



Na osnovu člana 44. Zakona o ustanovama socijalne zaštite Federacije Bosne i Hercegovine (Službene novine F BiH broj 64/22), i člana 37. i 55. Pravila Ustanove za socijalno zbrinjavanje, zdravstvenu njegu, odgoj i obrazovanje Pazarić (Službene novine F BiH broj: 57/23), Upravni odbor Ustanove Pazarić na svojoj 35. sjednici održanoj dana 04.10.2023. godine donosi:

## **P R A V I L N I K**

**o procedurama prijavljivanja i postupanja po zaprimljenim prijavama slučajeve diskriminacije, prisile i zlostavljanja od strane uposlenika i od strane drugih korisnika**

### **Član 1.**

#### **Opće odredbe**

(1) U obavljanju propisane djelatnosti Ustanove "Pazarić", svi radnici Ustanove kao i svi pravni subjekti ili fizička lica koji u ime i za račun ustanove obavljaju ugovorene poslove i saradnju dužni su pridržavati se načela humanizma, te poštivati ljudsko dostojanstvo korisnika usluga na način da mu se pruža sveobuhvatna podrška uz uvažavanje njegovog fizičkog, spolnog, ekonomskog, duševnog digniteta i integriteta kao i njegovih moralnih kulturnih i vjerskih uvjerenja.

(2) U obavljanju svoje propisane djelatnosti, Ustanova Pazarić, odnosno njeni radnici dužni su smještenom licu, kao i njegovom zakonskom zastupniku, obezbijediti pravo na pritužbu u pogledu uslova boravka, načina zadovoljavanja njegovih potreba, postupanja od strane radnika ili drugih korisnika, aktivnosti ili stručnih tretmana u koje je uključen kao i ostalih situacija i pojava koje na bilo koji način utječu na njegov život u ustanovi.

(3) U slučaju odstupanja od zakonom i podzakonskim aktima propisanih prava korisnika usluga Ustanove Pazarić, isto će se prijaviti u formi pismene prijave događaja ili incidentne situacije.

(4) Događajem ili incidentnom situacijom se smatra bilo koji događaj ili okolnost koja nastaje za vrijeme pružanja usluge smještaja u Ustanovi, a koji je prouzrokovao ili je mogao prouzrokovati namjerno ili nenamjerno narušavanje načela humanizma i poštivanja dostojanstva korisnika.

(5) Događajem ili incidentnom situacijom se smatra i svako narušavanje ili nepoštivanje internih procedura i internih akata, uključujući i neprijavlivanje događaja ili incidentne situacije.

(6) U slučaju odstupanja od zakonom i podzakonskim aktima propisanih prava korisnika usluga Ustanove Pazarić, isto će se zabilježiti u prijavi događaja ili incidentne situacije.

(7) Po pritužbi podnesenoj u skladu s ovim pravilnikom postupa se hitno.

#### **Procedure prijave događaja ili incidentne situacije**

### **Član 2.**

(1) Incidentna situacija se prijavljuje usmeno i pismeno.

(2) U slučaju nastanka incidentne situacije svaki radnik Ustanove Pazarić dužan je odmah o tome usmeno obavjestiti neposrednog rukovodioca, odnosno odgovorno lice (šef službe, glavna sestra, odgovorne sestre, voditelji odjela ).

(3) Usmeno obavještavanje se vrši odmah a pismeno najkasnije do kraja radne smjene.

(4) Neposredni rukovodilac radnika koji prijavljuje događaj ili incident u zavisnosti od njegove težine i hitnosti postupanja odlučuje da li će odmah obavjestiti Direktora Ustanove Pazarić ili će to učiniti naknadno na sastanku ili pismenim putem.

(5) Pismena Prijava o događaju ili incidentnoj situaciji se dostavlja u socijalnu službu.

(6) Socijalna služba je dužna Prijavu dostaviti na protokol.

(7) Protokol će protokolisanu prijavu dostaviti direktoru.

### **Član 3.**

(1) Svaki radnik dužan je preduzeti sve aktivnosti kojima se sprječava nastanak štete, odnosno kojima se umanjuju štetne posljedice nekog događaja (pozivanje šefa službe, dežurnog socijalnog radnika, glavne medicinske sestre/tehničara, odgovorne med.sestre-tehničara, voditelja odjela i sl.).

(2) Prijava događaja ili incidentne situacije se podnosi u toku radne smjene.

