



CENTAR ZA PRUŽANJE USLUGA U ZAJEDNICI ZAGREB-DUGAVE
10010 ZAGREB-DUGAVE, ULICA SVETOG MATEJA 70/A



URED RAVNATELJA
Telefon: 01/66 01 209, Telefaks: 01/66 87 809

web. str.: www.centar-dugave.hr
e-pošta: centardugave@gmail.com

PROTOKOL O POSTUPANJU U SITUACIJAMA POVEĆANOG RIZIKA

Protokol se odnosi na preveniranje mogućih situacija povećanog rizika, kao i na postupanje u konkretnim situacijama sa ciljem zaštite korisnika, kao i svih radnika Centra Dugave.

Protokol utvrđuje obveze i odgovornosti, kao i načine postupanja u situacijama povećanog rizika

Protokol treba biti izvršen na vidnom i svima dostupnom mjestu u Centru.

O načinima i koracima postupanja svih radnika potrebno je upoznati korisnike na Vijeću korisnika te roditelje prilikom prijema njihova djeteta u Centar.

Protokol sadrži:

1. postupanje Centra u slučaju vršnjačkog sukoba (verbalnog i fizičkog);
2. postupanje Centra u slučaju nasilja među korisnicima;
3. postupanje Centra u slučaju saznanja ili sumnje o nasilju u obitelji;
4. postupanje Centra u slučaju nasilja prema korisnicima od strane odrasle osobe u Centru
(odgojitelja, roditelja, drugih radnika Centra, nepoznatih osoba)
5. postupanje Centra u slučaju nasilnog ponašanja (verbalnog i/ili fizičkog) odrasle osobe nad
odraslom osobom u Centru
6. postupanje Centra u slučaju nasilja prema radnicima Centra od strane korisnika
7. evidenciju Centra o sukobima i nasilju u Centru
8. obrazac za opis događaja koji popunjava osoba koja je izazvala događaj.

1.
POSTUPANJE CENTRA DUGAVE
U SLUČAJU VRŠNJAČKOG SUKOB

■ U slučaju vršnjačkog sukoba svaki radnik Centra dužan je:

- ✚ Odmah prekinuti sukob među korisnicima.
U slučaju fizičkog sukoba odmah razdvojiti sukobljene korisnike, a po potrebi pozvati drugog radnika ili djelatnika policije
- ✚ Obavijestiti o sukobu odgajatelja, voditelja ili ravnatelja Centra
- ✚ Odgajatelj, voditelj ili ravnatelj obaviti će razgovore sa sukobljenim korisnicima
- ✚ Dogovoriti će s korisnicima da se međusobno ispričaju, prihvate rješenje u kojem nitko neće pobijediti, kao i da jedan drugom nadoknade eventualnu štetu (restitucija)
- ✚ Korisnici trebaju popuniti odgovarajući obrazac o događaju

2. POSTUPANJE CENTRA DUGAVE U SLUČAJU NASILJA MEĐU KORISNICIMA

■ U slučaju nasilja među korisnicima svi zaposlenici Centra dužni su:

- ✚ odmah poduzeti sve mjere da se zaustavi i prekine aktualno nasilno postupanje prema korisniku, a u slučaju potrebe zatražiti pomoć drugih radnika Centra ili po potrebi pozvati djelatnike policije
- ✚ ukoliko je korisnik povrijeđen 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, preprati ili osigurati prepratu korisnika liječniku, pričekati liječnikovu preporuku o daljnjem postupanju te za korisnike iz Zagreba pričekati dolazak korisnikovih roditelja / zakonskih skrbnika
- ✚ o događaju obavijestiti odgajatelja, voditelja ili ravnatelja

■ U slučaju prijave nasilja ili dojave o nasilju među korisnicima imenovana stručna osoba za koordiniranje aktivnosti vezanih uz problematiku nasilja u ustanovi ili osoba koja je u slučaju njezine odsutnosti zamjenjuje, dužna je:

- ✚ odmah po prijavljenom nasilju o tome obavijestiti roditelje/zakonske skrbnike korisnika te ih upoznati sa svim činjenicama i okolnostima koje je do tada doznala kao i izvijestiti ih o aktivnostima koje će se poduzeti;
- ✚ po prijavi, odnosno dojavi nasilja odmah obaviti razgovor s korisnikom koji je žrtva nasilja, a u slučaju da je postojala liječnička intervencija, uz dogovor s liječnikom, čim to bude moguće. Ovi razgovori s korisnikom obavljaju se uvijek u nazočnosti odgajatelja, a na način da se postupa posebno brižljivo, poštujući korisnikovo dostojanstvo i pružajući mu potporu;
- ✚ roditeljima/zakonskim skrbnicima korisnika koje je žrtva vršnjačkog nasilja dati obavijesti o mogućim oblicima savjetodavne i stručne pomoći djetetu u ustanovi i izvan nje, a sa ciljem potpore i osnaživanja korisnika te prorade traumatskog doživljaja;
- ✚ obaviti razgovor s drugim korisnicima ili odraslim osobama koje imaju spoznaja o učinjenom nasilju te utvrditi sve okolnosti vezane uz oblik, intenzitet, težinu i vremensko trajanje nasilja;
- ✚ ukoliko se radi o osobito teškom obliku, intenzitetu ili dužem vremenskom trajanju nasilja koje može izazvati traumu i kod drugih korisnika koji su svjedočili nasilju, savjetovati se sa Stručnim timom Centra poradi pomoći korisnicima, svjedocima nasilja;
- ✚ što žurnije obaviti razgovor s korisnikom koji je počinilo nasilje uz nazočnost odgajatelja, ukazati mu na neprihvatljivost i štetnost takvog ponašanja te ga savjetovati i poticati na promjenu takvog ponašanja, a tijekom razgovora posebno obratiti pozornost iznosi li korisnik neke okolnosti koje bi ukazivale da je žrtva zanemarivanja ili zlostavljanja u svojoj obitelji ili izvan nje, u kojem slučaju će se odmah izvijestiti centar za socijalnu skrb, a po potrebi ili sumnji na počinjenje kažnjive radnje izvijestiti policiju ili nadležno državno odvjetništvo, a Centar će poduzeti sve mjere za pomirenje korisnika i za stvaranje tolerantnog, prijateljskog ponašanja u Centru;
- ✚ pozvati roditelje/zakonske skrbnike korisnika koje je počinilo nasilje, upoznati ih s događajem, kao i s neprihvatljivošću i štetnošću takvog ponašanja, savjetovati ih sa ciljem promjene takvog ponašanja korisnika te ih pozvati na uključivanje u savjetovanje ili stručnu pomoć u centru za socijalnu skrb, obiteljsko savjetovalište i slično i izvijestiti ih o obvezi Centra da slučaj prijavi nadležnom centru za socijalnu skrb, Uredima državne uprave u županiji, policiji ili nadležnom državnom odvjetništvu;
- ✚ 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 te o događaju izvijestiti Stručno vijeće Centra.

3. POSTUPANJE CENTRA DUGAVE U SLUČAJU SAZNANJA ILI SUMNJE NA NASILJE U OBITELJI

■ U slučaju da neki radnik Centra dobije informaciju (ne od korisnika) ili ima sumnju da je korisnik unutar obitelji izložen ili je svjedočio nasilnom ponašanju nekog člana obitelji ili je zanemaren, dužan je odmah o tome obavijestiti odgajatelja i voditelja koji su dužni poduzimati mjere zaštite prava korisnika koji će:

- ✚ Ukoliko je korisnik povrijeđen u mjeri koja zahtijeva liječničku intervenciju ili pregled ili se prema okolnostima slučaja može pretpostaviti da su takva intervencija ili pregled potrebni, odmah pozvati službu hitne medicinske pomoći ili na najbrži mogući način, koji ne šteti zdravlju korisnika, otpratiti ga liječniku te sačekati liječničku preporuku o daljnjem postupanju;
- ✚ Žurno izvijestiti ravnatelja Centra koji će izvršiti prijavu policiji i obavijestiti centar za socijalnu skrb te ih upoznati sa svim činjenicama i okolnostima slučaja i aktivnostima koje će se poduzeti, te na traženje državnog odvjetništva ili policije odmah dostaviti svu dokumentaciju vezanu uz razjašnjavanje i dokazivanje kažnjive stvari;
- ✚ Ukoliko se radi o osobito teškom obliku, intenzitetu ili dužem vremenskom trajanju nasilja, koje je izazvalo traumu, savjetovati se sa Stručnim timom ustanove, stručnjacima centra za socijalnu skrb te sa drugom stručnom službom izvan ustanove o načinu postupanja i pomoći korisniku žrtvi nasilja u obitelji;
- ✚ O dojavi nasilja i o poduzetim aktivnostima, razgovorima, izjavama i svojim opažanjima izraditi službenu bilješku, koja će se dostaviti na zahtjev drugim nadležnim tijelima

3.1. POSTUPANJE CENTRA DUGAVE U SLUČAJU KADA KORISNIK OSOBNO PRIJAVI ZLOSTAVLJANJE U OBITELJI

- ✚ saslušati što nam korisnik želi reći, na način da postupamo posebno brižljivo, poštujući korisnikovo dostojanstvo i pružajući mu potporu
- ✚ upoznati korisnika s obvezom Centra da informacije o zlostavljanju prosljedi nadležnom HZSR i policiji
- ✚ o dobivenim informacijama odmah izvijestiti HZSR i postupati dalje u dogovoru sa HZSR
- ✚ upoznati roditelje sa saznanjima koje Centar posjeduje i informirati ih o obvezi Centra da slučaj prijavi nadležnom HZSR i policiji
- ✚ ukoliko je korisnik povrijeđen u mjeri koja zahtijeva liječničku intervenciju ili pregled ili se prema okolnostima slučaja može pretpostaviti da su takva intervencija ili pregled potrebni, odmah pozvati službu hitne medicinske pomoći ili na najbrži mogući način, koji ne šteti zdravlju korisnika, otpratiti ga liječniku te sačekati liječničku preporuku o daljnjem postupanju;
- ✚ tijekom razgovora s korisnikom odgajatelj mora voditi službenu zabilješku koju u pismenoj prijavi potpisuje i ravnatelj

4.
POSTUPANJE CENTRA DUGAVE
U SLUČAJU NASILJA I ZLOSTAVLJANJA
PREMA KORISNICIMA
OD STRANE ODRASLE OSOBE U CENTRU DUGAVE
(RADNIKA CENTRA, RODITELJA, I DR . OSOBA U POSJETI)

■ U slučaju kada je korisnik doživio nasilje ili zlostavljanje od strane odrasle osobe u Centru (djelatnika Centra, svog roditelja ili roditelja drugog korisnika, odnosno nepoznate osobe) djelatnik Centra je obavezan:

- ✚ odmah pokušati prekinuti nasilno postupanje prema korisniku;
- ✚ ako u tome ne uspije, odmah pozvati drugog radnika Centra ili policiju kako bi pokušali prekinuti nasilno postupanje prema korisniku
- ✚ kada se prekine nasilno ponašanje prema korisniku, o tome obavijestiti ravnatelja ili voditelja
- ✚ upozoriti osobu koja se ponaša nasilno na neprihvatljivost i štetnost takvog ponašanja i informirati je o obvezi Centra da slučaj prijavi nadležnom HZSR i policiji
- ✚ odmah po saznanju o događaju sa korisnikom odgajatelj treba obaviti razgovor sa ciljem normaliziranja osjećaja i sprečavanja dugoročnih posljedica traume te tijekom razgovora s djetetom voditi službenu zabilješku
- ✚ o događaju obavijestiti HZSR i policiju
- ✚ kada se obavi razgovor s korisnikom treba o događaju odmah obavijestiti roditelje/zakonske skrbnike korisnika
- ✚ u slučaju da je korisnik ozlijeđeno ili postoji sumnja da bi moglo biti ozlijeđeno, treba ga odvesti na liječnički pregled

