



## Pravilnik o zaštiti korisnika- Safeguarding Policy

### Svrha

Svrha ovog pravilnika je zaštititi ljude, posebno djecu, ranjive odrasle osobe i korisnike pomoći, od bilo kakve štete koja može biti prouzročena njihovim dolaskom u kontakt sa **Centar za pružanje usluga u zajednici PUŽ**. To uključuje štetu koja proizlazi iz:

- Ponašanja osoblja ili osoblja povezanog sa **Centar za pružanje usluga u zajednici PUŽ**
- Dizajna i implementacije programa i aktivnosti **Centra za pružanje usluga u zajednici PUŽ**

Ovaj pravilnik utvrđuje obveze **Centra za pružanje usluga u zajednici PUŽ** i obavještava osoblje i pridruženo osoblje o njihovim odgovornostima u vezi sa zaštitom.

Ovaj pravilnik ne obuhvata:

- Seksualno uznemiravanje na radnom mjestu - ovo je adresirano u **Centar za pružanje usluga u zajednici PUŽ** Pravilniku o uznemiravanju na radnom mjestu
- Pitanja zaštite u široj zajednici koja se ne odnose na ponašanje osoblja **Centar za pružanje usluga u zajednici PUŽ** ili pridruženog osoblja

### Šta je zaštita korisnika (safeguarding)?

Zaštita korisnika znači zaštitu zdravlja, dobrobiti i ljudskih prava ljudi kako bi živjeli bez štete, zlostavljanja i zanemarivanja.

U našem sektoru, razumijemo da to znači zaštitu ljudi, uključujući djecu i ranjive odrasle osobe, od štete koja proizlazi iz kontakta s našim osobljem ili programima.

Daljnje definicije koje se odnose na zaštitu nalaze se u donjem rječniku pojmova.

### Opseg

Pravilnik se odnosi na:

- Svo osoblje u ugovornom odnosu kod **Centra za pružanje usluga u zajednici PUŽ**
- Pridruženo osoblje iako je angažirano na poslu ili u posjetama vezanim za **Centar za pružanje usluga u zajednici PUŽ**, uključujući, ali ne ograničavajući se na sljedeće: konsultante; volontere; izvođače radova; uključujući i sve posjetitelje programa

### Obaveze

**Centar za pružanje usluga u zajednici PUŽ** vjeruje da svi sa kojima dolazimo u kontakt, bez obzira na starosnu dob, rodni identitet, invaliditet, seksualnu orijentaciju ili etničko porijeklo imaju pravo da budu zaštićeni od svih oblika povrede, zlostavljanja, zanemarivanja i iskorištavanja. **Centar za pružanje usluga u zajednici PUŽ** neće tolerirati zlostavljanje korisnika i eksploataciju od strane osoblja ili pridruženog osoblja.

Ovaj pravilnik se odnosi na sljedeća područja zaštite: zaštita djece, zaštita odraslih i zaštita od seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja. Ova ključna područja zaštite mogu imati različite pravilnike i procedure povezane s njima (vidjeti pridružene pravilnike).

**Centar za pružanje usluga u zajednici PUŽ** se obavezuje da će se pozabaviti zaštitom tokom svog rada, kroz tri stuba: prevenciju, izvještavanje i reagiranje.

## Prevencija

### PROCJENA RIZIKA

Jedan od ključnih koraka je procjena rizika programa i procesa. To će osigurati da program bude što sigurniji za djecu i odrasle.

Ovo uključuje, ali nije konačno; Ciljnu skupinu, Lokaciju/kontekst, Osoblje ili pridruženo osoblje, Povjerljivu komunikaciju i osjetljive informacije, Okolinske i socijalne rizike, Interakcije s osobljem, Šeta koja se može proizvesti.

Ključni dio učinkovite procjene rizika je i osiguravanje da se korisnici smisleno uključe i podjele svoje stavove.

### Odgovornosti NVO-a

**Centar za pružanje usluga u zajednici PUŽ** će:

- Osigurati da svi zaposleni imaju pristup, da su upoznati sa svojim odgovornostima u okviru ovog pravilnika.
- Da provodi procjenu rizika svih planiranih programa, a koji mogu biti uzrokovani implementacijom aktivnosti Centra za pružanje usluga u zajednici PUŽ, njegovim osobljem ili blizinom mjesta gdje se program provodi.
- Da osmisli i sprovodi sve svoje programe i aktivnosti u skladu sa procijenjenim rizicima i njihovom mitigacijom te na način koji štiti ljude od bilo kakvog rizika od štete koja može nastati njihovim dolaskom u kontakt s **Centar za pružanje usluga u zajednici PUŽ**. To uključuje način prikupljanja i komunikacije informacija o pojedincima u našim programima.
- Primijeniti stroge postupke zaštite prilikom zapošljavanja, upravljanja i raspoređivanja osoblja i pridruženog osoblja
- Osigurati da osoblje prođe obuku o zaštiti korisnika na razini proporcionalnoj njihovoj ulozi u organizaciji
- Redovno odgovarati na izvještaje o kršenju pravilnika o zaštiti korisnika u skladu s propisanim postupkom
- Planirati strategiju izlaska po završetku programa.

