

Na temelju čl. 32. Statuta Centra za pružanje usluga u zajednici Svitanje, ravnatelj Centra za pružanje usluga u zajednici Svitanje, a na prijedlog Stručnog vijeća, dana 4. rujna 2020. godine donosi

PROTOKOL

O POSTUPANJU U KRIZNIM SITUACIJAMA

Krizni događaj je iznenadni i/ili rijedak događaj koji djeluje izrazito uznemirujuće ili stresno na većinu ljudi. Uključuje mogući ili stvarni gubitak osoba, stvari ili vrijednosti važnih za pojedinca, odnosno skupinu. Ljudi imaju osjećaj da ga ne mogu sami savladati (ili izaći iz krize) koristeći uobičajene mehanizme suočavanja. Može imati učinak na pojedinca, skupine ili čitave organizacije i zajednice.

Kriza je psihičko stanje uzrokovano nekim kriznim događajem i manifestira se kroz reakcije koje se mogu javiti neposredno, tijekom samog događaja, ali i kao odgođene reakcije na taj događaj. Kriza se odnosi na vrijeme koje uključuje sam krizni događaj i razdoblje reakcije nakon njega. U kriznoj situaciji javlja se osjećaj gubitka kontrole, preplavljenost osjećajima i misaona smušenost. Unutarnja ravnoteža je narušena i osjećaj ranjivosti izrazito je snažan.

Nasilje među djecom i mladima smatra se svako namjerno fizičko ili psihičko nasilno ponašanje usmjereno prema djeci i mladima od strane njihovih vršnjaka učinjeno s ciljem povređivanja a koje se, neovisno o mjestu izvršenja, može razlikovati po obliku, težini, intenzitetu i vremenskom trajanju i koje uključuje ponavljanje istog obrasca i odražava neravnotežan odnos snaga (jači protiv slabijih ili grupa protiv pojedinaca).

Nasilje među djecom i mladima smatra se osobito:

1. namjerno uzrokovani fizički napad u bilo kojem obliku, primjerice udaranje, guranje, gađanje, šamaranje, čupanje, zaključavanje, napad različitim predmetima, pljuvanje i slično bez obzira da li je kod napadnutog djeteta nastupila tjelesna povreda.
2. psihičko i emocionalno nasilje prouzročeno opetovanim ili trajnim negativnim postupcima od strane jednog djeteta ili više djece. Negativni postupci su: ogovaranje, nazivanje pogrđnim imenima, ismijavanje, zastrašivanje, izrugivanje, namjerno zanemarivanje i isključivanje iz skupine kojoj pripada ili isključivanje i zabranjivanje sudjelovanja u različitim aktivnostima s ciljem nanošenja patnje ili boli, širenje glasina s ciljem izolacije djeteta od ostalih, oduzimanje stvari ili novaca, uništavanje ili oštećivanje djetetovih stvari, ponižavanje, naređivanje ili zahtijevanje poslušnosti ili na drugi način dovođenje djeteta u podređeni položaj, kao i sva druga ponašanja počinjena od djeteta ili mlade osobe (unutar kojih i spolno uznemiravanje i zlostavljanje) kojima se drugom djetetu namjerno nanosi fizička i duševna bol ili sramota.

Mogući krizni događaji:

- požar, curenje plina, puknuće cijevi
- izrazito loše zdravstveno stanje korisnika ili ozljede
- katastrofe širih razmjera (poplava, potres...)
- nasilje među korisnicima

POSTUPANJA U KRIZNIM SITUACIJAMA

Ukoliko se radi o životnoj ugrozi bez odlaganja nazvati službu

112 (DUZS)

192 - Policija

193 – Vatrogasci

194 – Hitna pomoć

SLUŠATI UPUTE NADLEŽNE SLUŽBE I SPAŠAVATI ŽIVOTE KORISNIKA I VLASTITE ŽIVOTE.

U SLUČAJU POTREBE ZA EVAKUACIJOM POTREBNO SE PRIDRŽAVATI UPUTA HZJZ I VJEŽBE EVAKUACIJE.

Po uklonjenoj ugrozi zdravlja korisnicima se pruža psihološka podrška od strane psihologa ustanove, a po procijenjenoj potrebi postupa se prema PROTOKOLU O POKRETANJU PSIHOLOŠKIH KRIZNIH INTERVENCIJA U SUSTAVU SOCIJALNE SKRBI
– **KORACI U AKTIVIRANJU TIMA ZA PSIHOLOŠKE INTERVENCIJE**

1. ravnatelj i stručni tim utvrđuju potrebu;
2. ravnatelj informira i podnosi zahtjev za pokretanje intervencije Ministarstvu na e- adresu: krizne.intervencije@mdomsp.hr ili na telefon broj: 01/555 7015; 01/555 7204; nakon što Ministarstvo obavijestiti koordinatora i da suglasnost za pokretanje psihološke krizne intervencije, voditelj regionalnog tima stupa u kontakt s ravnateljem i dogovara pojedinosti oko organizacije i provođenja same intervencije.

Za područje Koprivničko-križevačke županije u Tim za psihološke krizne intervencije imenovana je JELENA KRMPOTĆ, psiholog.

O cijelom događaju vodi se **Krizni zapisnik** koji se čuva u prostoru psihologa.

