

Ta pravilnik je sprejet na podlagi določil Zakona o delovnih razmerjih (Uradni list RS, št. 21/13 s spremembami in dopolnitvami; ZDR-1), Zakona o socialnem varstvu (Uradni list RS, št. 3/07 s spremembami in dopolnitvami; ZSV), Zakona o preprečevanju nasilja v družini (Uradni list RS, št. 16/08 s spremembami; ZPND), Zakona o prostovoljstvu (Uradni list RS, št. 10/11; ZProst), internih aktov Društva prostovoljcev Vincencijeve zveze dobrote ter drugih veljavnih predpisov, ki urejajo delovanje socialnovarstvenih organizacij in varstvo osebnih podatkov. Pravilnik je sprejel izvršni zbor Društva prostovoljcev Vincencijeve zveze dobrote dne 10. 3. 2025 in velja od datuma sprejetja.

PRAVILNIK CENTRA ZA DRUŽINE MIRENSKI GRAD

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

Pravilnik Centra za družine Mirenski Grad (v nadaljevanju: Center) deluje v okviru Društva prostovoljcev Vincencijeve zveze dobrote (v nadaljevanju: Društvo) v skladu z načeli in usmeritvami Društva.

V nadaljnjem besedilu so opredeljene splošne določbe, načela delovanja, uporabniki centra, dejavnosti centra, pravice in dolžnosti uporabnikov, vključevanje staršev mladoletnih uporabnikov, reševanje konfliktov, prostovoljstvo, organizacija dela, varstvo osebnih podatkov, pritožbe uporabnika, podpora duševnemu zdravju zaposlenih, ukrepi v primeru kršitev, posodabljanje pravilnika in končne določbe v času vključenosti v program dnevnega centra.

2. člen

Center kot del Društva sodeluje s sorodnimi organizacijami, ki so Samostanom lazaristov, Vincencijeva zveza dobrote ter Zavod Vincencijeve zveze dobrote za vzgojo, znanje in družino, Miren v skladu z ustnimi in pisnimi dogovori med organizacijami.

3. člen

Center je namenjen nudenju pomoči in podpore družini kot celoti in vsem njenim članom. Njegovi uporabniki so otroci, mladi, starši, družine in posamezniki ne glede na raso, barvo kože, spol, narodnostno ali etično poreklo, jezik, življenjski stil, spolno usmerjenost, zakonski stan, družinski status, politično ali versko usmerjenost, zmanjšane duševne ali telesne sposobnosti ali kakšne druge okoliščine.

Namen Centra je krepitev družine in njenih članov ter ustvariti okolje, v katerem se vsak posameznik počuti sprejetega in varnega ter ima možnost najti tisto, kar ga osrečuje in izpolnjuje.

Center je prostor, kjer družina kot celota, vsi njenih člani ter posamezniki, lahko najdejo strokovno pomoč in oporo pri reševanju osebnih stisk in težav, osebno rast, dostop do novih znanj, priložnost za ustvarjalno preživljanje prostega časa ter možnosti za socialno mreženje in medsebojno povezovanje.

Center nudi varen prostor, kjer se uporabniki lahko učijo, izmenjujejo izkušnje in pridobivajo podporo na vseh področjih življenja. S tem prispeva k celostnemu razvoju, krepitvi socialnih kompetenc ter širitvi socialne mreže tako posameznikov, parov, staršev kot družin.

4. člen

Center deluje v prostorih Marijinega doma na Mirenskem Gradu, mladinskih prostorih, Gnidovčevem domu ter okolici (vrtovi, vinogradi ...) glede na dejavnost, ki se izvaja. Prostorji so last Samostana lazaristov, ki daje Društvu prostore v najem.

Center je odprt vsak delovni dan med 10.30 in 18.30. V Centru se izvajajo dejavnosti tudi v večernih urah in med vikendi. Ob utemeljenem razlogu se lahko Center tudi zapre.

5. člen

Dejavnosti Centra, ki jih financira Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (v nadaljevanju: MDDSZ), so za uporabnike brezplačne. Za te dejavnosti se jasno in ločeno vodi evidenca.