### Odgovornosti osoblja

#### Zaštita djece

**Centar za pružanje usluga u zajednici PUŽ** osoblje i pridruženo osoblje ne smiju:

- Imati seksualne aktivnosti sa osobama mlađim od 18 godina
- Seksualno zlostavljati ili iskorištavati djecu
- Izložiti dijete fizičkom, emocionalnom ili psihološkom zlostavljanju ili zanemarivanju

- Uključiti se u bilo koje komercijalno iskorištavanje djece, uključujući dječji rad ili trgovinu ljudima

### Zaštita odraslih

**Centar za pružanje usluga u zajednici PUŽ** osoblje i pridruženo osoblje ne smiju:

- Seksualno zlostavljati ili iskorištavati ranjive odrasle osobe
- Podložiti ranjivu odraslu osobu fizičkom, emocionalnom ili psihološkom zlostavljanju ili zanemarivanju

### Zaštita od seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja

**Centar za pružanje usluga u zajednici PUŽ** osoblje i pridruženo osoblje ne smiju:

- Razmjenjivati novac, zaposlenje, robu ili usluge radi seksualnih aktivnosti. Ovo uključuje svaku razmjenu pomoći koja se daje korisnicima
- Ulaziti se u bilo kakve seksualne odnose s korisnicima pomoći, jer su zasnovani na inherentno nejednakoj dinamici moći

Pored toga, osoblje **Centar za pružanje usluga u zajednici PUŽ** i pridruženo osoblje dužni su da:

- Daju doprinos stvaranju i održavanju okruženja koje sprečava kršenje pravilnika o zaštiti i promoviraju provedbu pravilnika zaštite
- Prijave bilo kakvu zabrinutost ili sumnje u vezi sa kršenjem pravilnika od strane **Centar za pružanje usluga u zajednici PUŽ** člana osoblja ili pridruženog osoblja odgovarajućem članu osoblja

### Izveštavanje

Centar za pružanje usluga u zajednici PUŽ će osigurati da se osobljem i zajednicama s kojima radimo stavljaju na raspolaganje sigurna, odgovarajuća i dostupna sredstva za ulaganje žalbi ili pritužbi u vezi sa kršenjem pravilnika o zaštiti.

Svaki zaposleni koji prijavljuje zabrinutosti ili pritužbu putem službenih kanala za prijavljivanje kršenja bit će zaštićen pravilnikom o uzbunjivanju **Centra za pružanje usluga u zajednici PUŽ**

**Centar za pružanje usluga u zajednici PUŽ** će također prihvaćati žalbe iz vanjskih izvora poput članova javnosti, partnera i zvaničnih tijela.

### Kako uložiti prijavu o kršenju Pravilnika

Članovi osoblja koji imaju pritužbu ili zabrinutost u vezi sa zaštitom korisnika od svih oblika zlostavljanja i eksploatacije od strane osoblja ili povezanog osoblja sa Centrom za pružanje usluga u zajednici PUŽ treba da je odmah prijave osobi koja je određena da prima pritužbe ili svom nadređenom. Ako se član osoblja ne osjeća ugodno da uložiti prijavu osobi koja je za to određena ili svom nadređenom (na primjer, ako smatra da izvještaj neće biti shvaćen ozbiljno ili ako je ta osoba upletena) može prijaviti drugom članu osoblja kako je prikladno. Na primjer, to može biti *viši menadžer*, direktor ili član Upravnog odbora.

Kontakt osoba za zaštitu i sigurnost korisnika:

*Danijel Vasilj, predsjednik Upravnog odbora*  
062/888-490  
danijel@puz.ba

### Odgovor

**Centar za pružanje usluga u zajednici PUŽ** će odgovoriti na pritužbe i zabrinutosti u vezi sa zaštitom korisnika u skladu sa pravilnikom i procedurom, i zakonskim obavezama (vidi: procedure za izvještavanje i odgovor na pritužbe u vezi sa zaštitom korisnika i pridružene pravilnike).

**Centar za pružanje usluga u zajednici PUŽ** će primijeniti odgovarajuće disciplinske mjere na osoblje za koje se utvrdi da krše pravilnik o zaštiti korisnika.

**Centar za pružanje usluga u zajednici PUŽ** će pružiti podršku preživjelima od štete koju je prouzrokovao zaposlenik ili pridruženo osoblje, bez obzira da li se provodi formalni interni odgovor (kao što je interna istraga). Odlučivanje o podršci voditi će preživjeli.

