

**PROTOKOL O POSTUPANJU U KRIZNIM
SITUACIJAMA U CENTRU ZA ODGOJ I
OBRAZOVANJE „VINKO BEK“
(PROČIŠĆENI TEKST)**

2024.

PROTOKOL O POSTUPANJU U KRIZNIM SITUACIJAMA U CENTRU ZA ODGOJ I OBRAZOVANJE „VINKO BEK“

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Protokol se odnosi na sprječavanje mogućih situacija povećanog rizika i na postupanje u konkretnim situacijama s ciljem zaštite učenika, korisnika Centra i svih radnika koji o njima skrbe u procesu odgoja, obrazovanja i rehabilitacije.

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

Protokol se temelji na odredbama:

1. Protokola o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima, Vlada Republike Hrvatske, Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, ožujak 2024.
2. Zakona o odgoju i obrazovanju u osnovnim i srednjim školama (NN 87/08, 86/09, 105/10, 90/11, 5/12, 16/12, 86/12, 126/12, 94/13, 152/14, 07/17, 68/18);
3. Pravilnika o načinu postupanja odgojno-obrazovnih radnika školskih ustanova u poduzimanju mjera zaštite prava učenika te prijave svakog kršenja tih prava nadležnim tijelima (NN 132/2013);
4. Zakona o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22);
5. Zakona o zaštiti od nasilja u obitelji (NN 70/17, 126/19, 84/21, 114/22, 26/24);
6. Zakona o radu (NN 93/14, 127/17);
7. Kaznenog zakona (NN 125/11, 144/12, 56/15, 61/15, 101/17, 118/18);
8. Obiteljskog zakona (NN 103/15)
9. Protokola o postupanju u slučaju seksualnog nasilja, Vlada Republike Hrvatske, Ured za ravnopravnost spolova, rujan 2023. godine;
10. Statuta, Etičkog kodeksa i drugih općih akata Centra.
11. Protokola o Restriktivnim postupcima prema djeci, mladima i odraslima Centra
12. Uputa Hrvatskog zavoda za hitnu medicinu za zbrinjavanje stanja koja neposredno ugrožavaju ljudski život i teško narušavaju zdravlje
13. Zakona o zaštiti pučanstva od zaraznih bolesti (NN 79/07, 113/08, 43/09)

Protokolom o postupanju u kriznim situacijama utvrđuju se obveze i odgovornosti, kao i načini postupanja ravnatelja, stručnih radnika, učitelja, nastavnika, drugih radnika Centra, učenika/korisnika i njihovih roditelja/skrbnika. Protokol, kao dio Kućnog reda Centra, treba

biti izvješten na vidnom i svima dostupnom mjestu u Centru te objavljen na službenoj web stranici Centra.

Učenike/korisnike potrebno je upoznati s načinima i koracima postupanja svih sudionika u procesu odgoja, obrazovanja i rehabilitacije na satovima razrednika i u odgojnim skupinama, a roditelje/skrbnike na prvom roditeljskom sastanku svake školske godine, a po potrebi i češće.

Članak 2.

Ovaj Protokol sadrži:

1. Opće odredbe;
2. Opće prihvaćenu definiciju nasilja među djecom i mladima;
3. Definiciju običnog vršnjačkog sukoba;
4. Postupanje u slučaju nasilja ili običnog vršnjačkog sukoba među učenicima/korisnicima u Centru;
5. Postupanje u slučaju nasilja među djecom i mladima;
6. Postupanje u slučaju saznanja ili sumnje na nasilje u obitelji;
7. Postupanje u slučaju nasilja prema učenicima od strane odrasle osobe u Centru (radnika Centra, roditelja učenika/korisnika prema vlastitom djetetu ili prema drugim učenicima/ korisnicima Centra ili nepoznatih osoba);
8. Postupanje u slučaju nasilja učenika/korisnika prema sebi i u slučaju saznanja o mogućim suicidalnim namjerama učenika/korisnika;
9. Postupanje u slučaju nasilnog ponašanja odrasle osobe nad odraslom osobom u Centru;
10. Postupanje u slučaju seksualnog nasilja;
11. Postupanje u slučaju seksualnog uznemiravanja;
12. Postupanje u slučaju nedozvoljenog izbivanja ili bijega iz ustanove;
13. Postupanje u slučaju nasilja prema radnicima Centra od strane učenika/korisnika Centra;
14. Postupanje u hitnim zdravstvenim stanjima;
15. Protokol o postupanju u slučaju pojave zaraznih bolesti;
16. Postupanje u slučaju nepredviđene/rizične situacije tijekom vožnje korisnika vozilima Centra;
17. Protokol o postupanju u slučaju nepredviđene/rizične situacije za učenike/korisnike povezan s različitim kvarovima u Centru;
18. Protokol za korištenje službenih vozila te za korisnike službenih vozila kod eventualnih kazni za prometne prekršaje;
19. Obrazac o prijavi nasilja među djecom i mladima;

20. Obrazac za evidentiranje provedenih kriznih intervencija;
21. Zajedničke odredbe za aktualno postupanje svih radnika Centra u kriznim situacijama;
22. Prijelazne i završne odredbe.

