PRIJESTONICA CETINJE
JU Centar za dnevni boravak djece sa smetnjama u razvoju i odraslih lica sa invaliditetom u Prijestonici
Broj 821
Cetinje 24.11.2017.god

Na osnovu člana 26 Statuta JU Centar za dnevni boravak djece sa smetnjama u razvoju i odraslih lica sa invaliditetom u Prijestonici, radi obezbjeđivanja kvalitetne usluge, Upravni odbor donosi:

PROCEDURU O MJERAMA I AKTIVNOSTIMA U SLUČAJU POSTOJANJA NASILJA, ZLOSTAVLJANJA I ZANEMARIVANJA KORISNIKA

Svrha procedure

Svrha procedure je da omogući 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 primenjenih 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 doživnjaj bezvrijednosti, odbačenosti ili neadekvatnosti, nanose psihološku patnju.

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

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

Vršnjačko naslje 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 primenu procedure neophodno je definisati ovlašćenja i odgovornosti, kao i nivoe odgovornosti za odredenu aktivnost tokom obezbedivanja uslova za bezbednost korisnika.
Ovlašćenja i odgovornosti zaposlenih - stručnih radnika, stručnih saradnika i saradnika dati su u odgovarajućim aktima pružoaca usluge.

Nivoi odgovornosti u smislu obezbeđenja poštovanja procedure su:
Primarna odgovornost (O) ili odgovornost odlučivanja i obezbeđivanja realizacije aktivnosti. Ovu odgovornost ima zaposleni kome je dodeljen 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 lestvici od one kojoj je dodeljena 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
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 - njegovateljica saradnik
V - vozač
DO - domar
OS - osoba odgovorna za odredeni posao na osnovu akta o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji
R - roditelj
UO - upravni odbor
A - administracija
P - pravnik
Z - svi zaposleni koji rade sa detetom

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 samopovređivanja, povređivanja i nanošenja materijalne štete

OPIS PROCEDURE

Procedura definiše osnovne postupke i potrebne uslove za profesionalno, stručno i uvremenjeno reagovanje zaposlenih u situacijama nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja (ili postojanja sumnje na iste) a obuhvata: otkrivanje i prekidanje nasilja, obavještavanje Tima za zaštitu korisnika od nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja, preduzimanje mejra 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 Pozicija**		
		O	S	I
P/1	Obezbjeđivanje preduslova za postupanje u situacijama nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja.	**D**	**Z**	**UO**
P/2	Pružalac usluge upoznaje sve zaposlene sa događajima koji se smatraju nasiljem, zlostavljanjem i zanemarivanjem korisnika u sklopu ove procedure.	**KT**	**D Z**	**UO**
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.	**Obavještavanje Tima za zaštitu korisnika od nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja**			
2/1	Zaposleni koji je uočio nasilje obavještava Tim za zaštitu korsnika od nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja usmenim putem a o tome sačinjava službenu zabilješku u toku istog dana koja se redovnim putem ulaže u dosije djeteta (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 obavještava 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 relavantnih strana i institucija**			
4/3	U slučaju vršnjačkog nasilja, tim vrši procjenu rizika i određuje način reagovanja (pozivanje roditelja nasilnog korisnika), uključivanje Centra za socijani rad i slično.	**T KT**	/	**D**

4/4	U slučaju sumnje na porodično nasilje, zlostavljanje i zanemarivanje odmah se obavještava 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 obavještava 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 Tima 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**

PREDSJENDIK
Slobodan PAVLIĆEVIĆ