

CENTAR ZA REHABILITACIJU SV. FILIP I JAKOV

**SIGURNOSNI I ZAŠTITNI PROGRAM
S PROTOKOLOM POSTUPANJA U KRIZNIM SITUACIJAMA**

U Sv. Filipu i Jakovu, studeni 2025.

Na temelju članka 23. Statuta Centra za rehabilitaciju Sv. Filip i Jakov, ravnateljica Centra za rehabilitaciju Sv. Filip i Jakov Esmā Brzić, nakon provedene rasprave na Stručnom vijeću na sjednici održanoj 22.listopada 2025. godine donosi 7. studenog 2025. godine:

SIGURNOSNI I ZAŠTITNI PROGRAM S PROTOKOLOM POSTUPANJA U KRIZNIM SITUACIJAMA

Okruženje i ozračje u kojem korisnici borave jedan je od najvažnijih preduvjeta njihove sigurnosti. Očekuje se da je Centar sigurno i zdravo okruženje te je obaveza svih djelatnika da ga svojim nastojanjima i osiguraju. Upravo ovi razlozi su poticaj za izradu navedenog programa. Primjenom programa Centar za rehabilitaciju sv. Filip i Jakov (u daljem tekstu: Centar) osigurava promicanje ljudskih prava štiteći svakog korisnika/cu kao i djelatnike od svih oblika nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja te vrši procjenu rizika.

Sigurnosni i zaštitni program s protokolima temelji se na odredbama:

1. Programa aktivnosti za sprječavanje nasilja među djecom i mladima Vlada Republike Hrvatske 2004. godine.
2. Pravilnika o kućnom redu Centra
3. Pravilnik o mjerilima za pružanje socijalnih usluga (N.N.110/2022)
4. Pravilnika o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga („Narodne novine“ broj 40/2014, 66/2015)
5. Pravilnika o uvjetima i načinu obavljanja mjera za sprečavanje i suzbijanje bolničkih infekcija („Narodne novine“ broj 85/12,129/2013).
6. Pravilnika o uvjetima koje moraju ispunjavati vozila kojima se organizirano prevoze djeca („Narodne novine“ broj 100/08, 20/2009).
7. Zakona o zaštiti na radu („Narodne novine“ broj 59/96, 94/96, 114/03, 100/04, 86/08, 116/08, 75/09, 143/12, 71/14, 118/14, 154/14, 94/18, 96/18).

8. Kaznenog zakona („Narodne novine“ broj 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11, 125/11, 144/12, 56/15, 61/15, 101/17, 118/18);
9. Statuta i drugih općih akata Centra.

SADRŽAJ I CILJEVI PROGRAMA

Sigurnosni i zaštitni program i protokol postupanja u kriznim situacijama sadrži:

SIGURNOSNI I ZAŠTITNI PROGRAM,
PROTOKOL U KRIZNIM SITUACIJAMA

Ciljevi programa su:

- Osiguravanje sigurnosnih uvjeta za korisnike u Centru ili izvan njega dok su za korisnike odgovorni radnici Centra.
- Otkrivanje mogućih izvora opasnosti i otklanjanje istih.
- Procjena rizika.
- Prevencija mogućih rizičnih situacija za korisnike.
- Postupanje svih radnika Centra prema koracima propisanim protokolima radi prevencije rizične situacije kojom je ugroženo zdravlje i sigurnost korisnika i djelatnika Centra.
- Postupanje svih radnika Centra prema koracima propisanim protokolima u slučaju rizične situacije kojom je ugroženo zdravlje i sigurnost korisnika i djelatnika Centra.
- Poticanje svijesti o odgovornosti koju svaki radnik ima pri stvaranju uvjeta za siguran boravak korisnika u Centru.

Ciljevi će se realizirati kroz:

- Pravovremeno i odgovorno reagiranje svih zaposlenih na moguće situacije koje ugrožavaju sigurnost korisnika
- Prevenciju potencijalno opasnih situacija, informiranjem i razvijanjem svijesti kod zaposlenika Centra, roditelja/ skrbnika i korisnika o ponašanjima kojima osiguravamo sigurnost korisnika

NOSITELJ PROGRAMA

Ravnatelj/ica

VODITELJI PROGRAMA

Ravnatelj/ica

Zamjenica ravnateljice,

Psiholog

Voditelji/ce Odjela

PROVODITELJI PROGRAMA

Rehabilitatori/ce

Socijalna radnica

Odgajatelji/ce

Psiholog,

Fizioterapeuti

Radni instruktori

Suradnici/ce

Njegovatelji/ce

Medicinski djelatnici/ce

Administrativno osoblje

Tehničko osoblje

1 SIGURNOSNI I ZAŠTITNI PROGRAM

1. UVJETI KOJI MORAJU BITI OSIGURANI U CENTRU

1.1 Materijalni uvjeti:

Rad s korisnicima unutar Centra odvija se u tri smjene uz osiguranje psihosocijalne podrške u jednoj smjeni. Centra uključuje brigu o korisnicima na način: prehrana, njege i brige o zdravlju, rehabilitacijski program, psiho-socijalni program.

