

Broj 01-128/20- 802/01

Cetinje 17.12. 2020 god.

Na osnovu Procedure o mjerama i aktivnostima u slučaju incidentnih događaja koji mogu ugroziti bezbjednost i život korisnika i Procedure o primjeni neophodnih mjera u cilju sprječavanja korisnika od povredivanja, samopovrijedivanja i nanošenja materijalne štete, Upravni odbor donosi:

STRUČNA UPUSTVA

ZA RAD SA KORISNICIMA U NESVAKIDAŠNJIM SITUACIJAMA

Stručna upustva su upustva koja prate procedure i služe da osoblje koje se nalazi u najdirektnijem radu sa korisnicima dobije jasne smjernice stručnjaka, šta uraditi u nesvakidašnjim situacijama koje procedure nisu obuhvatile.

Stručna upustva su nastala kao dopuna za navedene procedure koje tokom kreiranja nisu uspijele da u praksi opisu situaciju sa kojima su se zaposleni tokom svog rada sa korisnicima sretali.

Stručno uputstvo za observaciju korisnika koje je usmjereni na prepoznavanje pokazatelja mogućeg neprilagođenog ponašanja djeteta

Važno je:

- Napraviti detaljan opis situacije, događaja i okolnosti koje su prethodile neprilagođenom ponašanju korisnika usluge (npr. navesti dio dana, vremenske promjene, ostvarene kontakte, opisati ritam i dnevne porodične okolnosti...).
- Nakon 5 ponovljenih situacija napraviti analizu uz poređenje postojećih zapisa i donijeti zaključak zbog čega i pod kojim okolnostima se opisano ponašanje javlja.

- Organizovati improvizovane životne situacije (u mirnoj fazi korisnika) koje odgovaraju mentalnim i fizičkim mogućnostima korisnika usluge iz kojeg će korisnik na zanimljiv i nijemu prihvatljiv način učuti se socijalno prihvatljivom ponašanju.
- Analizirati ponašanje radnika angažovanih oko korisnika usluge, kako bi se pronašao adekvatan model pristupa korisniku. Od našeg ponašanja često zavisi ponašanje korisnika, te je potrebno prihvatiti činjenicu da se mi prilagođavamo korisniku usluge, shvatajući da su osobe sa smetnjama u razvoju teško prilagodljive i da je to za njih proces koji kod svakoga od njih različito traje.
- U kontrolisanim uslovima, a u mirnoj fazi korisnika, potrebno ga je provocirati do granice njegove trpežljivosti koje neće kod korisnika usluge izazivati neadekvatno ponašanje. Ovim načinom se pomeraju granice tolerancije kod korisnika usluge.

Stručno uputstvo za procjenu rizika od povredivanja drugih, samopovrijedivanja i nanošenja materijalne štete

Važno je:

- Opomenu ili zabranu treba primjenjivati ozbiljnim glasom koji prati odgovarajuća mimika lica, sa jasno korisniku razumljivim riječima i konkretnim nalogom šta ne smije nastaviti da radi, npr. možete imati i opšti nalog za mnoge situacije, kao što je „Ja tebe volim, a ovo što radiš mi se uopšte ne sviđa.“
- Po potrebi možete korisnicima promjeniti raspored sedjenja i to odmah nakon uočavanja prvih signala da može doći do problema među korisnicima. Mjera se može i primjeniti i tako što zapošleni sjedne između korisnika, ili izvrši razmještaj tako da je komunikacija između korisnika oslabljena ili ne postoji.
- Preusmjeravanje pažnje kada se dešava neka problematična situacija realizuje se uvođenjem nove, za korisnika zanimljive aktivnosti (koja može biti realizovana u drugoj prostoriji). Preusmjeravanje pažnje može se ostvariti putem lakših ili težih fizičkih aktivnosti usmjerenim ka korisniku, a to zavisi od stanja u kom se nalazi.

