



KODEKS RADA

Centra za podršku Sveda - CPS

SA KORISNICIMA

Na osnovu člana 9. stav 4. tačka 3. Statuta Udruženja Sveda, Skupština je na sednici održanoj 20. oktobra 2022. godine usvojila Kodeks rada Udruženja Sveda sa korisnicima (od 10. Juna 2023. pod imenom Centar za podršku Sveda - CPS)

I UVODNE ODREDBE

Predmet kodeksa rada sa korisnicima

Član 1.

Kodeks rada članova Centra za podršku Sveda - CPS sa korisnicima, donosi se radi postupanja člana, saradnika i volontera (u daljem tekstu: asistent) Centra za podršku Sveda (u daljem tekstu: Sveda-CPS) sa korisnicima Sveda-CPS u skladu sa principima i standardima inkluzivnosti u kulturi, politici i praksi Sveda-CPS.

Definicije pojmova

Član 2.

Definicije pojmova uključene su radi njihovog doslednog razumevanja:

Član Sveda-CPS: može biti svako lice koje prihvata ciljeve i Statut Sveda-CPS i podnese pristupnicu za ućlanjenje Upravnom odboru Sveda-CPS.

Maloletno lice sa navršenih 14 godina života može postati član Sveda-CPS (u daljem tekstu: član) uz prilaganje potpisane pisane izjave njegovog roditelja, staratelja odnosno zakonskog zastupnika o davanju saglasnosti.

Za lice mlađe od 14 godina iz stava 1. ovog člana prijavu podnosi njegov roditelj, staratelj odnosno zakonskog zastupnik.

Saradnik Sveda-CPS: lice koje učešćem u aktivnostima Sveda-CPS doprinesu radu Sveda-CPS. Saradnik Sveda-CPS (u daljem tekstu: saradnik) ravnopravno sa članovima, učestvuje u organizaciji i realizaciji svih aktivnosti Sveda-CPS.

Volonter Sveda-CPS: lice koje dobrovoljno pruža usluge ili obavlja aktivnosti radi ostvarivanja ciljeva Sveda-CPS bez novčane naknade (u daljem tekstu: volonter).

Asistent Sveda-CPS: osoba koju Sveda-CPS angažuje u aktivnostima sa korisnicima po bilo kom osnovu (član, saradnik, volonter - u daljem tekstu: asistent).



Korisnik Sveda-CPS: dete/osoba sa smetnjama u razvoju i invaliditetom (SUR/OSI), svi članovi porodice deteta/osobe SUR/OSI odnosno član domaćinstva. Svaki član porodice korisnika Sveda-CPS se smatra korisnikom Sveda-CPS (u daljem tekstu: korisnik).

Korisnik može biti i odrasla osoba odnosno punoletna žena/muškarac bez porodice odnosno živi sam/a, a želi da ili koristi usluge Sveda-CPS.

Detetom se smatra i osoba sa smetnjama i invaliditetom preko 18 godina, a živi sa jednim ili oba roditelja odnosno zakonskim zastupnikom.

Protokol o korisniku vodi se kroz dokumentaciju Sveda-CPS kao npr. Izveštaj o radu sa aktivnosti, sa naznačenim rokom predaje koordinatoru Stručnog tima Sveda-CPS (u daljem tekstu: Stručni tim).

Ciljevi kodeksa rada sa korisnicima Sveda-CPS

Član 3.

Ciljevi ovog Kodeksa su:

- definisanje osnovnih principa, standarda i pravila prilikom rada i pristupa asistenta korisnicima;
- definisanje osnovnih pravila ponašanja, prava i obaveza asistenta u odnosu na korisnika;
- upoznavanje asistenata sa osnovnim principima i standardima u radu i ponašanju sa korisnicima;
- zalaganje za usvajanje i primenu usvojenih principa, standarda i pravila ponašanja prema korisnicima;
- zalaganje za poštovanje prinipa i standarda inkluzivnosti u kulturi, politici i praksi Sveda-CPS prilikom rada asistenata sa korisnicima.

II PRINCIPI I STANDARDNI POSTUPANJA

Član 4.

Asistenti koji pružaju podršku i rade sa korisnicima dužni su da poštuju sledeće principe koji su propisani članom 10 Etičkog kodeksa Sveda-CPS (EK Sveda-CPS):

1. nediskriminacija, tj. jednak tretman svih korisnika, bez obzira na njihova lična i druga svojstva;
2. poverenje;
3. poštovanje dostojanstva korisnika, njihovih prava, potreba i osećanja;
4. poverljivost podataka i drugih informacija koje su dobijene od korisnika;
5. samostalnost (nezavisnost) korisnika pri donošenju odluka;
6. besplatna pomoć i podrška.

Asistenti koji pružaju podršku i rade sa korisnicima moraju proći obuku za rad sa korisnicima.

Obuka se organizuje u Sveda-CPS, partnerskoj organizaciji ili akreditovanoj ustanovi.

O svakom korisniku kome je pružena podrška vodi se poseban protokol.



Podaci koji se unose u protokol korisnika, poverljivi su i dostupni samo osobama angažovanim u Sveda-CPS.

Podaci iz protokola Sveda-CPS mogu se koristiti u druge svrhe ali samo po prethodno dobijenom potpisanom odobrenju korisnika starijeg od 18 godina, ili roditelja, staratelja, odnosno zakonskog zastupnika za korisnike mlađe od 18 godina, uz odobrenje Upravnog odbora Sveda-CPS.

U slučaju korišćenja podataka iz protokola Sveda-CPS u druge svrhe, mora se prikriti identitet korisnika i moraju se ukloniti svi lični podaci korisnika.

Za potrebe korišćenja podataka iz protokola Sveda-CPS o korisniku u druge svrhe, koordinator Stručnog tima mora sastaviti pisano obrazloženje u kome će navesti razloge za korišćenje podataka iz protokola Sveda-CPS o korisniku u druge svrhe.

Pisano obrazloženje se dostavlja korisniku starijem od 18 godina ili roditelju, staratelju odnosno zakonskom zastupniku korisnika Sveda-CPS koji je mlađi od 18 godina.

Posle davanja saglasnosti lica o čijim podacima je reč odnosno roditelja, staratelja, zakonskog zastupnika korisnika mlađeg od 18 godina, pisano obrazloženje se zajedno sa pribavljenom saglasnošću dostavlja Upravnom odboru Sveda-CPS radi provere i donošenja konačne odluke o svrsishodnosti upotrebe podataka korisnika u druge svrhe.

Stručni tim postupa po odluci Upravnog odbora Sveda-CPS, donetoj u pisanoj formi.

Lični podaci i podaci o publikovanju aktivnosti na kojima se vidi lik korisnika ne mogu se iznositi van Sveda-CPS odnosno u javnost bez prethodno pribavljene potpisane saglasnosti od strane lica iz stava 6 ovog člana.

PRIMENA PRINCIPA I STANDARDA US U RADU SA KORISNICIMA Sveda-CPS

Korisnik Sveda-CPS

Član 5.

Punoletna osoba (u daljem tekstu: osoba), odnosno porodica deteta/osobe sa SUR/OSI (u daljem tekstu: porodica), dobrovoljno–samoinicijativno kontaktira Sveda-CPS.

Osoba, odnosno porodica može da kontaktira Sveda-CPS preko kontakt podataka na sajtu Sveda-CPS, kroz kontakt sa asistentom.

O prvom kontaktu osobe odnosno porodice, obaveštava se Stručni tim.

Osoba, odnosno porodica definiše vrstu teškoća i potreba zbog kojih kontaktira Sveda-CPS.

Osoba, odnosno porodica donosi odluku da li je zainteresovana za aktivnosti ili deo aktivnosti koje Sveda-CPS nudi u svom programu.

Kada osoba, odnosno porodica počnu da koristi/e usluge Sveda-CPS namenjene korisnicima osoba, odnosno porodica postaje korisnik Sveda-CPS.

Korisnik je slobodan da kontaktira asistente Stručnog tima radi primedbi, sugestija ili prekida saradnje sa asistentom ili sa Sveda-CPS, pri čemu ne mora da objašnjava svoju odluku.

Korisnik ima pravo na potpunu zaštitu informacija koje daje Sveda-CPS u skladu sa članom 9 EK Sveda-CPS i članom 4. ovog Kodeksa.

ASISTENT Sveda-CPS – PRAVA, OBAVEZE I INFORMISANJE



Ponašanje asistenata sa korisnikom Član 6.

