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 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 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 zapošljenih u zaštiti prava korisnika na privatnst i bezbjednost, u situacijama u kojima se neovlašćenim licima ili licima koja mogu naškoditi korisnicima onemogućava pristup dnevnom boravku.

**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.

***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 licekoje 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 dijete ili zapošljene, 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 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:***

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 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

**SM** – medicinska sestra saradnik

**SF** – fizioterapeut saradnik

**SN** – njegovatelj saradnik

**V/A** – vozač/asistent

**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

**SR** – stručni radnik

**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 zapošljenih 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 dijete i radni proces usljed prisustva značajnih osoba za korisnika bez opravdanih razloga i saglasnosti zapošljenih 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 korisnika i postupke omogućavanja posjeta porodica, rođaka i prijatelja zapošljenih. 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 korisnika ili zapošljenih** | | | | |
| **Redosljed**  **Aktiv** | **Opis aktivnosti** | **Nivoi odgovornosti**  **Pozicija** | | |
| **O** | **S** | **I** |
| **1.** | Prisustvo neovlašćenih osoba koje nisu u srodstvu sa korisnicima ili zapošljenim, ili nisu značajne osobe za korisnika omogućeno je samo onim osobama čiji boravak u dnevnom centru 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 zapošljenih 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 zapošljenih 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 OK** |  | **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** | **D** |
| 3/3 | Odgovorna osoba pružaoca usluge ili rukovodilac stručnog tima pružaoca usluge po ovlašćenju odgovorne osobe, kontaktira imenovanu osobu/osobe usmenim putem 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**  **NL** | **D** |
| 3/4 | Po postignutoj saglasnosti odgovorna osoba pružaoca usluge, ili direktor, dogovara konkretan datum i vrijeme posjete. | **D**  **RT** | **NL** | **D** |
| 3/5 | Uoči dolaska imenovane osobe stručni tim donosi odluku da li će se korisnika pripremiti za njen dolazak ili će posjeta biti organizovana kao iznenađenje za korisnika. | **RT** | **Z** | **D** |
| 3/6 | Donošenje odluke da se posjeta organizuje kao iznenađenje za korisnike bazira se na procjeni stručnog tima da nenajavljeni dolazak te osobe neće uznemiriti korisnike i dovesti do pojave neprilagođenog ponašanja korisnika. | **RT** | **Z** | **D** |
| **4.** | **Posjete roditelja/staratelja i osoba značajnih za korisnika** |  |  |  |
| 4/1 | Posjete roditelja/staratelja, srodnika i drugih osoba značajnih za korisnika omogućavaju se u skladu s individualnim planom rada korisnika i samo ukoliko imaju svrhu prilagođavanja korisnika na nove uslove, smirivanja korisnika ili drugu dobrobit po korisnika, a na osnovu odluke stručnog tima. | **RT** | **OK**  **SR** | **D** |
| 4/2 | 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** | **OK** | **D** |
| 4/3 | Pružalac usluge definiše i opravdane situacije za boravak roditelja/staratelja/značajnih osoba za korisnika u Dnevnom boravku:   * 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 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 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 korisnika. * I u drugim situacijama koje odredi pružalac usluge, a da su one u interesu korisnika. | **D** | **RT SR** | **UO** |
| 4/4 | Dinamiku i dužinu boravka roditelja/staratelja i srodnika i značajnih osoba za korisnika kod pružaoca usluge dogovaraju stručni radnik odgovoran za korisnika 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. | **OK** | **R** | **RT** |
| 4/5 | Ukoliko stručni radnik odgovoran za korisnika i roditelj/staratelj ne postignu dogovor o posjetama roditelja koje su u interesu korisnika, razgovor s roditeljem obavlja koordinator stručnog tima ili direktor. | **RT** | **D** | **D** |
| 4/6 | U izuzetnim slučajevima, odluku o posjetama roditelja donosi stručni tim, kad ne postoji mogućnost dogovora s roditeljem/starateljem. | **RT** | **Z** | **D** |
| 4/7 | Odluka tima u pisanoj formi dostavlja se roditelju/staratelju i administrira kroz redovnu proceduru pružaoca usluge. | **D** | **RT A** |  |
| 4/8 | Ponašanje roditelja/staratelja tokom posjeta prati stručni radnik odgovoran za korisnika i bilješke o kvalitetu kontakta upisuje u list praćenja rada s korisnikom. | **OK** | **Z** | **RT** |
| **5** | **Posjete porodice, srodnika i prijatelja zapošljenih** |  |  |  |
| 5/1 | Nenajavljene posjete zapošljenima od strane članova porodice, srodnika i prijatelja dozvoljene su u vrijeme pauze, osim u hitnim situacijama. | **D** | **RT** |  |
| 5/2 | Izuzetnim situacijama za posjetu smatraju se situacije neočekivanih traumatičnih događaja u porodici zapošljenog ili neplanirane posjete srodnika koji žive van mjesta boravka zapošljenog. | **D** | **RT** | **D** |
| **6** | **Ponašanje posjetioca tokom boravka u objektu pružaoca usluge** |  |  |  |
| 6/1 | Svi posjetioci dužni su da se pridržavaju principa ophođenja s korisnicima i da poštuju kućni red s kojim se upoznaju prilikom dolaska u objekat. | **NL** |  | **OK RT**  **D** |
| 6/2 | 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 NL** | **D** |
| **7** | **Postupanje u slučaju pokušaja ulaska neovlašćenih lica bez saglasnosti pružaoca usluge** |  |  |  |
| 7/1 | 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** |
| 7/2 | Po nalogu odgovorne osobe neovlašćenom licu se može omogućiti ulazak u objekat uz pratnju odogovorne osobe. | **D** | **NL** | **D** |
| 7/3 | 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** |
| 7/4 | Ukoliko neovlašćeno lice nastoji da primjenom sile uđe u objekat , osoba odgovorna za nadzor zaključava ulaz i poziva policiju. | **D** | **ON** | **D** |
| 7/5 | O navedenom događaju osoba zadužena za nadzor sačinjava službenu bilješku. | **ON** | **A** | **D** |