Za druge dejavnosti se lahko določi prispevek. Njegovo višino predlaga kolektiv zaposlenih, sprejme pa izvršni odbor. Višina prispevka se objavi v vabilu na dejavnosti ali se pove posamezniku ob zanimanju za vključitev v dejavnost.

V prostorih Centra je oglasna deska, kjer se objavljajo dejavnosti Centra in druga obvestila.

II. NAČELA DELOVANJA

6. člen

Center pri svojem delovanju sledi celostnemu pristopu reševanja problemov, kar pomeni, da ne obravnava težav izolirano, ampak išče globlje vzroke in povezave z drugimi področji življenja posameznika ali družine. Celovito razumevanje posameznika in njegovih težav omogoča učinkovito in prilagojeno pomoč, saj upošteva celotno sliko posameznikovega življenja in ne zgolj enega problema.

7. člen

V Centru veljajo načelo komunikacije, kot so: iskrenost, odgovornost in neposrednost ter transparentnost. To pomeni, da so vse informacije resnične in natančne, kar je v izogib napačnim odločitvam in za ohranitev zaupanja uporabnikov do Centra. Vsak posameznik, uporabnik, prostovoljec in zaposleni, mora prevzeti odgovornost za svoje besede in dejanja ter biti pripravljen na posledice napačnih informacij. V Centru si vsak prizadeva za jasno komunikacijo, brez prikritih namenov ali polresnic. Ta načela zagotavljajo odprto in zaupanja vredno okolje za vse vpletene.

8. člen

Temeljne vrednote Centra:

- odnosi: Center poudarja pomen pristnih odnosov do sebe, drugih in sveta. V centru sta iskrenost in pogovor ključna elementa pri reševanju težav, ki pogosto izvirajo iz nerešenih konfliktov v izvornih družinah.
- delo: Delo ima pomembno vlogo pri krepitvi posameznika, njegove samopodobe in rasti, zato Center spodbuja in organizira dejavnosti za uporabnikov pozitiven odnos do dela in pridobivanje delovnih navad.
- odnos do težav: Center spodbuja soočanje s težavami in njihovo reševanje. Težav ne vidi kot napake, ampak kot realen del življenja.

- skupnost: Center gradi na skupnosti in sodelovanju, ki nudi oporo in spodbudo za rast. Center spodbuja skupno gradnjo doma, kjer se posameznik počuti varnega in sprejetega, kar je ključnega pomena za reševanje težav in osebno rast vsakega posameznika.

Za kvalitetnejše delo Center sodeluje tudi z drugimi organizacijami, kot so CSD-ji, razvojne ambulante, osnovne šole in druge.

III. ORGANIZACIJA DELA

9. člen

Zaposleni v Centru za družine Mirenski Grad opravljajo svoje delo na podlagi pogodb o zaposlitvi, ki so sklenjene v skladu z *Zakonom o delovnih razmerjih* in internimi akti Društva prostovoljcev Vincencijeve zveze dobrote.

10. člen

Center ima vodjo Centra, ki je odgovoren za organizacijo in izvajanje dejavnosti.

Dejavnosti izvajajo zaposleni, ki so odgovorni za določeno področje dela. To določi vodja programa.

11. člen

Zaposleni Centra se pri svojem delu držijo Navodil za delo v Društvu prostovoljcev VZD, ki zagotavljajo strokovne standarde in usklajenost z internimi postopki.

Zaposleni delajo v timih, ki so organizirani po področjih dela. Za zagotavljanje načrtovanja in kakovosti dela se v skladu z določenimi navodili redno sestajajo na timskih sestankih, kjer izmenjujejo ideje, analizirajo izzive in iščejo skupne rešitve.

Center ima vodjo Centra, ki je odgovoren za organizacijo, izvajanje dejavnosti.

12. člen

Za evidentiranje uporabnikov se uporabljajo evidenčni listi ter spletna aplikacija, ki zagotavljata natančno in varno beleženje podatkov.

Za potrebe zbiranja podatkov o uporabnikih in njihove koordinacije se uporabljajo Google razpredelnice, ki jih zaposleni ustvarijo prek e-poštnega naslova: centerzadruzinemg@drustvo-vzd.si.

