

Na osnovu člana 3, tačka 2, stav 10 Pravilnika o bližim uslovima za izdavanje, obnavljanje, suspenziju ili oduzimanje licence za obavljanje djelatnosti socijalne i dječije zaštite („Službeni list CG“, br. 27/13 i 1/15), člana 11 Pravilnika o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici i člana 12 Statuta, Upravni odbor JU Centar za dnevni boravak djece sa smetnjama u razvoju i odraslih lica sa invaliditetom u Opštini Danilovgrad, radi objezbeđivanja kvalitetne usluge, na sjednici održanoj dana 25. 10. 2018. godine, donije je:

PROCEDURU O POSJETAMA I SPRIJEČAVANJU ULASKA NEOVLAŠĆENIH LICA

Svrha procedure

Svrha procedure jeste da omogući kontinuitet aktivnosti tokom dana i zaštitu korisnika od mogućeg uznemiravanja i povređivanja uslijed kontakta sa nepoznatim osobama ili osobama koje svojim prisustvom mogu uznemiriti korisnike i omesti njihove uobičajene aktivnosti, ili dovesti do neprilagođenog ponašanja korisnika.

Područje primjene

Područje primjene procedure je postupanje zaposlenih u zaštiti prava korisnika na privatnost i bezbjednost, u situacijama u kojima se neovlašćenim licima ili licima koja mogu naškoditi korisnicima, onemogućava pristup dnevnom boravku.

Definicije i osnovni pojmovi

Bezbjedno fizičko okruženje – za potrebe ove procedure bezbjedno fizičko okruženje odnosi se na prilagođenost prostora standardima dostupnosti za osobe s invaliditetom, osiguranje bezbjednih instalacija, opreme i neposrednog fizičkog okruženja u prostoru/lokaciji gdje se odvijaju aktivnosti, raspored i vrstu namještaja i druge osnovne opreme i postupke korišćenja potencijalno rizične opreme i materijala od strane korisnika.

Neprilagodjeno ponašanje je socijalno neprihvatljivo ponašanje koje lako može eskalirati od početnih blažih vidova agresivnog i autoagresivnog ponašanja do ponašanja takvog intenziteta, učestalosti i trajanja koje ugrožava fizičku bezbjednost osobe ili drugih i dovodi ih u opasnost od povrede.

Neovlašćeno lice je svako lice koje nije u radnom odnosu kod pružaoca usluge, bilo da se radi o potpuno nepoznatim osobama, državnim i lokalnim funkcionerima, javnim ličnostima iz društveno političkog života, ili roditeljima, srodnicima i značajnim osobama za korisika ili zaposlene, koje nemaju saglasnost odgovorne osobe pružaoca usluge da prisustvuju dnevnim aktivnostima u boravku.

Ovlašćenja i odgovornosti

Za primjenu procedure neophodno je definisati ovlašćenja i odgovornosti, kao i nivoe odgovornosti za određenu aktivnost tokom obezbjeđivanja uslova za bezbjednost korisnika.

Ovlašćenja i odgovornosti zaposlenih – stručnih radnika, stručnih saradnika i saradnika dati su u odgovarajućim aktima pružaoca usluge.

Nivoi odgovornosti u smislu obezbjeđenja poštovanja procedure su:

Primarna odgovornost (O) ili odgovornost odlučivanja i obezbjeđivanja realizacije aktivnosti. Ovu odgovornost ima zaposleni kome je dodijeljen proces ili aktivnost.

Sekundarna odgovornost (S) ili odgovornost za učestvovanje u aktivnosti i procesu imaju članovi koji realizuju dodijeljenu aktivnost ili proces.

Informativnu odgovornost (I) imaju rukovodioci na višoj hijerarhijskoj ljestvici od one kojoj je dodijeljena aktivnost ili proces, a koji treba da prate realizaciju aktivnosti ili procesa.

Legenda oznaka za tabelu odgovornosti

Legenda oznaka za tabelu odgovornosti sadrži oznake nivoa odgovornosti i pozicije zaposlenih kod pružaoca usluge **O**

– primarna odgovornost/odlučivanje

S – sekundarna odgovornost/učestvovanje

I – informativna odgovornost

D – direktor

RT – rukovodilac stručnog tima

OD – stručni radnik zadužen za rad sa konkretnim korisnikom – odgovorni stručni radnik za korisnika **OG**

– stručni radnik zadužen za grupu

SS – stručni saradnik

SM – medicinska sestra saradnik

SF – fizioterapeut saradnik

SN – njegovatelj saradnik

V – vozač

DO – domar

OS – osoba odgovorna za određeni posao na osnovu akta o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji **R**–
roditelj

