

Na osnovu člana 11 Pravilnika o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici ("Službeni list Crne Gore", br. 030/15 i 015/18), člana 12 Statuta JU "Dnevni centar za djecu i omladinu sa smetnjama i teškoćama u razvoju" Budva, Upravni odbor donosi:

PROCEDURU

o mjerama i aktivnostima u slučaju postojanja nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja korisnika

Svrha procedure

Svrha procedure je da omogućiti adekvatno reagovanje zaposlenih u dnevnom boravku povodom postojanja nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja korisnika za vrijeme korišćenja usluge dnevnog boravka, a koje će osigurati blagovremenost reagovanja i adekvatnost primjenjenih metoda pomoći korisniku.

Područje primjene

Područje primjene procedure je reagovanje zaposlenih na nasilje, zlostavljanje i zanemarivanje korisnika.

Definicije i osnovni pojmovi

Fizičko nasilje i zlostavljanje predstavlja ponašanje koje za posljedicu ima fizičko povređivanje korisnika, nanošenje bola, a uključuje i fizičko kažnjavanje.

Emocionalno nasilje i zlostavljanje je ponašanje koje ugrožava mentalno i emotivno zdravlje i dostojanstvo korisnika. Podrazumijeva ponavljana ponašanja koja kod korisnika izazivaju ili pojačavaju doživljaj bezvrijednosti, odbačenosti ili neadekvatnosti, nanose psihološku patnju.

Seksualno nasilje i zlostavljanje je ponašanje kojim se korisnik seksualno uznemirava, navodi ili primorava na seksualne aktivnosti, kontaktne ili nekontaktne, korišćenje korisnika za prostituciju, pornografiju i slično.

Zanemarivanje predstavlja neadekvatno zadovoljenje osnovnih životnih potreba korisnika, koje može nepovoljno uticati na fizičko i mentalno zdravlje.

Vršnjačko nasilje postoji ukoliko je korisnik žrtva vršnjačkog nasilja, izloženo direktnoj ili indirektnoj (psihološkoj) agresiji dva do tri puta mjesečno ili češće od strane jednog ili grupe korisnika.

Nasilje u porodici je, „činjenje ili nečinjenje člana porodice kojim se ugrožava fizički, psihički, seksualni ili ekonomski integritet, mentalno zdravlje i spokojstvo drugog člana porodice, bez obzira na mjesto gdje je učinjeno.

Elektronsko nasilje i zlostavljanje (cyber nasilje) se dešava na internetu i predstavlja ponašanja u kojima se putem informacionih tehnologija ugrožava ličnost i dostojanstvo korisnika.

Ovlašćenja i odgovornosti

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

Ovlašćenja i odgovornosti zaposlenih - stručnih radnika, stručnih saradnika i saradnika dati su u odgovarajućim aktima pružaoaca 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 dodeljenu 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 pružaoaca usluge

O - Primarna odgovornost/odlučivanje

S - Sekundarna odgovornost/učestvovanje

I - Informativna odgovornost

D - direktor

T - Tim za zaštitu korisnika od nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja

KT - Koordinator Tima za zaštitu korisnika od nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja

ZN - zaposleni koji je otkrio nasilje

OD - stručni radnik/stručni saradnik zadužen za rad sa konkretnim korisnikom - odgovorni stručni radnik za korisnika

OG - stručni radnik/stručni saradnik zadužen za grupu

- SR** - stručni radnik
- SS** - stručni saradnik
- SM** - medicinska sestra saradnik
- SN** - negovateljica saradnik
- V** - vozač
- DO** - domar
- OS** - osoba odgovorna za određeni posao na osnovu akta o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji
- R** - roditelj
- UO** - upravni odbor
- A** - administracija
- P** - pravnik
- Z** - svi zaposleni koji rade sa korisnikom.

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. Procedura o mjerama i aktivnostima u slučaju incidentnih događaja koji mogu da ugroze bezbjednost i život korisnika;
5. Procedura o primjeni neophodnih mjera u cilju sprečavanja korisnika od povređivanja, samopovređivanja i nanošenja materijalne štete.

OPIS PROCEDURE

Procedura definiše osnovne postupke i potrebne uslove za profesionalno, stručno i blagovremeno reagovanje zaposlenih u situacijama nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja (ili postojanja sumnje na iste) a obuhvata: otkrivanje i prekidanje nasilja, obaveštavanje Tima za zaštitu korisnika od nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja, preduzimanje mjera za zaštitu korisnika od nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja, izradu i realizaciju Individualnog plana podrške i praćenje efekata preduzetih mjera.

