Na osnovu člana 3, tačka 2 stav 10 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 9 Statuta JU Dnevni centar za djecu i omladinu sa smetnjama i teškoćama u razvoju - Podgorica, radi obezbjeđivanja kvalitetne usluge Dnevnog boravka za djecu i omladinu sa smetnjama i teškoćama u razvoju, upravni odbor donosi:

PROCEDURU

O MJERAMA I AKTIVNOSTIMA U SLUČAJU INCIDENTNIH DOGAĐAJA KOJI MOGU UGROZITI BEZBJEDNOST I ŽIVOT KORISNIKA

**Svrha procedure**

Svrha procedure jeste da omogući adekvatno reagovanje zapošljenih u dnevnom boravku povodom incidentnih događaja koji mogu ugroziti život i bezbjednost korisnika za vrijeme korišćenja usluge dnevnog boravka, a koje će osigurati blagovremenost reagovanja i adekvatnost primijenjenih metoda pomoći korisniku.

**Područje primjene**

Područje primjene procedure je reagovanje zapošljenih u situacijama koje su definisane kao incidentne s obzirom na intenzitet neprilagođenog ponašanja, procijenjen visok rizik opasnosti po život i bezbjednost korisnika ili drugih osoba u njegovoj blizini ili nanošenja materijalne štete, i vjerovatnoću pogoršanja trenutnog stanja i ponašanja.

**Definicje 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.

***Neprilagođeno 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.

***Fizičko povređivanje*** je nasilno oštećenje tijela (zdravlja), izazvano isključivo dejstvom spoljašnjih faktora, za razliku od oboljenja, kao prirodnog oštećenja zdravlja, koje se razvija spontano pod uticajem spoljašnjih (egzogenih) i unutrašnjih (endogenih) činilaca.

***Gušenje*** nastaje kad se strano tijelo zaglavi u ždrijelu, potpuno ili djelimično zatvara otvor dušnika, onemogućavajući protok vazduha.

***Epilepsija*** je grupa dugotrajnih neuroloških poremećaja koje karakterišu epileptični napadi. Ti napadi su epizode koje mogu varirati od kraćih i skoro neprimjetnih do dugih perioda snažnog trzanja. Kod epilepsije napadi se obično ponavljaju i nemaju neposredan osnovni uzrok.

***Bjekstvo korisnika*** je situacija u kojoj je korisnik bez saglasnosti i nadzora odgovornog zapošljenog u dnevnom boravku neopaženo napustio boravk i nije ga bilo moguće pronaći potragom u krugu boravka.

**Ovlašćenja i odgovornosti**

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

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

***Nivoi odgovornosti u smislu obezbjeđenja poštovanja procedure su sljedeći:***

Primarna odgovornost (O) ili odgovornost odlučivanja i obezbjeđivanja realizacije aktivnosti. Ovu odgovornost ima zapošljeni kome je dodijeljen proces ili aktivnost.

Sekundarna odgovornost (S) ili odgovornost za učestvovanje u aktivnosti i procesu. Imaju je 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 pružaoca usluge.

**O** – primarna odgovornost/odlučivanje

**S** – sekundarna odgovornost/učestvovanje

**I** – informativna odgovornost

**D** –direktor

**RT** - rukovodioc stručnog tima

**OK** – stručni radnik zadužen za rad s konkretnim korisnikom – odgovorni stručni radnik za korisnika

**OG** – stručni radnik zadužen za grupu

**SS** – stručni saradnik

**S** – saradnik

**SM** – medicinska sestra saradnik

**SF** – fizioterapeut saradnik

**SN** – njegovateljica saradnik

**V/A** – vozač/ asistent

**DO** – domar odnosno zapošljeno/angažovano lice na održavanju

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

**R** – roditelj

**UO** – upravni odbor

**A** – administracija

**Z** – svi zapošljeni koji rade s djetetom, odnosno stručni radnik, stručni saradnik, saradnik medicinska sestra i saradnik njegovatelj