(3) Svaki radnik koji ima saznanja o događaju ili incidentnoj situaciji ili saznanja da nije izvršeno prijavljivanje ima pravo i dužnost da događaj ili incidentnu situaciju prijavi.

### **Član 4.**

(1) Prijavu događaja ili incidentne situacije vrši radnik koji se zatekao za vrijeme događaja ili incidentne situacije.

(2) Ukoliko se zateklo više radnika na mjestu događaja ili incidentne situacije prijavu podnosi radnik koji duži odjeljenje kojem pripada korisnik učesnik incidentne situacije.

### **Član 5.**

(1) Šefovi službi dužni su upoznati sa ovom procedurom sve radnike svoje službe.

(2) Svi radnici Ustanove Pazarić su odgovorni za primjenu i provedbu ovog pravilnika.

(3) Šefovi službi, socijalni radnici, glavna sestra, odgovorne sestre smjene i voditelji odjela lično su odgovorni provjeravati ispravnost primjene ovog pravilnika.

### **Član 6.**

(1) Pritužbu može podnijeti i sam korisnik ili njegov zakonski zastupnik.

(2) Korisnik može pritužbu podnijeti pismenim putem ili ako to nije u mogućnosti može to učiniti usmeno putem socijalnog radnika Ustanove Pazarić ili putem svoga zakonskog zastupnika.

(3) Ukoliko korisnik zbog svoga psihofizičkog stanja nije u mogućnosti podnijeti pritužbu ni usmeno ni pismeno, a to je prethodno propustio da učini radnik zadužen za odjel u kojem je smješten korisnik, onda je to dužan učiniti socijalni radnik Ustanove Pazarić, i to odmah po saznanju za nastanak određene incidentne situacije.

(4) Radnik Ustanove Pazarić koji propusti prijaviti događaj ili incidentnu situaciju u skladu sa zakonom i ovim pravilnikom ili prijavu takvog događaja ili incidentne situacije zloupotrijebi na bilo koji način suprotno odredbama zakona ili ovog pravilnika, čini težu povredu radne obaveze zbog koje se može izreći prestanak radnog odnosa bez poštivanja otkaznog roka.

## **Član 7.**

(1) Pravo na pritužbu u pogledu uslova boravka korisnika, načina zadovoljavanja njegovih potreba, postupanja od strane radnika ili drugih korisnika, aktivnosti ili stručnih tretmana u koje je korisnik uključen kao i ostalih situacija i pojava koje na bilo koji način utječu na život korisnika u ustanovi ima i zakonski zastupnik korisnika.

(2) Zakonski zastupnik korisnika svoju pritužbu na okolnosti iz stava 1. ovog člana podnosi pismenim putem na protokol Ustanove Pazarić.

(3) Pritužbu zakonskog zastupnika korisnika razmatra direktor ili radnik kojeg ovlasti direktor.

(4) Ukoliko se pritužba zakonskog zastupnika korisnika odnosi na postupanje određenog radnika, taj radnik ne može biti ovlašten od strane direktora za postupanje po pritužbi korisnika, odnosno zakonskog zastupnika korisnika.

(5) Zakonski zastupnik će se pismeno obavjestiti o rezultatima postupanja po podnesenoj pritužbi.

## **Sadržaj prijave**

## **Član 8.**

(1) U prijavi događaja ili incidentne situacije /pritužbe se bilježe samo poznate činjenice, a ne mišljenja.

(2) Nivo ispitivanja događaja ili incidentne situacije /pritužbe će biti određen prema prirodi incidenta.

(3) Bez obzira na podnosioca prijave događaja ili incidentne situacije/pritužbe, korisniku moraju biti saopšteni podaci o prijavi/ događaja ili incidentnoj situaciji, koja se na njega odnosi i poduzetim aktivnostima na otklanjanju štetnih posljedica ili djelovanja da do njih ne dođe, ukoliko korisnik razumije.

## **Član 9.**

(1) Za sve prijave događaja ili incidentne situacije/pritužbe obavezno se ispunjavaju slijedeći podaci:

-Datum, vrijeme i mjesto incidenta

-Ime i Prezime osobe na koju se događaj ili incidentna situacija odnosi

-Status osobe na koju se incident odnosi (korisnik /radnik/ posjetitelj /saradnik Ustanove Pazarić/ drugi status)

-Detalji događaja koji uključuju poznate činjenice

-Datum i potpis prijavitelja događaja ili incidentne situacije odnosno podnosioca pritužbe

(2) Podnosilac prijave događaja ili incidentne situacije odnosno podnosilac pritužbe može uz obrazložen zahtjev zatražiti da se njegovi identifikacioni podaci ne učine dostupnim drugim osobama.

