

Na osnovu člana člana 11 stav 1 tačka 1 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, 015/18), i člana 12 stav 1 tačka 1 Statuta JU "Dnevni centar za djecu i omladinu sa smetnjama i teškoćama u razvoju" Budva, Upravni odbor donosi:

PROCEDURU o posjetama i spriječavanju neovlašćenih lica

Svrha procedure

Svrha procedure jeste da omogući kontinuitet aktivnosti tokom dana i zaštitu korisnika od mogućeg uznemiravanja i povređivanja usljed kontakta s nepoznatim osobama ili osobama koje svojim prisustvom mogu uznemiriti korisnike i ometi njihove uobičajene aktivnosti, ili dovesti do neprilagodnog 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 prilagodenu prostora standardima dostupnosti za osobe sa 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, državljanima i lokalnim funkcionerima, javnim ličnostima iz društveno političkog života, ili roditeljima, srodnicima i značajnim osobama za korisnike ili zaposlenih koje nemaju saglasnost odgovorne osobe pružaoca usluge da prisustvuju dnevnim aktivnostima u boravku.

Prilagodjenost

OS - osoba odgovorna za centar

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 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 zapošljenih kod pružaoaca usluge

O – primarna odgovornost/odlučivanje

S – sekundarna odgovornost/učestvovanje

I – informativna odgovornost

D – direktor

RT – rukovodilac stručnog tima

SR – stručni radnik

OD – stručni radnik zadužen za rad s konkretnim korisnikom – odgovorni stručni radnik za korisnikom

OG – stručni radnik zadužen za grupu

SS – stručni saradnik

SM – medicinska sestra saradnik

F – fizioterapeut

SN – njegovatelj saradnik

V – vozač

DO – domar

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

R – roditelji

UO – upravni odbor

NL – neovlašćena osoba, neovlašćeno lice

A – administracija

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 i postupak za omogućavanje prisustva drugom osobama od značaja za kvalitet obavljanja aktivnosti i dobrobit po korisnike tokom radnog vremena boravka, kao i zaštitu od pojačane uznemirenosti i štete po korisnike i radni proces usljed prisustva značajnih osoba za korisnike 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 korisnike i postupke omogućavanja posjeta porodica, rodaka 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 neovlaštenih lica koja nisu srodnici korisnika ili zaposlenih

Redoslijed Aktiv	Opis aktivnosti	Nivoi odgovornosti Pozicija		
		0	S	1
1.	Prisustvo neovlaštenih osoba koje nisu u srodstvu sa korisnicima ili zaposlenim, ili nisu značajne osobe za korisnike omogućeno je samo onim osobama čiji boravak u dnevnom boravku doprinosi kvalitetu rada sa korisnicima i 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 ovlaštenoj 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 neovlaštenih osoba za dolazak u dnevni boravak je program i godišnji plan rada pružaoca usluge, i individualni plan rada s 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	Z	D
3/3	Koordinator stručnog tima pružaoca usluge po ovlaštenju odgovorne osobe, ili drugi zaposleni 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, i o principima i načinu odnosa prema korisnicima.	D RT Z	Z NL	D
3/4	Po postignutoj saglasnosti, koordinator stručnog tima pružaoca usluge po ovlaštenju odgovorne osobe, ili drugi zaposleni po ovlaštenju odgovorne osobe dogovara konkretan datum i vrijeme posjete.	D RT Z	NL	D
3/5	Stručni tim donosi odluku u pisanoj formi o prisustvu konkretne osobe u dnevnom boravku i u odluci navodi ime i prezime osobe, svrhu njenog dolaska, tačno vrijeme dolaska i predviđenu dužinu boravka.	RT Z	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 Z	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 korisnika.	RT OG OD	Z	D
3/8	Donošenje odluke da se posjeta organizuje kao iznenađenje za korisnika bazira se na procjeni stručnog tima da nenajavljeni dolazak te osobe neće uznemiriti korisnike i dovesti do pojave neprikladnog ponašanja korisnika.	RT OG OD	Z	D
3/9	Nakon obavljene posjete koordinator stručnog tima ili osoba koju zaduži, sačinjava bilješku o obavljenoj posjeti u knjizi dnevnih događaja.	RT Z	/	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 s korisnicima, podnosi pružaocu usluge zahtjev za dobijanje saglasnosti na obrascu PL koji je sastavni dio ove procedure.	NL	RT	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 OG OD	Z	D
4/3	Zahjev 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 OG OD	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	Z	D
4/5	Odluka po zahtjevu administrira se redovnim putem i odlaze u arhivu pružaoca usluge.	A	/	D
4/6	Odgovorna osoba pružaoca usluge, koordinator stručnog tima ili drugi zaposleni po ovlaštenju odgovorne osobe uspostavljaju kontakt s podnosiocem zahtjeva i dogovara detalje posjete.	D RT Z	Z	D
4/7	Dajja procedura odvija se po stavkama 3/7-3/9 procedure.			


5. Posjete roditelja/staratelja i osoba značajnih za korisnika				
5/1	Posjete roditelja/staratelja, srodnika i drugih osoba značajnih za korisnika omogućavaju se u skladu s individualnim planom rada i samo ukoliko imaju svrhu prilagodavanja korisnika na nove uslove, smirivanja korisnika ili drugu dobrobit po korisnika, a na osnovu odluke stručnog tima.	RT OG OD	/	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	/	D
5/3	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: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pristup roditelja je neophodno radi upoznavanja korisnika s novom sredinom i njegovog prilagodavanja; ▪ Pristup 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 pogoršano ili je korisnik pretrpio ozbiljniju fizičku povredu, u skladu sa procedurama o osiguranju bezbjednosti i incidentnim događajima; ▪ Korisnik 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 je korisnika da roditelj prisustvuje individualnim tretmanima korisnika, 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 Z	UO

5/4	Dinamiku i dužinu boravka roditelja/staratelja i srodnika i značajnih osoba za korisnika kod pružaoca usluge dogovaraju rukovodilac stručnog tima i roditelj/staratelj, u skladu s potrebama korisnika i interesima korisnika, njegovim napredovanjem i osamostaljivanjem i zahtjevima stručnog rada, u okviru definisanja plana rada s korisnikom.	RT OG OD	R Z	RT
5/5	U izuzetnim slučajevima, odluku o posjetama roditelja donosi stručni tim, kad ne postoji mogućnost dogovora s roditeljem/starateljem.	RT Z	Z	D
5/6	Odluka tima u pisanoj formi dostavlja se roditelju/staratelju i administrira kroz redovnu proceduru pružaoca usluge.	D A	Z A	/
5/7	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	ON	D
5/8	Ponašanje roditelja/staratelja tokom posjeta prati stručni radnik odgovoran za korisnika i bilješke o kvalitetu kontakta upisuje u list praćenja rada s 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 kad 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 opihoda s korisnicima i da poštuju kućni red s kojim se upoznaju prilikom dolaska u objekat.	D Z	NL	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 Z 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 s 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

U Budvi, 09.04.2019. godine

Broj: 107


PREDSJEDNIČA UPRAVNOG ODBORA
 Mira Babović