

DOM ZA STARIJE OSOBE „MALI KARTEC“ KRK

**PROTOKOL
POSTUPANJA U KRIZNIM I DRUGIM SITUACIJAMA**

Krk, rujan 2026.

PROTOKOL

POSTUPANJA U KRIZNIM I DRUGIM SITUACIJAMA

- sigurnosni i zaštitni program u Domu za starije osobe „Mali Kartec“ Krk

UVOD

Protokol se odnosi na prevenciju mogućih situacija povećanog rizika, kako i na postupanje u konkretnim situacijama s ciljem zaštite korisnika, kako i svih zaposlenika koji o njima skrbe.

Protokol utvrđuje obveze i odgovornosti, te načine i postupanja stručnih i drugih zaposlenika ustanove.

Sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi(NN 18/22), Kolektivnim ugovorom za djelatnost socijalne skrbi (NN 61/18), Pravilniku o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga (NN 40/14, 65/15, 56/20, 28/21, 144/21) Pravilniku o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta (2018), Zakonu o provedbi Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka (NN 42/18) Dom za starije osobe „Mali Kartec“ Krk donosi „Protokol postupanja u kriznim i drugim situacijama“ (u daljnjem tekstu: Protokol)

CILJEVI PROGRAMA :

- osiguravanje uvjeta za maksimalnu sigurnost korisnika tijekom boravka u Domu,
- otkrivanje mogućih izvora opasnosti i otklanjanje istih,
- procjena rizika-uključivanje zaštite osobnih podataka,
- poticanje svijesti o odgovornosti koju svaki zaposlenik ima pri stvaranju uvjeta za siguran boravak korisnika u Domu.

Ciljevi programa će se realizirati kroz:

- pravovremeno i odgovorno reagiranje svih zaposlenih na moguće situacije koje ugrožavaju sigurnost korisnika,
- prevenciju potencijalno opasnih situacija, informiranjem i razvijanjem svijesti kod korisnika i zaposlenika Doma o ponašanjima kojima osiguravamo sigurnost korisnika,
- utvrđivanje i pridržavanje jasnih pravila kod boravka korisnika u prostorijama dnevnog boravka i ostalim prostorijama ustanove.

ODGOVORNE OSOBE

NOSITELJI PROGRAMA

- Ravnatelj
- Svi stručni djelatnici Doma

PROVODITELJI PROGRAMA

- stručni djelatnici, djelatnici u smjeni,
- administrativno osoblje,
- tehničko osoblje.

UVJETI KOJI TREBAJU BITI OSIGURANI U DOMU

SIGURNOST KORISNIKA U PROSTORIMA DOMA

- za sigurnost korisnika u prostorima Doma potrebno je kontrolirati sve prostore, opremu, i instalacije kako bi se pravovremeno moglo:
 - postaviti zaštitu u objektima i na mjestima koja su definirana kao potencijalno rizična (prozori, sanitarni čvorovi i dr.),
 - ukloniti oštećene i dotrajale instalacije,
 - zamijeniti i popraviti pokidane i oštećene dijelove namještaja (kreveti, stolice, klupe i sl.).

OBRAZOVNI RAD

POUČAVANJE KORISNIKA

Osoblje Doma treba kroz programe rada s korisnicima poučavati korisnika kako prepoznati potencijalno opasna mjesta, predmete, opremu, kako reagirati, kome se obratiti, kako zaštititi sebe, ostale korisnike, osobnu, tuđu i domsku imovinu.

Osoblje Doma dužno ih je poučavati kroz situacijske aktivnosti:

- Dogovoriti i poštivati pravila ponašanja u Domu/PRAVILNIK O KUĆNOM REDU
- Uočiti opasne situacije te poučavati u ponašanjima u istima
- Razvijati i jačati osjećaj samostalnosti, odgovornosti za sigurnost sebe i drugih osoba u okruženju
- Poticati korisnika za izražavanje želja, interesa te zadovoljavanje potreba uz međusobno uvažavanje.
- Poučavat o postupcima samozaštite u Domu i van Doma

SKRB ZA ZDRAVLJE

Dom osigurava korisnicima usluge: smještaja, prehrane, pomoći i njege, socijalnog rada, zdravstvene zaštite, psihosocijalnu podršku, odmora i rekreacije te brine o drugim interesima korisnika.

