

CENTAR ZA PRUŽANJE USLUGA U ZAJEDNICI „SVITANJE“

Trg Tomislava dr. Bardeka 10/10 III. kat,

48 000 Koprivnica

Klasa: 007-03/25-03/4

Urbroj: 2137-27-06-04-25-2

Koprivnica, 21.3.2025.

Na temelju članka 42. stavka 3. Statuta Centra za pružanje usluga u zajednici Svitanje (u daljnjem tekstu Centar), uz prethodnu suglasnost Upravnog vijeća (Klasa: 007-03/25-03/4, Urbroj: 2137-27-06-04-25-1) donosim

IZMJENE I DOPUNE

PROTOKOLA POSTUPANJA CENTRA

- ▶ U KONFLIKTNIM SITUACIJAMA MEĐU DJECOM
- ▶ U SLUČAJU NASILJA MEĐU DJECOM I MLADIMA
- ▶ I DRUGIM SITUACIJAMA POVEĆANOG RIZIKA
SA CILJEM ZAŠTITE KORISNIKA

Datum: 21.3.2025.g.

Protokol se odnosi na prevenciju mogućih situacija povećanog rizika, kao i na postupanje u konkretnim situacijama sa ciljem zaštite djece, kao i svih djelatnika koji o njima skrbe. Temelji se na odredbama Protokola postupanja u slučaju nasilja u obitelji, Zakona o radu te sadržaju Protokola o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima kojeg je donijelo Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike u ožujku 2024. godine. On utvrđuje obaveze i odgovornosti, kao i načine postupanja tj. što treba učiniti ravnatelj, stručni suradnik, odgajatelj, korisnik ili roditelj (skrbnik djeteta). Protokol bi trebao biti dio pravilnika o kućnom redu ustanove, te biti izvršen na vidnom i svima dostupnom mjestu u ustanovi.

Protokol sadrži:

1. Općeprihvaćenu definiciju nasilja;
2. Postupanje ustanove u slučaju vršnjačkog sukoba (konfliktna situacija)
3. Postupanje ustanove u slučaju nasilja među djecom; EVIDENCIJSKI OBRAZAC 1.
4. Postupanje u slučaju saznanja ili sumnje na nasilje u obitelji, EVIDENCIJSKI OBRAZAC 2.
5. Postupanje ustanove u slučaju sumnje na elektroničko nasilje, EVIDENCIJSKI OBRAZAC 3.
6. Postupanje u slučaju korištenja sredstava ovisnosti, EVIDENCIJSKI OBRAZAC 4.
7. Postupanje ustanove u slučaju neopravdanog izbivanja djece iz Ustanove, bijega, EVIDENCIJSKI OBRAZAC 5.
8. Postupanje u slučaju počinjenja krađe ili oštećenja tuđe imovine, ZAPISNIK U SLUČAJU POČINJENJA KRAĐE ILI OŠTEĆENJA TUĐE IMOVINE
9. Protokol o prijemu i otpustu korisnika, ZAPISNIK O HITNOM PRIJEMU, IZJAVA O SUDJELOVANJU KORISNIKA U AKTIVNOSTIMA IZVAN USTANOVE, LISTA PREUZETIH OSOBNIH STVARI I DOKUMENTACIJE
10. Postupanje ustanove u slučaju samoozljeđivanja i pokušaja suicida, EVIDENCIJSKI OBRAZAC 6.
11. Protokol o postupanju u slučaju da je korisnik izvan kontrole ponašanja i emocija i u slučaju psihopatoloških stanja
12. Protokol o jedinstvenom postupanju odgojnog osoblja u slučaju nagrađivanja ili uskraćivanja povlastica prilikom kršenja Kućnog reda
13. Protokol o postupanju u hitnim i kriznim situacijama
14. Smjernice o načinu postupanja za nezdravstveno osoblje koje daje lijekove
15. Postupanje ustanove u slučaju saznanja ili sumnje na nasilje prema korisnicima od strane odrasle osobe, EVIDENCIJSKI OBRAZAC 7.
16. Postupanje ustanove u slučaju nasilja prema djelatnicima ustanove od strane korisnika, EVIDENCIJSKI OBRAZAC 8.

1. OPĆEPRIHVAĆENA DEFINICIJA NASILJA

Definicija nasilja i sukoba vršnjaka (konfliktna situacija) preuzeta je iz Protokola o nasilju među djecom i mladima kojeg je donijelo Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike u ožujku 2024. godine.

Nasiljem među djecom i mladima smatra se svako namjerno fizičko ili psihičko nasilno ponašanje među djecom i mladima učinjeno s ciljem povrjeđivanja, a koje se, neovisno o mjestu izvršenja, može razlikovati po obliku, težini, intenzitetu i vremenskom trajanju i koje uključuje ponavljanje istog obrasca i održava neravnopravan odnos snaga (jači protiv slabijih ili grupa protiv pojedinca). Nasiljem među djecom i mladima smatra se osobito:

- namjerno uzrokovani fizički napad kao i pokušaj fizičkog napada u bilo kojem obliku, primjerice udaranje, guranje, gađanje, šamaranje, čupanje, zaključavanje, napad različitim predmetima, pljuvanje i slično bez obzira je li kod napadnutog djeteta nastupila tjelesna povreda
- 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 učenika, 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 i mlade osobe (unutar kojih je i spolno uznemiravanje i zlostavljanje) kojima se drugom djetetu namjerno nanosi fizička i duševna bol ili sramota
- oponašanje djece s teškoćama u razvoju po određenim karakteristikama, primjerice: oponašanje hoda, govora, tjelesnih karakteristika uzrokovanih invaliditetom i drugi ponižavajući gestikulirajući pokreti koji upućuju na intelektualno, mentalno ili osjetilno oštećenje. Nasilje među djecom i mladima smatra se i elektroničko nasilje (cyberbullying) kao oblik komunikacijske aktivnosti sa svim elementima verbalnog, socijalnog ili psihološkog nasilja kroz uporabu interneta, e-mailova, web stranica, blogova, videa ili mobilnih telefona i koja služi kako bi se neko dijete ponizilo, zadirkivalo, prijetilo mu se ili ga se teroriziralo na neki drugi način. Cilj elektroničkog nasilja uvijek je povrijediti, uznemiriti ili na bilo koji drugi način naštetiti djetetu, bilo u obliku tekstualnih ili video poruka, fotografija, poziva ili neugodnih komentara. Može ga činiti jedna osoba ili grupa djece.

Elektroničko nasilje obuhvaća:

- slanje anonimnih poruka neprimjerenog sadržaja i korištenje govora mržnje
- poticanje grupnog govora mržnje i verbalnog nasilja na društvenim mrežama
- širenje nasilnih i uvredljivih komentara o drugoj djeci i mladima
- vrijeđanje i davanje pogrđnih imena
- kreiranje internetskih stranica (blogova) koje sadrže priče, crteže, slike i šale na račun druge djece i mladih
- slanje tuđih fotografija te traženje ostalih da ih procjenjuju po određenim karakteristikama

- fotografiranje i snimanje djece s određenim karakteristikama (primjerice invaliditetom) s ciljem njihova izrugivanja
- otkrivanje osobnih informacija o drugima i stavljanje na društvene mreže bez dozvole
- „provaljivanje“ u tuđe e-mail adrese
- slanje zlobnih i neugodnih sadržaja drugima
- prijetnje smrću i druge prijetnje
- izlaganje neprimjerenim sadržajima
- spolno uznemiravanje i spolno mamljenje
- i sve druge oblike elektroničke komunikacija s elementima nasilja među djecom i mladima.

Najčešći oblici seksualnog nasilja su:

a) seksualno uznemiravanje i/ili napastovanje je jedan od najčešćih oblika seksualnog nasilja koji obuhvaća neželjena seksualna ponašanja koja nužno ne uključuju fizički dodir te time osobu dovode u neugodan i ponižavajući položaj i izazivaju osjećaj srama. U većini slučajeva se radi o ponovljenim ponašanjima koja se javljaju kroz dulje vremensko razdoblje i za koje žrtva ne može naći sustavno rješenje. Najčešći oblici su neželjene seksualne primjedbe i verbalni prijedlozi, neprikladna pažnja, fizički dodiri, seksističke, uvredljive i diskriminirajuće primjedbe i šale, širenje seksualnih glasina o osobi i drugo.

b) seksualno zlostavljanje i/ili prisilne spolne radnje obuhvaćaju mnoge oblike seksualnog nasilja koji su teži od seksualnog uznemiravanja, a prema postojećim zakonima još ne ulaze u kategoriju silovanja. Obuhvaćaju neželjena seksualna ponašanja iznuđena primjenom sile i/ili prijetnji, a uključuju fizički dodir s nasilnikom – neželjeni i prisilni dodiri intimnih dijelova tijela, seksualne aktivnosti izmanipulirane lažima, prijetnjama, pritiskom te prisiljavanje na masturbaciju.

c) silovanje je najteži oblik seksualnog nasilja koji uključuje prisilnu vaginalnu, analnu i/ili oralnu penetraciju penisom, drugim dijelom tijela i/ili objektima. Ubraja se među izuzetno teška i traumatska iskustva s teškim posljedicama za žrtve. S obzirom na počinitelja možemo razlikovati silovanje kao sastavni dio obiteljskog nasilja (silovanje u braku), silovanje u vezama/»na spoju«, silovanje nepoznate osobe, grupno silovanje, silovanje u oružanim sukobima i ratu. Osim ubojstva, silovanje je najozbiljnije nasilje nad tijelom osobe jer oduzima žrtvi fizičku i emocionalnu autonomiju, slobodu i privatnost.

U svim slučajevima nasilja među djecom koji su definirani navedenim čimbenicima ustanova je dužna postupati u skladu s Protokolom o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima

kojeg je donijelo Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike u ožujku 2024. godine.