5.
POSTUPANJE CENTRA DUGAVE
U SLUČAJU NASILNOG PONAŠANJA ODRASLE OSOBE
(VERBALNOG I/ ILI FIZIČKOG)
NAD DRUGOM ODRASLOM OSOBOM U CENTRU

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

- ✚ u slučaju nasilnog ponašanja(verbalnog ili fizičkog) odmah isto prekinuti
- ✚ upozoriti osobu koja se nasilno ponaša na neprihvatljivost i štetnost takvog ponašanja
- ✚ u slučaju unošenja opasnih predmeta u prostor Centra zatražiti od osobe da napusti prostor Centra
- ✚ ako ne uspije prekinuti fizičko nasilje, odmah pozvati policiju;
- ✚ ako uspije prekinuti nasilno ponašanje (verbalno ili fizičko), odmah o tome obavijestiti ravnatelja i voditelja
- ✚ o događaju i poduzetim radnjama napraviti službenu zabilješku, poradi daljnjeg postupanja po pravnoj/propisanoj proceduri

6.
POSTUPANJE CENTRA DUGAVE
U SLUČAJU NASILJA
PREMA RADNICIMA CENTRA OD STRANE KORISNIKA

■ U slučaju da je radnik Centra doživio nasilje ili prijetnju nasiljem od strane korisnika o tome treba izvijestiti ravnatelja i voditelja. Oni će:

- ✚ razgovarati s korisnikom u prisustvu odgajatelja i voditi službenu zabilješku o razgovoru
- ✚ o svemu izvijestiti HZSR/ Sud, a po potrebi i policiju;
- ✚ obavijestiti roditelje korisnika te ih upozoriti na neprihvatljivost takvog ponašanja
- ✚ prema korisniku poduzeti odgovarajuće disciplinske mjere

■ U slučaju da bilo kojem nasilnom ponašanju u prostoru Centra svjedoče drugi korisnici, a nasilno ponašanje je neuobičajeno rijetko i intenzivno te može rezultirati traumatiziranjem svjedoka, ravnatelj ili voditelj su dužni osigurati stručnu pomoć tim korisnicima. Dužni su savjetovati se s nadležnom i stručnom osobom koja ima iskustva u radu s traumatiziranim osobama o potrebi i načinu pružanja stručne pomoći svjedocima nasilja.

**EVIDENCIJA O SUKOBIMA I NASILJU
U CENTRU DUGAVE**

OBRAZAC ZA SLUŽBENU ZABILJEŠKU O SUKOBIMA I NASILJU U CENTRU

Osoba koja je doživjela nasilje:

Osoba koja je počinila nasilje:

Datum i vrijeme događaja:

Opis i posljedice događaja:

Poduzete mjere:

Osoba koja prijavljuje događaj:

Potpis:

**EVIDENCIJA O SUKOBIMA I NASILJU
U CENTRU DUGAVE**

OBRAZAC KOJI POPUNJAVA OSOBA KOJA JE IZAZVALA DOGAĐAJ

OBRAZAC ZA OPIS DOGAĐAJA SUKOBA ILI NASILJA U CENTRU

Datum:

Sudionici događaja:

Mjesto događaja:

Vrijeme događaja:

Opis događaja:

Mišljenje o uzrocima događaja:

Mišljenje o poduzetim mjerama:

Druga moguća rješenja-prijedlozi:

Potpis: