CRNA GORA
PRIJESTONICA CETINJE
JU Centar za dnevni boravak djece sa smetnjama u razvoju i odraslih lica sa invaliditetom u Prijestonici
Broj 817
Cetinje 24. 11. 2016. god.

Na osnovu člana 3 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 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 POSJETAMA I SPRJEČAVANJU ULASKA 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 prisusutvom 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 korisnike ili zaposljene, 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 odredenu aktivnost tokom obezbjedivanja uslova za bezbjednost korisnika.

Ovlašćenja i odgovornosti zaposljenih – stručnih radnika, stručnih saradnika i saradnika dati su u odgovarajućim aktima pružoaca usluge.

Nivoi odgovornosti u smislu obezbjeđenja poštovanja procedure su:

Primarna odgovornost (O) ili odgovornost odlučivanja i obezbjedivanja realizacije aktivnosti. Ovu odgovornost ima zaposljeni 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 zaposljenih kod pružaoca 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
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
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 samopovređivnja, 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 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 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, 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 djeteta ili zaposlenih				
Redoslijed Aktiv	**Opis aktivnosti**	**Nivoi odgovornosti Pozicija**		
		O	**S**	**I**
1.	Prisustvo neovlašćenih 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 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, 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 ovlašćenju odgovorne osobe, ili drugi zaposleni po ovlašćenju 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 ovlašćenju odgovorne osobe, ili drugi zaposleni po ovlašćenju 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 neprilagođenog 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 PI. 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	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 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 odlaže u arhivu pružaoca usluge.	**A**	**/**	**D**
4/6	Odgovorna osoba pružaoca usluge, koordinator stručnog tima ili drugi zaposlenj po ovlašćenju odgovorne osobe uspostavljaju kontakt s podnosiocem zahtjeva i dogovara detalje posjete.	**D RT Z**	**Z**	**D**

4/7	Dalja 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 prilagođavanja korisnika na nove uslove, smirivanja korisnika ili drugu dobrobit po dkorisnika, a na osnovu odluke stručnog tima.	**RT OG OD**	/	**D**
5/2	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: ▪ Prisustvo roditelja je neophodno radi upoznavanja korisnika s novom sredinom i njegovog prilagođavanja. ▪ Prisustvo roditelja je neophodno radi instruktaže i 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 s procedurama o osiguranju bezbjednosti i incidentnim događajima. ▪ Korisnik u stanju izuzetne psihomotorne agitacije i postoji visok rizik od samopovredivanja, 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 prisusutvo na roditeljskim i drugim sastancima koje s roditeljima/starateljima i značajnim osobama organizuje pružalac usluge. ▪ U interesu je korisnika da roditelj prisusutvuje individualnim tretmanima korisnika, o čemu odlučuje stručni radnik odgovoran za dijete. ▪ I u drugim situacijama koje odredi pružalac usluge, a da su one u interesu korisnika.	**D**	**RT Z**	**UO**
5/3	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 djeteta i interesima korisnika, njegovim napredovanjem i osamostaljivanjem i zahtjevima stručnog rada, u okviru definisanja plana rada s korisnikom.	**RT OG OD**	**R Z**	**RT**

5/4	U izuzetnim slučajevima, odluku o posjetama roditelja donosi stručni tim, kad ne postoji mogućnost dogovora s roditeljem/starateljem.	**RT Z**	**Z**	**D**
5/5	Odluka tima u pisanoj formi dostavlja se roditelju/staratelju i administrira kroz redovnu proceduru pružaoca usluge.	**D**	**Z A**	/
5/6	Koordinator stručnog tima dužan je da na nedjeljnom nivou dostavi spisak posjeta djetetu, 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**
5/7	Ponašanje roditelja/staratelja tokom posjeta prati stručni radnik odgovoran za dijete 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 ophođenja 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 fotogafisanje ili snimanje korisnika, osim ako to ne odobri odogovorna 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 odogovorne 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**

PREDSJENDIK
Slobodan PAVLIĆEVIĆ