Dom također:

- Usklađuje dnevni ritam s potrebama korisnika
- Provodi sanitarno-higijensko održavanje
- Održavanje higijene svih prostorija u kojima borave korisnici
- Provodi dezinfekciju prostora u kojima se priprema i poslužuje hrana,
- Omogućava provođenje ispitivanja bakteriološke ispravnosti pripremljenih obroka
- Organizira sistematske preglede zaposlenika
- Usklađuje se s HACCAP sustavom

STRUČNO OSPOSOBLJAVANJE DJELATNIKA

Dom provodi stručno usavršavanje djelatnika:

a/ kolektivno

- Unutar Doma (radionice, predavanja, savjetovanja)
- Izvan Doma (kongresi, simpoziji, odlazak na seminare i sl.)

b/ individualno

- Korištenje literature

VAŽNI TELEFONSKI BROJEVI

Poziv za žurnu pomoć	112
Policija	192
Vatrogasci	193
Hitna pomoć	194
Ravnatelj	051/221-321

PROPISANE MJERE SIGURNOSTI U DOMU

a/ MJERE SIGURNOSTI KORISNIKA U PROSTORIJAMA DOMA

- Stručni i drugi radnici su dužni redovito pregledavati prostor i opremu, evidentirati oštećenja i nepravilnosti, obavještavati nadležne osobe u Domu (voditelje odjela/odsjeka, kućni majstor, ravnatelja),
- prozorska stakla i ogledala moraju biti cijela
- lijekovi i svi opasni proizvodi moraju biti pohranjeni i zaključani u ormarima kojima pristup ima samo osoblje Doma,
- Sve prostorije u kojima borave ili koriste korisnici moraju biti svakodnevno čišćene, otpadci i smeće iznošeni iz prostorija, prostorije se moraju svakodnevno provjetravati,
- Posteljina se mora mijenjati sukladno Pravilniku o minimalnim uvjetima,
- Kućni majstor provjerava ispravnost sanitarnih čvorova-prohodnost umivaonika, zahodskih školjki, tuš kada i dr.
- Kućni majstor provjerava ispravnost rasvjete, grijanja i zadužen je za popravak opreme. Prema zakonskim rokovima vrše se ispitivanja elektroinstalacija, strojeva sa povećanim opasnostima, gromobrana, vodovodne i hidrantske mreže, radnog okoliša, kotlovnice.
- Pravilnikom o zaštiti od požara utvrđene su izvanredne situacije i načini postupanja.

b/ MJERE SIGURNOSTI U VANJSKOM PROSTORU

- Sigurnosnu provjeru ulaza, cjelovitosti objekta, stanje ograde, opasnih i sumnjivih predmeta obavlja kućni majstor i obavještava ravnatelja.
- Zelena površine u vanjskim prostorima Doma trebaju biti pregledane i redovito održavane,
- Stručni ili drugi radnik koji uoči nedostatke ili opasnosti obvezno isto upisuje u bilježnicu popravaka te o tome izvještava voditelja tehničke službe i/ili kućnog majstora i ravnateljicu
- U slučaju hitne potrebe reagiranja zaposlenik odmah treba obavijestiti odgovorne osobe (voditelja, ravnatelja ili kućnog majstora)
- Pri organiziranju izleta, ljetovanja, zimovanja obvezno se izrađuje procjena rizika (Obrazac – 1)

