



CRNA GORA  
JU DJEČJI DOM „MLADOST“  
BIJELA

Broj: 1667

Datum: 04.11.2024.god.

Na osnovu člana 131 stav 1 tačka 1 i 2 Zakona o socijalnoj i dječjoj zaštiti (Sl.list CG br.027/13,001/15,042/15,047/15,056/16,066/16,001/17,031/17,042/17,050/17,059/21,145/21,145/22,003/23,048/24,084/24), Odluke o organizovanju javne ustanove za smještaj djece bez roditeljskog staranja i djece čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama (Sl.list RCG br.11/06, i Sl.list CG br.13/14, Sl.list CG br.05/19), člana 8 stav 2 tačka 1,2,3,4 i 5, i člana 14 stav 3 Pravilnika o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima savjetodavno-terapijskih i socijalno-edukativnih usluga (Sl.list CG br.076/19) i člana 8 u vezi člana 3 Pravilnika o bližim uslovima za izdavanje, obnavljanje, suspenziju i oduzimanje licence za obavljanje djelatnosti socijalne i dječje zaštite (Sl.list CG br.038/18,076/19, 016/21, 084/21,059/22,084/24), direktorica Doma donosi:

## **PROGRAM PRUŽANJA USLUGE „NACIONALNA DJEČJA SOS TELEFONSKA LINIJA“**

### **UVODNE NAPOMENE**

Nacionalna dječja telefonska linija (u daljem tekstu SOS telefon) pružanjem usluge telefonskog savjetovanja omogućava implementaciju dječjih prava u okruženju u kojem djeluje, sa ciljem savjetovanja, informisanja i edukacije djece o raznim pitanjima, kao i prevencije, prijave i upućivanja slučajeva svih vrsta nasilja i osnaživanje djece i mladih da razgovaraju o temama zbog kojih su zabrinuti.

Usluga SOS telefona se realizuje kroz komunikaciju, u okviru koje savjetnici SOS telefona, prihvataju poziv uz poštovanje principa anonimnosti i poverljivosti, koristeći bazični model savjetovanja i metodologiju nedirektivnog savjetovanja, u cilju osnaživanja djeteta ili mlade osobe da što samostalnije dođu do plana za rješavanje problemske situacije.

### **CILJNA GRUPA**

Korisnici ove usluge su djeca, mladi i odrasli zabrinuti za djecu sa potrebom za savjetodavnim razgovorom, dobijanjem informacije, ili edukacije o određenoj temi, kao i upućivanjem na druge servise i izvore podrške, ako je priroda problema takva, da je potrebno uključivanje i drugih usluga.

Usluga savjetovanja se pruža svojoj djeci koja pozovu, bez obzira na pol, uzrast, etničku ili nacionalnu pripadnost, porodično i kulturno porijeklo, kao i zdravstveno i psihičko stanje. Sve teme zbog kojih djeca pozovu, ili koje djeca otvore tokom razgovora, su predmet savjetodavnog djelovanja, bilo da se tiču psihosocijalnog razvoja, vršnjačkih odnosa, školske i porodične problematike, rodnih pitanja, a naročito teme u čijoj su pozadini nasilje, zlostavljanje i zanemarivanje.

Usluga je namjenjena djeci i mladima koji žive na teritoriji Crne Gore i prva je licencirana usluga ovog tipa u našoj državi.

Svim korisnicima pružalac usluge obezbeđuje kvalitetnu uslugu, svojim raspoloživim kapacitetima (vremenska dostupnost usluge - radno vrijeme), tehničkim mogućnostima (dostupna i kvalitetna telefonska veza) i ljudskim resursima (obučeni savjetnicima sa kompetencijama za savjetodavni rad sa djecom).

## **CILJ USLUGE**

Cilj ove usluge je osnaživanje djece i mladih da razgovaraju o svojim osjećanjima i problemima sa kojima se suočavaju, da budu podržani i vođeni tokom savjetodavnog razgovora u kreiranju plana za izlazak iz problemske situacije, kao i osnaživanje da prijave nasilje, koje se nad njima vrši, sa ciljem ostvarivanja prava na život bez nasilja.