Članak 3.

Za koordinaciju Protokola osnovana su dva Krizna stožera, po jedan za lokacije Kušlanova 59a i Dislocirana jedinica Zagreb, Filipovićeve 22d. Članovi Kriznog stožera su stručni radnici ustanove (psiholog, socijalni radnik, edukacijski rehabilitator, odgajatelj, učitelj/nastavnik, medicinski radnik). Svaki Krizni stožer imenuje koordinatora i njegovog zamjenika. U rad Kriznog stožera uključeni su i povremeni članovi. Povremeni članovi Tima su stručni radnici (odgajatelj, edukacijski rehabilitator, razrednik, psiholog, socijalni radnik ili drugi stručni radnik) koji su odgovorni za učenike/korisnike uključene, na bilo koji način, u nasilje ili sukob.

Tim za koordinaciju kriznih situacija u Centru ima obvezu sastati se jednom godišnje i to na početku školske godine kada se biraju predsjednik i zapisničar Tima, a daljnji se sastanci održavaju prema potrebi.

II. OPĆEPRIHVAĆENA DEFINICIJA NASILJA MEĐU DJECOM I MLADIMA

Članak 4.

Definicija nasilja i običnog sukoba vršnjaka preuzeta je iz *Protokola o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima* koji je donijela Vlada Republike Hrvatske u ožujku 2024.

Nasiljem među djecom i mladima smatra se svako namjerno fizičko ili psihičko nasilno ponašanje s ciljem povrjeđivanja, usmjereno prema djeci i mladima od strane njihovih vršnjaka, a koje se, neovisno o mjestu izvršenja, može razlikovati po obliku, težini, intenzitetu i vremenskom trajanju; uključuje ponavljanje istog obrasca i održava neravnopravan odnos snaga (jači protiv slabijih ili grupa protiv pojedinaca).

Nasiljem među djecom i mladima smatra se osobito:

- namjerno uzrokovani fizički napad u bilo kojem obliku, primjerice: udaranje, guranje, gađanje, šamaranje, čupanje, zaključavanje, napad različitim predmetima, pljuvanje i slično, bez obzira je li kod napadnutog učenika/korisnika nastupila tjelesna povreda;
- psihičko i emocionalno nasilje prouzročeno opetovanim ili trajnim negativnim postupcima od strane jednog učenika/korisnika ili više njih. Negativni postupci su:

ogovaranje, nazivanje pogrđnim imenima, ismijavanje, zastrašivanje, izrugivanje,

namjerno zanemarivanje i isključivanje iz skupine kojoj pripada ili isključivanje i zabranjivanje sudjelovanja u različitim aktivnostima s ciljem nanošenja patnje ili boli, širenje glasina s ciljem izolacije učenika/korisnika od ostalih učenika/korisnika, oduzimanje stvari ili novaca, uništavanje ili oštećivanje stvari, ponižavanje, naređivanje ili zahtijevanje poslušnosti ili na drugi način dovođenje učenika/korisnika u podređeni položaj, kao i sva druga ponašanja počinjena od djeteta i mlade osobe (unutar kojih i spolno uznemiravanje i zlostavljanje) kojima se drugom djetetu namjerno nanosi fizička i duševna bol ili sramota.

- oponašanje djece s teškoćama u razvoju po određenim karakteristikama, primjerice: oponašanje hoda, govora, tjelesnih karakteristika uzrokovanih invaliditetom i drugi ponižavajući gestikulirajući pokreti koji upućuju na intelektualno, mentalno ili osjetilno oštećenje.

Nasiljem među djecom i mladima smatra se i elektroničko nasilje (*cyberbullying*) kao oblik komunikacijske aktivnosti sa svim elementima verbalnog, socijalnog ili psihološkog nasilja kroz uporabu interneta, e-mailova, web stranica, blogova, videa ili mobilnih telefona i koja služi kako bi se neko dijete ponizilo, zadirkivalo, prijetilo mu se ili ga se teroriziralo na neki drugi način. Cilj elektroničkog nasilja je uvijek povrijediti, uznemiriti ili na bilo koji drugi način naštetiti djetetu, u obliku tekstualnih ili video poruka, fotografija, poziva ili neugodnih komentara. Može ga učiniti jedna osoba ili grupa djece.

Elektroničko nasilje obuhvaća:

- slanje anonimnih poruka neprimjerenog sadržaja i korištenje govora mržnje
- poticanje grupnog govora mržnje i verbalnog nasilja na društvenim mrežama
- širenje nasilnih i uvredljivih komentara o drugoj djeci i mladima
- vrijeđanje i davanje pogrđnih imena
- kreiranje internetskih stranica (blogova) koje sadrže priče, crteže, slike i šale na račun druge djece i mladih
- slanje tuđih fotografija te traženje ostalih da ih procjenjuju po određenim karakteristikama
- fotografiranje i snimanje djece s određenim karakteristikama (primjerice invaliditetom) s ciljem njihova izrugivanja
- otkrivanje osobnih informacija o drugima i stavljanje na društvene mreže bez dozvole
- „provaljivanje“ u tuđe e-mail adrese
- slanje zlobnih i neugodnih sadržaja drugima
- prijetnje smrću i druge prijetnje

- izlaganje neprimjerenim sadržajima
- spolno uznemiravanje i spolno mamljenje
- sve druge oblike elektroničke komunikacije s elementima nasilja među djecom i mladima

Nasilje podrazumijeva šest definirajućih čimbenika:

- namjeru da se drugom nanese šteta ili ozljeda
- intenzitet i trajanje (opetovanost nasilničkog ponašanja)
- moć nasilnika (nesrazmjer obzirom na dob, snagu, brojčanu nadmoć)
- ranjivost i nemoć žrtve
- manjak podrške
- posljedice.

