Na osnovu člana 11 Pravilnika o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima usluga podrške za život u zajednici ("Službeni list Crne Gore", br. 030/15, 015/18), i člana 12 Statuta JU "Dnevni centar za djecu i omladinu sa smetnjama i teškoćama u razvoju" Budva, 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 omogući 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 boravk 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 pružoaca usluge.

Nivoi odgovornosti u smislu obezbjeđenja poštovanja procedure su sljedeći:

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 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 – rukovodilac stručnog tima
SR – stručni radnik
OD – 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
F – fizioterapeut
SN – njegovateljica saradnik
V – vozač
DO – domar
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 korisnikom, 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 sprječavnja 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 i potrebne uslove za profesionalno, stručno i uvremenjeno reagovanje zaposlenih u situacijama incidentnih događaja, a obuhvata: definisanje incidentnih događaja, hitnu procjenu u situacijama incidentnog događaja, obavještavanje odgovornih lica, pružanje pomoći u konkretnim incidentnim situacijama, obavještavanje 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 zaštitinih mjera ograničavanja. Procedura propisuje način postupanja zaposlenih u pogledu reagovanja i izvještavanja za vrijeme i nakon incidentnog događaja.

Područje primjene: postupanje zaposlenih u situacijama incidentnih događaja				
Redoslijed 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; ▪ epileptički 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 na 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 zapošljenog 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 ili 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/korisnike.	**SR SS S**	/	**RT**
2/2	Realizovanu hitnu procjenu i preduzete mjere stručni radnik, stručni saradnik ili saradnik koji je procjenu realizovao upisuje u knjigu dnevnih događaja ili knjigu aktivnosti na osiguranju bezbjednosti.	**SR SS S**	/	**RT D**
3.	**Obavještavanje odgovornih lica**			
3/1	Zaposleni koji je uočio incidentni događaj neodložno o incidentnu obavještava koordinatora stručnog tima i 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 zabilješku u toku istog dana.	**Z**	/	**OD OG RT D**
3/2	Rukovodilac stručnog tima 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.	**RT**	**Z**	**D**
3/3	Rukovodilac stručnog tima izvještava direktora pružaoca usluge ili drugo lice određeno internim aktom pružaoca usluge o incidentnom događaju, bez odlaganja usmenim putem i u pisanoj formi najkasnije u roku od 12 sati (izuzetak epileptički napad korisnika i neprimjereno seksualno ponašanje).	**RT**	/	**D**
3/4	U situacijama bjekstva korisnika stručni radnik, stručni saradnik ili saradnik dužan je da bez odlaganja o nestanku korisnika obavijesti rukovodioca stručnog tima.	**SR SS S**	/	**RT**
3/5	Nakon provjere da li se korisnik nalazi u krugu pružaoca usluga ili neposrednoj blizini objekta rukovodilac stručnog tima bez odlaganja obavještava odgovorno lice pružaoca usluge.	**RT**	/	**D**
3/6	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**	/	/
3/7	U slučaju smrti korisnika stručni radnik, stručni saradnik ili saradnik bez odlaganja obavještava odgovorno lice pružaoca usluge usmenim putem o čemu sačinjava službenu zabilješku istog dana.	**SR SS S**	/	**D**

3/8	Odgovorno lice pružaoca usluge po prijemu informacije bez odlaganja poziva hitnu službu, policiju i roditlje/zakonskog zastupnika korisnika.	**D**		
3/9	U slučaju fizičke povrede ili pogoršanja zdravstvenog stanja djeteta, odnosno uočavanja pogoršanja zdravstvenog stanja ili agitacije koja se ne može umiriti raspoloživim mjerama, stručni radnik, stručni saradnik ili saradnik obavještava rukovodioca stručnog tima, koji odmah poziva roditelje/zakonskog zastupnika i po potrebi hitnu službu u skladu s Procedurom o primjeni neophodnih mjera u cilju sprječavanja korisnika od povređivanja, samopovređivanja i nanošenja materijalne štete.	**SR** **S** **S**	**RT**	**R** **D**
3/10	U slučaju životne opasnosti ili ugroženosti korisnika, kao i u slučaju težih tjelesnih povreda ili pogoršanja zdravstvenog stanja korisnika, stručni radnici, stručni saradnici ili saradnici su dužni da bez odlaganja pozovu hitnu službu.	**SR** **SS** **S**	/	**RT** **D** **R**
3/11	Po ponovnom uspostavljanju bezbjednosti za korisnika nakon epizode incidentnog događaja rukovodilac stručnog tima obavještava odgovorno lice pružaoca usluge ili drugo lice određeno internim aktom pružaoca usluge, roditelje ili zakonskog zastupnika djeteta, srodnike ili značajne osobe za korisnika, usmenim putem o čemu se sačinjava službenu zabilješku u roku od šest sati.	**RT**	**Z**	**R** **D**
4.	**Pružanje pomoći u incidentnim situacijama**			
4/1	U situacijama EPI napada stručni radnik, stručni saradnik ili saradnik primjenjuje Stručno uputstvo za reagovanje prilikom EPI napada.	**SR** **SS** **S**	/	**RT**
4/2	U situacijama gušenja korisnika stručni radnik, stručni saradnik ili saradnik primjenjuje Stručno uputstvo za reagovanje kod situacija gušenja.	**SR** **SS** **S**	/	**RT**
4/3	U situacijama ozbiljne fizičke povrede stručni radnik, stručni saradnik ili saradnik primjenjuje Stručno uputstvo za osnovno saniranje fizičkih povreda.	**SR** **SS** **S**	/	**RT**
4/4	U situacijama fizičkog sukoba ili napada korisnika na osoblje pružaoce usluge, stručni radnik, stručni saradnik ili 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 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 zlostavljanje i zanemarivanje korisnika**			
5/1	Ukoliko medicinska sestra, stručni radnik, stručni saradnik ili saradnik prilikom opservacije zdravstvenog stanja korisnika prilikom prihvata korisnika u skladu s Procedurom o primjeni neophodnih mjera u cilju sprječavanja korisnika od povređivanja, samopovređivanja i nanošenja materijalne štete, primijete znake koji mogu upućivati na zanemarivanje ili zlostavljanje korisnika dužni su da o tome bez odlaganja obavijeste rukovodioca stručnog tima.	**SR SS S**		**RT**
5/2	Dalje postupanje stučnih radnika, stručnih saradnika i saradnika uređeno je u skladu sa Procedurom o mjerama i aktivnostima u slučaju postojanja nasilja, zlostavljanja i zanemarivanje korisnika.	**D RT**	**Z**	**D**
6	**Bilježenje incidentnih događaja**			
6/1	Stručni radnik odgovoran za korisnika dužan je da incidentni događaj i način reagovanja zabilježi u obliku službene zabilješke u listu praćenja korisnika istog dana kad se incidentni događaj desio.	**OD**	**Z**	**RT D**
6/2	Incidentni događaj upisuje se u knjigu dnevnih događaja ili knjigu aktivnosti na osiguranju bezbjednosti od strane lica koje je primijenilo mjeru, istog dana kad se događaj desio.	**Z**	/	**RT D**

U Budvi, 04.09.2019. godine.
Broj: 109

PREDSJEDNICA UPRAVNOG ODBORA

Mira Babović