13. člen

Za komunikacijo z uporabniki se uporabljajo različni kanali, vključno z SMS sporočili, e-pošto, telefonskimi pogovori in Google skupinami, kar omogoča hitro in fleksibilno komunikacijo.

IV. UPORABNIKI CENTRA

14. člen

Uporabniki Centra so otroci, mladi, pari, starši, družine kot celote ter posamezniki.

Vključitev v dejavnosti Centra je prostovoljna.

15. člen

Po tem pravilniku je uporabnik tudi posameznik, ki se zanima za vključitev in je oz. je bil vključen v vsaj eno dejavnost Centra. Pod besedo uporabnik se razume tudi prostovoljec Centra.

Uporabnik, ki se zanima za vključitev v dejavnost, se lahko vključi na način, ki je opredeljen na vabilu na dejavnost. Če to ni posebej določeno, uporabnik kontaktira zaposlenega, ki je naveden v vabilu ali na spletni strani oz. se obrne neposredno na Center. Zaposlen uporabnika seznaní z možnostjo vključitve oz. vpisa ter predstavi dejavnost (cilje, načela, način dela ...).

16. člen

Uporabnik se lahko zadržuje le v tistih prostorih, kjer se zanj izvajajo dejavnosti Centra.

V. PRAVICE IN DOLŽNOSTI UPORABNIKOV

17. člen

Center nudi varen prostor, kjer se uporabniki lahko učijo, izmenjujejo izkušnje in pridobivajo podporo na vseh področjih življenja. S tem prispeva k celostnemu razvoju, krepitvi socialnih kompetenc ter širitvi socialne mreže tako posameznikov, parov, staršev kot družin.

Uporabniki imajo pravico do varnega in spodbudnega okolja.

Uporabniki imajo pravico do sooblikovanja vsebin v skladu z naravo dejavnosti ter presojo izvajalcev.

Uporabniki imajo pravico do zaupnosti in varstva osebnih podatkov.

18. člen

Center nudi varen prostor, kjer se uporabniki lahko učijo, izmenjujejo izkušnje in pridobivajo podporo na vseh področjih življenja. S tem prispeva k celostnemu razvoju, krepitvi socialnih kompetenc ter širitvi socialne mreže tako posameznikov, parov, staršev kot družin.

Uporabniki so dolžni upoštevati pravila Centra in dejavnosti in se z vključitvijo strinjajo z načeli delovanja tako Centra kot Društva.

Uporabnik je dolžan ohranjati splošni red in mir v Centru ter njegovi okolici.

Uporabnik je dolžan odgovorno skrbeti za inventar Centra in si prizadevati za gospodarno rabo z materialnimi sredstvi, ki jih po navodilih izvajalca dejavnosti lahko uporablja.

Uporabnik si je dolžan prizadevati za korektne odnose do drugih uporabnikov in zaposlenih.

19. člen

Uporaba prostorov, ki niso na razpolago za izvajanje dejavnosti, ki se je uporabnik udeležuje, ni dovoljena brez predhodnega dogovora z izvajalcem dejavnosti ali vodjo programa.

VI. VKLJUČEVANJE STARŠEV MLADOLETNIH UPORABNIKOV

Starši oz. skrbniki mladoletnih uporabnikov so ključni partnerji pri zagotavljanju varnega in spodbudnega okolja za razvoj otrok in mladih.

Ob vpisu mladoletnega uporabnika v dejavnosti Centra starši oz. skrbniki podajo soglasje o vključitvi, s katerim se seznanijo s pravili Centra in potrjujejo sodelovanje otroka v izbranih programih.

20. člen

Starši imajo pravico do rednega obveščanja o dejavnostih, v katere je njihov otrok vključen, ter do povratnih informacij o njegovem napredku in sodelovanju.

21. člen

V primeru težav pri vključevanju mladoletnega uporabnika ali nespoštovanja pravil Centra se starše pravočasno obvesti in povabi k sodelovanju pri iskanju rešitev.