### **Povjerljivost**

Od suštinskog je značaja da se čuva povjerljivost u svim fazama procesa kada se radi o pritužbama o kršenju pravilnika o zaštiti. Informacije koje se odnose na zabrinutost-sumnju i kasnije upravljanje predmetom trebaju se dijeliti samo po potrebi sa onima koji treba da imaju informaciju i treba osigurati povjerljivost u svakom trenutku.

## Rječnik termina

### Korisnik pomoći

Neko tko direktno prima robu ili usluge iz programa **Centar za pružanje usluga u zajednici PUŽ**. Imajte na umu da se zloupotreba moći može primijeniti i na širu zajednicu kojoj **Centar za pružanje usluga u zajednici PUŽ** služi, a može uključivati i eksploataciju pružajući percepciju da se nalaze u položaju moći.

### Dijete

Osoba mlađa od 18 godina

### Šteta

Psihološka, fizička i bilo koja druga povreda integriteta pojedinca

### Psihološka povreda

Emocionalno ili psihološko zlostavljanje, uključujući (ali ne ograničavajući se na) ponižavajuće i ponižavajuće postupanje poput nazivanje lošim imenom, stalnih kritika, omalovažavanja, upornog optuživanja, stavljanje u samicu i izolaciju

### Zaštita od seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja (PSEA)

Izraz koji humanitarna i razvojna zajednica koristi za sprječavanje seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja pogođene populacije od strane osoblja ili pratećeg osoblja. Izraz potječe iz biltena generalnog sekretara Ujedinjenih naroda o posebnim mjerama za zaštitu od seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja (ST / SGB / 2003/13)

### Zaštita

Zaštita znači zaštitu zdravlja, dobrobiti i ljudskih prava ljudi i pružanje mogućnosti da žive bez štete, zlostavljanja i zanemarivanja.

U našem sektoru, razumijemo da to znači zaštitu ljudi, uključujući djecu i ranjive odrasle osobe, od štete koja proizlazi iz kontakta s našim osobljem ili programima. Jedna definicija donatora je sljedeća:

Zaštita znači poduzimanje svih razumnih koraka kako bi se spriječilo da se zlo dogodi, posebno seksualno iskorištavanje, zlostavljanje i uznemiravanje; zaštititi ljude, posebno ranjive odrasle i djecu, od te štete; i na odgovarajući način reagirati kada se dogodi šteta.

Ta definicija izvire iz naših vrijednosti i principa i oblikuje našu kulturu. Posebnu pažnju posvećuje sprečavanju i reagiranju na štetu bilo koje potencijalne, stvarne ili pokušaja zloupotrebe moći, povjerenja ili ranjivosti, posebno u seksualne svrhe.

Zaštita korisnika se primjenjuje dosljedno i bez izuzetka u svim našim programima i odnosi se na sve partnere te uposlenike. Zahtijeva proaktivno identificiranje, sprečavanje i zaštitu od svih rizika od štete, iskorištavanja i zlostavljanja te zrele, odgovorne i transparentne sisteme za odgovor, izvještavanje i učenje kada se rizici materijaliziraju. Ti sustavi moraju biti usmjereni na preživjele i zaštititi optužene sve dok se ne dokaže krivica.

Zaštita korisnika stavlja korisnike i pogođene osobe u središte svega što radimo.

### Seksualno zlostavljanje

Izraz „seksualno zlostavljanje“ znači stvarni ili pokušaj fizičkog napada seksualne prirode, bilo silom ili pod nejednakim ili prisilnim uvjetima.

**Seksualno iskorištavanje**

Izraz "seksualna eksploatacija" označava bilo kakvu stvarnu ili pokušaj zloupotrebe položaja ranjivosti, diferencijalne moći ili povjerenja, u seksualne svrhe, uključujući, ali ne ograničavajući se na, novčani, društveni ili politički profit iz seksualnog iskorištavanja drugog. Ova definicija uključuje trgovinu ljudima i moderno ropstvo.

**Survivor/preživjeli**

Osoba koja je preživjela zlostavljanje ili iskorištavanje

Osoba koja je zlostavljana ili iskorištena. Izraz "preživjeli" se koristi češće nego "žrtva", jer podrazumijeva snagu, otpornost i sposobnost za preživljavanje, ali to je odabir pojedinca kako se želi identificirati.

**Odrasla osoba u riziku**

Ponekad se naziva i ranjivom odraslom osobom. Osoba koja je ili kojoj je potrebna skrb zbog mentalnog ili drugog invaliditeta, starosti ili bolesti; i koji se može ili ne može brinuti o sebi ili nije u mogućnosti zaštititi sebe od značajne štete ili iskorištavanja.