

**Dom za odgoj djece i mladeži - Pula**  
**Boškovićev uspon 6**  
**Pula**

Temeljem odredbi Pravilnika o standardima kvalitete socijalnih usluga (NN 43/14), na prijedlog Stručnog vijeća, Ravnatelj Doma za odgoj djece i mladeži - Pula, dana 7. srpnja 2017. godine donosi slijedeći

**PROTOKOL O ZAŠTITI I SIGURNOSTI KORISNIKA DOMA TE POSTUPANJA U  
IZVANREDNIM (KRIZNIM) SITUACIJAMA**

**1. CILJEVI PROTOKOLA**

Dom za odgoj djece i mladeži – Pula, donosi ovaj Protokol sa ciljem:

- osiguravanje uvjeta za maksimalnu sigurnost korisnika tijekom boravka u Domu
- otkrivanje mogućih izvora opasnosti i otklanjanje istih
- procjena rizika za svakog korisnika
- poticanje svijesti o odgovornosti koju svaki zaposlenik mora imati pri stvaranju uvjeta za siguran boravak korisnicima u Domu.

Ciljevi će se realizirati kroz:

- prevenciju potencijalno opasnih situacija, informiranjem i razvijanjem svijesti kod zaposlenika Doma, roditelja i korisnika o ponašanjima kojima osiguravamo sigurnost korisnika
- pravovremeno i odgovorno reagiranje svih zaposlenih na moguće situacije koje ugrožavaju sigurnost korisnika.

Izrazi koji se koriste u ovom Pravilniku, a imaju rodno značenje, koriste se neutralno i odnose se jednako na muški i ženski rod.

**2. ODGOVORNE OSOBE**

**2.1. NOSITELJ PROGRAMA:**

- ravnatelj
- svi stručni djelatnici Doma

**2.2. PROVODITELJI PROGRAMA:**

- Odgojno osoblje
- Administrativno osoblje
- Tehničko osoblje

### 3. UVJETI KOJI TREBAJU BITI OSIGURANI U DOMU

#### 3.1. SIGURNOST KORISNIKA U PROSTORIMA DOMA

Za sigurnost korisnika u prostorima Doma je potrebno u skladu sa propisima kontrolirati sve prostore, opremu, instalacije, kako bi se pravovremeno moglo:

- postaviti zaštitu u objektima i na mjestima koja su identificirana kao potencijalno rizična (prozori, sanitarni čvorovi...)
- ukloniti oštećene i neispravne uređaje (ukloniti iz prostora u kojima borave korisnici)
- zamijeniti oštećene električne i ostale instalacije
- zamijeniti ili popraviti pokidane ili oštećene dijelove namještaja (kreveti, stolice..).

#### 3.2. ODGOJNO-OBRAZOVNI RAD

Osoblje u Domu treba kroz programe rada s korisnicima, poučavati korisnike kako prepoznati potencijalno opasna mjesta, predmete, opremu, kako reagirati, kome se obratiti, kako zaštititi sebe, ostale korisnike, osobnu, tuđu i domsku imovinu. Osoblje doma ih je dužno o istom poučavati kroz planirane i situacione aktivnosti:

- dogovoriti i poštivati pravila ponašanja u odgojnim grupama i Domu
- uočiti opasne situacije te poučavati o ponašanju u istima
- razvijati i jačati osjećaje samostalnosti, odgovornosti za sigurnost sebe i drugih osoba u okruženju
- razvijati sposobnost korisnika za izražavanje želja i interesa , te zadovoljavanje potreba uz međusobno uvažavanje
- poučavati o postupcima samozaštite u Domu i izvan Doma.

#### 3.3. SKRB ZA ZDRAVLJE I TJELESNI RAZVOJ

Dom osigurava korisnicima smještaj te brigu za njihov pravilan rast i razvoj. Osim smještajnih uvjeta koji odgovaraju kriterijima Pravilnika o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga, Dom brine o zdravlju i pravilnom tjelesnom razvoju korisnika i to na slijedeći način:

- dnevni ritam aktivnosti treba biti usklađen sa razvojnim potrebama korisnika
- sanitarno-higijensko održavanje:
  - održavanje higijene svih prostorija u kojima borave korisnici
  - dezinfekcija prostora u kojima se priprema i poslužuje hrana
  - ispitivanja bakteriološke ispravnosti pripremljenih obroka
  - ispitivanje energetske i prehrambene vrijednosti obroka
  - sistematski pregledi djelatnika
  - sistematski pregledi korisnika

### 3.4. STRUČNO USAVRŠAVANJE DJELATNIKA:

- Kolektivno
  - unutar Doma (radionice, predavanja, savjetovanja, mjesečni dogovori)
  - izvan Doma (prema programu nadležnog ministarstva)
- Individualno
  - koristeći literaturu

