

JU DNEVNI CENTAR ZA DJECU I OMLADINU
SA SMETNJAMA I TEŠKOĆAMA U RAZVOJU
„MOJKOVAC“

Br.:01 - 36

Mojkovac, 29.01.2018. godine

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 25 Statuta JU Dnevni centar za djecu i omladinu sa smetnjama i teškoćama u razvoju „Mojkovac“, radi obezbjeđivanja kvalitetne usluge Dnevnog boravka za djecu 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 djece od mogućeg uznemiravanja i povređivanja usljed kontakta s nepoznatim osobama ili osobama koje svojim prisustvom mogu uznemiriti djecu i onesti njihove uobičajene aktivnosti, ili dovesti do neprilagođenog ponašanja djece.

Područje primjene

Područje primjene procedure je postupanje zaposlenih u zaštiti prava djece na privatnost i bezbjednost, u situacijama u kojima se neovlašćenim licima ili licima koja mogu naškoditi djeci 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.

Neprikladno 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, srođnicima 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 pružaoca 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 – rukovodilac stručnog tima

OD – stručni radnik zadužen za rad s konkretnim djetetom – odgovorni stručni radnik za dijete
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 sprječavanja 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 zapošljenih i kriterijume i postupak za omogućavanje prisustva drugim osobama od značaja za kvalitet obavljanja aktivnosti i dobrobit po djecu tokom radnog vremena boravka, kao i zaštitu od pojačane uznemirenosti i štete po

dijete i radni proces usljed prisustva značajnih osoba za dijete 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 dijete 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 djece.

Područje primjene: donošenje odluke o prisustvu neovlašćenih lica koja nisu srodnici djeteta ili zapošljenih				
Redosljed Aktivnosti	Opis aktivnosti	Nivoi odgovornosti		
		O	S	I
1.	Prisustvo neovlašćenih osoba koje nisu u srodstvu sa djecom ili zapošljenim, ili nisu značajne osobe za dijete omogućeno je samo onim osobama čiji boravak u dnevnom centru doprinosi kvalitetu rada sa djecom 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 djetetom.	RT OD		D
3/2	Stručni tim planira gostovanje konkretnih osoba, vodeći računa o njihovim ljudskim kvalitetima i mogućem doprinosu razvoju i dobrobiti djece i o donijetoj odluci obavještava odgovornu osobu pružaoca usluge.	RT	Z	D
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 prihvatiti da posjeti dnevni boravak, i o principima i načinu odnosa prema djeci.	D RT	Z NL	D

3/4	Po postignutoj saglasnosti odgovorna osoba pružaoca usluge, ili koordinator stručnog tima pružaoca usluge po ovlaštenju odgovorne osobe, dogovara konkretan datum i vrijeme posjete.	D RT	NL	D
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.	RT	Z	D
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.	RT	A	D
3/7	Uoči dolaska imenovane osobe stručni tim donosi odluku da li će se djeca pripremiti za njen dolazak ili će posjeta biti organizovana kao iznenađenje za djecu.	RT	Z	D
3/8	Donošenje odluke da se posjeta organizuje kao iznenađenje za djecu bazira se na procjeni stručnog tima da nenajavljeni dolazak te osobe neće uznemiriti djecu i dovesti do pojave neprilagođenog ponašanja djeteta/djece.	RT	Z	D
3/9	Nakon obavljene posjete koordinator stručnog tima sačinjava bilješku/izvještaj o obavljenoj posjeti koja se redovnim putem ulaže u arhivu dokumentacije pružaoca usluge.	RT	A	D
4.	Donošenje odluke o prisustvu neovlaštene osobe/lica po osnovu njenog samoinicijativnog obraćanja pružaocu usluge			
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 s djecom, podnosi pružaocu usluge zahtjev za dobijanje saglasnosti na obrascu PL koji je sastavni dio ove procedure.	NL	RT SR	D
4/2	Na osnovu zahtjeva i eventualnog prethodnog usmenog kontakta stručni tim razmatra opravdanost zahtjeva i dobrobit po djecu, te donosi odluku o prihvatanju ili odbijanju zahtjeva.	RT	Z	D
4/3	Zahtjev za posjetu se odbija ukoliko stručni tim procijeni da planirana posjeta nije vezana za dobrobit i napredak djece ili da može nanijeti štetu djeci i zapošljenima.	RT	Z	D
4/4	U slučaju odbijanja zahtjeva odluka se u pisanoj formi dostavlja podnosiocu zahtjeva u roku od najduže dvije nedjelje od podnošenja zahtjeva.	D	RT	D
4/5	Odluka po zahtjevu administrira se redovnim putem i odlaže u arhivu pružaoca usluge.	A	RT	D