KRIZNE SITUACIJE U ORGANIZIRANOM STANOVANJU UZ POVREMENU PODRŠKU

Korisnici organiziranog stanovanja uz povremenu podršku pridržavanju se dobivenih **Smjernicama o postupanju u hitnim i kriznim situacijama.**

U SLUČAJU NASILJA MEĐU DJECOM I MLADIMA

U slučaju prijave nasilja ili dojave o nasilju među djecom:

- **svaki radnik Centra dužan je:**
 1. odmah poduzeti sve mjere da se zaustavi i prekine aktualno nasilno postupanje prema djetetu, a u slučaju potrebe zatražiti pomoć drugih stručnih radnika, obavijestiti ravnatelja Ustanove, a po potrebi pozvati djelatnike policije
- **stručni radnik Centra dužan je:**
 2. ukoliko je dijete povrijeđeno u mjeri koja zahtijeva liječničku intervenciju ili pregled ili se prema okolnostima slučaja može razumno pretpostaviti ili posumnjati da su takva intervencija ili pregled potrebni, odmah pozvati službu hitne liječničke pomoći ili na najbrži mogući način, koji ne šteti zdravlju djeteta, prepratiti ili osigurati prepratu djeteta od strane stručne osobe liječniku te sačekati liječnikovu preporuku o daljnjem postupanju;
 3. po nasilju o tome obavještava roditelje djeteta ili zakonske zastupnike, te ih upoznati sa svim činjenicama i okolnostima koje su do tada doznate i izvijestiti ih o aktivnostima koje će se poduzeti;
 4. po nasilju odmah obaviti razgovor s djetetom koje je žrtva nasilja, a u slučaju da je postojala liječnička intervencija, uz dogovor s liječnikom, čim to bude moguće. Ovi razgovori sa djetetom obavljaju se uvijek u nazočnosti nekog od stručnih djelatnika Ustanove, a na način da se postupa posebno brižljivo, poštujući djetetovo dostojanstvo i pružajući mu potporu;
 5. roditeljima ili zakonskim zastupnicima djeteta koji je žrtva vršnjačkog nasilja dati obavijesti o mogućim oblicima savjetodavne i stručne pomoći djetetu u Ustanovi i izvan nje, a s ciljem potpore i osnaživanja djeteta te prorade traumatskog doživljaja;
 6. obaviti razgovor s drugom djecom ili odraslim osobama koje imaju spoznaju o učinjenom nasilju te utvrditi sve okolnosti vezane uz oblik, intenzitet, težinu i vremensko trajanje nasilja;
 7. ukoliko se radi o osobito teškom obliku, intenzitetu, ili dužem vremenskom trajanju nasilja, koja može izazvati traumu i kod druge djece, koja su svjedočila nasilju, savjetovati se s nadležnom stručnom osobom ili službom poradi pomoći djeci, svjedocima nasilja;
 8. što žurnije obaviti razgovor s djetetom koje je počinilo nasilje uz nazočnost stručne osobe ukazati djetetu na neprihvatljivost i štetnost takvog ponašanja, te ga savjetovati i poticati na promjenu takvog ponašanja, a tijekom razgovora posebno obratiti pozornost iznosi li dijete neke okolnosti koje bi ukazivale da je dijete žrtva zanemarivanja ili zlostavljanja u svojoj obitelji ili izvan nje u kojem slučaju će se odmah izvijestiti CZSS, a Ustanova će poduzeti sve mjere za pomirenje djece i za stvaranje tolerantnog, prijateljskog ponašanja u Ustanovi;
 9. pozvati roditelje ili zakonske zastupnike djeteta koje je počinilo nasilje, upoznati ih s događajem, kao i s neprihvatljivošću i štetnošću takvog ponašanja, savjetovati ih s ciljem promjene takvog ponašanja djeteta, te ih pozvati na uključivanje u savjetovanje ili stručnu pomoć unutar Ustanove i izvijestiti ih o obvezi Ustanove da slučaj prijavi nadležnom CZSS,

10. o poduzetim aktivnostima, razgovorima, izjavama, te svojim opažanjima sačiniti službene bilješke, kao i voditi odgovarajuće evidencije zaštićenih podataka koje će se dostaviti na zahtjev drugim nadležnim tijelima.

Ostale aktivnosti i obveze:

1. O problemu nasilja među djecom i mladima nužno je redovito izvještavati roditelje i djecu te ih poticati da prijavljuju nasilje, a tijekom aktivnosti promicati modele nenasilne komunikacije, međusobne tolerancije i uvažavanja, organiziranjem tribina, roditeljskih sastanaka, sastanaka Vijeća korisnika, grupnih sastanaka, objava na oglasnoj ploči ili na drugi primjeren način.
2. U sve aktivnosti vezane uz sprečavanje nasilja među djecom nužno je uključiti djecu i mlade te roditelje, zakonske zastupnike, stručne radnike kao aktivne sudionike i partnere, kako bi se dugoročno promicala načela nenasilja, kao preduvjeta kvalitetnog i sigurnog odrastanja djece.

Ovaj Protokol stupa na snagu osmog dana od dana objave na oglasnoj ploči Centra Svitanje. Utvrđuje se da je ovaj Protokol objavljen na oglasnoj ploči Centra dana 4. rujna 2020. godine.

KLASA: 003-05/20-01/1

URBROJ: 2137-27-01-02-20-1

U Koprivnici, 4. rujna 2020. godine

Predsjednica Stručnog vijeća:

Snježana Kramarić

Ravnatelj:

Mladen Fajdetić

EVIDENCIJA CENTRA ZA PRUŽANJE USLUGA U ZAJEDNICI O SUKOBIMA I NASILJU U CENTRU

• Datum

• Sudionici događaja

• Mjesto i vrijeme događaja

• Poduzete mjere

• Osoba koja prijavljuje događaj

Potpis

OBRAZAC ZA OPIS DOGAĐAJA

- Datum

- Sudionici događaja

- Mjesto i vrijeme događaja

- Opis događaja

- Što mislim o uzrocima događaja

Potpis stručne osobe

Potpis sudionika
