



STANDARDI KVALITETE

pružanja usluga prevoditelja
i intervenora za gluhoslijepe osobe

Hrvatski savez gluhoslijepih osoba Dodir

**STANDARDI KVALITETE
pružanja usluga prevoditelja i
intervenora za gluhosligepe osobe**

Izdavač: Hrvatski savez gluhoslijepih osoba „Dodir“

Urednik: Igor Kusin

Dizajn i oblikovanje: Ergo grupa d.o.o.

Tisak: Kerschoffset d.o.o.

Naklada: 200 komada

Tiskanje ove publikacije omogućeno je financijskom podrškom Nacionalne zaklade za razvoj civilnoga društva.

Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost autora i nužno ne izražava stajalište Nacionalne zaklade.

SADRŽAJ

1. Uvod

2. Standardi kvalitete

2.1. Standard 1. Dostupnost informacija

2.2. Standard 2. Dostupnost i primjerenost usluga

2.3. Standard 3. Povezivanje i suradnja

2.4. Standard 4. Procjena i planiranje

2.5. Standard 5. Odlučivanje i samoodređenje

2.6. Standard 6. Privatnost i povjerljivost

2.7. Standard 7. Sigurnost od iskorištavanja

2.8. Standard 8. Prigovori i žalbe

2.9. Standard 9. Rukovođenje

2.10. Standard 10. Upravljanje

2.11. Standard 11. Osiguravanje potrebnog osoblja

**2.12. Standard 12. Rad volontera, studenata na
praksi i vježbenika**

2.13. Standard 13. Pristupačnost okoliša

2.14. Standard 14. Uvjeti prilagođeni korisnicima

2.15. Standard 15. Zdravlje, sigurnost i zaštita

3. Prilozi

Etički kodeks za korisnike

Etički kodeks za prevoditelje gluhoslijepih osoba

Provjerni popis

1. Uvod

Hrvatski savez gluhoslijepih osoba Dodir od svojih samih početaka pruža socijalne usluge za gluhoslijepe osobe. U samim početcima te su usluge bile pružane od strane volontera, bez prethodnih edukacija, ali s velikim srcem i željom za pružanjem podrške onima kojima je ona potrebna. S našim razvojem, raste i kvaliteta i spektar naših usluga te ujedno i broj korisnika.

Službe podrške traže definirane standarde koji će poslužiti kao djelotvoran mehanizam za osiguranje kvalitete u pružanju usluga te koji će omogućiti razvoj i širenje mreže usluga prema korisnicima. Nadalje, svrha je da se jasno definira okvir unutar kojeg je moguća i bolja procjena kvalitete usluga.

Cilj je omogućiti korisnicima usluga jasnu sliku o ulozi prevoditelja/intervenora za gluhoslijepe osobe, a pružateljima usluga jasno definirana očekivanja od radnog mjesta.

Hrvatski savez gluhoslijepih osoba Dodir izradio je, koristeći smjernice Ministarstva socijalne politike i mladih, Standarde kvalitete socijalnih usluga za gluhoslijepe osobe koji se temelje na osnovnim etičkim stavovima i vrijednostima, koji osiguravaju human

život i rad sa gluhoslijepim osobama, tj. dostojanstvo, poštenje, toleranciju, spremnost za dijalog i rješavanje konflikata, slobodu, nezavisno donošenje odluka i osobni integritet.

Prema gore navedenome, osigurati kvalitetnu podršku osobama s gluholjepoćom jest nužnost i jedini uvjet kojim one mogu postići ravnopravnost i neovisnost. Sve veće razumijevanje komunikacijskih potreba, kao i ostalih potreba za podrškom gluhoslijepih osoba zahtijeva jasniju definiciju uloge pružatelja usluga za gluhoslijepe osobe, te svima postaje jasno da pružatelj usluga za gluhoslijepe ne može biti bilo koja osoba koja želi pomoći gluholjepoj osobi ukoliko ne posjeduje odgovarajuća dodatna znanja, vještine i iskustvo.

Gluholjepoća je s jedne strane još uvijek nedovoljno prihvaćena kao jedinstveno oštećenje te su stoga znanja o problemima i potrebama gluhoslijepih osoba nedostatna. Gluholjepoća u većoj ili manjoj mjeri uzrokuje komunikacijsku izolaciju, što predstavlja najveći izazov u svakodnevnom životu gluhoslijepe osobe. Podsjetimo se da su i vid i sluh najvažnija osjetila te da postojanje istovremenog oštećenja i vida i sluha sprečava mogućnost kompenzacije jednog osjetila drugim. Takvo dvostruko oštećenje neupitno vodi do većih ili manjih teškoća u komunikaciji,

pristupu informacijama i aktivnom sudjelovanju u zajednici.

Značaj kvalitetne podrške ogledava se u osiguravanju i pružanju podrške „jedan-na-jedan” u komunikaciji, pristupu informacijama i socijalnim interakcijama u skladu s potrebama i željama svake gluhoslijepe osobe. Na taj način sprječava se socijalna izolacija gluhoslijepe osobe te one više ne ovise o dobroj volji ili slobodnom vremenu svojih članova obitelji, prijatelja i susjeda.

Zaključno, uloga svakodnevne podrške neprocjenjiva je u omogućavanju neovisnog i aktivnog života gluhoslijepe osobe. S obzirom na vrstu oštećenja i njegove posljedice, odgovornost pružatelja usluga je velika te se svakako trebaju uvesti standardi kvalitete kako bi se osigurala kvalitetna usluga svakom korisniku i spriječila zlouporaba socijalno najranjivije skupine.

2. Standardi kvalitete

Hrvatski savez gluhoslijepih osoba Dodir, slijedeći standarde kvalitete odredio je da će se na godišnjoj razini raditi sveobuhvatna evaluacija rada Saveza koja će pratiti primjenjivanje standarda kvalitete.

Uz standarde kvalitete, primarni dokument u osiguravanju kvalitetne usluge prema korisnicima je i Etički kodeks za pružatelje usluga te se s oba dokumenta naglasak stavlja prvenstveno na korisnike usluga, i na poštivanje njihovih ljudskih, građanskih i socijalnih prava.

