

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 27 Statuta JU Dnevni centar za djecu sa smetnjama u razvoju i osobe sa invaliditetom - Nikšić, radi obezbjeđivanja kvalitetne usluge Dnevnog centra, Upravni odbor donosi:

## PROCEDURU O POSJETAMA I SPRIJEČAVANJU ULASKA NEOVLAŠĆENIH LICA

### **Svrha procedure**

Svrha procedure jeste da omogući kontinuitet aktivnosti tokom dana i zaštitu korisnika od mogućeg uznemiravanja i povređivanja uslijed kontakta sa nepoznatim osobama ili osobama koje svojim prisustvom 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 korisnika ili zaposlene, 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 zaposlenih – stručnih radnika, stručnih saradnika i saradnika dati su u odgovarajućim aktima pružaoca usluge.

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

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 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

**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

**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 spriječavanja 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 zaposlenih i kriterijume postupaka 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 korisnika i radni proces usljed prisustva značajnih osoba za korisnika 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 korisnika 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.

| <b>Područje primjene: donošenje odluke o prisustvu neovlašćenih lica koja nisu srodnici korisnika ili zaposlenih</b> |  |                                    |                       |           |
|--|--|------------------------------------|-----------------------|-----------|
| <b>Redosli jed Aktiv</b>   | <b>Opis aktivnosti</b>   | <b>Nivoi odgovornosti Pozicija</b> |                       |           |
|  |  | <b>O</b>                           | <b>S</b>              | <b>I</b>  |
| <b>1.</b>  | Prisustvo neovlašćenih osoba koje nijesu u srodstvu sa korisnicima ili zaposlenim ili nijesu značajne osobe za korisnika, omogućeno je samo onim osobama čiji boravak u dnevnom centru doprinosi kvalitetu rada sa korisnicima, njihovoj socijalizaciji i razvoju mogućnosti za uključivanje u lokalnu zajednicu.  | <b>D</b>                           | <b>RT</b>             | <b>UO</b> |
| <b>2.</b>  | 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.   | <b>D</b>                           | <b>RT</b>             | <b>UO</b> |
| <b>3.</b>  | <b>Donošenje odluke o prisustvu neovlašćene osobe po pozivu od strane zaposlenih u dnevnom boravku</b>   |                                    |                       |           |
| 3/1  | Osnov za pozivanje neovlašćenih osoba za dolazak u dnevni boravak je program i godišnji plan rada pružaoca usluge, kao i individualni plan rada sa korisnikom.   | <b>RT</b><br><b>OD</b>             |                       | <b>D</b>  |
| 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.   | <b>RT</b>                          | <b>Z</b>              | <b>D</b>  |
| 3/3  | Odgovorna osoba pružaoca usluge ili koordinator stručnog tima pružaoca usluge, po ovlaštenju 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, kao i o principima i načinu odnosa prema korisnicima. | <b>D</b><br><b>RT</b>              | <b>Z</b><br><b>NL</b> | <b>D</b>  |

|           |  |                       |                        |          |
|-----------|--|-----------------------|------------------------|----------|
| 3/4       | Po postignutoj saglasnosti odgovorna osoba pružaoca usluge, ili koordinator stručnog tima pružaoca usluge po ovlašćenju odgovorne osobe, dogovara konkretan datum i vrijeme posjete.   | <b>D</b><br><b>RT</b> | <b>NL</b>              | <b>D</b> |
| 3/5       | Stručni tim donosi odluku u pisanoj formi o prisustvu konkretne osobe u dnevnom boravku i u odluci navodi ime i profesiju osobe, svrhu njenog dolaska, tačno vrijeme dolaska i predviđenu dužinu boravka.  | <b>RT</b>             | <b>Z</b>               | <b>D</b> |
| 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.  | <b>RT</b>             | <b>A</b>               | <b>D</b> |
| 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 korisnike.   | <b>RT</b>             | <b>Z</b>               | <b>D</b> |
| 3/8       | 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.   | <b>RT</b>             | <b>Z</b>               | <b>D</b> |
| 3/9       | Nakon obavljene posjete, koordinator stručnog tima sačinjava bilješku/izvještaj o obavljenoj posjeti koja se redovnim putem ulaže u arhivu dokumentacije pružaoca usluge.  | <b>RT</b>             | <b>A</b>               | <b>D</b> |
| <b>4.</b> | <b>Donošenje odluke o prisustvu neovlašćene osobe/lica po osnovu njenog samoinicijativnog obraćanja pružaocu usluge</b>  |                       |                        |          |
| 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 sa korisnicima, podnosi pružaocu usluge zahtjev za dobijanje saglasnosti na obrascu PL koji je sastavni dio ove procedure. | <b>NL</b>             | <b>RT</b><br><b>SR</b> | <b>D</b> |
| 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.   | <b>RT</b>             | <b>Z</b>               | <b>D</b> |
| 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.   | <b>RT</b>             | <b>Z</b>               | <b>D</b> |
| 4/4       | U slučaju odbijanja zahtjeva odluka se u pisanoj formi dostavlja podnosiocu zahtjeva u roku od najduže dvije nedjelje od podnošenja zahtjeva.  | <b>D</b>              | <b>RT</b>              | <b>D</b> |
| 4/5       | Odluka po zahtjevu administrira se redovnim putem i odlaže u arhivu pružaoca usluge.   | <b>A</b>              | <b>RT</b>              | <b>D</b> |
| 4/6       | Odgovorna osoba pružaoca usluge, koordinator stručnog tima ili drugi zaposleni po ovlašćenju odgovorne osobe uspostavljaju kontakt sa podnosiocem zahtjeva i dogovara detalje posjete.   | <b>D</b><br><b>RT</b> | <b>SR</b>              | <b>D</b> |

|           |   |           |                  |           |
|-----------|---|-----------|------------------|-----------|
| 4/7       | Dalja procedura odvija se po stavkama 3/7–3/9 procedure.  |           |                  |           |
| <b>5.</b> | <b>Posjete roditelja/staratelja i osobaznačajnih za korisnika</b>   |           |                  |           |
| 5/1       | Posjete roditelja/staratelja, srodnika i drugih osoba značajnih za korisnika omogućavaju se u skladu sa 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.   | <b>RT</b> | <b>OD<br/>SR</b> | <b>D</b>  |
| 5/2       | 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.   | <b>RT</b> | <b>OD</b>        | <b>D</b>  |
| 5/3       | 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prisustvo roditelja je neophodno radi upoznavanja korisnika sa novom sredinom i njegovog prilagođavanja.</li> <li>▪ Prisustvo roditelja je neophodno radi upoznavanja osoblja na koji način treba obavljati neke aktivnosti oko korisnika (higijena, hranjenje i sl.) u skladu sa specifičnostima korisnika.</li> <li>▪ Zdravstveno stanje korisnika je pogoršano ili je korisnik pretrpio ozbiljniju fizičku povredu, u skladu sa procedurama o osiguranju bezbjednosti i incidentnim događajima.</li> <li>▪ Korisnik je u stanju izuzetne psihomotorne agitacije i postoji visok rizik od samopovređivanja, povređivanja i nanošenja materijalne štete koja se ne može umiriti raspoloživim metodama.</li> <li>▪ Roditelj/značajna osoba ima znanja i vještine za animiranje korisnika i može svojim doprinosom omogućiti dobrobit korisnika tokom posjete.</li> <li>▪ Planom rada pružaoca usluge predviđeno je da u određenim aktivnostima učestvuju roditelji i osobe značajne za korisnika.</li> <li>▪ Potrebno je prisustvo na roditeljskim i drugim sastancima koje sa roditeljima/starateljima i značajnim osobama organizuje pružalac usluge.</li> <li>▪ U interesu korisnika je da roditelj prisustvuje individualnim tretmanima, o čemu odlučuje stručni radnik odgovoran za korisnika.</li> <li>▪ I u drugim situacijama koje odredi pružalac usluge, a da su one u interesu korisnika.</li> </ul> | <b>D</b>  | <b>RT<br/>SR</b> | <b>UO</b> |
| 5/4       | Dinamiku i dužinu boravka roditelja/staratelja i srodnika i značajnih osoba za korisnika kod pružaoca   | <b>OD</b> | <b>R</b>         | <b>RT</b> |