22. člen

Starši se lahko prostovoljno vključijo v dejavnosti Centra kot udeleženci drugih dejavnosti za odrasle ali prostovoljci, pri čemer morajo upoštevati smernice in navodila Centra.

23. člen

Pri morebitnih disciplinskih ukrepih, ki vključujejo mladoletnega uporabnika, se starši vključijo v postopek obravnave in sprejemanja ukrepov.

24. člen

V primeru izrednih situacij (npr. poškodba otroka, hujši konflikti, neupoštevanje pravil) se starše nemudoma obvesti. Zaposlenimi Centra skupaj s starši iščejo ustrezne rešitve.

VII. DEJAVNOSTI CENTRA

25. člen

Dejavnosti centra se prilagajajo potrebam uporabnikov in se nenehno razvijajo.

Center izvaja različne dejavnosti, ki so prilagojene različnim ciljnim skupinam:

- za otroke: učenje za življenje, učna in osebna pomoč, počitniška varstva, učenje glasbe, ustvarjalni počitniški teden, oratorij idr.
- za mlade: skupine za mlade, vikendi za mlade, delovni tabori za mlade, ustvarjalne aktivnosti za mlade, prostovoljstvo idr.
- za partnerje in starše: skupine za zakonske pare, za starše idr.,
- za družine: komunikacijski vikendi za družine, aktivne počitnice za družine, ustvarjalne aktivnosti za družine, družinsko prostovoljstvo idr.,
- za vse uporabnike: vikendi za vse, vokalna skupina, izobraževalne in praktične aktivnosti, delovni tabori, pogovorne skupine idr.

Center nudi vsem uporabnikom možnost osebnih svetovalnih pogovorov in vključitev v prostovoljstvo.

Center organizira tudi posebne dogodke in prireditve.

26. člen

Možnost pridobivanja informacij o vsebini in aktivnostih Centra je dostopna:

- na spletni strani Društva www.drustvo-vzd.si/center-za-druzine/,
- na različnih socialnih omrežjih,
- v času obratovanja Centra,
- po elektronskih naslovih ali telefonskih številkah objavljenih na internetni strani.

Zaradi omejenih virov so vse dejavnosti prilagojene zmožnostim društva.

27. člen

Za otroke

Center za družine Mirenski Grad ponuja raznolike dejavnosti za otroke, s poudarkom na celostnem razvoju, varnem okolju, spodbujanju k učenju, učenju socialnih veščin in ustvarjalnosti ter kakovostnemu preživljanju prostega časa. Dejavnosti so namenjene otrokom različnih starosti in so prilagojene njihovim razvojnim potrebam.

28. člen

Za mlade

Center ponuja raznolike dejavnosti za mlade, s poudarkom na podpori pri odraščanju, razvoju zdravih medsebojnih odnosov in osebni rasti. Center ponuja mladim prostor, kjer lahko rastejo v samostojne, vesele in odgovorne odrasle.

29. člen

Za pare, starše, družine in posameznike

Center ponuja različne dejavnosti namenjene staršem, s ciljem krepitve njihovih vzgojnih kompetenc in izboljšanja družinskih odnosov. Dejavnosti so zasnovane tako, da staršem nudijo podporo, znanje in veščine za uspešno in pozitivno soočanje z izzivi starševstva.

Center ponuja celostne programe za družine, s poudarkom na krepitvi starševskih kompetenc, družinskih vezi in podpori pri vzgoji ter reševanju vsakdanjih izzivov.

Dejavnosti so zasnovane za izboljšanje odnosov znotraj družine, nudijo izobraževanje in praktične veščine, ter ustvarjajo prostor za podporo in druženje.

Center spodbuja odrasle uporabnike k aktivnemu sodelovanju pri reflektiranju dejavnosti, kar zagotavlja, da so dejavnosti relevantne in prilagojene njihovim potrebam.

Center izvaja tudi druge dejavnosti za starše, pare, družine in druge posameznike, ki jih objavlja na spletni strani Centra in socialnih omrežjih.

