

DOM ZA STARIJE OSOBE "CVJETNI DOM" ŠIBENIK

**PROTOKOL
O POSTUPANJU U KRIZNIM I DRUGIM SITUACIJAMA
- SIGURNOSNI I ZAŠTITNI PROGRAM**

ŠIBENIK, rujan 2025. godine

PROTOKOL

O POSTUPANJU U KRIZNIM I DRUGIM SITUACIJAMA

- SIGURNOSNI I ZAŠTITNI PROGRAM

UVOD

U skladu s odredbama Zakona o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23, 61/25), Pravilnika o mjerilima za pružanje socijalnih usluga (NN 110/22) i Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o mjerilima za pružanje socijalnih usluga (NN 58/22) ravnatelj Doma za starije osobe "Cvjetni dom" Šibenik na prijedlog Stručnog vijeća Doma za starije osobe "Cvjetni dom" Šibenik donosi Protokol postupanja u kriznim i drugim situacijama kao sigurnosni i zaštitni program u Domu za starije osobe "Cvjetni dom" Šibenik.

Ovaj Protokol o postupanju u kriznim i drugim situacijama (u daljnjem tekstu: Protokol) odnosi se 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.

Ovim Protokolom utvrđuju se obveze i odgovornosti, te načini postupanja stručnih i drugih zaposlenika Doma za starije osobe "Cvjetni dom" Šibenik (u daljnjem tekstu: Dom).

Primjenom ovog Protokola, kao sigurnosnog i zaštitnog programa, Dom osigurava promicanje ljudskih prava štiteći svakog korisnika od svih oblika nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja, te vrši procjenu rizika.

Izrazi koji se koriste u ovom Protokolu, a imaju rodno značenje, koriste se neutralno i odnose jednako na muški i ženski spol.

DEFINICIJA NASILJA

Prema svjetskoj zdravstvenoj organizaciji zlostavljanje starijih osoba može se definirati kao pojedinačan ili ponavljajući način ophođenja koji starijoj osobi uzrokuje bol, štetu i nepriliku, a događa se u odnosu povjerenja. Ovo zlostavljanje uključuje tjelesno zlostavljanje, psihičko, seksualno, financijsko ili materijalno zlostavljanje i zanemarivanje.

Nasilje je svako namjerno fizičko i psihičko nasilno ponašanje, usmjereno od strane drugih osoba, učinjeno s ciljem povrjeđivanja, a koje se, neovisno o mjestu izvršenja, može razlikovati po obliku, težini, intenzitetu i vremenskom trajanju i koji uključuje ponavljanje istog obrasca i održava neravnotežan odnos snaga (jači protiv slabijih ili grupa protiv pojedinca).

Nasiljem se smatra osobito:

- namjerno uzrokovani fizički napad u bilo kojem obliku, primjerice udaranje, guranje, šamaranje, napad različitim predmetima, pljuvanje i slično bez obzira da li je kod napadnutog nastupila tjelesna povreda
- psihičko i emocionalno nasilje prouzročeno opetovanim ili trajnim negativnim postupcima

od strane korisnika

- negativni postupci su: ogovaranje, nazivanje korisnika 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 i boli, širenja glasina s ciljem izolacije korisnika, oduzimanje stvari i novca, uništavanje i oštećivanje stvari, ponižavanje, naređivanje ili zahtijevanje poslušnosti ili na drugi način dovođenje korisnika u podređeni položaj, kao i sva druga ponašanja (unutar kojih i spolno uznemiravanje) kojima se drugom namjerno nanosi fizička i duševna bol ili sramota.

Nasilje podrazumijeva različite čimbenike:

- namjera da se drugom nanese šteta ili ozljeda
- intenzitet i trajanje (opetovanost nasilničkog ponašanja)
- moć nasilnika (dob, snaga)
- ranjivost i nemoć žrtve
- manjak podrške
- posljedice

CILJEVI PROTOKOLA KAO ZAŠTITNOG I SIGURNOSNOG PROGRAMA

- osiguranje uvjeta za maksimalnu sigurnost korisnika tijekom boravka u Domu
- otkrivanje mogućih izvora opasnosti i otklanjanje istih
- procjene rizika
- poticanje svijesti i odgovornosti koju svaki zaposlenik mora imati pri stvaranju uvjeta za siguran boravak korisnika u Domu

Ciljevi će se realizirati kroz:

- pravovremeno i odgovorno reagiranje svih zaposlenika na moguće situacije koje ugrožavaju sigurnost korisnika;
- prevenciju potencijalno opasnih situacija, informiranjem i razvijanjem svijesti kod zaposlenika Doma i kod korisnika Doma o ponašanjima kojima se osigurava sigurnost korisnika Doma;