U svim slučajevima nasilja među djecom i mladima koji su definirani navedenim čimbenicima, Centar je dužan postupati u skladu s *Protokolom o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima* koji je donijela Vlada Republike Hrvatske u ožujku 2024.

Članak 5.

Svjetska zdravstvena organizacija definira seksualno nasilje kao bilo koji seksualni čin, pokušaj ostvarenja seksualnog čina, neželjeni seksualni komentar ili prijedlog koji je usmjeren protiv osobe i njezine seksualnosti, a koji može počinuti druga osoba bez obzira na odnos sa žrtvom ili stanje u kojem se nalazi. Karakterizira ga uporaba sile, prijetnje ili ucjene za ugrožavanje dobrobiti i/ili života same žrtve ili njoj bliskih osoba.

Spolno uznemiravanje je svako neželjeno verbalno, neverbalno ili fizičko ponašanje spolne naravi, koje ima za cilj ili predstavlja povredu osobnog dostojanstva, a posebice stvara neugodno, neprijateljsko, ponižavajuće ili uvredljivo okruženje.

III. RAZLIKOVANJE NASILJA (ZLOSTAVLJANJA) MEĐU DJECOM I MLADIMA OD OBIČNOG VRŠNJAČKOG SUKOBA

Članak 6.

Obični sukob vršnjaka ima sljedeća obilježja:

1. nema elemenata navedenih za nasilje: radi se o sukobu vršnjaka koji oni ne rješavaju na miran nego na neki drugi način; ne postupaju jedan prema drugome s namjerom ozljeđivanja ili nanošenja štete; nema nesrazmjera moći; nema težih posljedica za djecu u sukobu
2. djeca ne inzistiraju da mora biti po njihovom pod svaku cijenu
3. mogu navesti razloge zašto su u sukobu
4. ispričaju se ili prihvate rješenje u kojem nema pobjednika i poraženog

5. slobodno pregovaraju da bi zadovoljili svoje potrebe
6. mogu promijeniti temu i otići iz situacije u kojoj je došlo do sukoba.

IV. POSTUPANJE U SLUČAJU NASILJA ILI OBIČNOG VRŠNJAČKOG SUKOBA MEĐU UČENICIMA/KORISNICIMA CENTRA

Članak 7.

U svim slučajevima nasilja među učenicima/korisnicima koji su definirani navedenim čimbenicima, Centar je dužan postupati u skladu s *Protokolom o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima* koji je donijela Vlada Republike Hrvatske u ožujku 2024. godine

POSTUPANJE RADNIKA KOJI SE ZATEKAO U SITUACIJI VRŠNJAČKOG NASILJA ILI OBIČNOG SUKOBA

1. U slučaju nasilnog postupanja prema učeniku/korisniku ili običnog sukoba, radnik Centra koji se zatekao u toj situaciji, dužan je odmah poduzeti sve potrebne mjere da se nasilje i/ili sukob zaustavi, a u slučaju potrebe zatražiti pomoć drugih radnika Centra, odnosno, po potrebi pozvati policiju.
2. Ako je korisnik/učenik povrijeđen u mjeri koja zahtijeva medicinsku intervenciju ili pregled, radnik koji se zatekao u toj situaciji dužan je odmah obavijestiti medicinsku službu Centra koja će odlučiti o daljnjem postupanju (ako je potrebno pozvati službu hitne medicinske pomoći ili na najbrži mogući način odvesti korisnika/učenika liječniku i pričekati liječničku preporuku o daljnjem postupanju te, ukoliko je to moguće, pričekati eventualni dolazak roditelja/skrbnika). U slučaju odsutnosti medicinskog radnika odgovorni stručni radnik konzultira hitnu službu o daljnjem postupanju.
3. Odmah po zaustavljanju nasilnog postupanja i/ili običnog sukoba, stručni radnik koji se zatekao u toj situaciji, dužan je obavijestiti roditelje/skrbnike uključenih.
4. Ostali radnici dužni su zaustaviti nasilno ponašanje i/ili običan sukob i o istom odmah obavijestiti stručnog radnika koji je u tom trenutku zadužen za korisnika (odgajatelj, edukacijski rehabilitator, razrednik ili predmetni nastavnik, stručni radnici...) i koji će zatim, što hitnije, obavijestiti roditelje/skrbnike uključenih.
5. Ostali radnici Centra koji su se zatekli u gore navedenoj situaciji, dužni su napisati službenu zabilješku i predati je stručnom radniku.
6. Stručni radnik Centra koji se zatekao u gore navedenoj situaciji, dužan je napisati službenu zabilješku u dva primjerka.
7. Jedan primjerak navedene službene bilješke pohranjuje se u dosje učenika/korisnika, a

drugi se predaje koordinatoru Kriznog stožera.