**SR** – stručni radnik

**Veze s 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 sprječavnja 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 i potrebne uslove za profesionalno, stručno i uvremenjeno reagovanje zapošljenih u situacijama incidentnih događaja, a obuhvata: definisanje incidentnih događaja, hitnu procjenu u situacijama incidentnog događaja, obavještavanje odgovornih lica, pružanje pomoći u konkretnim incidentnim situacijama, obavještavanje roditelja/staratelja korisnika i bilježenje incidentnog događaja. U proceduri se koriste zaštitne mjere ograničavanja u skladu s prirodom incidentnog događaja i stručnim uputstvom za primjenu zaštitinih mjera ograničavanja. Procedura propisuje način postupanja zapošljenih u pogledu reagovanja i izvještavanja za vrijeme i nakon incidentnog događaja.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Područje primjene: postupanje zapošljenih u situacijama incidentnih događaja** | | | | |
| **Redosljed**  **Aktiv** | **Opis aktivnosti** | **Nivoi odgovornosti**  **Pozicija** | | |
| **O** | **S** | **I** |
| **1.** | Pružalac usluge definiše i upoznaje sve zapošljene s događajima koji se smatraju incidentnim u sklopu ove procedure:   * bjekstvo korisnika * fizički sukob korisnika ili napad korisnika na osoblje * epileptični napad * gušenje korisnika * ozbiljnije fizičke povrede tokom boravka korisnika u dnevnom boravku ili agitacija koja se ne može umiriti * neprimjereno seksualno ponašanje korisnika * agresivno ponašanje korisnika usmjereno na nanošenje materijalne štete većeg intenziteta * smrt korisnika * sumnja ili činjenica da je korisnik žrtva zlostavljanje i zanemarivanje korisnika * fizičko i/ili psihičko zlostavljanje korisnika, mentalna okrutnost prema korisniku * seksualno zlostavljanje korisnika * zloupotreba korisnika od strane zapošljenog osoblja * zloupotreba korisnika od strane drugih korisnika * zanemarivanje korisnika od strane zapošljenog osoblja * drugi događaji na osnovu odgovarajućeg internog akta pružaoca usluge. | **D** | **RT**  **SR** | **UO** |
| **2.** | **Hitna procjena incidentne situacije** |  |  |  |
| 2/1 | Odmah po pojavi incidentnog događaja stručni radnik, stručni saradnik i saradnik koji je prvi uočio incidentni događaj i/ili koji je najbliži korisniku, vrši hitnu procjenu aktuelne situacije u kojoj se desio incidentni događaj i preduzima mjere za neodložnu intervenciju u zavisnosti od prirode incidentnog događaja i svojih kompetencija da bi umanjio ili otklonio rizik po korisnika. | **SR**  **SS**  **SMSN**  **V/A** |  | **OK**  **OG**  **RT** |
| 2/2 | Pružalac usluge ima Stručno uputstvo za obavljanje hitne procjene koja se vrši procjenom ponašanja korisnika, prikupljanjem informacija o događajima koji su neposredno prethodili incidentnom događaju i na osnovu prethodnog poznavanja ponašanja korisnika. | **D** | **RT**  **SR** | **UO** |
| 2/3 | O realizaciji hitne procjene stručni radnik ili stručni saradnik koji je procjenu realizovao sačinjava izvještaj na obrascu PU – IH koji je sastavni dio ove procedure. | **SR**  **SS** | **SM**  **SN** | **RT**  **D** |
| **3.** | **Obavještavanje odgovornih lica** |  |  |  |
| 3/1 | Zapošljeni koji je uočio incidentni događaj neodložno o incidentnu obavještava stručnog radnika zaduženog za grupu ili stručnog radnika zaduženog za korisnika o incidentnom događaju i hitnim mjerama koje su u toku usmenim putem, o čemu sačinjava službenu bilješku u toku istog dana koja se redovnim putem ulaže u dosije korisnika. | **Z** |  | **OK**  **OG**  **RT**  **D** |