- Procjena rizika je postupak ocjenjivanja rizika po sigurnost i zdravlje korisnika. Procjena rizika temelj je uspješnog upravljanja sigurnošću i zdravljem korisnika. Djelotvorna primjena uključuje razradu plana koji uključuje:
 - Identificiranje opasnosti i rizika
 - Moguće posljedice
 - Prevenciju
 Procjena rizika primjenjuje se kod:
 - Organizacije ljetovanja, zimovanja, izleta
 - Organizacije specifičnih aktivnosti
 - Izrade individualnih procjena rizika
 Procjena rizika mora biti evidentirana (Obrazac – 1), takva se evidencija koristi kao osnova za:
 - 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 promjene
 - Dokaze koji mogu poslužiti tijelima nadzora

c/ MJERE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE KORISNIKA U DOMU

- Medicinska sestra/tehničar u suradnji sa stručnim radnicima i njegovateljicama poduzima dogovorene mjere, surađuje s nadležnim liječnicima i zdravstvenim ustanovama.
- Terapiju propisanu od nadležnog liječnika korisnicima se izdaje u skladu s njihovim stupnjem usluge. Funkcionalno neovisni korisnici i samostalni u zadovoljenju svojih potreba, samostalno primjenjuju propisanu terapiju.
- U ustanovi se provode mjere za sprečavanje i suzbijanje bolničkih infekcija temeljem Pravilnika o uvjetima i načinu obavljanja mjera za sprečavanje i suzbijanje bolničkih infekcija

d/PRVA POMOĆ U DOMU I NAČIN POSTUPANJA

Ozljede i bolesti

- U slučajevima ozljede korisnika, osoba koja zatekne ozlijeđenog, dužna je žurno obavijestiti medicinsko osoblje te osigurati prisutnost djelatnika ili korisnika do dolaska medicinske pomoći
- Medicinska sestra, njegovateljica donosi odluku o daljnjem postupanju - pozivanju hitne pomoći, odvoženje korisnika liječniku ili izolaciji
- Sve ozljede, bolesti i potrebe za liječničkom intervencijom se evidentiraju u knjizi službe i u odgovarajuću dokumentaciju medicinske sestre.

Situacije opasne po život korisnika

Ukoliko kod korisnika dođe do:

- gubitka svijesti,
- ferbrilnih konvulzija,
- epileptičkog napadaja,
- gušenja stranim tijelom,
- težeg alkoholiziranja ili predoziranja lijekovima,
- jačeg krvarenja, veće tjelesne ozljede,
- stranog tijela u uhu, oku, nosu.
- alergijske reakcije – anafilaktički šok,
- toplinskog udara

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

Potrebno je pozvati hitnu pomoć (telefon 112) što čini, medicinska sestra ili voditelj, njegovateljica, ravnatelj, u slučaju da ona nije dostupna.

Prije završetka radnog vremena potrebno je napisati službenu zabilješku o istom.

e/ SMJERNICE O POSTUPANJU – ZAŠTITA PRIVATNOSTI I POVJERLJIVOSTI PODATAKA O KORISNICIMA

Svi radnici Doma za starije osobe „Mali Kartec“ Krk dužni su poštivati pravo svakog korisnika na privatnost, povjerljivost i dostojanstvo u svim aspektima njegova života pri čemu se:

- podaci o korisniku prikupljaju i obrađuju isključivo u svrhu pružanja adekvatnih socijalnih usluga i vođenja dokumentacije propisane Pravilnikom o vođenju evidencije i dokumentacije domova socijalne skrbi;
- razgovor s korisnikom uvijek obavlja u okruženju povjerljivosti (službene prostorije ili korisnikova soba) bez rizika da se povrijedi njegovo dostojanstvo i tajnost osobnih podataka;
- osobne podatke, informacije o obiteljskoj situaciji, zdravstvenom i li materijalnom stanju ne iznose u javnost bez prethodne dozvole korisnika (obveze čuvanja profesionalne tajne);
- iznošenje osobnih podataka o korisniku dopušteno je samo u onoj mjeri koja je nužna za osiguranje potrebnih usluga ili kada je to propisano zakonom, odnosno kada bi prešućivanje informacija o korisniku ugrozilo samog korisnika ili druge osobe;
- korištenje i razmjena podataka o korisniku vrši se u okviru Stručnog tima i drugih stručnih tijela Doma,
- spisi predmeta i dokumentacija korisnika u institucijskoj i izvan institucijskoj skrbi pohranjeni su i zaštićeni u ormarima smještenim u radnim sobama stručnih radnika, te se iznose iz Doma samo u slučaju službenih postupanja na terenu ili na sudu;
- podaci o korisnicima dostavljaju se službenim tijelima (policiji, sudovima, državnom odvjetništvu, pravobraniteljima, ministarstvu i dr.) na njihov pisani zahtjev u kojem je navedena svrha davanja podataka, o čemu se u Domu vodi evidencija;

