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 Esma 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 uređen, 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

5.

- 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.

- 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/ilio terapije, voditelj istih mora pratiti do sobe u kojoj se program održava.
-

5.POSTUPANJE I MJERE NADZORA KRETANJA OSOBA U USTANOVI

- 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 zaštiti 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 spremiti 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 organiziranima 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 USTANOVI 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 obavještavanje 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 obavještavaju 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.
- Posuđe korišteno 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 cijeđenje bez brisanja

- čisto i suho suđe spremiti 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 posuđa. 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 pružati 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 premještaja 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;

6. postupanje centra u slučaju nasilja prema korisnicima od strane odrasle osobe u centru (roditelja/skrbnika, djelatnika centra, nepoznatih osoba);
7. postupanje centra u slučaju nasilnog ponašanja odrasle osobe nad odraslom osobom u centru;
8. postupanje centra u slučaju nasilja prema djelatnicima centra od strane korisnika Centra;
9. evidencija Centra o sukobima i nasilju u Centru;
10. obrazac za opis događaja koji popunjava osoba koja je izazvala ili prisustvovala događaju.

Članak 3.

(1) Koordinatori Protokola o postupanju Centra u kriznim situacijama su ravnatelj, voditelj odjela, psiho-socijalna služba.

DEFINICIJA NASILJA

Članak 4.

(1) Definicija nasilja i običnog sukoba vršnjaka preuzeta je iz Protokola o nasilju među djecom i mladima kojeg je donijela Vlada Republike Hrvatske u listopadu 2004.

(2) Nasiljem među korisnicima smatra se svako namjerno fizičko ili psihičko nasilno ponašanje usmjereno prema korisnicima i od strane korisnika 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 skupina protiv pojedinaca).

(3) Nasiljem se smatra osobito:

1. namjerno uzrokovani fizički napad u bilo kojem obliku, na primjer: udaranje, guranje, gađanje, šamaranje, čupanje, griženje, zaključavanje, napad različitim predmetima, pljuvanje i slično bez obzira je li napadnuti korisnik tjelesno ozlijeđen
2. psihičko i emocionalno nasilje prouzročeno opetovanim ili trajnim negativnim postupcima Negativni postupci su:
   a) ogovaranje,

b) nazivanje pogrdnim imenima,
c) ismijavanje,
d) zastrašivanje,
e) izrugivanje,
f) namjerno zanemarivanje i isključivanje iz skupine kojoj pripada ili isključivanje i zabranjivanje sudjelovanja u različitim aktivnostima s ciljem nanošenja patnje ili boli,
g) širenje glasina s ciljem izolacije korisnika od ostalih korisnika,
h) oduzimanje stvari ili novaca,
i) uništavanje ili oštećivanje korisnikovih stvari,
j) ponižavanje,
k) naređivanje ili zahtijevanje poslušnosti ili na drugi način dovođenje korisnika u podređeni položaj,
l) spolno uznemiravanje i zlostavljanje,
m) svako drugo ponašanje počinjeno od korisnika čime se drugom korisniku namjerno nanosi fizička i duševna bol ili sramota.

(4) Nasilje podrazumijeva šest određujućih čimbenika:

1. namjera da se drugom nanese šteta ili ozljeda;
2. intenzitet i trajanje (opetovanost nasilničkog ponašanja);
3. moć nasilnika (nesrazmjer s obzirom na dob, snagu, brojčana nadmoć);
4. ranjivost i nemoć žrtve;
5. izostanak podrške;
6. posljedice.

(4) U svim slučajevima nasilja među korisnicima koji su definirani navedenim čimbenicima

(1) Centar je dužna postupati u skladu s Protokolom o postupanju u kriznim situacijama. Nužno je razlikovati nasilje (zlostavljanje) prema korisnicima od sukoba korisnika.

POSTUPANJE U SLUČAJU KADA JE KORISNIK IZVAN KONTROLE EMOCIJA I PONAŠANJA TE U SLUČAJU NASILJA MEĐU KORISNICIMA U USTANOVI

Članak 6.

(1) U svim slučajevima nasilja među korisnicima koji su definirani navedenim čimbenicima Centar je dužan postupati u skladu s Protokolom o postupanju u kriznim situacijama.