Koristeći zadane pokazatelje definirali smo vlastite kriterije kojima ćemo osigurati načine i načela pružanja usluga, pravila rada i općenito ciljeve, misiju i viziju Saveza. Osim toga, kao krovna organizacija, potpisali smo sporazume o suradnji s lokalnim podružnicama čime osiguravamo jednaku kvalitetu pruženih usluga i potičemo dobru suradnju i umrežavanje svih lokalnih udruga gluhoslijepih osoba sa Savezom gluhoslijepih Dodir.

Fokus je stavljen na korisničku perspektivu te se kvaliteta rada procjenjuje primarno prema zadovoljstvu korisnika pruženom i dobivenom uslugom. Nadalje, vrlo je važna i perspektiva pružatelja

usluga te smo stoga nastojali s jasno određenim smjernicama osigurati najbolju kvalitetu pružene usluge i pružateljima usluga omogućiti definiran okvir rada.

MISIJA: Zadovoljiti potrebe gluhoslijepih osoba kroz provođenje edukacijskih, socijalizacijskih i kreativnih radionica

VIZIJA: Ustrajanje u izvrsnosti, omogućavanje gluhoslijepim osobama ostvarenje njihovih osobnih potencijala

Standard 1. - Dostupnost informacija

Cilj - osigurati da svaka gluhoslijepa osoba koja zatraži uslugu dobije sve informacije o socijalnim uslugama na koje ima pravo, kako bi mogla pravilno odabrati one usluge koje najbolje zadovoljavaju njene potrebe

Pokazatelji kvalitete:

- osiguran osnovni informativni paket (O gluholjepoći; O načinima komunikacije; O Službi podrške i Centru za prevodenje HZJ; O Savezu gluhoslijepih osoba Dodir) sa svim osnovnim informacijama za nove korisnike i članove njihovih obitelji - na normalnom tisku, na Braillovom pismu i na uvećanom tisku
- svaki korisnik upoznat je sa strukturom organizacije te ima jasnu sliku o tome kod kojeg djelatnika može i kada zatražiti određenu uslugu koja mu je potrebna
- sve informacije se pružaju putem različitih formata te su prilagođene svakom pojedinačnom korisniku - hrvatski znakovni jezik i njegove prilagodbe (taktilni, locirani) pisanje po dlanu, glasan govor, pisanje na papiru
- materijali koji se objavljuju na društvenim mrežama sadržavaju višestruku prilagodbu kako

bi sadržaj bio dostupniji što većem broju korisnika – prijevod na hrvatski znakovni jezik, audio te titl

- za distribuciju informacija korisnicima usluga primjenjujemo sve strategije kako bi obuhvatili sve korisnike ovisno o njihovim mogućnostima (internet, telefon, SMS, faks uređaj, oglasne ploče, izravni kontakt s korisnikom)
- sve informacije koje se pružaju prilagođene su pojedincu te se pružaju na način koji osigurava razumijevanje iste od strane korisnika

Standard 2. – Dostupnost i primjerenost usluga

Cilj - osigurati da svaka gluhoslijepa osoba ostvaruje pristup uslugama koje su joj potrebne na osnovi procijenjene potrebe i raspoloživih resursa organizacije

Pokazatelji kvalitete:

- prije korištenja usluga Centra za prevodenje i Službe podrške, svaki korisnik je upoznat s pravilima korištenja, vrstom i sadržajem usluge koju CP i SP pružaju (odrađena individualna edukacija od strane koordinatora)
- usluge CP i SP dostupne su korisnicima u hitnim i kriznim situacijama i 24h dnevno (dežurni mobitel koordinatora Službe podrške).
- usluga se može zatražiti na različite načine koji su prilagođeni potrebama korisnika (mobitel, email, faks uređaj, direktni kontakt)
- ispunjavajući zahtjev za podrškom, korisnik samostalno ističe gdje mu je potrebna usluga i u koje vrijeme
- usluge se pružaju u različitim situacijama (svakodnevne, obrazovne, zdravstvene, sportsko-rekreacijske, društveno kulturne), i na različitim mjestima, ovisno o raspoloživosti pružatelja usluga
- korisnici koji žive na udaljenijim lokacijama mogu koristiti usluge mobilnog tima čiji se rad regulira

ovisno o financijskim i drugim raspoloživim resursima

- **svako uskraćivanje usluge se korisniku obrazlaže na način koji je njemu prilagođen i koji osigurava razumijevanje informacije (email, faks uređaj, SMS)**
- **svaki CP i SP imaju evidencijski program u koji se upisuju podaci o svakoj pruženoj usluzi (podaci o korisnicima, vrstama usluge, trajanju usluge, pružatelju usluga, dodatne napomene) temeljem čega se na mjesечноj bazi radi sveobuhvatni izvještaj koji je jasan pokazatelj kvalitete rada svakog lokalnog CP i SP**

Standard 3. - Povezivanje i suradnja

Cilj - osigurati da svaka gluhoslijepa osoba ima pristup javnim uslugama dostupnim drugim građanima, da je uključena u društvo i lokalnu zajednicu

Pokazatelji kvalitete

- organizacija prema godišnjem operativnom planu organizira aktivnosti u kojoj se udruge članice koje okupljaju gluhoslike korisnike potiču na uključivanje u društvo i povezuju s lokalnom zajednicom (građanske akcije, inicijative, štandovi, izleti, edukacije, druženja) te koje doprinose izgradnji samopouzdanja i samostalnog življenja
- lokalne udruge, potencijalno u suradnji sa Savezom Dodir odgovorni su za održavanje individualnih edukacija s korisnicima prilikom kojih ih se ohrabruje za izlazak iz izolacije te ih se potiče na korištenje svih javnih usluga uz podršku intervenora/prevoditelja za gluhoslike
- za svakog korisnika vodi se dnevnik napretka u kojоj se evaluira kvaliteta pruženih usluga i postignuti rezultati
-

Standard 4. : Procjena i planiranje

Cilj - osigurati individualan pristup svakoj gluhoslijepoj osobi

Pokazatelji kvalitete:

- ispunjen obrazac procjene za svakog korisnika koji sadrži sve potrebne podatke o korisniku (vrstu usluga, način komunikacije, vrsta prilagodbe)
- napravljena socijalna anamneza korisnika
- odgovorni djelatnik organizacije prema prikupljenim podacima izrađuje plan pružanja usluga i/ili individualnih edukacija koje su korisniku potrebne, ako su one potrebne

Napomena:

Populacija gluhoslijepih osoba je veoma heterogena. Pri izradi socijalne anamneze i ispunjavanju procjene korisnika, određuje se kakva podrška je korisniku potrebna, i koliko često (svakodnevno, povremeno, prema potrebi):

- a) isključivo podrška u komunikaciji i kretanju
- b) podrška u komunikaciji i kretanju uz dodatne individualne edukacije osnaživanja
- c) podrška u komunikaciji i kretanju u domu korisnika uz dodatne socijalne usluge ovisno o oštećenju i statusu korisnika

Standard 5: Odlučivanje i samoodređenje

Cilj - osigurati da svaka gluhoslijepa osoba aktivno utječe na vlastiti život i donosi vlastite odluke

Pokazatelji kvalitete:

- svakoj gluhoslijepoj osobi se odnosi i pristupa s dostojanstvom i poštovanjem, bez obzira na dob, spol, jezik, imovinu ili društveni položaj, vjeru ili neko drugo uvjerenje ili određenje
- svaka gluhoslijepa osoba ima pravo donijeti vlastitu odluku
- Etički kodeks pružatelja usluga nalaže istima da poštuju pravo korisnika na donošenje vlastitih odluka
- pružatelji usluga odgovorni su za dobro informiranje korisnika na temelju čega oni mogu donijeti informiranu odluku i ostvariti pravo na izbor
- prema operativnom godišnjem planu, kontinuirano se održavaju individualne/ grupne/ terenske edukacije kojima se korisnicima pruža odgovarajuća podrška kako bi se što više pojačala njihova sposobnost za donošenje samostalnih odluka i aktivno utjecanje na vlastiti život

Standard 6: Privatnost i povjerljivost

Cilj - osigurati uvažavanje prava svake gluhoslijepe osobe na privatnost, povjerljivost i dostojanstvo u svim aspektima njegova života

Pokazatelji kvalitete:

- pružatelji usluga imaju pisanu politiku o privatnosti i povjerljivosti (Etički kodeks)
- postoje jasne smjernice o dostupnosti podataka o korisnicima usluga
- pružatelji usluga u svim situacijama poštuju pravo korisnika na privatnost i povjerljivost
- pružatelji usluga poštuju povjerljivost svih informacija o korisniku do kojih su došli te iste ne prosljeđuje dalje bez dopuštenja korisnika, osim u slučaju da to zahtijeva zakon ili ako bi se prešućivanjem takvih informacija ugrozila sigurnost stranke
- ukoliko se pružatelji usluga ne pridržavaju pisanih smjernica, određeni su postupci djelovanja

Standard 7: Sigurnost od iskorištavanja

Cilj - osigurati gluhoslijepoj osobi okruženje u kojem nema zanemarivanja, zlostavljanja ili iskorištavanja korisnika, i u kojem se poštuju temeljna ljudska prava

Pokazatelji kvalitete:

- pružatelji usluga su upoznati s vrstama diskriminacije te istu znaju prepoznati
- pružatelji usluga imaju *Provjerni popis* koji sadrži smjernice za situacije kada je potrebno reagirati prema koordinatoru Službe podrške
- prema operativnom planu, održavaju se radionice i edukacije za korisnike na temu prepoznavanja diskriminacije i umanjivanja rizika od nasilja i zlostavljanja
- ukoliko se određeni oblik diskriminacije primijeti kod korisnika, postoji propisan način postupanja (prijava voditeljici → okupljanje stručnog tima → odluka o postupanju → izrada plana postupanja)

Standard 8.: Prigovori i žalbe

Cilj - omogućiti svim gluhoslijepim osobama i njihovim članovima obitelji te pružateljima usluga mogućnost podnošenja žalbe na odluke koje je donijela organizacija ili članovi osoblja.

Pokazatelji kvalitete:

- korisnici su upoznati sa pravom na podnošenje prigovora/ žalbe na njima razumljiv način
- korisnici i pružatelji usluga imaju se pravo žaliti na bilo koju odluku vezanu za ostvarivanje prava na socijalne usluge ili kvalitetu pružanja usluga, bez straha od kazne
- svi prigovori se evidentiraju zajedno s poduzetim radnjama i rješenjima u dosje korisnika/ pružatelja usluga

Standard 9.: Rukovođenje

Cilj - osigurati da postoje kvalitetne metode vođenja čime se omogućuje kvalitetno praćenje i evaluacija rezultata

Pokazatelji kvalitete:

- organizacija posjeduje dogovorenu politiku poslovanja i načine postupanja vezane za svoje aktivnosti i ta se politika distribuira među osobljem i korisnicima usluga
- organizacija posjeduje kvalitetne metode vođenja finansijskih i operativnih poslova
- djelatnici vode dnevničke rada, ispunjavaju izvješća za protekle mjesecce i izrađuju plan rada za naredni period čime se ostvaruje kvalitetno strateško planiranje i rukovođenje aktivnostima
- osigurani su mehanizmi provjere učinkovitosti djelatnika
- organizacija održava tromjesečne sastanke osoblja s ciljem stalnog poboljšavanja, transparentnosti poslova, podjele odgovornosti i poticanja timskog rada

Standard 10.: Upravljanje

Cilj - osigurati da se kontinuirano primjenjuju metode dobrog upravljanja te da se osigura vidljivost gluhoslijepih osoba u društvu

Pokazatelji kvalitete:

- određeno je upravno tijelo koje odgovara za upravljanje organizacijom
- izrađen je Statut u kojem se jasno navode uloge i odgovornosti upravnog tijela, način biranja članova upravnog tijela, uvjeti imenovanja
- korisnici usluga imaju predstavnike u upravnom tijelu
- članovi upravnog tijela reprezentativni su i aktivni članovi lokalne zajednice koji promiču vrijednosti korisnika na pozitivan način
- postignuta medijska prepoznatljivost i vidljivost
- ostvarena suradnja s vertikalnim i horizontalnim akterima

Standard 11. : Osiguravanje potrebnog osoblja

Cilj- osigurati odgovarajuće stručno osoblje u onom broju koji može zadovoljiti potrebe korisnika usluga i osigurati kvalitetu pružene usluge

Pokazatelji kvalitete:

- **jasno propisani opisi poslova i uvjeti rada za svako radno mjesto te očekivanja od djelatnika**
- **svi djelatnici dužni su primjenjivati primarni dokument profesionalnog ponašanja - Etički kodeks**
- **osigurana edukacija djelatnika po zapošljavanju**
- **organizirane kontinuirane edukacije djelatnika i supervizije**