ODGOVORNE OSOBE

NOSITELJI Protokola kao zaštitnog i sigurnosnog programa

- ravnatelj Doma
- svi stručni djelatnici Doma

VODITELJI

- socijalni radnici Doma
- voditelj Odjela za brigu o zdravlju i njegu korisnika Doma
- voditelj Odjela pomoćno-tehničkih poslova Doma

PROVODITELJI

- stručni djelatnici Doma u smjeni
- tehničko osoblje Doma

UVJETI KOJI TREBAJU BITI OSIGURANI U DOMU

SIGURNOST KORISNIKA U PROSTORIMA DOMA

Za sigurnost korisnika u prostorima Doma potrebno je u skladu sa propisima kontrolirati sve prostore, opremu, instalacije, kako bi se pravovremeno moglo:

- postaviti zaštitu u objektu i na mjestima koja su definirana kao potencijalno rizična (prozori, sanitarni čvorovi,..)
- ukloniti oštećene i neispravne uređaje (ukloniti ih iz prostora u kojima borave korisnici)
- zamijeniti oštećene i dotrajale instalacije,
- zamijeniti i popraviti pokidane i oštećene dijelove namještaja (kreveti, stolice, i dr.)

OBRAZOVNI RAD:

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

Osoblje Doma dužno ih je poučavati kroz situacijske aktivnosti:

- dogovoriti i poštivati pravila ponašanja u Domu
- uočiti opasne situacije te poučavati u ponašanju u istima
- razvijati i jačati osjećaje samostalnosti, odgovornosti za sigurnost sebe i drugih osoba u okruženju
- razvijati sposobnost korisnika za izražavanjem želja i interesa, te zadovoljavanje potreba uz međusobno uvažavanje
- proučavati o postupcima samozaštite u Domu i van Doma

SKRB ZA ZDRAVLJE I PSIHOFIZIČKO STANJE KORISNIKA

- Uskladiti dnevni ritam s potrebama korisnika
- Sanitarno – higijensko održavanje, a koje obuhvaća:
 - održavanje higijene svih prostorija u kojima borave korisnici
 - dezinfekcija prostora u kojima se priprema i poslužuje hrana
 - ispitivanje bakteriološke ispravnosti pripremljenih obroka
 - ispitivanje energetske i prehrambene vrijednosti obroka
 - usklađivanje s HACCP sustavom
 - sistematski pregledi zaposlenika

STRUČNO USAVRŠAVANJE ZAPOSLENIKA

► kolektivno

- unutar Doma (radionice, predavanja, savjetovanja)
- izvan Doma (kongresi, simpoziji, odlazak na seminare)

► individualno

- koristeći literaturu
- prisustvovanje seminarima/edukacijama

VAŽNI TELEFONSKI BROJEVI

POZIV ZA ŽURNU POMOĆ	112
POLICIJA	192
VATROGASCI	193
HITNA POMOĆ	194
RAVNATELJ	022/ 311 899

PROPISANE MJERE SIGURNOSTI U DOMU

1. MJERE POSTUPANJA ZAPOSLENIKA RADI SIGURNOSTI I ZAŠTITE KORISNIKA

a/ SIGURNOST KORISNIKA U DOMU

Korisnike u Dom dovode i odvode djeca, skrbnici (obveznici uzdržavanja) rođaci, socijalni radnici,

- ukoliko pravomoćnim sudskim rješenjem ili rješenjem Hrvatskog zavoda za socijalni rad postoji formalna zabrana/zapreka kontakta s korisnicima ili utvrđeno činjenično stanje bivšeg ili sadašnjeg zlostavljanja ili zanemarivanja, osobi koja po rješenju ima zabranu do izdavanja novog rješenja, ili za koju je sud utvrdio spomenute činjenice, nije moguće, niti uz potpis i suglasnost skrbnika, dopustiti dovođenje i odvođenje korisnika
- Dom je dužan ažurirati i promijeniti podatke o brojevima telefona djece, obveznika uzdržavanja
- u slučajevima kada se kod povratka u Dom uoči fizička povreda ili simptomi bolesti, Dom je dužan od obveznika uzdržavanja, skrbnika, djece zatražiti informacije o događaju, istu zabilježiti u knjigu službe te informirati ostale stručne radnike i ravnatelja Doma.