8. Osoba koja je zadužena za učenika/korisnika (odgajatelj, edukacijski rehabilitator, razrednik, stručni radnik...) obavještava Stručni tim i u okviru rada Stručnog tima donosi procjenu radi li se o vršnjačkom nasilju ili ne. Stručni tim sastavlja službenu zabilješku, te se, ovisno o procjeni postupa prema uputama.

POSTUPANJE STRUČNOG RADNIKA CENTRA (RAZREDNIK, VODITELJ ODGOJNE SKUPINE) KOJI JE ZADUŽEN ZA UČENIKA/KORISNIKA U SLUČAJU OBIČNOG SUKOBA

1. Po dojavu običnog sukoba među učenicima/korisnicima odmah je potrebno obaviti razgovor s učenicima/korisnicima koji su uključeni u sukob.
2. Nakon toga, treba procijeniti postoji li osnova za određivanje i izricanje posljedica neprihvatljivog ponašanja.
3. Sve gore navedeno potrebno je provoditi u suradnji s roditeljima/skrbnicima učenika/korisnika uključenih u sukob.
4. Važno je naglasiti da roditelji/skrbnici ne smiju, ni na koji način, sami rješavati sukob s drugim učenicima/korisnicima uključenim u sukob, već rješavanje situacije trebaju prepustiti stručnim radnicima Centra.

V. POSTUPANJE U SLUČAJU NASILJA MEĐU DJECOM I MLADIMA

Članak 8.

1. U slučaju sumnje ili saznanja o nasilju među djecom i mladima obveza ustanove je prijaviti policiji i nadležnom područnom uredu HZSR sumnju ili saznanje o nasilju putem Obrasca o prijavi nasilja među djecom i mladima ovog Protokola neovisno o tome da li je do sumnje ili nasilja došlo tijekom ili izvan radnog vremena, odnosno da li se dogodilo u ustanovi ili izvan nje.
2. Kod aktualnog nasilja, radnik Centra koji se zatekao u situaciji dužan je poduzeti sve mjere da se nasilje prekine, a u slučaju potrebe zatražiti pomoć drugih stručnih radnika ili pozvati policiju te osigurati sigurnost učenika/korisnika do dolaska policije.
3. Ako je učenik/korisnik povrijeđen u mjeri koja zahtijeva medicinsku intervenciju ili pregled, radnik koji se zatekao u situaciji dužan je odmah obavijestiti medicinsku službu koja će odlučiti o daljnjem postupanju (pružiti prvu pomoć, pozvati hitnu liječničku pomoć ili na najbrži mogući način odvesti učenika/korisnika liječniku, pričekati uputu o daljnjem postupanju, te, ukoliko je to moguće, pričekati eventualni

dolazak roditelja/skrbnika). U slučaju odsutnosti medicinskog radnika, odgovorni stručni radnik konzultira hitnu službu o daljnjem postupanju.

4. O nasilju ili sumnji na nasilje odmah izvijestiti stručnog radnika koji je zadužen za tog učenika/korisnika (odgajatelj, edukacijski rehabilitator, razrednik, stručni radnik...) koji obavještava Stručni tim i ravnatelja.
5. Odmah po saznanju ili sumnji na nasilje, odnosno zaustavljanju nasilnog postupka, stručni radnik dužan je obavijestiti roditelje/skrbnika učenika/korisnika žrtve i učenika/korisnika počinitelja nasilja, te ih upoznati sa svim činjenicama i okolnostima događaja i aktivnostima koje će se poduzeti.
6. Po saznanju ili sumnji na nasilje odmah je potrebno obaviti razgovor s učenicom/korisnikom koji je žrtva nasilja. Razgovor obavlja stručni radnik u nazočnosti nekog od stručnih radnika (razrednik, odgajatelj, edukacijski rehabilitator, psiholog...), na način da se postupa posebno brižno, poštujući dostojanstvo učenika/korisnika i pružajući mu potporu, te pravo na sudjelovanje.
7. Stručni radnik dužan je roditeljima/skrbnicima učenika/korisnika koji je žrtva vršnjačkog nasilja pružiti obavijest o mogućim oblicima savjetodavne i stručne pomoći učeniku/korisniku unutar ustanove i izvan nje, a s ciljem potpore i osnaživanja učenika/korisnika.

Ovisno o odluci vijeća Stručnog tima, učenika/korisnika može se uputiti:

- a) u Polikliniku za zaštitu djece grada Zagreba, Ulica Ignjata Đorđića 26
- b) u Kliniku za dječje bolesti Zagreb, Klaićeva 16
- c) u Psihijatrijsku bolnicu za djecu i mladež, Kukuljevićeva 11
- d) Klinika za psihološku medicinu, Kišpatićeva 12
- e) Centar za prevenciju ovisnosti, Zavod za javno zdravstvo, Mirogojska 16
- f) Centar za žrtve seksualnog nasilja, Maksimirska cesta 51 A i druge ustanove.

