

ROMAN OBITELJ

MJERE I POSTUPCI ZA ZAŠTITU OD NASILJA, ZLOUPOTREBA I ISKORIŠTAVANJA

CENTAR ZA REHABILITACIJU

lipanj 2015.

MJERE I POSTUPCI ZA ZAŠTITU OD NASILJA, ZLOUPOTREBA I ISKORIŠTAVANJA

Mjere i postupci za zaštitu korisnika od nasilja, zloupotreba i iskorištavanja obuhvaćaju mjere prevencije mogućih situacija nasilja, preventivne mjere za umanjivanje rizika od nasilja i obavezne načine postupanja u konkretnim situacijama s ciljem zaštite korisnika i radnika.

Svrha dokumenta

Centar za rehabilitaciju Roman obitelj je dužan korisniku osigurati pravo na život u sigurnom, zaštićenom i korisniku primjerenom okruženju. Ova obaveza postoji prema svakom korisniku Centra, neovisno o tome koju socijalnu uslugu koristi.

Centar kontinuirano radi na osiguravanju okruženja poticajnog za razvoj, odrastanje i život korisnika, okruženja u kojem nema zanemarivanja, zlostavljanja, zastrašivanja i iskorištavanja, te okruženja u kojem se poštuju temeljna ljudska i zakonom zajamčena prava korisnika.

Zabrana nasilja, zloupotreba, iskorištavanja i zanemarivanja u Centru odnosi se na svakoga – korisnike, radnike, roditelje/skrbnike i ostale dionike koji na naeki način sudjeluju u životu Centra (npr. volonteri), ili se slučajno nađu u prostorima Centra (npr. gosti).

Ciljevi

Sprječavanje i suzbijanje svih vrsta nasilja, osiguravanje mirnog i sigurnog okružja za sve, i stvaranje netolerancije prema nasilju kod svih korisnika, radnika i drugih osoba uključenih u život Centra.

Definicija problema

Pod *nasiljem* i *zlostavljanjem* podrazumijeva se svaki oblik jednom učinjenog, odnosno ponavljalog verbalnog ili neverbalnog ponašanja koje za posljedicu ima stvarno potencijalno ugrožavanje zdravlja, razvoja i dostojanstva osobe/korisnika.

Zloupotreba korisnika je sve ono što radnik, odnosno Centar čini ili ne čini, što negativno utječe, nanosi štetu, uskraćuje ili smanjuje mogućnost za bezbrižan i zdrav razvoj i dovodi korisnika u nemoćan položaj prema radniku ili Centru (zloupotreba u političke, vjerske, komercijalne ili druge svrhe).

Zloupotreba podrazumijeva i prekomjerno poticanje, odnosno psihološki pritisak na korisnika od strane roditelja/skrbnika ili radnika, radi postignuća koja mogu ugrožavati psihofizički i socijalni razvoj, i najbolji interes korisnika.

Zanemarivanje i nemarno postupanje su propusti u brizi za korisnika od strane roditelja/skrbnika, Centra ili radnika da u okviru raspoloživih sredstava osigura uvjete za razvoj korisnika na svim područjima.

Zanemarivanje u Centru obuhvaća:

- Uskraćivanje pojedinih oblika odgojno obrazovnog rada neophodnih korisniku
- Propuste u obavljanju nadzora i zaštite korisnika od ozljeđivanja, samoozljeđivanja i sl.

Zlostavljanje se može pojaviti u različitim oblicima:

- Fizičko zlostavljanje (ponašanje koje može dovesti do stvarnog ili potencijalnog tjelesnog povređivanja korisnika: fizičko kažnjavanje od strane radnika ili drugih odraslih osoba)
- Psihološko zlostavljanje (ponašanje koje dovodi do trenutnog ili trajnog ugrožavanja psihičkog i emocionalnog zdravlja i dostojanstva korisnika: prijetnje, zastrašivanje, vrijeđanje, izrugivanje, psovanje, izoliranje, isključivanje korisnika iz neke aktivnosti)
- Socijalno zlostavljanje (ponašanje kojim se korisnik isključuje iz svoje grupe i različitih oblika socijalnih aktivnosti, odvajanjem od drugih, neprihvatanjem zbog različitosti, uskraćivanjem informacija, izoliranjem, uskraćivanjem zadovoljavanja socijalnih potreba)
- Seksualno zlostavljanje (ponašanje kojim se korisnika seksualno uznemirava, navodi ili prisiljava na seksualne aktivnosti u kojima ne želi sudjelovati ili za koje nije razvojno spreman)