(2) U slučaju nasilja među korisnicima u Centru i svi zaposlenici Centra dužni su:

1. odmah prekinuti nasilno ponašanje korisnika i odvojiti korisnike; Ako djelatnik ne može smiriti korisnika treba ga izvesti van iz sobe ili izvesti druge korisnike iz sobe uz obavezno osiguranje druge osobe za ostale korisnike. Potrebno je ukloniti sve predmete s kojima se korisnik može ozlijediti.
2. pružiti neposrednu pomoć i podršku korisniku koji je doživio nasilje;
3. obavijestiti o događaju bar jednog od stručnih suradnika.

(3) Koordinatori nastavljaju postupak čim doznaju za slučaj nasilja i čine sljedeće:

1. u slučaju prijave nasilja ili dojave o nasilju među korisnicima odmah poduzimaju mjere radi zaustavljanja i prekida nasilnog postupanja prema korisniku, a u slučaju potrebe traže pomoć drugih djelatnika centra ili po potrebi zovu policiju;
2. ukoliko je korisnik povrijeđen u mjeri koja zahtijeva liječničku intervenciju ili pregled, odmah pozvati zdravstvenog djelatnika ili službu hitne medicinske pomoći;
3. O poduzetim aktivnostima, razgovorima, izjavama i vlastitim opažanjima sastaviti službene bilješke te voditi odgovarajuće evidencije zaštićenih podataka koje će se, poštujući postupanje s povjerljivim osobnim podacima, dostaviti na zahtjev drugim nadležnim tijelima te o događaju sažeto izvijestiti Stručno vijeće centra.

POSTUPANJA KOD RODITELJA U ALKOHOLIZIRANOM ILI NEKOM DRUGOM NEPRIMJERENOM PSIHOFIZIČKOM STANJU

Članak 9.

(1) Ako djelatnik uoči da je roditelj u alkoholiziranom stanju ne smije mu predati korisnika.

1. Djelatnik će pozvati drugog roditelja korisnika, a do njegovog dolaska djelatnik je dužan ostati s korisnikom.

(2) Ako se ne može doći do drugog roditelja, djelatnik će javiti stručnom suradniku ili ravnateljici koji će pozvati Centar za socijalnu skrb i policijsku postaju koji će odrediti daljnje postupanje.

(3) Stručni tim drugog dana obavezno treba pozvati oba roditelja na razgovor (razgovoru prisustvuje ravnatelj/ica i djelatnik).

(4) Prije odlaska s radnog mjesta potrebno je napisati zapisnik o događaju.

POSTUPANJE CENTRA U SLUČAJU NASILJA PREMA KORISNICIMA OD STRANE ODRASLE OSOBE U CENTRU

Članak 10.

(1) Ako je korisnika u centru zlostavljala odrasla osoba (djelatnik centra, roditelj/ skrbnik, roditelj drugog korisnika ili nepoznata osoba- posjetitelj centra) djelatnik Centra je obvezan:

1. odmah pokušati prekinuti nasilno postupanje prema korisniku;
2. ako u tome ne uspije, odmah pozvati ravnatelja, voditelja odjela ili odsjeka ili drugog djelatnika centra kako bi pokušali prekinuti nasilno postupanje prema korisniku i obavijestiti policiju;
3. ako uspije prekinuti nasilno ponašanje prema korisniku, o tome obavijestiti voditelja ili ravnatelja;
4. upozoriti nasilnu osobu na neprihvatljivost i štetnost takvog ponašanja i informirati je o obvezi Centra da slučaj prijavi nadležnim tijelima;

(2) Ravnatelj će, čim bude obaviješteni o slučaju učiniti sljedeće:

1. O događaju obavijestiti nadležna tijela: CZSS, policiju, Ured državne uprave te nadležno Ministarstvo.

2. Nakon razgovora s korisnikom (ukoliko je to moguće) napisati službenu bilješku koju potpisuju sudionici događaja (psiholog ili socijalni radnik ili druga povjerljiva osoba).
3. Ukoliko je nasilnik radnik, provesti stegovne mjere.
4. Nakon razgovora s korisnikom odmah će o događaju obavijestiti roditelje korisnika (ili drugog roditelja ako se jedan od roditelja nasilno ponašao u Centru prema vlastitom djetetu).
5. Ako je korisnik ozlijeđen ili postoji sumnja na ozljedu, treba ga odvesti na liječnički pregled, pri čemu s njim u pratnju ide djelatnik Centra.