UO – upravni odbor

NL – neovlašćena osoba, neovlašćeno lice

A – administracija

SR – stručni radnik

ON – osoba odgovorna za nadzor ulaska/izlaska

Veze sa drugim dokumentima pružaoca usluge

1. Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta
2. Program rada pružaoca usluge
3. Godišnji plan rada pružaoca usluge
4. Stručna uputstva
5. Procedura o primjeni neophodnih mjera u cilju sprječavanja korisnika od samopovređivanja, povređivanja i nanošenja materijalne štete
6. Procedura o nadzoru pri obavljanju dnevnih aktivnosti, ulasku i izlasku korisnika

OPIS PROCEDURE

Procedura definiše osnovne postupke zaposlenih i kriterijume postupaka za omogućavanje prisustva drugim osobama od značaja za kvalitet obavljanja aktivnosti i dobrobit po korisnike tokom radnog vremena boravka, kao i zaštitu od pojačane uznemirenosti i štete po korisnika i radni proces usljed prisustva značajnih osoba za korisnika bez opravdanih razloga i saglasnosti zaposlenih u dnevnom boravku. Procedura obuhvata postupak za donošenje odluke o prisustvu neovlašćenih lica, njihove obaveze i ponašanje za vrijeme

boravka u dnevnom centru, postupke koji se odnose na omogućavanje prisustva roditelja i drugih značajnih osoba za korisnika i postupke omogućavanja posjeta porodica, rođaka i prijatelja zaposlenih. Procedura se ne odnosi na poslovne partnere, saradnike i predstavnike nadzornih organa lokalne samouprave i resornih ministarstava. Svrha prisustva neovlašćenih osoba u dnevnom boravku je doprinos razvoju i socijalnoj uključenosti korisnika.

Područje primjene: donošenje odluke o prisustvu neovlašćenih lica koja nisu srodnici korisnika ili zaposlenih				
Redosli jed Aktiv	Opis aktivnosti	Nivoi odgovornosti Pozicija		
		O	S	I
1.	Prisustvo neovlašćenih osoba koje nijesu u srodstvu sa korisnicima ili zaposlenim ili nijesu značajne osobe za korisnika, omogućeno je samo onim osobama čiji boravak u dnevnom centru doprinosi kvalitetu rada sa korisnicima, njihovoj socijalizaciji i razvoju mogućnosti za uključivanje u lokalnu zajednicu.	D	RT	UO
2.	Neovlašćena osoba može dobiti saglasnost za posjetu dnevnom boravku na osnovu poziva od strane zaposlenih u skladu sa programom i planom rada dnevnog boravka ili samoinicijativnim obraćanjem ovlašćenoj osobi dnevnog boravka.	D	RT	UO
3.	Donošenje odluke o prisustvu neovlašćene osobe po pozivu od strane zaposlenih u dnevnom boravku			
3/1	Osnov za pozivanje neovlašćenih osoba za dolazak u dnevni boravak je program i godišnji plan rada pružaoca usluge, kao i individualni plan rada sa korisnikom.	RT OD		D
3/2	Stručni tim planira gostovanje konkretnih osoba, vodeći računa o njihovim ljudskim kvalitetima i mogućem doprinosu razvoju i dobrobiti korisnika i o donijetoj odluci obavještava odgovornu osobu pružaoca usluge.	RT	Z	D
3/3	Odgovorna osoba pružaoca usluge ili koordinator stručnog tima pružaoca usluge, po ovlaštenju odgovorne osobe, kontaktira imenovanu osobu/osobe usmenim putem ili u pisanoj formi, i u tom kontaktu je obavještava o svrsi poziva i očekivanjima od nje ukoliko prihvati da posjeti dnevni boravak, kao i o principima i načinu odnosa prema korisnicima.	D RT	Z NL	D

