

Na osnovu člana 21 Statuta JU „Dnevni centar za djecu i omladinu sa smetnjama i teškoćama u razvoju“ Berane, radi obezbjeđivanja kvalitetne usluge JU „Dnevni centar za djecu i omladinu sa smetnjama i teškoćama u razvoju“ Berane:

PROCEDURU O POSJETAMA I SPRJEČAVANJU ULASKA NEOVLAŠĆENIH LICA

I 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 omesti njihove uobičajene aktivnosti, ili dovesti do neprilagođenog ponašanja djece.

II 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.

III 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.

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 zaposlene, koje nemaju saglasnost odgovorne osobe pružaoca usluge da prisustvuju dnevnim aktivnostima u boravku.

IV 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 pružaoaca 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 zapošljenih kod pružaoaca 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 – negovatelj saradnik

V – vozač

DO – stražar/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

V OPIS PROCEDURE

Procedura definiše osnovne postupke zaposlenih 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 zaposlenih

Redosljed Aktiv	Opis aktivnosti	Nivoi odgovornosti Pozicija		
		O	S	I
1.	Prisustvo neovlašćenih osoba koje nisu u srodstvu sa djecom ili zaposlenim, 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 ovlaštenoj 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 prihvati 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 neovlašćene 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 zapošljeni 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 dobrobit po dijete, 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 pribavi saglasnost roditelja u pisanoj formi da prihvata uslove posjećivanja djeteta u skladu s propisima pružaoca usluge.	RT	OD	D
5/3	<p>Pružalac usluge ima uputstvo/proceduru za boravak roditelja/staratelja/značajnih osoba za dijete kod pružaoca usluge kojim se definišu i opravdane situacije za njihov boravak:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prisustvo roditelja je neophodno radi upoznavanja djeteta s novom sredinom i njegovog prilagođavanja. ▪ Prisustvo roditelja je neophodno radi instruktaže 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 dobrobit 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. ▪ I u drugim situacijama koje odredi pružalac usluge, a da su one u interesu djeteta/djece. 	D	RT SR	UO

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 zaposlenih	D	DO	
6/1	Nenajavljene posjete zaposlenima od strane članova porodice, srodnika i prijatelja dozvoljene su u vrijeme pauze, osim u hitnim situacijama.	D	RT	
6/2	U slučaju kad 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.	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 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.	NL	ON	RT D
6/5	Izuzetnim situacijama za posjetu smatraju se situacije neočekivanih traumatičnih događaja u porodici zaposlenog ili neplanirane posjete srodnika koji žive van mjesta boravka zapošljenog.	D	RT	D
7	Ponašanje posjetioca tokom boravka u objektu pružaoca usluge	ON		

7/1	Svi posjetioци 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 dobiti djece.	D	RT NL	D
8	Postupanje u slučaju pokušaja ulaska neovlašćenih lica bez saglasnosti pružaoca usluge	ON		D
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

VI ZAVRŠNA ODREDBA

Sve izmjene i dopune ove Procedure donose se na isti način kao i ova Procedura.

Obrazac PL je sastavni dio ove procedure.

Ova procedura stupa na snagu danom donošenja.

PREDSJEDNICA UPRAVNOG ODBORA

Zorica Babić

Berane, 07. 11. 2017. godine

PL

Pružalac usluge _____

Adresa _____

Datum _____

Broj _____

ZAHTJEV ZA OMOGUĆAVANJE POSJETE

Organizacija koja podnosi zahtjev za omogućavanje posjete
Fizičko lice koje podnosi zahtjev za omogućavanje posjete
Adresa podnosioca zahtjeva
Podaci za kontakt (telefon, broj mobilnog, imejl) podnosioca zahtjeva
Odnos podnosioca zahteva s korisnikom
Korisnik koga podnosilac zahtjeva želi da posjeti
OPIS RAZLOGA ZA PODNOŠENJE ZAHTJEVA ZA OMOGUĆAVANJE POSJETE

Mjesto

Potpis