8. Prema odluci Stručnog tima, stručni radnik će obaviti razgovor s drugim učenicima/korisnicima ili osobama koje imaju spoznaju o učinjenom nasilju te utvrditi sve okolnosti vezane uz oblik, intenzitet, težinu i vremensko trajanje nasilja.

9. Ako se radi o osobito teškom obliku, jačem intenzitetu ili duljem vremenskom trajanju nasilja koje može izazvati traumu i kod drugih učenika/korisnika koji su svjedočili nasilju, potrebno je savjetovati se s nadležnom stručnom osobom ili službom radi pomoći učenicima/korisnicima, svjedocima nasilja.

10. Stručni radnik će, uz nazočnost druge stručne osobe, što hitnije obaviti razgovor s učenicom/korisnikom koji je počinio nasilje, ukazati učeniku/korisniku na neprihvatljivost i

štetnost takvog ponašanja te ga savjetovati i poticati na promjenu takvog ponašanja.

Tijekom razgovora potrebno je obratiti pozornost iznosi li učenik/korisnik neke okolnosti koje bi ukazivale da je žrtva zanemarivanja ili zlostavljanja u svojoj obitelji ili izvan nje, u kojem slučaju će socijalni radnik odmah izvijestiti nadležni područni ured HZSR, a po potrebi ili sumnji na počinjene kažnjive radnje, a ravnatelj će izvijestiti policiju ili nadležno državno odvjetništvo. Pri tome će se poduzeti potrebne mjere za pomirenje učenika/korisnika i zastvaranje tolerantnog i prijateljskog ponašanja unutar Centra.

11. Stručni radnik je dužan obavijestiti roditelje/skrbnike učenika/korisnika koji je počinio nasilje, upoznati ih s događajem, kao i s neprihvatljivošću i štetnošću takvog ponašanja, savjetovati ih s ciljem promjene takvog ponašanja učenika/korisnika, te ih pozvati na uključivanje usavjetovanje ili stručnu pomoć unutar Centra ili izvan njega. Također, roditelje/skrbnike treba izvijestiti o obvezi Centra da slučaj prijavi policiji, nadležnom područnom uredu HZSR i, prema potrebi, ostalim nadležnim tijelima.

12. Stručni radnik o poduzetim aktivnostima, mjerama, razgovorima i opažanjima treba načiniti stručnu zabilješku koju će predati ravnatelju i koordinatoru Kriznog stožera.

13. Stručni radnik radnik saznao o događaju uz članove Stručnog tima popunjava Obrazac o prijavi nasilja ovog Protokola i šalje ga e-poštom sa službenog e-maila.

14. Nadležnim tijelima potrebno je dati sve relevantne informacije o sumnji ili počinjenom nasilju među djecom i mladima, ponašanju učenika/korisnika i suradnji roditelja ili skrbnika.

15. Ustanova ima obvezu organizirati razgovore, radionice i/ili savjetovanja za djecu i mlade s ciljem stvaranja prijateljskog okruženja, razvoja međusobnog uvažavanja, poštivanja različitosti te primjene nenasilne komunikacije.

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

Članak 9.

Prema Obiteljskom zakonu, svatko je dužan obavijestiti Hrvatski zavod za socijalni rad o kršenju djetetovih prava, a posebno o svim oblicima tjelesnog, emocionalnog ili spolnog nasilja, zanemarivanja ili nemarnog postupanja, zlostavljanja ili zanemarivanja učenika/korisnika.

1. Svaki radnik dužan je prijaviti sumnju na zlostavljanje ili zanemarivanje učenika/korisnika.

2. Važno je naglasiti da pred zakonom dužnost prijavljivanja ima prednost pred dužnošću zadržavanja informacija, uz napomenu učeniku/korisniku o obvezi prijavljivanja.

3. Pri procjeni i donošenju odluke o prijavi, dovoljno je da postoji opravdana sumnja na zlostavljanje, čak i ako stručnjak nema dovoljno informacija da bi bio posve siguran u to.

Utvrđivanje činjeničnog stanja prepuštamo nadležnim institucijama kojima sumnju prijavljujemo.

4. Radnik ustanove dužan je svoju sumnju na zlostavljanje i/ili zanemarivanje, putem službene bilješke sa što više detalja kojih se sjeća, prijaviti socijalnom radniku ustanove i ravnatelju.

5. Socijalni radnik, u suradnji s ravnateljem i članovima Kriznog stožera, dužan je temeljem službene bilješke obavijestiti policiju ili državno odvjetništvo, te nadležni područni ured Hrvatskog zavoda za socijalni rad, a prema potrebi i ostala nadležna tijela u skladu s odredbama iz čl. 1 ovog protokola.

6. Prema Zakonu o zaštiti od nasilja u obitelji, radnici odgojno-obrazovne ustanove dužni su policiji ili nadležnom općinskom državnom odvjetništvu prijaviti nasilje u obitelji za koje su doznali u obavljanju svoje dužnosti. U protivnom kaznena je odgovornost propisana u vidu novčane ili zatvorske kazne do 3 godine.

