



Finansira Evropska unija



**Нацрт Правилника
о ближим условима
и функционалним
стандардима
за пружање
и остваривање
услуге смештаја
у прихватишту
за жене и девојчице
са искуством
родно заснованог
насиља**



Нацрт правилника
о ближим условима
и функционалним
стандардима
за пружање и
остваривање
услуге смештаја
у прихватилишту
за жене и девојчице
са искуством родно
заснованог насиља



Београд, 2023

Sadržaj

Увод	7
Правилник о ближим условима и функционалним стандардима за пружање и остваривање услуге смештаја у прихватилишту за жене и девојчице са искуством родно заснованог насиља.	11
I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ	11
Предмет правилника	11
Сврха услуге смештаја у прихватилишту за жене жртве насиља. . .	11
Корисници услуге.	12
Малолетне кориснице услуге	12
II ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ ПРУЖАЊА ПОДРШКЕ ЖЕНАМА ЖРТВАМА	
РОДНО ЗАСНОВАНОГ НАСИЉА	13
Поштовање приватног и породичног живота	13
Безбедност и сигурност корисница и запослених	13
Доступност и приступачност	14
Родно осетљив приступ	15
Право на самостално доношење одлука	15
Учешће	16
Поштовање и достојанство	16
Заштита података о личности	16
Коришћење родно осетљивог језика	17
Недискриминација	17
Безусловна подршка жртви насиља	18
Холистички приступ услугама	18
III МИНИМАЛНИ ФУНКЦИОНАЛНИ СТАНДАРДИ СТРУЧНИХ	
ПОСТУПАКА	20
Информисани пристанак	20
Пријем	21
Процена	23
Пријемна процена	23
Континуирана процена	24
Процена ризика	25
Планирање	27
Поновни преглед и евалуација индивидуалног плана услуге	28
Ограничавајући поступци и мере	29
Интерна евалуација	29
Развој особља	30
Супервизија и интервизија	30
Доступност програма и услуга у заједници	32

IV МИНИМАЛНИ ФУНКЦИОНАЛНИ СТАНДАРДИ АКТИВНОСТИ

И МЕРА	34
Непосредна кризна интервенција	34
Информисање	35
Саветовање и подршка	36
Оснаживање	36
Подршка за учешће у судским поступцима	37
Доступност правне помоћи и подршке	38
Пружање подршке у својству особе од поверења	38
Здравствена заштита и добробит	39
Подршка родитељству	40
Подршка детету	40
Индивидуални рад с дететом	42
Групни рад с дететом	43
Заједнички рад с мајком	44
Подршка у креирању стратегије изласка	44
Подршка у остваривању личних и грађанских права	45
Културне, рекреативне и активности у слободном времену	45
Рекреација и образовне активности	46
Групно саветовање и групе самопомоћи	46
Групно саветовање и психотерапија	47
Подршка особама које подржавају жртву	48
Подршка жртви сексуалног насиља	48
Финансијска и материјална помоћ	49
Заједнички живот у прихватулишту	49
Приступни протокол за улазак и излазак из прихватулишта	50
Кућни ред	51
Процедура поступања у случају кршења кућног реда	51
Тим за решавање сукоба	51
Кућни савет корисница	52
Кућни савет деце	53
Превенција насиља у прихватулишту	53
Учешће у независној евалуацији	54
Друштвено и политичко ангажовање	54
Притужба, приговор и жалба	54
Непоштовање правила организације живота у прихватулишту ..	55
Различитост	55
Солидарност	55
Одржавање професионалних граница	56
Превенција родно заснованог насиља и промоција ненасиља ..	56
Ступање на снагу	57

Увод

Прихватилишта за жене и девојчице са искуством родно заснованог насиља које постоје и функционишу у Србији, суочавају се са бројним изазовима у свом раду и у пружању услуге сигурног смештаја. Ти изазови обухватају различите и неуједначене праксе у поступању ових прихватилишта, као што су пријем корисница, процена ризика, планирање и друго. Имајући у виду ове изазове, као и потребу да се дефинишу заједнички стандарди квалитета за пружање ове услуге у свим прихватилиштима, организација „Атина“ израдила је Нацрт Правилника о ближим условима и функционалним стандардима за пружање и остваривање услуге смештаја у прихватилишту за жене и девојчице са искуством родно заснованог насиља (даље: Правилник). Овај документ настао је на основу урађене „Анализе затеченог стања - Функционисање и рад прихватилишта за жене жртве насиља“ које постоје у Србији, разговора са њиховим запосленима, као и на основу дугогодишњег искуства организације „Атина“ у заштити жена са искуством трговине људима и родно заснованог насиља, и пружања лиценциране услуге становања уз подршку.

Циљ овог документа јесте да пропише и на једном месту поброји ближе услове и функционалне стандарде за пружање и остваривање услуге смештаја у прихватилиштима за жене и девојчице са искуством родно заснованог насиља и насиља у породици, како би на тај начин унапредио саму услугу сигурног смештаја, опоравак жена и девојчица које су претрпеле родно засновано насиље и које ову услугу користе, а такође и олакшао рад прихватилиштима и њиховим запосленима. Намера је и да се укаже на све неопходне кораке у раду са женама жртвама насиља, као и у раду са њиховом децом, како би се затворио круг насиља. С тим у вези, овај Правилник јесте путоказ у поступању и требало би га користити у свим активностима у које су кориснице прихватилишта укључене, или које се за њих организују.

Нацрт Правилника садржи четири основна дела, који су подељени на укупно 68 чланова. Први део односи се на Основне одредбе, и он говори о предмету Правилника, сврси услуге смештаја у прихватилишту за жене жртве насиља, као и коме је све она доступна. У

другом делу представљени су основни принципи пружања услуга подршке женама жртвама родно заснованог насиља, као што су родно осетљив приступ у раду, поштовање приватног и породичног живота, недискриминација, и други принципи неопходни у раду са женама и девојчицама са искуством родно заснованог насиља. Трећи део говори о минималним функционалним стандардима стручних поступака, и у њему су наведени стандарди везани за пријем и смештање корисница, за даље планирање, али и за развој особља прихватилишта, поступке евалуације и супервизије, и начине приступа другим услугама подршке који су доступни у локалној заједници. Последњи, четврти део, садржи минималне стандарде активности и мера и у њему су описани стандарди за кризне интервенције, саветовање, оснаживање, кућни ред, као и за све друге ситуације и активности од значаја за неометани и безбедан рад прихватилишта и боравак жена и девојчица у њима.

Правилник квалитативних стандарда треба да раздвоји активности и мере од стручног поступка дефинишући и једно и друго. Начин на који ће се нека активност спроводити, принципи који се морају приликом спровођења поштовати, стандарди који морају бити задовољени и уопште дефинисање шта све стручни рад мора да испуни како би се пружила адекватна подршка жени са искуством родно заснованог насиља представља револуционарну промену у социјалној заштити у Републици Србији. Сама услуга, односно комплексност њеног спровођења намеће потребу одвајања ове услуге од других и њену специјализацију. Иако свака услуга има своје комплексности и специфичности дефинитивно ниједна друга услуга у систему социјалне заштите не намеће на исти начин два врло комплексна захтева: очување безбедности корисница и њихово оснаживање (превазилажење трауматског искуства) а поред тога и активан рад са децом сведоцима насиља, у циљу превенције и развоја. Због тога је посебно важно дефинисати на детаљан и прецизан начин стандарде везане за спровођење ове услуге, тако да оба захтева буду у једнакој мери испоштована, те да један циљ не буде задовољен на уштрб другог. Квалитативни стандарди заправо омогућавају паралелно испуњавање оба циља и континуирану подршку женама са искуством насиља, која се не везује само за период коришћења услуге већ омогућава доступност експертизе и након напуштања самог смештаја, што до сада није био случај.

Садашња пракса и решења у нормативном смислу уопште не препознају да су подједнако чести корисници ове услуге деца сведоци

насиља. Међународни стандарди јасно наглашавају потребу да се деца сведоци насиља третирају као жртве насиља у истој мери као и њихове мајке. Стандарди квалитета, реформски приступају овом питању јасно дефинишући рад са децом која са својим мајкама користе услугу прихватилишта, не умањујући улогу органа старатељства, али додељујући одговорност пружаоцу услуга да активно и неизоставно учествује у заштити најбољег интереса детета.

Нацрт овог Правилника упућен је ресорном Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања Владе Републике Србије и оно би требало да предузме даље кораке неопходне за усвајање овог документа. Израда и усвајање правилника у овој области представља и обавезу Републике Србије која произлази из препорука из Извештаја ГРЕВИО комитета Савета Европе, који прати примену Конвенције Савета Европе о спречавању и борби против насиља над женама и насиља у породици (Истамбулска конвенција), упућеног Србији 2020. године. У њему се Србија позива да уведе и примењује стандарде квалитета (као додатак постојећим стандардима лиценцирања) за склоништа која смештају жртве родно заснованог насиља и насиља у породици.

Захваљујемо се свим колегиницама и колегама из прихватилишта за жене и девојчице са искуством родно заснованог насиља, чија су увиди и знање допринели изради овог документа. Посебну захвалност дугујемо колегиницама Лидији Милановић, Неди Марковић, Андријани Радоичић Недељковић и Маријани Савић, које су непосредно учествовале у изради нацрта овог Правилника.

Тим организације „Ајина“

Правилник

о ближим условима и функционалним стандардима за пружање и остваривање услуге смештаја у прихватилишту за жене и девојчице са искуством родно заснованог насиља

I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Предмет правилника

Члан 1.

Овим правилником прописују се ближи услови и функционални стандарди за пружање и остваривање услуге смештаја у прихватилишту за жене са искуством родно заснованог насиља и насиља у породици (у даљем тексту: услуге смештаја) узимајући у потпуности родну димензију (условљеност) насиља над женама и девојчицама.

Сврха услуге смештаја у прихватилишту за жене жртве насиља

Члан 2.