Standard 12.: Rad volontera, studenata na praksi i vježbenika

Cilj - osigurati način rada sa volonterima, studentima koji jamče zadovoljenje potreba i zaštitu prava korisnika usluga

Pokazatelji kvalitete:

- organizacija imaju pisanu politiku i jasne smjernice za rad volontera
- organizacija ima jasne smjernice za studentsku i vježbeničku praksu
- pripremljen je orientacijski paket za volontere koji sadrži sve potrebne informacije
- aktivnosti i rad svakog volontera nadzire i ocjenjuje mentor

Standard 13.: Pristupačnost okoliša

Cilj - osigurati pristupačan okoliš na mjestima gdje se ostvaruje pravo na usluge

Pokazatelji kvalitete:

- dostupnost prostora i objekata kojima se koriste korisnici
- ukoliko iz određenih razloga prostori postanu nedostupni, potrebno je osigurati podršku korisniku kako bi mogao istima pristupiti

Standard 14: Uvjeti prilagođeni korisnicima

Cilj- osigurati da prostori i oprema koja se koristi pri pružanju usluga odgovara potrebama korisnika

Pokazatelji kvalitete:

- prostori su opremljeni na takav način da su prilagođeni korisnicima i njihovim potrebama (kontrasti boja, velike oglasne ploče, uvećan tisk, tamne pozadine, djelatnici u crnoj boji odjeće)
- oprema koja se koristi u radu je prilagođena korisnicima

Standard 15.: Zdravlje, sigurnost i zaštita

Cilj - osigurati korisnicima podršku u zaštiti zdravlja i ostvarivanju sigurnosti prilikom individualnih/grupnih aktivnosti

Pokazatelji kvalitete:

- **prilikom pružanja usluga osigurati odgovarajuću sredinu u kojoj je korisnik zaštićen**
- **u slučaju pojačane opasnosti, dogovoren je brzi sustav komunikacije kojem se umanjile moguće štetne posljedice po njihovo zdravlje i sigurnost**

ETIČKI KODEKS ZA PRUŽATELJE USLUGA I KORISNIKE

ETIČKI KODEKS ZA KORISNIKE (ODNOS PREMA PREVODITELJU ZA GLUHOSLIJEPE)

1. UVOD

Centar za prevodenje od osnutka (1998.) nastoji kontinuirano pružati kvalitetne usluge prvenstveno gluhoslijepim, zatim gluhim i nagluhim osobama, ali i drugima koji trebaju prevoditeljske, intervenorske, volonterske usluge te usluge mobilnosti. Radi održivosti i osiguravanja kvalitetnih usluga, znatnu pažnju usmjerili smo na stalni razvoj i poboljšanje programa, kao i materijala za edukacije: od tečaja hrvatskog znakovnog jezika do tečaja za intervenore i prevoditelje za gluhoslijepe osobe.

Osim toga, još 2000. godine uveden je *Etički kodeks profesije prevoditelj znakovnog jezika*, a 2021. donesen je novi *Etički kodeks za prevoditelje – odnos prema korisniku*, koji je namijenjen svim pružateljima usluga (prevoditelji za gluhoslijepe osobe, prevoditelji HZJ-a, stručni komunikacijski posrednici, intervenori, asistenti i volonteri – u dalnjem tekstu koristit će se naziv prevoditelj), s jednim ciljem omogućavanja dostojanstva i zaštite

privatnosti svakog pojedinog korisnika usluga (gluhoslijepi, gluhi, nagluhi i slijepi) uključenog u proces.

S vremenom se pokazalo da za osiguravanje kvalitetnih usluga nije dovoljna samo edukacija prevoditelja i poštivanje pravila Etičkog kodeksa za prevoditelje. Iako su svi educirani prevoditelji u potpunosti bili svjesni svojih obaveza, kao i uloge, na terenu su se gotovo svakodnevno suočavali s izazovima, odnosno zahtjevima korisnika koji nisu bili u skladu s ulogom i obavezama prevoditelja.

Upravo korisnikovo nerazumijevanje i nepoznavanje uloge i obaveze prevoditelja dovelo je do određene razine obostranog nezadovoljstva (i prevoditelja i korisnika), što je rezultiralo teškoćama u ispunjavanju zahtjeva. Shvatili smo da je nužno uvođenje *Etičkog kodeksa za korisnike – odnos prema prevoditelju*, kao i edukacija svakog pojedinog korisnika o primjeni ovog *Etičkog kodeksa* kojim će se omogućiti da su svi upoznati s pravilima korištenja usluga. Ovaj *Etički kodeks za korisnike* namijenjen je svima koji traže i koriste usluge CP. U ovom dokumentu nalaze se smjernice/pravila etičkog postupanja za sve korisnike prema pružateljima usluga – prevoditeljima.

U dalnjem tekstu navedene su i objašnjene obaveze i odgovornosti koje ima korisnik usluga CP, te kako postupiti prije, za vrijeme i poslije korištenja usluga. Pred vama je mali i jednostavni vodič kako se primjereno odnositi kada ste u ulozi korisnika koji koristi usluge prevoditelja. Napisan je na jednostavan način kako bi svi mogli razumjeti uz navedene primjere najčešćih situacija.

Ovaj *Etički kodeks za korisnike – odnos prema prevoditelju* dostupan je u formatu koji vam najbolje odgovara: uvećani tisk za slabovidne, na brajičnom pismu, snimljenom na HZJ-u, kao i u auditivnom i digitalnom formatu.

2. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI

(1) Korisnik treba razumjeti i prihvati da prevoditelj SAMO osigurava uspješnu i učinkovitu komunikaciju, pruža podršku u pristupima informacijama, kretanju i socijalnim interakcijama.

(Što znači da prevoditelj nije zamjena za prijatelja niti može biti „ljubavnik“, „čistač“, „odvjetnik“, „savjetnik“ i sl. Također,

**prevoditelj nipošto nije kućna pomoćnica,
njegovateljica i sl.)**

(2) Korisnik ima pravo zatražiti prevoditelja kojeg želi, ali ako baš taj prevoditelj nije na raspolaganju, korisnik NE MOŽE odbiti uslugu drugog prevoditelja zbog svojih osobnih razloga.