Nužno je razlikovati nasilje (zlostavljanje) među djecom i mladima od običnog sukoba vršnjaka (konfliktne situacije).

Obični sukob vršnjaka ima sljedeća obilježja:

1. nema elemenata navedenih za nasilništvo: radi se o sukobu vršnjaka koji oni ne rješavaju na miran, nego na neki drugi način; ne postupaju jedan prema drugome s namjerom ozljeđivanja ili nanošenja štete; nesrazmjera moći; nema težih posljedica za djecu u sukobu;
2. djeca ne inzistiraju da mora biti po njihovom po svaku cijenu
3. mogu dati razloge zašto su u sukobu;
4. ispričaju se ili prihvate rješenje u kojem nema pobjednika i poraženog
5. slobodno pregovaraju da bi zadovoljili svoje potrebe
6. mogu promijeniti temu i otići iz situacije u kojoj je došlo do sukoba

RADNICI PREDVIĐENI ZA RAD PO POZIVU: (redoslijed pozivanja)

1. Odgojitelj
2. Psiholog (*nadležni Stručni tim*)
3. Socijalni radnik (*nadležni Stručni tim*)

2. POSTUPANJE U KONFLIKTNIM SITUACIJAMA MEĐU DJECOM

U slučaju vršnjačkog sukoba (konfliktna situacija) svaki djelatnik dužan je:

1. poduzeti sve mjere da se odmah prekine sukob među djecom
2. dogovoriti će s djecom da se međusobno ispričaju, prihvate rješenje u kojem nitko neće pobijediti, da jedan drugom nadoknade eventualnu štetu
3. u slučaju da dijete češće dolazi u takve sukobe s vršnjacima obavijestiti Stručni tim ustanove i ravnatelja
4. prema potrebi korisnik će biti uključen u dodatni individualni rad (savjetodavni rad, psihološka i/ili defektološka pomoć) u ustanovi ili izvan ustanove
5. ako korisnik učestalo krši pravila, ne poštuje dogovore, odnosno da sve prethodne mjere ne dovedu do poboljšanja ponašanja korisnika ustanova će postupiti kao u slučaju nasilja među djecom

3. POSTUPANJE U SLUČAJU NASILJA MEĐU DJECOM

U svim slučajevima nasilja među djecom koji su definirani navedenim čimbenicima ustanova je dužna postupati u skladu s Protokolom o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima kojeg je donijelo Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike.

Pružatelji socijalnih usluga dužni su:

- u slučaju sumnje ili saznanja o nasilju među djecom i mladima prijaviti policiji i Hrvatskom zavodu za socijalni rad sumnju ili saznanje o nasilju putem Obrasca iz Priloga ovoga Protokola neovisno o tome je li do sumnje ili saznanja o nasilju došlo tijekom ili izvan radnog vremena, odnosno je li se nasilje dogodilo kod pružatelja ili izvan prostora u kojem se pruža socijalna usluga

- kod aktualnog nasilja odmah poduzeti sve mjere da se isto prekine, a u slučaju potrebe zatražiti pomoć drugih stručnih radnika ili pozvati policijske službenike te osigurati sigurnost djeteta do dolaska policije

- po potrebi pružiti prvu pomoć, pozvati hitnu liječničku pomoć ili na najbrži mogući način, koji ne šteti zdravlju djeteta, prepratiti dijete liječniku od strane stručnog radnika

- o nasilju ili sumnji na nasilje odmah izvijestiti ravnatelja

- odmah po saznanju ili sumnji na nasilje obavijestiti roditelje/skrbnika djeteta žrtve i djeteta počinitelja nasilja, te ih upoznati sa svim činjenicama i okolnostima događaja i aktivnostima koje će se poduzeti

- žurno obaviti individualni razgovor s djetetom počiniteljem nasilja, ukazati mu na neprihvatljivost i opasnosti njegovog ponašanja te ga savjetovati i poticati na promjenu ponašanja, pritom poštujući dječje dostojanstvo te poštujući pravo djeteta na sudjelovanje

- po saznanju ili sumnji na nasilje odmah obaviti razgovor s djetetom žrtvom nasilja, na pažljiv način i poštujući dječje dostojanstvo te poštujući pravo djeteta na sudjelovanje;

- roditeljima ili skrbniku djeteta žrtve nasilja i djeteta koje je počinilo nasilje odmah ili što prije dati obavijesti o mogućim oblicima savjetodavne i stručne pomoći

- obaviti razgovor s drugom djecom ili odraslim osobama koje imaju informacije o sumnji ili počinjenom nasilju te utvrditi sve okolnosti vezane uz oblik, intenzitet, težinu i vremensko trajanje nasilja, poštujući dostojanstvo djece svjedoka i njihovu želju da razgovaraju o navedenim okolnostima

- o poduzetim aktivnostima, mjerama, razgovorima, i svojim opažanjima izraditi službenu bilješku i dostaviti ju ravnatelju

- nadležnim tijelima dati sve relevantne informacije o sumnji ili počinjenom nasilju među djecom i mladima, ponašanju djeteta i suradnji roditelja ili skrbnika

- organizirati razgovore, radionice i/ili savjetovanja za djecu i mlade s ciljem stvaranja prijateljskog okruženja, razvoja međusobnog uvažavanja, poštovanja različitosti te primjene nenasilne komunikacije. U svrhu prevencije svih oblika i prepoznavanja nasilja među djecom i mladima pružatelji socijalni usluga za djecu i mlade dužni su:

- upoznati sve radnike s odredbama propisa vezanih uz prava djece i mladih i obvezi prijave svakog kršenja tih prava nadležnim tijelima

- redovito poučavati korisnike o njihovim pravima i načinu postupanja u slučaju povrede tih prava, a osobito u slučajevima nasilja

- provoditi preventivne aktivnosti kojima se promiče zaštita prava, sigurnosti i zdravlja djece i mladih te aktivnosti o neprihvatljivosti nasilja, nenasilnom rješavanju sukoba i postupanju u slučaju pojave nasilja među djecom i mladima

- provoditi programe razvoja socijalizacijskih vještina djece i mladih, posebno komunikacijskih vještina i nenasilnog rješavanja sukoba među djecom i mladima s naglaskom na mijenjanje stereotipnih uvjerenja i predrasuda koja pridonose nasilnom ponašanju kao prevencije pojave nasilja u odrasloj dobi
- provoditi kontinuirano stručno usavršavanje stručnih radnika i edukacije drugih radnika s ciljem prepoznavanja nasilja među djecom i mladima i odgovarajućeg postupanja.

POSTUPANJE U SLUČAJU SEKSUALNOG NASILJA

1. Odmah po primanju informacije iz koje proizlazi sumnja da je dijete, odnosno korisnik doživio seksualno uznemiravanje ili seksualno nasilje, dužnost je djelatnika ustanove socijalne skrbi bez odgode obavijestiti ravnatelja, te je, također **bez odgode, dužan prijaviti sumnju o postojanju kaznenoga djela policiji** i nadležnom centru za socijalnu skrb, te provesti razgovor s djetetom, odnosno korisnikom radi zaštite njegovih/njezinih prava. Ravnatelj ustanove je odgovorna osoba za postupke po ovom Protokolu. Poželjno je da razgovor vodi stručni radnik u sigurnom okruženju, imajući na umu zaštitu prava osobe. Također, važno je da djelatnik ustanove ne ispituje dijete kako bi se utvrdile sve činjenice i okolnosti samoga djela, već da na smiren način sasluša dijete i to tako da ga ne prisiljava na detaljni opis djela, već dopusti djetetu da samostalno opiše situaciju, na način i u opsegu kako to samo želi. Ako stručni radnik nije dostupan ili dijete ne pristaje na razgovor s njima, razgovor može voditi i drugi djelatnik ustanove u kojeg dijete ima povjerenja. Ukoliko se radi o događaju koji se upravo dogodio, žrtvi je potrebno bez odgode pružiti odgovarajuću pomoć i zaštitu te o svemu odmah obavijestiti policiju i nadležni centar za socijalnu skrb.

2. Osoba koja vodi razgovor s djetetom ili izvorom informacija, dužna je o tome ispuniti Obrazac 1. Ustanova je dužna, na traženje suda, Državnog odvjetništva RH ili policije dostaviti svu dokumentaciju koja je značajna za odlučivanje o pokretanju kaznenog progona, odnosno kazneni progon.

3. Obveza osobe koja vodi razgovor je upoznati dijete, odnosno korisnika s daljnjim postupanjem na njemu/njoj razumljiv način. Tijekom cijelog postupka potrebno je voditi brigu o sigurnosti djeteta, odnosno korisnika te drugih osoba koje su izvor informacija.

4. O samom događaju **socijalni radnik/ica** ustanove dužan/a je žurno obavijestiti:

- a) roditelje/skrbnike djeteta;
- b) nadležni centar za socijalnu skrb;
- c) u slučaju ako su roditelji/skrbnici nedostupni ili postoji sumnja na zlostavljanje od strane istih, obavijestit će se nadležni centar za socijalnu skrb prema mjestu prebivališta djeteta; ukoliko dijete ne pohađa instituciju u mjestu svog prebivališta, kontaktirat će se najbliži centar za socijalnu skrb (izvan uredovnog vremena policijska postaja kontaktirat će dežurnog stručnog radnika centra za socijalnu skrb);
- d) policiju ili Državno odvjetništvo RH (izvan uredovnog vremena Državnog odvjetništva RH obavještava se dežurni državni odvjetnik/ca pri Istražnom centru Županijskog suda);
- e) ako postoje vidljive ozljede ili uznemirenost, poduzeti mjere radi pružanja hitne liječničke pomoći;

5. Osoba koja vodi razgovor dužna je upoznati žrtvu i njezine roditelje o mogućnostima izvaninstitucionalne ili institucionalne pomoći i potpore.