POSTUPANJE CENTRA U SLUČAJU NASILJA MEĐU ODRASLIMA U CENTRU

Članak 11.

(1) U slučaju nasilnog ponašanja; fizičkog ilio verbalnog, odrasle osobe (roditelja korisnika, nepoznate osobe, djelatnika Centra) prema drugoj odrasloj osobi u ustanovi te ako postoji obavijest kako osoba u prostor Centra unosi oružje ili druge predmete koji mogu ugroziti sigurnost osoba i imovine u centru, djelatnik centra koji ima tu informaciju ili je nazočan mora:

1. odmah pokušati prekinuti nasilno ponašanje;
2. upozoriti osobu koja se nasilno ponaša na neprihvatljivost i štetnost takvog ponašanja tj. unošenja opasnih predmeta u prostor centra i zatražiti od nje da napusti prostor ustanove;
3. ako u tome ne uspije, odmah pozvati nekog od koordinatora ili drugog djelatnika Centra kako bi pokušali prekinuti nasilno ponašanje i obavijestiti policiju;
4. ako uspije prekinuti nasilno ponašanje, odmah o tome obavijestiti koordinatore.
5. U slučaju nastavka nasilnog ponašanja, a posebno fizičkog napada među odraslim osobama, potrebno je pozvati policiju - bilo tko iz ustanove.
6. Djelatnici su dužni pružiti podršku žrtvi nasilja.
7. Tim za potporu u takvim slučajevima čine: ravnatelj/ica, stručni tim od kojih barem jedno treba odmah djelovati po saznanju za događaj.
8. Odmah po prestanku slučaja, potrebno je napisati zapisnik i navesti očevice.
9. Nikad ne komentirati trenutnu situaciju pred korisnicima ili drugim roditeljima.

POSTUPANJE CENTRA U SLUČAJU NASILJA KORISNIKA PREMA DJELATNIKU CENTRA

Članak 12.

(1) Ako je djelatnik Centra doživio nasilje ili prijetnju nasiljem od strane korisnika centra, on treba o tome izvijestiti svog voditelja koji će:

1. Obavijestiti psihologa koji će razgovarati s korisnikom i sastaviti službenu bilješku o razgovoru;
2. odmah obavijestiti roditelja/ skrbnika korisnika te ih upozoriti na neprihvatljivost takvog ponašanja;
3. prema korisniku poduzeti odgovarajuće mjere što će ih donijeti stručni tim.
4. uključiti korisnika u stručni tretman u centru;
5. o svemu izvijestiti CZSS i Ured državne uprave, a po potrebi i policiju;
6. ako je riječ o prijetnjama nasiljem ili o nasilju, zbog čega je centar uključio i policiju, o takvim situacijama je potrebno prvo usmeno, a zatim i pisanom bilješkom (na propisanom obrascu) izvijestiti županijski Upravni odjel i Ministarstvo socijalne politike i mladih.
7. U slučaju da bilo kojem nasilnom ponašanju u prostoru centra svjedoče drugi korisnici ili djelatnici, a nasilno ponašanje je neuobičajeno rijetko i intenzivno te može rezultirati traumatiziranjem svjedoka, Centar je dužan osigurati stručnu pomoć.

POSTUPANJE U SLUČAJU BIJEGA KORISNIKA IZ USTANOVE

Članak 13.

