

PRIJEDLOG IZMJENA I DOPUNA

Zagrebačke strategije izjednačavanja mogućnosti za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom za razdoblje 2027.–2030.

Prijedlog organizacije CeDePe Zagreb upućen Gradu Zagrebu

Dokument koji se razmatra	Nacrt od 28. kolovoza 2026.
Datum prijedloga	25. rujna 2026.
Fokus komentara	Cjelovitost mreže usluga, neovisno življenje, ravnopravna uloga pružatelja, mjerljivost rezultata i provedivost mjera

Polazište

CeDePe Zagreb podržava donošenje nove Strategije i njezino jasno usmjerenje na neovisno življenje, dostupnost usluga u zajednici, pristupačnost i participaciju osoba s invaliditetom. Nacrt sadržava niz važnih iskoraka, ali operativni dio ne prikazuje u dovoljnoj mjeri cjelovitu mrežu koja već djeluje na području Zagreba. Razvoj socijalnih usluga uglavnom se veže uz gradske ustanove, dok su licencirani nedržavni pružatelji, usluge ugovorene s državnim sustavom i programi organizacija civilnog društva prikazani odvojeno ili samo kroz broj financiranih projekata.

Takav pristup otežava procjenu stvarnih kapaciteta, potreba i teritorijalne dostupnosti. Grad istodobno sudjeluje u licenciranju i godišnjim kontrolama dijela pružatelja, financira njihove programe i raspolaže informacijama o uslugama na svojem području. Zbog toga Strategija treba obuhvatiti sve pružatelje i sve relevantne izvore podrške, neovisno o njihovoj osnivaču, uz jasno razlikovanje formalne socijalne usluge od dodatnog programa koji tu uslugu nadopunjuje.

Sažetak ključnih zahtjeva

- planirati mrežu prema potrebama građana i stvarno raspoloživim kapacitetima, a ne prema osnivaču pružatelja
- uspostaviti jedinstvenu i redovito ažuriranu evidenciju svih licenciranih pružatelja i usluga na području Grada Zagreba
- osobnu asistenciju uključiti u operativne mjere, aktivnosti i pokazatelje Strategije
- razlikovati licencirane socijalne usluge, dodatne gradske programe i projektne aktivnosti te prikazati kako se međusobno nadopunjuju
- uvesti početne i ciljne vrijednosti pokazatelja, izvore podataka, odgovorne osobe za prikupljanje podataka i pokazatelje kvalitete i učinka
- u godišnje planiranje i praćenje uključiti nedržavne pružatelje, osobe s invaliditetom i predstavnike korisnika
- priznati mobilnost, podršku obitelji, asistivnu tehnologiju i podršku pri uključivanju u zajednicu kao sastavne preduvjete dostupnosti usluga
- prikazivati ukupnu vrijednost programa i doprinos svih izvora financiranja, a ne samo iznos gradske potpore

Opće primjedbe na strukturu i provedbu

1. Nedostaju početne i ciljne vrijednosti. Većina pokazatelja utvrđuje samo što će se brojiti, ali ne navodi stanje u 2026. ni cilj koji se želi dosegnuti do 2030. Bez toga nije moguće procijeniti napredak niti razlikovati redovno poslovanje od stvarnog učinka Strategije.

2. Pokazatelji pretežno mjere količinu, a ne dostupnost i kvalitetu. Broj korisnika, usluga, edukacija i lokacija treba dopuniti vremenom čekanja, kontinuitetom, teritorijalnom pokrivenošću, zadovoljstvom korisnika, provedbom individualnih planova i promjenom u samostalnosti i uključenosti korisnika.

3. Nisu određeni izvori i način prikupljanja podataka. Za svaki pokazatelj treba navesti izvor podataka, učestalost izvještavanja i odgovorno tijelo. Potrebno je spriječiti višestruko brojanje iste osobe koja koristi više usluga ili sudjeluje u više programa.

4. Nedostaje financijski okvir. Strategija ne povezuje mjere s procijenjenim izvorima financiranja niti razlikuje sredstva Grada, države, EU fondova i vlastiti doprinos pružatelja. Bez toga nije moguće procijeniti održivost planiranih aktivnosti.

5. Praćenje provedbe zatvoreno je u gradski sustav. Obvezu izvještavanja imaju gradska tijela i pravne osobe kojima je Grad osnivač. Za korisnike gradskih sredstava potrebno je urediti strukturirano izvještavanje, a podatke drugih licenciranih pružatelja prikupljati suradnički i u zbirnom obliku. Predstavnik osoba s invaliditetom i pružatelja treba uključiti u razmatranje godišnjeg izvješća.