Услуга смештаја за жене и девојчице са искуством родно заснованог насиља и насиља у породици (у даљем тексту: жртве насиља) има за циљ да осигура безбедан и подржавајући простор у кризним ситуацијама пружањем неопходне, неодложне и увек доступне подршке, њихову заштиту, опоравак и доношење одрживих одлука за безбедан живот и укључивање у заједницу.

Корисници услуге

Члан 3.

Услуга смештаја доступна је женама и девојчицама старијим од 15 година (у даљем тексту: корисница) које су преживеле било који вид родно заснованог насиља, као што су физичко, психичко, емоционално, сексуално, економско и дигитално насиље.

Доступност и приступ услузи обезбеђен је за све жене и девојчице жртве насиља без изузетка, а посебно припадницама из осетљивих група, као што су:

- 1) девојчице са инвалидитетом;
- 2) жене и девојчице из других верских, националних и етничких група од већинске;
- 3) жене и девојчице другачије сексуалне оријентације од хетеросексуалне, укључујући трансродне жене, без обзира на то у којој фази прилагођавања рода се налазе;
- 4) жене и девојчице без држављанства, стране држављанке, укључујући избеглице, мигранткиње, жене враћене по уговору о реадмисији и друге жене које немају регулисан статус, а затекну се на територији Републике Србије;
- 5) деца жртве насиља, без обзира на пол, до напуњених 18 година (у даљем тексту: дете).

Малолетне кориснице услуге

Члан 4.

У свим активностима прописаним овим правилником, које се тичу малолетних корисница и које се односе на правне послове и поступке изван граница пословне и процесне способности малолетних лица, малолетне кориснице заступа законски заступник узимајући у обзир најбољи интерес детета.

Одредбе овог правилника које се односе на основне принципе услуге, стручне поступке, активности и мере које предузимају за послени према малолетној корисници, којој није призната пословна способност у складу са законом, подразумевају обавезно поштовање принципа најбољег интереса детета.

II ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ ПРУЖАЊА ПОДРШКЕ ЖЕНАМА ЖРТВАМА РОДНО ЗАСНОВАНОГ НАСИЉА

Основним принципима жртвама насиља се гарантује приступ који је родно осетљив, оријентисан ка потребама жртве и заснован на људским правима.

Поштовање приватног и породичног живота

Члан 5.

Корисници је обезбеђено поштовање приватног и породичног живота.

Корисница самостално одлучује да ли ће напустити партнерску везу са учиниоцем насиља или ће остати у њој. Запослене не смеју да врше било какав притисак или да осуђују корисницу због одлуке коју је донела.

Ако корисница има децу, запослени информишу корисницу о њеној дужности да одлуке које доноси треба да буду у складу с најбољим интересом детета и о обавези запослених да укључе надлежне органе (центар за социјални рад, полицију и тужилаштво), ако те одлуке нису у складу с најбољим интересом детета, његовим правима и ако угрожавају развој и безбедност детета.

Безбедност и сигурност корисница и запослених

Члан 6.

Безбедност и сигурност су приоритети у пружању услуге.

Безбедност и сигурност, поред обезбеђивања физичке безбедности, односе се на постизање психолошке сигурности и обезбеђивање сигурног укључивања у заједницу.

Поступци за осигурање безбедности и сигурности односе се на осигурање безбедности кориснице услуга, њене деце и других значајних особа које су повезане с њеном ситуацијом, као и на особље пружаоца услуге.

Пружалац услуге утврђује:

- 1) индивидуални план безбедности за корисницу;
- 2) план безбедности за запослене;
- 3) план безбедности за ванредне ситуације за прихватилиште.

Пружалац услуге у вези са безбедношћу прописује следеће процедуре:

- 1) процедуру поступања у случају сумње да је угрожена безбедност чланова породице и других особа значајних за корисницу повезаних са њеном ситуацијом;
- 2) процедуру осигурања безбедности запослених у прихватилишту.

Пружалац услуге закључује протоколе о сарадњи с другим органима и организацијама који укључују мере за осигурање безбедности и сигурности.

Доступност и приступачност

Члан 7.

Пружалац услуге обезбеђује да услуга буде увек доступна и приступачна свакој корисници под истим условима.

Доступност услуга подразумева да је корисницама услуга доступна 24 часа, седам дана у недељи и да је бесплатна.

Доступност услуга подразумева да је корисницама доступна кризна, краткорочна и дугорочна подршка.

Пружалац услуге обезбеђује услуге и активности бесплатно.

Пружалац услуге обезбеђује да информације о услузи буду дистрибуиране у заједници, установама, органима и организацијама како би биле доступне потенцијалним корисницима и омогућиле приступачност услуга.

Пружалац услуге обезбеђује да информације буду доступне на језику који корисница разуме и пружене у складу с њеним социо-културним и другим обележјима када је то потребно.

Родно осетљив приступ

Члан 8.

Сви који пружају услугу смештаја морају јасно и недвосмислено да стоје на страни жена и препознају овај вид насиља у сваком свом облику као родно заснован.

Пружалац услуге обезбеђује да специјализоване облике подршке женама морају пружати жене.

Пружалац услуге обезбеђује свакој корисници стручну сарадницу која ће јој бити ослонац и особа од поверења кроз целокупан процес опоравка.

Право на самостално доношење одлука

Члан 9.

Корисници је обезбеђено поштовање права на живот без насиља и право на самостално доношење одлука у вези с њеним личним и породичним животом, као и заједничким животом у прихватилишту.

Корисници је у процесу доношења одлука обезбеђена подршка и пуно информисање о њеним правима, ризицима и актуелним околностима у вези с њеном ситуацијом како би могла да донесе информисане одлуке.

Право на самостално доношење одлука поштује се и по питањима напуштања и повратка у прихватилиште.

Пружалац услуге прописује процедуру која омогућава корисници да напусти смештај и да се у њега врати када јој је то потребно, као и стручно упутство о обезбеђивању недирективне и неосуђујуће подршке за самостално доношење одлука.

Малолетна корисница којој није призната пословна способност у складу са законом, има право на учешће и слободно изражавање свог мишљења о свим питањима која се тичу њеног живота, коме се посвећује дужна пажња у складу с њеним годинама и зрелошћу.

Учешће

Члан 10.

Услуга смештаја се организује на начин који корисници обезбеђује учешће у одлучивању о питањима која су од значаја за њен живот у прихватилишту и ван њега, уз поштовање њене спремности и капацитета за учешће.

Поштовање и достојанство

Члан 11.

Стручна радница, стручна сарадница, здравствена радница, сарадница, волонтерка или друго лице ангажовано код пружаоца услуге (у даљем тексту: запослени) опходе се према корисници с поштовањем и уважавањем њеног достојанства.

Запослене у раду с корисником:

- 1) недвосмислено поштују и промовишу принцип искључиве одговорности учиниоца за насиље;
- 2) јасно у свим приликама истичу да је било који начин окривљавања жртве неприхватљив и узрок секундарне трауматизације жртве.

Принципе из става 2. овог члана запослени поштује и примењује у сарадњи с другим органима и организацијама у вези с поступцима пружања услуге корисници.

Заштита података о личности

Члан 12.

Пружалац услуге има усвојену политику поверљивости која је заснована на основним принципима веровања у искуство жртве и одговорност лица које је извршило насиље у складу са законом који уређује заштиту података о личности.

Пружалац услуге информисе корисницу о политици поверљивости прихватилишта и ограничењима поверљивости у року од 24 часа од пријема, као и увек када оцени да је информисање кориснице потребно.

Пружалац услуге о политици поверљивости и ограничењима поверљивости информисе корисницу на језику који разуме, у виду потписаног информисаног пристанка. Пружалац услуге дужан је

да се увери да корисница у потпуности разуме пренете информације.

Изузетак од поверљивости се може начинити само у ситуацијама непосредне опасности (по живот, здравље и безбедност кориснице и детета). Одлука о ограничењу поверљивости мора бити транспарентна корисници и накнадно образложена како би се корисници омогућила жалба на њу.

Пружалац услуге гарантује корисници да су подаци о њеној личности и друге информације које даје чуване и третиране уз поштовање поверљивости и да ће се делити с другим органима и организацијама уз њен искључив пристанак.

Ако приликом информисања кориснице о политици поверљивости из става 2. овог члана постоји потреба за преводитељком која се ангажује, пружалац услуге је дужан да и преводитељку информише о политици поверљивости и она потписује изјаву о поверљивости. Само у случајевима када су исцрпљене могућности да превођење обавља особа женског пола, може се ангажовати преводилац мушког пола.

Коришћење родно осетљивог језика

Члан 13.

Родно осетљив приступ подразумева примену родне перспективе и коришћење родно осетљивог језика у раду запосленог с корисницом.

Пружалац услуге обезбеђује да запослени прођу обуку за примену родне перспективе и коришћење родно осетљивог језика.

Родно осетљив језик користи се у комуникацији, формуларима за пријем, у материјалима за информисање, образовање и комуникацију, као и у кодексу понашања и свим другима материјалима који се употребљавају током рада с корисницом услуге.

Недискриминација

Члан 14.

Пружалац услуге омогућава свим жртвама насиља приступ подршци 24 часа, седам дана у недељи, без дискриминације, с обзиром на лична својства, укључујући етничку припадност, национал-

ност, вероисповест, сексуалну оријентацију, родни идентитет или друго лично својство.

Пружалац услуге доноси и усваја политику против дискриминације и за остваривање једнаких могућности која обухвата запослене и кориснице.

Безусловна подршка жртви насиља

Члан 15.

Пружалац услуге пружа безусловну подршку жртви насиља уз њено добровољно учешће, јасним показивањем апсолутног поверења у исказ и доживљај жртве.

Запослени током подршке могу интервенцијама подстицати сагледавање мишљења, ставова и одлука у вези с личним, породичним и социјалним животом кориснице услуге с различитих аспеката, при чему ни на који начин не могу да врше било какав притисак на жртву у погледу њеног учешћа и доношења одлука.

Подршка корисници не може бити условљена њеном сарадњом с државним органима и учешћем у судским поступцима, нити на било који други начин.

