

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), član 11 Pravilnika o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici i člana 27 Statuta JU Dnevni centar za djecu sa smetnjama u razvoju i osobe sa invaliditetom - Nikšić, radi obezbjeđivanja kvalitetne usluge Dnevnog boravka za djecu sa smetnjama u razvoju i osobe sa invaliditetom, 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 zaposlenih 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 zaposlenih 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.

Definicije i osnovni pojmovi

Bezbjedno fizičko okruženje – za potrebe ove procedure bezbjedno fizičko okruženje odnosi se na prilagođenost prostora standardima dostupnosti za osobe sa 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 kada 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 zaposlenog u dnevnom boravku neopaženo napustio boravak i nije ga bilo moguće pronaći potragom u krugu boravka.

Ovlašćenja i odgovornosti

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

Ovlašćenja i odgovornosti zaposlenih – stručnih radnika, stručnih saradnika i saradnika dati su u odgovarajućim aktima pružaoca usluge.

Nivoi odgovornosti u smislu obezbjeđenja poštovanja procedure su sljedeći:

Primarna odgovornost (O) ili odgovornost odlučivanja i obezbjeđivanja realizacije aktivnosti. Ovu odgovornost ima zaposleni 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 zaposlenih kod pružaoca usluge.

O – primarna odgovornost/odlučivanje

S – sekundarna odgovornost/učestvovanje

I – informativna odgovornost

D – direktor

RT – rukovodilac stručnog tima

OD – stručni radnik zadužen za rad sa 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 – vozač saradnik

DO – domar odnosno zaposleno/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 zaposleni koji rade sa korisnikom, odnosno stručni radnik, stručni saradnik, saradnik medicinska sestra i saradnik njegovatelj

SR – stručni radnik

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 spriječenja korisnika od samopovređivanja, 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 zaposlenih 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 sa prirodom incidentnog događaja i stručnim uputstvom za primjenu zaštitnih mjera ograničavanja. Procedura propisuje način postupanja zaposlenih u pogledu reagovanja i izvještavanja za vrijeme i nakon incidentnog događaja.

Područje primjene: postupanje zaposlenih u situacijama incidentnih događaja				
Redosli jed Aktiv	Opis aktivnosti	Nivoi odgovornosti Pozicija		
		O	S	I
1.	<p>Pružalac usluge definiše i upoznaje sve zaposlene sa događajima koji se smatraju incidentnim u sklopu ove procedure:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 na zlostavljanje i zanemarivanje korisnika ▪ fizičko i/ili psihičko zlostavljanje korisnika, mentalna okrutnost prema korisniku ▪ seksualno zlostavljanje korisnika ▪ zloupotreba korisnika od strane zaposlenog osoblja 	D	RT SR	UO

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ zloupotreba korisnika od strane drugih korisnika ▪ zanemarivanje korisnika od strane zaposlenog osoblja ▪ drugi događaji na osnovu odgovarajućeg internog akta pružaoca usluge. 			
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/e	SR SS SM SN	/	OD OG RT
2/2	Pružalac usluge ima Stručno uputstvo za obavljanje hitne procjene koja se vrši procjenom ponašanja korisnika na osnovu 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	Zaposleni koji je uočio incidentni događaj, neodložno o incidentu obavještava stručnog radnika zaduženog za grupu ili stručnog radnika zaduženog za korisnika i hitnim mjerama koje su u toku primijenjene usmenim putem, o čemu se sačinjava službena bilješka u toku istog dana koja se redovnim putem ulaže u dosije korisnika.	Z	/	OD 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 OD	/	RT D
3/3	Stručni radnik zadužen za korisnika ili stručni radnik zadužen za grupu izvještava koordinatora stručnog tima, odnosno rukovodioca pružaoca usluge 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.	OD OG	/	RT D
3/4	Nakon prijave incidenta odgovornom licu, kopija obrasca OPI redovnim putem ulaže se u dosije korisnika.	OD	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	SR SS	/	OD OG