Zgrada Centra redovito se održava. Unutrašnji prostor opremljen je opremom u terapijskim prostorijama (senzorička soba, soba za fizioterapiju), radnim prostorijama (prostorije za PSP) te sanitarnim čvorovima. Vanjski prostor je ureden, bez sportskih sadržaja, a sastoji se od prostora za odmor na svježem zraku.

Za sigurnost korisnika trebalo bi:

- smanjiti arhitektonske barijere;
- pratiti sigurnost korisnika unutar soba (prema vrsti statusa korisnika) i uvoditi sigurnosne promjene.

1.2. Obilježja vanjskog i unutarnjeg prostora i opreme te izvori opasnosti za sigurnost korisnika u Centru Ovi prostori su opremljeni po važećim standardima. Za sigurnost korisnika u prostorima Centra potrebno je u skladu sa propisima kontrolirati sve prostore, opremu i instalacije, uključujući i vanjski prostor, kako bi se pravovremeno moglo:

- postaviti zaštitu u objektima i na mjestima koja su identificirana kao potencijalno rizična (ulazi, prozori, sanitarni čvorovi,...)
- ukloniti oštećene i neispravne uređaje (ukloniti iz prostora u kojima borave korisnici)
- zamijeniti oštećene električne i ostale instalacije
- zamijeniti ili popraviti pokidane ili oštećene dijelove namještaja i opreme

1.3. Rad s korisnicima

Djelatnici Centra trebaju kroz programe rada sa korisnicima (koji to mogu razumjeti) poučavati kako prepoznati i upozoravati na potencijalno opasna mjesta, predmete, opremu, kako zaštititi i čuvati osobnu i tuđu imovinu te imovinu Centra. Djelatnici Centra dužni su o istome poučavati korisnike kroz planirane i situacijske aktivnosti:

- Dogovoriti i poštivati pravila u odjelima u unutrašnjem i vanjskom prostoru
- Uočiti opasne situacije te poučavati o ponašanju u istima;
- Razvijati i jačati osjećaje samostalnosti, sigurnosti i spoznaje o sebi;
- Razvijati sposobnost korisnika za izražavanje želja, potreba i interesa i za međusobno uvažavanje;
- Poučavati o postupcima samozaštite,

1.4. Zdravlje i tjelesni razvoj korisnika

Osim odgojno-obrazovne podrške, Centar brine o zdravlju i pravilnom tjelesnom rastu i razvoju korisnika te osigurava:

- Usklađen dnevni ritam s potrebama korisnika
- Kontinuirane boravke korisnika na vanjskom prostoru
- Stalno praćenje psihofizičkog stanja korisnika.
- Sanitarno - higijensko održavanje:
 - Održavanje higijene svih prostorija u kojima borave korisnici
 - Ispitivanja bakteriološke ispravnosti pripremljenih obroka;
 - Pratiti ispravnost vode;
 - Ispitivanje energetske i prehrambene vrijednosti obroka;
 - Sistematski pregledi djelatnika;
 - Usklađivanje s HACCP sustavom.

1.5. Stručno usavršavanje djelatnika

- Kolektivno
 - Unutar Centra (radionice, predavanja, savjetovanja, mjesečni dogovori)
 - Izvan Centra (radionice, predavanja, edukacije)
- Individualno
 - Koristeći literaturu

1.6. Suradnja Roditelji/skrbnici

Informiranje o programu u ustanovi

Dostupnost programa na oglasnoj ploči u ustanovi;
Dogovaranje suradnje, edukacije unutar ustanova, savjetovanje;
Ispunjavanje izjava, obrazaca;
Uključivanje roditelja u manifestacije i aktivnosti zajedno s korisnicima.

- Ostali

Upoznati članove Upravnog vijeća s programom;
Proslijediti resornom Ministarstvu;
Objaviti na internetskoj stranici Centra.

1.7. Evaluacija programa

Izvješće o provedbi programa bit će sastavni dio godišnjeg izvješća o radu Centra.

2. MJERE POSTUPANJA KOD PRIJEMA U CENTAR

Prijem se obavlja uz adekvatnu dokumentaciju i Rješenje Centra koje upućuje.

Roditelja / skrbnika se upućuje na Kućni red Centra koji je dostupan na oglasnoj ploči kao i mogućnost komunikacije i suradnje s zaduženim osobljem;

- Ako korisnika dovodi osoba koja nije roditelj ili skrbnik korisnika, potrebna je potpisana izjava roditelja kojom daje sve podatke o osobi,
- Ukoliko pravomoćnim sudskim rješenjem ili rješenjem Centra za socijalnu skrb (CZSS) postoji formalna zabrana/zapreka kontakta s korisnikom ili utvrđeno činjenično stanje bivšeg ili sadašnjeg zlostavljanja ili zanemarivanja korisnika, 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.
- Voditelji odjela i djelatnici psihosocijalne službe (u dogovoru) dužni su najmanje jednom godišnje provjeriti i ažurirati podatke o brojevima telefona roditelja odnosno skrbnika.