6. Ako je počinitelj/ica seksualnog nasilja djelatnik/ca ustanove (ravnatelj, stručni radnik ili drugi djelatnik/ca), **osoba koja ima o tome informaciju dužna je odmah po saznanju obavijestiti policiju i/ili Državno odvjetništvo.** Ukoliko je počinitelj/ica seksualnog nasilja djelatnik/ca ustanove ili se seksualno nasilje dogodilo u prostoru ustanove, ustanova je dužna žurno izvijestiti Ministarstvo bez obzira tko je počinitelj.

7. U slučaju osobito teškog oblika ili intenziteta nasilnog postupanja koje je izazvalo ili može izazvati

traumu kod djeteta žrtve ili drugih učenika/ca, ustanova će po potrebi zatražiti odgovarajuću stručnu

psihološku ili socijalno/pedagoško/psihološku pomoć za korisnike ustanove. Nadležno ministarstvo će

prema potrebi osigurati odgovarajuću stručnu psihološku pomoć za učenike/ce.

Obrazac 1.

RB.

EVIDENCIJSKI OBRAZAC O NASILJU

Naziv tijela koje dostavlja obavijest

OBRAZAC O PRIJAVI NASILJA MEĐU DJECOM I MLADIMA

1. Ime, prezime i OIB djeteta/djece počinitelja:

2. Ime, prezime OIB i kontakt roditelja/skrbnika djeteta/djece počinitelja:

3. Ime, prezime i OIB djeteta/djece žrtve/žrtava:

4. Ime, prezime, OIB i kontakt roditelja/skrbnika djeteta/djece žrtve/žrtava:

5. Datum počinjenja nasilja: _____

6. Opis događaja i ponašanja sudionika * :

-
7. Mjesto događaja: _____
8. Dodatni podatci (npr. dijete žrtva/počinitelj s teškoćama u razvoju, nepoznavanje jezika i dr.) _____

OBAVIJEST DOSTAVITI (označiti primatelja):

- policija - nadležna PU _____
- Hrvatski zavod za socijalni rad- nadležni PU _____
- škola koju dijete/djeca pohađa/ju _____
- zdravstvena ustanova _____
- Hrvatski zavod za javno zdravstvo (skolska.medicina@hzjz.hr) _____
- Županijski koordinator** _____

Mjesto i datum : _____ Ime, prezime i potpis ovlaštene osobe: _____

*Nasilništvo podrazumijeva šest činitelja: namjera da se nanese ozljeda ili šteta; intenzitet i trajanje; moć nasilnika; ranjivost žrtve; manjak podrške; posljedice. Normalni sukob vršnjaka ima sljedeća obilježja: ne postoje elementi navedeni za nasilništvo; djeca ne inzistiraju da mora biti po njihovom po svaku cijenu; mogu dati razloge zašto su u sukobu; ispričaju se ili prihvate rješenje da nitko nije pobijedio; slobodno pregovaraju da bi zadovoljili svoje potrebe; mogu promijeniti temu i otići iz situacije. Nasiljem među djecom i mladima smatra se osobito:

- namjerno uzrokovani fizički napad kao i pokušaj fizičkog napada u bilo kojem obliku, primjerice udaranje, guranje, gađanje, šamaranje, čupanje, zaključavanje, napad različitim predmetima, pljuvanje i slično bez obzira je li kod napadnutog djeteta nastupila tjelesna povreda
- psihičko i emocionalno nasilje prouzročeno opetovanim ili trajnim negativnim postupcima od strane jednog djeteta ili više djece.

- oponašanje djece s teškoćama u razvoju po određenim karakteristikama, primjerice: oponašanje hoda, govora, tjelesnih karakteristika uzrokovanih invaliditetom i drugi ponižavajući gestikulirajući pokreti koji upućuju na intelektualno, mentalno ili osjetilno oštećenje. Negativni postupci su: ogovaranje, nazivanje pogrdnim 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 učenika, 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 i mlade osobe (unutar kojih i spolno uznemiravanje i zlostavljanje) kojima se drugom djetetu namjerno nanosi fizička i duševna bol ili sramota. Nasilje među djecom i mladima smatra se i elektroničko nasilje (cyberbullying) kao oblik komunikacijske aktivnosti sa svim elementima verbalnog, socijalnog ili psihološkog nasilja kroz uporabu interneta, e-mailova, web stranica, blogova, videa ili mobilnih telefona i koja služi kako bi se neko dijete ponizilo, zadirkivalo, prijetilo mu se ili ga se teroriziralo na neki drugi način. Elektroničko nasilje obuhvaća:

- slanje anonimnih poruka neprimjerenog sadržaja i korištenje govora mržnje
- poticanje grupnog govora mržnje i verbalnog nasilja na društvenim mrežama
- širenje nasilnih i uvredljivih komentara o drugoj djeci i mladima
- vrijeđanje i davanje pogrdnih imena
- kreiranje internetskih stranica (blogova) koje sadrže priče, crteže, slike i šale na račun druge djece i mladih

- slanje tuđih fotografija te traženje ostalih da ih procjenjuju po određenim karakteristikama uključujući fotografiranje i snimanje djece s određenim karakteristikama (primjerice invaliditetom) s ciljem njihova izrugivanja
 - otkrivanje osobnih informacija o drugima i stavljanje na društvene mreže bez dozvole
 - „provaljivanje“ u tuđe e-mail adrese
 - slanje zlobnih i neugodnih sadržaja drugima
 - prijetnje smrću i druge prijetnje
 - izlaganje neprimjerenim sadržajima
 - spolno uznemiravanje i spolno mamljenje
 - i sve druge oblike elektroničke komunikacija s elementima nasilja među djecom i mladima.
- **Županijski koordinator se obavještava kada su potrebne dodatne aktivnosti i suradnja nadležnih tijela

4. POSTUPANJE U SLUČAJU SAZNANJA ILI SUMNJE NA NASILJE U OBITELJI

U slučaju da neki djelatnik dobije informaciju ili ima sumnju da je dijete unutar obitelji izloženo ili je svjedočilo nasilnom ponašanju nekog člana obitelji ili je zanemareno, taj djelatnik je dužan:

1. Ispuniti Obrazac broj 2 kojega predaje stručnom timu ustanove i ravnatelju. Ako dijete ima vidljive tjelesne ozljede, odvesti ga na liječnički pregled.
2. Stručni tim obavlja razgovor s korisnikom i prijavljuje policijskoj postaji i CZSS.
3. U odsutnosti Stručnog tima **dežurni radnik izvještava** ravnatelja te **policiju**.
4. Ukoliko se radi o osobito teškom obliku, intenzitetu ili dužem vremenskom trajanju nasilja, koje je izazvalo traumu, savjetovati se sa stručno-razvojnou službom odgojno-obrazovne ustanove, stručnjacima centra za socijalnu skrb kojeg je obavijestio o slučaju te sa drugom stručnom službom izvan ustanove o načinu postupanja i pomoći djetetu žrtvi nasilja u obitelji u okviru odgojno-obrazovne ustanove.

Popis čimbenika:

ČIMBENIK	✓
1. primjena fizičke sile uslijed koje nije nastupila tjelesna ozljeda	
2. tjelesno kažnjavanje ili drugi načini ponižavajućeg postupanja prema djeci	
3. psihičko nasilje koje je kod žrtve prouzročilo povredu dostojanstva ili uznemirenost	
4. seksualno nasilje	
5. ekonomsko nasilje kao zabrana ili onemogućavanje korištenja zajedničke ili osobne imovine, raspolaganja osobnim	

prihodima ili imovine stečene osobnim radom ili nasljeđivanjem, onemogućavanje zapošljavanja, uskraćivanje sredstava za održavanje zajedničkog kućanstva i za skrb o djeci	
6. zanemarivanje potreba osobe koje dovodi do njezine uznemirenosti ili vrijeđa njezino dostojanstvo i time joj nanosi tjelesne ili duševne patnje.	

Obrazac 2.

RB.

EVIDENCIJSKI OBRAZAC O NASILJU U OBITELJI

IME I PREZIME KORISNIKA (ŽRTVE NASILJA)	
POČINITELJ NASILJA	
VRIJEME DOGAĐAJA	
MJESTO DOGAĐAJA	

OPIS SITUACIJE

CENTAR ZA PRUŽANJE USLUGA U ZAJEDNICI „SVITANJE“

Trg Tomislava dr. Bardeka 10/10 III. kat,

48 000 Koprivnica

OPIS POVREDE
PODUZETE MJERE

Obrazac ispunio/la _____ . Datum
ispunjavanja: _____

**5. POSTUPANJE USTANOVE U SLUČAJU SUMNJE NA ELEKTRONIČKO
NASILJE**

Elektroničko nasilje definira se kao svaka zlonamjerna i ponavljana uporaba informacijskih i komunikacijskih tehnologija kako bi se nekome nanijela šteta, odnosno kako bi se najčešće neko dijete ponizilo, zadirkivalo, prijetilo mu se ili ga se zlostavljalo na neki drugi način. Ono može uključivati slanje anonimnih poruka mržnje, poticanje grupne mržnje, nasilne napade na privatnost (otkrivanje osobnih informacija o drugima, „provaljivanje“ u tuđe e-mail adrese), kreiranje internetskih stranica (blogova) koje sadrže priče, crteže, slike i šale na račun vršnjaka, uhođenje, vrijeđanje, nesavjestan pristup štetnim sadržajima, širenje nasilnih i uvredljivih komentara, izlaganje dobi neprimjerenim sadržajima i seksualno namamljivanje.