6. Nedovoljno je vidljiva horizontalna povezanost mjera. Informiranje, stručna procjena, aktivnost mobilnosti, boravak, psihosocijalna podrška, osobna asistencija, zapošljavanje, kultura i sport promatraju se odvojeno, iako korisniku čine jedinstven put podrške.

7. Pojam partnerstva nije operativno razrađen. Udruge su u načelima navedene kao partneri, ali se njihova uloga uglavnom svodi na savjetovanja, događanja i provedbu projekata. Partnerstvo mora uključivati planiranje kapaciteta, određivanje prioriteta, provedbu i vrednovanje rezultata.

Prijedlozi izmjena po područjima

Područje 1 Odgoj i obrazovanje

Mjere 1–4 Dostupnost i kvaliteta inkluzivnog obrazovanja

Postojeće rješenje. Pokazatelji uglavnom prate broj uključene djece, ustanova, posebnih skupina, stručnih radnika, pomoćnika i prilagođenih materijala.

Komentar. Sami brojčani obuhvati ne pokazuju koliko se dugo čeka na podršku, jesu li odobrene preporučene prilagodbe, koliko djece pohađa skraćene programe zbog nedostatka podrške niti kako se osigurava kontinuitet pri prijelazu iz vrtića u školu i iz škole u odraslu dob.

Prijedlog izmjene. Aktivnostima dodati sustavno praćenje čekanja, odbijenih ili djelomično odobrenih oblika podrške te razvoj protokola prijelaza između obrazovanja, socijalnih usluga i zapošljavanja. U pripremu individualizirane podrške uključiti obitelj, dijete odnosno učenika i vanjske stručnjake koji mu već pružaju uslugu.

Predloženi pokazatelji. Prosječno vrijeme od utvrđene potrebe do osiguravanja podrške; broj djece koja podršku koriste u preporučenom opsegu; broj provedenih tranzicijskih planova; udio učenika koji nastavljaju obrazovanje ili ulaze u odgovarajući oblik podrške.

Nositelji, sunositelji i suradnici. Uz obrazovne ustanove uključiti HZSR, licencirane pružatelje socijalnih usluga i organizacije koje provode stručnu procjenu i podršku obiteljima.

Mjera 4 Asistivna tehnologija i prilagođeni materijali

Postojeće rješenje. Aktivnost predviđa osiguravanje prilagođenih nastavnih materijala i asistivne tehnologije.

Komentar. Nije dovoljno evidentirati nabavu. Potrebno je osigurati procjenu potreba, odabir odgovarajućeg rješenja, poduku korisnika i nastavnika, održavanje te praćenje stvarnog korištenja.

Prijedlog izmjene. Tekst aktivnosti dopuniti riječima: „na temelju individualne procjene, uz osiguravanje poduke, tehničke podrške i praćenja korištenja“.

Predloženi pokazatelji. Broj individualnih procjena; broj korisnika koji tehnologiju redovito koriste nakon šest mjeseci; broj stručnjaka i članova obitelji osposobljenih za korištenje.

Mjera 5 Obrazovni put i prijelaz u odraslu dob

Postojeće rješenje. Mjera obuhvaća stipendije, programe udruga, neformalno učenje i verificirane obrazovne programe.

Komentar. Nedostaje strukturirana priprema mladih s invaliditetom za izlazak iz obrazovanja, osobito onih kojima je potrebna intenzivnija podrška i koji nakon završetka škole ostaju bez odgovarajuće usluge.

Prijedlog izmjene. Dodati aktivnost: „Razvijati i provoditi individualizirane tranzicijske programe za mlade s invaliditetom koji povezuju obrazovanje, razvoj funkcionalnih vještina, socijalne usluge, podršku obitelji i pripremu za rad i život u zajednici.“

Predloženi pokazatelji. Broj mladih uključenih u tranzicijski program; broj izrađenih planova; udio mladih koji su nakon završetka programa uključeni u obrazovanje, rad, socijalnu uslugu ili drugi odgovarajući oblik podrške.

Nositelji, sunositelji i suradnici. Suradnici: HZSR, HZZ, obrazovne ustanove, licencirani pružatelji i organizacije osoba s invaliditetom.