- korisniku se na njegov zahtjev omogućuje uvid u sve podatke i dokumentaciju prikupljenu u svrhu ostvarivanja njegovih prava ili radi zadovoljavanja njegovih potreba;
- dokumentacija bivših korisnika Doma pohranjena je i čuva se u arhivi Doma, te se može koristiti samo pod uvjetima utvrđenim pozitivnim propisima s posebnim naglaskom na zaštitu osobnih podataka korisnika.

2.PROTOKOL POSTUPANJA ZAPOSLENIKA U SLUČAJU KRIZNIH SITUACIJA

Pojam krizne situacije - podrazumijeva se svaka situacija izazvana nepredviđenom reakcijom ili nekontroliranim ponašanjem jednog ili više korisnika/korisnica, kojima ugrožavaju sebe, druge osobe, imovinu, ne mogu se riješiti uobičajenim odgojnim metodama i stresne su za korisnike i osoblje.

Odnosno: krizna situacija u Domu je svaka situacija kad jedna ili više korisnica /korisnika manifestira neko od navedenih ili sličnih ponašanja u intenzitetu da ugrožava sebe, druge, imovinu, a stručni i drugi radnik nije u mogućnosti uspostaviti i osigurati odvijanje života i rada, te je neophodno poduzeti mjere razrađene u Protokolu.

RADNICI SU DUŽNI PODUZIMATI SVE MJERE U SKLADU SA NJIHOVIM OVLAŠTENJIMA TE ODMAH POSTUPITI PO PROTOKOLU

A/ PROTOKOL U SLUČAJU NAPUŠTANJA USTANOVE

U slučaju kada je uočeno da je stanar nestao iz Doma, zaposlenik koji je to uočio dužan je poduzeti sljedeće mjere:

1. obavijestiti ostale prisutne radnike, voditelja njege i brige o zdravlju i socijalnog radnika,
2. razmisliti o tome gdje je stanar zadnji puta viđen i gdje bi mogao biti,
3. pitati o tome druge stanare koji ga poznaju i kojima je možda najavio odlazak te
4. provjeriti unutarnji i vanjski prostor Doma, provjeriti bliži okoliš.

Ako stanar na ovaj način nije pronađen potrebno je:

1. obavijestiti policiju i zatražiti njihovu pomoć (192 ili 112); da bi se prijavio nestanak ne mora se čekati protek određenog vremena (na primjer 24 sata i slično);
2. prilikom prijave nestanka djelatniku policije, potrebno je dati osnovne podatke o nestalom stanaru (opis izgleda, odjeće, vrijeme i mjesto nestanka, posjedovanje mobitela i broj, druge važne podatke ili saznanja te kontakt podatke osobe koja prijavljuje nestanak, odnosno ime djelatnika i telefonski broj Doma);
3. obavijestiti voditelja Odjela njege i brige o zdravlju, a voditelj odjela obavještava ravnatelja i socijalnog radnika;
4. socijalni radnik obavještava obitelj, srodnike, obveznika plaćanja ili skrbnika;

5. s obitelji, srođnicima, obveznikom plaćanja ili skrbnicima potrebno je razgovarati mirno, uljudno, bez širenja panike, izraziti žaljenje i zatražiti njihovu pomoć ako imaju predodžbu gdje bi stanar mogao otići i zamoliti ih da se uključe;
6. ako je osoba smještena temeljem Rješenja ili lišena poslovne sposobnosti, socijalni radnik o nestanku i poduzetim mjerama obavještava nadležni Zavod za socijalni rad i druge službe.
7. o svim relevantnim informacijama koje bi mogle pomoći u što bržem pronalasku korisnika /korisnice dobivenim tijekom njenog samovoljnog izbijanja iz Doma odmah obavijestiti nadležnu policijsku postaju

Kada je stanar pronađen potrebno je učiniti sljedeće:

1. procijeniti njegove trenutne potrebe (zdravstvene i psihosocijalne),
2. umiriti i po potrebi zbrinuti stanara,
3. obavijestiti socijalnog radnika,
4. socijalni radnik obavještava policiju (ako je policija ranije obaviještena i stanar pronađen bez saznanja policije) i ravnatelja
5. socijalni radnik obavještava obitelj, srođnike, obveznika plaćanja ili skrbnike
6. socijalni radnik i zaposlenik koji je uočio nestanak stanara, dužni su zabilježiti incidentnu situaciju (Obrazac 2 u prilogu).