	za grupu.	S		
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 obavještava koordinatora stručnog tima i odgovorno lice pružaoca usluge.	OD OG	RT	D
3/7	U situacijama bjekstva korisnika, odgovorno lice pružaoca usluge ili rukovodilac stručnog tima na nalog odgovornog lica dužno je 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	RT	/
3/8	U slučaju smrti korisnika, stručni radnik bez odlaganja obavještava odgovorno lice pružaoca usluge i rukovodioca stručnog tima usmenim putem o čemu sačinjava službenu bilješku istog dana.	SR	/	RT D
3/9	Odgovorno lice pružaoca usluge ili rukovodilac stručnog tima na nalog odgovornog lica, po prijemu informacije bez odlaganja poziva hitnu službu, policiju i roditelje/zakonskog zastupnika korisnika.	D	RT	
3/10	U slučaju fizičke povrede ili pogoršanja zdravstvenog stanja korisnika, stručni radnik odgovoran za korisnika, neposredno nakon saniranja povrede, odnosno uočavanja pogoršanja zdravstvenog stanja ili agitacije koja se ne može umiriti raspoloživim mjerama, obavještava rukovodioca stručnog tima koji poziva roditelje/zakonskog zastupnika ili hitnu službu po potrebi u skladu sa Procedurom o primjeni neophodnih mjera u cilju spriječavanja korisnika od povređivanja, samopovređivanja i nanošenja materijalne štete.	OD RT	RT Z	
3/11	Po ponovnom uspostavljanju bezbjednosti za korisnika, nakon epizode incidentnog događaja, stručni radnik odgovoran za korisnika ili drugi stručni radnik ukoliko stručni radnik odgovoran za korisnika nije prisutan, obavještava rukovodioca stručnog tima 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.	RT SR	SR SS	D
4.	Pružanje pomoći u incidentnim situacijama			
4/1	U situacijama EPI napada stručni radnik primjenjuje Stručno uputstvo za reagovanje prilikom EPI napada.	SR	SS	RT
4/2	U situacijama gušenja korisnika stručni radnik primjenjuje Stručno uputstvo za reagovanje kod situacija gušenja.	SR	SS S	RT

4/3	U situacijama ozbiljne fizičke povrede stručni radnik primjenjuje 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 sa izvođenjem korisnika iz prostorije u kojoj se odvija incidentni događaj.	SR SS S		RT D
4/5	U situaciji neprimjerenog seksualnog ponašanja korisnika, stručni radnik primjenjuje Stručno uputstvo o reagovanju u situacijama neprimjerenog seksualnog ponašanja korisnika.	SR	SS S	RT
4/6	U situaciji nanošenja materijalne štete kao rezultat agresivnog ponašanja korisnika, pružalac usluge postupa u skladu sa 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 zlostavljanje i zanemarivanje korisnika			
5/1	Ukoliko medicinska sestra, stručni radnik ili stručni saradnik prilikom opservacije zdravstvenog stanja korisnika prilikom prihvata korisnika u skladu s Procedurom o primjeni neophodnih mjera u cilju sprječavanja korisnika od povređivanja, samopovređivanja i nanošenja materijalne štete, primijete znake koji mogu upućivati na zanemarivanje ili zlostavljanje korisnika, dužni su da o tome bez odlaganja obavijeste rukovodioca stručnog tima ili stručnog radnika odgovornog za korisnika.	SR SS S		OD RT
5/2	Koordinator stručnog tima ili stručni radnik odgovoran za korisnika, nakon konsultacija i dogovorenih internih postupaka, obavještavaju odgovornu osobu pružaoca usluge o sumnji na zlostavljanje i zanemarivanje.	RT	OD	D
5/3	Odgovorna osoba pružaoca usluge u pisanoj formi obavještava mjesno nadležni centar za socijalni rad i sa 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 OD	/
5/4	Nakon prijave sumnje na zlostavljanje i zanemarivanje korisnika, stručni radnik odgovoran za korisnika, kontaktira mjesno nadležni centar za socijalni rad i sa 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.	OD	/	RT
5/5	Stručni radnik odgovoran za korisnika prati ponašanje i fizičko i psihičko stanje korisnika, obraćajući	OD	Z	RT

	pažnju na moguće simptome zlostavljanja i zanemarivanja i preduzima odgovarajuće postupke na osnovu konsultacija sa koordinatorom stručnog tima, voditeljem slučaja centra za socijalni rad i u skladu sa nalogima uključenih pravosudnih organa ukoliko je došlo do procesuiranja krivičnog djela zanemarivanja i zlostavljanja korisnika od strane roditelja.			D
5/6	U slučaju sumnje na zlostavljanje i zanemarivanje korisnika od strane zaposlenih u dnevnom boravku, odgovorna osoba pružaoca usluge i zaposleni reaguju u skladu sa posebnim internim aktom pružaoca usluge.	D	RT	UO
6	Bilježenje incidentnih događaja			
6/1	Stručni radnik odgovoran za korisnika ili stručni radnik koji je primijenio mjeru, dužan je da u toku dana incidentni događaj i način reagovanja evidentira u obliku službene bilješke. Službenu bilješku čine obrazac OPI koji je sastavni dio ovog dokumenta, Knjiga aktivnosti na osiguranju bezbjednosti i list praćenja korisnika.	SR		RT