Područje 2 Rad i zapošljavanje

Mjera 1 Zapošljavanje i samozapošljavanje

Postojeće rješenje. Mjera naglašava senzibilizaciju poslodavaca, informiranje i programe pripreme za tržište rada.

Komentar. Broj informativnih aktivnosti i projekata ne pokazuje jesu li osobe zaposlene niti jesu li posao zadržale. Nedovoljno je obuhvaćena podrška na radnom mjestu i zapošljavanje uz podršku za osobe s većim potrebama.

Prijedlog izmjene. Dodati aktivnosti razvoja zapošljavanja uz podršku, mentorstva na radnom mjestu, razumne prilagodbe i praćenja nakon zapošljavanja. Programe pripreme povezati s konkretnim poslodavcima i individualnim planom korisnika.

Predloženi pokazatelji. Broj zaposlenih osoba nakon programa; udio zaposlenih nakon 6 i 12 mjeseci; broj provedenih razumnih prilagodbi; broj osoba koje koriste podršku na radnom mjestu; broj poslodavaca koji su nakon aktivnosti zaposlili osobu s invaliditetom.

Mjera 2 URIHO i cjelovit sustav profesionalne rehabilitacije

Postojeće rješenje. Posebna mjera usmjerena je na URIHO kao gradsku ustanovu.

Komentar. Potpora URIHO-u je opravdana, ali Strategija treba istodobno razvijati otvoreno tržište rada, društveno poduzetništvo i suradnju s drugim pružateljima podrške. U protivnom se razvoj zapošljavanja osoba s invaliditetom preusko veže uz jednu ustanovu.

Prijedlog izmjene. U svrhu mjere dodati obvezu prijelaza prema otvorenom tržištu rada kada je to u skladu s izborom i mogućnostima osobe te razvijati partnerstva URIHO-a, poslodavaca i organizacija civilnog društva.

Predloženi pokazatelji. Broj osoba koje su uz podršku prešle na otvoreno tržište rada; broj partnerstava i konkretnih radnih mjesta; održivost zaposlenja nakon 12 mjeseci.

Područje 3 Socijalna zaštita neovisno življenje i stanovanje

Mjera 1 Unapređenje dostupnosti i kvalitete usluga u zajednici

Postojeće rješenje. Aktivnosti su usmjerene na kontinuirano pružanje i širenje usluga kroz gradske ustanove, mobilne timove te Portal za ranu razvojnu podršku.

Komentar. Naziv mjere govori o uslugama u zajednici općenito, dok aktivnosti i sunositelji obuhvaćaju gotovo isključivo gradske ustanove. Ne postoji cjelovit pregled licenciranih nedržavnih pružatelja, njihovih lokacija, kapaciteta, broja korisnika, opsega usluga i lista čekanja.

Prijedlog izmjene. Aktivnosti 1 i 2 preformulirati tako da obuhvate cjelovitu mrežu pružatelja. Dodati aktivnosti: (a) uspostava i godišnje ažuriranje evidencije svih licenciranih pružatelja i kapaciteta; (b) analiza teritorijalne

dostupnosti i lista čekanja; (c) razvoj modela ugovaranja i sufinanciranja nedostatnih usluga neovisno o osnivaču; (d) koordinirano upućivanje korisnika uz pravo izbora pružatelja.

Predloženi pokazatelji. Broj pružatelja i lokacija po vrsti usluge; odobreni i korišteni kapacitet; broj jedinstvenih korisnika; broj pruženih sati/usluga; vrijeme čekanja; broj gradskih četvrti bez dostupne usluge; kontinuitet korištenja; zadovoljstvo korisnika.

Nositelji, sunositelji i suradnici. Nositelj: nadležni gradski ured. Sunositelji: gradske ustanove i drugi provoditelji aktivnosti u nadležnosti Grada. Suradnici: HZSR, licencirani pružatelji na području Grada Zagreba i predstavnici osoba s invaliditetom.

Dopuna Mjere 1 Osobna asistencija i podrška neovisnom življenju

Postojeće rješenje. Osobna asistencija navodi se u uvodnom dijelu kao važna nacionalna reforma, ali poslije nema vlastitu mjeru, aktivnosti ni pokazatelje.

Komentar. Osobna asistencija jedna je od ključnih usluga neovisnog življenja. Na području Grada postoji velik broj korisnika, pružatelja i zaposlenih asistenata, a dostupnost ovisi o pronalasku radnika, zamjenama, teritorijalnoj udaljenosti i kontinuitetu financiranja.