- Elektronsko zlostavljanje (zloropotreba informacijske tehnologije da bi se povrijedilo dostojanstvo korisnika, a ostvaruje se slanjem poruka elektronskom poštom, SMS-om, MMS-om, uključivanjem u forume, socijalne mreže i sl.)
- Financijsko zlostavljanje (iznuđivanje novaca, uskraćivanje korištenja ili otuđivanje novca i osobnih stvari)

Neki oblici zlostavljanja nisu uvijek očititi:

- Emocionalna zlostavljanja u postupanju prema korisnicima
- Neuvažavanje mišljenja i želja korisnika
- Zlostavljanje prevelikim ili nedovoljnim dozama lijekova
- Zlostavljanje neprikladnim načinima sputavanja korisnika
- Krađa osobne imovine korisnika

Opis našeg djelovanja

Centar ima imenovan Tim za zaštitu korisnika od zlostavljanja, zloropotrebe i zanemarivanja, s ciljem praćenja problematike i unaprjeđenja zaštite korisnika.

Tim planira i provodi različite aktivnosti i mjere usmjerene na prevenciju i umanjivanje rizika od nasilja, zloropotrebe i iskorištavanja korisnika.

Postupanja u slučajevima prijave nasilja ili istraživanja sumnje na nasilje su normirana i obavezna za sve radnike Centra.

Opis praćenja problematike

Ravnatelj imenuje voditelje i članove *Tima za zaštitu korisnika od zlostavljanja, zloropotrebe i zanemarivanja*, s ciljem praćenja problematike i unaprjeđenja zaštite korisnika.

Članovi se biraju između stručnih radnika Centra, na način da mogu zastupati interese svih korisnika.

U provođenju prevencije, mjera za umanjivanje rizika i aktivnosti u slučaju prijave ili istraživanja sumnje na nasilje Tim se zadužuje za:

1. planiranje, prijedlog, izradu i praćenje plana preventivnih mjera za umanjivanje rizika od zlostavljanja, zloropotrebe i zanemarivanja korisnika, za jednu kalendarsku godinu.

2. vođenje Evidencije o pojavnosti i poduzetim mjerama kod uočenih vrsta zlostavljanja, zloropotrebe i zanemarivanja korisnika, pritom naročito vodeći računa o zaštiti privatnosti korisnika.

3. analizu stanja, te izvještavanje stručnih radnika i, prema potrebi, roditelja/skrbnika o svom radu kroz službene zabilješke

4. organiziranje obuke radnika, volontera i, prema mogućnostima, roditelja/skrbnika na temu prevencije zlostavljanja, prepoznavanja zlostavljanja, pravilnog reagiranja u slučaju otkrivanja zlostavljanja, te upoznavanje s politikom Centra i mjerama koje poduzima za zaštitu korisnika.

Prevenција nasilja, zloupotreba i iskorištavanja korisnika

Okvirni plan za prevenciju nasilja, zloupotreba i iskorištavanja korisnika definira područja prevencije, načine rada i korisnike s kojima se provodi, te nositelje aktivnosti.

Planiranje konkretnog preventivnog djelovanja zasniva se na procjeni potreba korisnika i radi se godišnje.

Područja prevencije	Način rada i korisnici	Nositelji aktivnosti
<i>Fizički napadi</i>	Podučavanje i poticanje nenasilnog rješavanja sukoba, Radionice za korisnike, Radionice za radnike	Stručni radnici Centra – psiholog, defektolog, socijalni radnik
<i>Psihičko i emocionalno nasilje</i>	Radionice za korisnike, Radionice za radnike, Igrokaz	Stručni radnici Centra – psiholog, defektolog, socijalni radnik, ostali educirani stručnjaci
<i>Zaštita korisnika koji pokazuju nasilno ponašanje</i>	Radionice za unaprjeđenje emocionalnih vještina i socijalnih kompetencija za rizičnu skupinu, Igrokaz	Stručni radnici Centra – psiholog, defektolog, socijalni radnik, ostali educirani stručnjaci
<i>Spolne zloupotrebe</i>	Radionice za edukaciju o spolnosti, toleranciji među spolovima, sprječavanju zloupotreba svoje i tuđe spolnosti	Stručni radnici Centra – psiholog, defektolog, socijalni radnik, ostali educirani stručnjaci
<i>Briga o sebi – fizičko i mentalno zdravlje</i>	Podučavanje i poticanje za sve korisnike, Radionice za rizične skupine korisnika	Stručni radnici Centra – psiholog, defektolog, socijalni radnik, medicinska služba, ostali vanjski educirani stručnjaci

PROTOKOL O POSTUPANJU U KRIZNIM SITUACIJAMA

I. Postupak rada u slučaju nedozvoljenog napuštanja Centra

Odmah nazvati voditelja stručnog rada koji imenuje koordinatora traganja, tj. osobu koja će organizirati sljedeće radnje:

- a) formirati grupu od jednog radnika i dva korisnika koji će pješice ili vozilom krenuti po selu, raspitivati se o korisniku i dijeliti letke i brojeve telefona Centra, te slijediti eventualne tragove, te o svemu obavještavati koordinatora
- b) angažirati oba noćna odgajatelja i kućnog majstora da aktivno traže
- c) nazvati sve radnike koji žive u mjestu prebivališta Centra ili neposrednoj blizini, te ih informirati o bijegu i aktivirati da pasivno traže – obavijeste susjede da ukoliko ga vide nazovu koordinatora traganja
- d) nazvati socijalnog radnika i informirati ga o nedozvoljenom napuštanju Centra
- e) nazvati ravnatelja Centra i obavijestiti ga o izvršenim radnjama
- f) ispuniti obrazac o nedozvoljenom napuštanju Centra
- g) ukoliko potraga prelazi radno vrijeme jedne smjene, treba ponovno nazvati voditelja stručnog rada koji eventualno imenuje novog koordinatora traganja

U slučaju da korisnik nije pronađen, ravnatelj (ili druga osoba ovlaštena od strane ravnatelja) obavještava nadležnu policijsku postaju i jedina je službena osoba koja u ovoj fazi potrage smije komunicirati s policijom i eventualno predstavnicima medija.

Obrazac je potrebno ispuniti čitko (ispisuje ga koordinador traganja), te ga prvi sljedeći radni dan dostaviti ravnatelju Centra.

Nakon pronalaska korisnika potrebno je obavijestiti sve radnike koji su prethodno obaviješteni o rezultatima potrage.

Nakon dolaska korisnika u Centar obavezno ga je pregledati od strane medicinske službe, okupati i nahraniti (u skladu s pravilima struke).

II. Postupak rada u ostalim kriznim situacijama

Postupanje u slučaju kada je korisnik izvan kontrole emocija i ponašanja

- a) ako radnik ne može smiriti korisnika, treba ga odvojiti od ostalih radnika i korisnika
- b) potrebno je ukloniti sve predmete s kojima se korisnik može ozlijediti
- c) u slučaju nasilja među korisnicima radnik odmah treba poduzeti sve mjere kako bi se zaustavilo i prekinulo aktualno nasilno ponašanje, a u slučaju potrebe zatražiti pomoć stručnih suradnika
- d) po dojavi nasilja potrebno je odmah obaviti razgovor s korisnikom koji je žrtva nasilja, te ukoliko je to potrebno i moguće, obavijestiti roditelje/skrbnike, te pružiti pomoć korisnicima svjedocima nasilja
- e) potrebno je što žurnije razgovarati s korisnikom koji je počinio nasilje uz nazočnost stručne osobe, te prema potrebi i mogućnosti, pozvati roditelje/skrbnike korisnika koji je počinio nasilje, upoznati ih s događajem, te ih savjetovati
- f) stručni radnici dužni su napisati službenu zabilješku o događaju

Postupanje u slučaju ozljeda, bolesti i pružanja prve pomoći

Ozljede

- a) u slučaju ozljede korisnika, medicinska služba je dužna pružiti prvu pomoć i preuzeti brigu za korisnika
- b) ukoliko je potrebno izdvojiti korisnika iz svoje skupine (grupe), nadležni radnik najprije mora osigurati nazočnost druge odrasle osobe (radnika) u toj skupini (grupi)
- c) radnik medicinske službe treba umiriti korisnika i primijeniti stečeno znanje
- d) medicinska služba treba o slučaju obavijestiti voditelja stručnog rada, članove stručnog tima i ravnatelja
- e) voditelj medicinske službe donosi odluku o daljnjem postupanju – izolacija, pozivanje hitne medicinske pomoći, obavješćavanje roditelja/skrbnika
- f) ukoliko je korisnika potrebno odvesti liječniku, u pratnji korisnika uvijek ide nadležni radnik ili radnik medicinske službe
- g) ukoliko su nadležni radnik ili radnik medicinske službe iz objektivnih razloga spriječeni ići u pratnji s korisnikom, voditelj stručnog rada odredit će drugu osobu za pratnju korisnika
- h) ukoliko se radi o ozljedi koja zahtijeva daljnju bolničku opservaciju ili obradu, članovi stručnog tima o tome će obavijestiti roditelje/skrbnike, odnosno nadležni CZSS

Bolesti

1. ukoliko radnik kod korisnika primijeti znakove bolesti – povišena temperatura, povraćanje, proljev, bol koja ne prolazi (zub, glava, trbuh, grlo i sl.), promjene na koži – o tome obaviještava medicinsku službu Centra
2. medicinska služba je dužna preuzeti brigu za korisnika
3. ovisno o vrsti i težini simptoma, voditelj medicinske službe donosi odluku o daljnjem postupanju, kao i u slučaju ozljeda korisnika