## 4. PROPISANE MJERE SIGURNOSTI U DOMU

### 4.1. MJERE POSTUPANJA KOD DOVOĐENJA I ODVOĐENJA KORISNIKA U DOM I IZ DOMA

- Korisnike u Dom dovode i odvođe roditelji /skrbnici/djelatnik nadležnog CZSS-a
- Ako korisnika dovodi i odvođa osoba koja nije roditelj ili skrbnik djeteta, potrebna je potpisana izjava roditelja / skrbnika kojom daje sve podatke o osobi koja će to učiniti umjesto njega, a ta osoba mora biti poznata nadležnom CZSS i nadležni CZSS mora biti s time suglasan
  - Ukoliko pravomoćnim sudskim rješenjem ili rješenjem Centra za socijalnu skrb postoji formalna zabrana / zapreka kontakta s korisnikom ili utvrđeno činjenično stanje bivšeg ili sadašnjeg zlostavljanja ili zanemarivanja djeteta, osobi koja po rješenju ima zabranu do izdavanja novog rješenja, ili za koju je sud utvrdio spomenute činjenice, nije moguće, niti uz potpis i suglasnost skrbnika, dopustiti dovođenje i odvođenje korisnika
  - Dom je dužan mjesečno provjeriti i ažurirati podatke o brojevima telefona roditelja odnosno skrbnika
  - U slučajevima kada se kod povratka u Dom uoči fizička povreda ili simptomi bolesti, Dom je dužan od roditelja / skrbnika zatražiti informaciju o događaju, istu zabilježiti u dnevnik rada, o tome informirati ostale stručne radnike i ravnatelja.

### 4.2. MJERE POSTUPANJA KOD PRIJEVOZA KORISNIKA ZA POTREBE PROGRAMA

- Ako je za potrebe realizacije programa (priredbe, predstave, natjecanja, izlete i sl.) potrebno prevoziti korisnike, to je moguće realizirati službenim vozilima Doma uz postojanje putnog naloga te pratnju djelatnika Doma
  - U slučaju unaprijed znanih događanja koji uključuju prijevoz korisnika javnim prijevozom ili naručenim javnim prijevozom, također uz postojanje putnog naloga i pratnju djelatnika Doma
  - Osoblje u pratnji uoči putovanja mora dobiti procjenu rizika koja se izrađuje za sve korisnike (shodno tome se određuje broj osoblja u pratnji i organizira nadziranje korisnika)
  - Nije dozvoljeno korisnike prevoziti osobnim automobilima djelatnika Doma

- Za potrebe programa, liječničke preglede van mjesta i dr. može se koristiti službeno vozilo Doma uz postojanje putnog naloga kojeg potpisuje ravnatelj.

#### 4.3. MJERE SIGURNOSTI KORISNIKA U PROSTORIMA ODGOJNIH GRUPA I DRUGIM PROSTORIJAMA DOMA

- Primarna mjera sigurnosti korisnika je stalna nazočnost stručnog osoblja i nadzor nad kretanjem korisnika

- Električne i druge instalacije moraju biti stručno postavljene, a električni vodovi propisno zaštićeni

- Materijali koji se koriste u opremanju prostora moraju biti netoksični i praktični za čišćenje i održavanje.

- Odgajatelji i ostali djelatnici Doma su dužni redovito pregledavati prostor i opremu, evidentirati oštećenja i nepravilnosti, obavještavati o stanju prostora i opreme nadležne osobe u Domu (domar, ravnatelj)

- Prozorska stakla i ogledala moraju biti cijela

- Lijekovi i svi opasni proizvodi moraju biti pohranjeni i zaključani u odgovarajućim ormarima kojima pristup ima samo osoblje Doma

- Sve prostorije u kojima borave ili koriste korisnici moraju biti svakodnevno čišćene, otpadci i smeće izneseno iz prostorija

- Prostorije se moraju svakodnevno provjetravati

- Posteljina se mora mijenjati dva puta mjesečno, a po potrebi i češće.

- Kućni majstori provjeravaju ispravnost sanitarnih čvorova – prohodnost umivaonika i zahodskih školjki, tuš kada

- Korisnici u prostorijama odgojne grupe moraju nositi papuče, a izvan prostorija grupe nose odgovarajuću obuću

- Kućni majstor provjerava ispravnost rasvjete i grijanja i zadužen je za popravak opreme

- Prema zakonskim rokovima vrše se ispitivanja elektroinstalacija, strojeva s povećanim opasnostima, gromobrana, vodovodne i hidrantske mreže, radnog okoliša i kotlovnice s ovlaštenim institucijama. Za to je zadužen ovlaštenik zaštite na radu

- Pravilnikom o zaštiti od požara utvrđene su izvanredne situacije i načini postupanja.

#### 4.4. MJERE SIGURNOSTI NA VANJSKOM PROSTORU

- Prvu sigurnosnu provjeru ulaza, stanje objekata i opreme, stanja igrališta, ograde, vanjske rasvjete, opasnih ili sumnjivih predmeta obavlja domar i o utvrđenim nedostacima obavještava ravnatelja

- Zelene površine na vanjskim prostorima Doma moraju biti pregledne i redovito održavane

- Odgajatelj ili drugi zaposlenik koji uoči nedostatke ili opasnosti obavezno o tome obavještava domara i ravnatelja

- U slučaju hitne potrebe reagiranja odgajatelj ili drugi zaposlenik odmah treba obavijestiti odgovorne osobe (domara ili ravnatelja).