Elektroničko zlostavljanje uključuje radnje koje su ponavljane, namjerne, štetne i obavljene u odnosima u kojima postoji neravnoteža moći. Vjerojatnost pojavljivanja ponavljanih nasilničkih situacija u virtualnom svijetu je neizbježna zbog same naravi virtualnog svijeta. Superiornost počinitelja u virtualnom svijetu proizlazi iz digitalnih kompetencija počinitelja ili posjedovanja određenih sadržaja (podataka, slika, videa i sl.). (Centar za nestalu i zlostavljanu djecu RH)

METODE ELEKTRONIČKOG NASILJA		
Grubo sukobljavanje	online	Kratkotrajna rasprava između dvije ili više osoba koju karakterizira ljut, eksplicitan i vulgaran govor, uvrede, a ponekad i prijetnje. Počinitelj nasilja ima za cilj izazvati bijes, tugu i/ili poniženje kroz namjerno izazivanje sukoba
Uznemiravanje		Opetovano slanje okrutnih, uvredljivih, neprijateljskih i provokativnih poruka pojedincu/ki ili grupi. Najčešće se događa putem privatnih poruka, a cilj počinitelja nasilja je prijetećim radnjama dovesti drugu osobu u ponižavajući i/ili podređeni položaj
Ogovaranje i klevetanje		Izmišljanje informacija o žrtvi s ciljem povrede osobe te njihovo elektroničko slanje i dijeljenje. Uključuje stavljanje slike lica osobe na nepoznato golo tijelo i dijeljenje te slike. Cilj ovih radnji je nanošenje štete žrtvinoj reputaciji ili uništavanje odnosa s drugim osobama
Lažno predstavljanje		Uzimanje tuđeg identiteta i slanje poruka i drugih sadržaja u tuđe ime.
Iznuđivanje i širenje povjerljivih informacija		Javno objavljivanje podataka koje je žrtva poslala počinitelju nasilnika u povjerenju. Također, počinitelj nasilja može izmanipulirati žrtvu da napiše nešto privatno što onda počinitelj nasilja javno objavljuje ili šalje dalje bez dopuštenja.
Socijalno isključivanje		Događa se jednako na Internetu kao i u offline svijetu. Žrtve ne mogu ući u određene chat sobe ili ih se ne uključuje u grupne poruke
Prijetnje i uhođenje		Opetovano slanje prijetećih poruka te neprestani pokušaji uspostavljanja i nastavljanja neželjenog kontakta zbog kojih se žrtva počinje bojati za vlastitu sigurnost i dobrobit. Posebno je

	izraženo prilikom komunikacije s nepoznatom osobama te u slučajevima seksualnog nasilja putem Interneta
Videosnimanje	Snimanje ili fotografiranje u situacijama koje su za djecu ponižavajuće ili neugodne; izazivanje i snimanje tučnjave ili drugih nasilnih sadržaja te njihovo širenje
Izmjena fotografija	Izmjena osobnih fotografija bez dozvole i objava na internetu

Koraci o postupanju u slučaju elektroničkog nasilja:

1. Provesti razgovor sa sudionicima elektroničkog nasilja te zadržati uređaj do odluke o daljnjem postupanju.
2. Voditi Obrazac 3. (Evidencijski obrazac o elektroničkom nasilju) te ga dostaviti stručnom timu i ravnatelju.
3. Ukoliko postoji sumnja na počinjenje kaznenog djela isto **prijaviti policijskoj postaji** i CZSS.
4. Pružiti/uključiti dijete-žrtvu i počinitelja u odgovarajući tretman psihosocijalne podrške.

CENTAR ZA PRUŽANJE USLUGA U ZAJEDNICI „SVITANJE“

Trg Tomislava dr. Bardeka 10/10 III. kat,

48 000 Koprivnica

RB.

EVIDENCIJSKI OBRAZAC O ELEKTRONIČOM NASILJU

IME I PREZIME KORISNIKA (ŽRTVE NASILJA)	
POČINITELJ NASILJA	
DATUM	

OPIS UTVRĐENIH OKOLNOSTI

PODUZETE MJERE

CENTAR ZA PRUŽANJE USLUGA U ZAJEDNICI „SVITANJE“

Trg Tomislava dr. Bardeka 10/10 III. kat,

48 000 Koprivnica

Obrazac ispunio/la _____:

Datum: _____

6. PROTOKOL U SLUČAJU KORIŠTENJA SREDSTAVA OVISNOSTI

U slučaju sumnje na korištenje sredstava ovisnosti, potrebno je:

1. Obaviti razgovor s korisnikom, te u slučaju sumnje dogovoriti testiranje, bez najave testiranja korisniku

2. Prva 4 tjedna korisnik se testira jednom tjedno u HZJZ
3. Nenajavljeno testiranje po procjeni matičnog odgajatelja
4. Voditi Obrazac 4. (Evidencijski obrazac o konzumaciji psihoaktivnih tvari) i dostaviti ga stručnom timu koji izvještava nadležni Područni ured Hrvatskog zavoda za socijalni rad, policijsku postaju i ravnatelja, te uključuje korisnika u savjetodavni rad
5. Ukoliko se korisnik pokaže pozitivnim, odmah pozvati policiju, oduzeti opojna sredstva te pregledati osobne stvari. O svemu obavijestiti Stručni tim i ravnatelja. Uputiti ga na tretman u Centar za zaštitu mentalnog zdravlja i prevenciju ovisnosti pri Zavodu za javno zdravstvo Koprivničko – križevačke županije
6. Daljnje postupanje ovisi o procjenama i preporukama Centra

KONTAKTI:

Trg Tomislava dr. Bardeka 10/10, 48 00 Koprivnica

tel: 048/ 655-110

fax: + 048/ 655-102

e-mail: info@zzjz-kkz.hr

RADNO VRIJEME

Radnim danom 07:00 - 15:00

Obrazac 4.	
RB.	

EVIDENCIJSKI OBRAZAC O SUMNJI NA KONZUMACIJU PSIHOAKTIVNIH TVARI

CENTAR ZA PRUŽANJE USLUGA U ZAJEDNICI „SVITANJE“

Trg Tomislava dr. Bardeka 10/10 III. kat,

48 000 Koprivnica

IME I PREZIME KORISNIKA	
VRIJEME DOGAĐAJA	
MJESTO DOGAĐAJA	
PRISUTNE OSOBE	

OPIS UTVRĐENIH OKOLNOSTI
PODUZETE MJERE

7. PROTOKOL POSTUPANJA U SLUČAJEVIMA NEOPRAVDANOG IZBIVANJA DJECE IZ USTANOVE

Svako neopravdano udaljavanje ili izbivanje iz Ustanove koje nije u dogovoru sa stručnim djelatnicima, a odnosi na produljeno zadržavanje ili nedolazak u Ustanovu, smatra se

bijegom. Dogovor korisnika sa stručnim djelatnikom o produljenom izbivanju evidentira se u Knjigu dnevne evidencije.

Udaljavanje djece do 14 godina prijavljuje se odmah Centru za obavješćivanje 112 i/ili nadležnoj policijskoj postaji.

Za korisnike starosne dobi od 14 do 18 godina bijegom/udaljavanjem smatra se produljeno zadržavanje ili nedolazak u trajanju od najmanje 2 sata po završetku školskih ili drugih obveza (aktivnosti slobodnog vremena i sl.).

U slučaju da se dogodi produljeno zadržavanje ili nedolazak u Ustanovu dežurni odgajatelj je dužan poduzeti sljedeće radnje:

1. Kontaktirati korisnika na mobitel/telefon i pokušati ga motivirati na povratak u dogovoreno vrijeme. Ukoliko je korisnik poštovao dogovor NE poduzimaju se radnje pod točkama 2. – 5.
2. Kontaktirati sa službenom osobom na mjestu gdje je korisnik trebao biti prema saznanjima djelatnika Ustanove (škola, obitelj, aktivnosti slobodnog vremena i sl).
3. Telefonski prijaviti o udaljavanju Centru za obavješćivanje 112, te policiju, telefonski izvijestiti ravnatelja, a u vrijeme do dolaska policije poduzimati radnje u svrhu pronalaska korisnika: pregledati prostore i uobičajena mjesta gdje dijete zalazi.
4. Po dolasku osobe zadužene za rad po pozivu dežurni odgojitelj odlazi u policijsku postaju radi prijave bijega
5. Službeno prijaviti bijeg/udaljavanje s pratećom dokumentacijom (rješenje o smještaju, domovnica i/ili rodni list i fotografija) u nadležnoj policijskoj postaji.
6. Navedene postupke upisati u Knjigu dnevne evidencije. U slučaju da je riječ o punoljetnim korisnicima Ustanove poduzima sve prethodno navedene radnje
7. Nakon poduzetih radnji, po povratku korisnika u Ustanovu primjenjuju se sljedeći odgojni postupci:
 - razgovor stručnog tima sa korisnikom,
 - obavješćavanje nadležnog PU HZSR o bijegu/udaljavanju putem pismenog izvješća.

U slučaju da dijete ponovi bijeg u kratkom vremenskom razdoblju (30 dana), Stručni tim izrađuje Modificirani individualni plan rada.

U slučaju sustavnog bježanja, ako je sklonost bijegu postala navika ili dio ličnosti, poziva se Stručni tim nadležnog centra djeteta kako bi se dogovorila daljnja postupanja.

CENTAR ZA PRUŽANJE USLUGA U ZAJEDNICI „SVITANJE“

Trg Tomislava dr. Bardeka 10/10 III. kat,

48 000 Koprivnica

8. O poduzetim aktivnostima, razgovorima, izjavama te svojim opažanjima voditi Obrazac 5. (Evidencija o bijegu iz ustanove) koji će se dostaviti na zahtjev stručnom timu, ravnatelju te drugim nadležnim tijelima.

Obrazac 5.

RB.