Situacije opasne po život korisnika i prva pomoć

1. situacijama opasnim po život smatramo ukoliko kod korisnika dođe do:
 - a) gubitka svijesti
 - b) visokog febrilnog stanja
 - c) epi napadaja
 - d) gušenja stranim tijelom
 - e) jačeg krvarenja, veće tjelesne ozljede
 - f) stranog tijela u uhu, oku, nosu
 - g) alergijske reakcije – anafilaktički šok
 - h) toplinskog udara
2. potrebno je primijeniti stečeno znanje u koje smo sigurni i pružiti prvu pomoć korisniku
3. potrebno je odmah pozvati radnika medicinske službe
4. potrebno je nazvati hitnu medicinsku pomoć (194), što čini voditelj medicinske službe ili drugi radnik Centra ukoliko voditelj medicinske službe trenutno nije dostupan
5. ako hitna pomoć nema raspoloživ prijevoz, korisnika uz suglasnost dežurnog liječnika hitne pomoći vozi radnik kojeg odredi voditelj medicinske službe, odnosno voditelj stručnog rada
6. korisnik uvijek ide u pratnji nadležnog radnika ili radnika medicinske službe, osim iznimno, ukoliko liječnik hitne pomoći procijeni da korisnik može ići sam
7. prije napuštanja radnog mjesta, potrebno je sačiniti službenu zabilješku u knjizi zapažanja
8. o svim intervencijama vodi se medicinska evidencija
9. ukoliko se radi o situaciji koja zahtijeva daljnju bolničku opservaciju ili obradu, članovi stručnog tima o tome će obavijestiti roditelje/skrbnike, odnosno nadležni CZSS

Podsjetnik na postupke u slučaju ozljede i pružanja prve pomoći

1. najčešći slučajevi jesu: gubitak svijesti, febrilitet, epi napadaj, gušenje stranim tijelom, veće tjelesne povrede, strano tijelo u nosu, uhu, oku, grlu, alergijske reakcije, toplinski udar
2. ponašanje u slučaju da se korisnik ozlijedi:
 - a) ostati miran i sabran
 - b) umiriti korisnika
 - c) pozvati u pomoć najbližu drugu odraslu osobu (radnika), da brine o ostatku skupine (grupe)
 - d) pomoći korisniku primjenjujući stečena znanja o pružanju prve pomoći
 - e) prema dostupnosti, pozvati radnika medicinske službe, voditelja stručnog rada, članove stručnog tima, ravnatelja
 - f) prema potrebi, pozvati hitnu medicinsku pomoć i slijediti upute nadležnog liječnika ili medicinske sestre
3. u slučaju potrebe za odvoženjem korisnika liječniku ili na hitan bolnički prijem, korisnik uvijek ide u pratnji nadležnog radnika ili radnika medicinske službe, odnosno radnika kojeg odredi voditelj stručnog rada, osim iznimno, ukoliko liječnik hitne pomoći procijeni da korisnik može ići sam
4. u ambulanti Centra nalazi se materijal Prve pomoći, koji medicinska služba redovito provjerava i, prema potrebi, nadopunjuje
5. u svim situacijama pružanja prve pomoći u najvećoj mogućoj mjeri treba zaštititi sebe (korištenje lateks rukavica i sl.), konkretno ozlijeđenog korisnika, kao i sve ostale korisnike iz skupine (grupe)

Podsjetnik na postupke kod bolesti

1. pri smještaju korisnika u Centar, roditelj/skrbnik ili socijalni radnik iz nadležnog CZSS-a, trebaju dostaviti potvrdu o liječničkom pregledu korisnika, a koji sadržava podatke o cijepljenju, kroničnim bolestima, i svim relevantnim informacijama koje mogu imati značaj za zdravlje korisnika
2. voditelj medicinske službe i stručni suradnici upoznaju ostale nadležne radnike s važnim činjenicama o zdravlju korisnika, te ih upućuju na situacije na koje bi trebalo obratiti posebnu pozornost, a tijekom godine prate stanje i razmjenjuju informacije
3. prema preporuci nadležnog liječnika, korisnik se može staviti u izolaciju kako bi se smanjio rizik većeg pobolijevanja u skupini (sprječavanje širenje zaraze)
4. u bolesna stanja se, prema dosadašnjem iskustvu tijekom godine, najčešće ubrajaju povišena temperatura, povraćanje, proljev, akutne zarazne bolesti (gripa, upala pluća), angina, konjuktivitis, imobilizacije (gips) i sl.

5. u slučaju sumnje na jednu od prethodnih bolesti, odmah se poziva nadležni dr.med.spec.obit.med., te se dalje postupa u skladu s uputama nadležnog liječnika
6. ukoliko korisnik treba primati terapiju, može ju dati samo radnik medicinske službe, uz pismeno uputstvo nadležnog liječnika, koje mora sadržavati sve važne podatke: dijagnozu, naziv lijeka, način primjene i doziranje lijeka)
7. ukoliko se korisnik nalazi kod kuće, u krugu obitelji, terapija će biti predana roditelju/skrbniku koji je preuzeo korisnika iz Centra, što će se zabilježiti u Evidenciji odsutnosti korisnika

III. Postupak rada u slučaju prijave ili istraživanja sumnje na nasilje

Ravnatelj imenuje voditelja i članove Tima (stručne radnike) za zaštitu korisnika od zlostavljanja, zloupotrebe i zanemarivanja, s ciljem praćenja problematike i unaprjeđenja zaštite korisnika.

U provođenju prevencije, mjera za umanjivanje rizika i aktivnosti u slučaju prijave ili istraživanja sumnje na nasilje tim se zadužuje za planiranje, prijedlog, izradu i praćenje plana preventivnih mjera za umanjivanje rizika od zlostavljanja, zloupotrebe i zanemarivanja korisnika, za jednu kalendarsku godinu.

Tim vodi Evidenciju o pojavnosti i poduzetim mjerama kod uočenih vrsta zlostavljanja, zloupotrebe i zanemarivanja korisnika, pritom naročito vodeći računa o zaštiti privatnosti korisnika.

Također, tim analizira stanje, te kroz službene zabilješke izvještava stručne radnike i, prema potrebi, roditelje/skrbnike o svom radu, te organizira obuku djelatnika, volontera i, prema mogućnostima, roditelja/skrbnika na temu prevencije zlostavljanja, prepoznavanja zlostavljanja, pravilnog reagiranja u slučaju otkrivanja zlostavljanja, te ih upoznaje s politikom Centra i mjerama koje poduzima za zaštitu korisnika.

U svom djelovanju redovito se konzultira s ravnateljem Centra, a obavezno kad se u postupanju procjenjuje potreba uključivanja pojedinih radnika Centra i drugih osoba, ustanova i službi van Centra.

Svi radnici Centra obavezni su postupati prema pisanom protokolu postupanja za određenu pojavnost nasilja koju su uočili.

Razlikujemo sljedeće pojavnosti nasilja u Centru:

*I. nasilje **odraslih osoba prema korisnicima, drugim odraslim osobama ili međusobno u Centru***

*II. nasilje **korisnika prema odraslim osobama u Centru***

*III. nasilje **među korisnicima u Centru***

I.

Postupanje u slučaju saznanja ili sumnje na nasilje u Centru

U slučaju kad postoji sumnja ili je korisnik doživio zlostavljanje od strane odrasle osobe u Centru (radnika Centra, svog roditelja/skrbnika ili roditelja/skrbnika drugog korisnika, odnosno neke druge odrasle osobe), ili drugog korisnika u Centru, radnik Centra dužan je:

1. odmah poduzeti sve mjere kako bi prekinuo nasilno postupanje prema korisniku i upozoriti osobu koja se ponaša nasilno na neprihvatljivost i štetnost takvog ponašanja, informirati je o zabrani takvog ponašanja u Centru, te obvezi Centra o prijavljivanju nasilja nad korisnicima nadležnom CZSS-u, a prema potrebi i policiji.
2. ako ne uspije zaustaviti nasilno postupanje prema korisniku, radnik će pozvati u pomoć ostalo radno osoblje Centra, a po potrebi i starije korisnike koji bi mogli pomoći u sprječavanju nasilnog postupanja prema korisniku
3. nakon nasilnog događaja, radnik će pružiti podršku korisniku žrtvi nasilja, a o događaju će obavijestiti stručnu službu Centra čim to bude moguće
4. stručna služba je dužna obaviti razgovor s korisnikom žrtvom nasilja odmah po saznanju o događaju, s ciljem normaliziranja osjećaja korisnika i sprječavanja dugoročnih posljedica traume, te tijekom razgovora s korisnikom voditi službenu zabilješku.
5. u suradnji s ravnateljem Centra, stručna služba će o događaju obavijestiti roditelje/skrbnike korisnika i prema potrebi, druge institucije.
6. u slučaju da je korisnik ozlijeđen ili postoji sumnja na ozljedu, medicinska služba Centra će ga liječnički pregledati i pružiti mu pomoć.
7. svaki stručni djelatnik sastavit će zabilješku o konkretnom slučaju u svoju dokumentaciju koju vodi o korisniku, a voditelj tima za zaštitu korisnika od zlostavljanja, zloupotrebe i zanemarivanja u dokumentaciju (službenu zabilješku) tima.
8. Postupak prema osobi odgovornoj za nasilje vodi se odvojeno i u nadležnosti je ravnatelja.