#### 4.5. MJERE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE KORISNIKA U DOMU

- Medicinska sestra u suradnji s odgajateljima prati zdravstveno stanje korisnika, poduzima potrebne mjere zdravstvene zaštite, surađuje sa nadležnim liječnicima i zdravstvenim ustanovama

- Terapiju propisanu od nadležnog liječnika korisnicama izdaje samo i isključivo stručno osoblje Doma (odgajatelji, medicinska sestra) i o istome se vodi službena evidencija

- U prostorijama Doma postavljaju se ormarići za prvu pomoć s odgovarajućom opremom za pružanje pomoći, lijekovima ordiniranim od nadležnih liječnika, analgeticima, sirupima, čajevima, itd

- Ormarić za prvu pomoć popunjava medicinska sestra

- Za sve zdravstvene probleme korisnici se mogu obratiti odgojnom osoblju

#### 4.6. PRVA POMOĆ U DOMU I NAČIN POSTUPANJA

##### *Ozljede i bolesti*

- U slučaju ozljede korisnika odgajatelj je dužan pružiti prvu pomoć

- Odgajatelj ne ostavlja korisnika samog bez prisustva odrasle osobe

- Odgajatelj mora o slučaju obavijestiti medicinsku sestru koja u najkraćem mogućem vremenu preuzima brigu za korisnika

- Medicinska sestra donosi odluku o daljnjem postupanju – pozivanje hitne pomoći, odvoženje korisnika liječniku...

- Ukoliko nema medicinske sestre, odgajatelj poziva liječnika iz Doma zdravlja i dogovara daljnje postupanje (dolazak liječnika u Dom ili dovođenje korisnika u ambulantu), a u večernjim i noćnim satima se poziva hitna medicinska pomoć

- Sve ozljede, bolesti i potrebe za liječničkom intervencijom se evidentiraju u dnevnikerađa, dnevnu evidenciju Doma i u ostalu odgovarajuću dokumentaciju.

##### *Situacije opasne po život korisnika*

Ukoliko kod korisnik dođe do

- gubitka svijesti

- febrilnih konvulzija

- epileptičnog napadaja

- gušenja stranim tijelom

- težeg alkoholiziranja ili predoziranja lijekovima,

- jačeg krvarenja, veće tjelesne ozljede

- stranog tijelo u uhu, oku, nosu

- alergijske reakcije – anafilaktički šok

- toplinskog udara

potrebno je primijeniti stečeno znanje u koje smo sigurni i pružiti prvu pomoć korisniku

- Odgajatelj poziva medicinsku sestru i /ili druge stručne radnike u smjeni
- Potrebno je pozvati hitnu pomoć (tel: 112) što čini medicinska sestra ili odgajatelj u slučaju da ona nije dostupna
- Ako hitna pomoć nema raspoloživ prijevoz, dijete uz suglasnost dežurnog liječnika hitne pomoći vozi (redosljedom dostupnosti) medicinska sestra, stručni djelatnik, vozač ili domar, ravnatelj
- Prije završetka radnog vremena potrebno je napisati službenu zabilješku i ispuniti odgovarajuće obrasce te organizirati prisustvo druge stručne osobe s ostalim korisnicima.

#### 4.7. POSTUPANJE I MJERE NADZORA KRETANJA OSOBA U DOMU

- Svi radnici Doma su dužni obraćati pozornost na kretanje nepoznatih osoba u krugu Doma
- Nepoznatu osobu zatečenu u krugu Doma treba tražiti da se predstavi i izjasni zašto se nalazi u krugu Doma
- U slučaju da se nepoznata osoba odbija predstaviti i navesti razloge zadržavanja u krugu Doma, djelatnici Doma su je dužni upozoriti da napusti krug Doma i pratiti da li je to i učinjeno. U slučaju da se osoba odbija udaljiti iz kruga Doma, traži se intervencija policije
- O događaju se sačinjava pisana zabilješka

#### 4.8. POSTUPANJE I MJERE NADZORA KRETANJA KORISNIKA U DOMU

- Korisnici su u programu tretmana dužne boraviti u za to određenim prostorima.
- Obzirom da se radi o populaciji maloljetnika s problemima u ponašanju odnosno u pravilu populaciji "nedobrovoljnih klijenata" koje se opiru kontroli i nadzoru, potrebno je sva ograničenja, kontrolu i mjere sprečavanja provoditi prema unaprijed razrađenim protokolima
- Pri tome se uzimaju u obzir prostorni uvjeti i oprema, kadrovska ekipiranost te procjena rizika za svakog korisnika
- Timski stručni rad s korisnicima u kriznim situacijama se provodi s ciljem:
  - da se umiri i uspostavi komunikacija
  - da se dobije uvid u zdravstveno stanje i prema potrebi da se poduzmu odgovarajuće mjere
  - da se kroz razgovor dobiju informacije o razlozima bijega (ako je razlog u Domu, da se eventualno ukloni)
  - da se dobiju podaci gdje je za trajanja skitnje boravila, okolnostima u kojima je boravio (da li je bila izložena nekim oblicima zlostavljanja, iskorištavanja)
  - da se zajedno s korisnikom razmotri program tretmana, izvrši moguće reprogramiranje tretmana

- da se uspostavi kontakt s obitelji korisnika
- O svim poduzetim mjerama se sačinjava pismena zabilješka, o problemu se obavještava Stručni tim Doma koji predlaže daljnja potrebna i moguća postupanja.