(Posebno u slučajevima kada je to povezano s godinama, spolom, rasom, bojom kože, jezikom, vjerom, političkim ili drugim uvjerenjima, nacionalnim ili socijalnim podrijetlom, imovinom, rođenjem, naobrazbom, društvenim položajem ili drugim fizičkim ili društvenim osobinama.)

(3) Korisnik treba prihvati da ne može uvijek imati istog prevoditelja.

(U posebnim okolnostima kao prilikom liječenja ili edukacije nastojat će se osigurati isti prevoditelj kad god je to moguće.)

(4) Korisnik mora poštivati pravo svakog prevoditelja na privatnost.

(Nikako ne bi smjeli ispitivati prevoditelja o njegovom privatnom životu pitanjima poput: „Jesi li slobodan/slobodna?“; ne bi smjeli pitati prevoditelja detalje o bračnom i obiteljskom

životu ili plaći niti tražiti privatni broj mobitela, adresu i sl.)

(5) Korisnik treba voditi računa da prevoditelj ima pravo na svoje slobodno vrijeme (godišnji odmori, vikendi, praznici i sl.).

(Tijekom izbivanja prevoditelja nastojat će se osigurati adekvatna zamjena.)

(6) Korisnik treba voditi računa o osobnoj higijeni zbog svoje i prevoditeljeve zdravstvene sigurnosti.

(Zbog bliskog kontakta važno je redovito održavanje osobne higijene i odjeće, kao i redovito pranje ruku.)

(7) Korisnik se NE SMIJE neprimjereno ponašati prema prevoditelju.

(Ponekad korisnici kada su sa svojim prevoditeljima suprotnog spola, iskorištavaju blizinu za intimnije dodirivanje, pipkanje, čak i šlatanje i sl. To nije prihvatljivo ponašanje. Osim toga, nisu prihvatljiva ni sljedeća ponašanja: ljubomorni ispadi, ljutnja, i na primjer srditost u situacijama kada prevoditelj prevodi drugom korisniku.)

(8) Korisniku su IZRIČITO ZABRANJENI i svi oblici verbalnog/znakovnog i/ili fizičkog nasilja.
(Neprihvatljiva su verbalna ponašanja poput psovanja, vrijeđanja, vikanja, ucjenjivanja ili prijetnji, te su neprihvatljivi svi fizički oblici nasilja: guranje, grizenje, štipanje i sl.)

3. KAKO ISPRAVNO POSTUPITI KADA STE S PREVODITELJEM

PRIJE PREVOĐENJA

(9) Korisnik se, za potrebe prevodenja, sa svim potrebnim podatcima treba javiti ISKLJUČIVO KOORDINATORU Službe, a ne prevoditelju.
(Uvijek se javljati koordinatoru i NE ZABORAVITI javiti i sve potrebne podatke – vrsta usluge, datum, vrijeme, mjesto, trajanje i razlog.)

(10) Korisnik mora na vrijeme zatražiti uslugu kod svog koordinatora i to:

- (1) najmanje tjedan dana unaprijed ili**
- (2) dva do tri dana samo u izvanrednim situacijama.**

(Svaki se tjedan mogu unaprijed, za idući tjedan, zatražiti usluge za svakodnevne

(redovite) potrebe, šetnju, kupovinu, sportske aktivnosti, terapije i sl. Za iznenadne potrebe prevođenja, to može biti i u razdoblju od dva do tri dana - npr. poziv na sud, u Centar za socijalni rad i sl.)

(11) SAMO U HITNIM SITUACIJAMA korisnik može od koordinatora zatražiti pružanje usluge u zadnji čas.

(Hitna situacija uključuje iznenadnu bolest, slabost zbog koje je potrebno naručiti Hitnu pomoć ili zvati liječnika, te potrebe za drugim hitnim intervencijama uslijed npr. poplave u stanu, nasilja u obitelji, gubitak lijeka i/ili naručivanje/nabava novog lijeka,...)

(12) Korisnik treba prihvati i razumjeti povremene ograničene mogućnosti dobivanja usluga. Nije uvijek moguće zadovoljiti sve potrebe korisnika, te će se, kad god je to izvedivo, nastojati osigurati:

(1) maksimalno 4 sata dnevno, 2 do 3 puta tjedno, za svakodnevne usluge, a

(2) za korištenje usluge u izvanrednim situacijama vrijeme nije ograničeno.

(Svakodnevne situacije su šetnja, kupovina i sl., a izvanredne situacije su liječnički pregledi, edukacije, sudska rasprava i sl.)

(13) Korisnik koji naruči određenu uslugu, npr. odlazak liječniku moći će koristiti isključivo tu uslugu koju je zatražio.

(Neće biti moguće naknadno ubaciti nenajavljeni prevođenja, na primjer, ako je dogovoren da osoba treba prevoditelja kod liječnika, onda neće biti moguće koristiti prevoditelja za odlazak na tržnicu i tome slično, ako to nije prethodno dogovoren.)

(14) Korisnik je dužan ODMAH javiti koordinatoru za promjene ili otkazivanje usluge.

(Ne smije se zaboraviti otkazati naručenu uslugu jer će se tako moći prevoditelja na vrijeme usmjeriti nekom drugom korisniku kojemu je usluga potrebna.)

(15) Korisnik se treba na vrijeme spremiti i čekati prevoditelja u dogovoren vrijeme na dogovorenom mjestu.

(Bilo bi dobro uvijek provjeriti vrijeme prije nego se izade van, te bi svakako trebalo predvidjeti alternativu u slučaju kiše i drugih vremenskih nepogodnosti.)

(16) Korisnik treba novom prevoditelju, koji nema iskustva, strpljivo objasniti/pokazati kojim se

načinom komunikacije i/ili vođenja koristi, tj. koji mu najbolje odgovaraju s obzirom na njegove potrebe i situaciju prevođenja.

(Ponekad nema dovoljno prevoditelja, pa se može dogoditi da vam dođe neiskusna/nova osoba te tada posebno treba imati više strpljenja. I nova osoba može pomoći ostvariti željene ciljeve uz malo više truda.)

ZA VRIJEME PREVOĐENJA

(17) Korisnik tijekom prevođenja može koristiti prevoditelja isključivo za prevođenje, opisivanje okoline, pratnju. Prevoditelj služi kao poveznica korisnika i svijeta. On ga može dovesti do pravih izvora informacija i prevoditi, ali se ne može očekivati od prevoditelja da sve zna ili doznaće umjesto korisnika.