b/ MJERE SIGURNOSTI KORISNIKA U PROSTORIMA DOMA

- stručni i drugi radnici Doma su duži redovito pregledavati prostor i opremu, evidentirati oštećenja i nepravilnosti te o utvrđenom obavještavati nadležne osobe u Domu (voditelje službi, kućnog majstora, ravnatelja),
- prozorska stakla i ogledala moraju biti cijela,
- lijekovi i svi opasni proizvodi moraju biti pohranjeni i zaključani u ormarima kojima pristup ima samo ovlašteno osoblje Doma,
- sve prostorije u kojima borave ili ih koriste korisnici moraju se svakodnevno čistiti, a otpaci i smeće redovito iznositi,
- prostorije se moraju svakodnevno provjetravati,
- posteljina se mora mijenjati redovito,
- kućni majstor provjerava ispravnost sanitarnih čvorova - prohodnost umivaonika, zahodskih školjki, tuš kada
- kućni majstor provjerava ispravnost rasvjete i 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 način postupanja.

c/ MJERE SIGURNOSTI U VANJSKOM PROSTORU

- Sigurnosnu provjeru ulaza, cjelovitosti objekta, stanja ograde, opasnih i sumnjivih predmeta obavlja kućni majstor i obavještava voditelja Odjela i ravnatelja Doma,
- zelene površine na vanjskim prostorima Doma moraju biti pregledne i redovito održavane,
- stručni radnik ili drugi zaposlenik koji uoči nedostatke ili opasnosti obvezatno o tome izvještava voditelja Odjela pomoćno-tehničkih poslova i ravnatelja Doma,
- u slučaju hitne potrebe reagiranja zaposlenik odmah treba obavijestiti odgovorne osobe (voditelja, ravnatelja ili kućnog majstora).

d/ MJERE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE KORISNIKA U DOMU

- medicinska sestra u suradnji sa ostalim stručnim radnicima i njegovateljima poduzima dogovorene mjere, surađuje sa nadležnim liječnicima i zdravstvenim ustanovama,
- terapiju propisanu od nadležnog liječnika korisnicima izdaje samo i isključivo medicinsko osoblje Doma.

e/ PRVA POMOĆ U DOMU I NAČIN POSTUPANJA

Ozljede i bolesti

- u slučajevima ozljede korisnika zaposlenik, za to educiran, treba pružiti prvu pomoć
- medicinska sestra donosi odluku o daljnjem postupanje - pozivanju hitne pomoći, odvoženje korisnika liječniku,
- 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
- febrilnih 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. Potrebno je pozvati hitnu pomoć (telefon 112) što čini medicinska sestra ili voditelj Odjela, ili ravnatelj Doma, u slučaju da isti nije dostupan. Prije završetka radnog vremena potrebno je napisati službenu zabilješku o istom.

2. PROTOKOL POSTUPANJA ZAPOSLENIKA DOMA U SLUČAJU KRIZNIH SITUACIJA

Pojam krizne situacije - podrazumijeva se svaka situacija izazvana nepredviđenom reakcijom ili nekontroliranim ponašanjem jednog ili više korisnika, kojom ugrožava sebe, druge osobe i imovinu, a 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.

PONAŠANJA KORISNIKA KOJA MOGU ESKALIRATI U KRIZNA:

- samovoljno napuštanje Doma
- agresija
- autoagresija (samoozljeđivanje)
- suicidalne namjere
- situacije kada je korisnik izvan kontrole emocija i ponašanja zbog pogoršanja zdravstvenog stanja
- postupanje u slučaju sumnje na zlostavljanje
- postupanje u slučaju nasilja /zlostavljanja u Domu
- alkoholiziranost
- remećenje organizacije života i rada u Domu
- uništavanje inventara Doma

Dobrim poznavanjem korisnika zaposlenici su u dužni uvidjeti i prepoznati gore navedene situacije te poduzimati određene mjere vezano uz sigurnost prema Pravilniku o zaštiti na radu, prema Zakonu o suzbijanju diskriminacije i odmah pozvati:

1. NJEGOVA TELJ - odjelnu medicinsku sestru

- voditelja Odjela za brigu o zdravlju i njegu korisnika Doma
- socijalne radnike Doma

2. MEDICINSKA SESTRA

- voditelja Odjela za brigu o zdravlju i njegu korisnika Doma
- socijalne radnike Doma