3/4	Po postignutoj saglasnosti odgovorna osoba pružaoca usluge, ili koordinator stručnog tima pružaoca usluge po ovlaštenju odgovorne osobe, dogovara konkretan datum i vrijeme posjete.	D RT	NL	D
3/5	Stručni tim donosi odluku u pisanoj formi o prisustvu konkretne osobe u dnevnom boravku i u odluci navodi ime i profesiju osobe, svrhu njenog dolaska, tačno vrijeme dolaska i predviđenu dužinu boravka.	RT	Z	D
3/6	Odluka se administrira redovnim putem i dostavlja odgovornoj osobi pružaoca usluge i osobama zaduženim za nadzor ulaska i izlaska iz objekta pružaoca usluge.	RT	A	D
3/7	Uoči dolaska imenovane osobe stručni tim donosi odluku da li će se korisnici pripremiti za njen dolazak ili će posjeta biti organizovana kao iznenađenje za korisnike.	RT	Z	D
3/8	Donošenje odluke da se posjeta organizuje kao iznenađenje za korisnike, bazira se na procjeni stručnog tima da nenajavljeni dolazak te osobe neće uznemiriti korisnike i dovesti do pojave neprilagođenog ponašanja korisnika.	RT	Z	D
3/9	Nakon obavljene posjete, koordinator stručnog tima sačinjava bilješku/izvještaj o obavljenoj posjeti koja se redovnim putem ulaže u arhivu dokumentacije pružaoca usluge.	RT	A	D
4.	Donošenje odluke o prisustvu neovlašćene osobe/lica po osnovu njenog samoinicijativnog obraćanja pružaocu usluge			
4/1	Svako neovlašćeno lice, bilo da se radi o predstavnicima javnog i društvenog života, nevladinih organizacija, državnih i humanitarnih organizacija, biznis sektora ili građana, koje ima namjeru da posjeti pružaoca usluge i ostvari kontakt sa korisnicima, podnosi pružaocu usluge zahtjev za dobijanje saglasnosti na obrascu PL koji je sastavni dio ove procedure.	NL	RT SR	D
4/2	Na osnovu zahtjeva i eventualnog prethodnog usmenog kontakta stručni tim razmatra opravdanost zahtjeva i dobrobit po korisnike, te donosi odluku o prihvatanju ili odbijanju zahtjeva.	RT	Z	D
4/3	Zahtjev za posjetu se odbija ukoliko stručni tim procijeni da planirana posjeta nije vezana za dobrobit i napredak korisnika ili da može nanijeti štetu korisnicima i zaposlenima.	RT	Z	D
4/4	U slučaju odbijanja zahtjeva odluka se u pisanoj formi dostavlja podnosiocu zahtjeva u roku od najduže dvije nedjelje od podnošenja zahtjeva.	D	RT	D
4/5	Odluka po zahtjevu administrira se redovnim putem i odlaže u arhivu pružaoca usluge.	A	RT	D

4/6	Odgovorna osoba pružaoca usluge, koordinator stručnog tima ili drugi zaposleni po ovlaštenju odgovorne osobe uspostavljaju kontakt sa podnosiocem zahtjeva i dogovara detalje posjete.	D RT	SR	D
4/7	Dalja procedura odvija se po stavkama 3/7–3/9 procedure.			
5.	Posjete roditelja/staratelja i osobaznačajnih za korisnika			
5/1	Posjete roditelja/staratelja, srodnika i drugih osoba značajnih za korisnika omogućavaju se u skladu sa individualnim planom rada korisnika i samo ukoliko imaju svrhu prilagođavanja korisnika na nove uslove, smirivanja korisnika ili drugu dobrobit po korisnika, a na osnovu odluke stručnog tima.	RT	OD SR	D
5/2	Pružalac usluge dužan je da prije uvođenja korisnika u korišćenje usluge, roditelje informiše o posjetama i da pribavi saglasnost roditelja u pisanoj formi da prihvata uslove posjećivanja korisnika u skladu s propisima pružaoca usluge.	RT	OD	D

5/3	<p>Pružalac usluge ima uputstvo/proceduru za boravak roditelja/staratelja/značajnih osoba za korisnika kod pružaoca usluge kojim se definišu i opravdane situacije za njihov boravak:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prisustvo roditelja je neophodno radi upoznavanja korisnika sa novom sredinom i njegovog prilagođavanja. ▪ Prisustvo roditelja je neophodno radi upoznavanja osoblja na koji način treba obavljati neke aktivnosti oko korisnika (higijena, hranjenje i sl.) u skladu sa specifičnostima korisnika. ▪ Zdravstveno stanje korisnika je pogoršano ili je korisnik pretrpio ozbiljniju fizičku povredu, u skladu sa procedurama o osiguranju bezbjednosti i incidentnim događajima. ▪ Korisnik je u stanju izuzetne psihomotorne agitacije i postoji visok rizik od samopovređivanja, povređivanja i nanošenja materijalne štete koja se ne može umiriti raspoloživim metodama. ▪ Roditelj/značajna osoba ima znanja i vještine za animiranje korisnika i može svojim doprinosom omogućiti dobrobit korisnika tokom posjete. ▪ Planom rada pružaoca usluge predviđeno je da u određenim aktivnostima učestvuju roditelji i osobe značajne za korisnika. ▪ Potrebno je prisustvo na roditeljskim i drugim sastancima koje sa roditeljima/starateljima i značajnim osobama organizuje pružalac usluge. ▪ U interesu korisnika je da roditelj prisustvuje individualnim tretmanima, o čemu odlučuje stručni radnik odgovoran za korisnika. ▪ I u drugim situacijama koje odredi pružalac usluge, a da su one u interesu korisnika. 	D	RT SR	UO
5/4	Dinamiku i dužinu boravka roditelja/staratelja i srodnika i značajnih osoba za korisnika kod pružaoca	OD	R	RT