EVIDENCIJSKI OBRAZAC O BIJEGU

IME I PREZIME KORISNIKA	
-------------------------	--

CENTAR ZA PRUŽANJE USLUGA U ZAJEDNICI „SVITANJE“

Trg Tomislava dr. Bardeka 10/10 III. kat,

48 000 Koprivnica

VRIJEME DOGAĐAJA	
MJESTO DOGAĐAJA	
PRISUTNE OSOBE	

OPIS SITUACIJE
PODUZETE MJERE

Obrazac ispunio/la _____.

Datum: _____

CENTAR ZA PRUŽANJE USLUGA U ZAJEDNICI „SVITANJE“

Trg Tomislava dr. Bardeka 10/10 III. kat,

48 000 Koprivnica

Centar za pružanje usluga u zajednici Svitanje

Trg Tomislava dr. Bardeka 10/10, III. Kat

48000 Koprivnica

8. PROTOKOL O NAČINU POSTUPANJA U SLUČAJU POČINJENJA KRAĐE ILI OŠTEĆENJA TUĐE IMOVINE

Ukoliko korisnik unutar Ustanove počini neko od navedenih djela postupak je sljedeći:

KRAĐA: pretres korisnikovih stvari, razgovor, povrat otuđene stvari ili nadoknada iste o vlastitom trošku počinjenja te odgojna posljedica prema procjeni odgajatelja u smjeni. O događaju i nadoknadi štete treba izraditi Zapisnik.

OŠTEĆENJE TUĐE IMOVINE: razgovor s korisnikom. U slučaju namjernog oštećenja imovine drugih korisnika ili oštećenja imovine Ustanove, korisnik o vlastitom trošku počinjenju štetu mora nadoknaditi ili popraviti. O događaju i nadoknadi štete treba izraditi Zapisnik. Odgojna posljedica dodjeljuje se prema procjeni odgajatelja u smjeni.

*Odgojna posljedica treba biti pravovremena, ravnomjerna težini počinjenog djela. Prikladna trajanjem te prikladna dobi počinitelja.

*Sve navedene i slične situacije potrebno je zabilježiti u knjigu dnevne evidencije te dosje korisnika.

*U slučaju učestale manifestacije nedopuštenih djela te ovisno o težini počinjenih djela potrebno je obavijestiti i uključiti Stručni tim Ustanove, uključiti korisnika u savjetovanja i slično. Mogućnost razmatranja otpusta.

U slučaju počinjenja djela izvan Ustanove prema imovini koje se prema Kaznenom zakonu definira kao kazneno, prema korisniku će se postupati sukladno Zakonu o sudovima za mladež. Ovisno o slučaju potrebno je prijaviti policiji (192 ili najbliža PP). Kontakt policajac ŽELJKO ŠOŠTARIĆ (048/656 502).

CENTAR ZA PRUŽANJE USLUGA U ZAJEDNICI „SVITANJE“

Trg Tomislava dr. Bardeka 10/10 III. kat,

48 000 Koprivnica

ZAPISNIK U SLUČAJU POČINJENJA KRAĐE ILI OŠTEĆENJA TUĐE IMOVINE

DATUM, VRIJEME I

MJESTO: _____

UKLJUČENI

SUDIONICI: _____

IME DEŽURNOG ODGAJATELJA I OSTALIH UKLJUČENIH

OSOBA: _____

KRAĆI OPIS SITUACIJE:

KORACI POSTUPANJA (što se poduzelo i kojim rezultatom, tko je obaviješten o događaju):

Ja, _____, priznajem da sam namjerno/nenamjerno izveo krađu/prouzročio štetu u CPUZ Svitanje te sam suglasan da se od mog džeparca isplati iznos od _____ € kako bi se šteta podmirila.

**Potpis korisnika:
zapisnik:**

Potpis odgajatelja koji je izradio

9. PROTOKOL O PRIJEMU I OTPUSTU KORISNIKA

Smještajni kapaciteti organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku: 6+2 korisnika između 3 i 18 godina starosti.

Smještajni kapaciteti organiziranog stanovanja uz povremenu podršku: 4 korisnika između 18 i 26 godina starosti, a iznimno od 16 godina starosti, ukoliko je u stanu i punoljetan korisnik.

1. PRIJEM

1.1. Postupak nakon zaprimanja zahtjeva

Nadležni Područni ured Hrvatskog zavoda za socijalni rad šalje zahtjev za organizirano stanovanje (smještaj) te uz zahtjev prilaže socijalnu anamnezu, rodni list, nalaz dijagnostike (ukoliko postoji) te mišljenje škole (ukoliko postoji). Ukoliko nedostaje neka od dokumentacije ista se može zatražiti i naknadno. Komisija za prijem i otpust korisnika, koju čine socijalni radnik, psiholog, 2 odgojitelja i ravnatelj, potom razmatra zahtjev te odlučuje prihvaća li se ili odbija prijem korisnika u organizirano stanovanje. O navedenoj odluci se sastavlja pisana odluka te se odgovor šalje nadležnom PU. Prilikom istog se s nadležnim PU dogovara i datum početka pružanja socijalne usluge.

Na prijem korisnik dolazi u pratnji djelatnika PU, a moguće je da uz PU bude prisutan i roditelj korisnika. Prijemu prisustvuje i stručni tim Ustanove te jedan odgojitelj.

1.2. Dokumentacija

Prilikom prijema PU predaje slijedeću dokumentaciju za korisnika:

- Rješenje kojim se socijalna usluga priznaje
- Osobnu iskaznicu (ukoliko ju korisnik posjeduje)
- Zdravstvenu iskaznicu
- Domovnicu i rodni list korisnika
- Liječničku dokumentaciju
- Svjedodžbe završnih razreda

Prijem korisnika nije moguće realizirati ukoliko se prilikom prijema korisnika od strane PU ne osigura sva potrebna dokumentacija. Iznimno, dokumentacija se može dostaviti u narednih 8 dana, ukoliko se radi o hitnom smještaju korisnika i u tom slučaju se prilikom prijema sastavlja zapisnik o hitnom prijemu.

1.3. Postupanje prilikom dolaska korisnika u Ustanovu

- **Upoznavanje s pravilima Ustanove i obvezama korisnika**

Prilikom prijema obavlja se razgovor s korisnikom, upoznaje ga se s pravilima Ustanove, kao i s njegovim obavezama koje mu se daje u pisanom obliku što korisnik, ukoliko je suglasan, potpisuje i što se sprema u njegov dosje, koji se izrađuje nakon prijema.

- **Pregledavanje stvari**

Po prijemu se obavlja pregled svih osobnih stvari, oduzimaju se oštri predmeti (škarice, žileti, noževi i sl.), preuzimaju se osobni dokumenti, novci i druge vrijednosti, lijekovi i mobiteli te se predaju odgojitelju.

Ukoliko korisnik prilikom prijema nema odjeću i obuću koja je adekvatna i u dovoljnim količinama, nadležni PU priznaje korisniku pravo na jednokratnu novčanu naknadu za kupnju istih.

- **Predaja mobitela odgojitelju**

Mobitel se uzima na period od 10 dana, a on može biti i kraći ukoliko korisnik pokazuje primjereno ponašanje te sudjeluje u aktivnostima (no ne kraće od 5 dana).

- **Upoznavanje s prostorom Ustanove**

Korisnika se upoznaje sa svim prostorijama unutar kuće i okućnicom te s ostalim korisnicima i sobom koja je za njega unaprijed pripremljena.

- **Testiranje na opojna sredstva ovisnosti**

Po procjeni odgojitelja, po dolasku korisnik se testira na opojne droge u Ustanovi te se dalje dogovaraju testiranja izvan Ustanove, odnosno pri Zavodu za javno zdravstvo Koprivničko-križevačke županije.

- **Prijava boravišta**

Obavezna je prijava boravišta korisnika tijekom tjedan dana od dolaska u Ustanovu u nadležnu policijsku postaju.

- **Fotografiranje korisnika**

Prilikom prijema, odgojitelj fotografira službenim mobitelom korisnika te fotografiju pohranjuje za potrebe lakše identifikacije u slučaju bijega iz Ustanove.

- **Potpisivanje izjave o sudjelovanju korisnika u aktivnostima izvan Ustanove**

Ukoliko je prijemu prisutan roditelj ili skrbnik djeteta, potpisuje izjavu o sudjelovanju korisnika u aktivnostima izvan Ustanove: fotografiranje, priredbe, slanje radova na izložbe i sl.

2. OTPUST

2.1.Razlozi za otpust

Otpust korisnika radi se kada prestanu razlozi za priznavanje prava na socijalnu uslugu organiziranog stanovanja, a to su: povratak u obitelj, punoljetnost, samovoljno napuštanje Ustanove (ukoliko je korisnik punoljetan), konstantno i grubo kršenje pravila Ustanove te premještanje u drugu Ustanovu ili udomiteljsku obitelj. Prijedlog otpusta daje matični odgojitelj ili stručni tim Ustanove te se dogovara sastanak proširenog stručnog tima s PU. Prijedlog može biti u sklopu polugodišnjih izvješća, kao poseban zahtjev koji se šalje PU ili verbalno izražen na sastanku proširenog stručnog tima.

2.2. Postupak nakon donošenja rješenja Područnog ureda, Hrvatskog zavoda za socijalni rad o prekidu socijalne usluge organiziranog stanovanja

Nakon donošenja rješenja PU, HZSR o prestanku priznavanja prava na socijalnu uslugu organiziranog stanovanja za korisnika, korisniku se vraćaju osobne stvari i dokumentacija. Sve mora biti navedeno na listi za otpust koju korisnik potpisuje prilikom odlaska.

ZAPISNIK O HITNOM PRIJEMU KORISNIKA

(ime i prezime korisnika)

Sastavljen dana _____ u _____ sati.