B/ AGRESIVNA PONAŠANJA KORISNIKA

PROTOKOL O POSTUPANJU MEDICINSKOG OSOBLJA DOMA ZA STARIJE OSOBE „MALI KARTEC“ U SITUACIJAMA AGRESIVNOG PONAŠANJA AGITIRANOG KORISNIKA

U Domu za starije osobe „Mali Kartec“ Krk (u daljnjem tekstu: Dom) primjenjuju se neprisiljavajuće odnosno deeskalirajuće metode smirivanja agitiranog korisnika, s obzirom na to da su u Domu smještene starije osobe s brojnim komorbiditetima i osobe s različitim vrstama demencije, primjena mjere prisile mogla bi biti opasna po zdravlje i život starije osobe.

U Domu nisu smještene osobe s težim duševnim oboljenjima i smetnjama, mjere prisile iz članka 60. stavka 2. Zakona o zaštiti osoba s duševnim smetnjama (NN br: 76/2014) i Pravilnika o vrstama i načinima primjene mjere prisile prema osobi s težim duševnim smetnjama (NN broj.16/2015) se ne provode.

Deeskalacijski postupak s agitiranim korisnikom ima za cilj smanjiti nivo uznemirenosti odnosno postupno smirivanje agitiranog korisnika.

Deeskalacijske tehnike su:

- smirivanje agitiranog korisnika primjenom komunikacije koja mora biti validirajuća, empatična, usmjerena na agitiranu osobu sa ciljem prevencije pogoršanja agitiranog korisnika,
- obratiti pažnju na verbalne i neverbalne znakove agitiranosti i prema tome prilagoditi komunikaciju,
- korisniku treba pristupiti na smiren način pun razumijevanja,

- pokušati saznati što je uzrok agitacije (posebno oprez kod dementnih korisnika koji mogu imati prijeteće vidne i slušne halucinacije),
- paziti na dostojanstvo agitiranog korisnika,
- ponuditi mu mogućnost izbora koji mu može pomoći da se smiri,
- važno je govoriti smirenim glasom i paziti na izbor riječi,
- validirajućim metodama umiriti agitiranog korisnika,
- svakom agitiranom korisniku pristupiti individualno,
- agitiranog korisnika ne ostavljati bez nadzora,
- agitiranog korisnika maknuti iz okoline koja ga uznemiruje,
- ponuditi agitiranom korisniku terapiju za smirenje koja je već ranije ordinirana od strane liječnika i nalazi se na Terapijskoj listi,
- ako agitirani korisnik nema ranije ordiniranu terapiju za smirenje na Terapijskoj listi, a pristaje na psihofarmak, potrebno je kontaktirati Hitnu medicinsku pomoć, objasniti o kakvom se korisniku radi, navesti njegove medicinske dijagnoze, opisati stanje agitiranosti i primijeniti SAMO oralnu terapiju po ordiniranju dežurnog liječnika iz Hitne medicinske pomoći.
- ako se agitirani korisnik smiri, medicinska sestra/medicinski tehničar treba informirati korisnika da će ga češće obići i objasniti mu gdje će ju naći ako mu što zatreba,

Ako na sve navedeno ne dolazi do smirivanja agitiranog korisnika medicinska sestra/medicinski tehničar dužna/n je:

- zvati Hitnu medicinsku pomoć 112 ili 194, objasniti o kakvom se korisniku radi, zamoliti za hitan dolazak,
- zvati policiju 192, objasniti policiji važnost njihovog žurnog dolaska,
- ne ostavljati korisnika samoga,
- pokušati stvoriti sigurnu okolinu za agitiranog korisnika.