Prijedlog izmjene. U okviru postojeće Mjere 1 dodati aktivnost lokalnog praćenja dostupnosti osobne asistencije: mapiranje korisnika, pružatelja i opsega sati u zbirnom obliku; praćenje nepopunjenih radnih mjesta i prekida usluge; koordinacija Grada s nadležnim državnim tijelima, pružateljima i predstavnicima korisnika; povezivanje osobne asistencije s drugim lokalnim uslugama uz očuvanje samoodređenja korisnika.

Predloženi pokazatelji. Broj korisnika i ugovorenih/realiziranih sati; broj pružatelja; broj nepopunjenih mjesta i prosječno vrijeme pronalaska asistenta; broj i trajanje prekida; broj osiguranih zamjena; zadovoljstvo korisnika; fluktuacija asistenata.

Nositelji, sunositelji i suradnici. Nositelj: Gradski ured za socijalnu zaštitu u dijelu lokalnog praćenja, dostupnosti i koordinacije. Suradnici: Ministarstvo, HZSR, pružatelji osobne asistencije i predstavnici korisnika.

Nova aktivnost Povezivanje formalnih usluga i dodatnih programa

Postojeće rješenje. Strategija ne razlikuje dovoljno uslugu koja se pruža prema rješenju ili uputnici od gradskog ili projektnog programa koji korisniku omogućuje dodatnu podršku.

Komentar. Primjer CeDePe-a pokazuje da se psihosocijalna podrška, boravak, stručna procjena i osobna asistencija nadopunjuju prijevozom, informiranjem, AT-AAC aktivnostima, podrškom obiteljima i uključivanjem u zajednicu. Bez jasnog razlikovanja može doći do podcjenjivanja doprinosa programa ili privida dvostrukog financiranja.

Prijedlog izmjene. Dodati aktivnost izrade metodologije prikaza ukupnog puta korisnika i svih komplementarnih izvora podrške, uz jasno razgraničenje prihvatljivih troškova i rezultata.

Predloženi pokazatelji. Broj korisnika koji koriste povezane oblike podrške; broj koordiniranih individualnih planova; udio korisnika koji su zahvaljujući dodatnom programu zadržali ili povećali korištenje formalne usluge.

Mjera 2 Mreža usluga za osobe s autizmom

Postojeće rješenje. Razvoj mreže gotovo je u cijelosti vezan uz širenje Centra za autizam, uključujući boravak, stanovanje i smještaj.

Komentar. Potrebe osoba s autizmom ne mogu se svesti na kapacitete jedne ustanove. Potrebni su rana podrška, podrška obitelji, krizne intervencije, odmor od skrbi, dnevne aktivnosti, stanovanje uz podršku i mobilna podrška različitih pružatelja. Širenje smještaja mora biti usklađeno s ciljem deinstitutionalizacije.

Prijedlog izmjene. Naziv i aktivnosti usmjeriti na funkcionalnu gradsku mrežu za osobe s autizmom, uz uključivanje svih kvalificiranih pružatelja. Za nove smještajne kapacitete propisati mala, zajednici integrirana rješenja, individualiziranu podršku i redovito preispitivanje mogućnosti života u zajednici.

Predloženi pokazatelji. Vrijeme čekanja po usluzi i dobi; broj korisnika podržanih u vlastitom domu i zajednici; broj obitelji koje koriste odmor od skrbi; broj kriznih intervencija; broj korisnika u malim stambenim jedinicama.

Mjera 3 Centar za sveobuhvatnu podršku

Postojeće rješenje. Predviđa se izgradnja centra i razvoj mobilnih timova, uz mogućnost smještaja.

Komentar. Pokazatelj „status provedbe aktivnosti izgradnje“ nije dovoljno određen. Potrebno je definirati model usluge prije ulaganja u objekt te spriječiti stvaranje velikog institucionalnog kapaciteta pod nazivom usluge u zajednici.

Prijedlog izmjene. Prije projektiranja provesti analizu potreba i javno predstaviti model. Prednost dati podršci u domu, mobilnim timovima, odmoru od skrbi i manjim stambenim jedinicama. U upravljanje uključiti osobe s invaliditetom i obitelji.

Predloženi pokazatelji. Usvojen funkcionalni model; broj korisnika podržanih u vlastitom domu; broj dana odmora od skrbi; veličina stambenih jedinica; omjer izvaninstitucijskih i smještajnih kapaciteta; zadovoljstvo korisnika.