Prostovoljstvo

30. člen

Prostovoljsko delo v Centru se izvaja v okviru Šole prostovoljstva (program prostovoljstva v Društvu), ki deluje v skladu z Zakonom o prostovoljskem delu in Pravilnik o ravnanju z osebniimi podatki in o načinu varovanja osebnih podatkov v Društvu prostovoljcev VZD. Prostovoljstvo v Centru deluje tudi v skladu z Etičnim kodeksom organiziranega prostovoljstva.

Prostovoljci Centra pomagajo pri izvajanju različnih dejavnosti Centra.

31. člen

Delo v Centru temelji na prostovoljskem delu ob vodenju zaposlenih.

Center zagotavlja mentorsko spremljanje prostovoljcev, ki vključuje uvajanje v delo, redne koordinacije, refleksije in osebne pogovore. Mentorji so usposobljeni za podporo in vodenje prostovoljcev pri njihovem delu.

32. člen

Z vsakim prostovoljcem se sklene dogovor o prostovoljskem delu, ki natančno opredeljuje njegove pravice, obveznosti, področja delovanja in trajanje prostovoljnega dela.

33. člen

Društvo zagotavlja ustrezno usposabljanje prostovoljcev za njihove naloge, vključno z usposabljanji za reševanje osebnih stisk in težav.

34. člen

Center vodi evidenco o delu prostovoljcev, ki vključuje število opravljenih ur, področja dela in morebitne posebnosti pri izvajanju prostovoljnega dela.

VIII. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

35. člen

Center pri svojem delovanju spoštuje zasebnost uporabnikov in ravna v skladu z veljavnimi predpisi s področja varstva osebnih podatkov, vključno s Splošno uredbo o varstvu osebnih podatkov (GDPR) in Zakonom o varstvu osebnih podatkov

Center deluje v skladu s Politiko varstva osebnih podatkov Društva prostovoljcev VZD, ki je objavljena na spletni strani društva, in Pravilnikom o ravnanju z osebnimi podatki in o načinu varovanja osebnih podatkov v Društvu prostovoljcev.

36. člen

Center zagotavlja, da se osebni podatki zbirajo in obdelujejo zakonito, pošteno in transparentno, za določene in zakonite namene.

Osebni podatki se obdelujejo le v obsegu, ki je nujno potreben za izvajanje dejavnosti Centra in doseganje njegovih ciljev.

Center zagotavlja ustrezne tehnične in organizacijske ukrepe za varovanje osebnih podatkov pred nepooblaščenim dostopom, izgubo, uničenjem ali zlorabo.

Center vodi evidenco dejavnosti obdelave osebnih podatkov, ki je skladna z zahtevami zakonodaje.

37. člen

Center za obdelavo posebnih vrst osebnih podatkov pridobi izrecno privolitev posameznika, pri čemer ima posameznik pravico privolitev kadarkoli preklicati, kar pa ne vpliva na zakonitost obdelave pred preklicem.

Center preneha obdelovati osebne podatke, ko ti niso več potrebni za doseganje namena, za katerega so bili zbrani, razen če zakonodaja ne določa drugače.

38. člen

Uporabniki so obveščeni o svojih pravicah v zvezi z varstvom osebnih podatkov, vključno s pravico do dostopa do svojih podatkov, popravka, izbrisa, omejitve obdelave, prenosljivosti in ugovora obdelavi, ter pravico do preklica privolitve.

Vse prijavnice in obrazci, ki se uporabljajo v Centru, morajo vsebovati ustrezne informacije o varstvu osebnih podatkov in pridobivanju privolitve.

Za vsa vprašanja v zvezi z varstvom osebnih podatkov se lahko posamezniki obrnejo na pooblaščen osebo za varstvo osebnih podatkov Društva.

Center zagotavlja, da so vsi zaposleni in prostovoljci seznanjeni z določbami tega člena in Politiko varstva osebnih podatkov Društva ter jih pri svojem delu dosledno upoštevajo.

Za obdelavo osebnih podatkov mladoletnih oseb se pridobi privolitev staršev ali skrbnikov ter se postopa v skladu z najboljšimi interesi otroka.