## 5. PROCJENA RIZIKA

5.1. Procjena rizika je postupak ocjenjivanja rizika po sigurnost i zdravlje korisnika, koji timski izrađuju odgovornici za svakog korisnika te je dio stručne dokumentacije odgojnog osoblja.

Izrađene liste procjene rizika su polazite za planiranje svih aktivnosti u okviru programa postupanja (dodati listu procjene).

5.2. Djelotvorna primjena uključuje razradu plana koji uključuje:

- Identificiranje opasnosti i rizika – za svakog korisnika se sačinjava procjena rizika, temeljem koje se naznačavaju očekivana rizična ponašanja u raznim situacijama, a koja su polazište za planiranje i programiranje rada u odgojnim grupama, radnog osposobljavanja, planiranja aktivnosti u Domu i van Doma, izleta, putovanja i sl.
- Moguće posljedice – koje proizlaze iz pojedinih oblika rizičnih ponašanja su nerijetko ugrožavanje sebe samih, ugrožavanje sigurnosti i integriteta ostalih korisnika, ugrožavanje osoblja i imovine. Očekivana rizična ponašanja se također navode u programima rada za svakog korisniku, a sa istima se upoznaju svi dionici tretmana (osoblje Doma, nastavno osoblje).
- Prevenciju – osoblje se permanentno educira u potrebi da svaki zaposlenik bude dobro upoznat sa mogućim rizičnim ponašanjima, mogućim posljedicama i načinima kako prevenirati eskalaciju nekog ponašanja u rizična ponašanja.

5.3. Procjena rizika primjenjuje se kod:

- Organizacije ljetovanja, zimovanja, izleta
- Organizacije specifičnih aktivnosti

5.4. Procjena rizika mora biti evidentirana, a takva se evidencija koristi kao osnova za:

- Relevantne informacije koje treba priopćiti osobama kojih se to tiče
- Monitoring s ciljem procjene jesu li potrebne mjere uvedene
- Bilo koje revidiranje ako se okolnosti rizika promijene
- Dokaze koji mogu poslužiti tijelima nadzora

## 6. POSTUPANJE ZAPOSLENIKA U SLUČAJU IZVANREDNIH (KRIZNIH) SITUACIJA

6.1. Pojam krizne situacije – podrazumijeva se svaka situacija izazvana nepredviđenom reakcijom ili nekontroliranim ponašanjem jednog ili više korisnika kojima ugrožavaju sebe, druge osobe, imovinu, a koja se ne može riješiti uobičajenim odgojnim metodama i vrlo su stresne za korisnike i osoblje.

Odnosno:

krizna situacija u Domu i/ili odgojnoj grupi je svaka situacija kad jedan ili više korisnika manifestira neko od navedenih ili sličnih ponašanja u intenzitetu da ugrožava sebe, druge i imovinu, a odgajatelj nije u mogućnosti uspostaviti i osigurati odvijanje života i rada grupe prema programu, te je neophodno poduzeti mjere razrađene u Protokolu.

6.2. Ponašanja korisnika koja mogu eskalirati u krizna:

- a) samovoljno napuštanje ustanove, nestanak
- b) agresija
- c) autoagresija / samoozljeđivanje
- d) suicidalne namjere
- e) situacije kada je korisnik izvan kontrole emocija i ponašanja
- f) postupanje u slučaju sumnje na zlostavljanje
- g) posupanje u slučaju nasilja / zlostavljanja u domu
- h) alkoholiziranost
- i) konzumiranje droge
- j) remećenje organizacije života i rada u domu
- k) uništavanje domskog inventara i imovine doma, uništavanje imovine osoblja

a) PROTOKOL POSTUPANJA U SLUČAJU SAMOVOLJNOG NAPUŠTANJA USTANOVE / NESTANKA KORISNIKA

OBVEZE DOMA:

- za svakog korisniku Dom dostavlja nadležnoj policijskoj postaji na propisanom obrascu sve podatke o korisniku koje omogućuju policijskim djelatnicima da ju lakše identificiraju za vrijeme nedozvoljenog izbjivanja / nestanka u svrhu što bržeg pronalaska
- za svakog korisniku djelatnici Doma moraju imati evidentirani broj njegovog mobitela koji koristi te brojeve telefona / mobitela roditelja odnosno skrbnika

U slučaju nedozvoljenog napuštanja Doma korisnike poduzimaju se sljedeće mjere:

- Evidentirati vrijeme samovoljnog napuštanja Doma korisnike
- Prikupljati relevantne informacije od djelatnika Doma i drugih korisnika koje mogu pomoći u njenom pronalasku, potražiti je u krugu Doma, raspitati se je li viđena na lokacijama na kojima se sumnja da bi se mogla nalaziti (ugostiteljski objekti u mjestu, željeznička ili autobusna stanica i sl.)
- Nadležnoj policijskoj postaji uputiti obavijest o samovoljnom napuštanju Doma korisnika na ispunjenom obrascu, s njegovim osobnim podacima (ime i prezime, datum i mjesto rođenja, ime roditelja, adresa prebivališta te u zaglavlju dopisa upisati broj pod kojim se vodi u evidenciji pismohrane Doma), vremenu samovoljnog napuštanja Doma te svim informacijama koje mogu pomoći u potrazi (što je imao na sebi, broj mobitela, s kim je viđen, na kojem području bi se mogla nalaziti i dr.), obavezno upisati sklonost rizičnim



oblicima ponašanja zbog čega postoji zabrinutnost za ugrožavanje njegovog života i zdravlja – sukladno procjeni rizika za predmetnu korisnika