Cilj rada sa djecom i mladim ljudima na SOS telefonu je da se ponudi savjetodavni razgovor koji je pun poštovanja, vrednovanja i prihvatanja, i koji uključuje mogućnost da dijete izrazi i istraži svoje misli, osjećanja i akcije. Sve ovo može pomoći djeci da bolje razumiju sopstvenu situaciju i izbore koji su im dostupni. U skladu sa temom i problematikom zbog koje su pozvali, biće podržani relevantnom informacijom, edukacijom ili savjetom.

**Pružalac usluge formira dosije korisnika, za kojeg su poznati podaci, uz napomenu da su pozivi prema SOS telefonu u najvećem procentu anonimni.**

SOS telefon takođe procenjuje rizike sa kojima mogu da se suoče djeca i mlade osobe, i nastoji da osigura bezbjednost i zaštitu.

## **POLITIKA USLUGE**

„Nacionalna SOS dječija linija Crne Gore“ 116 111

### **+ Politika poštovanja najboljeg interesa djeteta**

(Implementacija Konvencije UN o pravima deteta)

*Ovom politikom Nacionalna SOS dječija linija Crne Gore se obavezuje da će u svom djelovanju (ciljevima, principima i standardima rada, aktivnostima i zagovaranjem) poštovati sprovođenje Konvencije UN o dječijim pravima, u realizaciji usluge za djecu i mlade.*

+ **Politika nulte tolerancije na nasilje nad djecom**

(Poštovanje i primjena čl.19.Konvencije)

*Ovom politikom Nacionalna SOS dječija linija Crne Gore se obavezuje da će u svom djelovanju*

*zastupati stav nulte tolerancije za sve pojavne oblike nasilja nad djecom i u skladu sa tim informisati, edukovati i savjetovati svoje pozivaoce da nasilje, ili sumnju na nasilje prijave sa ciljem da bude procesuirano i zauvijek spriječeno.*

*O svim pitanjima prevencije i sprečavanja nasilja nad djecom SOS linija će biti zastupnik glasa djece u javnosti.*

+ **Politika poštovanja dobrih praksi u procesu savjetovanja djece**

Principi POVJERLJIVOSTI-ANONIMNOSTI I BESPLATNOSTI)

*Ovom politikom Nacionalna SOS dječija linija Crne Gore se obavezuje da će u svom djelovanju primjenjivati univerzalne principe i standarde rada SOS dječijih linija kao što su:*

- *anonimnost-pozivalac nema obavezu da podijeli lične informacije o sebi sa Nacionalnom dječijom linijom; povjerljivost- sadržaj savjetodavnog razgovora ostaje između savjetnika i pozivaoca;*
- *besplatnost- pozivaocu Nacionalne dječije linije je zagarantovan besplatni poziv kako bi dobio uslugu savjetovanja, bez naknade;*
- *dostupnost-Nacionalna dječija linija je dostupna 24 sata u nedelji, 365 dana u godini, za sve njene pozivaoce, djecu i mlade u Crnoj Gori.*

+ **Politika „Do svakog djeteta”(Politika dostupnosti usluge)**

*Ovom politikom Nacionalna SOS dječija linija Crne Gore se obavezuje da će u svom djelovanju iznalaziti načine da informacija o postojanju i svrsi servisa stigne do svakog djeteta u Crnoj Gori, da je za njih broj 116111 stalno dostupan i da je to broj sa besplatnim dolaznim pozivom (besplatan za onog ko pozove).*

+ **Politika brige o mentalnom zdravlju djece i mladih**

*Ovom politikom Nacionalna SOS dječija linija Crne Gore se obavezuje da će u svom djelovanju poseban akcenat i pažnju polagati na prevenciji i zaštiti mentalnog zdravlja djece i mladih u Crnoj Gori. To podrazumijeva kontinuiranu edukaciju savjetnika za kompetencije empatijskog i stručnog odgovora na osjetljiva pitanja koja pogađaju mlade (osećanja usamljenosti, besmisla, anksioznosi, depresije, itd.)*

**PROGRAMSKE AKTIVNOSTI**

Programske aktivnosti se realizuju u skladu sa odredbama Pravilnika o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima savjetodavno-terapijskih i socijalno-edukativnih usluga, u skladu sa korisničkom grupom za koju je usluga namenjena.