1. U slučaju bijega/nestanka korisnika djelatnik ne smije napuštati odsjek/skupinu prije nego što osigura prisutnost druge osobe (stručnog suradnika, djelatnika, spremačice) koja ostaje s korisnicima.
2. Djelatnik mora sam ili uz pomoć bilo kojeg djelatnika što ranije krenuti u potragu za korisnikom.
3. Djelatnik mora sam ili uz pomoć bilo kojeg djelatnika u neposrednoj blizini obavijestiti odgovornu osobu ili ravnateljicu o događaju.
4. Djelatnik daje ime i opis korisnika.
5. Osoba koja je primila obavijest kontaktira sve djelatnike i druge djelatnike koji se uključuju u traženje korisnika - traže korisnika u svojim prostorijama i okolini.
6. Ukoliko se korisnik pronađe od strane djelatnika ustanove o događaju je potrebno razgovarati s korisnikom i napraviti izvješće/evidencija te obavijestiti roditelja/staratelja.
7. Ukoliko se korisnik ne pronađe, ravnatelj/ica organizira krizni tim.
8. Krizni tim čini skupina osoba koje djeluju s ciljem traženja i prikupljanja podataka za traženje, obavještavanja roditelja o događaju (kućna adresa, mjesto rada roditelja, mjesta od interesa za korisnika).
9. Ravnatelj/ica ili druga ovlaštena osoba o događaju obavještava roditelja/staratelja.
10. Ako korisnik nije pronađen, u dogovoru s roditeljima, poziva se policija.
11. Komunikaciju s medijima i nadležnim ustanovama obavlja samo i isključivo ravnatelj/ica ili osoba koja je za to dobila suglasnost ravnateljice.
12. Po završetku krizne situacije provodi se kratka krizna intervencija, timska refleksija na događaj, sastavlja se izvješće i ispunjava zapisnik.

POSTUPANJE U SLUČAJU PROVALE ILI NEOVLAŠTENOG ULASKA U PROSTORIJU USTANOVE

Članak 14.

(1) Osoblje zaduženo za otvaranje pojedinih objekata, dužno je izvršiti provjeru svih ulaznih vrata (rukom) i prozora, te ostalih mogućih ulaza.

(2) Ukoliko se uoči da je od zaključavanja do otključavanja bilo neovlaštenih ulazaka, bez obzira ima li štete ili ne, kao provala, osoba koja je zadužena za otključavanje i pregled odmah izvješćuje ravnatelja/icu ustanove te policijsku postaju.

(3) Bez obzira na dolazak policije, ravnateljice, osoba koja je uočila ulazak i prijavila slučaj, izvješćuje ostale djelatnike o događaju kako bi se spriječio ulazak u sumnjivi dio prostora ustanove.

(4) Svi djelatnici nakon obavijesti pregledavaju prostore ustanova u kojima oni borave i u slučaju uočavanja drugih znakova provale potrebno je sastaviti popis nestalih i oštećenih stvari.

(5) Na kraju postupka, osoblje objekta u kojemu je provala ili nedopušteni ulazak uočen, potpisuju izjavu koja sadrži točne mjere i radnje.

EVIDENCIJA O SUKOBIMA I NASILJU U CENTRU

Članak 15.

(1) Centar vodi posebnu Evidenciju o sukobima i nasilju.

(2) Zapis o događaju iz Evidencije je sastavni dio Izvještaja o događaju što ga Centar dostavlja odgovarajućim tijelima.

(3) Na temelju sadržaja u navedenim obrascima popunjava se odgovarajući obrazac kojim se, na njegov zahtjev, godišnje izvještava resorno ministarstvo.

(4) Sa sadržajem izvještaja i svih obrazaca trebaju svakako biti upoznati svi radnici putem oglasne ploče, a u granicama potreba i članovi Stručnog vijeća centra.

(5) Primjerak Izvještaja o događaju s obrascima obvezno se pohranjuje u pismohranu vodeći računa o zaštiti i dostupnosti podataka što ih oni sadrže.

Članak 16.

(1) Obrazac Evidencija o sukobima i nasilju popunjava osoba koja je događaju bila nazočna ili neposredno nakon što se događaj zbio o njemu bila obaviještena. On sadrži sljedeće podatke:

1. naziv Centra,

2. mjesto događaja
3. vrsta događaja
4. posljedice događaja
5. sudionici događaja,
6. poduzete mjere,
7. mjesto i datum
8. ime i prezime osobe koja prijavljuje događaj
9. potpis osobe i ravnatelja.

Članak 17.

(1) Obrazac Evidencija o sukobima i nasilju u ustanovi popunjava svaka osoba koja je izazvala sukob ili nasilje. Obrazac se popunjava u što kraćem vremenu nakon što se događaj zbio, a osoba koja je sukob izazvala popunjava ga i potpisuje u nazočnosti osobe koja je događaju prisustvovala (osoba iz članka 13.).