- Izjave o ovlaštenju za preuzimanje korisnika, podatke o posebnim situacijama (rješenje suda ili CZSS, upute o posebnim zdravstvenim i prehrambenim potrebama i obrasci za izlaz korisnika) uvijek su dostupni zaduženim djelatnicima na odjelu.
- U slučajevima kada se kod prijema korisnika uoči fizička povreda ili simptomi bolesti, djelatnik je dužan od roditelj/skrbnika zatražiti informaciju o događaju, istu zabilježiti u knjigu dežurstva i obavijestiti medicinskog djelatnika ili hitnu pomoć).

3. MJERE POSTUPANJA KOD PRIJEVOZA KORISNIKA ZA POTREBE PROGRAMA

- Ako je za potrebe programa (priredbe, predstave, natjecanja, izlete i sl.) potrebno prevoziti korisnike to je moguće uz pismeni plan izlaska koji uz djelatnika potpisuje roditelj/skrbnik te ravnatelj/ica.
- U slučaju unaprijed znanih događanja koji uključuju prijevoz korisnika koristi se službena vozila centra i / ili javni prijevoz također uz popunjeni obrazac plana izlazaka.
- U slučajevima nemogućnosti organiziranja prijevoza, roditelj/skrbnik može biti zadužen da prijevoz korisnika u vlastitom angažmanu.
- Ne preporuča se korisnike prevoziti osobnim automobilima djelatnika ustanove.

4. MJERE SIGURNOSTI KORISNIKA U PROSTORIJAMA I DRUGIM PROSTORIMA USTANOVE

- Primarna mjera sigurnosti korisnika u ustanovi je stalni nadzor nad kretanjem i aktivnostima.
- Električne utičnice moraju biti prekrivene, a električni vodovi izvan dohvata korisnika.
- U slučaju da je korisnik pušač, mora biti nadziran od radnika.
- Materijali namijenjeni korisnicima moraju biti netoksični i atestirani.
- U prostorijama u kojima borave korisnici moraju se nalaziti podovi s neklizajućom podlogom.

5.

- Djelatnici su dužni pregledavati prostor i odstraniti oštećene predmete i prijaviti oštećenja ili opasnosti.
- Police i ormari trebaju biti stabilni.
- Prozorska stakla i ogledala moraju biti cijela.
- Sredstva za čišćenje, lijekovi i svi opasni proizvodi moraju biti pohranjeni i zaključani u ormarima koje koristi samo osoblje.
- Sve prostorije u kojima se boravi moraju biti svakodnevno čišćene, prane i dezinficirane na kraju radnog dana.
- Prostorije se moraju svakodnevno provjetravati.
- Domar i spremačice provjeravaju ispravnost sanitarnih čvorova – prohodnost umivaonika i zahodskih školjki.
- Domar provjerava ispravnost rasvjete i grijanja i zadužen je za popravak opreme.
- Prema zakonskim rokovima vrše se ispitivanja elektroinstalacija, strojeva s povećanim opasnostima, gromobrana, vodovodne i hidrantske mreže, radnog okoliša i kotlovnice s ovlaštenim institucijama. Za to je zadužena tehnička služba.
- Pravilnikom o zaštiti od požara utvrđene su izvanredne situacije i načini postupanja.
- Djelatnik uvijek mora biti prisutan u prostoriji u kojoj borave korisnici (učionica, terapijske prostorije, blagovaonica, sanitarni čvor, vanjski prostor).
- Ukoliko djelatnik iz bilo kojeg razloga napušta te prostorije mora osigurati prisutnost drugog djelatnika za vrijeme dok je odsutan.
- Korisnike koji odlaze na kraće programe i/ili terapije, voditelj istih mora pratiti do sobe u kojoj se program održava.

-

5. POSTUPANJE I MJERE NADZORA KRETANJA OSOBA U USTANOVU

- Svi djelatnici ustanove trebaju obraćati pozornost na kretanje osoba u ustanovi.
- Svi djelatnici Centra trebaju obraćati pozornost na kretanje nepoznatih osoba u krugu Centra
- O neuobičajenom kretanju osoba treba obavijestiti voditelja, dežurnu osobu ili ravnatelja/icu.
- Nepoznatu osobu zatečenu u krugu Centra treba tražiti da se predstavi i izjasni zašto se nalazi u krugu Centra

- U slučaju da nepoznata osoba odbija predstaviti se i navesti razloge zadržavanja u krugu Centra, djelatnici Centra dužni su je upozoriti da napusti krug Centra i pratiti da li je to i učinjeno.
- U slučaju da se nepoznata osoba odbija udaljiti iz kruga Centra, traži se intervencija policije.
- O događaju potrebno je sastaviti službeno izvješće.
- Potrebno je obratiti pozornost na zatvaranje ulaza u dvorište ili zgradu koji moraju biti zatvoreni.
- Ukoliko su vrata otvorena vrata dužni ste ih zatvoriti.
- Svi koji ulaze/izlaze iz ustanove dužni su provjeriti jesu li za sobom zatvorili vrata.