- Obavijestiti roditelja/skrbnika o samovoljnom napuštanju Doma telefonskim putem (dežurni stručni djelatnik u vrijeme samovoljnog napuštanja Doma korisnika)

- O samovoljnom napuštanju Doma odnosno nepravovremenom povratku korisnika u Dom također je potrebno pismeno obavijestiti nadležni CZSS - dostavom putem pošte

- O svim relevantnim informacijama koje bi mogle pomoći u što bržem pronalasku korisnika dobivenim tijekom njenog samovoljnog izbivanja iz Doma odmah obavijestiti nadležnu policijsku postaju.

U slučaju nestanka korisnika - kad se korisnik ne vrati npr. s vikenda, praznika, iz škole, dozvoljenog izlaza ili nekog drugog dozvoljenog izbivanja poduzimaju se sljedeće mjere:

- Evidentirati vrijeme kad je korisnik trebao doći na odgovarajuće mjesto odnosno vratiti se u Dom u dnevnik rada i knjigu dnevne evidencije Doma

- Kontaktira se roditelje / skrbnike odnosno druga ustanova u koju je bila upućen i traže se informacije, odnosno bilo kakva saznanja

- Obavještava se nadležni centar za socijalnu skrb, nadležni sud koji je izrekao odgojnu mjeru upućivanja u odgojnu ustanovu

- Ako ni roditelji ni centar za socijalnu skrb nemaju informacije gdje se korisnik nalazi, niti mogu vratiti korisnika u Dom, upućuju se da se obrate nadležnoj policijskoj postaji i predaju zahtjev za raspisivanjem potrage; a ako se korisnik nije vratio iz škole ili iz dozvoljenog izlaza odnosno nekog drugog dozvoljenog izbivanja iz Doma te nema informacija gdje se nalazi dežurni stručni djelatnik Doma dostavlja nadležnoj policijskoj postaji obavijest o prijavi nestanka putem ispunjenog obrasca.

Po povratku korisnika koje su samovoljno napustile Dom / nestale poduzimaju se sljedeće mjere:

- o vremenu i načinu povratka se u što kraćem roku obavještavaju svi koji su bili obaviješteni o samovoljnom napuštanju Doma / nestanku korisnika - nadležna policijska postaja, roditelji / skrbnik, nadležan CZSS, nadležan sud koji je izrekao odgojnu mjeru upućivanja u odgojnu ustanovu

- s korisnikom se postupa prema individualnom planu i programu rada, odnosno sukladno njezinim specifičnim potrebama

## b) AGRESIVNA PONAŠANJA KORISNIKA

U slučaju da korisnik svojim agresivnim ponašanjem ugrožava sigurnost ostalih korisnika i /ili osoblja, odgajatelj postupa na slijedeći način:

- pokušava umiriti korisnika

- odvaja korisnika od ostalih korisnika, posebice od onih osoba prema kojima je agresija usmjerena, po mogućnosti ju izvodi iz prostorija grupa

- poziva ostalo osoblje u smjeni
- oduzimaju mu se opasni predmeti (škare i sl.)
- odvodi ga se u ured odgajatelja ili drugi prostor gdje se mogu osigurati uvjeti za neometan rad s korisnikom
- osoblje treba zbrinuti žrtvu agresije (ako je došlo do fizičke agresije prema korisnicima ili osoblju na način da se utvrdi postoje li fizičke povrede), te organizira pružanje liječničkog pregleda i pomoć
- osoblje u smjeni organizira kontinuiranu neposrednu nazočnost stručnog osoblja i pojačan nadzor svih korisnika (i počinitelja nasilja, i žrtve i očevidaca)
- u slučaju da se korisnik uz pomoć osoblja ne može umiriti, već njegovo ponašanje eskalira do razine da predstavlja opasnost za sebe i druge, traži se hitna medicinska intervencija
- po potrebi se traži pomoć djelatnika nadležne policijske postaje
- u službenoj zabilježbi se evidentira događaj, poduzete mjere, pisane izjave svih sudionika i očevidaca,

#### c) POSTUPANJE U SLUČAJU SAMOOZLJEĐIVANJA /AUTOAGRESIJE

- U slučaju samoozljeđivanja odgajatelj će postupiti na slijedeći način:
- prekinuti samoozljeđivanje, oduzeti predmete kojima to čini
  - izdvojiti korisnika od ostalih korisnika (odvesti je u sobu medicinske sestre, kancelariju odgajatelja), nastojati ju umiriti
  - pregledati nanesene ozljede, prema potrebi osigurati liječničku pomoć, te dalje postupati prema procjeni liječnika
  - obaviti razgovor – pokušati utvrditi moguće uzroke samoozljeđivanja i eventualne naznake namjera da isto ponovi, prema procjeni osigurati stalni nadzor nadzor stručne osobe
  - napisati službenu zabilješku o događaju, poduzetim mjerama.