3. VODITELJ ODJELA ZA BRIGU O ZDRAVLJU I NJEGU KORISNIKA DOMA

- socijalne radnike Doma
- ravnatelja Doma

4. SOCIJALNI RADNIK

- PU Šibensko-kninsku
- ravnatelja Doma

5. RAVNATELJ DOMA

- Nadležno Ministarstvo i ostale čimbenike po potrebi

6. SVI OSTALI ZAPOSLENICI

- odjelnu medicinsku sestru
- voditelja Odjela za brigu o zdravlju i njegu korisnika Doma
- socijalne radnike Doma
- ravnatelj Doma

Protokoli postupanja u kriznim situacijama

a/ PROTOKOL U SLUČAJU SAMOVOLJNOG NAPUŠTANJA DOMA

- Nadležnoj policijskoj upravi uputiti poziv i dopis o napuštanju Doma korisnika s potrebitim osobnim podacima (ime, prezime, datum i mjesto rođenja, adresa prebivališta, vrijeme samovoljnog napuštanja Doma, te sve informacije koje mogu pomoći u potrazi za nestalom osobom
- obavijestiti djecu (obveznike uzdržavanja) o samovoljnom napuštanju Doma telefonskim putem,
- o napuštanju Doma odnosno nepravovremeno povratku korisnika u Dom također je potrebni pismeno obavijestiti nadležni Hrvatski zavod za socijalni rad – dostavom putem pošte.
- o svim relevantnim informacijama koje bi mogle pomoći u što bržem pronalasku korisnika dobivenim tijekom njegovog samovoljnog izbivanja iz Doma odmah obavijestiti nadležnu policijsku postaju.

b/ AGRESIVNA PONAŠANJA KORISNIKA

- U slučaju da korisnici svojim agresivnim ponašanjem ugrožavaju sigurnost ostalih korisnika i/ili osoblja stručni radnici postupaju na slijedeći način:
- pokušava se umiriti korisnika,
- odvaja se korisnik od ostalih korisnika, posebice od onih osoba prema kojima je agresija usmjerena,
- poziva ostalo osoblje u smjeni,
- oduzimaju se opasni predmeti,
- osoblje u smjeni organizira pojačan nadzor svih korisnika (počinitelja nasilja, žrtve i očevidaca),
- u slučaju da se korisnik uz pomoć osoblja ne može smiriti, već njegovo nasilje eskalira do razine da predstavlja opasnost za sebe i druge, traži se hitna medicinska intervencija,
- u službenoj zabilješci se evidentira događaj, poduzete mjere, pisana izjava svih sudionika i očevidaca.

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 ili ured socijalnog radnika Doma i nastojati ga umiriti),
 - pregledati nanesene ozljede, prema potrebi osigurati liječničku pomoć, te dalje postupiti prema uputama liječnika,

- obaviti razgovor – pokušati utvrditi moguće uzroke samoozljeđivanja i eventualne naznake namjera da isto ponovi, prema procjeni osigurati stalni nadzor stručne osobe,
- napisati službenu zabilješku o događaju, poduzetim mjerama.

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 situacije,
- obavijestiti osoblje u smjeni,
- organizira u što kraćem vremenu liječničku (psihijatrijsku) pomoć, 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/ POSTUPANJE U SLUČAJU KADA JE KORISNIK IZVAN KONTROLE EMOCIJA I PONAŠANJA TE U SLUČAJU NASILJA MEĐU KORISNICIMA

- Potrebno je ukloniti sve predmete s kojima se korisnik može ozlijediti
- u slučaju nasilja među korisnicima stručni radnik treba postupiti kako bi se zaustavilo i prekinulo aktualno nasilno ponašanje, a u slučaju potrebe zatražiti pomoć stručnih radnika i ostalih radnika
- po dojavi nasilja potrebno je obaviti razgovor s korisnikom koje je žrtva nasilja (stručni radnici), obavijestiti skrbnike ili obitelj, te pružiti pomoć korisnicima svjedocima nasilja
- potrebno je što žurnije razgovarati s korisnikom koji je počinio nasilje
- u slučaju zlostavljanja ravnatelj Doma obvezan je izvijestiti policiju
- između žrtve i počinitelja nasilja treba onemogućiti daljnje kontakte
- stručni radnici moraju sročiti službenu zabilješku o događaju

f/ PROTOKOL POSTUPANJA U SLUČAJU ZLOSTAVLJANJA

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

Zlostavljanje se može događati:

- u Domu među korisnicima
- na relaciji osoblje - korisnici
- 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,

- uzeti izjave od svih sudionika i očevidaca o događaju
- napraviti pisane 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 sami prijave zlostavljanje od strane drugih korisnika, osoblja li trećih osoba, treba poduzeti slijedeće:

- korisnike pregledava medicinska sestra i o svemu obavještava Stručno vijeće, ravnatelja i isto uvodi u knjigu službe,
- socijalni radnik i ravnatelj obavještavaju skrbnike, djecu, obveznike uzdržavanja, nadležni Hrvatski zavod za socijalni rad,
- osoblje u smjeni dogovara organizaciju rada kako bi se osigurala stručna pomoć zlostavljanom korisniku, po potrebi i ostalim korisnicima, te sigurnost za sve korisnike.