	usluge dogovaraju stručni radnik odgovoran za korisnika i roditelj/staratelj, u skladu sa potrebama i interesima korisnika, njegovim napredovanjem i osamostaljivanjem i zahtjevima stručnog rada, u okviru definisanja plana rada sa korisnikom.			
5/5	Ukoliko stručni radnik odgovoran za korisnika i roditelj/staratelj ne postignu dogovor o posjetama roditelja koje su u interesu korisnika, razgovor sa roditeljem obavlja koordinator stručnog tima.	RT	OD	D

5/6	U izuzetnim slučajevima, odluku o posjetama roditelja donosi stručni tim, kada ne postoji mogućnost dogovora sa roditeljem/starateljem.	RT	Z	D
5/7	Odluka tima u pisanoj formi dostavlja se roditelju/staratelju i administrira kroz redovnu proceduru pružaoca usluge.	D	RT A	
5/5	Koordinator stručnog tima dužan je da na nedjeljnom nivou dostavi spisak posjeta korisniku osoblju odgovornom za nadzor ulaska/izlaska iz objekta, te da ga ažurira na dnevnom nivou ukoliko dođe do promjena u postignutim dogovorima.	RT	/	D
5/6	Ponašanje roditelja/staratelja tokom posjeta prati stručni radnik odgovoran za korisnika i bilješke o kvalitetu kontakta upisuje u list praćenja rada sa korisnikom.	OD	Z	RT
6	Posjete porodice, srodnika i prijatelja zaposlenih			
6/1	Nenajavljene posjete zaposlenima od strane članova porodice, srodnika i prijatelja dozvoljene su u vrijeme pauze, osim u hitnim situacijama.	D	RT	
6/2	U slučaju kada zaposleni očekuje posjetu u određeno vrijeme, dužan je da osobi odgovornoj za nadzor ulaska i izlaska iz objekta, prilikom dolaska na posao, najavi posjetu navodeći ime i prezime osobe i vrijeme kad očekuje posjetu.	Z	ON	D
6/3	Posjete mimo pauze ne smiju ugroziti radno angažovanje zaposlenog i mogu trajati najduže 15 minuta, osim u izuzetnim situacijama.	D	RT	D
6/4	Posjetilac zaposlenog dužan je da se najavi osobi zaduženoj za nadzor ulaska i izlaska iz objekta i da sačeka da osoba koju posjećuje dođe po njega.	NL	ON	RT D
6/5	Izuzetnim situacijama za posjetu smatraju se situacije neočekivanih traumatičnih događaja u porodici zaposlenog ili neplanirane posjete srodnika koji žive van mjesta boravka zaposlenog.	D	RT	D
7	Ponašanje posjetioca tokom boravka u objektu pružaoca usluge			
7/1	Svi posjetioci dužni su da se pridržavaju principa ophođenja sa korisnicima i da poštuju kućni red sa kojim se upoznaju prilikom dolaska u objekat.	NL		OD RT D

7/2	Tokom trajanja posjete zabranjeno je fotografisanje ili snimanje korisnika, osim ako to ne odobri odgovorna osoba pružaoca usluge uz saglasnost roditelja i korisnika i na osnovu procjene da bi fotografije doprinijele dobrobiti korisnika.	D	RT NL	D
8	Postupanje u slučaju pokušaja ulaska neovlašćenih lica bez saglasnosti pružaoca usluge			
8/1	U slučaju pokušaja ulaska neovlašćenih lica bez saglasnosti pružaoca usluge, osoba zadužena za nadzor ulaska i izlaska iz objekta obavlja kratak informativni razgovor sa neovlašćenim licem i obavještava o tome odgovornu osobu pružaoca usluge.	ON	NL	RT D
8/2	Po nalogu odgovorne osobe neovlašćenom licu se može omogućiti ulazak u objekat uz pratnju odgovorne osobe.	D	NL	D
8/3	Ukoliko odgovorna osoba zabrani ulazak neovlašćenog lica, osoba odgovorna za nadzor ulaska i izlaska iz objekta nastoji da profesionalno i ljubazno udalji neovlašćeno lice iz objekta ili dvorišta objekta.	D	ON	D
8/4	Ukoliko neovlašćeno lice nastoji da primjenom sile uđe u objekat, osoba odgovorna za nadzor zaključava ulaz i poziva policiju.	D	ON	D
8/5	O navedenom događaju osoba zadužena za nadzor sačinjava službenu bilješku.	ON	A	D