Mjera 4 Podrška obiteljima

Postojeće rješenje. Mjera je ponajprije usmjerena na savjetovanje, analizu potreba roditelja njegovatelja i novo istraživanje.

Komentar. Savjetovanje je važno, ali ne rješava iscrpljenost i kontinuitet skrbi. Obitelji se stvarno rasterećuju kroz boravak, pomoć u kući, osobnu asistenciju, prijevoz, odmor od skrbi, kriznu podršku i fleksibilne aktivnosti.

Prijedlog izmjene. Aktivnost 1 proširiti na konkretne oblike podrške. Dodati razvoj usluge odmora od skrbi, krizne i zamjenske podrške te informiranje obitelji na jednome mjestu. Postojeće podatke Socijalnog plana i pružatelja koristiti prije naručivanja novih istraživanja.

Predloženi pokazatelji. Broj obitelji po obliku podrške; broj dana/sati odmora od skrbi; vrijeme čekanja; broj kriznih intervencija; promjena samoprocijenjenog opterećenja obitelji; kontinuitet skrbi.

Mjera 2 Stanovanje

Postojeće rješenje. Mjera prati broj izgrađenih i dodijeljenih stanova te grupni najam.

Komentar. Pristupačan stan sam po sebi nije dovoljan za neovisno življenje. Potrebno je povezati stanovanje s individualno odabranom podrškom i jasno razlikovati najam, stanovanje uz podršku i grupno stanovanje.

Prijedlog izmjene. Dodati procjenu univerzalne i individualne pristupačnosti, mogućnost naknadne prilagodbe te koordinaciju sa socijalnim uslugama. U kriterije uključiti blizinu prijevoza, usluga i mreže podrške korisnika.

Predloženi pokazatelji. Broj stvarno pristupačnih i prilagodljivih stanova; broj osoba koje žive u stanu po vlastitom izboru; broj korisnika s osiguranom potrebnom podrškom; vrijeme čekanja na stan.

Područje 4 Zdravstvena zaštita i rehabilitacija

Mjera 1 Dostupnost zdravstvenih usluga

Postojeće rješenje. Mjera razvija mrežu rane intervencije, rehabilitaciju, stomatološku zaštitu, njegu u kući, edukaciju osoblja i opremu.

Komentar. Potrebno je jasnije razlikovati zdravstvene usluge od socijalne usluge rane razvojne podrške te u mrežu uključiti sve ovlaštene pružatelje. Broj pregleda i uređaja ne pokazuje stvarnu pristupačnost ni vrijeme čekanja.

Prijedlog izmjene. Uspostaviti jedinstvene informacije o dostupnim zdravstvenim i socijalnim oblicima rane podrške, protokol upućivanja i praćenje vremena čekanja. Uvesti razumne prilagodbe pregleda, komunikacijsku podršku i mogućnost duljeg termina kada je potrebna.

Predloženi pokazatelji. Vrijeme čekanja; broj ustanova s dogovorenim prilagodbama; broj korisnika kojima je osigurana komunikacijska ili druga podrška; broj odgođenih ili neprovedenih pregleda zbog nepristupačnosti.

Mjera 3 Mentalno zdravlje

Postojeće rješenje. Aktivnosti uključuju programe, portal i telepsihijatriju u Centru za autizam.

Komentar. Mjera je uska u odnosu na potrebe osoba s različitim vrstama invaliditeta i njihovih obitelji. Portal i broj sadržaja nisu pokazatelj dostupnosti stručne pomoći.

Prijedlog izmjene. Dodati pristupačno savjetovanje i psihološku podršku na više lokacija, mobilnu i online podršku, podršku neformalnim njegovateljima te osposobljavanje stručnjaka za komunikaciju s osobama s različitim oštećenjima.

Predloženi pokazatelji. Vrijeme čekanja; broj korisnika po vrsti podrške; udio korisnika koji su završili dogovoreni ciklus; zadovoljstvo i procjena korisnosti; dostupnost prilagodbi.

Područje 5 Pristupačnost mobilnost i digitalno uključivanje

Mjere 1 i 2 Ulaganja u pristupačnost

Postojeće rješenje. Predviđeni su službenik za pristupačnost, smjernice, prilagodbe javnih površina i objekata te niz fizičkih zahvata.