39. člen

Center posreduje osebne podatke tretjim osebam samo v primerih, ko je to potrebno za izvedbo dogovorjenih storitev ali če to zahteva zakonodaja. V teh primerih se zagotovi, da so tretje osebe zavezane k varovanju osebnih podatkov v skladu z veljavnimi predpisi.

40. člen

V primeru kršitve varstva osebnih podatkov Center o tem obvesti Informacijskega pooblaščenca RS in prizadete posameznike v skladu z zakonskimi zahtevami.

V centru pooblaščenca oseba za varstvo osebnih podatkov je pooblaščenca oseba društva.

IX. REŠEVANJE KONFLIKTOV

41. člen

Center si prizadeva za odprto, spoštljivo in varno okolje, kjer se konflikti rešujejo na konstruktiven način.

V primeru nesoglasij ali manjših konfliktov med uporabniki, prostovoljci ali zaposlenimi se spodbuja neposreden pogovor med vpletenimi, pri čemer se upoštevajo načela spoštljive komunikacije.

42. člen

Če spor ni rešen na neposredni ravni, lahko udeleženci zaprosijo za mediacijo s strani strokovnega delavca Centra ali druge usposobljene osebe.

Mediacija poteka v obliki strukturiranega pogovora, kjer vsi udeleženci dobijo priložnost, da izrazijo svoje stališče, pri čemer mediator pomaga pri iskanju rešitev.

Če mediacija ne prinese zadovoljive rešitve ali če gre za ponavljajoče se konflikte, se lahko uporabijo drugi ukrepi, kot so individualni pogovori, opozorila ali omejitve pri dostopu do storitev Centra.

43. člen

V primeru hujših konfliktov ali kršitev pravil Centra (nasilje, žaljenje, manipulacija, izsiljevanje) se postopa skladno z določili tega pravilnika o ukrepanju v takih primerih.

Ob kakršnem koli nasilju, žaljenju, manipulaciji in izsiljevanju s strani uporabnika ali zaposlenega, Center ukrepa po načelih zagotavljanja varnosti vseh vpletenih, jasnosti in predvidljivosti, hitrosti ukrepanja ter preprečevanja ponavljanja neželenih vedenj.

X. PRITOŽBE UPORABNIKA

44. člen

Uporabnik ima pravico do pritožbe:

- nad vsebino in storitvami programa,
- nad delom zaposlenih in prostovoljcev,
- nad neprimernim vedenjem drugih uporabnikov.

45. člen

Uporabnik se lahko pritoži ustno ali pisno vodji programa in/ali zaposlenim v programu.

46. člen

Pritoži se lahko tudi:

- pisno in pritožbo odda v skrinjico, ki se nahaja v družabnem prostoru Centra, namenjeno pritožbam, pohvalam in predlogom ali v pisarno Centra,
- pisno in pritožbo pošlje na naslov: Društvo prostovoljcev VZD, Miren 216, 5291 Miren,
- po elektronski pošti društva: info@drustvo-vzd.si,
- ustno vodji programa in/ali zaposlenim.

47. člen

O obravnavi ustne pritožbe uporabnik prejme ustni odgovor z obrazložitvijo, o obravnavi pisne pritožbe pa uporabnik prejme pisni odgovor z obrazložitvijo.

V kolikor uporabnik ni zadovoljen z odločitvijo in obrazložitvijo vodje programa in/ali zaposlenih, se uporabnik lahko ustno, pisno ali po elektronski pošti pritoži predsedniku Društva.

Uporabnik, ki ni zadovoljen z nobeno od dotedanjih rešitev, ima možnost pisne pritožbe na izvršni odbor Društva.

Uporabnik, ki meni, da so bila pri njegovi obravnavi kršena etična načela socialnega varstva, lahko vloži pobudo na Socialno zbornico Slovenije.

Uporabnik, ki meni, da so bile kršene njegove človekove pravice ali temeljne svoboščine lahko vloži pobudo pri Varuhu človekovih pravic.

48. člen

Uporabnik lahko svoje pohvale in pobude poda zaposlenim ustno, pisno ali preko anketnih vprašalnikov.

49. člen

Podrobnejši pritožbeni postopek je določen v Pravilniku o pritožbenem postopku Društva prostovoljcev VZD, ki velja tudi za Center.