Холистички приступ услугама

Члан 16.

Пружалац услуге обезбеђује да услуге буду свеобухватне и да одговарају потребама корисница и њихове деце.

Подршка корисници обухвата:

- 1) непосредну кризну психолошку подршку при доласку у прихватилиште;
- 2) индивидуално саветовање и подршку током боравка у прихватилишту и након тога;
- 3) подршку у стицању животних вештина и подизање капацитета за бригу о себи;
- 4) подршку у успостављању и обнављању социјалних веза;
- 5) информисање и обезбеђивање доступности правне помоћи и подршке;
- 6) пратњу у полицији, суду или другим органима и организацијама у својству особе од поверења;
- 7) обезбеђивање доступности здравствене заштите;

- 8) подршку у школовању;
- 9) обуку за самоодбрану;
- 10) подршку у родитељској улози за корисницу која има децу;
- 11) подршку у обезбеђивању смештаја након изласка из прихватишта;
- 12) подршку у финансијским питањима и материјалну подршку;
- 13) подршку у стицању пословних вештина и проналажењу за послења;
- 14) подршку у остваривању личних и грађанских права;
- 15) подршку у смањењу изолације, културним, спортским и рекреативним активностима и организацији слободног времена;
- 16) подршку прилагођену корисници која припада друштвено осетљивој групи.

Подршка детету обухвата:

- 1) сталну подршку од доласка до изласка из склоништа и даље;
- 2) индивидуалну подршку, групни рад, алтернативне методе подршке (арт терапија и слично);
- 3) подршку у образовању;
- 4) рекреативне активности.

III МИНИМАЛНИ ФУНКЦИОНАЛНИ СТАНДАРДИ СТРУЧНИХ ПОСТУПАКА

Информисани пристанак

Члан 17.

Пре пружања услуге корисница или законски заступник малолетне кориснице, на основу претходно добијених релевантних информација, даје своју сагласност у виду информисаног пристанка за коришћење услуге смештаја и осигурање поверљивости информација.

Ако је информисани пристанак за коришћење услуге смештаја дат усменим путем, о томе се сачињава службена белешка коју потписује запослени код пружаоца услуге који је информисао корисницу, односно законског заступника малолетне кориснице, а када је то могуће и корисница, односно законски заступник малолетне кориснице услуге.

Информисани пристанак у писаној форми даје се на одговарајућем обрасцу.

Информације на основу којих се даје сагласност за коришћење услуге смештаја и осигурање поверљивости информација обухватају информације о:

- 1) услузи смештаја, сврси услуге и врстама подршке;
- 2) праву на поверљивост информација и праву на одлуку о томе које информације се могу поделити с другим лицима;
- 3) томе које информације се сматрају поверљивим и на који начин се те информације могу користити у прихватилишту и од стране других лица;
- 4) предностима и ризицима дељења информација у конкретном случају;
- 5) обавези пријављивања догађаја надлежним органима и организацијама када постоје разлози да се верује да су живот, здравље или слобода кориснице, као и безбедност других

који су повезани с њеном ситуацијом (сродници, пријатељи и други грађани, запослени у прихватилишту или другој надлежној установи или организацији) угрожени, без обзира на сагласност кориснице, односно законског заступника малолетне кориснице услуга (ограничење поверљивости);

б) наредним корацима.

Запослене код пружаоца услуге приликом информисања кориснице, односно законског заступника малолетне кориснице услуга, треба да се увере да корисница у потпуности разуме пренете информације.

Пријем

Члан 18.

Сврха пријема у прихватилиште је да се пружи безбедан и сигуран простор за опоравак од насиља. Потом да се утврди да ли услуга смештаја може да задовољи потребе кориснице и да ли у тренутку пријема постоје ризици по безбедност и сигурност кориснице или других корисница и који.

Пријем кориснице у прихватилиште врше запослене код пружаоца услуге, односно стручне раднице прихватилишта, које обезбеђују да пријем у прихватилиште за корисницу буде ефикасан, уз пуну подршку и разумевање као жртве насиља.

Приликом пријема стручна радница прихватилишта попуњава пријемни лист на одговарајућем обрасцу, који садржи неопходне информације о корисници које је у тренутку пријема могуће прикупити.

Уколико се у прихватилиште прима мајка с дететом, током пријема обезбеђује се припрема детета за смештај која обавезно обухвата:

- 1) информисање о сврси смештаја у прихватилиште;
- 2) уверавање да је прихватилиште сигурно место;
- 3) указивање на потребу тајности локације;
- 4) упознавање с кућним редом прихватилишта;
- 5) прибављање информисаног пристанка детета.

Пружалац услуге прописује процедуру за пријем и почетну процену кориснице, која укључује пружање информација корисници које јој омогућују самостално доношење одлука и учешће у вези са свим питањима која се тичу њеног живота и којима се прикупљају основне информације о корисници и њеној деци.

Пријем у прихватилиште реализује се на основу пријемне процене.

Пријем се врши на основу:

- 1) животне угрожености кориснице и околности које су захтевале неодложну интервенцију полиције, јавног тужилаштва и центра за социјални рад, ради заштите безбедности кориснице и њене деце;
- 2) кад се корисница сама обрати прихватилишту, а кроз пријемну процену утврди се да је њена ситуација таква да је хитан пријем неопходан ради заштите безбедности кориснице и њене деце;
- 3) претходно достављене документације кориснице од центра за социјални рад и када је могуће, на основу разговора с корисницом.

Пријем се врши на основу информација добијених:

- 1) од кориснице и службених лица која су у пратњи кориснице;
- 2) само од кориснице у случају када се корисница сама обратила прихватилишту.

У случају пријема, одлука о пријему доставља се без одлагања, а најкасније у року од 24 часа месно надлежном центру за социјални рад:

- 1) ако су потребе кориснице такве да је укључивање центра за социјални рад неопходно и ако је корисница дала информисани пристанак;
- 2) ако је безбедност кориснице угрожена и неопходна је интервенција центра за социјални рад, и ако корисница није дала информисани пристанак;
- 3) ако корисница има децу;
- 4) током обезбеђивања подршке корисници, у тренутку када се укаже потреба за укључивањем центра за социјални рад или када је корисница спремна за сарадњу са центром за социјални рад, у ситуацијама када њена или безбедност деце и других лица значајних за корисницу, није угрожена;
- 5) ако је корисница малолетна.

Процена

Члан 19.

Процена потреба, снага, ризика, способности и интересовања кориснице и других лица значајних за корисницу, као и процена капацитета пружаоца услуге (у даљем тексту: процена), врши се након пријема кориснице и периодично током пружања услуге у rokovима утврђеним индивидуалним планом услуге.

Процена у прихватилишту обавезно обухвата процену безбедности кориснице и њене деце (ако корисница има децу), лица значајних за корисницу која имају везе с њеном ситуацијом и безбедност запослених у прихватилишту.

Процену врши стручна радница прихватилишта уз учешће кориснице, по потреби и законског заступника или другог лица значајног за корисницу.

Процена нужно узима у обзир лична својства кориснице, као што су: географско и национално порекло, матерњи језик, верско опредељење, узраст, род, сексуалну оријентацију и др.

Процена се реализује као пријемна и као континуирана процена.

Пријемна процена

Члан 20.

Сврха пријемне процене је да се стекне увид у проблеме кориснице, њене потребе за подршком и здравствене потребе, као и тренутну безбедност.

У зависности од стања у коме се налази корисница приликом доласка у прихватилиште и безбедносног ризика, пријемна процена може бити одложена или делимично спроведена, ако је корисници неопходна помоћ полиције и медицинска помоћ или фoрензичка процена.

У пријемној процени, осим области процене дефинисане Правилником о условима и минималним стандардима пружања услуга социјалне заштите („Службени гласник РС”, бр. 42/13, 89/18 и 73/19), потребно је проценити и:

- 1) ситуацију насиља и потребе за кризном интервенцијом;
- 2) ризик по безбедност;

- 3) потребе мајке и детета ради израде индивидуалног плана безбедности, ако је корисница примљена у прихватилиште с децом;
- 4) ако је дете било изложено насиљу, степен злостављања детета;
- 5) факторе заштите, снаге и ресурсе за заштиту кориснице и њеног детета;
- 6) процену капацитета и тренутних могућности за функционирање у колективу.

У потпуној и делимичној пријемној процени прикупљају се расположиви подаци који се односе на различите аспекте безбедности и бележе се у пријемном листу.

Након завршене пријемне процене у прихватилишту, корисници се у року од три дана одређује стручна радница, односно стручна сарадница прихватилишта. Корисница самостално учествује у избору и промени стручне раднице и/или сараднице прихватилишта.

Континуирана процена

Члан 21.

Током пружања услуге процена се врши у складу са одредбама Правилника о ближим условима и минималним стандардима за пружање услуга социјалне заштите, укључујући специфичне области процене везане за насиље и ризике:

- 1) здравствене потребе;
- 2) стање и перспективу деце;
- 3) питање становања;
- 4) законске опције у вези са ситуацијом насиља;
- 5) финансијску помоћ и опције за обезбеђење финансијске стабилности;
- 6) обуку за посао, запошљавање и образовање.

Континуирана процена започиње непосредно након окончања пријемне процене и завршава се у року од седам дана од дана пријема, а касније у складу са индивидуалним планом услуге.

Процена ризика

Члан 22.

Процена ризика по безбедност кориснице и њене деце (у даљем тексту: процена ризика) процес је идентификације ризика и фактора заштите од насиља и саставни је део пријемне процене.

Процена ризика врши се на основу података доступних у тренутку процене.

Процена ризика врши се редовно, систематски и континуирано, уз партиципацију кориснице услуге, на основу тренутно доступних информација, имајући у виду увек променљиву ситуацију ризика, отежавајуће факторе и потребе кориснице.