Postupanje u slučaju nasilnog ponašanja roditelja/skrbnika i drugih odraslih osoba u Centru

U slučaju nasilnog ponašanja odrasle osobe (roditelja/skrbnika korisnika ili radnika Centra) prema drugoj odrasloj osobi u Centru (roditelja/skrbnika korisnika ili radnika Centra), te u slučaju da postoje informacije da odrasla osoba u prostor Centra unosi oružje ili druge predmete koji mogu ugroziti sigurnost osoba i imovine u Centru, radnik Centra koji ima tu informaciju ili je nazočan dužan je:

1. odmah prekinuti nasilno ponašanje
2. upozoriti osobu koja se nasilno ponaša na neprihvatljivost i štetnost takvog ponašanja i zatražiti od nje da napusti prostor Centra, ako procijeni da je to nužno radi sigurnosti drugih
3. ako u tome ne uspije, radnik će pozvati u pomoć bilo koju odraslu osobu.

Ako ne uspije dobiti pomoć, radnik će pozvati policiju.

4. nakon događaja, radnik će o tome obavijestiti stručnu službu Centra čim to bude moguće
5. stručna služba i ravnatelj će procijeniti potrebu daljnjeg postupanja prema osobama uključenima u sukob.

O okolnosti slučaja, odluku o postupanju i obrazloženje odluke sastavit će u zabilješku o konkretnom slučaju, a voditelj Tima za zaštitu korisnika od nasilja, zloupotreba i iskorištavanja u dokumentaciju (službenu zabilješku) Tima.

Postupanje u slučaju sukoba ili ljutnje uzrokovane nezadovoljstvom roditelja/skrbnika postupcima radnika, ili bilo kojim drugim povodom

1. pokušati smiriti roditelja/skrbnika i prekinuti situaciju ukoliko se ona odvija u prostoru s ostalim korisnicima ili drugim roditeljima/skrbnicima
2. uputiti ili odvesti roditelja/skrbnika na mjesto gdje nema ostalih korisnika i drugih roditelja/skrbnika
3. prema procjeni, radnik će roditelja uputiti na razgovor s ravnateljem ili voditeljem stručnog rada, koji je ujedno i voditelj Povjerenstva za rješavanje prigovora i žalbi, odnosno Tima za zaštitu korisnika od zlostavljanja, zloupotrebe i zanemarivanja.

Ukoliko to nije moguće odmah, uputiti će roditelja/skrbnika na iste odmah na početku njihovog radnog vremena.

4. ravnatelj ili voditelj Tima za zaštitu korisnika od nasilja, zloupotreba i iskorištavanja procijenit će potrebu i način postupanja prema počinitelju nasilja
5. prije odlaska s radnog mjesta, radnik koji je sudjelovao u sukobu sastavit će službenu zabilješku o konkretnom slučaju u svoju dokumentaciju, a voditelj Tima za zaštitu korisnika od nasilja, zloupotreba i iskorištavanja u dokumentaciju (službenu zabilješku) Tima.
5. ravnatelj ili voditelj Tima za zaštitu korisnika od nasilja, zloupotreba i iskorištavanja dužni su u najkraćem mogućem roku osigurati potporu sukobu izloženom radniku

Postupanje u slučaju sukoba među radnicima

1. rješavanje sukoba verbalnom ili fizičkom agresijom među radnicima nije dozvoljeno i regulirano je odredbama povrede radne obveze, Pravilnikom o radu centra i Etičkim kodeksom radnika Centra.
 2. ukoliko je došlo do konflikta, potrebno je odmah udaljiti se od ostalih korisnika i roditelja/skrbnika, a ako to nije moguće, potrebno je smanjiti tenzije i odgoditi raspravu do mogućnosti rješavanja sukoba u odvojenom prostoru
 3. radnici ustanove trebaju pozvati ravnatelja, odnosno voditelja stručnog rada, koji je ujedno i voditelj Povjerenstva za rješavanje prigovora i žalbi, odnosno Tima za zaštitu korisnika od zlostavljanja, zloupotrebe i zanemarivanja.
- Ukoliko to nije moguće odmah, to će učiniti odmah na početku njihovog radnog vremena.
4. ravnatelj, odnosno voditelj stručnog rada primirit će sukob i obaviti individualne razgovore s osobama uključenima u sukob
 5. ravnatelj, odnosno voditelj stručnog rada sastavit će zabilješku o okolnostima događaja i poduzetim mjerama. Zabilješki će priložiti izvještaje sukobljenih radnika i očevidaca događaja.
- Zapisnike je potrebno napisati prije odlaska s radnog mjesta, odnosno u najkraćem mogućem roku
6. Ravnatelj će dalje poduzeti mjere prema Pravilniku o radu u dijelu povrede radne obveze, a voditelju Tima za zaštitu korisnika od zlostavljanja, zloupotrebe i zanemarivanja prosljediti će podatke važne za evidenciju Tima.

II.

Postupanje u slučaju napada ili neposredne opasnosti od napada korisnika na radnike Centra

U slučaju napada ili neposredne opasnosti od napada korisnika na radnike Centra, napadnuti radnik:

1. treba pokušati zaustaviti napad korisnika i primiriti ga, vodeći pritom računa o svojoj sigurnosti i sigurnosti drugih korisnika
2. pozvati pomoć drugih radnika prisutnih u Centru, a izuzetno, ukoliko je potrebno, i ostalih korisnika, radi zaustavljanja i smirivanja nasilnog korisnika
3. svaki je radnik dužan odazvati se pozivu za pomoć za zaustavljanje nasilnog korisnika
4. uključeni radnici trebaju zajedno nasilnog korisnika izdvojiti iz prostora gdje su drugi korisnici, i omogućiti mu da se smiri
5. uključeni radnici trebaju poduzeti mjere za zaštitu drugih korisnika od traumatizacije
6. ukoliko ne uspijevaju izdvojiti korisnika u prikladan prostor, uključeni radnici poduzet će druge mjere potrebne za obuzdavanje i smirivanje nasilnog korisnika (kontaktirati medicinsku

službu, voditelja stručnog rada, ravnatelja, hitnu medicinsku pomoć i sl.), ovisno o njihovoj procjeni potrebne pomoći

7. Neposredno po događaju, uključeni radnici obavijestit će medicinsku službu, voditelja stručnog rada i ravnatelja, a svaki uključeni radnik će prije odlaska s radnog mjesta sastaviti službenu zabilješku o konkretnom slučaju, koju će voditelj Tima za zaštitu korisnika od nasilja, zloupotreba i iskorištavanja uvrstiti u dokumentaciju (službenu zabilješku) Tima.

Nakon slučaja napada ili prijetnje nasiljem korisnika Centra na radnika, radnik će u najkraćem mogućem roku o događaju izvijestiti stručni tim, odnosno Tim za zaštitu korisnika od nasilja, zloupotreba i iskorištavanja. Oni će:

1. razgovarati s korisnikom i voditi službenu zabilješku o razgovoru
2. prema procjeni, obavijestiti roditelje/skrbnika korisnika, te ih upoznati na neprihvatljivost takvog ponašanja
3. prema korisniku poduzeti odgovarajuće mjere sigurnosti ukoliko postoji opasnost od ponavljanja napada
4. uključiti korisnika u stručni tretman u Centru (rad s psihologom, defektologom i sl.)
5. zajedno s ravnateljem i voditeljem stručnog rada procijeniti potrebu prijavljivanja slučaja nadležnom CZSS-u
6. zabilješku svih uključenih radnika uvrstiti u dokumentaciju (službenu zabilješku) Tima

U slučaju da bilo kojem nasilnom ponašanju u prostoru Centra svjedoče drugi korisnici, a nasilno ponašanje je neuobičajeno intenzivno, te može rezultirati traumatiziranjem svjedoka, ravnatelj treba osigurati stručnu pomoć tim korisnicima.

Stručnu pomoć korisnicima mogu pružati stručni radnici Centra, odnosno educirani stručnjaci van Ustanove.

III.

Nasilje među korisnicima u Centru

U slučaju nasilja među korisnicima u Centru, svi radnici dužni su:

1. odmah prekinuti nasilno ponašanje korisnika i odvojiti korisnike, a u slučaju potrebe zatražiti pomoć drugih radnika Centra
2. pružiti pomoć i podršku korisniku koji je doživio nasilje
3. obavijestiti o događaju članove stručnog tima, odnosno Tim za zaštitu korisnika od nasilja, zloupotreba i iskorištavanja

U slučaju normalnog, uobičajenog nasilja među korisnicima u Centru, svi radnici dužni su:

1. odmah prekinuti sukob među korisnicima
2. obavijestiti o sukobu stručne radnike Centra
3. stručni radnici obaviti će razgovor sa sukobljenim korisnicima
4. dogovoriti će s korisnicima da se međusobno ispričaju, prihvate rješenje u kojem nitko neće pobijediti, te da jedan drugom nadoknade eventualnu štetu (restitucija)
5. u slučaju da korisnik češće dolazi u sukobe s ostalim korisnicima, korisnika treba uključiti u stručni tretman u Centru (rad s psihologom, defektologom i sl.), s ciljem prevladavanja takve situacije i pomoći korisniku

Postupanje u slučaju nasilja među korisnicima

1. Ukoliko radnik primijeti da korisnik namjerno i opetovano drugom korisniku nanosi fizičku bol ili ga namjerno omalovažava, ponižava i prijeti, ali se ne radi o slučaju neposrednog ugrožavanja života i zdravlja, o tome obavještava članove stručnog tima radi daljnjeg postupanja s korisnikom počiniteljem nasilja i korisnikom žrtvom
 2. ukoliko nasilje za posljedicu ima ozljeđivanje korisnika ili povrijeđeni korisnik iskazuje ponašanja koja upućuju na traumatsku reakciju, radnik obavještava medicinsku službu, koja će odmah pružiti prvu pomoć i, prema potrebi, pozvati hitnu medicinsku pomoć ili na najbrži mogući način, koji ne šteti zdravlju korisnika, prepratiti ili osigurati pratnju korisnika od strane stručne osobe liječniku, te sačekati liječnikovu preporuku o daljnjem postupanju
 3. radnik obavještava ravnatelja i voditelja stručnog rada o događaju i poduzetim mjerama
 4. radnici, sudionici događaja pišu službenu zabilješku o događaju, i predaju je ravnatelju ili voditelju stručnog rada, odnosno voditelju tima za zaštitu korisnika od zlostavljanja, zloupotrebe i zanemarivanja, obavezno prije isteka radnog vremena
 5. informaciju o nastaloj situaciji radnik Centra ne dijeli s nikim tko nije profesionalno vezan uz brigu za korisnika, radi prevladavanja nastale situacije
 6. ukoliko je to potrebno, ravnatelj ili stručni tim Centra o događaju obavještavaju roditelje/skrbake, ili nadležni CZSS, o svim činjenicama i okolnostima koje je do tada doznao i izvještava ih o aktivnosti koje će se poduzeti
 7. po prijavi, odnosno dojavi nasilja, ravnatelj ili djelatnik stručnog tima odmah će obaviti razgovor s korisnikom koji je žrtva nasilja, a u slučaju da je postojala liječnička intervencija, uz dogovor s liječnikom, čim to bude moguće.
- Ovi razgovori s korisnikom obavljaju se uvijek u nazočnosti nekog od stručnih djelatnika Centra, a na način da se postupa posebno brižljivo, poštujući korisnikovo dostojanstvo i pružajući mu potporu.
8. ravnatelj ili radnik stručne službe će što žurnije obaviti razgovor s korisnikom koji je počinio nasilje, ukazati mu na neprihvatljivost i štetnost takvog ponašanja, te ga savjetovati i poticati

na promjenu takvog ponašanja, te poduzeti sve mjere za pomirenje korisnika i stvaranje tolerantnog i prijateljskog ponašanja u Centru

9. ravnatelj ili radnik stručne službe će obaviti razgovor i s drugim korisnicima ili osobama koje imaju spoznaja o učinjenom nasilju, te utvrditi sve okolnosti vezane uz oblik, intenzitet, težinu i vremensko trajanje nasilja

10. ukoliko se radi o osobito teškom obliku, intenzitetu ili dužem vremenskom trajanju nasilja, koje može izazvati traumu i kod drugih korisnika koji su svjedočili nasilju, ravnatelj može odlučiti o potrebi dodatne pomoći korisnicima, svjedocima nasilja

11. o poduzetim aktivnostima, razgovorima, izjavama, te svojim opažanjima ravnatelj i stručni radnici sačinjit će službenu zabilješku, koju će proslijediti Timu za zaštitu korisnika od zlostavljanja, zloupotrebe i zanemarivanja.

CENTAR ZA REHABILITACIJU
ROMAN OBITELJ
Bratiškovci

Službena zabilješka br.
O POSTUPANJU U KRIZNIM SITUACIJAMA

1. Datum:
2. Korisnička grupa, objekt, prostor:
3. Imena radnika i ostalih uključenih osoba:
4. Ime i prezime korisnika:
5. Kraći opis situacije:
6. Koraci postupanja:
7. Sat i imena osoba koja su obaviještene o događaju:
8. Rješenje situacije:

Ime, prezime i potpis osobe koja je sastavila Zapisnik

Potpis osobe stručnog Tima /
Tima za zaštitu korisnika od
zlostavljanja, zloupotrebe i
zanemarivanja