Aktivnosti usluge se realizuju u skladu sa svrhom usluge, karakteristikama korisničke grupe, kapacitetima korisnika i individualnim planom akcije koji se kreira tokom savjetodavnog razgovora.

Usluga SOS telefona, obuhvata sljedeće aktivnosti:

1. Prijem (prihvatanje) poziva prema standardima i principima rada dječjih savjetodavnih servisa (anonimnost, povjerljivost, besplatnost, dostupnost);
2. Usaglašavanje sa pozivom (prihvatanje osjećanja i sadržaja bez kritičnosti i osuđivanja);
3. Informisanje o usluzi (govorna poruka, koja prethodi prihvatanju poziva), kao i dodatno informisanje na početku razgovora, kada savjetnik ponavlja informaciju o usluzi ako procijeni da je to potrebno;
4. Prijem informacije o problemskoj situaciji zbog koje se dijete javlja putem aktivnog slušanja, istraživanja i reflektovanja sadržaja i osjećanja i sumiranja iznesenog;
5. Formulisanje plana akcije kroz jasno identifikovanje potreba;
6. Formulisanje osnovne procjene bezbjednosnog rizika;
7. Savjetodovnu podršku i osnaživanje djeteta putem davanja informacija i edukacijom (kratke i efekne, lako razumljive poruke o načinima, kako se u kojoj situaciji može, i treba postupiti);
8. Istraživanje opcija za rješenje problema i mapiranje resursa korisnika;
9. Podrška i osnaživanje u izgradnji i održanju lične socijalne mreže, i komunikacije sa okruženjem;
10. Podrška i ohrabrivanje za samostalno donošenje odluka;
11. Informisanje o ustanovama, uslugama i službama koje mogu obezbjediti adekvatnu pomoć i podršku;
12. Posredovanje ukoliko je potrebno, kod drugih službi i omogućavanje pristupa resursima zajednice kroz usmjeravanje na druge usluge odnosno službe/institucije/organizacije i povezivanje sa tim službama odnosno institucijama/organizacijama;
13. Organizacija – pružalac usluge može da objezbeđuje i druge programske aktivnosti, prema potrebama korisnika, u skladu sa programskom orijentacijom pružaoca usluge;
14. Kraj razgovora na SOS telefonu, pretpostavlja završetak komunikacije sa davanjem pozitivnog i realnog fidebeka (povratne informacije), i otvaranje mogućnosti za ponovni poziv, ako se ukaže potreba;

Osnovne informacije o postojećim uslugama, službama, institucijama i organizacijama u lokalnoj zajednici pružice se i drugim pozivaocima koji se jave na SOS telefon, mimo ciljne grupe definisane ovim programom.

Navedene aktivnosti usmjerene su na pružanje pomoći i podrške djeci za bezbjedan život u okviru porodičnog i školskog okruženja, i organizuju se kao redovne, odnosno stalne aktivnosti telefonske komunikacije.

Usluga SOS telefona funkcioniše 24 sata dnevno, 7 dana u nedjelji, tokom cijele godine. Savjetnik je kontinuirano angažovan na SOS dječjoj liniji 4 sata.

Savjetnik SOS telefona je obavezan da učestvuje na sastancima grupne supervizije, promocije usluge, komunikacije sa saradničkim službama, evidencije i drugim poslovima predviđenim osnovnim programom.

SOS telefon pruža uslugu u okviru međusektorske i međuinstitucionalne saradnje i koordinisanog pružanja usluga, sa čime je savjetnik upoznat i u skladu sa čim djeluje.

Informisanje djece koja pozivaju SOS telefon, vrši se u skladu sa iskazanim potrebama pozivaoca i procjene savjetnika za davanjem određenih informacija koje utiču na razumijevanje i/ili rješavanje problemske situacije.

Korisnici usluge SOS telefona se informišu na način koji im omogućava da informaciju razumiju, a u skladu sa njihovim potrebama u pogledu jezika, identiteta, pismenosti, invaliditeta i sl.

Usluga SOS telefona počinje uspostavljanjem prve telefonske komunikacije savjetnika sa korisnikom, kojom prilikom se istovremeno odvija proces savjetovanja i upućivanja, koji se može ponoviti i više puta.