#### d) POSTUPANJE U SLUČAJU PRISUTNOSTI SUICIDALNIH NAMJERA

- U slučaju da osoblje uoči nagle promjene u ponašanju korisnika (povlačenje od prijatelja i iz socijalnih aktivnosti, izoliranje, gubitak interesa za hobije, promjene u prehrani, snu, pronade pisma ili dnevnike sa najavama suicida) ili od drugih dobije informacije o takovim namjerama korisnika, poduzima slijedeće:
- razgovorom s korisnikom pokušava procijeniti složenost i alarmantnost situacije
  - obavještava osoblje u smjeni
  - osigurava stalni nadzor i prisutnost stručne osobe
  - organizira u što kraćem vremenu psihijatrijsku pomoć, a po procjeni i hitnu medicinsku intervenciju
  - o poduzetim mjerama, razgovorima, izjavama, te svojim opažanjima se napiše službena zabilješka
  - ni jedna najava suicida, ma kako zvučala besmislena, ne smije se zanemariti!

#### e) POSTUPANJE U SLUČAJU KADA JE KORISNIK IZVAN KONTROLE EMOCIJA I PONAŠANJA

U slučaju kad je korisnik izvan kontrole emocija i ponašanja odgajatelj će postupiti na slijedeći način:

- odgajatelj treba pokušati umiriti korisnika
- ako odgajatelj ne može smiriti korisnika, treba ga odvojiti od ostalih korisnika, izvesti ga iz prostora grupe ili odvesti u prostoriju odgajatelja
- osigurati uvjete za neometan razgovor
- potrebno je ukloniti sve predmete s kojima se korisnik može ozlijediti
- ako odgajatelj i dalje ne može umiriti korisnika, poziva ostale stručne djelatnike u smjeni,
  - u slučaju da emocionalno rastrojstvo eskalira i ponašanje korisnika nije moguće kontrolirati, te ugrožava sebe i druge, traži se hitna medicinska intervencija, po potrebi intervencija djelatnika policije
  - o samom događaju, poduzetim mjerama napiše se službena zabilješka.

#### f) POSTUPANJE U SLUČAJU SUMNJE NA ZLOSTAVLJANJE ILI ZANEMARIVANJE KORISNIKA

U slučaju kad postoji sumnja da je korisnik zlostavljan ili zanemarivan, odgajatelj će postupiti na slijedeći način:

- u slučaju nasilja da odgajatelj temeljem nekih indicija posumnja u zlostavljanje, ili dobije informacije o zlostavljanju, odvaja korisnika o kojem je riječ od drugih korisnika i kroz razgovor nastoji dobiti informacije o okolnostima nasilja, zlostavljanja ili zanemarivanja (tijekom razgovora voditi zabilješke)
  - odgajatelj treba korisnika upoznati s daljnjim postupanjem
  - između žrtve i počinitelja nasilja (ako je u Domu) treba privremeno onemogućiti daljnje kontakte
  - obavještavaju se ostali stručni djelatnici u smjeni i ravnatelj
  - odgajatelj i ostali nazočni koji imaju bilo kakva saznanja o događaju moraju napisati službenu zabilješku o događaju
  - odgajatelj ne provodi istraživalačko ispitivanje korisnika o vrsti i sadržaju sumnje na njegovo zlostavljanje
  - o sumnjama na zlostavljanje ne iznose se informacije neovlaštenim osobama i korisnicama u Domu
  - odgajatelji koji izražavaju sumnju na zlostavljanje / zanemarivanje korisnika u suradnji s ostalim djelatnicima Doma timski će poduzeti sljedeće mjere:
    - \* u što kraćem vremenu osigurati liječnički pregled korisnika
    - \* obavijestiti nadležnu policijsku postaju
    - \* surađivati s centrom za socijalnu skrb
    - \* surađivati s nadležnim tijelima i drugim relevantnim čimbenicima

- o svim poduzetim mjerama obavezna je službena zabilješka i zapisnik o postupanju.

#### g) ZLOSTAVLJANJE – PROTOKOL POSTUPANJA U SLUČAJU ZLOSTAVLJANJA

Zlostavljanjem se smatra svako namjerno fizičko i psihičko nasilničko ponašanje, s ciljem povređivanja, a koje se neovisno o mjestu izvršenja može razlikovati po obliku, intenzitetu i vremenskom trajanju, koje uključuje ponavljanje istog obrasca i odražava neravnopravan odnos snaga.

Zlostavljanje se može događati:

- a) U Domu - među korisnicama
  - na relaciji osoblje – korisnici
- b) Van Doma - među korisnicima
  - od drugih osoba

Zlostavljanje može biti:

- različiti načini iskorištavanja
- psihičko i emocionalno zlostavljanje
- fizičko zlostavljanje
- seksualno zlostavljanje

Načini dobivanja informacija o zlostavljanju:

- od same korisnika
- na osnovu psihičkog i/ili psihičkog stanja i ponašanja korisnika
- informacije od drugih korisnika
- informacije od drugih osoba

PROTOKOLOM se utvrđuju obaveze, odgovornosti, kao i načini postupanja, tj. što treba poduzeti, tko, kada i kako.