Prisutni:

Djelatnik PU, HZSR:

Djelatnici CPUZ Svitanje:

Započeto u:

Bilješke tijekom prijema (ukratko razlog hitnog smještaja):

CENTAR ZA PRUŽANJE USLUGA U ZAJEDNICI „SVITANJE“

Trg Tomislava dr. Bardeka 10/10 III. kat,

48 000 Koprivnica

Popis preuzetih dokumenata:

Posebne napomene (alergije, lijekovi, bolesti i sl.)

Zapisnik je pročitán svim prisutnim osobama, na njega nemaju primjedbi te ga potvrđuju svojim potpisom.

Dovršeno u:

U Koprivnici, _____

IZJAVA O SUDJELOVANJU KORISNIKA

(ime i prezime korisnika)

U AKTIVNOSTIMA IZVAN USTANOVE

Pored aktivnosti koje se provode u sklopu redovitih programa, korisnici Centra za pružanje usluga u zajednici Svitanje uključuju se i u razne druge aktivnosti o kojima se prikupljaju podaci. Zakonom o zaštiti osobnih podataka (NN 106/2012) osigurana je zaštita privatnog života i ostalih ljudskih prava i temeljnih sloboda u prikupljanju, obradi i zaštiti osobnih podataka. Podaci i materijali koji se prikupljaju u Centru za pružanje usluga u zajednici Svitanje koriste se isključivo u odgojne svrhe kako bi se osigurala viša kvaliteta života i rada u Ustanovi.

SVOJIM POTPISOM ODOBRAVAM SLJEDEĆE AKTIVNOSTI:

- Fotografiranje djeteta, video ili audio zapise javnih nastupa djeteta;
- Priredbe u medijima;
- Slanje dječjih radova na izložbe

CENTAR ZA PRUŽANJE USLUGA U ZAJEDNICI „SVITANJE“

Trg Tomislava dr. Bardeka 10/10 III. kat,

48 000 Koprivnica

- Uključivanje djeteta u izvanškolske aktivnosti
- Zdravstvene preglede
- Sistematske preglede za izvanškolske aktivnosti
- Terenska nastava;
- Snimanje različitih aktivnosti djeteta;
- Ispitivanje djeteta za studijske potrebe;
- Objavljivanje dječjih radova i aktivnosti u listu Ustanove i na web stranici Ustanove.

Potpis roditelja/skrbnika:

LISTA PREUZETIH OSOBNIH STVARI I DOKUMENTACIJE ZA KORISNIKA

(ime i prezime korisnika)

Osobne stvari:

CENTAR ZA PRUŽANJE USLUGA U ZAJEDNICI „SVITANJE“

Trg Tomislava dr. Bardeka 10/10 III. kat,

48 000 Koprivnica

Dokumentacija:

POTPIS KORISNIKA:

POTPIS ODGOJITELJA:

U Koprivnici, _____

10. PROTOKOL

O POSTUPANJU U SLUČAJU SAMOOZLJEĐIVANJA I POKUŠAJA SUICIDA

U slučaju kada korisnici iskazuju različita autodestruktivna ponašanja poput fizičkog samoozljeđivanja (npr. udaranje vlastitog tijela, grebanje, ozljeđivanje oštrim predmetima, čupanje kose, udaranje glavom o zid i slično) te prijetnje suicidom ili pokušajem suicida, **postupanja djelatnika su sljedeća:**

1. odmah poduzeti sve mjere da se zaustavi i prekine autodestruktivno ponašanje djeteta ili mlade osobe te po procjeni kontaktirati:
 - a) hitnu pomoć - 112
 - b) hitni prijem Psihijatrijske bolnice za djecu i mladež Zagreb – (01) 4862-511 ili (01) 4862-503 ili Centar za krizna stanja i prevenciju suicida pri KBC Zagreb – (01) 2376-470 (radi od 0-24 h)

U slučaju prijetnje i/ili pokušaja samoubojstva djeteta, procjenu o daljnjim koracima može donijeti psiholog ili drugi član stručnog tima Centra, i/ili medicinska služba, a dijete se ne smije ostaviti bez stalnog nadzora radnika Centra do osiguravanja daljnjih koraka i odgovarajuće pomoći.

2. postupati sukladno uputama od strane liječnika psihijatra (npr. kontaktirati hitnu službu ili dijete dopratiti u bolnicu), dežurni odgojitelj zajedno sa socijalnom radnicom ili psihologom Ustanove odlazi s djetetom/mladom osobom u pratnju te izvještava ravnatelja ustanove koji poziva osobu koja će ostati s drugim korisnicima;
3. dijete uključiti u dodatni individualni rad (savjetodavni rad, psihološka podrška) u/ili izvan ustanove te mu osigurati pojačani nadzor;
4. dežurni djelatnik dužan je voditi *Obrazac 6. (Evidencija ustanove o slučaju samoozljeđivanja/pokušaja suicida)* koji će se dostaviti na uvid stručnom timu, ravnatelju te drugim nadležnim tijelima po potrebi;

POSTUPANJA U SLUČAJU SAMOOZLJEĐIVANJA:

- odmah spriječiti korisnika da si nanosi bol ili štetu
- ukoliko nije moguće spriječiti korisnika u nanošenju štete samome sebi, potrebno je pozvati drugog stručnog radnika

- udaljiti ostale korisnike iz prostorije ili osigurati posebnu prostoriju u koju se može odvesti korisnika koji se ozlijedio
- ako je ozljeda vidljiva i svježa, potrebno ju je sanirati, a ukoliko je ozljeda teže prirode, potrebno je pozvati hitnu službu i dalje postupati prema njihovim uputama te o svemu sastaviti službenu bilješku
- razgovarati s korisnikom pokušavajući ga smiriti, pružiti potporu i razumjeti stanje u kojem se nalazi
- obavijestiti psihologa i socijalnog radnika ustanove koji će obaviti razgovor s korisnikom te ga uključiti u individualni tretman u sklopu ustanove ili prema procjeni potrebe u rad dječjeg psihijatra
- odgojitelj ili stručni tim ustanove pruža podršku korisnicima koji su prisustvovali događaju i ostalim korisnicima koji borave u kući zajedno s korisnikom koji se ozlijedio
- potrebno je telefonski obavijestiti roditelja korisnika o događaju i poduzetim aktivnostima
- ukoliko dijete iznosi suicidalne nakane, potrebno je odmah zatražiti uključivanje djeteta u tretman dječjeg psihijatra, a ukoliko to nije moguće, dijete je potrebno odvesti na hitan psihijatrijski pregled
- ukoliko od strane hitne službe bude zatraženo da odgojitelj doveze dijete na hitan bolnički prijem ili ide u njegovoj pratnji vozilom hitne službe, a odgojitelj je sam u smjeni, potrebno je kontaktirati ravnatelja ili stručni tim te osigurati da drugi odgojitelj ostane s ostalim korisnicima, a ukoliko to nije moguće, potrebno je kontaktirati policiju ili nadležnu socijalnu službu pri PU
- **korisnika je potrebno pojačano pratiti radi sprječavanja daljnjeg samoozljeđivanja**

POSTUPANJA U SLUČAJU POKUŠAJA SUICIDA:

- ukoliko odgojitelj posumnja da je korisnik uzeo tablete ili se ozlijedio do te mjere da mu je potrebna liječnička intervencija, potrebno je odmah kontaktirati hitnu službu
- do dolaska hitne službe, odgojitelj je dužan korisniku pružiti prvu pomoć prema telefonskim uputama medicinskog osoblja
- ukoliko od strane hitne službe bude zatraženo da odgojitelj doveze korisnika na hitan bolnički prijem ili ide u njegovoj pratnji vozilom hitne službe, a odgojitelj je sam u smjeni, potrebno je kontaktirati ravnatelja ili stručni tim te osigurati da drugi odgojitelj ostane s ostalim korisnicima, a ukoliko to nije moguće, potrebno je kontaktirati policiju ili nadležnu socijalnu službu pri PU
- nakon hitne intervencije, odgojitelj obavještava ostale odgojitelje, stručni tim i ravnatelja ustanove te nadležnog socijalnog radnika u HZSR – o događaju se piše službena bilješka

- odgojitelj ili stručni tim ustanove pruža podršku korisnicima koji su prisustvovali događaju i ostalim korisnicima koji borave u kući zajedno s korisnikom koji je imao pokušaj suicida
- potrebno je telefonski obavijestiti roditelja korisnika o događaju i poduzetim aktivnostima
- na stručnom sastanku potrebno je dogovoriti daljnji tijek postupanja prema korisniku

**EVIDENCIJSKI OBRAZAC O SLUČAJU
SAMOOZLJEĐIVANJA/POKUŠAJA SUICIDA**

Obrazac 6.

RB.

IME I PREZIME KORISNIKA	
VRIJEME DOGAĐAJA	
MJESTO DOGAĐAJA	
PRISUTNE OSOBE	

OPIS SITUACIJE

CENTAR ZA PRUŽANJE USLUGA U ZAJEDNICI „SVITANJE“

Trg Tomislava dr. Bardeka 10/10 III. kat,

48 000 Koprivnica

OPIS POVREDE
PODUZETE MJERE

Obrazac ispunio/la _____.

Datum: _____

11. PROTOKOL O POSTUPANJU U SLUČAJU DA JE KORISNIK IZVAN KONTROLE PONAŠANJA I EMOCIJA I U SLUČAJU PSIHOPATOLOŠKIH STANJA KORISNIKA

Pod psihopatološkim ponašanjem podrazumijeva se svako ponašanje koje odudara od društveno prihvaćenih ponašanja u određenoj zajednici, u ovom slučaju ponašanje korisnika u organiziranom stanovanju. Ukoliko korisnik pokazuje psihomotornu usporenost, plačljivost, nervozu, agresivnost, tada je riječ o korisniku koji nije u stanju kontrolirati svoje emotivno stanje.