(3) U slučaju obrazloženog zahtjeva prijavitelja iz stava (2) ovog člana direktor će provesti ispitivanje bez objave identifikacionih podataka prijavitelja.

## Član 10.

(1) Direktor može po potrebi i u zavisnosti od složenosti podnesene prijave/pritužbe angažirati i vanjske eksperte ukoliko su to osobe profesionalne orijentacije koje imaju stručno zvanje, iskustvo i druge kompetencije za utvrđivanje okolnosti i činjenica iznesenih u pritužbi.

(2) Direktor će u zavisnosti od složenosti sadržaja podnesene prijave/pritužbe odlučiti o potrebi njenog prosljeđivanja organima koji vrše nadzor nad zakonitošću rada Ustanove Pazarić, inspekcijским organima ili nadležnom MUP-u, odnosno tužilaštvu.

## PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

## Član 11.

(1) Pravilnik o procedurama prijavljivanja i postupanja po zaprimljenim prijavama slučajeve diskriminacije, prisile i zlostavljanja od strane radnika i od strane drugih korisnika stupa na snagu osmi dan od dana donošenja i objavit će se na web stranici i oglasnoj ploči Ustanove Pazarić.

**Broj:02-1-1357-1/01-1/23**

**Datum:04.10.2023.godine**



**PREDSJEDNICA  
UPRAVNOG ODBORA**  
*Mirjana Mihalj*  
Mirjana Mihalj dipl.scr.



USTANOVA ZA SOCIJALNO ZBRINJAVANJE ZDRAVSTVENU NJEGU ODGOJ I OBRAZOVANJE PAZARIĆ  
SOCIAL WELFARE AND HEALTHCARE UPBRINGING AND EDUCATION INSTITUTION PAZARIĆ

**-UPRAVNI ODBOR-**

**Broj: 02-1-1357/01-1/23**

**Datum: 04.10.2023.godine**

Na osnovu člana 44. Zakona o ustanovama socijalne zaštite Federacije BiH (Službene novine F BiH broj: 64/22) i člana 37. Pravila Ustanove za socijalno zbrinjavanje, zdravstvenu njegu, odgoj i obrazovanje Pazarić (Službene novine F BiH broj: 57/23), Upravni odbor na svojoj 35. sjednici održanoj dana 04.10.2023.godine, donio je;

**ODLUKU**

o donošenju Pravilnika o procedurama prijavljivanja i postupanja po zaprimljenim prijavama slučajeva diskriminacije, prisile i zlostavljanja od strane uposlenika i od strane drugih korisnika

**Član 1.**

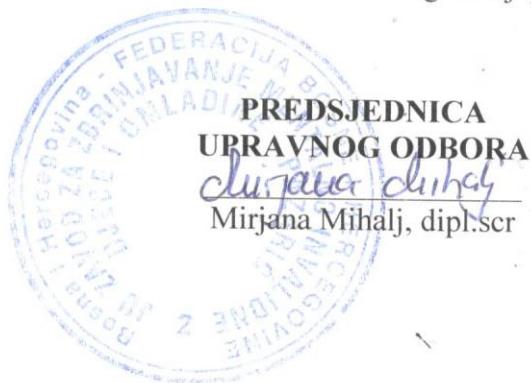
Upravni odbor donosi Pravilnik o procedurama prijavljivanja i postupanja po zaprimljenim prijavama slučajeva diskriminacije, prisile i zlostavljanja od strane uposlenika i od strane drugih korisnika.

**Član 2.**

Sastavni dio odluke je Pravilnik o o procedurama prijavljivanja i postupanja po zaprimljenim prijavama slučajeva diskriminacije, prisile i zlostavljanja od strane uposlenika i od strane drugih korisnika.

**Član 3.**

Odluka stupa na snagu danom donošenja i objavit će se na web stranici i oglasnoj ploči Ustanove Pazarić.



**Dostavljeno:**

1. Federalno ministarstvo rada i socijalne politike
2. Direktor
3. Sužbe ustanove Pazarić-svima
4. A/a