Po dolasku Hitne medicinske pomoći i policije

- Medicinska sestra/medicinski tehničar daje na uvid dostupnu medicinsku dokumentaciju navedenim službama
- Informira obitelj agitirane osobe o svemu što se dogodilo
- Događaje zapisuje u Primopredaju službe.
- - Prisutni radnici i socijalni radnik moraju sročiti službenu zabilješku o događaju (Obrazac-2 u prilogu) i predloženim mjerama.
- - u službenoj zabilješci se evidentira događaj, poduzete mjere, pisana izjava svih sudionika i očevidaca

Dom se obvezuje dva puta godišnje slati izvješće Povjerenstvu za zaštitu osoba s duševnim smetnjama o neprimjenjivanju humane fiksacije.

C/ POSTUPANJE U SLUČAJU SAMOOZLJEĐIVANJA/ AUTOAGRESIJE

U slučaju samoozljeđivanja zaposlenik će postupiti na slijedeći način:

- prekinuti samoozljeđivanje, oduzeti predmete kojima to čini ili osigurati korisnika
- izdvojiti korisnika od ostalih korisnika (odvesti korisnika u sobu medicinske sestre, ured socijalnog radnika, ured ravnatelja i nastojati ga umiriti)
- pregledati nanesene ozljede, prema potrebi osigurati liječničku pomoć, te dalje postupiti prema uputama liječnika.

D/ POSTUPANJE U SLUČAJU SUICIDALNIH NAMJERA

U slučaju da osoblje uoči nagle promjene u ponašanju korisnika poduzimaju se slijedeće mjere:

- u razgovoru s korisnikom pokušati procijeniti složenost i alarmantnost
- obavijestiti glavnu sestru ili socijalnu radnicu
- organizirati u što kraćem vremenu psihijatrijsku pomoć, a prema procjeni i hitnu medicinsku intervenciju
- o poduzetim mjerama, razgovorima, izjavama, te svojim opažanjima se napiše službena zabilješka
- ni jedna najava suicida, ma kako zvučala besmisleno, ne smije se zanemariti!

E/PROTOKOL POSTUPANJA U SLUČAJU ZLOSTAVLJANJA

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

Zlostavljanje se može događati:

- u Domu među korisnicima
- na relaciji osoblje s korisnicima
- od drugih osoba

Zlostavljanje može biti:

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

Način dobivanja informacija o zlostavljanju

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

PROTOKOLOM se utvrđuju obveze, 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, nazočno osoblje je dužno odmah prekinuti nasilje, odvojiti korisnike po potrebi, premještajem u drugu sobu.

- po potrebi zatražiti pomoć policije.

Ukoliko su nanesene tjelesne povrede, odmah zatražiti liječničku pomoć i:

- uzeti izjave od svih sudionika i očevidaca o događaju,
- napraviti pismene zabilješke o događaju,
- u dogovoru nazočnih radnika u smjeni organizirati stalnu nazočnost za sve korisnike koji 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 skrbnici, djeca, obveznici uzdržavanja, nadležni Hrvatski zavod za socijalni rad
- o događaju se izvještava Stručno vijeće.

U slučaju da korisnici ili osoblje bilo kojim putem dobije informaciju o zlostavljanju ili korisnici sami žele prijaviti zlostavljanje od strane drugih korisnika, osoblja ili trećih osoba, treba poduzeti slijedeće:

Postupa se prema Protokolu za prijavu i istraživanje sumnje na tjelesno, psihološko i seksualno zlostavljanje (18.04.2023.)

1. Pismenu ili usmenu prijavu zlostavljanja ili sumnje na zlostavljanje mogu podnijeti korisnici, djelatnici, skrbnici i druge osobe.
2. Pismena prijava predaje se na urudžbeni zapisnik u ured ravnateljice Doma.
3. Usmenu prijavu korisnik, djelatnik ili skrbnik podnosi stručnim radnicima Doma (socijalni radnik, stručni suradnik terapeut, fizioterapeut, medicinska sestra).;

4. Stručni radnici nakon zaprimanja usmene prijave od strane korisnika, djelatnika ili skrbnika dužni su sastaviti službenu zabilješku i predati ju na urudžbeni zapisnik u ured ravnateljice Doma.