(2) Pri njegovom popunjavanju treba voditi računa o specifičnosti osobe koja ga popunjava, osobito korisnika kojima će pomoći osoba podrške.

(3) Obrazac sadrži sljedeće podatke:

1. naziv Centra,
2. datum događaja,
3. sudionici događaja,
4. mjesto i vrijeme događaja,
5. opis događaja,
6. što mislim o uzrocima događaja,
7. moje mišljenje o poduzetim mjerama,
8. što ću reći/poduzeti nakon događaja,
9. druga moguća rješenja- moji prijedlozi,
10. potpis sudionika,
11. potpis osobe koja je nazočila događaju.

Članak 18.

Ovaj Sigurnosni i zaštitni program i protokol postupanja u kriznim situacijama stupa na snagu osmoga dana od dana objavljivanja na oglasnoj ploči Centra.

KLASA: 035-01/25-01/656

URBROJ: 2198-01-103-01/01-25-1

Sv. Filip i Jakov, 7. studenog 2025.

Ravnateljica:

Ovaj sigurnosni i zaštitni program i protokol postupanja u kriznim situacijama objavljen je na Oglasnoj ploči Centra 7. studenog 2025. godine, a stupio je na snagu 15. studenog 2025. godine.

PRILOZI:

1. Obrazac - Evidencija o sukobima i nasilju- za prijavitelja
2. Obrazac -Evidencija o sukobima i nasilju – suradnici događaja
3. Izjava roditelja/skrbnika o dovođenju / odvođenju korisnika
4. Izjava roditelja/korisnika o prijevozu
5. Izjava roditelja/skrbnika o sudjelovanju na manifestacijama
6. Izjava roditelja/ korisnika o prikupljanju podataka
7. Izjava djelatnika u slučaju provale
8. Zapisnik o postupanju u kriznim situacijama
9. Plan izlaska korisnika izvan centra
10. Evidencijski list o povredama korisnika

Obrazac – Evidencija o sukobima i nasilju- za prijavitelja

Centar za rehabilitaciju sv. Filip i Jakov

Mjesto i datum događaja	
Vrsta događaja	
Posljedice događaja	
Sudionici događaja	
Poduzete mjere	
Ime i prezime prijavitelja	

U _____, _____godine.

Prijavitelj: Ravnateljica:

_____

_____ _____

(vlastoručan potpis)

Obrazac – Evidencija o sukobima i nasilju- sudionici događaja

Centar za rehabilitaciju sv. Filip i Jakov

Mjesto, datum i vrijeme događaja	
Sudionici događaja	
Opis događaja	
Moje mišljenje o uzrocima događaja	
Moje mišljenje o poduzetim mjerama	
što ću reći/poduzeti nakon događaja	
druga moguća rješenja- moji prijedlozi	

U _____, _____godine.
(mjesto) (datum)

Sudionik događaja:

_____ _____
(ime) (prezime)

_____
(vlastoručan potpis)

Osoba koja je nazočila događaju:

_____ _____
(ime) (prezime)

_____
(vlastoručan potpis)

IZJAVA RODITELJA/SKRBNIKA
O dovođenju/ odvođenju korisnika

Suglasan sam da moje dijete_____

može biti dovedeno/odvedeno u Centar za rehabilitaciju Sv. Filip i Jakov od strane (ime i prezime osobe i broj osobne iskaznice):

1. _____

2. _____

3. _____

Razlog zbog kojeg roditelj ne može dovoditi/odvoditi korisnik:

_____
_____
_____
_____
_____
_____

U Sv. Filipu i Jakovu, _____

Ime i prezime roditelja:_____

Potpis:_____

IZJAVA RODITELJA/SKRBNIKA O PRIJEVOZU

Suglasan sam da moje dijete može biti prevezeno javnim ili naručenim prijevozom prijevoznika