Komentar. Broj izvedenih zahvata ne govori jesu li oni pravilno izvedeni, održavani i uporabivi u kontinuitetu. Iskustvo mapiranja Slobostine i Novog Jelkovca pokazuje da se lokacije često formalno smatraju pristupačnima, ali su djelomično pristupačne, derutne ili je pristupačna ruta prekinuta.

Prijedlog izmjene. Uvesti neovisnu provjeru izvedenih prilagodbi uz sudjelovanje osoba s različitim vrstama invaliditeta, rok za uklanjanje uočenih nedostataka i obvezu održavanja. Pristupačnost ocjenjivati na cijeloj ruti, a ne samo na ulazu u objekt.

Predloženi pokazatelji. Udio zahvata koji su prošli uporabnu provjeru; broj utvrđenih i otklonjenih nedostataka; vrijeme otklanjanja kvara dizala ili platforme; broj cjelovitih pristupačnih koridora.

Mjera 4 Specijalizirani prijevoz

Postojeće rješenje. Mjera je u cijelosti vezana uz ZET, njegova vozila i sustav naručivanja.

Komentar. Ne obuhvaća prijevoz koji pružatelji organiziraju vlastitim vozilima kako bi korisnicima omogućili dolazak na boravak, psihosocijalnu podršku i aktivnosti u zajednici. Taj prijevoz nije zamjena za ZET, nego dio dostupnosti konkretne usluge.

Prijedlog izmjene. Dodati aktivnost: „Podupirati i koordinirati prijevoz koji organiziraju licencirani pružatelji i organizacije osoba s invaliditetom radi korištenja socijalnih usluga i uključivanja u zajednicu.” Razviti zajedničke kriterije sigurnosti, evidencije i sufinanciranja.

Predloženi pokazatelji. Broj korisnika i vožnji koje organiziraju pružatelji; broj usluga koje nisu otkazane zbog nedostatka prijevoza; teritorijalna pokrivenost; vrijeme čekanja na prijevoz.

Nositelji, sunositelji i suradnici. Suradnici: licencirani pružatelji socijalnih usluga i organizacije koje raspolažu prilagođenim vozilima.

Mjera 1 Pristupačni Zagreb

Postojeće rješenje. Predviđeno je prikupljanje i objava podataka o pristupačnosti javnih i privatnih objekata i koridora.

Komentar. Podaci brzo zastarijevaju, a oznaka „pristupačno” prikriva različite razine pristupačnosti. Potrebno je navesti datum provjere, vrstu prepreke i pristupačnost za različite skupine korisnika.

Prijedlog izmjene. Uvesti standardiziranu kategorizaciju najmanje na pristupačno, djelomično pristupačno i nepristupačno, opis prepreke, fotografiju, datum terenske provjere i kanal za prijavu promjene. Udruge uključiti u verifikaciju, ne samo u jednokratno prikupljanje.

Predloženi pokazatelji. Udio zapisa provjerenih u posljednje dvije godine; broj korisničkih prijava i riješenih ispravaka; broj objekata s potpunim skupom podataka; broj mapiranih pristupačnih ruta.

Područje 6 Participacija i civilno društvo

Mjera 1 Participacija u kreiranju politika

Postojeće rješenje. Aktivnosti su rad Povjerenstva, godišnji World Café, prijem predstavnika udruga, prilagodba dokumenata i istraživanje 2030.

Komentar. Broj sastanaka i održan prijem ne pokazuju utjecaj osoba s invaliditetom na odluke. Participacija mora obuhvatiti cijeli ciklus: određivanje prioriteta, izradu, provedbu, praćenje i korekciju mjera.

Prijedlog izmjene. Dodati godišnje javno razmatranje nacrtu izvješća o provedbi Strategije prije njegova usvajanja, objavu odgovora Grada na preporuke te tematske radne skupine u kojima sudjeluju osobe s invaliditetom i pružatelji.

Predloženi pokazatelji. Broj preporuka osoba s invaliditetom; broj prihvaćenih, djelomično prihvaćenih i odbijenih preporuka uz obrazloženje; broj mjera izmijenjenih na temelju praćenja; zastupljenost različitih vrsta invaliditeta.

Mjera 3 Potpora programima i projektima udruga

Postojeće rješenje. Pokazatelji prate broj sufinanciranih projekata, programa i udruga te edukacije i terensku podršku.

Komentar. Takvi pokazatelji ne prikazuju korisnike, opseg rada, kvalitetu, kontinuitet ni ukupnu vrijednost programa. Kod višegodišnjeg gradskog programa CeDePe-a ugovoreni iznos od 22.100 eura godišnje samo je dio znatno šireg sustava podrške, zaposlenih, prostora, vozila i drugih izvora financiranja.