XI. UKREPI V PRIMERU KRŠITEV

50. člen

V primeru kršitve določb pravilnika Centra se izvajajo ukrepi z namenom ohranjanja dostojanstva ljudi in zagotavljanja varnosti vsem uporabnikom.

51. člen

Ukrep je odločitev o posledicah enega ali več dejanj, s katerimi je uporabnik kršil pravilnik. Kršitelju se lahko izreče:

- opozorilo, ki ga sestavi strokovni tim,

- izključitev iz dejavnosti,
- prepoved koriščenja posamezne storitve,
- poravnava dodatnih stroškov ob namernem uničevanju inventarja.

52. člen

Ukrep opredeli strokovni tim z laičnimi delavci, ki se po potrebi posvetujejo s predsednikom.

53. člen

O ukrepih se vodi evidenca s kratkim opisom.

XII. POSTOPEK UKREPANJA OB IZREDNIH DOGODKIH

54. člen

Prepoznavanje in prijava dogodka

- Vsak zaposleni, ki zazna nasilje, žaljenje, manipulacijo ali izsiljevanje, je dolžan o tem nemudoma obvestiti vodstvo Centra, kadar gre za resno ali ponavljajoče se vedenje, ki povzroča stisko ali ogroža dobrobit posameznika.
- Če je žrtev uporabnik, lahko sam poda prijavo zaposlenemu ali vodji programa.

55. člen

Prvi odziv in zaščita vpletenih

- Če gre za neposredno ogroženost zoper življenje, telesno nedotakljivost ali duševno zdravje, se takoj pokliče policija (113) ali center za socialno delo (CSD).
- Če ni neposredne nevarnosti, se z osebo, ki je povzročila konflikt, pogovori in poišče rešitev (glej točko 4).
- Če je žrtev otrok, se nemudoma obvesti starše in po potrebi CSD.

56. člen

Dokumentacija in obravnava

- Zaposleni ali vodja sestavi uradni zapisnik o dogodku, ki vključuje vse ključne informacije (čas, kraj, vpletene osebe, naravo dogodka). Zapisnik mora biti hranjen v skladu z internimi postopki za varnost podatkov in v skladu z zakonskimi zahtevami glede zaščite osebnih podatkov.
- Ocenijo se možni nadaljnji ukrepi (pogovor, opozorilo, omejitev dostopa), pri čemer mora biti obravnava usklajena z zakonodajo in notranjimi smernicami Centra.
- Če gre za resnejši primer, se organizira sestanek vodstva, po potrebi pa se vključi pravna služba ali druge relevantne službe, ki so usposobljene za obravnavo takih primerov.

57. člen

Ukrepi glede na resnost dogodka

- Blage kršitve (npr. neprimerna komunikacija, nespoštljivo vedenje): opozorilo in po potrebi pogovor z vpletenimi.
- Srednje resne kršitve (ponavljajoče se žaljenje, izsiljevanje): pisno opozorilo, morebitna omejitev dostopa do storitev.
- Težke kršitve (fizično nasilje, huda manipulacija, grožnje): prijava na CSD, policijo ali druge pristojne institucije ter takojšnja prepoved dostopa.
- Glede na resnost kršitve lahko Center izreče tudi naslednje ukrepe:
 - Izključitev iz dejavnosti: uporabniku se prepove sodelovanje v določeni dejavnosti Centra za določen čas ali trajno. Ta ukrep se uporabi pri ponavljajočih se kršitvah ali nespoštovanju pravil določene dejavnosti.
 - Prepoved koriščenja storitev: uporabniku se lahko omeji ali prepove dostop do vseh dejavnosti in storitev Centra za določen čas ali trajno. Ta ukrep se uporabi v primerih hujših ali ponavljajočih se kršitev, ki ogrožajo varnost in dobrobit drugih uporabnikov.