Postupanje u slučaju aktualnog nasilja među korisnicima:

- u slučaju da se u Domu među korisnicima događa zlostavljanje, prisutno osoblje je dužno odmah prekinuti nasilje, odvojiti korisnike po potrebi premještajem u druge odgojne grupe
  - zatražiti pomoć drugog osoblja u smjeni kako bi se osigurala nazočnost stručnog osoblja i uz zlostavljače i uz žrtve
  - po potrebi zatražiti pomoć policije
  - ukoliko su nanesene tjelesne povrede, odmah zatražiti liječničku pomoć (med. sestra u Domu, a ako nije nazočna, liječničku pomoć traži nazočno osoblje)
  - uzeti izjave o događaju od svih sudionika i očevidaca
  - napraviti pismene zabilješke o događaju

- u dogovoru prisutnih odgajatelja u smjeni organizirati stalnu neposrednu nazočnost za sve korisnike koje su bili uključeni ili svjedočili događaju

- o samom događaju, poduzetim aktivnostima, razgovorima, izjavama, opažanjima, sačiniti službene bilješke koje će se dostaviti policiji i drugim nadležnim tijelima

- obavještavaju se roditelji, skrbnici, nadležni centar za socijalnu skrb (odgajatelji)

- o događaju se obavještava Stručni tim Doma

U slučaju da korisnik sam prijavi zlostavljanje od strane drugih korisnika, osoblja ili trećih osoba:

- korisnika pregledava medicinska sestra ili dvije stručne osobe istog spola, o svemu uočenom se učini se zabilješka

- ako se uoče povrede, u najkraćem vremenu se osigurava liječnički pregled i obrada

- uzima se pisana izjava o svim saznanjima, informacijama i podacima o mjestu zlostavljanja, počiniteljima zlostavljanja, očevicima

- svi dokazni materijali se pohranjuju i prosljeđuju nadležnoj policijskoj postaji

- odgajatelj obavještava roditelje/skrbnike, nadležni centar za socijalnu skrb, nadležni sud koji je izrekao odgojnu mjeru upućivanja u odgojnu ustanovu

- osoblje u smjeni dogovara organizaciju rada kako bi se osigurala stručna pomoć zlostavljanom korisniku, po potrebi i ostalim korisnicima te sigurnost za sve korisnike

U situaciji kad osoblje bilo kojim putem dobije informaciju o zlostavljanju:

- obavlja se razgovor sa korisnikom/korisnicima o mjestu i vremenu zlostavljanja, zlostavljačima, žrtvama, očevicima

- osigurava se liječnički pregled i obrada

- sva prikupljena dokumentacije se prosljeđuje nadležnim institucijama

- odgajatelj obavještava roditelje/skrbnike, nadležni centar za socijalnu skrb, nadležni sud koji je izrekao odgojnu mjeru upućivanja u odgojnu ustanovu

- korisniku/korisnicima se osigurava stalna nazočnost stručnog osoblja i odgovarajuća stručna pomoć.

U slučaju da osoblje na korisniku uoči tragove fizičkih ozljeda, a korisnik ne želi o tome govoriti:

- liječnik pregleda ozljede na tijelu korisnika, evidentira postojeće stanje, dalje postupaju prema propisima svoje struke

- stručno osoblje nastoji na strogo profesionalan način dobiti informacije koje bi pomogle u rješavanju slučaja, sve informacije i saznanja u pisanom obliku te medicinsku dokumentaciju prosljeđuje nadležnim institucijama

- obavještavaju se roditelji/skrbnici, nadležni centar za socijalnu skrb, sud (odgajatelj)

- prisutno stručno osoblje organizira nadzor korisnika, po potrebi odgovarajuću stručnu pomoć.

Ako korisnik manifestira ponašanja koja bi mogla biti posljedica zlostavljanja, a ona o tome ne želi govoriti:

- u rad s njim se po potrebi uključuju psihijatar i drugi stručnjaci Doma te druge institucije kako bi se došlo do pouzdanih podataka

- sa svim prikupljenim podacima i informacijama koje govore o sumnji na zlostavljanje, dalje se postupa kako je prethodno navedeno-

#### *SAŽETAK AKTIVNOSTI KOJE TREBA PODUZETI OSOBLJE DOMA:*

*1. Odmah zaustaviti nasilje i zlostavljanje (ako se događa u Domu),*

*2. Po potrebi zatražiti liječničku pomoć,*

*3. Obavijestiti druge stručne radnike i ravnatelja,*

*4. Prikupiti pismene izjave zlostavljane korisnika i svih osoba (ostatli korisnici, osoblje) koje*

*imaju bilo kakva saznanja o tom događaju,*

*5. Prikupiti i sačuvati materijalne dokaze,*

*6. Prijaviti događaj nadležnoj policijskoj postaji,*

*7. Ako se zlostavljanje događalo u Domu, organizirati neposrednu nazočnost osoblja i nadzor da se onemogući daljnje zlostavljanje,*