7. Ako je učeniku/korisniku potrebna pomoć ili pregled liječnika, s učenikom/korisnikom liječniku ide roditelj/skrbnik (ako je dostupan i ako ne postoji sumnja da je on zlostavljač) ili predstavnik Centra (medicinska sestra, psiholog, razrednik, odgajatelj, edukacijski rehabilitator).

VII. POSTUPANJE U SLUČAJU NASILJA PREMA UČENICIMA/KORISNICIMA OD STRANE ODRASLE OSOBE U CENTRU (RADNIKA CENTRA, RODITELJA/SKRBNIKA PREMA VLASTITOM DJETETU ILI DRUGIH NEPOZNATIH OSOBA PREMA UČENICIMA/KORISNICIMA CENTRA)

Članak 10.

U slučaju kada postoji sumnja ili je učenik/korisnik doživio zlostavljanje od strane odrasle osobe u Centru (radnika Centra, svog roditelja/skrbnika, roditelja/skrbnika drugog učenika/korisnika, odnosno nepoznate osobe), radnik Centra je obavezan:

1. Odmah pokušati prekinuti nasilno postupanje prema učeniku/korisniku.

2. Ako u tome ne uspije, odmah pozvati bilo kojeg radnika Centra kako bi pokušali prekinuti nasilno postupanje prema učeniku/korisniku i obavijestiti policiju.

3. Ako uspije prekinuti nasilno ponašanje prema učeniku/korisniku, o tome obavijestiti ravnatelja, stručnog radnika u službi, stručnog radnika zaduženog za tog korisnika koji će obavijestiti voditelja odjela pisanim izvješćem. Voditelj odjela šalje pisano izvješće Stručnom timu, a Stručni tim izvješće Kriznom stožeru.

4. Upozoriti osobu koja se ponaša nasilno na neprihvatljivost i štetnost takvog ponašanja i

informirati je o obvezi Centra da slučaj prijavi nadležnom područnom uredu Hrvatskog zavoda za socijalni rad i policiji, a prema potrebi i ostalim nadležnim tijelima u skladu s odredbama iz čl. 1 ovog protokola prema čemu će Krizni stožer i postupiti.

5. Stručni radnik dužan je obaviti razgovor s učenikom/korisnikom odmah po saznanju o događaju s ciljem smirivanja osjećaja učenika/korisnika i sprječavanja dugoročnih posljedica traume te tijekom razgovora s učenikom/korisnikom voditi službenu bilješku koju uz ravnatelja i voditelja odjela potpisuje stručni radnik koji je obavio razgovor. Službena bilješka ulaže se u dosje učenika/korisnika.

6. Kada stručni radnik obavi razgovor s učenikom/korisnikom, ravnatelj, stručni radnik, razrednik ili voditelj odgojne skupine učenika/korisnika dužan je, u što kraćem roku, obavijestiti roditelje/skrbnike (ili drugog roditelja/skrbnika ako se jedan od roditelja/skrbnika prema vlastitom djetetu ponašao nasilno u školi) i pozvati ih da učenika/korisnika odvedu kući te ih informirati o eventualnoj potrebi uključivanja učenika/korisnika i roditelja/skrbnika u savjetovanje i stručnu pomoć u Centru ili izvan njega.

7. U slučaju da je učenik/korisnik ozlijeđen ili postoji sumnja da bi mogao biti ozlijeđen, treba ga odvesti medicinskoj službi Centra koja će odlučiti o daljnjem postupanju. Ako stanje učenika/korisnika zahtijeva liječnički pregled, s učenikom/korisnikom liječniku ide roditelj/skrbnik (ako je dostupan i ako roditelj/skrbnik nije počinitelj nasilja) ili predstavnik Centra (medicinska sestra ili drugi stručni radnik ustanove).

VIII. POSTUPANJE U SLUČAJU NASILJA UČENIKA/KORISNIKA PREMA SEBI I U SLUČAJU SAZNAJJA O MOGUĆIM SUICIDALNIM NAMJERAMA UČENIKA/KORISNIKA

Članak 11.

1. Svaki je radnik Centra, u slučaju saznanja o mogućim suicidalnim i/ili autoagresivnim namjerama učenika/korisnika (npr. izrazita potištenost, izjave o suicidu, samoozlijeđivanje), dužan odmah usmeno izvijestiti psihologa ili medicinsku službu *te o navedenom odmah napisati službenu bilješku koju predaje psihologu ili medicinskoj službi ustanove.*

2. Temeljem službene bilješke o mogućim suicidalnim i/ili autoagresivnim namjerama učenika/korisnika koji su u Centru na boravku (poludnevni, cjelodnevni), stručni radnik ili medicinska služba, dužni su odmah pozvati roditelje/skrbnike u Centar po svoje dijete i na razgovor koji s roditeljem/skrbnikom obavlja psiholog ili medicinska služba te ih uputiti na potrebu hitnog psihijatrijskog pregleda u određenoj psihijatrijskoj bolnici, ovisno o dobi učenika/korisnika.