6. Po zaprimljenoj prijavi, ravnateljica Doma imenuje Povjerenstvo za istraživanje sumnje na tjelesno, materijalno, psihološko i seksualno zlostavljanje.

7. Povjerenstvo prikuplja informacije od sudionika događaja i dr. koji imaju saznanja, provjerava materijalne dokaze i sl.

8. Ako se prijava odnosi na radnika Doma, ravnateljica zahtjeva očitovanje radnika o događaju.

9. Povjerenstvo po utvrđenoj sumnji na zlostavljanje obavještava skrbnika ili obitelj korisnika, stručna tijela Doma (Stručno vijeće), a prema težini djela i druge vanjske institucije (nadležni HZZSR, policiju, pravobranitelja, . . .)

10. Stručna tijela Doma analiziraju događaj, donose plan djelovanja kojim se predlažu odgovarajuće mjere i aktivnosti usmjerene na zaštitu oštećenog i promjenu ponašanja, uz aktivno sudjelovanje sudionika događaja.

11. Učinak poduzetih mjera redovito se prati i prema potrebi revidira.

12. Sve informacije tijekom postupka istraživanja sumnje na zlostavljanje su strogo povjerljive

- u slučaju da osoblje na korisniku/korisnici uoči tragove fizičkih ozljeda a korisnici ne žele o tome govoriti, liječnik pregleda ozljede na tijelu korisnice, evidentira postojeće stanje, dalje postupka prema propisima svoje struke

SAŽETAK AKTIVNOSTI KOJE TREBA PODUZET OSOBLJE DOMA U SLUČAJU AKTUALNOG NASILJA MEĐU KORISNICIMA:

1. odmah zaustaviti nasilje i zlostavljanje (ako se događa u Domu)

2. po potrebi zatražiti liječničku pomoć

3. obavijestiti druge stručne radnike, socijalnog radnika i ravnatelja

4. prikupiti pismene izjave zlostavljanih korisnika i svih osoba (korisnici, osoblje) koji 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 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

Postupanje u slučaju incidenta izazvanog od strane srodnika ili drugih posjetitelja

- Odvesti sukobljene u drugu prostoriju
- Zbrinuti korisnike iz prostorije

Zaustaviti raspravu/sukob

- Pozvati se na prava i zaštitu korisnika
Te ostale zakonske mjere za dobrobit korisnika

U slučaju:

1. SUKOBLJENE STRANE SE NE SMIRUJU

- pozvati dežurnu sestru/tehničara i/ili drugo osoblje
- udaljiti posjetitelja iz Doma

2. SUKOBLJENE STRANE SE FIZIČKI NAPADAJU

- Pružiti zdravstvenu pomoć
- Pozvati policiju

3. Sačiniti zapisnik o događaju i navesti očevice

VAŽNO!

-smiriti situaciju, suzdržati se od nepotrebnih komentara pred korisnicima i drugim prisutnim osobama, po potrebi obavijestiti voditelja i ravnatelja i postupiti dalje prema njihovim uputama

G/ ALKOHOLIZIRANOST

U slučaju alkoholiziranosti korisnice/korisnika osoblje postupa na slijedeći način:

- stručni radnik nastoji utvrditi stupanj alkoholiziranosti (prema fizičkom stanju korisnika, prema mogućnosti primjene alkotesta)
- u slučaju teže intoksikacije alkoholom traži se hitna medicinska intervencija
- osigurava se nadzor zaštitara i stručne osobe u smjeni, kako korisnici u stanju alkoholiziranosti ne bi ugrozili sebe ni ostale korisnike
- o poduzetim mjerama, razgovorima i opažanjima se napiše službena zabilješka i ispune odgovarajući obrasci
- unošenje alkohola u Dom nije dozvoljeno.

