

Br.:01-082/24-134

Mojkovac, 26.02. 2024.godine

Na osnovu člana 3 Pravilnika o bližim uslovima za izdavanje, obnavljanje, suspenziju i oduzimanje licence za obavljanje djelatnosti socijalne i dječije zaštite („Službeni list CG“, br. 38/18,76/19,16/21), člana 10. Pravilnika o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici ("Službeni list Crne Gore", br. 063/19 od 18.11.2019) i člana 22 Statuta JU „Dnevni centar za djecu i mlade sa smetnjama u razvoju - Mojkovac“, radi obezbeđivanja kvalitetne usluge Dnevnog boravka za decu i mlade sa smetnjama 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 omogućiti 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 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 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, odgovornosti 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.

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 - 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 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 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 sprječavanja korisnika od povređivanja, samopovređivanja 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 blagovremeno reagovanje zaposlenih u situacijama incidentnih događaja, a obuhvata: definisanje incidentnih događaja, hitnu procjenu u situacijama incidentnog događaja, obavješćavanje odgovornih lica, pružanje pomoći u konkretnim incidentnim situacijama, obavješćavanje 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 zaštitnih mjera ograničavanja. Procedura propisuje način postupanja zaposlenih u pogledu reagovanja i izvješćavanja za vrijeme i nakon incidentnog događaja.

Područje primjene: postupanje zaposlenih u situacijama incidentnih događaja				
Redosljed Aktiv	Opis aktivnosti	Nivoi odgovornosti		
		Pozicija		
		O	S	I
1.	Pružalac usluge definiše i upoznaje sve zaposlene 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 zaposlenog osoblja ▪ zloupotreba korisnika od strane drugih korisnika ▪ zanemarivanje korisnika od strane zaposlenog 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 SM SN 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.	Obavješćavanje odgovornih lica			

3/1	Zaposleni 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 obavještava 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 roditelje/zakonskog zastupnika korisnika.	D		
3/10	U slučaju fizičke povrede ili pogoršanja zdravstvenog stanja korisnika, stručni radnik odgovoran za korisnika neposredno nakon saniranja povrede (povredu sanira medicinska sestra/tehničar), odnosno uočavanja pogoršanja zdravstvenog stanja ili agitacije i problematičnog ponašanja (agresivno, autoagresivno, nanošenje materijalne štete) 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 se na obrascu knjiga aktivnosti na osiguranju bezbjednosti (PU-KB), kao i u PU- KDD koji je sastavni dio ove procedure.	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 lakse 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 pružaocce 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	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	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 nalogima 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 zanemarivanje korisnika od strane zaposlenih u dnevnom boravku, odgovorna osoba pružaoca usluge i zaposleni 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

Navedeni obrasci su sastavni dio ove procedure.

Donošenjem ove procedure prestaje da važi Procedura o mjerama i aktivnostima u slučaju incidentnih događaja koji mogu ugroziti bezbjednost i život korisnika broj 30 od 29.01.2018.godine.

PREDSJEDNIK UO
Milorad Smolović



Milorad Smolović

Pružalac usluge _____

Br.dosijea korisnika _____

Br. _____

Datum _____

IZVJEŠTAJ – HITNA PROCJENA

Prezime, ime roditelja i ime korisnika _____

Usluga

- ☐ pomoć u kući
☐ personalna asistencija
☐ dnevni boravak
☐ stanovanje uz podršku
☐ svartište

- ☐ dijete sa smjetnjama i teškoćama u razvoju
☐ dijete sa poremećajima u ponašanju
☐ mlada osoba sa smjetnjama i teškoćama u razvoju
☐ mlada osoba sa poremećajima u ponašanju
☐ odraslo lice sa invaliditetom
☐ staro lice sa invaliditetom
☐ odraslo lice
☐ Staro lice
☐ penzioner
☐ roditelj djeteta sa smetnjama u razvoju

Datum rođenja _____

Zastupnik ☐ Lično ☐ Roditelj ☐ Staralac ☐ Drugo

Prezime, ime roditelja i ime zastupnika _____

PODACI O KORISNIKU U VRIJEME KRIZNE SITUACIJE

Pregled događaja koji su prethodili kriznoj situaciji _____

Aktuelna sposobnost staranja o sebi i upravljanja sobom u kriznoj situaciji _____

Sposobnost verbalne i neverbalne komunikacije u vreme trajanja krizne situacije _____

Manifestne fizičke sposobnosti i ograničenja _____

Mentalno i psihološko stanje

KO JE UKLJUČEN ZA VREME TRAJANJA KRIZNE SITUACIJE
radi pomoći u razrešenju krize

PREDUZETE INTERVENCIJE
na smirivanju krizne situacije i pomoći korisniku

NAČIN RAZREŠENJA KRIZNE SITUACIJE

ZAKLJUČAK O POTENCIJALNIM RIZICIMA

PRIJEDLOG AKTIVNOSTI RADI SMANJENJA RIZIKA
Od ponovne pojave krizne situacije

Stručni radnik

Pružalac usluge _____

Broj dosijea korisnika _____

Adresa _____

Datum _____

Broj _____

PRIJAVA INCIDENTA**Ime i prezime zaduženog stručnog radnika****Ime i prezime, radno mjesto zaposlenog koji prijavljuje incident, datum i vrijeme prijave incidenta****Incidentni događaj koji se prijavljuje**

☐	Bekstvo korisnika ili napuštanje objekta bez najave i odobrenja
☐	Fizički sukob dece ili napad deteta na osoblje
☐	Epileptični napad
☐	Gušenje deteta
☐	Ozbiljnije fizičke povrede tokom boravka djeteta u dnevnom boravku ili agitacija koja se ne može umiriti
☐	Neprimereno seksualno ponašanje djeteta
☐	Agresivno ponašanje deteta usmereno na nanošenje materijalne štete većeg intenziteta
☐	Sumnja na zlostavljanje i zanemarivanje djeteta u porodici
☐	Fizičko i/ili psihičko zlostavljanje korisnika, mentalna okrutnost prema korisniku
☐	Seksualno zlostavljanje korisnika
☐	Zloupotreba korisnika od strane zaposlenog osoblja
☐	Zloupotreba korisnika od strane drugih korisnika
☐	Zanemarivanje korisnika od strane zaposlenog osoblja
☐	Smrt djeteta

Ime i prezime korisnika koji je žrtva incidenta**Ime i prezime korisnika koji je izazvao incident****Ime i prezime, radno mesto zaposlene osobe koja je uzrokovala incident****Ko je sve prisustvovao incidentu**

Opis incidentnog događaja /datum i vrijeme događaja, mjesto gdje se događaj desio, kratak opis situacije, posljedica događaja/

Potpis

LIST PRAĆENJA

Stručni radnik _____

[illegible]

PU-KB

Pružalac usluge: _____

Mjesto: _____

Adresa: _____

KNJIGA AKTIVNOSTI NA OSIGURANJU BEZBJEDNOSTI

Godina _____

Period (od ----- do)

[illegible][illegible]

PU-KDD

Pružalac usluge: _____

Mjesto: _____

Adresa: _____

KNJIGA DNEVNIH DOGAĐAJA

Godina _____

Period (od _____ do)

[illegible]

***Opis događaja:**

1. Samostalni izlazak korisnika van objekta po dogovoru ili uz obavještenje osoblja
2. Samostalni izlazak korisnika bez saglasnosti osoblja
3. Neprimjereno ponašanje korisnika/incidentni događaj
4. Promjene zdravstvenog stanja korisnika
5. Posjeta korisniku (navesti ko je bio u posjeti)
6. Telefonski kontakt, pošta, koji su izazvali promjenu raspoloženja i ponašanja korisnika
7. Nepredviđene situacije i okolnosti

****Napomena:** prognoza ponašanja, uputstvo drugom zaposlenom povodom navedenog događaja i slično