(Uvijek se treba podsjetiti da prevoditelj ne čisti, nije osobni vozač, ne nosi korisnikove teške stvari, ne prelazi preko crvenog, ne krši propise, ne bavi se presnimavanjem medijskog sadržaja (video, CD) na ilegalan način i sl.)

(18) Korisnik u svim važnim situacijama, npr. službeni sastanci, radionice, seminari i sl., koje traju više od dva sata može dobiti dva prevoditelja ako ih ima na raspolaganju.

(Na svim važnijim prevođenjima koja traju više sati nužno je da se prevoditelji izmjenjuju svakih pola sata – timsko prevođenje.)

(19) U individualnim komunikacijskim situacijama korisnik može odabratи način prevođenja koji mu odgovara – simultano ili konsekutivno.

(U individualnim situacijama, na primjer, kod socijalnog radnika ili kod doktora, korisnik može prvo objasniti prevoditelju što želi reći ako mu je to lakše ili može tražiti da ga se prevodi u stvarnom vremenu.)

(20) Korisnik koji nije naručio ili zatražio prevoditelja nema pravo koristiti prevoditelja koji već ima svog korisnika.

(Često korisnik ne naruči ili zaboravi naručiti prevoditelja i onda ometa drugog prevoditelja pitanjima i sl. To nije pošteno prema onim korisnicima koji svoje potrebe iskažu na vrijeme – i stoga imaju prevoditelja kad žele.)

(21) Korisnik koji treba drugu vrstu usluga (masaža, briga o provođenju terapije, doziranje lijekova, usluge čišćenja itd.), treba tražiti takvu uslugu od drugih organizacija ili ustanova koji takve usluge pružaju.

(Prevoditelj nikako ne može preuzeti na sebe drugu vrstu usluga koje se ne nude u sklopu

prevoditeljske/intervenorske pozicije.

Prevoditelj može samo naručiti uslugu koju korisnik traži i dogovoriti ju s organizacijama koje se time bave.)

(22) Korisnik treba samostalno odlučivati, a ne tražiti prevoditelja da odlučuje umjesto njega.

(U slučaju da korisnik ne razumije prevedeni sadržaj, npr. sudski proces, nužno je korištenje usluga stručnjaka, npr. odvjetnika. Korisnika matična udruga treba pripremiti i objasniti mu što može učiniti (koje opcije postoje), kako bi korisnik mogao donijeti informiranu odluku.)

POSLIJE PREVOĐENJA

(23) Korisnik je dužan nakon prevođenja provjeriti s prevoditeljem sve relevantne informacije za koje nije siguran da je dobro razumio.

(Nije dozvoljeno slanje poruka prevoditelju nakon prevođenja kako bi se provjerilo što je bilo rečeno tijekom prevođenja.)

(24) Korisnik treba uvijek poštovati dogovorenou vrijeme prevođenja, te ne smije samostalno odlučivati o produženju vremena prevođenja – osim u iznimnim situacijama.

(Iznimne su situacije kada se neplanirano oduži pregled, važan sastanak, konferencija i slično.)

(25) Korisnik ne smije nakon prevođenja tražiti dodatne usluge koje nisu u opisu posla prevoditelja.

(Masaža leđa, čišćenje stana i sl.)

(26) Korisnik ne bi smio iskorištavati dobru volju prevoditelja tijekom pauze i sl.

(Korisnici ne bi smjeli očekivati da će im prevoditelj platiti piće/kavu ili im posuditi novce ili neke predmete.)

(27) Ako prevoditelj nije dobro izvršio svoj posao, korisnik ga treba prijaviti svom koordinatoru CZPHZJ-a i Službe podrške.

(Nezadovoljstvo se ne rješava „ogovaranjem“ niti javnim objavljivanjem na društvenim mrežama.)

U Zagrebu, kolovoz 2021. godine

ETIČKI KODEKS ZA PREVODITELJE GLUHOSLIJEPIM OSOBAMA

(odnos prema korisniku)

1. UVOD

Centar za prevodenje od početka formiranja (1998) nastoji kontinuirano pružati kvalitetne usluge prvenstveno gluhoslijepim, zatim gluhim, nagluhim i slijepim osobama, ali i drugima koji trebaju prevoditeljske, intervenorske, volonterske usluge i usluge/ pomoć pri mobilnosti. Radi održivosti i osiguravanja kvalitetnih usluga, znatnu pažnju usmjerili smo u stalni razvoj i poboljšanje programa, kao i materijala za edukacije kroz Tečaj hrvatskog znakovnog jezika i Tečaj za intervenore i prevoditelje za gluhoslijepe osobe.

Budući da je ciljana skupina CP socijalno najranjivija skupina osoba s invaliditetom – gluhoslijepe osobe, bilo je nužno osigurati visoke etičke standarde za sve koji rade s gluhoslijepim osobama.

Već 2000. godine uveden je prvi *Etički kodeks profesije prevoditelj znakovnog jezika*, a 2021. donesen je novi i poboljšani *Etički kodeks za prevoditelje gluhoslijepim osobama – odnos prema korisniku*. Postoje brojni

primjeri etičkih kodeksa raznih organizacija prevoditelja znakovnih jezika u Europi i internacionalno, no ovaj *Etički kodeks* jedan je od prvih etičkih kodeksa u svijetu namijenjen svim pružateljima usluga koji rade s gluhoslijepim osobama – prevoditeljima za gluhoslijepe osobe. CP zajedno sa svojim drugim članicama (UGsO Zagreb, UGsO Osijek, UGsO Split, UGsO Varaždin i UGsO Lovran) koristit će se ovim *Etičkim kodeksom* za sve svoje pružatelje usluga (prevoditelji za gluhoslijepe osobe, prevoditelji HZJ-a, stručni komunikacijski posrednici, intervenori, asistenti i volonteri). Uz edukaciju koju osiguravamo te primjenom ovog *Etičkog kodeksa* u radu ispuniti ćemo najvažniji cilj – **omogućavanje dostojanstva i zaštite privatnosti svake pojedine gluhoslijepe osobe, ali i drugih korisnika usluga.**

U dalnjem tekstu koristit će se naziv *prevoditelj/prevoditelji* za sve pružatelje usluga, a sve koji te usluge koriste (gluhoslijepe, gluhe, nagluhe i slijepe osobe) u dalnjem će tekstu biti nazivani *korisnikom/korisnicima*.