Asistent prilikom rada sa korisnikom **dužan je** da:

- neguje topao, ljudski odnos pun uvažavanja ličnosti i dostojanstva korisnika;
- pruža pomoć i osnaživanje za samostalan i produktivan život korisnika u skladu sa njegovim mogućnostima;
- poštuje i uvažava različitosti, obrazovne i vaspitne potrebe korisnika;
- prepustiti korisniku da izabe način obraćanja i poštuje izbor tokom trajanje saradnje;
- pri prvom dolasku kod korisnika, radi međusobne komunikacije i ostvarivanja lakše saradnje, upozna korisnika sa svim relevantnim informacijama o sebi kao što su:
 - opšti podaci: godine, mesto stanovanja, radni status, profesionalno iskustvo;
 - kontakt podaci: telefon, email;
- u prvim dolascima kod korisnika, upozna korisnika sa Sveda-CPS kao organizacijom, odnosno da predstavi cilj Sveda-CPS, vrste aktivnosti, odgovorne osobe u Stručnom timu.

Asistent prilikom svog rada **dužan je** da:

- svoj rad obavlja stručno, savesno i blagovremeno poštujući vreme korisnika;
- se kotinuirano teorijski i praktično usavršava i održava nivo znanja i veština;
- se stara o stanju svoje lične informisanosti i unapređenju znanja humanitarne, psihosocijalne i socijalne oblasti;
- prati rad Sveda-CPS i primenjuje sve standarde i metode koje je usvojilo Sveda-CPS.

Asistentu prilikom rada sa korisnikom **zabranjeno je** da:

- iznosi lična iskustava, private događaje i informacija o svom životu tokom svog vremena saradnje sa korisnikom;
- postavlja dijagnozu korisniku;
- da daje prognoze o statusu korisnika;
- se meša u porodično organizovanje i način života korisnika, osim ukoliko korisnik zatraži mišljenje asistenta jer smatra da postoji problem u ličnoj odnosno porodičnoj organizaciji, a asistent je stručan da pruža pomoć u ovoj oblasti. Asistent je dužan da obavesti Stručni tim ukoliko korisnik zatraži mišljenje asistenta o svojim ličnim ili porodičnim prilikama;
- ulazi u privatne aranžmane sa korisnikom;
- nameće prisno obraćanje (TI) i kada je punoletni korisnik mlađi od asistenta ili sličnog životnog stila.

Posebne obaveze asistenta Član 7.



Asistent će informisati korisnika o načinu saradnje Sveda-CPS sa korisnikom (Stručni tim, tempo aktivnosti sa njima, način komunikacije sa asistentima i Sveda-CPS kao organizacijom).

Asistent će informisati i uputiti korisnika na kompetentnu osobu u Stručnom timu za pomoć u problemu za koji asistent nije stručan.

Asistent će obaviti svoju aktivnost sa korisnikom u trajanju 60-90 minuta – ne duže, ako nema saglasnost Stručnog tima.

Asistent ima obavezu da vodi protokol o radu sa korisnikom, po propisanoj dokumentaciji i u skladu sa rokom dostave dokumentacije.

U slučaju bolesti asistenta, asistent je dužan da otkáže susret sa korisnikom i da pauzira rad sa korisnikom, dok bolest traje, radi zaštite svog i zdravlja korisnika i o tome obaveštava Stručni tim.

U slučaju saznanja da je došlo do bolesti korisnika, asistent je dužan da pauzira rad sa korisnikom, dok bolest traje i o tome obaveštava Stručni tim.

Asistent koji privatno poznaje korisnika ne može biti angažovan u individualnom radu odnosno individualnom tretmanu sa korisnikom.

Ako asistent zna za tretman korisnika, van koji bi bio više u interesu korisnika, dužan je da informaciju saopšti Stručnom timu.

Asistent ima pravo da prekine saradnju sa korisnikom, o čemu se dogovara sa Stručnim timom i zajednički planiraju kako i kada će se to sprovesti.

O planiranom prekidu saradnje asistenta sa korisnikom, razlozima za prekid saradnje i planu njegove realizacije, Stručni tim pisanim putem obaveštava Upravni odbor Sveda-CPS.

Upravni odbor Sveda-CPS analizira situaciju, razloge i plan prekida saradnje asistenta sa korisnikom.

O donesenoj odluci, UO Sveda-CPS obaveštava Stručni tim po kojoj je Stručni tim dužan da postupi.

Asistent u individualnom tretmanu sa korisnikom

Član 8.

Rad sa korisnikom mora biti koncipiran tako da se korisniku pruža pomoć i podrška u prevazilaženju i ublažavanju teškoća, kroz aktivnosti koje su korisniku prijatne, koje odgovaraju njegovim mogućnostima i koje se zasnivaju na pozitivnoj motivaciji uz uvažavanje ličnosti i dostojanstva korisnika.