Procjena na SOS telefonu se odnosi na utvrđivanje nivoa bezbjednosti djece u odnosu na problem zbog kojeg pozivaju, i u slučaju rizika po bezbjednost, dijete se informiše i edukuju kako da postupe, uzimajući u obzir obilježja nasilja kome je izloženo. Procjena se odvija kontinuirano od momenta prijave, odnosno registrovanja poziva pa do završetka razgovora.

Procjena se vrši u odnosu na: bezbjednosti tj. fizičke sigurnosti (procjena rizika od nasilja ili ponavljanja nasilja), psiholoških i emotivnih potreba, zdravlja, socijalnih odnosa (mreža podrške za izlazak iz situacije nasilja), uključujući i ugroženost od diskriminacije, odnosno nasilja od strane sredine.

Prinip povjerljivosti rada SOS telefona se narušava jedino kada se procijeni visok stepen rizika po bezbjednost i život djeteta (što znači da se u takvim situacijama i bez dozvole djeteta mogu uključiti policija i druge nadležne službe), kao izuzetna intervencija u sprječavanju ili prekidu situacija nasilja, zlostavljanja ili zanemarivanja.

Uslugu prihvatanja poziva, savjetodavne podrške, informisanja, edukacije i upućivanja, na SOS telefonu pruža savjetnik koji je angažovan u smjeni, i koji je putem posebno informatičkog (softverskog) programa u mogućnosti da razgovor prihvati, realizuje i zabilježi.

Savjetnik SOS telefona, savjetodavnu praksu realizuje pod neposrednom supervizijskom podrškom (dijadna supervizija), koja omogućava podršku tokom realizacije savjetodavne usluge, tj.

tokom samog razgovora sa pozivaocem, ili naknadno, sa ciljem održavanja i unapređenja kvaliteta usluge savjetodavnog rada na SOS telefonu.

Svi zabilježeni podaci o pozivu SOS telefona su na odgovarajući način zaštićeni od zloupotrebe, uništenja, gubitka, neovlašćenih promjena ili pristupa. Svi podaci i informacije u štampanoj formi čuvaju se na način, da pristup ima samo ovlašćeno osoblje SOS telefona (supervizor i rukovodilac). Pružalac usluge vodi elektronsku bazu podataka, obezbeđuje šifre za pristup podacima, odnosno mogućnost zaključavanja tih podataka.

## **PODACI O OSNOVNIM KADROVIMA**

Na poslovima pružanja usluge SOS telefona, a u skladu sa Pravilnikom o bližim uslovima za pružanje i korišćenje, normativima i minimalnim standardima savjetodavno-terapijskih i socijalno-edukativnih usluga, i Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta u JU Dječji dom „Mladost“ Bijela, angažovani su:

- Odgovorno lice / rukovodilac;
- Stručni radnik-savjetnik;
- Stručni radnik na osnovnim stručnim poslovima.

## **OBUKA ZA RAD NA SOS TELEFONU**

Obuka za savetnike odvija se u skladu sa propisima u oblasti socijalne zaštite i savremenim stručnim pristupima u radu sa djecom i mladima, kao i strategiji za prevenciju i suzbijanje svih oblika nasilja nad djecom, na način da zadovoljava zahtjeve za specifičnim znanjima i vještinama za rad sa kategorijom korisnika koji pozivaju SOS telefon.

Obuka obuhvata sljedeće:

- Vještine slušanja i komunikacije (savjetnici treba da znaju da započnu i prihvate razgovor na SOS telefonu, da pažljivo slušaju, budu empatični, koriste reflektovanje da bi istražili osjećanja i sadržaj, koriste otvorena pitanja, nude opcije, ukoliko je to prikladno, istražuju opcije, sumiraju);
- Vještine za procjenjivanje bezbjednosti (procenjuju samostalno, kao i zajedno sa djetetom/mladom osobom koja zove), koji su problemi, koji su rizici za pozivaoca, i koji mogući ishodi, naročito u pogledu procjene bezbjednosti djeteta koje poziva;
- Vještine vođenja savjetodavnog razgovora (bazični model savjetovanja, empatija, nedirektivni pristup, vještine rada sa jakim osjećanjima, vještine za završetak razgovora uz osnaživanje i podršku pozivaocu);