1. POSTUPANJE U SLUČAJU KADA JE KORISNIK IZVAN KONTROLE EMOCIJA I PONAŠANJA

- Potrebno je korisnika izvan kontrole izdvojiti u posebnu prostoriju, a ako to nije moguće potrebno je druge korisnike odvojiti u druge prostorije uz osiguranje druge osobe s ostalim korisnicima
- Odgojitelj treba ukloniti sve predmete s kojima se korisnik može ozlijediti i pokušati smiriti korisnika razgovorom
- Ukoliko odgojitelj ne može smiriti korisnika potrebno je pozvati stručni tim ustanove ili djelatnike hitne pomoći ili policiju bez napuštanja korisnika
- Navedeni događaj potrebno je evidentirati u knjigu dnevne evidencije, kao i poduzete radnje u vezi njega

2. POSTUPANJE U SLUČAJU PSIHOPATOLOŠKIH STANJA KORISNIKA

- Ako odgojitelj primijeti psihopatološka stanja kod korisnika potrebno je obavijestiti stručni tim
- Psihopatološka stanja podrazumijevaju znakove depresije, anksioznosti, bipolarnog poremećaja, shizofrenije, bulimije, anoreksije...
- Ukoliko je stanje akutno i intenzivno potrebno je korisnika odvojiti u zasebnu prostoriju, uz osiguranje druge osobe s ostalim korisnicima

- Odgojitelj treba ukloniti sve predmete s kojima se korisnik može ozlijediti i korisnika pokušati smiriti mirnim razgovorom, a ukoliko to nije moguće potrebno je obavijestiti stručni tim ustanove ili hitnu službu bez napuštanja korisnika
- Za korisnika koji nije u akutnom stanju potrebno je dogovoriti psihijatrijski pregled kod dječjeg psihijatra koji odlučuje o farmakoterapiji, hospitalizaciji i sl.
- U skladu s preporukom liječnika dalje se organizira rad s korisnikom u ustanovi
- Navedeni događaj potrebno je evidentirati u knjigu dnevne evidencije, kao i poduzete radnje u vezi njega

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

12. PROTOKOL

O JEDINSTVENOM POSTUPANJU ODGOJNOG OSOBLJA PREMA KORISNICIMA U SLUČAJU NAGRAĐIVANJA ILI USKRAĆIVANJA POVLASTICA PRILIKOM KRŠENJA KUĆNOG REDA

Uvodni dio

Sukladno odredbama čl. 29. Statuta Centra, Stručno vijeće čine svi stručni radnici Centra, a koji raspravljaju o stručnim pitanjima vezanim za rad Centra. Članovi stručnog tima i odgojitelji redovito i kontinuirano surađuju, uz osiguravanje stručne podrške i potpore od strane članova stručnog tima u određivanju primjerenih odgojnih postupaka, te uspostavljaju mehanizme razrješavanja eventualnih nesuglasica, odnosno učinkovitije suradnje između odgojitelja međusobno, te članova stručnog tima i odgojitelja Centra.

Članak 1.

Nagrade ili uskraćivanje povlastica definiraju se kao mehanizmi kojima je svrha utjecati na ponašanje korisnika s ciljem ponavljanja poželjnih i sprečavanja nepoželjnih oblika ponašanja. Odgajatelji i stručni djelatnici Centra u svom radu trebaju dati prednost pozitivnom potkrepljivanju i osnaživanju poželjnih oblika ponašanja naspram uskraćivanju povlastica.

Radi pravovremenog reagiranja i postupanja u skladu s ponašanjem pojedinog korisnika, odgajatelj će voditi evidenciju u vidu Liste opažanja (u privitku) za svakog korisnika.

Članak 2.

Uzorno ponašanje korisnika, redovito izvršavanje odgovornosti i obveza te poštivanje Kućnog reda, kontinuirano se potiču nagrađivanjem. Nagrade mogu biti:

- Pohvala
- Javna pohvala
- Javna pohvala Stručnog vijeća objavljena na Vijeću korisnika
- Dodatne privilegije
- Financijska i materijalna nagrada

Članak 3.

Uz odredbe ovog Protokola, stručni radnici Centra mogu koristiti i druge oblike nagrađivanja.

Članak 4.

Pohvala se redovito i na dnevnoj bazi usmenim putem izriče korisnicima koji pokazuju pozitivne i društveno poželjne obrasce ponašanja (samoinicijativnost u izvršavanju obveza i zaduženja, pomaganje drugim korisnicima i djelatnicima Centra i dr.). Pohvala se može evidentirati u Knjizi dnevne evidencije.

Članak 5.

Javna pohvala izriče se za iznimno/kontinuirano uzorno ponašanje i izvršavanje svih obveza, na sastancima grupa, za prethodno razdoblje, te ulazi u zapisnik sastanaka. Javna pohvala može se izreći i za više korisnika istovremeno, kao i za cijelu grupu. Javna pohvala može se izreći i na Vijeću korisnika te na Stručnom vijeću i konstatiraju se u zapisniku.

Pohvalnica se uručuje korisniku, a preslika se ulaže u dosje korisnika.

Članak 6.

Prema Listi opažanja ponašanja korisnika, a prema dogovoru Stručnog tima nagradit će se (lizalicom, čokoladicom, sladoledom i sl.) onaj korisnik koji je većinu mjeseca ispunjavao navedene kriterije.

Članak 7.

Odgovornost je svakog korisnika da poštuje Kućni red te pravila ponašanja sukladno svojoj dobi i psihofizičkim mogućnostima.

Članak 8.

U slučaju počinjenja učestalih prekršaja vezanih uz nepoštivanje kućnog reda ili neizvršavanja obaveza, izricat će se raspoložive odgojne mjere:

1. Usmena opomena odgajatelja
2. Uskraćivanje povlastica
3. Naknada štete
4. Pisana opomena Stručnog vijeća

Članak 9.

Usmena opomena odgajatelja primjenjuje se u slučajevima ometanja ostalih korisnika, te u slučaju vidljivo učestalog negativnog ocjenjivanja drugih stavki iz Liste opažanja. Isto se bilježi u Listi opažanja svakog korisnika u njegovom dosjeu.

Članak 10.

Korisnik uz odgajatelja može aktivno sudjelovati u donošenju mjere uskraćivanja povlastica i određivanju njezinog trajanja, a odluka o tome upisuje se u Knjigu dnevne evidencije, na uvid svom stručnom osoblju radi dosljednosti u postupanju. To može biti: privremeno uskraćivanje korištenja zajedničkih zabavnih sadržaja – TV, računalo, pametna ploča.

Korisniku se može oduzeti predmet korišten za narušavanje reda i mira ustanove. Sve uskrate povlastica određuju se s točno određenim vremenskim trajanjem i u što većoj mjeri su povezane s vrstom neprihvatljivog ponašanja i koliko je to moguće u aktivnoj suradnji sa samim korisnikom.

Članak 11.

Korisnici su odgovorni za čuvanje svojih stvari. Šteta u slučaju krađe ili uništenja imovine korisnika, neće se nadoknađivati iz sredstava Centra ako korisnici svoje vrijednosti ili novac prethodno ne pohrane na čuvanje stručnom djelatniku Centra. Novčana naknada određuje se u slučaju krađe i/ili svjesnog i namjernog uništenja domskog inventara ili tuđe imovine. Pri određivanju nadoknade, u obzir se uzima materijalna i sentimentalna vrijednost oštećene ili uništene imovine po prijedlogu odgajatelja uz prisutnost oštećenog i počinitelja, na temelju čega odlučuje Stručni tim. Korisnik na dobrovoljnoj razini pristaje svojim osobnim sredstvima nadoknaditi počinjenu štetu, o čemu će se sastaviti i potpisati službena bilješka. Svaku krađu Centar će prijaviti policiji.

Uz pristanak oštećene osobe ili osobe koja je odgovorna za uništenu ili ukradenu imovinu, osim materijalne naknade, šteta se može nadoknaditi isprikom, činjenjem dobrog djela za oštećenu osobu, s fokusom na poštivanju principa pravednosti, odnosno realne razmjernosti štete i njezine naknade. O istome će se raspraviti na sljedećem Vijeću korisnika.

U slučaju verbalnog ili fizičkog napada na drugu osobu/dijete, primjenjuje se važeći Protokol o postupanju u kriznim situacijama.

Članak 12.

Stručno vijeće izriče opomenu u slučaju težeg kršenja stavki iz Pravilnika o kućnom redu (bježanje iz Ustanove, konzumiranje alkohola i pušenje u unutarnjem i vanjskom prostoru Centra, opetovana verbalna agresija, fizička agresija). S navedenom opomenom upoznaje se roditelj djeteta, a zapisnik o navedenim okolnostima kao i očitovanju samog korisnika prilaže se u njegov osobni list. O svim donesenim odlukama, a u cilju prevencije neadekvatnih obrazaca ponašanja izvijestit će se ostali korisnici na Vijeću korisnika.

Članak 13.

U slučaju nastavka namjernog, višekratnog i teškog kršenja odredbi Pravilnika o kućnom redu, a nakon što su se prethodno iskoristili svi dostupni mehanizmi, poduzet će se preostale i raspoložive mogućnosti Stručnog vijeća, a koje se odnose na pisanje izvješća ili sazivanje izvanrednog sastanka s matičnim Centrom za socijalnu skrb s ciljem utvrđivanja najadekvatnije skrbi za korisnika.

Članak 14.

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

KLASA:

URBROJ:

U Koprivnici, 4. rujna 2020. godine

Predsjednica Stručnog vijeća:

Snježana Kramarić

Ravnatelj:

Mladen Fajdetić

13. PROTOKOL O POSTUPANJU U HITNIM I KRIZNIM SITUACIJAMA

- USLUGA ORGANIZIRANOG STANOVANJA UZ SVEOBUHVAATNU PODRŠKU

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 i 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, prepravljeno osjećajima i misaona smušenost. Unutarnja ravnoteža je narušena i osjećaj ranjivosti izrazito je snažan.