|          |   |           |                       |                       |
|----------|---|-----------|-----------------------|-----------------------|
|          | usluge dogovaraju stručni radnik odgovoran za korisnika i roditelj/staratelj, u skladu sa potrebama i interesima korisnika, njegovim napredovanjem i osamostaljivanjem i zahtjevima stručnog rada, u okviru definisanja plana rada sa korisnikom. |           |                       |                       |
| 5/5      | Ukoliko stručni radnik odgovoran za korisnika i roditelj/staratelj ne postignu dogovor o posjetama roditelja koje su u interesu korisnika, razgovor sa roditeljem obavlja koordinator stručnog tima.  | <b>RT</b> | <b>OD</b>             | <b>D</b>              |
| 5/6      | U izuzetnim slučajevima, odluku o posjetama roditelja donosi stručni tim, kada ne postoji mogućnost dogovora sa roditeljem/starateljem.   | <b>RT</b> | <b>Z</b>              | <b>D</b>              |
| 5/7      | Odluka tima u pisanoj formi dostavlja se roditelju/staratelju i administrira kroz redovnu proceduru pružaoca usluge.  | <b>D</b>  | <b>RT</b><br><b>A</b> |                       |
| 5/5      | Koordinator stručnog tima dužan je da na nedjeljnom nivou dostavi spisak posjeta korisniku osoblju odgovornom za nadzor ulaska/izlaska iz objekta, te da ga ažurira na dnevnom nivou ukoliko dođe do promjena u postignutim dogovorima.           | <b>RT</b> | /                     | <b>D</b>              |
| 5/6      | Ponašanje roditelja/staratelja tokom posjeta prati stručni radnik odgovoran za korisnika i bilješke o kvalitetu kontakta upisuje u list praćenja rada sa korisnikom.  | <b>OD</b> | <b>Z</b>              | <b>RT</b>             |
| <b>6</b> | <b>Posjete porodice, srodnika i prijatelja zaposlenih</b>   |           |                       |                       |
| 6/1      | Nenajavljene posjete zaposlenima od strane članova porodice, srodnika i prijatelja dozvoljene su u vrijeme pauze, osim u hitnim situacijama.  | <b>D</b>  | <b>RT</b>             |                       |
| 6/2      | U slučaju kada 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.            | <b>Z</b>  | <b>ON</b>             | <b>D</b>              |
| 6/3      | Posjete mimo pauze ne smiju ugroziti radno angažovanje zaposlenog i mogu trajati najduže 15 minuta, osim u izuzetnim situacijama.   | <b>D</b>  | <b>RT</b>             | <b>D</b>              |
| 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.  | <b>NL</b> | <b>ON</b>             | <b>RT</b><br><b>D</b> |
| 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.   | <b>D</b>  | <b>RT</b>             | <b>D</b>              |
| <b>7</b> | <b>Ponašanje posjetioca tokom boravka u objektu pružaoca usluge</b>   |           |                       |                       |
| 7/1      | Svi posjetioci dužni su da se pridržavaju principa ophođenja sa korisnicima i da poštuju kućni red sa kojim   | <b>NL</b> |                       | <b>OD</b>             |

|          |  |           |                  |                 |
|----------|--|-----------|------------------|-----------------|
|          | se upoznaju prilikom dolaska u objekat.  |           |                  | <b>RT<br/>D</b> |
| 7/2      | Tokom trajanja posjete zabranjeno je fotografisanje ili snimanje korisnika, osim ako to ne odobri odgovorna osoba pružaoca usluge uz saglasnost roditelja i korisnika i na osnovu procjene da bi fotografije doprinjele dobrobiti korisnika.       | <b>D</b>  | <b>RT<br/>NL</b> | <b>D</b>        |
| <b>8</b> | <b>Postupanje u slučaju pokušaja ulaska neovlašćenih lica bez saglasnosti pružaoca usluge</b>  |           |                  |                 |
| 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 sa neovlašćenim licem i obavještava o tome odgovornu osobu pružaoca usluge. | <b>ON</b> | <b>NL</b>        | <b>RT<br/>D</b> |
| 8/2      | Po nalogu odgovorne osobe neovlašćenom licu se može omogućiti ulazak u objekat uz pratnju odgovorne osobe.   | <b>D</b>  | <b>NL</b>        | <b>D</b>        |
| 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.                                       | <b>D</b>  | <b>ON</b>        | <b>D</b>        |
| 8/4      | Ukoliko neovlašćeno lice nastoji da primjenom sile uđe u objekat, osoba odgovorna za nadzor zaključava ulaz i poziva policiju.   | <b>D</b>  | <b>ON</b>        | <b>D</b>        |
| 8/5      | O navedenom događaju osoba zadužena za nadzor sačinjava službenu bilješku.   | <b>ON</b> | <b>A</b>         | <b>D</b>        |