6. POSTUPANJE I MJERE NADZORA KRETANJA KORISNIKA U CENTRU

Korisnici su dužni boraviti za vrijeme trajanja aktivnosti za to predviđenim prostorima.

- U slučajevima kada se korisnici opiru pravilima ponašanja i nadzoru voditelja skupine, potrebno je sva ograničenja, kontrolu nad ponašanjem i mjere sprečavanja nepoželjnih ponašanja provoditi prema unaprijed razrađenim protokolima za pojedinog korisnika.
- Pri tome se uzimaju u obzir prostorni uvjeti i oprema, kadrovska ekipiranost te procjena rizika za svakog korisnika.
- U slučaju pokušaja bijega ili bijega iz Centra s korisnikom se provodi timski stručni plan s ciljem da se korisnika umiri i uspostavi komunikacija, da se dobije uvid u zdravstveno stanje i prema potrebi da se poduzmu odgovarajuće mjere, da se kroz razgovor dobiju informacije o razlozima bijega, da se dobiju podaci gdje je korisnik boravio za vrijeme trajanja bijega, okolnosti u kojima je boravio, da se zajedno s korisnikom razmotri program tretmana, izvrši reprogramiranje tretmana, da se uspostavi kontakt s roditeljem / skrbnikom korisnika. O svim poduzetim mjerama potrebno je voditi službena izvješća i dokumentaciju korisnika te je o problemu potrebno razmatrati na Stručnom vijeću.

7. MJERE SIGURNOSTI NA VANJSKOM PROSTORU

- Sigurnosnu provjeru cjelovitosti objekata, stanja igrališta, opasnih ili sumnjivih predmeta obavlja domar i obavještava voditelja tehničke službe. Kada nema domara, isto provjeravaju djelatnici.
- Domar odmah mora ukloniti ili popraviti oštećeni predmet ili ga zaštititi od korištenja dok se ne osposobi, a kad nema domara djelatnik te oštećenje prijaviti voditelju.
- Zelene površine na vanjskim prostorima ustanove moraju biti redovito održavane.
- Domar ili drugi djelatnik koji uoči nedostatke ili opasnosti obavezno o tome obavještava voditelje ili ravnatelja.
- U slučaju hitne potrebe reagiranja i saniranja djelatnici odmah trebaju obavijestiti odgovorne osobe ili ravnatelja/icu.

8. MJERE SIGURNOSTI ZA BORAVAK KORISNIKA NA VANJSKOM PROSTORU

Boravak korisnika na zraku svakodnevna je potreba korisnika i mora se zadovoljavati kad god vremenske prilike i zdravstveno stanje korisnika to dozvoljavaju, za što su odgovorni djelatnici. Korisnike je potrebno izvoditi u odjeći i obući primjerenoj vremenskim uvjetima.

8.1. Boravak na dvorištu - vanjskoj površini

- Djelatnici borave na dvorištu/igralištu s korisnicima prema dogovorenom rasporedu
- Djelatnici su obavezni dnevnim planom planirati poticaje i aktivnosti korisnika na vanjskom prostoru.
- Djelatnici moraju biti prisutni u blizini svake sprave koju korisnici koriste na dvorištu odnosno u svakom trenutku vidjeti sve korisnike radi sprječavanja guranja, padova i ozljeda.
- Djelatnici moraju pratiti kretanje korisnika, zauzimati položaje u prostoru s kojeg imaju najbolji pregled i nadzor nad svim korisnicima i ne zadržavati se na jednom mjestu ukoliko to ne zahtijeva aktivnost koja se provodi.
- Prilikom boravka na vanjskom prostoru djelatnici su dužni osigurati dovoljne količine tekućine, posebno tijekom toplijih mjeseci.

- U slučaju potrebe odlaska korisnika u sanitarni čvor, djelatnik je dužan korisniku osigurati pratnju, dok drugi do trenutka povratka, prate sigurnost ostalih korisnika na dvorištu/igralištu.
- Djelatnik treba voditi računa o radoznalosti korisnika i opasnosti u vezi s tim (probavanje, lizanje, stavljanje stvari u usta, diranje nepoznatih predmeta, životinja i sl.).
- Djelatnik treba voditi računa o mogućnostima uboda korisnika (ose, pčele, obad, krpelj...).
- U slučaju manje nezgode potrebno je umiriti korisnika, pomoći mu, procijeniti trebate li se vratiti u objekt ili ostati na vanjskom prostoru te po dolasku roditelja/skrbnika informirati ih o nezgodi.
- U slučaju ozbiljnijih povreda djelatnik treba primijeniti stečeno znanje te pozvati drugu osobu za pomoć (djelatnika, medicinsko osoblje). O povredi je potrebno sastaviti zapisnik prije odlaska s radnog mjesta te obavezno informirati roditelje/skrbnike.
- Svaki djelatnik dužan je spremati sredstva koja je koristio na vanjskom prostoru.