H/ REMEĆENJE ORGANIZACIJE ŽIVOTA I RADA U DOMU

U slučaju da jedna ili više korisnica/ korisnika svojim ponašanjem remeti život i rad u Domu, onemogućuje zaposlenike u provođenju sadržaja predviđenih kućnim redom, stručni radnik pokušava kroz razgovor dobiti informacije o razlozima takvog ponašanja.

- u slučaju da ne uspije uspostaviti mir i red, poziva ostalo osoblje u smjeni, te se pokušava timskim pristupom riješiti probleme

- ako remećenje nije moguće zaustaviti, zatraži se pomoć nadležne policijske postaje

- o svim događajima, poduzetim mjerama i opažanjima napiše se službena bilješka

I/POSTUPANJE I MJERE NADZORA KRETANJA OSOBA U DOMU

- svi radnici Doma trebaju obraćati pozornost na kretanje osoba u Domu

- potrebno je pratiti neuobičajeno kretanje osoba, pitati osobu tko je i što radi u Domu

- o neuobičajenom kretanju osoba treba obavijestiti ravnateljicu, voditelja Dislocirane jedinice Rab ili stručnog radnika.

J/ UNIŠTAVANJE IMOVINE DOMA I IMOVINE OSOBLJA

U slučaju uništavanja imovine Doma i imovine osoblja nazočno osoblje dužno je postupiti na sljedeći način:

- prekinuti nasilno ponašanje korisnika/korisnice

- evidentirati štetu u slučaju značajne materijalne štete ili štete koja je počinjena na privatnoj imovini osoblja, zatražiti očevid nadležne policijske postaje

- obaviti razgovor sa korisnicom/korisnikom, uzeti pisanu izjavu o događaju

- obaviti razgovor sa eventualnim sudionicima i svjedocima uništavanja, uzeti pisane izjave

- obavijestiti obveznike uzdržavanja, djecu, skrbnike korisnice/korisnika koja je počinila štetu

- o poduzetim mjerama, opažanjima, razgovorima i izjavama napisati službenu zabilješku

- organizira se nadzor korisnice/korisnika dok prema procjeni stručnog osoblja postoji potreba zbog sigurnosti same korisnice/korisnika i *ili drugih korisnica/korisnika*

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 pristup i postupanja kao primjer dobre prakse prosljeđuje u naredne programe rada.

VAŽNI TELEFONSKI BROJEVI

Poziv za žurnu pomoć	112
Policija	192
Vatrogasci	193
Hitna pomoć	194
Ravnatelj	051/221-321;

Broj : 925/2026

U Krku, 18.09.2026.godine

PREDSJEDNICA STRUČNOG VIJEĆA:

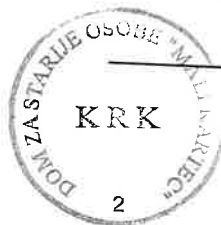
Sandra Kuharić

Sandra Kuharić

RAVNATELJ

Sara Kosić, mag.act.soc.

Sara Kosić



Obrazac – 1

RB

PROCJENA RIZIKA

Aktivnost: _____

Nositelji aktivnosti: _____

Provođitelji aktivnosti: _____

Korisnici Doma:

Datum i vrijeme putovanja: _____

Mjesto putovanja: _____

Ciljevi aktivnosti: _____

S aktivnošću upoznati: _____

ANALIZA RIZIKA		
Opasnost		

Opasnosti:

Moguće posljedice:

Prevenција:



Prevenција:	
-------------	--



Evaluacija aktivnosti (uspješnost, komentari, specifičnosti):	
---	--

... (prijedlog, komentari, specifičnosti):

Ravnateljica:

Nositelji aktivnosti:

1. _____

2. _____

1. _____

2. _____

Obrazac – 2

RB

ZAPISNIK

O postupanju u kriznim situacijama

DATUM

IMENA RADNIKA I OSTALIH UKLJUČENIH OSOBA

IME I PREZIME KORISNIKA

KRAĆI OPIS SITUACIJE

KORACI POSTUPANJA

SATI I IME OSOBE KOJA JE UPOZNATA S DOGAĐAJEM

PODUZETE MJERE

Ime i prezime osobe
koja je sastavila Zapisnik

RAVNATELJICA