Neki od kriznih događaja u organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku mogu biti:

- događaji u kući – požar, curenje plina, puknuće cijevi...
- izrazito loše zdravstveno stanje korisnika ili ozljede
- napad na korisnika, provala
- nasilje među korisnicima
- bijeg korisnika
- katastrofe širih razmjera koje mogu zadesiti i druge građane (poplava, potres)

Krizni događaji mogu biti i neke druge situacije koje u danom trenutku na korisnike djeluju izrazito uznemirujuće ili stresno.

POSTUPANJA ODGOJITELJA I KORISNIKA U HITNIM I KRIZNIM SITUACIJAMA

-pokušati ostati sabran u nastaloj okolnosti

Ukoliko se radi o životnoj ugrozi osigurati sigurno spašavanje korisnika i nazvati službu

112 (DUZS) i ispričati što se dogodilo

Ili nazvati ostale hitne službe ovisno o nastaloj okolnosti ugroženosti –

192 - Policija

193 – Vatrogasci

194 – Hitna pomoć

- **slušati upute nadležne službe**

- nazvati ravnatelja ustanove i osnovni stručni tim o nastaloj situaciji

- timski se odlučuje o pružanju daljnje podrške korisniku što može uključivati i pokretanje tima za psihološke krizne intervencije u sustavu socijalne skrbi

- o cijelom događaju vodi se **Krizni zapisnik** koji se čuva u prostoru psihologa

U slučaju uznemirujućih događaja koji ne uključuju životnu ugrozu, ali za korisnike i odgojitelje mogu biti stresni i uznemirujući

- informira se ravnatelj i stručni tim

- sanira se problem

- kontaktiraju se majstori ukoliko dođe do potrebe hitne sanacije problema i/ili upute majstora o postupanju - problemi s instalacijama, bojlerom, cijevima, električnim uređajima

Brojevi majstora:

Instalacija Sokač - 048 0636 159; 098173 9327

Elektromehanika Dolenc - Dolenc Miroslav 098 626613

Centralno grijanje (plin) - Instalacije Horvat 098 422 439

O nastaloj kriznoj/hitnoj situaciji piše se službena bilješka koja se prosljeđuje ravnatelju i osnovnom stručnom timu.

U slučaju nasilja među korisnicima primjenjuje se protokol o **Postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima**.

U slučaju bijega korisnika primjenjuje se **Protokol o postupanju u slučaju bijega korisnika**.

14. SMJERNICE O NAČINU POSTUPANJA ZA NEZDRAVSTVENO OSOBLJE KOJE DAJE LIJEKOVE

1. Odgajatelji redovito vode brigu o dovoljnoj količini lijekova, a u slučaju potrebe pravovremeno naručuju potrebne lijekove. Također vode brigu o urednosti ormarića s lijekovima i rokovima valjanosti lijekova.
2. Stalna terapija za korisnika propisana od strane liječnika obiteljske medicine i specijalista mora se davati prema danim uputama.
3. Svaki lijek koji korisnik primjenjuje mora se zabilježiti u knjigu evidencije s imenom i prezimenom korisnika, nazivom lijeka i točnim vremenom primjene.
4. Na mjestu vidljivom svim odgajateljima mora biti ispisana tablica s propisanom terapijom za svakog korisnika. Također se preporuča napraviti popis važnih telefonskih brojeva, poput hitne službe (194), liječnika, stomatologa, psihijatra, ljekarne i sl.
5. Na mjestu vidljivom svim odgajateljima redovito se vodi evidencija o zakazanim liječničkim pregledima.
6. Lijekovi se primjenjuju u prisustvu i pod nadzorom odgajatelja.
7. U slučaju nedoumice odgajatelja vezane uz primjenu lijeka odgajatelj treba pažljivo pročitati upute o lijeku. Stoga, lijekove treba držati u pripadajućim kutijicama.
8. U slučaju daljnje nedoumice odgajatelja vezane uz primjenu lijeka odgajatelj treba kontaktirati gradsku dežurnu ljekarnu, te zatražiti savjet. Kontakt gradske dežurne ljekarne je 048-621-049 ili 048-641-550.
9. Lijekovi se drže u ormarima pod ključem.
10. Ormarić s medicinskom opremom, osim propisane terapije, treba sadržavati sljedeće:
 - toplomjer, pincetu, grickalicu, medicinske škariće, zavoje, flastere, sredstvo za dezinfekciju rana, lijekove protiv bolova, lijekove protiv mučnine, lijekove protiv probavnih teškoća, lijekove za snižavanje tjelesne temperature, lijekove za prohodnost grla i nosa, lijekove protiv nadraženosti kože, lijekove za smirenje, gel za hlađenje, medicinski alkohol, sterilne rukavice, sprej protiv insekata i sl.
11. Kutija prve pomoći mora se nalaziti u službenom vozilu.

15. POSTUPANJE USTANOVE U SLUČAJU SAZNANJA ILI SUMNJE NA NEPRIMJERENO POSTUPANJE ILI NASILJE PREMA KORISNICIMA OD STRANE ODRASLE OSOBE (ODGAJATELJA, RODITELJA, DRUGIH ZAPOSLENIKA USTANOVE, NEPOZNATIH OSOBA)

U slučaju kada postoji sumnja ili je korisnik doživio neprimjereno postupanje ili nasilje od strane odrasle osobe u domu, djelatnik doma je dužan:

1. Poduzeti sve mjere da se zaustavi neprimjereno ili nasilno postupanje.
2. Kada dijete prijavi neprimjereno postupanje djelatnika Stručni tim ustanove treba o istome obavijestiti ravnatelja, te obaviti razgovore s djelatnikom i korisnicima uključenim u događaj.
3. U slučaju kada je uslijed neprimjerenog postupanja djelatnika došlo do ozljede potrebno je da dijete pregleda nadležni liječnik.
4. U slučaju nasilnog postupanja odmah po primanju informacije iz koje proizlazi sumnja da je dijete, odnosno korisnik doživio nasilje, lakšu ozljedu s namjerom, težu ozljedu s namjerom ili težu ozljedu iz nehaja, dužnost je djelatnika ustanove socijalne skrbi bez odgode obavijestiti ravnatelja, te je, **također bez odgode, dužan prijaviti sumnju o postojanju kaznenoga djela policiji.**
5. U slučaju lakše ozljede s namjerom, teže ozljede s namjerom ili teže ozljede iz nehaja obavezno je potreban liječnički pregled.
6. Voditi Obrazac 7. (Evidencijski obrazac o nasilju prema korisnicima od strane odrasle osobe) te ga dostaviti stručnom timu i ravnatelju koji obavljaju daljnje radnje iz svoje nadležnosti (prijava policijskoj postaji i CZSS).
7. Ako dijete ima ozlijede, kontaktirati hitnu službu (112) i policijsku postaju ili odvesti dijete na liječnički pregled, izvijestiti ravnatelja kako bi osigurao osobu koja ostaje sa korisnicima.

Obrazac 7.

RB.

**EVIDENCIJSKI OBRAZAC O NASILJU PREMA
KORISNICIMA OD STRANE ODRASLE OSOBE**

CENTAR ZA PRUŽANJE USLUGA U ZAJEDNICI „SVITANJE“

Trg Tomislava dr. Bardeka 10/10 III. kat,

48 000 Koprivnica

IME I PREZIME KORISNIKA	
VRIJEME DOGAĐAJA	
MJESTO DOGAĐAJA	
PRISUTNE OSOBE	

OPIS SITUACIJE
OPIS POVREDE
PODUZETE MJERE

Obrazac ispunio/la _____ . Datum:

16. POSTUPANJE USTANOVE U SLUČAJU NASILJA PREMA DJELATNICIMA USTANOVE OD STRANE KORISNIKA I/ILI ČLANOVA OBITELJI

U slučaju da je djelatnik doživio nasilje ili prijetnju nasiljem od strane korisnika ili članova obitelji, taj djelatnik treba:

1. Izvijestiti telefonski ravnatelja.
2. Doživljeno nasilje po procjeni odmah prijaviti policijskoj postaji s ciljem zaštite vlastite sigurnosti kao i dostojanstva u obavljanju službenih poslova kao i sigurnosti druge djece.
2. Voditi Obrazac 8. (Evidencijski obrazac o nasilju prema djelatnicima od strane korisnika) i dostaviti ga stručnom timu i ravnatelju koji izvještavaju CZSS i policijsku postaju.
3. Uključiti korisnika u tretman u ustanovi s ciljem savjetovanja nenasilnom rješavanju sukoba.

CENTAR ZA PRUŽANJE USLUGA U ZAJEDNICI „SVITANJE“

Trg Tomislava dr. Bardeka 10/10 III. kat,

48 000 Koprivnica

Obrazac 8.

RB.

**EVIDENCIJSKI OBRAZAC O NASILJU PREMA
DJELATNICIMA OD STRANE KORISNIKA**

IME I PREZIME KORISNIKA	
IME I PREZIME DJELATNIKA	
VRIJEME DOGAĐAJA	
MJESTO DOGAĐAJA	
PRISUTNE OSOBE	

CENTAR ZA PRUŽANJE USLUGA U ZAJEDNICI „SVITANJE“

Trg Tomislava dr. Bardeka 10/10 III. kat,

48 000 Koprivnica

OPIS SITUACIJE
OPIS POVREDE
PODUZETE MJERE

Obrazac ispunio/la _____.

Datum: _____

RAVNATELJ
Mladen Fajdetić

CENTAR ZA PRUŽANJE USLUGA U ZAJEDNICI „SVITANJE“

Trg Tomislava dr. Bardeka 10/10 III. kat,

48 000 Koprivnica