Stručno uputstvo za primjenu preventivnih aktivnosti

Važno je:

- U zavisnosti od stepena rizika primjenjivati preventivne mјere od najblažih do najrestriktivnijih.
- Kada primjetimo izmjenjeno ponašanje kod korisnika, preventivno ga izmjestite iz grupe i ponudite mu nove aktivnosti koje imaju u sebi fizičke aktivnosti kojima će prazniti negativnu energiju iz sebe.
- Vježbati u mirnoj fazi sa korisnikom neke fizičke aktivnosti koje bi mogli primjenjivati u fazi korisnikove pojačane uznemirenosti.

Stručno uputstvo za osnovno saniranje fizičkih povreda

Važno je da:

- Korisnik mora da ima povjerenja u osobu koja mu pruža prvu pomoć i način da predpostavi u kako lošem stanju se nalazi može svoje stanje da pogorša, da ne želi pomoći ili da iz straha uradi nešto što je kontraindikovano stanju u kome se nalazi.
- Osoba koja se zatekla na mjestu povređivanja korisnika treba da ukaže korisniku prvu pomoć do dolaska medicinskog osoblja i da obavijesti predpostavljenog o svojim aktivnostima.
- Osoba koja se zatekla na mjestu povređivanja korisnika usmjerava druge korisnike i sadržaje, kako se ne bi remetila prva pomoć koja se ukazuje korisniku i saniranje fizičkih povreda kod korisnika.
- Osoba koja se zatekla na mjestu povređivanja korisnika, osoba koja najbolje poznaje korisnika ili osoba u koju korisnik ima najveće povjerenje, aktivno učestvuje prilikom saniranja povreda ili prevoza korisnika hitnom službom, kao i za vrijeme smještanja korisnika u ambulantu ili bolnicu.
- Prilikom saopštavanja vijesti o povređivanju roditeljima treba koristiti tzv „sendvič tehniku“.

Stručno uputstvo o reagovanju u situacijama neprimjernog seksualnog ponašanja djeteta

Važno je:

- Ponuditi korisniku drugu draž u obliku zanimljivih sadržaja ili fizičke aktivnosti kako bi zaboravio na situaciju koja ga je trenutno preokupirala.
- Korisnika treba učiti gdje je mjesto za zadovoljenje seksualnih potreba, kako ne bi došlo do neprimjernog seksualnog ponašanja na neadekvatnom mjestu.
- Stvoriti sa korisnikom „kodove komunikacije“, što znači da treba naučiti korisnika terminе koje će njemu biti razumljivi za regulaciju potrebe koju ima npr. „Idi do toaleta“, a da korisnik zna da je to dopuštenje da u toaletu može zadovoljiti svoju potrebu dodirivanja, pipkanja itd.
- Korisnika treba učiti gde može zadovoljavati svoje potrebe, a ne kako treba da ih zadovolji.

- U slučaju kada korisnik svoje seksualne afinitete vezuje za drugog korisnika ili nekog od osoblja treba tu osobu za koju je vezana želja kada god je to moguće držati što dalje od korisnika kako ne bi dolazilo do provokacija koje se teško preusmeravaju.

Stručno uputstvo za primjenu zaštitnih mjera ograničavanja

Važno je:

- Ako je korisnikovo ponašanje na nivou uznenirenosti, promjena prostora ili izmještanje korisnika iz irritirajuće grupe može dovesti do pozitivne promjene.
- U slučaju da korisnik pokazuje pokretima, jakim oglašavanjem ili samopovređivanjem svoju uznenirenost, potrebno mu je organizovati zahtevniju fizičku aktivnost koja odgovara njegovim mogućnostima i interesovanjima, a radnju je potrebno ponavljati sve dok ne uvidite da je korisnik svoju negativnu aktivnost isprazio kroz fizički napor.
- Uznenirenog korisnika kada god za to postoji mogućnost, treba odvesti u sobu za odmor u kojoj nema čvrstih predmeta, a postoji muzika za relaksiranje i opuštanje.
- U trenucima kada ste knete uuisak da korisnik ne kontroliše svoje ponašanje i tako može povrijediti sebe, druge korisnike ili osoblje važno je da se svi korisnici i osoblje izvedu iz prostora i da osoba koja je ostala sa korisnikom krupnim elementima (npr. stolovima) ograniči prostor njegovog djelovanja (prostor ne smije da bude manji od šinje ruke korisnika).
- Kada procijenite da je stanje korisnika takvo da izlazi iz vaših nadležnosti i kapaciteta usluge koju pružate, pozovite roditelje, hitnu pomoć ili druge nadležne službe, a vi brinite o korisniku do njihovog dolaska.
- Treba znati da korisniku koji na agresivan način pokazuje svoje nezadovoljstvo treba prilaziti sa bočne strane (ne prilaziti opozadi, niti od naprijed da vas iz straha ne povrijedi), prići mu najviše na dužinu ruke i izostavite kontakt pogledom kako mu ne bi pokazali mu strah ili ga dodatno irritirali.