| 3/2 | Stručni radnik odgovoran za grupu ili stručni radnik odgovoran za korisnika donosi odluku o daljim koracima u obezbjeđivanju neodložne zaštite korisnika i nadzire pružanje pomoći korisniku, ili sam preuzima pružanje pomoći o čemu odluku donosi na licu mjesta. | **OG**  **OK** |  | **RT**  **D** |
| 3/3 | Stručni radnik zadužen za korisnika ili stručni radnik zadužen za grupu izvještava direktora ili drugo lice određeno internim aktom pružaoca usluge, bez odlaganja usmenim putem i u pisanoj formi na obrascu prijave incidenta OPI, koji je sastavni dio ove procedure, najkasnije u roku od 12 sati. | **OK**  **OG** |  | **RT**  **D** |
| 3/4 | Nakon prijave incidenta odgovornom licu, kopija obrasca OPI redovnim putem ulaže se u dosije korisnika. | **OK** | **A** | **RT** |
| 3/5 | U situacijama bjekstva korisnika stručni radnik, stručni saradnik ili saradnik dužan je da bez odlaganja o nestanku korisnika obavijesti stručnog radnika odgovornog za korisnika ili stručnog radnika odgovornog za grupu. | **SR**  **SS**  **S** |  | **OK**  **OG** |
| 3/6 | Stručni radnik zadužen za korisnika ili stručni radnik zadužen za grupu nakon provjere da li se korisnik nalazi u krugu pružaoca usluga ili neposrednoj blizini objekta bez odlaganja obavještva odgovorno lice pružaoca usluge. | **OK**  **OG** | **RT** | **D** |
| 3/7 | U situacijama bjekstva korisnika odgovorno lice je dužno da bez odlaganja po obavještenju o nestanku korisnika izvijesti policiju, roditelje/zakonskog zastupnika korisnika i nadležni centar za socijalni rad u usmenoj formi i u pisanoj formi u roku od 6 sati. | **D** |  |  |
| 3/8 | U slučaju smrti korisnika stručni radnik bez odlaganja obavještava odgovorno lice pružaoca usluge usmenim putem o čemu sačinjava službenu bilješku istog dana. | **SR** |  | **D** |
| 3/9 | Odgovorno lice pružaoca usluge po prijemu informacije bez odlaganja poziva hitnu službu, policiju i roditlje/zakonskog zastupnika korisnika. | **D** |  |  |
| 3/10 | U slučaju fizičke povrede ili pogoršanja zdravstvenog stanja korisnika, stručni radnik odogvoran za korisnika neposredno nakon saniranja povrede (povredu sanira medicinska sestra/tehničar), odnosno uočavanja pogoršanja zdravstvenog stanja ili agitacije koja se ne može umiriti raspoloživim mjerama, odmah poziva roditelje/zakonskog zastupnika ili hitnu službu po potrebi u skladu s Procedurom o primjeni neophodnih mjera u cilju sprječavanja korisnika od povređivanja, samopovređivanja i nanošenja materijalne štete. | **OK** | **R**  **Z** | **RT**  **D** |
| 3/11 | Po ponovnom uspostavljanju bezbjednosti za korisnika nakon epizode incidentnog događaja stručni radnik odgovoran za korisnika ili drugi stručni radnik ili stručni saradnik ukoliko stručni radnik odgovorna za korisnika nije prisutan, obavještava odgovorno lice pružaoca usluge ili drugo lice određeno internim aktom pružaoca usluge, roditelje ili zakonskog zastupnika korisnika, srodnike ili značajne osobe za korisnika, usmenim putem o čemu se sačinjava bilješka, u roku od šest sati i upisuje u knjigu bezbjednosti. | **OK** | **SR**  **SS** | **D** |
| **4.** | **Pružanje pomoći u incidentnim situacijama** |  |  |  |
| 4/1 | U situacijama EPI napada svi zaposleni primjenjuju Stručno uputstvo za reagovanje prilikom EPI napada. | **SR**  **SSS**  **SM**  **Z** | **SS** | **RT** |
| 4/2 | U situacijama gušenja korisnika svi zaposleni primjenjuje Stručno uputstvo za reagovanje kod situacija gušenja. | **SSS**  **SM**  **Z SR** | **SS**  **S** | **RT** |
| 4/3 | U situacijama ozbiljne fizičke povrede stručni radnik i medicinska sestra/tehničar primjenjuju Stručno uputstvo za osnovno saniranje fizičkih povreda. | **SR** | **SS**  **SM**  **SN** | **RT** |