U ovom dokumentu nalaze se detaljnije smjernice etičkog postupanja za sve prevoditelje prema korisnicima. Iako je ovaj dokument kreiran specifično za rad s gluhoslijepim osobama, ipak su u njemu sadržane i temeljne vrijednosti etičkog postupanja u

radu i s drugim korisnicima, a koji nisu isključivo gluhoslijepe osobe. U nastavku teksta uz uvodne odredbe, iznesene su smjernice kako postupati prema korisnicima naših usluga prije, tijekom te nakon prevodenja.

2. UVODNE ODREDBE

- (1) Prevoditelj mora poštivati pravo na samoodređenje i dignitet svake pojedine gluhoslijepe, gluhe, nagluhe i slijepe osobe, kao i njezino pravo na pristup informacijama i komunikaciji.**
- (2) Prevoditelj ne smije uskratiti korisniku uslugu zbog njegove dobi, spola, rase, boje kože, jezika, vjere, političkog ili drugog uvjerenja, nacionalnog ili socijalnog podrijetla, imovine, rođenja, naobrazbe, društvenog položaja ili drugih osobina.**
- (3) Prevoditelj ne smije isključiti ili diskriminirati svog korisnika zbog težine stupnja oštećenja sluha i/ili vida.**

PRIJE PREVOĐENJA

(4) Prije nego započne s prevođenjem, prevoditelj mora nastojati o svojem korisniku i situaciji o kojoj će prevoditi prikupiti informacije relevantne za učinkovito i uspješno prevođenje. Prevoditelj može potražiti podršku koordinatora vezano uz načine komunikacije, ne povrijedivši pritom načelo povjerljivosti uspostavljeno s korisnikom.

(5) Prevoditelj mora nositi primjerenu odjeću u skladu s mjestom, situacijom i prilikama prevoditeljskog zadatka, a odjeća mora biti jednobojna i tamna, najbolje crna.

(6) Prevoditelj bi trebao izbjegavati nošenje upadljivog nakita (naušnice, prsteni, narukvice, lančići i sl.), korištenje jarkih lakova za nokte, napadne mirise i sl., a koji bi mogli odvlačiti pažnju korisnika.

(7) Prevoditelj ne smije kasniti na dogovorenog mjesto prevođenja.

(8) Ako prevoditelj prati korisnika od kuće do mjesta prevođenja te natrag, mora unaprijed isplanirati vrijeme putovanja, te pronaći prigodnu rutu kako bi što efikasnije i sigurnije stigli na željeno odredište.

(9) Prevoditelj bi se trebao koristiti isključivo javnim prijevozom kad vodi korisnika na mjesto prevođenja, osim ako to nije drugačije dogovorenno.

(10) Prevoditelj treba korisniku, koji nema iskustva, omogućiti uvid u različite načine komunikacije, te zajedno s korisnikom utvrditi koji mu od njih najbolje odgovaraju s obzirom na njegove potrebe i situaciju prevođenja.

(11) Prevoditelj mora poštivati pravo korisnika na samostalno odlučivanje o odgovarajućim načinima komunikacije. Istovremeno ne smije mijenjati ništa u načinu prevođenja na nagovor članova korisnikove obitelji ili drugih osoba iz njegove okoline.

TIJEKOM PREVOĐENJA

(12) Za vrijeme pružanja usluge, prevoditelj treba pokušati osigurati optimalne uvjete (zauzimanje dobrog položaja, dobra rasvjeta, prikladna udaljenost/blizina i sl.) za pružanje što kvalitetnije usluge. Optimalni uvjeti definirani su potrebama korisnika i načinima komunikacije koji se koriste.

(13) Prevoditelj tijekom prevođenja treba pronaći način kako korisniku opisati okolinu, raspoloženja ljudi i izraze lica (pogotovo onih koji direktno s njim komuniciraju), kao i druge popratne informacije koje su nužne da se razumije kontekst određene situacije.

(14) Ako prevoditelj ne uspijeva sve prevesti, trebao bi koristiti pauze i stanke za dodatno informiranje korisnika na njegov zahtjev i u situacijama kada je to od posebne važnosti za korisnika.

(15) Prevoditelj ne smije tijekom prevođenja iznenada napustiti mjesto prevođenja i/ili ostaviti korisnika bez da ga se obavijesti.

(16) Tijekom prevođenja, prevoditelj ne smije stupati u komunikaciju s drugima bez da uključi i/ili o tome informira korisnika.

(17) Prevoditelj ne smije tijekom prevođenja obavljati poslove privatne naravi (telefoniranje, pretraživanje po internetu, dopisivanje i sl.).

(18) Prevoditelj ne smije mijenjati ili modificirati poruku iz političkih, religioznih, moralnih,

filozofskih ili bilo kojih drugih razloga i osobnih stavova.

(19) Prevoditelj nikad ne smije potpisivati korisnika, ni u službenim (npr. u banci, kod javnog bilježnika, na sudu i sl.), ni u svakodnevnim situacijama (npr. u udruzi), čak ni na korisnikov nagovor.

(20) Prevoditelji trebaju, u skladu sa svojim mogućnostima, što izvornije prevesti govornikovu poruku, imajući u vidu govornikovu namjeru, ali bez dodavanja ili izostavljanja informacija.

(21) Prevoditelji su dužni suzdržati se od davanja savjeta i iznošenja osobnog mišljenja ili stava tijekom prevođenja.

(22) Ako prevoditelj ne stigne prevesti sav sadržaj nužan za komunikaciju, dužan je o tome obavijestiti sve sudionike komunikacije.

(23) Prevoditelj uvijek mora biti nepristran, neutralan i objektivan.

Prevoditelj je posrednik u komunikaciji, nije „zastupnik“ nijedne od strana koje sudjeluju u komunikaciji.

(24) Prevoditelj se ne smije uplitati u korisnikove obiteljske i druge privatne odnose (npr. rješavati sukobe, naređivati članovima obitelji što i kako raditi, pronalaziti i nametati korisniku partnera/partnericu i sl.).

(25) Prevoditelj tijekom prevođenja treba održavati tempo, pravovremeno obavještavati korisnika kada on može dobiti riječ, a kada se njemu netko obraća te iz kojeg smjera.