- Vještine administracije poziva (savjetnici treba da znaju procedure o prijemu poziva, da zabilježe informaciju, da poznaju način čuvanja informacije, da je adekvatno prosljede nadležnim osobama);
- Vještine timskog rada (da se sastaju radi razmjene informacija i vršnjačkog učenja, da učestvuju u vježbanjima i diskusijama, da rade kao član tima, da prosljeđuju posebno važne informacije na način predviđen procedurama, da koriste podršku supervizora, i sl);
- Vještine rada na sebi i spoznaja o značaju kontinuiranog ličnog i profesionalnog razvoja (da se kontinuirano informišu i uče o temama koje su predmet poziva, da koriste podršku supervizora u dijadnoj i individualnoj superviziji, da budu svjesni sopstvenih osjećanja i uticaja koji ona imaju na savjetovanje, da budu u stanju da daju i prime feedback isl.);
- Vještine procjene i samoprocjene (sebe kao savjetnika) i situacija u vezi sa problemom pozivaoca;
- Vještine u davanju informacija, podučavanju oko praktičnih pitanja i tema, upućivanja i sl;
- Znanja o nasilju kao i protokolima i procedurama za identifikovanje i procesuiranje nasilja nad djecom;
- Znanja o kulturološkim, religijskim i tradicionalnim obilježjima određenih ciljnih grupa, stereotipe i predrasude u vezi sa ciljnom grupom, problemi sa kojima se pripadnici tih grupa suočavaju i posljedica nasilja nastalih diskriminacijom u socijalnom kontekstu.

Pružalac usluge obezbeđuje kontinuiranu obuku savjetnika, koja obuhvata najmanje deset sati godišnje.

## UNAPREĐENJE USLUGE

### ➤ *Promocija telefonsko-savjetodavne usluge za djecu i mlade*

- ažuriranje web stranice i profila na društvenim mrežama (Fb, Instagram, Tik-Tok) SOS telefona;
- saopštenja za medije;
- izrada i distribucija videa, kratkih animacija, vizuala, "gif" poruka;
- online oglašavanje;
- partnerstvo sa influenserima;
- izrada plakata;
- oglašavanje na bilbordima;
- monitoring i evaluacija;
- nastavak promotivnih aktivnosti putem "žive riječi", kroz održavanje prezentacija u osnovnim i srednjim školama širom Crne Gore.

➤ **Unapređenje kvaliteta usluge**

- jačanje kompetencija savjetnika i supervizora kroz edukativna predavanja organizovana od strane licenciranih edukatora;
- širenje mreže savjetnika organizacijom akreditovanog programa obuke;
- realizacija treninga za trenere;
- podnošenje zahtjeva za članstvo kod CHI-Child Helpline Internationale (svjetska mreža DL);
- akreditacija programa obuke za nove savjetnike.

➤ **Telefonsko savjetovanje**

- telefonsko savjetovanje zasnovano na principima, standardima i praksi SOS dječjih linija;
- elektronsko vođenje protokola i obrada poziva;
- analiza poziva i periodično obavještanje javnosti.

➤ **Saradnja u okviru sistema socijalne i dječje zaštite kao i sa drugim sistemima**

- prijava sumnje na nasilje po zahtjevu djeteta CZSR i MUP-u;
- davanje informacija korisniku o institucijama i službama koje mogu pružiti pomoć i podršku;
- pisana evidencija o posredovanju;
- saradnja sa resornim Ministarstvom;
- saradnja sa Oudsmanom;
- saradnja sa MUP-om;
- saradnja sa pravosuđem;
- saradnja sa drugim organizacijama koje u fokusu imaju djecu.

➤ **Participacija i edukacija**

- organizovanje tribina sa ciljem prezentacije programa, uz učešće djece i mladih;
- saradnja sa đaćkim parlamentima;
- saradnja sa kancelarijama za mlade.

Ovaj Program pružanja usluge Nacionalne dječje SOS telefonske linije stupa na snagu danom donošenja.

Stupanjem na snagu ovog Programa Nacionalne dječje SOS telefonske linije, prestaje da važi Program pružanja usluge Nacionalne dječje SOS telefonske linije br.728 od 24.04.2023.godine.