Područje primjene: postupanje zaposlenih u situacijama nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja korisnika

Redosljed Aktivnosti	Opis aktivnosti	Nivoi odgovornosti		
		O	S	I
P/1	Obezbjedi vanje preduslova za postupanje u situacijama nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja.	D	Z	UO
P/2	Pružalac usluge upozna je sve zaposlene sa događajima koji se smatraju nasiljem, zlostavljanjem i zanemarivanjem korisnika u sklopu ove procedure.	KT	D	Z
P/3	Koncipirati pravila ponašanja i postaviti ih na vidljiva mjesta u dnevnom centru.	KT T	/	D Z
P/4	Direktor formira Tim za zaštitu korisnika od nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja i određuje Koordinatora Tima. Tim za zaštitu korisnika od nasilja ima 3 člana iz redova stručnih radnika/stručnih saradnika, a koordinator je po pravilu osoba čija su struka, iskustvo i kompetencije najadekvatnije u oblasti zaštite korisnika od nasilja. Svaki član tima mora imati i zamjenika - osobu koja će ga mijenjati tokom odsustva.	D	/	UO
1.	Otkrivanje i prekidanje nasilja			
1/1	Svaki zaposleni je dužan da reaguje na svako saznanje o nasilju.	Z	OD OG RT	D
1/2	Svaki zaposleni je dužan da hitno prekine nasilje koje se dešava u tom trenutku, pošalje poruku da to nije prihvatljivo i umiri situaciju.	ZN	RT	D
1/3	U slučaju ako su tokom nasilja nastale povrede, potrebno ih je adekvatno zbrinuti.	SM	SM SN	RT D
1/4	U slučaju kada medicinska sestra procijeni da ona ne može adekvatno zbrinuti povrede poziva se hitna služba.	OD OG SM RT	T	D

2.	Obavješćavanje Tima za zaštitu korisnika od nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja			
2/1	Zaposleni koji je uočio nasilje obavješćava Tim za zaštitu korisnika od nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja usmenim putem a o tome sačinjava službenu zabilješku u toku istog dana koja se redovnim putem ulaže u dosije korisnika (OPN).	ZN	T KT	OD OG D
3.	Preduzimanje mjera za zaštitu korisnika od nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja			
3/1	Tim prikuplja osnovne informacije o događaju putem razgovora sa zaposlenim koji je prijavio nasilje, svjedocima i po potrebi, žrtvom.	T KT	/	D
3/2	Tim obavješćava roditelja žrtve (ovo ne važi za situacije kada se sumnja na porodično nasilje, već se odnosi na situacije sumnje na nasilje od strane zaposlenog ili vršnjačko nasilje).	KT	/	D
3/3	Tim evidentira događaj u list praćenja i Knjigu aktivnosti na osiguranju bezbjednosti.	T KT	/	D
4	Uključivanje relevantnih strana i institucija			
4/3	U slučaju vršnjačkog nasilja, tim vrši procjenu rizika i određuje način reagovanja (pozivanje roditelja nasilnog korisnika), uključivanje centra za socijalni rad i slično.	T KT	/	D
4/4	U slučaju sumnje na porodično nasilje, zlostavljanje i zanemarivanje odmah se obavješćava centar za socijalni rad i/ili MUP na obrascu OPNI.	T KT	D	UO
4/5	U slučaju sumnje na nasilje, zlostavljanje i zanemarivanje od strane zaposlenih pokreće se disciplinski postupak u skladu sa Zakonom o radu i aktima centra i obavješćava se MUP na obrascu OPNI.	D P	/	UO
5	Priprema i sprovođenje Individualnog plana podrške			
5/1	Tim kreira i sprovodi Individualni plan podrške - zaštite i rada sa korisnikom (IPP) u saradnji sa centrom za socijalni rad.	T KT	Z	D

5/2	Određuje se odrasla osoba – mentor (koji je član Timna za zaštitu korisnika od nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja) za korisnika žrtvu nasilja.	D KT	/	Z
5/3	Mentor u saradnji sa Timom za zaštitu korisnika od nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja prati ostvarivanje Individualnog plana podrške - zaštite i rada sa korisnikom (IPP).	M T	Z	
6	Praćenje efekata preduzetih mjera			
6/1	Tim prati preduzete aktivnosti i utvrđuje efekte preduzetih mjera.	KT T	/	D
6/2	Tim, po potrebi, revidira plan mjera i aktivnosti.	KT T	/	D

U Budvi, 09.04.2019. godine.

Broj: 105

PREDSJEDNICA UPRAVNOG ODBORA



Mira Babović