| 4/4 | U situacijama fizičkog sukoba ili napada korisnika na osoblje pružaoce usluge, stručni radnik, stručni saradnik i saradnik primjenjuju zaštitne mjere ograničavanja direktnim kontrolisanim fizičkim kontaktom u kombinaciji s izvođenjem korisnika iz prostorije u kojoj se odvija incidentni događaj. | **SR**  **SS**  **S** |  | **RT**  **D** |
| 4/5 | U situaciji neprimjerenog seksualnog ponašanja korisnika svi zaposleni primjenjuju Interno uputstvo o reagovanju u situacijama neprimjerenog seksualnog ponašanja korisnika. | **SR**  **Z** | **SS**  **S** | **RT** |
| 4/6 | U situaciji nanošenja materijalne štete kao rezultat agresivnog ponašanja korisnika pružalac usluge postupa u skladu s Procedurom o primjeni neophodnih mjera u cilju sprječavanja korisnika od povređivanja, samopovređivanja i nanošenja materijalne štete. | **SR** | **SS**  **S** | **RT**  **D** |
| **5** | **Reagovanje u situaciji sumnje na nasilje, zlostavljanje i zanemarivanje djeteta** |  |  |  |
| 5/1 | Ukoliko bilo koji zaposleni tokom boravka korisnika a posebno medicinska sestra, stručni radnik ili stručni saradnik prilikom opservacije njegovog zdravstvenog stanja primijete znake koji mogu upućivati na nasilje, zanemarivanje ili zlostavljanje korisnika dužni su da postupe u skladu sa Procedurom o primjeni neophodnih mjera u cilju sprečavanja korisnika od povređivanja, samopovređivanja i nanošenja materijalne štete i Procedurom o zaštiti djece u dnevnim centrima od nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja i dužni su da o tome bez odlaganja obavijeste rukovodioca stručnog tima ili stručnog radnika/stručnog saradnika odgovornog za . korisnika | **SR**  **SS**  **S** |  | **OK**  **RT** |
| 5/2 | Direktor ili stručni radnik odgovoran za korisnika, nakon konsultacija i dogovorenih internih postupaka, obavještavaju odgovornu osobu pružaoca usluge o sumnji na zlostavljanje i zanemarivanje. | **RT** | **OK** | **D** |
| 5/3 | Odgovorna osoba pružaoca usluge u pisanoj formi obavještava mjesno nadležni centar za socijalni rad i s njim dogovara učešće stručnog radnika zaduženog za korisnika u timu za zaštitu korisnika, koji se formira na osnovu Zakona o zaštiti od nasilja u porodici. | **D** | **RT** |  |
| 5/4 | Nakon prijave sumnje na zlostavljanje i zanemarivanje korisnika stručni radnik odgovoran za korisnika kontaktira mjesno nadležni Centar za socijalni rad i s njim dogovara dalji postupak prijavljivanja sumnje i učešće u zaštiti korisnika od nasilja u skladu sa zakonskim okvirom i usvojenim podzakonskim aktima i procedurama zaštite korisnika od nasilja. | **OK** |  | **RT** |
| 5/5 | Stručni radnik odgovoran za korisnika prati ponašanje i fizičko i psihičko stanje korisnika obraćajući pažnju na moguće simptome zlostavljanja i zanemarivanja i preduzima odgovarajuće postupke na osnovu konsultacija s direktorom, voditeljem slučaja Centra za socijalni rad i u skladu s nalozima uključenih pravosudnih organa ukoliko je došlo do procesuiranja krivičnog djela zanemarivanja i zlostavljanja korisnika od strane roditelja. | **OK** | **Z** | **RT**  **D** |
| 5/6 | U slučaju sumnje na zlostavljanje i zanemrivanje korisnika od strane zapošljenih u dnevnom boravku, odgovorna osoba pružaoca usluge i zapošljeni reaguju u skladu s posebnim internim aktom pružaoca usluge. | **D** | **RT** | **UO** |
| **6** | **Bilježenje incidentnih događaja** |  |  |  |
| 6/1 | Stručni radnik odgovoran za korisnika dužan je da incidentni događaj i način reagovanja ubilježi u obliku službene zabilješke u listu praćenja korisnika i u knjigu dnevnih događaja istog dana kad se incidentni događaj desio. | **OK** | **SR**  **SS** | **RT** |
| 6/2 | Incidentni događaj upisuje se u knjigu bezbjednosti od strane lica koje je primijenilo mjeru, istog dana kad se događaj desio. | **OG**  **OK** | **SS**  **S** | **RT** |