8.2. Šetnje

- Šetnje s korisnicima u bližu okolicu djelatnik mora unaprijed planirati i ispuniti obrazac Plan izlaska.
- Djelatnik procjenjuje može li realizirati šetnju sam ili mu je potrebna pomoć djelatnika s kojim će zajednički planirati i realizirati šetnju.

8.3. Izleti

- Izleti koji se organiziraju u ustanovi mogu biti poludnevni i cjelodnevni.
- Poludnevnim izletom smatra se izlet s kojeg se povratak planira do cca 13.00 sati.
- Ukoliko se radi o poludnevnom treba osigurati užinu (sendvič i napitak).
- Ukoliko se radi o cjelodnevnom izletu osigurava se lunch paket ili ručak.
- Povratak u ustanovu trebao bi se planirati najkasnije do 19.00 sati
- Djelatnici su dužni izraditi Plan izlaska te ga predati ravnateljici i članu stručnog tima najmanje 5 dana prije odlaska na izlet.
- Odluku o izletima koji nisu predviđeni Godišnjim planom i programom rada odobrava ravnatelj/ica.

- Prije ulaska u autobus, ili kombi prilikom odlaska na izlet i povratka s izleta, djelatnici su dužni evidentirati broj prisutnih korisnika.
- Djelatnici mogu pomagati u korištenju džeparca korisnika, a o istom su dužni priložiti račune.
- Za provedbu izleta moraju se složiti ravnatelj/ica, voditelji razrednih odjela i roditelji.
- Roditelji/ skrbnici dužni su dati pismeni pristanak za odlazak korisnika na izlet.
- Voditelji izleta dužni su prikupiti ponude turističkih agencija i odabrati najpovoljnije (ako se koristi agencija).
- Konačnu odluku o izboru turističke agencije donosi ravnatelj/ica.

9.MJERE SIGURNOSTI TIJEKOM SUDJELOVANJA DJECE U RAZLIČITIM AKTIVNOSTIMA, REHABILITACIJSKIM I REKREATIVNO-SPORTSKIM PROGRAMIMA ORGANIZIRANIMA IZVAN USTANOVA

- Zaduženi djelatnici su dužni izraditi Plan izlaska te ga predati ravnateljici i voditeljima najmanje 5 dana prije polaska.
- Roditelji su dužni dati pismenu suglasnost za sudjelovanje korisnika u sportsko-rekreativnim te odgojno-obrazovnim programima organiziranim izvan ustanove.
- Programi mogu biti organizirani u zemlji ili inozemstvu.
- Ukoliko se program/manifestacija održava u inozemstvu, korisnik mora posjedovati putovnicu.
- Prijevoz u svrhu programa/manifestacije može biti grupno organiziran službenim vozilom ili autobusom.
- Ukoliko se organizira grupni prijevoz putnika autobusom ili drugim javnim prijevozom ustanova imenuje odgovornog vođu puta.
- Ukoliko je organiziran grupni prijevoz korisnici na događanja idu u pratnji stručnih djelatnika i/ili roditelja/ skrbnika.
- Ovisno o dogovoru tijekom puta za putnike ustanova osigurava hranu i dovoljne količine tekućine.

10. MJERE SIGURNOSTI ZA UPORABU SREDSTAVA I MATERIJALA ZA RAD S KORISNICIMA (AKO NIJE SPECIJALIZIRANA I ATESTIRANA OPREMA ZA USTANOVE)

- Djelatnik svakodnevno brine da sredstva i materijali za rad odgovaraju potrebama sigurnosti korisnika, kao i za funkcionalnost te estetski dojam istih.
- Za unošenje, dostupnost i korištenje neoblikovanih – potencijalno opasnih materijala odgovoran je djelatnik.
- Djelatnici su dužni jednom tjedno provjeriti sve materijale, neoblikovani materijal i namještaj te ukloniti ona sredstva i materijale koji mogu ugroziti zdravlje i sigurnost.

