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 i omladinu sa smetnjama i teškoćama u razvoju „Sirena“ Ulcinj, 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 prisusutvom mogu uznemiriti djecu i omesti njihove uobičajene aktivnosti, ili dovesti do neprilagođenog ponašanja djece.

**Područje primjene**

Područje primjene procedure je postupanje zapošljenih u zaštiti prava djece na privatnst i bezbjednost, u situacijama u kojima se neovlašćenim licima ili licima koja mogu naškoditi djeci onemogućava pristup dnevnom boravku.

**Definicje 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 licekoje 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 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 pružoaca 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 samopovređivnja, 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**  **Aktiv** | **Opis aktivnosti** | **Nivoi odgovornosti**  **Pozicija** | | |
| **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 ovlašćenju 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 ovlašćenju 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 izapošljenima. | **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 administrirase redovnim putem i odlaže u arhivu pružaoca usluge. | **A** | **RT** | **D** |
| 4/6 | Odgovorna osoba pružaoca usluge, koordinator stručnog tima ili drugi zapošljeni po ovlašćenju 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 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 | 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:   * 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 prisusutvo na roditeljskim i drugim sastancima koje s roditeljima/starateljima i značajnim osobama organizuje pružalac usluge. * U interesu je djeteta da roditelj prisusutvuje 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 bilješku 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 kada 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 posj  ećuje dođe po njega. | **NL** | **ON** | **RT**  **D** |
| 6/5 | Izuzetnim situacijama za posjetu smatraju se situacije neočekivanih traumatičnih događaja u porodici zapošljenog ili neplanirane posjete srodnika koji žive van mjesta boravka zapošljenog. | **D** | **RT** | **D** |
| **7** | **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 fotogafisanje ili snimanje djece, osim ako to ne odobri odogovorna 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 odogovorne 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** |