(26) Prevoditelj je tijekom prevođenja dužan informirati druge sudionike interakcije da se obraćaju korisniku te da gledaju njega kada mu se obraćaju. Prevoditelj mora objasniti svoju ulogu, odnosno da on isključivo prenosi informacije svom korisniku.

(27) Prevoditelj je dužan paziti na korisnikov izgled, kao i dojam koji ostavlja (obavijestiti ga ako je prljav, ako je preglasan/pretih, ako se nehotice ponaša neprimjereno situaciji i sl.).

(28) Prevoditelj ne smije požurivati korisnika prilikom obavljanja određenih radnji/poslova kako bi što prije završio s prevođenjem (npr. tražiti od korisnika pretrčavanje ceste na neobilježenom dijelu).

(29) Prevoditelj mora svakom korisniku, u okviru njegovih realnih mogućnosti, pružiti maksimum.

(30) Prevoditelj ne smije opterećivati korisnika svojim privatnim problemima.

NAKON PREVOĐENJA

(31) Prevoditelj mora poštivati povjerljivost svih informacija o korisniku do kojih je došao tijekom prevođenja ili priprema za prevođenje. Takve informacije ne smije dalje proslijediti niti ih koristiti za svoje osobne potrebe.

(32) Nakon prevođenja, prevoditelj može eventualno koordinatoru javiti neke najvažnije informacije, kako bi on mogao pratiti situaciju. Primjerice ako će, zbog određenih okolnosti, na isto mjesto sljedeći put s korisnikom ići drugi prevoditelj. U protivnom, prevoditelj ne smije dijeliti informacije o korisniku.

(33) Prevoditelji se ne smiju samostalno dogovarati s korisnicima za termine budućih susreta, pomicanje termina i odgode, odnosno za

to se korisnici obraćaju Službi slanjem zahtjeva i čekanjem na odgovor.

(34) Prevoditelj mora biti odgovoran za prenošenje cjelovite informacije i za uspješnost komunikacije sa svakim korisnikom.

(35) Prevoditelj je dužan i nakon službenog dijela prevodenja, prenijeti dodatne informacije korisniku ako on to traži i/ili je isto izrazito važno za njega ili situaciju.

(36) Prevoditelj ne smije s korisnicima dijeliti informacije o drugim korisnicima, prevoditeljima i poslovnim procesima (o sastancima Upravnog i Nadzornog odbora udruge, situacijama s financijama i sl.).

(37) Prevoditelj ne smije svoje osobne i povjerljive informacije dijeliti s korisnicima (broj mobitela, adresu stanovanja itd.).

(38) Prevoditelj ne smije svoju osobnu udobnost i interes stavljati iznad interesa korisnika.

(39) Prevoditelj se ne smije uključivati ni u kakve aktivnosti koje bi imale za posljedicu bilo kakav oblik iskorištavanja korisnika.

Reference:

- Hrvatski savez gluhoslijepih osoba DODIR (2021)
Etički kodeks profesije prevoditelj znakovnog jezika
- Napier, J., McKee, R., Goswell, D. (2013)
Prevodenje sa znakovnog jezika i na znakovni jezik. Asocijacija tumača srpskog znakovnog jezika
- Tarczay, S. (2009) *Pretpostavke profesionalizacije prevoditelja znakovnog jezika za gluhe i gluhoslijepce osobe.* Magistarski rad. Zagreb:
Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-reabilitacijski fakultet

U Zagrebu, kolovoz 2021. godine

Provjerni popis

Uloga intervenora je pružanje podrške gluhoslijepim osobama u komunikaciji, pristupu informacijama i kretanju u svakodnevnim neformalnim životnim situacijama i na različitim mjestima ovisno o raspoloživosti resursa.

Uloga prevoditelja za gluhoslijepe osobe je pružanje podrške u komunikaciji, pristupu informacijama i kretanju, u svim službenim situacijama koje zahtijevaju izvrsno poznavanje hrvatskog znakovnog jezika i vještine i sposobnosti za prevođenje s govornog jezika na znakovni i obrnuto.

Obje uloge imaju dodirnih točaka, pridržavanje Etičkog kodeksa jedna je od njih.

Gluhoslijepe osobe jedne su od socijalno najugroženijih među populacijom osoba s invaliditetom, često usamljene i izolirane te je nužna dobra suradnja da bi im se pravodobno pružila odgovarajuća pomoć ili podrška.

S obzirom na to da je Etički kodeks prilično crno- bijeli dokument, a situacije na terenu često znaju biti u tzv. sivoj zoni, pripremili smo vam tzv. *Provjerni popis* koji

vam može poslužiti kao smjernica, da znate kada biste trebali reagirati i obavijestiti koordinatora Službe podrške o informacijama koje ste dobili u radu s korisnikom ili osobnom dojmu koji ste stekli u radu. Ukoliko koordinator procijeni da su informacije ili osobni dojam pružatelja usluge realna procjena situacije koja zahtjeva intervenciju, pokrenut će postupak u koordinaciji s relevantnim dionicima Saveza Dodir.

Tijekom rada s korisnikom primjetio/la sam:

	<ul style="list-style-type: none">- fizičku zapuštenost korisnika (ne brine o izgledu, higijeni i sl.)
	<ul style="list-style-type: none">- zdravstveno stanje korisnika je narušeno
	<ul style="list-style-type: none">- korisnik ima problema s prehranom (neredovita jela, pretilost ili pothranjenost)
	<ul style="list-style-type: none">- osjeti se konzumacija alkohola
	<ul style="list-style-type: none">- teške životne uvjete na koje korisnik ne može samostalno utjecati (vlaga, dotrajalost, oštećenja i sl.)
	<ul style="list-style-type: none">- loše životne uvjete na koje korisnik može samostalno utjecati (prašina, prljavština, nered i sl.)
	<ul style="list-style-type: none">- zamjetno loše odnose s članovima obitelji s kojima živi; moguća verbalna, psihička ili fizička zlostavljanja bilo od strane korisnika ili članova obitelji

	<ul style="list-style-type: none">- najčešće članovi obitelji donose odluke o korisniku, korisniku se uskraćuje samostalna odluka
	<ul style="list-style-type: none">- korisnik se neprimjereno ponaša u određenim situacijama (ima izljeve bijesa, nagle promjene ponašanja i sl.)
	<ul style="list-style-type: none">- korisnik se neprimjereno ponaša prema meni (postavlja previše osobna pitanja, očekuje od mene da čistim, intiman dodir i sl.)

studeni 2021.