11. MJERE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE KORISNIKA U USTANOVU I PRUŽANJA PRVE POMOĆI

- Prilikom prijema korisnika u ustanovu, roditelj ili nadležni CZSS mora dostaviti potvrdu o obavljenom sistematskom pregledu i svu relevantnu zdravstvenu dokumentaciju.
- Medicinski djelatnik upoznaje ostale djelatnike s bitnim podacima o zdravlju korisnika.
- Kod prijema korisnika, djelatnik može zatražiti konzultaciju sa zdravstvenom službom.
- Ukoliko djelatnik tijekom dana zapazi promjene zdravstvenog stanja korisnika, treba o tome obavijestiti medicinskog djelatnika koji donosi odluku o poduzimanju daljnjih postupaka.
- Nakon odlaska korisnika iz ustanove u obitelj, pri povratku u ustanovu, djelatnik obavezno mora od roditelja zatražiti informacije o eventualnoj bolesti, a roditelj je dužan djelatniku dati iste.
- U ustanovi se lijek daje uz pismeno uputstvo nadležnog liječnika.
- Lijekove daju zdravstveni djelatnici uz prethodno dopuštenje liječnika i suglasnost roditelja/skrbnika.
- U svim objektima ustanove postavljaju se ormarići za prvu pomoć s popisom sanitetskog materijala. U ormarićima se obavezno nalazi bilježnica u koju se obavezno upisuje što je upotrijebljeno (za koga, zašto, tko i kada je pružio pomoć).
- Medicinske sestre dužne su tijekom smjene osigurati i pružiti prvu pomoć i korisniku i djelatnicima za slučaj ozljede na radu ili iznenadne bolesti do njihovog upućivanja na liječenje zdravstvenoj ustanovi.

12.MJERE SIGURNOSTI KOD PROVOĐENJA MEDIKAMENTOZNE TERAPIJE

- Za redovito i pravilno provođenje medikamentozne terapije korisnika potrebna je suradnja psihosocijalne službe i medicinskih djelatnika i po potrebi roditelja/skrbnika.
- Medicinski djelatnik brine o opskrbi korisnika potrebnim lijekovima.
- Medicinski djelatnik ne može mijenjati terapiju korisnika bez važeće medicinske dokumentacije i odobrenja liječnika/ specijaliste.

13.PRVA POMOĆ U USTANOVI I NAČIN POSTUPANJA

Ozljede

- U slučaju ozljede korisnika djelatnik je dužan pružiti prvu pomoć.
- Djelatnik nikad ne smije ostavljati korisnika samog bez prisustva druge odrasle osobe.
 - Ukoliko je potrebno korisnika izdvojiti, najprije mora osigurati nazočnost druge odrasle osobe (drugog djelatnika, stručnog suradnika, spremačice, roditelja).
- Djelatnik mora pokušavati umiriti korisnika.
- Djelatnik mora pozvati medicinskog djelatnika (medicinsku sestru) i/ili obavijestiti stručnu službu koja u najkraćem mogućem vremenu preuzima brigu za korisnika.
 - Medicinski djelatnik donosi odluku o daljnjem postupanju – zdravstvena pomoć, izolacija, hitna pomoć.
- Djelatnik mora obavijestiti ravnateljicu o nezgodi.
 - Ukoliko je korisnika potrebno odvesti liječniku to čini medicinski djelatnik. Ukoliko medicinski djelatnik nije prisutan u objektu, korisnika će liječniku odvesti drugi stručni djelatnik.
 - Ako je potrebno žurno reagirati zbog ozbiljnosti ozljede korisnika, djelatnik će uz prethodno obavješćavanje ravnatelja pozvati hitnu pomoć, ili u slučaju hitnosti sam odvesti korisnika uz prethodno osiguravanje druge osobe koja će ostati s drugim korisnicima.
- Stručni tim, ravnatelj/ica ili bilo koji dostupni djelatnik obavješćavaju roditelje/ skrbnike o nezgodi.

Bolesti

- Ukoliko djelatnik kod korisnika primijeti znakove bolesti - povišena temperatura, povraćanje, proljev, bol koja ne prolazi (zub, glava, trbuh, grlo i sl.), promjene na koži, o tome obavještava voditeljicu/ medicinskog djelatnika.
- Voditeljica ili medicinski djelatnik kontaktira liječnika, vozača ili / sanitetsku službu za prijevoz.

Situacije opasne po život korisnika

- Ukoliko kod korisnika dođe do:
 - gubitka svijesti,
 - febrilnih konvulzija,
 - epileptičnog napadaja,
 - gušenja stranim tijelom,
 - jačeg krvarenja, veće tjelesne ozljede,
 - stranog tijelo u uhu, oku, nosu,
 - alergijske reakcije – anafilaktički šok,
 - toplinskog udara.
- Potrebno je primijeniti stečeno znanje u koje smo sigurni i pružiti prvu pomoć korisniku.
 - Djelatnik mora odmah pozvati voditeljicu ili medicinskog djelatnika koji odlučuje o daljnjem postupanju.
 - Potrebno je pozvati hitnu pomoć što čini medicinski djelatnik ili djelatnik u slučaju da nema voditeljice odjela.
- Potrebno je odmah obavijestiti roditelje/ skrbnike i o tome voditi dokumentaciju.

- Prije napuštanja radnog mjesta potrebno je napisati službenu zabilješku.
- O svim povredama medicinski djelatnik vodi evidenciju.