Rad sa korisnikom mora biti koncipiran tako da se u svakom trenutku poštuje integritet i štiti dobrobit korisnika.

Asistent svoj rad sa korisnikom obavlja stručno, savesno i blagovremeno poštujući vreme korisnika.

Asistent u svakom susretu sa korisnikom mora imati jasnu sliku svrhe, cilja, metode i ishoda rada sa korisnikom u tom susretu tj. tretmanu.

Asistent o svakom susretu sa i ishodu rada sa korisnikom vodi dokumentaciju propisanu u te svrhe u Sveda-CPS.



Stručni tim Sveda-CPS

Član 9.

Stručni tim mapira teškoće i potrebe mogućeg budućeg korisnika.

Stručni tim razmatra stepen saglasnosti između potreba mogućeg budućeg korisnika i ponude aktivnosti Sveda-CPS sa mogućim budućim korisnikom i daje svoje mišljenje mogućem budućem korisniku.

Stručni tim donosi odluku o mogućim podrškama potreba budućeg korisnika, vrsti aktivnosti i dinamici saradnje sa mogućim budućim korisnikom odnosno odluku o neprihvatanju rada sa mogućim budućim korisnikom i o donetoj odluci obaveštava Upravni odbor Sveda-CPS.

Saradnja asistenta sa stručnjacima izvan, a koji su u kontaktu sa korisnikom dozvoljena je samo uz inicijativu i potpisanu saglasnost korisnika, roditelja, staratelja odnosno zakonskog zastupnika korisnika mlađeg od 18 godina i Stručnog tima.

Stručni tim pruža pomoć i podršku asistentu ukoliko je asistent lično zatraži zbog izazova u radu sa korisnikom ili ako Stručni tim proceni da je asistentu potrebna pomoć i podrška zbog ličnih ili profesionalnih izazova uočenih tokom rada u Sveda-CPS.

Koordinator stručnog tima Sveda-CPS

Član 10.

Stručni tim ima koordinatora (u daljem tekstu: KST). Stručni tim bira KST između svojih članova dvotrećinskom većinom glasova i o tome pisanim putem obaveštava Upravni odbor Sveda-CPS.

Za pravilan rad Stručnog tima, KST je odgovoran Upravnom odboru Sveda-CPS.

Članovi Upravnog odbora Sveda-CPS imaju pravo monitoringa i supervizije rada svih asistenata i KST.

KST ima obavezu da vodi protokol o radu Stručnog tima, po propisanoj dokumentaciji Sveda-CPS i u skladu sa rokovima dostave dokumentacije Upravnom odboru Sveda-CPS.

U slučaju bolesti, planiranog dužeg odsustva iz Sveda-CPS ili prekida angžovanja u Sveda-CPS, KST je dužan da pauzira svoj rad u Sveda-CPS dok traje bolest odnosno odsustvo iz Sveda-CPS i imenuje svog zamenika. O tome se pisanim putem obaveštava Upravni odbor Sveda-CPS.

Za sve nedoumice i probleme u radu Stručnog tima, KST odnosno zamenik KST, može se obratiti Upravnom odboru Sveda-CPS.

Informacije o korisniku Sveda-CPS

Član 11.

Informacije dobijene od korisnika isključivo se mogu koristiti u svrhe rada Sveda-CPS, međusobnog informisanja asistenata i to samo radi planiranja aktivnosti sa korisnikom.



Zabranjeno je iznošenje informacija, ličnih podataka i identiteta korisnika u javnost. Zabranjeno je iznositi informacije dobijene od korisnika van Sveda-CPS bez pisane saglasnosti korisnika i Upravnog odbora Sveda-CPS, a u skladu sa članovima 4 i 5 ovog Kodeksa.

Za sve nedoumice i probleme u radu sa korisnicima, asistenti se mogu obratiti KST.

III ZAVRŠNE ODREDBE

Član 12.

Svi izrazi korišćeni u ovom Kodeksu rada Sveda-CPS sa korisnicima, a dati u muškom rodu, tumače se na način da obuhvataju i osobe ženskog pola (član/članica, saradnik/saradnica, koordinator/koordinatorica i slično).

Član 13.

Ovaj Kodeks rada Centra za podršku Sveda - CPS sa korisnicima stupa na snagu danom usvajanja od nadležnog organa Centra za podršku Sveda - CPS.