3. Ako se roditelj/skrbnik izjasni da nije u mogućnosti doći po svoje dijete, medicinska će služba izvršiti procjenu i opservaciju u suradnji sa stručnim radnikom u službi te, po potrebi, zvati službu hitne medicinske pomoći. Razloge nedolaska roditelja/skrbnika naknadno će procijeniti Stručni tim, Razredno vijeće, Nastavničko vijeće, Učiteljsko vijeće i, ako upućuju na zanemarivanje, obavijestit će se nadležni područni ured Hrvatskog zavoda za socijalnu skrb.
4. Ako se radi o učeniku/korisniku na smještaju (tjedni, stalni), medicinska će služba po procjeni, a u suradnji sa stručnim radnikom u službi, zvati službu hitne medicinske pomoći, odnosno odvesti učenika/korisnika na psihijatrijski pregled. Stručni radnik u službi ili medicinska služba u najkraćem vremenu, obavijestit će roditelje/skrbnike učenika/korisnika o navedenom događaju.
5. Ako se radi o izrazitoj autoagresivnosti kod učenika/korisnika, medicinska će služba zvati službu hitne medicinske pomoći, ići u pratnji učenika/korisnika u bolnicu te obavijestiti roditelje/skrbnike o događaju.
6. Do odlaska učenika/korisnika na psihijatrijski pregled, stručni radnik u službi i medicinska služba dužni su organizirati stalni nadzor nad istim.
7. Osoba koja je poduzela preporučene radnje o događanjima obavještava ravnateljicu Centra, voditeljicu odjela te sastavlja službenu zabilješku u dva primjerka od kojih se jedan ulaže u dosje učenika/korisnika a drugi predaje koordinatorskom Kriznog stožera.
8. Važno je, prije povratka učenika/korisnika u Centar, pribaviti povratnu informaciju o psihijatrijskom pregledu (tražiti od roditelja/skrbnika da u Centar dostave povijest bolesti).
9. Ako je učenik/korisnik bio hospitaliziran zbog suicidalne i/ili autoagresivne namjere, u školu i na smještaj može se vratiti jedino uz predočenje otpusnog pisma ili otpusnice iz psihijatrijske bolnice (medicinski dokument u kojem je istaknuto mišljenje psihijatra o mogućnosti boravka učenika/korisnika u Centru, kao i eventualna psihoterapija).
10. Ako roditelj/skrbnik odbije ili svojevrijem prekine preporučenu psihijatrijsku hospitalizaciju, prije dolaska u Centar roditelj/skrbnik je i dalje obavezan dostaviti mišljenje psihijatra s osvrtom na mogućnost boravka učenika/korisnika u Centru.
11. Roditelj/skrbnik i učenik/korisnik dužni su postupati, i nakon samog pregleda ili hospitalizacije, po preporuci psihijatra o potrebi tretmana/kontrola, odnosno medikamentozne terapije. Roditelj/skrbnik dužan je o kontrolama redovito informirati medicinsku službu Centra, putem kopija nalaza.
12. Ako se radi o suicidalnoj namjeri učenika/korisnika zbog koje je bila potrebna

hospitalizacija ili pregled učenika/korisnika, potrebno je obavijestiti nadležni područni ured Hrvatskog zavoda za socijalnu skrb, a po potrebi i policiju.

IX. POSTUPANJE U SLUČAJU NASILNOG PONAŠANJA ODRASLE OSOBE NAD ODRASLOM OSOBOM U CENTRU

Članak 12.

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

1. 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 Centra;
2. ako u tome ne uspije, obavijestiti policiju u slučaju po život opasnog stanja, ravnatelja Centra, ili drugog radnika Centra kako bi pokušali prekinuti nasilno ponašanje i pozvali policiju;
4. ako uspije prekinuti nasilno ponašanje, odmah o tome obavijestiti ravnatelja i koordinatora Kriznog stožera koji će prema procjeni izvijestiti nadležna tijela i službe u skladu s odredbama iz čl. 1 ovog protokola.

X. POSTUPANJE U SLUČAJU SEKSUALNOG NASILJA

Članak 13.

1. Odmah poduzeti mjere da se zaustavi i prekine aktualno nasilno ponašanje.
2. Ukoliko je učeniku/korisniku potrebna žurna liječnička intervencija ili pregled (prisutnost ozljeda ili vidne uznemirenosti) odmah pozvati službu hitne medicinske pomoći ili na najbrži mogući način, koji ne šteti zdravlju djeteta, otpratiti učenika/korisnika ili osigurati pratnju od strane stručne osobe do liječnika te sačekati liječničku potvrdu o daljnjem postupanju.
3. U slučaju sumnje ili informacije o mogućem seksualnom nasilju nad učenikom/korisnikom (u odgojno-obrazovnoj ustanovi ili izvan nje) dužnost je radnika ustanove odmah o tome obavijestiti ravnatelja Centra.
3. Ravnatelj je dužan odmah pozvati stručnu osobu (stručnog radnika zaduženog za tog učenika/korisnika, razrednika, učitelja, nastavnika, psihologa ili osobu koju učenik/korisnik sam odabere kao osobu od povjerenja) te obaviti razgovor s učenikom/korisnikom. Razgovor treba obaviti u sigurnom okruženju, isključivo radi zaštite prava učenika/korisnika,

dopuštajući njemu/njoj da opiše situaciju na način i u opsegu u kojem to želi (ne ispitivati kako bi se utvrdile točne činjenice i okolnosti djela). Voditi računa da se dijete o događaju ne izjašnjava više puta (po mogućnosti ograničiti razgovor na jedan).