14. MJERE SIGURNOSTI U PREHRANI KORISNIKA ZA KOJE SU ODGOVORNI DJELATNICI

- U ustanovu nije dozvoljeno unošenje hrane pripremljene u obitelji niti hrane koja nema deklaraciju proizvođača.
- Djelatnici su odgovorni za unošenje i podjelu hrane koja može izazvati gušenje (bomboni, grickalice, žvake) ili teže alergijske reakcije.
- Prije obroka djelatnik je dužan provjeriti jesu li korisnici oprali ruke.
- Djelatnici su odgovorni za osiguravanje dovoljne količine tekućine na vanjskom i u unutarnjem prostoru tijekom dana.
- Djelatnici su dužni imati stalni nadzor nad korisnicima za vrijeme uzimanja obroka.

15. MJERE SIGURNOSTI U PREHRANI KORISNIKA ZA KOJE JE ODGOVORNO TEHNIČKO OSOBLJE

- Spremište hrane mora udovoljavati propisima, mora se lako čistiti, provjetravati, mora imati zaštitnu mrežu na prozorima, svakodnevno se održavati prema propisima.
- Prijenos hrane mora biti tako organiziran da nigdje ne može doći do križanja puteva i međusobnog miješanja sirovih, polu prerađenih i gotovih jela – odgovornost kuhara.
- Posude korištene u procesu pripreme hrane potrebno je prati odvojeno od posuđa iz kojeg su jeli korisnici.
- Redoslijed pranja posuđa:
 - ostatke hrane bacati u određene posude s poklopcem
 - pred pranje suđa tekućom vodom pri temperaturi 30-40°C,
 - pranje u perilici za suđe ili ručno deterdžentom u toploj vodi temperature 40-50°C i ispiranje pod tekućom vodom,
 - potapanje u dezinficijensu (Izosan G, Zlatodiv bio i sl.), sušenje i cijedenje bez brisanja

- čisto i suho suđe spremi na suho i čisto mjesto, zaštićeno od vodene pare, kukaca i prašine – odgovornost kuhara u smjeni.
- Čišćenje, pranje i dezinfekcija prostora za pripremu i posluživanje hrane obavlja se svakodnevno nakon što su završeni svi poslovi pripreme, raspodjele hrane kao i pranja i pospremanja posuda. O tome je potrebno voditi evidenciju HACCP plana.
- Nakon upotrebe rastave se svi aparati koji su služili u pripremi hrane i ukloni se zaostala nečistoća, dijelovi aparata, radne površine i police peru se vrućom vodom i deterdžentom, zatim se peru popločeni i emajlirani dijelovi zidova i na kraju pod prostorija.
- Spremišta, sve radne prostorije za pripremu hrane i prostori gdje se hrane korisnici moraju biti zaštićeni od glodavaca, muha i drugih insekata, zato treba ukloniti sve otpatke hrane, dobro održavati zaštitu i higijenu te provoditi mjere DDD službe.
- Nabavku namirnica potrebno je vršiti kod sigurnog dobavljača koji primjenjuje HACCP sustav i ima odgovarajuće uvjete.
- Skladištenje i čuvanje namirnica vrši se na način da ne gube prehrambene vrijednosti, da ne poprime miris i vlagu jedna od druge, te da ne budu mehanički oštećene i onečišćene.
- Potrebno je paziti na rokove trajanja te na promjenu organoleptičkih svojstava (izgled, miris, boja, okus).
- Nabavu kruha svakodnevno. Mlijeka, mesa, voća i povrća potrebno je nabavljati najduže tjedno.
- Namirnice koje se izravno troše bez daljnje prerade (peciva i kruh) do korištenja zaštiti od vanjskih utjecaja u zatvorenim kutijama, a mliječne i suhomesnate prerađevine i sir u hladnjaku.
- Ukoliko pripremljenu hranu treba dodirivati, uzima se samo upotrebom čistog pribora.
- Žlice ili drugi predmeti za provjeru pripremljene hrane ne smiju se vraćati u hranu.
- Na poslovima prijema, pripreme i distribuciji hrane prema zakonu rade: kuharica, pomoćna kuharica moraju završiti tečaj higijenskog minimuma koji se obnavlja svake 4 godine za što se dobije uvjerenje.
- Zaposlenici koji spremaju i preuzimaju hranu moraju dva puta godišnje izvršiti sistematski sanitarni pregled, a oni koji poslužuju jedan put godišnje što im se upisuje u zdravstvenu knjižicu.
- Evidenciju i provjeru rokova tečajeva i zdravstvenih knjižica obavlja voditeljica odjela njege i brige za zdravlje korisnika..