Сврха процене ризика је:

- 1) да се помогне корисници да тачно сагледа своју ситуацију како би била у позицији да донесе информисане одлуке о томе које акције треба да предузме ради повећања безбедности и сигурности себе и своје деце;
- 2) да омогући стручним радницама прихватилишта да предузимају поступке из своје надлежности ради осигурања безбедности, посебно у ситуацији када корисница није у могућности да разуме и препозна ризике, укључујући смртне ризике;
- 3) да омогући стручним радницама прихватилишта да надлежним органима и организацијама доставе информације о ризицима од значаја за предузимање мера и активности подршке из њихове надлежности.

У процени ризика стручна радница прихватилишта сарађује с надлежним органима и организацијама кључним за заштиту и подршку жртви и процесуирање кривичног дела насиља у породици и других кривичних дела у складу са Законом о спречавању насиља у породици („Службени гласник РС“, број 94/16), како би се обезбедило управљање ризиком и осигурала одговарајућа координирана безбедност и подршка применом одређених мера и активности.

Процену ризика стручне раднице прихватилишта врше на основу систематичног прикупљања и размене информација о безбедности:

- 1) у сарадњи с групом за координацију и сарадњу на подручју основног јавног тужилаштва и надлежним органима и организацијама, пре свега са центром за социјални рад;

- 2) самостално, ако сарадња из тачке 1. овог става није доступна.

У случају да сарадња и размена информација с надлежним органима и организацијама није доступна, пружалац услуге о томе сачињава белешку у листу праћења активности рада.

У случају самосталне процене ризика стручни радници прихватилишта пре свега разматрају доступне податке у вези са ситуацијом кориснице, до којих су дошли у вршењу своје надлежности, и прослеђују надлежним релевантним органима и установама релевантне информације о безбедности до којих је прихватилиште дошло кроз своју процену.

Процену ризика стручне раднице прихватилишта врше у односу на следеће врсте ризика:

- 1) да ли је учинилац раније учинио насиље и његова спремност да га понови у породици или ван породице;
- 2) да ли је учинилац насиља раније осуђиван за насиље у породици или друго кривично дело за које му је изречена казна затвора од 30 дана или више;
- 3) да ли је истекао условни отпуст учиниоцу насиља који је условно отпуштен са издржавања казне затвора;
- 4) да ли учинилац или жртва насиља прети повредом или убиством;
- 5) да ли је жртва у потпуности економски зависна од учиниоца насиља;
- 6) да ли жртва насиља има више од једног детета;
- 7) да ли жртва има дете од претходног партнера;
- 8) да ли учинилац насиља злоупотребљава психоактивне супстанце;
- 9) да ли је учинилац вршио насиље када је жртва била трудна;
- 10) да ли је учинилац извршио сексуално насиље.

Након завршене процене ризика следећи обавезан корак је разговор с корисницом услуге о ризику, како би се остварила сврха процене ризика.

Разговор о ризику одвија се кроз информисање и дискусију о следећим чињеницама, у зависности од специфичности ситуације кориснице:

- 1) све информације добијене приликом процене ризика морају бити подељене с корисницом приликом обављања разговора с њом;

- 2) нико, укључујући корисницу, не може тачно предвидети шта ће се догодити у будућности;
- 3) није могуће знати шта ће насилник урадити и када ће то учинити;
- 4) ризик за поновљено насиље је већи уколико је корисница и раније трпела насиље;
- 5) ризик не значи да ће се насиље десити, већ да би се могло десити. Што је процењени ризик већи, већа је вероватноћа да ће се насиље десити;
- 6) ниво ризика детета зависи од процењеног нивоа ризика мајке. Што је мајка у већем ризику, већи је и ризик да ће дете бити изложено насиљу;
- 7) низак ризик не значи да жртва не треба да брине о својој безбедности;
- 8) напуштање везе не значи и престанак бриге о безбедности.

Пружалац услуге има развијен механизам за процену са стручним упутством које укључује: препознавање свих врста насиља, идентификацију потреба и процену ризика по безбедност жртве насиља и њене деце.

Планирање

Члан 23.

Планирање обезбеђује постављање индивидуалних циљева и садржаја подршке корисници и њеном детету.

На планирање се примењују одредбе члана 16. Правилника о минималним стандардима за пружање услуга социјалне заштите, изузев става 2. овог члана и одредбе овог правилника.

Индивидуални план услуге за корисницу сачињава се у року од два до пет дана од окончања процене, у односу на њене резултате. Приликом израде индивидуалног плана за корисницу (и њено дете/цу) осигурава се активно учешће кориснице и утврђује се њена сагласност с прописаним активностима и роковима.

Индивидуални план услуге у прихватилишту обавезно садржи следеће области: безбедност, подршку у кризним ситуацијама, подршку за излазак из ситуације насиља, подршку за излазак из система заштите, у складу с проценом – обезбеђивање контакта деце с другим родитељем и практичне потребе кориснице.

Индивидуални план услуге има саставне делове који могу бити сачињени као посебне целине у оквиру индивидуалног плана или као посебни планови и обухватају:

- 1) индивидуални план безбедности за корисницу;
- 2) индивидуални план безбедности за дете;
- 3) индивидуални план изласка из ситуације насиља;
- 4) индивидуални план саветовања, при чему се индивидуални план саветовања обавезно сачињава у виду посебног документа.

Индивидуални план безбедности, у зависности од ситуације кориснице, може да се односи на следеће ситуације:

- 1) кризни план за време проведено у прихватилишту;
- 2) план безбедности у случају да се корисница врати партнеру и поново заснује заједницу живота с њим;
- 3) план безбедности у случају да корисница напусти партнера и започне самостални живот.

Индивидуални план саветовања сачињавају корисница и ангажована психотерапеуткиња/саветница, на основу циљева саветовања који се договарају на заједничком састанку водитеља случаја (ако је у подршку укључен центар за социјални рад), стручне раднице у прихватилишту, кориснице и ангажоване психотерапеуткиње/саветнице. Овај план се чува у евиденцији ангажоване психотерапеуткиње и није саставни део досијеа кориснице.

Поновни преглед и евалуација индивидуалног плана услуге

Члан 24.

Поновни преглед индивидуалног плана услуге врши се у складу с роковима наведеним у индивидуалном плану услуге, процењеним интензитетом подршке и дефинисаним циљевима и исходима и омогућава прилагођавање активности потребама и циљевима кориснице и оствареним ефектима услуге.

Поновни преглед индивидуалног плана услуге реализује се у року од шест месеци од сачињавања плана услуга, када се у писаној форми сачињавају извештај о реализацији плана и нови индивидуални план услуге за наредни период.

Током реализације индивидуалног плана услуге, врши се усмена евалуација ефеката предузетих активности и мера, једном ме-

сечно, а у случају потребе и у краћем периоду и бележи се у листу праћења.

Након спроведене евалуације, ако је потребно, активности и мере се прилагођавају потребама кориснице, што се бележи у листу праћења.

Ограничавајући поступци и мере

Члан 25.

Ограничавајући поступци и мере према корисницама које својим понашањем доводе у опасност себе, друге кориснице, запослене, посетиоце или имовину, примењују се искључиво на основу планираних, праћених, надгледаних и временски ограничених интервенција, у складу с посебним прописом и процедуром пружаоца услуге о примени ограничавајућих поступака и мера.

Приликом израде процедуре о примени ограничавајућих поступака и мера обавезно се узимају у обзир трауматска искуства жртава насиља и специфичности понашања одређене групе корисница, како организација својим прописима не би секундарно трауматизовала жртву и како би се обезбедило да све кориснице једнако уживају своја права.

У процедури о примени ограничавајућих поступака дефинишу се изузетне околности у којима се доноси одлука о удаљавању кориснице из прихватилишта.

Интерна евалуација

Члан 26.

Пружалац услуге најмање једном годишње спроводи интерну евалуацију квалитета пружених услуга, која укључује испитивање задовољства корисница, односно њихових законских заступника.

У креирање и спровођење интерне евалуације укључене су и кориснице које актуелно користе услугу, а кад год је могуће и кориснице које су у претходних годину дана користиле услугу.

Предлози корисница о садржају и начину спровођења интерне евалуације уважавају се и интегришу у поступак евалуације.

Извештај о евалуацији из става 1. овог члана, подноси се оснивачу пружаоца услуге, заводима за социјалну заштиту и доступан је стручној јавности.

Развој особља

Члан 27.

Стручне раднице и стручне сараднице треба да буду обучене за рад са жртвама насиља кроз обавезни акредитован програм обуке.

Пружалац услуге сачињава план обуке за сваког стручног радника и стручног сарадника, у складу с њиховим улогама и одговорностима, као и план стручног усавршавања који је саставни део годишњег програма рада, у складу са законом који уређује социјалну заштиту.

Почетна обука обухвата: разумевање родне динамике насиља, свест о различитим облицима насиља над женама, превенцију сексуалне експлоатације и злостављања, разумевање дискриминације и различитости, важеће прописе и релевантна међународна документа, разумевање благостања и социјалне укључености.

Обука траје најмање 30 сати, а у зависности од потреба појединих стручних радница и стручних сарадница, основна обука може да се прошири и на друге области у вези са остваривањем сврхе мештаја у прихватилиште:

- 1) примена родно осетљивог приступа;
- 2) вештине комуникације, укључујући активно слушање и технике интервенције;
- 3) психолошка прва помоћ и технике интервенције у кризним ситуацијама;
- 4) мобилизација локалних ресурса;
- 5) рад са женама и децом из мањинских група;
- 6) сексуално здравље и репродуктивна права.

Пружалац услуге за све запослене сачињава план обуке који садржи основна знања из области које обухвата почетна обука из става 3. овог члана.

Обука за све запослене траје 20 сати. План обуке за све запослене је саставни део плана стручног усавршавања.

Супервизија и интервизија

Члан 28.

Супервизија у прихватилишту је неопходна ради унапређивања квалитета услуге и спречавања синдрома сагоревања код запослених.

Пружалац услуге обезбеђује обавезну супервизију свим запосленима и волонтеркама које су ангажоване у прихватилишту.

Супервизија се може организовати као интерна и екстерна.

Препоручљиво је да се интерна супервизија реализује у циљу обезбеђивања:

- 1) квалитетног пружања услуге;
- 2) очувања и развијања професионалних стандарда и стандарда услуге;
- 3) адекватног коришћења ресурса социјалне заштите и локалне заједнице;
- 4) развијања културе континуираног учења и усавршавања.

Препоручљиво је да се екстерна супервизија организује у циљу:

- 1) обезбеђивања подршке у раду и осећања сигурности у раду;
- 2) превенције синдрома сагоревања;
- 3) подстицања задовољства послом.

Пружалац услуге обезбеђује тимску супервизију, а препоручљиво је да обезбеђује и индивидуалну супервизију.

Учесталост супервизије одређује се према броју запослених и волонтерки и према искуствима у групама запослених и волонтерки. Минимално је потребно обезбедити свакој запосленој барем једном месечно индивидуалну супервизију, а на свака два месеца тимску супервизију.

Ситуације које намећу обавезну супервизију су:

- 1) емоције изазване кршењем правила тајности;
- 2) емоције због одласка жене из склоништа;
- 3) осећај немоћи ако жена одлучи да се врати насилном партнеру;
- 4) проблеми и потешкоће изазвани свакодневном комуникацијом са женама;
- 5) сукоби с колегиницама;
- 6) тешкоће у спровођењу правила склоништа и понашање у случајевима када жена прекрши та правила;
- 7) вођење састанака особља и поштовање и уважавање различитих улога међу особљем;
- 8) ванредне ситуације, потенцијално трауматски догађаји који могу или су угрозили психофизичку безбедност корисника и запослених у прихватилишту;

- 9) уочен висок ниво сагоревања или викаријске трауме код за-
пслених.

Пружалац услуге може да обезбеди супервизију и ради развоја организације и унапређивања квалитета услуга.

Доступност програма и услуга у заједници

Члан 29.

Потребе за подршком кориснице су разноврсне и није их могуће обезбедити само у прихватилишту.

Пружалац услуге успоставља и одржава сарадњу с пружаоцима других услуга, другим органима и организацијама које спроводе програме и активности, ради обезбеђивања потреба за подршком, заштите безбедности и остваривања права кориснице, које није могуће обезбедити само у прихватилишту.

Пружалац услуге идентификује услуге/програме/активности које постоје у заједници, а које могу обезбедити потребну подршку корисници, а посебно специјализоване за:

- 1) особе са инвалидитетом, укључујући превођење на знаковни језик;
- 2) подршку женама које су сексуално експлоатисане и искористишћаване у проституцији;
- 3) жртве сексуалног насиља;
- 4) ХИВ саветовање и лечење;
- 5) ЛГБТ+ популацију;
- 6) мигранткиње, избеглице и тражитељке азила;
- 7) подршку деци и посебно деци која су преживела злостављање, занемаривање и насиље, и деци сведоцима насиља;
- 8) подршку родитељству;
- 9) зависницима од психоактивних супстанци;
- 10) особе са менталним тешкоћама;
- 11) форензичке услуге;
- 12) правно саветовање и заступање;
- 13) културне, спортске, рекреативне и друге сличне активности;
- 14) запошљавање и економско оснаживање, подршку при напуштању услуга социјалне заштите.

Пружалац услуге закључује уговоре, протоколе и меморандуме о сарадњи, ради задовољавања потреба кориснице које није могуће

обезбедити у прихватилишту, чији је предмет безбедност кориснице, као и унапређење и развој квалитета услуге.

Индивидуалним планом услуга, који израђује центар за социјални рад или пружалац услуге у случају да центар за социјални рад није укључен, дефинишу се улоге и одговорности центра за социјални рад и пружаоца услуге у сваком појединачном случају, укључујући и сарадњу с другим пружаоцима услуга/организацијама/институцијама, у складу са законом.

Уговори, протоколи и меморандуми о сарадњи, осим обезбеђења подршке, омогућавају боље информисање појединачних група корисница и повећавају доступност услуга прихватилишта.

Пружалац услуге у циљу развоја услуга и унапређења сарадње с другим пружаоцима услуга активно развија и унапређује сарадњу, која обухвата:

- 1) стварање заједничке вредносне оријентације, принципа и циљева, при чему су најважнији принципи сигурност жртве, одговорност починиоца и избегавање окривљавања жртве;
- 2) креирање заједничких процедура осетљивих на искуство жртава;
- 3) разјашњавање улога на основу праћења појединих случајева;
- 4) развијање заједничког кодекса поверљивости информација;
- 5) заједнички развој иновативних услуга за жртве;
- 6) осигуравање санкција, забрана и услуга за починиоце насиља;
- 7) развијање стратегија за спречавање насиља над децом и терапеутских програма и третмана за децу са трауматским искуством;
- 8) процењивање реакција полиције, тужилаца и судија;
- 9) континуиране обуке;
- 10) дељење искуства ради изградње поверења и међусобног разумевања.

IV МИНИМАЛНИ ФУНКЦИОНАЛНИ СТАНДАРДИ АКТИВНОСТИ И МЕРА

Непосредна кризна интервенција

Члан 30.

Непосредна кризна интервенција, односно подршка реализује се одмах по доласку у прихватилиште са циљем поновног успостављања емоционалне равнотеже, побољшања увида у проблем и повећање способности решавања проблема у наредном периоду.

Сврха кризне интервенције је да се ублажи утицај кризног догађаја, да убрза процес опоравка и превентивно делује на појаву дугорочних емоционалних последица трауматског искуства.

Кризна интервенција обухвата следеће активности:

- 1) брзу пријемну процену, с фокусом на процену потребе за медицинском негом, претњу суицидом, ризик агресивног понашања жртве, актуелне механизме превладавања стреса и евентуалну употребу психоактивних супстанци;
- 2) брзо успостављање односа са особом с трауматским искуством уз неутрални и неосуђујући став;
- 3) пружање утехе, умиривање, успостављање контроле ситуације – стварање безбедног места;
- 4) заштита од додатних претњи и стреса;
- 5) упућивање на збрињавање телесних потреба и повреда, по потреби;
- 6) помоћ у спајању с члановима породице;
- 7) олакшавање „трауматских прича" и изражавања осећања, коришћење активног слушања, охрабрујућих израза, рефлексije и парафразирања;
- 8) повезивање с различитим системима подршке у локалној заједници;

- 9) подстицање успостављању самоконтроле, истраживање алтернатива и могућности за превладавање тренутне ситуације уз идентификацију ранијих успешних механизма;
- 10) утврђивање потребе за даљим радом.

Кризне интервенције су краткотрајне, директније од процеса саветавања, захтевају веће ангажовање кориснице и структурисаније активности.

Информисање

Члан 31.

Пружалац услуге обезбеђује да су корисници увек доступне тачне, јасне, потпуне и благовремене информације које могу да буду од значаја за њену стабилизацију, заштиту, остваривање права и подршку, као и адекватан и информисан одговор на питања кориснице. Пружалац услуге информише корисницу и дужан је да на видном месту обезбеди поступање у случају притужбе на рад запослених и/или угрожавање других права.

Пружалац услуге обезбеђује да информације буду доступне у различитим облицима за сваку корисницу, и на језику који корисница разуме.

Корисница треба да буде информисана, без окривљавања и осуђивања о:

- 1) својим људским правима;
- 2) правима и услугама које су им доступне;
- 3) опасностима и шта треба радити како би се одржала сигурност;
- 4) кућном реду и организацији живота у прихватилишту.

Право кориснице на информисање не може да буде условљено њеним учешћем у судским и другим поступцима или коришћењем других програма подршке и услуга.

Информисање кориснице треба да буде благовремено и да обезбеди довољно времена да размисли о информацијама на основу којих доноси одлуку.

Саветовање и подршка

Члан 32.

Пружалац услуге обезбеђује специјализовано саветовање корисници током коришћења услуге смештаја у прихватилишту и након окончања ове услуге.

Саветовање се реализује као индивидуално и групно.

Корисници је услуга саветовања доступна у оквиру интензивне подршке три месеца након престанка коришћења услуге смештаја у прихватилишту и може се продужити још шест месеци у складу с проценом потреба кориснице.

Пружалац услуге саветовање може обезбеђивати непосредно или у сарадњи с државним органима и организацијама, организацијама специјализованим за подршку женама жртвама насиља или приватним психијатријским и психолошким праксама, као и са самосталним лиценцираним психотерапеутима, закључивањем протокола или уговора о сарадњи.

Оснаживање

Члан 33.

Оснаживање кориснице је основни пут за остваривање њених права и њен опоравак од преживљене трауме. Оснаживање кориснице реализују сви стручни радници, користећи и интервенције саветодавног усмеравања.

Оснаживање обавезно садржи:

- 1) стварање подстицајног окружења које третира корисницу с достојанством, поштовањем и осећајношћу;
- 2) омогућавање корисници да именује своје искуство;
- 3) дискусију с корисницом услуге о свим могућим опцијама разрешавања њене ситуације;
- 4) подршку и помоћ корисници да самостално доноси и реализује донете одлуке;
- 5) јачање самопоштовања и одлучности;
- 6) делегирање корисници права да бира и осећај моћи да она то може;
- 7) давање могућности да говори о својим искуствима насиља и размишљањима о насиљу ако то жели;
- 8) подршка корисници за учешће у судским поступцима;

- 9) освешћивање положаја жене у друштву информисањем и едуковањем о родној природи насиља, родним стереотипима, улози жена у друштву, женским правима и др.

Подршка за учешће у судским поступцима

Члан 34.

Подршка за учешће у судском поступку доступна је корисници која учествује у судском поступку против учиниоца насиља у својству оштећене која треба да се испита као сведок.

Подршка за учешће у судском поступку подразумева информисање кориснице о току судског поступка, предстојећих радњи и поступака, као и њеним правима за време трајања тог поступка.

Подршка подразумева да је корисница претходно пристала на учешће у судском или истражном поступку и не односи се на мотивисање кориснице за учешће у овим поступцима, већ искључиво пружање информација.

Пружалац услуге обезбеђује подршку детету које учествује у судском поступку у својству сведока кроз подршку за учешће у судским поступцима.

Подршку за учешће у судским поступцима пружалац услуге реализује сходно преузетим обавезама:

- 1) у складу са индивидуалним планом заштите и подршке корисницама који доноси група за координацију и сарадњу с подручја надлежног основног јавног тужилаштва;
- 2) у складу са индивидуалним планом услуге центра за социјални рад;
- 3) у сарадњи са службом за помоћ и подршку сведоцима и оштећенима надлежног вишег суда и/или основног, тј. вишег јавног тужилаштва;
- 4) у сарадњи са адвокатом, законским заступником, службом за бесплатну правну помоћ.

Пружалац услуге подршку за учешће у поступцима реализује самостално, ако сарадња из става 3. овог члана не може да се оствари, без обзира на разлог.

Ако пружалац услуге пружи подршку за учешће у судском поступку с обзиром на исказане потребе кориснице, а које је мимо преузетих обавеза у складу са ставом 3. овог члана, о томе одмах оба-

вештава носиоце индивидуалних планова ван прихватилишта како би се омогућила координирана сарадња и оснаживање корисница.

Доступност правне помоћи и подршке

Члан 35.

Корисница остварује право на бесплатну правну помоћ у складу са законом који уређује бесплатну правну помоћ.

Пружалац услуге обезбеђује:

- 1) доступност правне помоћи и подршке у складу с потребама кориснице упућивањем на пружаоце правне помоћи;
- 2) комуникацију кориснице која је страна држављанка с дипломатско-конзуларним представништвима;
- 3) друге активности усмеравања у складу с надлежностима пружаоца услуге.

Пружалац услуге прописује процедуру којом се дефинишу облици сарадње са службом бесплатне правне помоћи у јединици локалне самоуправе, ради остваривања права кориснице на бесплатну правну помоћ.

Пружање подршке у својству особе од поверења

Члан 36.

Пружалац услуге обезбеђује пратњу особе од поверења корисници у случајевима када корисница остварује своја права пред полицијом, судом или другим органима и организацијама, ради осигурања безбедности или подршке приликом остваривања права.

Особа од поверења може да присуствује судским и другим поступцима, у складу са законом.

У сарадњи са органима и организацијама пред којима корисница остварује своја права, особа од поверења учествује у организацији осигурања безбедности и као подршка кориснице у виду:

- 1) пратње приликом одласка у суд и чекања на почетак рочишта или главног претреса или приликом одласка у друге органе и организације;
- 2) континуираног пружања емотивне и практичне подршке корисници током наведених поступака.

У ситуацијама високог безбедносног ризика по корисницу, пратња
38 особе од поверења се обезбеђује у сарадњи с полицијом, јавним

тужилаштом или судом, центром за социјални рад и уз организовани превоз кориснице.

Особа од поверења након повратка у прихватилиште сачињава кратку белешку о реализованој интервенцији која је саставни део досијеа кориснице.

Здравствена заштита и добробит

Члан 37.

Ради очувања здравља и лечења кориснице прихватилиште обезбеђује:

- 1) уобичајену кућну подршку очувања здравља – мерење температуре, крвног притиска, шећера у крви, праћење општег физичког и менталног стања;
- 2) надзор над узимањем прописане терапије, што може обухватити подсећање за узимање терапије, контролу непосредног узимања терапије или директно давање терапије корисници;
- 3) чување лекова кориснице на сигурном и безбедном месту које није доступно корисницама;
- 4) доступност здравствених услуга примарног, секундарног и терцијарног нивоа у складу с прописима, самостално и у сарадњи са центром за социјални рад и другим специјализованим организацијама;
- 5) доступност специјализованих здравствених услуга везаних за превенцију и лечење ХИВ и сиде, болести зависности, тешких менталних обољења или услуга менталног здравља.

Прихватилиште обезбеђује обучено особље које може да препозна потребе за лечењем везане за болести ХИВ и сиде, болести зависности, тежа ментална обољења и потребе из области менталног здравља.

Потреба за подршком у домену менталног здравља неопходна је ако корисница:

- 1) не показује знаке опоравка или показује погоршање;
- 2) није у стању да брине о себи и својој деци;
- 3) говори о самоповређивању, или се самоповређује;
- 4) изражава суицидалне мисли;
- 5) наводи да може бити опасна по друге;

- 6) наводи да има проблеме менталног здравља или сама затражи услуге менталног здравља.

Пружалац услуге прописује процедуру за обезбеђивање доступности здравствених услуга и подршку очувању здравља кориснице.

Подршка родитељству

Члан 38.

Пружалац услуге обезбеђује подршку корисници с децом у остваривању улоге родитељства.

Подршка корисници обавезно садржи:

- 1) подршку у разумевању родитељске улоге и растерећење кривице да није добар родитељ;
- 2) подршку у доношењу одлука које се тичу деце, укључујући одлуке о одржавању контаката детета с родитељем учиниоцем насиља;
- 3) оснаживање за разумевање ризика по децу у актуелној породичној ситуацији;
- 4) подршку у овладавању вештинама комуникације с децом и препознавање потреба детета;
- 5) укључивање у специјализоване курсеве и програме родитељства;
- 6) саветовање у вези с родитељством и развојем родитељских компетенција.

Подршка детету

Члан 39.

Малолетним корисницима услуге пружалац услуге обезбеђује подршку, у циљу превазилажења искуства насиља и јачања емоционалног и социјалног развоја и њиховог менталног здравља.

Подршка детету треба да:

- 1) осигура физичку и емоционалну сигурност детета и континуирано развијање његовог осећаја сигурности;
- 2) осигура безбедност детета;
- 3) обезбеди потребну медицинску помоћ;
- 4) унапреди ментално и емоционално здравље детета;
- 5) обезбеди подршку детету у поновном успостављању односа с мајком.

Кључни изазови за децу која долазе с мајкама на смештај у прихватилиште, које стручни радник у раду с дететом треба да узме у обзир:

- 1) недавно искуство сведочења насиљу код куће;
- 2) одвајање од оца, рођака, пријатеља, школе, дома;
- 3) постављање захтева детету да се брзо прилагоди новој животној ситуацији;
- 4) недостатак приватности, висок емоционални набој код осталих укућана и тешки животни услови у прихватилишту;
- 5) емоционална и физичка неприступачност мајке због њеног властитог емоционалног стања и практичних захтева који настају услед потребе да се преуреди породични живот.

Стручни радници треба да буду обучени да препознају основне симптоме који могу да указују да је дете било сведок насиља, или је било изложено насиљу, као што су:

- 1) мањак самопоуздања;
- 2) присутност анксиозних поремећаја и агресивно понашање;
- 3) аутодеструктивно понашање;
- 4) смањене способности и спорији развој;
- 5) умањена способност прилагођавања групи и заједници;
- 6) чести психосоматски поремећаји (несаница, главобоље, бол у желуцу, мучнина, мокрење у кревет, поремећаји у исхрани и др.).

Подршка детету се увек прилагођава узрасту детета и обезбеђује се кроз следеће активности:

- 1) кризне интервенције;
- 2) континуирану емоционалну подршку;
- 3) терапијски и групни рад;
- 4) здравствену негу;
- 5) сарадњу са школом и обезбеђивање доступности правне помоћи и подршке;
- 6) рад на унапређивању родитељске улоге мајке;
- 7) припрему за потенцијални развод или растављање родитеља.

Активности рада са адолесцентом треба да допринесу његовој сигурности, оснаживању за самосталне активности заштите и обезбеђивање подршке.

Пружалац услуге обезбеђује израду безбедносног плана за дете. Безбедносни план за дете треба да буде реалан, једноставан и прилагођен узрасту детета.

Безбедносни план за дете садржи следеће активности:

- 1) како избегавати насилне ситуације;
- 2) како телефонирати;
- 3) како добити помоћ у нужди;
- 4) технике бежања.

Безбедносни план се обавезно вежба с мајком и дететом.

Пружалац услуге има дефинисану политику заштите деце, програме подршке деци и процедуру за заштиту права детета, укључујући процес решавања жалби фокусиран на децу.

Индивидуални рад с дететом

Члан 40.

Индивидуални рад с дететом обезбеђује детету подстицајно окружење кроз које оно развија однос поверења с одраслима, као модел за касније међуљудске односе.

Индивидуални рад с дететом тежиште рада ставља на осећања детета (страх, збуњеност, самоћа, кривица, бес) и на потребе детета.

Основни циљ индивидуалног рада с дететом је да прихвати своје искуство и препозна да оно није одговорно за насиље.

За индивидуални рад с дететом потребна је писана сагласност мајке, старатеља или лица значајног за дете у које оно има повећење.

Индивидуални рад с дететом укључује следеће смернице:

- 1) разговор с дететом одржава се у познатом окружењу за дете;
- 2) објаснити детету зашто је потребан индивидуални рад, саветовање или терапија;
- 3) јасно рећи детету да неће бити присиљено да разговара о стварима о којима не жели да прича;
- 4) објаснити детету поверљивост разговора;
- 5) одржавати контакт очима с дететом без физичког контакта;
- 6) јасно ставити до знања детету да оно није одговорно за насиље;

- 7) разговарати с дететом о осећањима, посебно о страху, претњама и амбивалентним осећањима;
- 8) разговарати с дететом о „добрим и „лошим тајнама;
- 9) дати детету прилику да разговара о сексуалним проблемима користећи своје изразе;
- 10) користити јасне и једноставне реченице и избегавати питања која почињу са „зашто“ ;
- 11) користити цртеже и друге начине невербалне комуникације;
- 12) не стварати нове тајне, нова обећања, већ изразити захвалност детету на поверењу на крају разговора и објаснити му даље кораке.

Ове смернице треба да поштују сви стручни радници у прихватилишту у свакодневним разговорима и у контактима с дететом, или ако им се дете обрати с потребом да разговара.

Групни рад с дететом

Члан 41.

Сврха групног рада с дететом је да дете научи како да на прави начин изрази своја осећања, мисли и потребе и међусобна подршка с другом децом.

Групни рад с дететом може се организовати као едукативна, информативна или превентивна група.

У току групног рада с дететом обавезно се води рачуна о његовом узрасту, интелектуалном развоју и личним својствима.

Групни рад треба да обезбеди детету:

- 1) помоћ да дефинише насиље и одговорност за насиље;
- 2) како да изражава осећања, укључујући бес;
- 3) унапређење комуникације и других социјалних вештина;
- 4) подизање самопоштовања;
- 5) развијање друштвених мрежа подршке;
- 6) разраду безбедносних планова;
- 7) како да цени и вреднује лична позитивна искуства.

Заједнички рад с мајком

Члан 42.

Стручни радник у циљу подршке детету реализује активности подршке с мајком која је корисница.

Рад с мајком може да буде индивидуални и групни.

Индивидуални рад с мајком реализује се ради унапређења одговора мајке на потребе детета, страхове и проблеме када их оно исказује, или када то ситуација налаже.

Групни рад с мајком омогућава да се мајка упозна са ставовима и размишљањима детета, без кршења поверљивости. Стручни радник користи технике подршке или суочавања, узимајући у обзир најбољи интерес детета.

Подршка у креирању стратегије изласка

Члан 43.

Подршка корисници приликом окончавања услуге смештаја у прихватишту обухвата припрему кориснице за излазак из прихватишта, наставак самосталног живота ван прихватишта и директну подршку након изласка у складу са индивидуалним планом услуге.

Подршка из става 1. овог члана дефинише се на основу резултата процене и утврђених потреба кориснице и обавезно садржи:

- 1) подршку у обезбеђивању становања, као што је алтернативни смештај или обезбеђивање властитог дома (проналажење стана за изнајмљивање, опремање стана и др.);
- 2) подршку у регулисању ситуације деце обезбеђивањем вртића или школе;
- 3) финансијску подршку за обезбеђење егзистенције, кроз подршку у запошљавању, обезбеђивање новчане социјалне помоћи, обезбеђивање донаторских средстава, месечног финансирања стана, намирница и хигијене и др;
- 4) подршку у оспособљавању за посао, проналажење и задржавање посла;
- 5) припрему новог индивидуалног плана безбедности за корисницу који узима у обзир нове околности у животу кориснице и њене деце;

- 6) припрему новог индивидуалног плана услуга који укључује даљу подршку корисници у складу с њеним потребама и роковима из члана 31. овог правилника, који подразумева саветовање, оснаживање и друге видове подршке које обезбеђује пружалац услуге. Индивидуалним планом услуга предвиђа се и доступност других услуга потребних корисници.

Пре изласка из прихватилишта корисницу је неопходно подсетити на политику поверљивости пружаоца услуге, која укључује недељење информација о другим корисницама, деци и особљу прихватилишта, као и локацији прихватилишта.

Подршка у остваривању личних и грађанских права

Члан 44.

Пружалац услуге обезбеђује корисници подршку у остваривању личних и грађанских права.

Подршка се обезбеђује путем:

- 1) информисања;
- 2) упућивања и сарадње с надлежним органима и организацијама;
- 3) практичне подршке у самосталном прибављању докумената и другим активностима које сама корисница реализује ради остваривања својих права.

Културне, рекреативне и активности у слободном времену

Члан 45.

Пружалац услуге корисници обезбеђује културне, рекреативне и друге активности у слободном времену ради подршке опоравку, омогућавања задовољавања личних потреба корисница за ангажовањем и као вид подршке безбедном укључивању у заједницу.

Ове врсте активности прихватилиште организује:

- 1) у оквиру дневне организације дана у прихватилишту;
- 2) путем сарадње са органима и организацијама.

Пружалац услуге ради обезбеђивања ових активности у заједници закључује

протоколе о сарадњи са органима и организацијама.

Рекреација и образовне активности

Члан 46.

Сврха игре и рекреативних активности је да дете у неформалном окружењу које није усмерено на насиље, стиче поверење и учи се међусобној подршци, као и да се емоционално растерети и дистанцира од насилног искуства.

Пружалац услуге може организовати необавезне игре и рекреацију детета у прихватилишту или омогућити учешће детета у спортским и другим рекреативним активностима у заједници (спорт, шетње, плес и др.).

За дете коме је потребна подршка у учењу, пружалац услуге обезбеђује одговарајући простор за учење и подршку стручних радника у савладавању наставног градива.

Групно саветовање и групе самопомоћи

Члан 47.

Пружалац услуге обезбеђује програме групног рада за корисницу услуге.

Сврха програма групног рада је да корисници омогући доживљај припадности, снаге и моћи, ослањања на друге, заједништва и унапређивања квалитета сопственог и живота других, у безбедним условима ради личног развоја, враћања самопоуздања, самосвести, развоја самопоштовања и социјалне припадности.

Групни рад може се реализовати у форми групног саветовања или психотерапије и групног социјалног рада.

Пружалац услуге прописује процедуру о примени групног рада, која треба да садржи програм групног рада, стручно упутство о примени групног рада, укључујући процену да ли је учешће у групи прикладно за корисницу, писану сагласност за групни рад, политику поверљивости, информисање о правима и одговорностима кориснице за време групног рада, евалуацију групног рада, правила о безбедности и друго.

Групно саветовање и психотерапија

Члан 48.

Програми групног саветовања и психотерапије засновани су на теорији трауме и реализује их обучени психотерапеут ангажован код пружаоца услуге.

Програми групног саветовања и психотерапије омогућавају корисници услуге превазилажење искуства насиља, лични развој и стабилизацију у безбедном групном окружењу.

Програми групног саветовања и психотерапије треба да буду безбедни за корисницу, уз процену стручног радника или ангажованог психотерапеута који обезбеђује индивидуално саветовање, да су групно саветовање и психотерапија прикладни за корисницу.

Група психотерапија за децу треба да буде примерена узрасту деце.

Подршка корисници у превазилажењу трауматског искуства има за циљ опоравак жртве насиља од преживљеног трауматског искуства.

Саветовање и психотерапија трауматског искуства усмерени су на оснаживање жртве насиља и обухватају:

- 1) стварање сигурног и безбедног окружења;
- 2) успостављање поверења и транспарентног односа;
- 3) подршка успостављању социјалних веза и стварање сигурности у заједници;
- 4) заједнички рад и узајамност;
- 5) право на избор;
- 6) повећано разумевање различитих културолошких, историјских и полних особености.

Подршка корисници у превазилажењу трауматског искуства састоји се у:

- 1) осигурању безбедности кориснице у сваком тренутку, као обавезни вид подршке;
- 2) разумевању утицаја трауме на мозак и тело;
- 3) препознавању комплексне трауме у детињству и њеног утицаја на садашње трауматско искуство;
- 4) подршци заснованој на снагама – унутрашњим и спољашњим;
- 5) подстицању ресурса кориснице од првог контакта.

Подршка особама које подржавају жртву

Члан 49.

Пружалац услуге може реализовати програме подршке особама које подржавају жртву и које представљају лица од значаја за корисницу у њеном свакодневном окружењу.

Подршка особама које подржавају корисницу организује се на основу претходне процене центра за социјални рад и у оквиру активности које су преузете индивидуалним планом услуга.

Пружалац услуге има програме подршке родитељима, односно старатељима и браћи и сестрама корисница услуга, као и проширеној породици и процедуре сарадње с другим пружаоцима услуга који могу обезбедити специјализовану подршку овим особама.

Подршка жртви сексуалног насиља

Члан 50.

Пружалац услуге обезбеђује стручне раднице које су обучене за рад с корисницом услуге која је жртва сексуалног насиља, с обзиром на његову специфичну природу.

Пружалац услуге обезбеђује процедуру за поступање у случајевима сумње на сексуално насиље (упућује особу на специјализоване прегледе, форензичке услуге, упућује или организује специјализовану психолошку или, по потреби, психијатријску подршку...).

Пружалац услуге обезбеђује специјализовану обуку за све стручне раднице о препознавању сексуалног насиља.

Пружалац услуге за корисницу за коју се сумња или зна да је преживела сексуално насиље, поред подршке из става 2. овог члана, обезбеђује и психијатријску процену, третман и праћење које реализује ангажовани психотерапеут посебно обучен за рад са жртвама сексуалног насиља.

Пружалац услуге прописује процедуру за рад с корисницама које имају искуство сексуалног насиља.

Финансијска и материјална помоћ

Члан 51.

Материјална и финансијска помоћ обухвата подршку и ресурсе који омогућавају безбедан приступ информацијама и саветовању, смештај и храну.

Финансијска и материјална подршка прилагођава се непосредним, основним индивидуалним потребама сваке кориснице прихватилишта.

Облици финансијске и материјалне помоћи обухватају:

- 1) бесплатан приступ хитном превозу, храни и безбедном смештају;
- 2) помоћ у задовољавању потреба деце (опрема за бебе, одећа и обућа, књиге и школски прибор и др.);
- 3) помоћ у натури (одећа, обућа, пакети хране и хигијене итд.);
- 4) набавку лекова;
- 5) помоћ у обезбеђивању финансија, социјалне новчане помоћи, алиментације, дечјег додатка и др.;
- 6) обезбеђивање финансијске помоћи за кориснице мигранткиње.

Заједнички живот у прихватилишту

Члан 52.

Пружалац услуге прописује процедуре које обезбеђују да прихватилиште, као привремени дом кориснице и њене деце, буде место у коме се осећају пријатно, сигурно и у коме солидарно живе с другима.

Процедуре из става 1. овог члана предвиђају планирање заједничког живота у прихватилишту на начин да се задовољи следеће:

- 1) највећи могући степен индивидуалне слободе, уз поштовање приватности и људских права;
- 2) постојање само нужних правила и захтева у конкретној ситуацији;
- 3) могућност учешћа и заједничких напора свих корисница у активностима које обезбеђује пружалац услуге;
- 4) неговање духа солидарности и заједништва;
- 5) отвореност за притужбе и другачија виђења.