Prijedlog izmjene. Uvesti višegodišnje financiranje, priznavanje stvarnih troškova rada i administracije, pravodobnu objavu poziva i ugovaranje bez prekida provedbe. U izvještajima prikazati ukupnu vrijednost programa i doprinos svih izvora. Pokazatelje vezati uz rezultate za korisnike, a ne samo broj financiranih prijava.

Predloženi pokazatelji. Broj jedinstvenih korisnika; opseg pružene podrške; kontinuitet programa; udio administrativnih i stvarnih troškova koji je pokriven; dodatno mobilizirana sredstva; zadovoljstvo korisnika; ostvareni ishodi; vrijeme od početka razdoblja do ugovaranja i isplate.

Završne odredbe Praćenje i izvještavanje

Postojeće rješenje. Gradska tijela izvještavaju do 28. veljače, Povjerenstvo usvaja izvješće, a Grad ga do 30. lipnja dostavlja gradonačelniku.

Komentar. Nije uređeno kako osobe s invaliditetom i nedržavni pružatelji sudjeluju u ocjeni provedbe. Izvješće može zbrojiti aktivnosti gradskih tijela, ali propustiti velik dio stvarno pruženih usluga i iskustva korisnika.

Prijedlog izmjene. Obvezu dostave podataka utvrditi za gradska tijela, sunositelje i korisnike sredstava Grada Zagreba. Podatke drugih licenciranih pružatelja prikupljati suradnički i u zbirnom obliku. Nacrt godišnjeg izvješća prije usvajanja predstaviti osobama s invaliditetom, njihovim organizacijama i pružateljima; omogućiti im komentare i preporuke te uz izvješće objaviti očitovanje Grada o njihovu prihvaćanju. Predstavnike organizacija i pružatelja uključiti u tematske radne skupine za praćenje pojedinih područja.

Predloženi pokazatelji. Udio mjera s potpunim podacima; broj uključenih pružatelja i organizacija; broj zaprimljenih preporuka i status njihova prihvaćanja; broj korektivnih mjera i njihov status.

Područje 7 Kultura i turizam

Mjere 1–3 Uključivanje u kulturu

Postojeće rješenje. Mjere predviđaju prilagodbu prostora i programa, Paromlin, kvartovske programe te partnerstva ustanova i udruga u kulturi sa školama i socijalnim ustanovama.

Komentar. Fizička pristupačnost nije dovoljna ako nisu osigurani prijevoz, pratnja, komunikacijska podrška, pristupačne informacije i mogućnost aktivnog sudjelovanja. Pojam socijalnih ustanova treba proširiti na sve licencirane pružatelje.

Prijedlog izmjene. Aktivnosti dopuniti podrškom dolasku i sudjelovanju te uključivanjem korisnika kao autora, izvođača i su-kreatora programa. U partnerstva uključiti nedržavne pružatelje socijalnih usluga i organizacije osoba s invaliditetom.

Predloženi pokazatelji. Broj sudionika koji prvi put koriste program; broj osiguranih prilagodbi, prijevoza i pratnji; broj programa nastalih uz sukreiranje osoba s invaliditetom; ponovljeno sudjelovanje korisnika.

Mjera 1 Pristupačni turizam

Postojeće rješenje. Predviđa se mapiranje, standardi, edukacija i poticajni okvir.

Komentar. Potrebno je izbjeći svođenje pristupačnosti na pojedinačni objekt. Posjetitelj mora imati dostupne informacije o cijelom lancu: dolasku, prijevozu, smještaju, sanitarijama, sadržaju i podršci.

Prijedlog izmjene. Plan prilagodbe izraditi prema korisničkim putanjama i javno objaviti provjerene podatke. U kriterije gradskih manifestacija uključiti minimalne standarde pristupačnosti i plan razumne prilagodbe.

Predloženi pokazatelji. Broj cjelovitih pristupačnih turističkih ruta; udio manifestacija koje ispunjavaju minimalni standard; broj zahtjeva za prilagodbu i udio realiziranih zahtjeva.

Područje 8 Sport i slobodno vrijeme

Mjera 1 Inkluzivni sport i rekreacija

Postojeće rješenje. Mjera prati broj programa, sadržaja, korisnika, edukacija i događanja s audiodeskripcijom.