Procedura o pristupu šporetu ili korišćenju predmeta koji mogu povrijediti korisnika

Važno je:

- Osmislite didaktički materijal koji pomaže pojedincu ili grupi u savladavanju planiranih sadržaja npr. polje oko ringle istom bojom označiti, kao i oko dugmeta kojim se pali ta ringla kako bi se korisnici lakše snazili tokom korišćenja šporeta.
- Na aparatima, ormarima ili policama ostavljati podsjetnike korisniku poput simbola koje bi ga usmjeravali šta, kada i kako da radi. npr. „Isključi ringlu“.
- Pravite podsjetnike razrađene po koracima za korišćenje šporeta i drugih aparata koji će biti slikovno napravljeni i zaliđepjeni na vidnom mjestu blizu aparata.
- Osobe sa smetnjama u mentalnom razvoju funkcionišu na konkretnom nivou, te ih je važno uvoditi radionicama u kontrolisanim uslovima u konkretnе životne situacije, gdje će učiti kako da se ponašaju i reaguju u stvarnim situacijama.

Procedura o čuvanju materijala i opreme za rad

Važno je:

- Opasne materijale čuvati u plakatu namijenjenom za to. Plakar zaključavati i pozicionirati u prostoriji u koju korisnici ne dolaze.
- Pristup ormaru treba da imaju stručni radnici, stručni saradnici i satradnici.
- Korisnici koji bi imali pristup ormaru moraju to raditi pod kontrolom osoblja.

Procjena sposobnosti djeteta za samostalno korišćenje određenih materijala i opreme za rad

Važno je:

- Samostalnom korишćenju određenih materijala i opreme za rad treba predhoditi procjena stanja, mogućnosti, osobina i navika korisnika.
- Svaku planiranu aktivnost sa korisnicima treba operacionalizovati tj. podijeliti na najmanje 5 djelova koji će biti zaposlenima koraci u sagleđavanju napretka i funkcionalnosti korisnika.
- Jasno napraviti kriterijume koji pokazuju da je korisnik usvojio neko znanje koje mu omogućava da može preći na veći nivo.

Procedura o zaštiti korisnika u vanrednim okolnostima, u slučaju požara i poplava

Važno je:

- Stručni radnik ili stručni saradnik (osoba koja ne panici), locira izvor vanredne situacije, operacionaližuje postupak evakuacije iz problematicnog dijela zgrade i dijeli kolegama ili sposobnijim korisnicima ulogu za pomoć pri evakuaciji.
- Okupiti korisnike na najsigurnijem mjestu i u grupi napušta objekat kretanjem ka najbližem izlazu (ne koristiti lift).
- Organizator evakuacije na igrovan i zanimljiv način treba sprovesti evakuaciju kako korisnici ne bi iz panike napravili problem i sebi i drugima u svojoj okolini.

Interna procedura o osiguranju bezbjednosti lijekova i drugog medicinskog materijala i opreme

Važno je:

- Medicinski materijal treba čuvati u plakaru namijenjenom za to koji se zaključava.
- Korisnike treba učiti slikovnim znakovima koji prikazuju opasnosti i kojima treba označiti ormare i prostorije sa kojima oni ne treba da budu u komunikaciji.
- Pristup ormari sa medicinskim materijalom treba da ima medicinska sestra a u njenom odsustvu stručni radnik.

PREDSEDNIK UPRAWNOG ODBORA

Slobodan PAVLIČEVIĆ