58. člen

Varovanje osebnih podatkov in zakonodajna skladnost

- Vse prijave in dokumentacija, ki vključujejo osebne podatke uporabnikov, zaposlenih ali drugih vpletenih, morajo biti obravnavane v skladu z zakonodajo o varstvu osebnih podatkov (npr. Zakon o varstvu osebnih podatkov, GDPR).
- Vse oblike obravnave in prijave morajo biti usklajene z etičnimi smernicami Centra in zagotavljati zaščito pravic vseh vpletenih oseb.

59. člen

O morebitnih konfliktih, verbalnih grožnjah ali grožnjah s fizičnim nasiljem ter o izrednih dogodkih je uporabnik dolžan takoj obvestiti vodjo programa.

Ob morebitnih elementarnih nesrečah in izjemnih dogodkih (epidemija), se mora uporabnik ravnati po navodilih oseb, ki so za ravnanje v takšnih primerih zadolžene ali pooblašene.

XIII. PODPORA DUŠEVNEMU ZDRAVJU ZAPOSLENIH

60. člen

Center se zaveda pomembnosti duševnega zdravja svojih zaposlenih, zato spodbuja odprto in podporno komunikacijo o težavah in izzivih, ki vplivajo na njihovo dobro počutje.

Zaposleni, ki se zaradi narave dela sooča s težavami, s katerimi se ne more učinkovito spoprijeti, ima pravico do:

- zaupnega pogovora s svojim nadrejenim ali drugim zaupanja vrednim sodelavcem društva,
- prilagoditve delovnih obveznosti, če je to potrebno in izvedljivo, ob upoštevanju potreb Centra in drugih uporabnikov.

61. člen

Center ne bo diskriminiral zaposlenih zaradi težav na področju duševnega zdravja in bo spodbujal vključujoče in podporno delovno okolje.

62. člen

Vsi pogovori in informacije, ki jih zaposleni deli v okviru tega člena, so zaupne narave in se obravnavajo v skladu s politiko varstva osebnih podatkov Društva.

Izjema so primeri, v katerih je ogroženo življenje ali zdravje zaposlenega ali drugih oseb. V takšnih primerih je treba nemudoma obvestiti nadrejenega.

XIV. KONČNE DOLOČBE

63. člen

Pravilnik se redno pregleduje in posodablja, da odraža spremembe v zakonodaji ter razvoj in širjenje dejavnosti Centra.

Center spremlja zakonodajo s področja socialnega varstva, družinske politike in varstva osebnih podatkov ter zagotavlja skladnost postopkov z veljavnimi pravnimi predpisi.

Če zakonodajne spremembe ali razvoj Centra zahtevajo prilagoditve, se pravilnik ustrezno dopolni in posodobi, da zagotavlja usklajenost s prakso in izvajanjem dejavnosti.

64. člen

Center ima notranji sistem za redno zbiranje povratnih informacij od uporabnikov z namenom izboljšanja kakovosti storitev. Povratne informacije se zbirajo z/s:

- rednimi tiskimi sestanki strokovnih delavcev, ki reflektirajo, analizirajo, načrtujejo dejavnosti,
- refleksijami s prostovoljci,
- anketnimi vprašalniki, ki se izvajajo letno ali občasno,
- osebnimi pogovori z uporabniki in njihovimi družinami,
- srečanji uporabnikov, na katerih se lahko izmenjujejo mnenja in predlogi,
- zapisovanjem pohval in pobud uporabnikov.

65. člen

Na podlagi zbranih informacij in analiz se pripravi predlog sprememb pravilnika, ki jih obravnava kolektiv zaposlenih in potrdi izvršni odbor.

66. člen

Spremembe pravilnika se sprejemajo po postopku, ki vključuje:

- predstavitev predlogov sprememb izvršnemu odboru,
- razpravo in pripombe na predloge,
- končno potrditev predlogov sprememb.

67. člen

Zaposlene so seznanili s spremembami pravilnika.

68. člen

Spremembe tega pravilnika se začnejo izvajati po prehodnem obdobju, ki omogoča usklajevanje obstoječih postopkov in prilagoditev delovanja Centra novim zahtevam. V tem obdobju se uporabnikom, zaposlenim in drugim vključenim stranem zagotovi ustrezna podpora in informacije za nemoten prehod.

69. člen

Ta pravilnik začne veljati z dnem sprejetja.