_____dana_____s ciljem

_____

_____u organizaciji Centra za rehabilitaciju Sv. Filip i Jakov.

RB	IME KORISNIKA	POTPIS RODITELJA/SKRBNIKA

IZJAVA RODITELJA/SKRBNIKA O SUDJELOVANJU NA MANIFESTACIJAMA

Suglasan sam da moje dijete sudjeluje na manifestaciji

_____dana_____

u organizaciji Centra za rehabilitaciju Sv. Filip i Jakov

RB	IME I PREZIME KORISNIKA	POTPIS RODITELJA/SKRBNIKA

IZJAVA RODITELJA/SKRBNIKA O PRIKUPLJANJU PODATAKA
(dostavlja se Centru za rehabilitaciju Sv. Filipu i Jakovu)

Pored aktivnosti koje se provode u sklopu redovnih programa, korisnici iz ustanova uključuju se i u razne druge aktivnosti o kojima se prikupljaju podaci. Zakonom o zaštiti osobnih podataka (NN br. 103/2003) osigurana je zaštita privatnog života i ostalih ljudskih prava i temeljnih sloboda u prikupljanju, obradi i korištenju osobnih podataka. Podaci i materijali koji se prikupljaju u ustanovi koriste se isključivo u službene svrhe kako bi se osigurala viša kvaliteta života i rada u ustanovi.

Svojim potpisom odobravam sljedeće aktivnosti:

- fotografiranje korisnika, video ili audio zapise javnih nastupa
- priredbe u medijima
- slanje dječjih radova na izložbe
- snimanje različitih aktivnosti djece
- ispitivanja djece za studijske potrebe
- objavljivanje dječjih radova i aktivnosti na web stranici Ustanova

Ime i prezime korisnika

_____

U Sv. Filipu i Jakovu, _____

Potpis roditelja/staratelja osobe

_____

IZJAVA
djelatnika u slučaju provale ili neovlaštenog ulaska u prostorije ustanove

1. Datum i sat uočenog ulaska

   _____

2. Objekt i soba

   _____

3. Poduzete mjere i radnje za sigurnost korisnika, imena osoba koje su izvještene o događaju, vrijeme prijave, tko je izvršio pregled soba za uočavanje potencijalno opasnih predmeta za djecu

4. Poduzete mjere i radnje za evidenciju štete (nedostaci ili štete)

5. Ulazak korisnika u sobu odobrio (osoba i vrijeme)

6. Tko je uputio poziv policiji i kada

7. Je li obavljen očevid, vrijeme dolaska policije

8. Ostale radnje

Datum i sat predaje izjave _____

Ime, prezime i potpis djelatnika _____

Centar za rehabilitaciju sv. Filip i Jakov
Sv. Filip i Jakov

ZAPISNIK
o postupanju u kriznim situacijama

1. Datum

2. Objekt, odgojna skupina ili prostor

3. Imena djelatnika i ostalih uključenih osoba

4. Imena korisnika

5. Kraći opis situacije

6. Koraci postupanja

7. Sat i ime osobe koja je izvještena telefonski

8. Rješenje situacije

Ime, prezime i potpis osobe koja je sastavila zapisnik:_____

Potpis stručne osobe :_____

Centar za rehabilitaciju sv. Filip i Jakov
Sv. Filip i Jakov

PLAN IZLASKA KORISNIKA IZVAN CENTRA ZA REHABILITACIJU SV. FILIP I JAKOV

NAZIV PLANA:

_____

Vrijeme:
_____Mjesto:_____

Nositelj/i:_____
____

Sudionici:

_____

	Ime i prezime korisnika Centra	Opis odjeće u kojoj je korisnik krenuo na izlet
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

CILJ
PROJEKTA:_____

DOBROBIT ZA
KORISNIKE:_____

ANALIZA RIZIKA:

Opasnosti	Moguća posljedica	Prevencija

POTPIS ODGOVORNE OSOBE:_____

Centar za rehabilitaciju sv. Filip i Jakov
Sv. Filip i Jakov

EVIDENCIJSKI LIST O POVREDAMA KORISNIKA

IME I PREZIME KORISNIKA	

VRIJEME POVREDE	
MJESTO POVREDE	
PRISUTNE OSOBE	

NAČIN NASTANKA POVREDE
OPIS POVREDE
PODUZETE MJERE

Ime i prezime osobe koja je ispunila
Evidencijski list

RAVNATELJ