U situaciji kada osoblje bilo kojim putem dobije informaciju o zlostavljanju:

- obavlja razgovor sa korisnikom o mjestu i vremenu zlostavljanja, zlostavljačima, žrtvama i očevidcima,
- osigurava se liječnički pregled i obrada,
- sva prikupljena dokumentacija se prosljeđuje nadležnim institucijama,
- obavještava se nadležni Hrvatski zavod za socijalni rad, socijalni radnik, ravnatelj,

U slučaju da osoblje na korisniku uoči tragove fizičkih ozljeda, a korisnici ne žele o tome govoriti

- liječnik pregleda ozljede na tijelu korisnika, evidentira postojeće stanje, dalje postupa prema propisima svoje struke
- stručno osoblje nastoji na strogo profesionalan način dobiti informacije koje bi pomogle u rješavanju slučaja, sve informacije i saznanja u pisanom obliku te medicinsku dokumentaciju prosljeđuju nadležnim institucijama
- obavještavaju se: obveznik uzdržavanja, skrbnik, nadležni Hrvatski zavod za socijalni rad.

SAŽETAK AKTIVNOSTI KOJE TREBA PODUZETI OSOBLJE DOMA

1. odmah zaustaviti nasilje i zlostavljanje (ako se događa u Domu),
2. po potrebi zatražiti liječničku pomoć,
3. obavijestiti socijalne radnike Doma i druge stručne radnike te ravnatelja Doma,
4. prikupiti pismene izjave zlostavljanih korisnika i svih osoba (korisnici, medicinsko 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.

g/ ALKOHOLIZIRANOST

U slučaju alkoholiziranosti korisnike osoblje postupa na slijedeći način:

- stručni radnik nastoji utvrditi stupanj alkoholiziranosti (prema fizičkom stanju korisnika, prema mogućnosti primjene alkotesta),
- prema procjeni stručnog radnika, odnosno rezultatima alkotesta, korisnik se odvodi na trijezjenje (šetnja, tuširanje), uz nazočnost stručne osobe,
- u slučaju teže intoksikacije alkoholom traži se hitna medicinska intervencija,
- osigurava se nadzor stručne osobe, osoblja u smjeni, kako korisnici u stanju alkoholiziranosti ne bi ugrozili sebe, a ni ostale korisnike,
- o poduzetim mjerama, razgovorima i opažanjima napiše se službena zabilješka.

h/ REMEĆENJE ORGANIZACIJE ŽIVOTA I RADA U DOMU

U slučaju da jedan ili više 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 problem,
- 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,
- o neuobičajenom i sumnjivom kretanju osoba treba obavijestiti ravnatelja Doma, stručnog radnika i osoblje u smjeni.

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,

- evidentirati štetu u slučaju značajne materijalne štete ili štete koja je počinjena na privatnoj imovini osoblja, zatražiti očevid nadležne policijske postaje,
- obaviti razgovor s korisnikom, uzeti pisanu izjavu o događaju,
- obaviti razgovor sa eventualnim sudionicima i svjedocima uništavanja, uzeti pisane izjave,
- obavijestiti obveznike uzdržavanja, djecu, skrbnike korisnika koji je počinio štetu,
- organizirati nadzor korisnika sve dok prema procjeni stručnog osoblja postoji potreba zbog sigurnosti samog korisnika te zbog sigurnosti drugih korisnika,
- o poduzetim mjerama, opažanjima, razgovorima i izjavama napiše se službena zabilješka.

EVALUACIJA PROGRAMA

Svako ponašanje ili događaj kojim je bila ugrožena sigurnost korisnika, osoblja, imovine, a uzrokovano je nekim od navedenih ili sličnih ponašanja korisnika, temeljem prikupljenih podataka analizira se na redovnom ili izvanredno sazvanom Stručnom vijeću Doma.

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.

KLASA: 011-05/25-01/02

URBROJ: 2125-1-58-01-25-1

U Šibeniku, 29.09.2025. godine

Predsjednica Stručnog vijeća Doma:

Anđela Šišak, mag. med. tech.



Ravnatelj:

Luka Kuvač, mag. iur.