Komentar. Potrebno je pratiti redovitost sudjelovanja i stvarnu dostupnost. Prepreke često nisu samo u sportskom sadržaju nego u prijevozu, pristupačnosti svlačionica, osobnoj podršci i trošku sudjelovanja.

Prijedlog izmjene. Dodati procjenu pristupačnosti sportskih objekata i osiguravanje potrebne podrške, opreme, prijevoza i razumnih prilagodbi. Poticati uključivanje u redovne lokalne klubove uz specijalizirane programe kada su potrebni.

Predloženi pokazatelji. Broj redovitih korisnika i prosječna učestalost; broj pristupačnih objekata i programa; broj osiguranih prilagodbi i podrške; zadržavanje korisnika nakon 6 i 12 mjeseci.

Predložene dopune pokazatelja za sva područja

Dimenzija	Što treba pratiti	Primjer pokazatelja
Obuhvat	Jedinstvene korisnike, ne samo broj kontakata ili usluga	Broj jedinstvenih korisnika i broj pruženih sati/usluga
Dostupnost	Čekanje, teritorij, prijevoz i komunikacijske prilagodbe	Prosječno vrijeme čekanja; broj četvrti bez usluge
Kontinuitet	Prekide, odustajanja i razloge	Broj i trajanje prekida; udio korisnika bez prekida
Kvaliteta	Individualni plan, zadovoljstvo i pritužbe	Udio evaluiranih planova; zadovoljstvo; riješene pritužbe
Ishod	Promjenu u samostalnosti, uključenosti i opterećenju obitelji	Udio korisnika s ostvarenim ciljevima; promjena opterećenja obitelji
Resursi	Radnike, fluktuaciju i ukupnu vrijednost financiranja	Broj radnika; fluktuacija; stvarni trošak i izvori financiranja
Participacija	Utjecaj korisnika na odluke	Broj preporuka i udio prihvaćenih preporuka uz obrazloženje

Jezične i tehničke korekcije nacrt

- u završnoj odredbi ispraviti „za razdoblje od 2027. do 2030.“ u „za razdoblje od 2027. do 2030.“
- ispraviti tipfelere poput „ispitnaika“ te dvostruku točku iza pojedinih rečenica
- ujednačiti pisanje naziva mjera, interpunkciju i numeriranje aktivnosti i pokazatelja
- ujednačiti terminologiju „poludnevni i cjelodnevni boravak“ s važećim nazivima socijalnih usluga
- u Mjeri dostupnosti zdravstvenih usluga ispraviti formulaciju „djeca s teškoćama i osobe s invaliditetom u razvoju“ u „djeca s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom“
- kod svakog pokazatelja jasno povezati broj pokazatelja s pripadajućom aktivnosti
- dosljedno razlikovati korisnika, uslugu, kontakt, aktivnost i program kako se podaci ne bi pogrešno zbrajali

Predložena dopuna završnih odredbi

Predloženi tekst: „Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom uspostaviti će jedinstven sustav prikupljanja podataka o provedbi mjera i aktivnosti od gradskih tijela, ustanova, sunositelja i drugih korisnika sredstava Grada Zagreba. Podaci drugih licenciranih pružatelja socijalnih usluga prikupljat će se suradnički i u zbirnom obliku, u skladu s nadležnostima Grada i propisima o zaštiti podataka. Podaci će sadržavati početne i ostvarene vrijednosti pokazatelja, obrazloženje odstupanja i plan korektivnih aktivnosti. Nacrt godišnjeg izvješća prije usvajanja predstaviti će se osobama s invaliditetom, njihovim organizacijama i pružateljima usluga radi podnošenja komentara i preporuka. Preporuke i očitovanje Grada o njihovu prihvaćanju bit će sastavni dio izvješća. Predstavnici organizacija osoba s invaliditetom i pružatelja sudjelovat će u tematskim radnim skupinama za praćenje pojedinih područja Strategije.“

Zaključak

Predložene izmjene ne umanjuju važnost gradskih ustanova niti planiranih ulaganja. Njihov je cilj da Strategija obuhvati cijeli sustav koji stvarno djeluje na području Zagreba, da se postojeći kapaciteti koriste racionalno i da se rezultati procjenjuju prema promjeni u životu osobe s invaliditetom i njezine obitelji. Grad Zagreb može odgovorno planirati razvoj usluga tek kada raspolaze usporedivim podacima o svim pružateljima, korisnicima, opsegu rada, dostupnosti, kvaliteti i stvarnim troškovima.