4/6	Odgovorna osoba pružaoca usluge, koordinator stručnog tima ili drugi zaposleni po ovlaštenju odgovorne osobe uspostavljaju kontakt s podnosiocem zahtjeva i dogovara detalje posjete.	D RT	SR	D
4/7	Dalja procedura odvija se po stavkama 3/7–3/9 procedure.			
5.	Posjete roditelja/staratelja i osoba značajnih za dijete			
5/1	Posjete roditelja/staratelja, srodnika i drugih osoba značajnih za dijete omogućavaju se u skladu s individualnim planom rada djeteta i samo ukoliko imaju svrhu prilagođavanja djeteta na nove uslove, smirivanja djeteta ili drugu dobit po djetete, a na osnovu odluke stručnog tima.	RT	OD SR	D
5/2	Pružalac usluge dužan je da prije uvođenja djeteta u korišćenje usluge, roditelje informiše o posjetama i da prihvati saglasnost roditelja u pisanoj formi da prihvata uslove posjećivanja djeteta u skladu s propisima pružaoca usluge.	RT	OD	D
5/3	Opravdane situacije za boravak roditelja/staratelja/značajnih osoba za dijete kod pružaoca usluge su: ▪ Prisustvo roditelja je neophodno radi upoznavanja djeteta s novom sredinom i njegovog prilagođavanja. ▪ Prisustvo roditelja je neophodno radi instruktaze i upoznavanja osoblja na koji način treba obavljati neke aktivnosti oko djeteta (higijena, hranjenje i sl.) u skladu sa specifičnostima djeteta. ▪ Zdravstveno stanje djeteta pogoršano ili je dijete pretrpjelo ozbiljniju fizičku povredu, u skladu s procedurama o osiguranju bezbjednosti i incidentnim događajima. ▪ Dijete 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 djece i može svojim doprinosom omogućiti dobit djece tokom posjete. ▪ Planom rada pružaoca usluge predviđeno je da u određenim aktivnostima učestvuju roditelji i osobe značajne za dijete. ▪ Potrebno je prisustvo na roditeljskim i drugim sastancima koje s roditeljima/starateljima i značajnim osobama organizuje pružalac usluge. ▪ U interesu je djeteta da roditelj prisustvuje individualnim tretmanima djece, o čemu odlučuje stručni radnik odgovoran za dijete.	D RT	RT SR	UO

	I u drugim situacijama koje odredi pružalac usluge, a da su one u interesu djeteta/djece.			
5/4	Dinamiku i dužinu boravka roditelja/staratelja i srodnika i značajnih osoba za dijete kod pružaoca usluge dogovaraju stručni radnik odgovoran za dijete i roditelj/staratelj, u skladu s potrebama djeteta i interesima djeteta, njegovim napredovanjem i osamostaljivanjem i zahtjevima stručnog rada, u okviru definisanja plana rada s djetetom.	OD	R	RT
5/5	Ukoliko stručni radnik odgovoran za dijete i roditelj/staratelj ne postignu dogovor o posjetama roditelja koje su u interesu djeteta, razgovor s roditeljem obavlja koordinator stručnog tima.	RT	OD	D
5/6	U izuzetnim slučajevima, odluku o posjetama roditelja donosi stručni tim, kad ne postoji mogućnost dogovora s roditeljem/starateljem.	RT	Z	D
5/7	Odluka tima u pisanoj formi dostavlja se roditelju/staratelju i administrira kroz redovnu proceduru pružaoca usluge.	D	RT A	
5/5	Koordinator stručnog tima dužan je da na nedjeljnom nivou dostavi spisak posjeta djetetu, osoblju odgovornom za nadzor ulaska/izlaska iz objekta, te da ga ažurira na dnevnom nivou ukoliko dođe do promjena u postignutim dogovorima.	RT	/	D
5/6	Ponašanje roditelja/staratelja tokom posjeta prati stručni radnik odgovoran za dijete i bilješke o kvalitetu kontakta upisuje u list praćenja rada s djetetom.	OD	Z	RT
6	Posjete porodice, srodnika i prijatelja zapošljenih			
6/1	Nenajavljene posjete zapošljenima od strane članova porodice, srodnika i prijatelja dozvoljene su u vrijeme pauze, osim u hitnim situacijama.	D	RT	
6/2	U slučaju kad zapošljeni 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.	Z	ON	D
6/3	Posjete mimo pauze ne smiju ugroziti radno angažovanje zapošljenog i mogu trajati najduže 15 minuta, osim u izuzetnim situacijama.	D	RT	D
6/4	Posjetilac zapošljenog dužan je da se najavi osobi zaduženoj za nadzor ulaska i izlaska iz objekta i da sačeka da osoba koju posjećuje dođe po njega.	NL	ON	RT D
6/5	Izuzetnim situacijama za posjetu smatraju se situacije neočekivanih traumatičnih događaja u porodici	D	RT	D

7	zapošljenog ili neplanirane posjete srodnika koji žive van mjesta boravka zapošljenog.				
	Ponašanje posjetioca tokom boravka u objektu pružaoca usluge				
7/1	Svi posjetioci dužni su da se pridržavaju principa ophođenja s djecom i da poštuju kućni red s kojim se upoznaju prilikom dolaska u objekat.	NL			OD RT D
7/2	Tokom trajanja posjete zabranjeno je fotografisanje ili snimanje djece, osim ako to ne odobri odgovorna osoba pružaoca usluge uz saglasnost roditelja i djece i na osnovu procjene da bi fotografije doprinijele dobrobiti djece.	D	RT NL		D
8	Postupanje u slučaju pokušaja ulaska neovlašćenih lica bez saglasnosti pružaoca usluge				
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 s neovlašćenim licem i obavještava o tome odgovornu osobu pružaoca usluge.	ON	NL		RT D
8/2	Po nalogu odgovorne osobe neovlašćenom licu se može omogućiti ulazak u objekat uz pratnju odgovorne osobe.	D	NL		D
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.	D	ON		D
8/4	Ukoliko neovlašćeno lice nastoji da primjenom sile uđe u objekat , osoba odgovorna za nadzor zaključava ulaz i poziva policiju.	D	ON		D
8/5	O navedenom događaju osoba zadužena za nadzor sačinjava službenu bilješku.	ON	A		D