- Zaposlenici koji rukuju hranom moraju pažljivo održavati osobnu higijenu, a posebno čistoću ruku i noktiju - isključuju se nakit, dugi nokti i lak, moraju imati prekrivenu kosu
- Ruke treba prati tekućim sapunom i brisati papirnatim ubrusom nakon svake upotrebe WC-a ili nakon dodirivanja bilo koje nečiste površine.
- Zaposlenici u kuhinji moraju biti u propisanoj radnoj odjeći koja mora biti čista i uredna od materijala koji se mogu iskuhavati.
- Radna obuća je obavezna, mora biti čista i uredna i da se ne kliže.
- Osobe koje rukuju hranom ako su oboljele od angine, upale grla i dušnika, bronhitisa ili imaju gnojne promjene na rukama ne smiju do ozdravljenja raditi u kuhinji.
- U kuhinju smije ulaziti samo kuhinjsko osoblje i to samo u propisanoj odjeći – ostali komuniciraju s kuhinjom preko pulta.
- Tekućine i pribor za pranje, čišćenje i dezinfekciju s vidljivom etiketom potrebno je držati u posebnom prostoru.
- Za mjere sigurnosti u prehrani odgovara kuharica uz ostalo osoblje prema zaduženju.
- Nadzor nad primjenom mjera vrši voditelj odjela.

16. SREDSTVA ZA ČIŠĆENJE I DEZINFEKCIJU I NJIHOVA PRIMJENA

- Sva sredstva drže se pod ključem u određenom spremištu, van dohvata korisnika.
- Osoblje koristi sredstva u točnom omjeru kako je naglašeno na sredstvu i uz upute proizvođača.
- Sredstva koriste samo educirani djelatnici.
- Djelatnici dezinfekciju uporabnih predmeta provode jednom tjedno i uz savjetovanje s educiranom osobom .
- Sva čišćenja i upotreba dezinfekcijskih sredstava obavljaju se nakon završetka programa.
- Svi djelatnici trebaju postupati u skladu s radnim uputama i opisima poslova.

PONAŠANJA KORISNIKA

Ponašanja korisnika povezuje se s psihofizičkim stanjem korisnika. Centar uvažava da korisnici npr. s autizmom (ili slične dijagnoze) često pokazuju različita društveno neprihvatljiva, katkada i opasna ponašanja kao posljedicu svojih teškoća, ali isto tako smatra nužnim i dužnim drugim osigurati sigurnu i pozitivnu radnu okolinu.

Pretpostavka je da će većina slučajeva ili epizoda izazovnog ili ometajućeg ponašanja koja se pojave kod korisnika Centra biti povezana s njegovom dijagnozom. U Centar će u takvim slučajevima slijediti interne protokole. Interni protokoli su sljedeći:

(1) Kada dođe do zabrinjavajućeg ponašanja kod korisnika, djelatnici Centra postupiti će u skladu s *Protokolom postupanja u kriznim situacijama* kako bi zaštitili korisnike i djelatnike Centra.

Moguće je da dođe do trenutka u kojem se razinom nepoželjnog ponašanja ne može upravljati u kontekstu djelatnika, podrške i stručnosti unutar domene rada stručnih radnika. Ako Centar smatra da više ne može na odgovarajući način pružiti podršku te da je korisnik realno opasan za sebe i okolinu postupit će se na način:

1. Sastanak stručnog tima (užeg sastava stručnog vijeća) i ravnateljice
2. Pismeni zapisnik o stanju
3. Donošenje plana mjera za promjenu ponašanja korisnika uključujući i liječnika/specijalistu.
4. Analiza poduzetih mjera i evaluacija
5. Kontaktirati nadležno ministarstvo o mogućnosti premještanja korisnika

ZAKLJUČNE ODREDBE

Disciplinska pravila i postupci u skladu su sa svim važećim zakonskim i ostalim propisima i postupcima i uključeni su u Kodeks ponašanja korisnika Centra. Ovi postupci uzimaju u obzir i teškoće u okviru različitih poremećaja.

II PROTOKOL O POSTUPANJU U KRIZNIM SITUACIJAMA

UVOD

Članak 1.

- (1) Protokol se odnosi na prevenciju mogućih situacija povećanog rizika, kao i na postupanje u konkretnim situacijama s ciljem zaštite korisnika i djelatnika koji o njima skrbe. Oslanja se na ove propise: Zakon o socijalnoj skrbi, Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji, Zakon o radu, Kazneni zakon te pravilnike Centra. On utvrđuje obveze i odgovornosti, kao i načine postupanja tj. što treba činiti ravnatelj, stručni suradnici, stručni djelatnici, stručna tijela ustanove i roditelji (skrbnik djeteta).
- (2) Protokol, kao dio Pravilnika o kućnom redu Centra, treba biti objavljen na svima dostupnim mjestima Centra.
- (3) O postupanju svih sudionika u procesu skrbi o korisnicima potrebno je upoznati korisnike, djelatnike te roditelje.

Članak 2.

(1) Protokol sadrži:

1. općeprihvaćenu definiciju nasilja;
2. postupanje Centra u slučaju bijega korisnika iz centra
3. postupanje Centra u slučaju nasilja među korisnicima;
4. postupanje centra u slučaju običnog vršnjačkog sukoba;
5. postupanje centra u slučaju saznanja ili sumnje o nasilju u obitelji;