*8. Niti jedna informacija ili sumnja na zlostavljanje, ma kako banalna ili bezazlena djelovala, ne smije se zanemariti niti prešutjeti.*

#### h) ALKOHOLIZIRANOST

U slučaju alkoholiziranosti korisnika osoblje postupa na sljedeći način:

- odgajatelj nastoji utvrditi stupanj alkoholiziranosti (prema psihofizičkom stanju korisnika, po mogućnosti primjenom alkotesta)

- prema procjeni odgajatelja, odnosno rezultatima alkotestiranja, korisnika se odvođa na triježnjenje (šetnja, tuširanje), uz nazočnost stručne osobe

- u slučaju teže intoksikacije alkoholom traži se hitna medicinska intervencija

- osigurava se neposredni nadzor stručne osobe, kako korisnik u stanju alkoholiziranosti ne bi ugrozio sebe ni ostale korisnike

- o poduzetim mjerama, razgovorima i opažanjima se napiše službena zabilješka i ispune odgovarajući obrasci

#### i) KONZUMIRANJE DROGE

U slučaju konzumiranja droge korisnika ili više njih, odgajatelj će postupiti na sljedeći način:

- pokušati uspostaviti kontakt sa korisnikom, dobiti podatke o kojoj se vrsti radi, pokušati odrediti vremenski slijed konzumacije, količinu i okolnosti uzimanja droge

- izvršiti testiranje na droge dostupnim testerima

- prema procjeni odgajatelja, odnosno rezultatu testiranja, nadzirati ga od strane stručne osobe i pratiti stanje
- u slučaju teže intoksikacije zatražiti hitnu medicinsku intervenciju
- osigurati neposrednu nazočnost stručne osobe, kako korisnik ne bi svojim nekontroliranim ponašanjem ugrozio sebe i/ili druge
- o poduzetim mjerama, opažanjima se napiše službena zabilješka i ispune odgovarajući obrasci
- ako u informacijama o transferu droge ima elemenata kaznenih djela, sva pisana dokumentacija o saznanjima i dobivenim informacijama prosljeđuje se nadležnim institucijama

#### j) REMEĆENJE ORGANIZACIJE ŽIVOTA I RADA U DOMU

U slučaju da jedan ili više korisnika svojim ponašanjem remeti život i rad u Domu, onemogućuje odgajatelja u provođenju sadržaja previđenih kućnim redom, odgajatelj poduzima sljedeće radnje:

- prostorno odvaja inicijatore nereda od ostalog dijela grupe i pokušava kroz razgovor dobiti informacije o razlozima takovog ponašanja
- u slučaju da ne uspije uspostaviti mir i red, poziva ostalo osoblje u smjeni, te se pokuša timskim pristupom riješiti probleme
- ako remećenje nije moguće zaustaviti, zatraži se pomoć nadležne policijske postaje
- o svim događajima, poduzetim mjerama i opažanjima se napiše službena zabilješka i ispune odgovarajući obrasci

#### k) UNIŠTAVANJE DOMSKOG INVENTARA I IMOVINE DOMA, UNIŠTAVANJE IMOVINE OSOBLJA

U slučaju uništavanja inventara i imovine Doma ili osoblja Doma, prisutno osoblje je dužno postupiti na sljedeći način:

- prekinuti destruktivno ponašanje korisnika
- u slučaju nemogućnosti odgajatelja da zaustavi destruktivno ponašanje, poziva se ostalo osoblje u smjeni
- evidentirati štetu, istu prema potrebi sukladno odgovarajućim zakonskim propisima prijaviti nadležnoj policijskoj postaji
- obaviti razgovor sa korisnikom, uzeti pisanu izjavu o događaju
- obaviti razgovor sa eventualnim sudionicima i svjedocima uništavanja, uzeti pisane izjave
- obavijestiti roditelje/skrbnike korisnika koja je počinila štetu
- o poduzetim mjerama, opažanjima, razgovorima i izjavama se napiše službena zabilješka i ispune odgovarajući obrasci
- organizira se pojačani nadzor korisnike dok prema procjeni stručnog osoblja postoji potreba zbog sigurnosti samog korisnika i /ili drugih korisnika.

## 7. VOĐENJE EVIDENCIJE I DOKUMENTACIJE

7.1. Nositelj programa obavezan je voditi dokumentaciju u skladu s važećim pravilnikom o vođenju dokumentacije.

## 7.2. EVALUACIJA PROGRAMA

Svako ponašanje ili događaj kojim je bila ugrožena sigurnost korisnika, osoblja, imovine, a uzrokovano nekim od navedenih ili sličnih ponašanja korisnika, temeljem prikupljenih podataka, analizira se na narednom redovnom ili izvanredno sazvanom Stručnom vijeću. Tom prilikom se zajednički analizira situacija, poduzete mjere, efikasnost istih, eventualni propusti i nedostaci, te se efikasni pristupi i postupanja kao primjer dobre prakse prosljeđuju u naredne programe rada.

## 8. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovaj Protokol objavljuje se na oglasnoj ploči Doma te na mrežnim stranicama i stupa na snagu 8 dana od donošenja.

U Puli, 07. srpnja 2017.

**BROJ:**

RAVNATELJ  
Damjan Bistričić