Пружалац услуге заједнички живот у прихватилишту организује у складу с принципима самосталности, солидарности, поштовања различитости и људских права.

Ради организације заједничког живота у складу с наведеним принципима и циљевима прихватилишта, пружалац услуге обезбеђује:

- 1) приступни протокол за улазак и излазак из прихватилишта;
- 2) кућни ред;
- 3) процедуру за поступање у случају кршења кућног реда;
- 4) тим за решавање сукоба;
- 5) кућни савет корисница;
- 6) кућни савет деце;
- 7) програм превенције насиља у прихватилишту;
- 8) учешће корисница у независној евалуацији;
- 9) друштвено и политичко ангажовање.

Приступни протокол за улазак и излазак из прихватилишта

Члан 53.

Приступни протокол за улазак и излазак из прихватилишта садржи информације о:

- 1) принципима пружања услуга;
- 2) особљу;
- 3) доступним услугама за кориснице;
- 4) правима корисница;
- 5) процедурама за улазак и излазак из прихватилишта;
- 6) слободи кориснице да се она или заједно са децом након изласка може вратити у прихватилиште, кад им затреба подршка;
- 7) поверљивости и ограничењима поверљивости и поступцима заштите података о личности;
- 8) обавези обавештавања релевантних органа и установа о пресељењу кориснице у прихватилиште и касније о напуштању прихватилишта, у складу с прописима.

Приступни протокол је истакнут на видном месту у прихватилишту и доступан је свакој корисници.

Кућни ред

Члан 54.

Кућни ред у прихватилишту садржи информације о:

- 1) организацији и принципима прихватилишта;
- 2) услугама које се пружају женама и деци;
- 3) особљу;
- 4) сигурности и безбедности у прихватилишту;
- 5) начинима регулисања посета корисницама и деци;
- 6) одговорности за децу;
- 7) правима корисница;
- 8) могућностима учешћа у кућном савету, већу, независној евалуацији;
- 9) правилима и обавезама корисница и деце;
- 10) контакт особама у случају сукоба или притужби;
- 11) упутствима за излазак из прихватилишта;
- 12) информације о правилима која се могу мењати, а која не могу;
- 13) праву на самостално доношење одлука.

Кућни ред је истакнут на видном месту у прихватилишту и доступан је свакој корисници.

У изради кућног реда учествују свака корисница и дете и он се периодично прилагођава новим групама корисница и значајним променама у прихватилишту.

Процедура поступања у случају кршења кућног реда

Члан 55.

Пружалац услуге прописује процедуру којима се дефинишу поступци у случају кршења кућног реда и обезбеђује праведан и транспарентан поступак, у циљу изградње и одржавања односа поверења у прихватилишту.

Тим за решавање сукоба

Члан 56.

Тим за решавање сукоба чине четири члана, од којих су два стручна радника који су запослени код пружаоца услуге и две кориснице

које су представнице заједнице корисница. Тим за решавање сукоба у најкраћем могућем року решава настале сукобе.

Чланови тима из реда запослених треба да владају вештинама медијације и решавања сукоба.

Пружалац услуге прописује процедуру о раду тима за решавање сукоба.

Кућни савет корисница

Члан 57.

Кућни савет корисница (у даљем тексту: кућни савет) обезбеђује учешће сваке кориснице у увођењу промена у организацији живота у прихватилишту и прилагођавању потребама кориснице и њене деце, као и о конкретним активностима везаним за организацију свакодневног живота у прихватилишту.

Кућном савету присуствује један или више стручних радника ради праћења и превенције отежавајућег деловања рада у кућном савету.

Приликом одржавања састанака кућног савета на којима обавезно учествују све кориснице, треба поштовати следеће смернице:

- 1) унапред припремљен дневни ред, с могућношћу додавања нових тачака дневног реда;
- 2) састанке кућног савета воде два члана од којих је једна корисница и један стручни радник;
- 3) могуће теме састанака кућног савета: увођење и мењање правила, планирање заједничких активности, дискусија по одређеним темама и др.

На седници кућног савета води се записник који је доступан свима у прихватилишту и који се објављује на огласној табли прихватилишта.

Кућни савет омогућава формално учешће кориснице у доношење одлука у прихватилишту кроз учешће представнице кућног савета у процесу одлучивања у прихватилишту, а на основу претходног разматрања на кућном савету.

Кућни савет деце

Члан 58.

Кућни савет деце омогућава деци да дискутују и дају предлоге у вези са својим потребама.

Састанке кућног савета деце води стручни радник прихватилишта задужен за рад с децом.

Адолесценти могу да имају своје састанке, које сами воде и организују.

На састанку кућног савета деце сачињава се записник који је доступан стручним радницима прихватилишта и објављује се на огласној табли прихватилишта.

Превенција насиља у прихватилишту

Члан 59.

Пружалац услуге усваја програм превенције и супротстављања појави насиља у прихватилишту.

Програм превенције и супротстављања појави насиља у прихватилишту омогућава благовремено препознавање насиља, његово спречавање и учење конструктивног понашања у сукобима.

У циљу избегавања насиља које може да настане због различитих улога које имају корисници и запослени, програм превенције и супротстављања појави насиља у прихватилишту садржи смернице које омогућавају корисници и запосленом да:

- 1) именују неједнакост моћи и учине је транспарентном;
- 2) пронађу међусобну равнотежу моћи;
- 3) своје различитости доживљавају као снагу;
- 4) спречавају злоупотребу моћи и критички се односе према томе.

Пружалац услуге образује тим за спречавање насиља састављен од три особе који се стара о спровођењу програма превенције и супротстављања појави насиља у прихватилишту.

Тим за спречавање насиља се стара да корисницу не злостављају друге кориснице, запослени или трећа лица.

У случају да до насиља дође, тим за спречавање насиља, без одлагања, пријављује насиље одговорном лицу и надлежним органима.

Учешће у независној евалуацији

Члан 60.

Пружалац услуге омогућава корисници право на учешће у развоју услуга, кроз прикупљање повратних информација о задовољству кориснице услугом.

У ту сврху пружалац услуге обезбеђује:

- 1) сандучић за предлоге или други начин достављања предлога;
- 2) упитник који корисница попуњава пре изласка из прихватилишта у вези са оценом квалитета услуге;
- 3) учешће кориснице у независним евалуацијама услуге на основу процедуре о учешћу у независној евалуацији.

Пружалац услуге прописује процедуру о учешћу у независној евалуацији у развоју услуга.

Друштвено и политичко ангажовање

Члан 61.

Пружалац услуге обезбеђује корисници доступност права на друштвено и политичко ангажовање.

На корисницу не може да се врши притисак у погледу њених избора у политичком и друштвеном животу.

Притужба, приговор и жалба

Члан 62.

Пружалац услуге омогућава корисници остваривање права на притужбу, приговор и жалбу у складу са законом који уређује права корисника услуга привременог смештаја у социјалној заштити.

Пружалац услуге прописује процедуру поступања по притужбама корисница у случају да стручни радник повреди етику и професионални рад.

Непоштовање правила организације живота у прихватилишту

Члан 63.

Пружалац услуге прописује процедуру у случају непоштовања правила понашања и организације живота у прихватилишту.

Процедура дефинише која кршења правила понашања ће бити санкционисана, на који начин, ко води поступак, који су критеријуми за изрицање санкције и друго.

Најтежи вид санкције је престанак коришћења услуге смештаја у прихватилишту, за чије изрицање је неопходно дефинисати критеријуме и алтернативне мере збрињавања кориснице и њене деце након престанка смештаја.

Различитост

Члан 64.

Пружалац услуге обезбеђује поштовање и толеранцију различитости свих жена и деце.

Могуће стратегије за излагање у сусрет различитим потребама припадница различитих култура:

- 1) ангажовање стручних радника и стручних сарадника из различитих култура;
- 2) охрабривање мигранткиња и припадница етничких мањина да активно учествују у животу прихватилишта и преузму улогу гласноговорница корисница;
- 3) обука стручних радница и стручних сарадница о мултикултуралности, културној компетентности и карактеристикама одређених култура и религија, рада с културним медијаторима и преводиоцима;
- 4) организација заједничких активности којима се обележавају културне специфичности, на пример, припремање традиционалних јела, причање о обичајима и слично.

Солидарност

Члан 65.

Пружалац услуге подстиче међусобну солидарност корисница путем заједничких активности и подршке корисницама које су дуже

на смештају да преузму улогу „менторке“ корисницама које тек долазе у прихватилиште.

Одржавање професионалних граница

Члан 66.

Пружалац услуге утврђује политику одржавања професионалних граница која садржи поступке и смернице у професионалном поступању с корисником, ради остваривања и унапређења квалитета услуге. Политика одржавања професионалних граница обухвата:

- 1) подстицање критичког размишљања о границама и надзору;
- 2) информисање и саветовање кориснице о правним средствима ван прихватилишта у ситуацијама у којима је потенцијално дошло до повреда професионалних граница;
- 3) флексибилност професионалних граница у раду с корисником са сложенем траумом;
- 4) подстицање рада с корисником како би професионалну границу доживела као подршку, а не као кажњавање;
- 5) забрана дружења, пријатељства и сексуалног и емотивног односа запослених и других ангажованих лица с корисником, укључујући и бившу корисницу;
- 6) надзор и санкционисање када постоји сумња да су запослене или друга ангажована лица прекршила професионалне границе;
- 7) додатне кораке да заштите приватност налога кориснице на друштвеним мрежама.

Превенција родно заснованог насиља и промоција ненасиља

Члан 67.

Пружалац услуге у оквиру годишњег плана рада планира активности на превенцији родно заснованог насиља.

Пружалац прописује процедуру за укључивање кориснице у превенцију насиља како би обезбедио њихову заштиту и спречио секундарну трауматизацију кориснице.

Запослене у прихватишту својим активностима, као и сарадњом са органима и организацијама, промовишу ненасиље и основне принципе родно заснованог одговора.

Ступање на снагу

Члан 68.

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије“.

Министар