4. Stručna osoba koja vodi razgovor dužna je upoznati učenika/korisnika, na njemu/njoj razumljiv način, s daljnjim postupanjem, osobito o tome da je dužna prijaviti nasilje nadležnim tijelima i o daljnjim očekivanim procedurama.

5. Stručna osoba koja vodi razgovor dužna je tijekom razgovora voditi zapisnik koji će ustanova predati policiji ili državnom odvjetništvu te područnom uredu HZSR prema mjestu prebivališta učenika/korisnika.

Zapisnik je dio stručne bilješke o svim poduzetim radnjama koji se predaje i pohranjuje u dosje učenika i u evidenciju zaštićenih podataka koordinatoru Kriznog stožera.

6. Odmah po primanju informacije iz koje proizlazi sumnja da je učenik/korisnik doživio seksualno nasilje, ravnatelj Centra, odnosno svaka druga osoba koja ima bilo kakvih saznanja o počinjenom seksualnom nasilju prema učeniku/korisniku, **bez odgode i žurno**:

a) prijavljuje sumnju o postojanju kaznenog ili prekršajnog djela policiji ili državnom odvjetniku te područnom uredu HZSR prema mjestu prebivališta učenika/korisnika

b) obavještava roditelje/skrbnike/osobu kojoj je povjerena skrb o učeniku/korisniku,

c) u slučaju da su roditelji/skrbnici nedostupni, ne žele se odazvati ili postoji sumnja da se nasilje dogodilo u obitelji, u suradnji s policijom obavijestiti nadležni područni ured HZSR kako bi se osigurala prisutnost stručnog radnika Zavoda pri razgovoru policijskog službenika s učenikom/korisnikom. Ukoliko se ista ne može osigurati, osigurat će se prisutnost stručnog radnika/ce Centra.

7. Ako je počinitelj seksualnog nasilja radnik Centra, osoba koja ima o tome informaciju dužna je obavijestiti ravnatelja koji je dužan poduzeti mjere zaštite učenika/korisnika žrtve i drugih učenika/korisnika od kontakta s počiniteljem, preispitivanje radno-pravne i etičke odgovornosti počinitelja, te ukoliko se utvrdi odgovornost, odrediti disciplinsku kaznu.

8. Ako je počinitelj seksualnog nasilja ravnatelj, osoba koja ima o tome informaciju dužna je obavijestiti policiju i/ili državno odvjetništvo.

9. U slučaju vršnjačkog seksualnog nasilja dodatno:

- stručna osoba treba obaviti razgovor s učenikom/korisnikom koji je počinio nasilje i ukazati na neprihvatljivost i štetnost takvog ponašanja. Tijekom razgovora posebno će obratiti pozornost iznosi li učenik/korisnik neke okolnosti koje bi ukazivale da je žrtva zanemarivanja ili zlostavljanja u svojoj obitelji ili izvan nje, u kojem slučaju će odmah izvijestiti nadležni područni ured HZSR;

- pozvati roditelje/skrbnike/druge osobe koje skrbe o učeniku/korisniku koji je počinio nasilje, upoznati ih s događajem, s neprihvatljivošću i štetnošću takvog ponašanja, savjetovati ih s ciljem promjene ponašanja učenika/korisnika, te ih pozvati na uključivanje u savjetovanje ili stručnu pomoć;

- učenika/korisnika na njemu razumljiv i prilagođen način i osobama koje skrbe o učeniku/korisniku obavijestiti o obvezi prijave HZSR, policiji ili nadležnom državnom odvjetništvu te očekivanim procedurama;

- poduzeti mjere za zaštitu privatnosti djece;

- poduzeti mjere za sustavnu i kontinuiranu prevenciju nasilja;

10. U slučaju osobito teškog oblika ili intenziteta nasilnog postupanja koje je izazvalo ili može izazvati traumu kod djeteta žrtve ili drugih učenika/korisnika, odgojno-obrazovna ustanova će izvijestiti nadležno ministarstvo/ministarstva, a po potrebi i institucije, te zatražiti odgovarajuću stručnu psihološku ili socijalno/pedagoško/psihološku pomoć za učenike/korisnike odgojno-obrazovne ustanove. Nadležno ministarstvo će prema potrebi osigurati odgovarajuću stručnu psihološku pomoć za učenike/korisnike odgojno-obrazovne ustanove.

11. O svim poduzetim aktivnostima i mjerama radi zaštite djece te svojim opažanjima radnici ustanova dužni su voditi službene bilješke koje će na zahtjev dostaviti i drugim nadležnim tijelima (policija, državno odvjetništvo, HZSR, sud.)

12. U postupanju povodom prijave sumnje na seksualno nasilje nad djetetom Centar je dužan, najkasnije u roku od 7 dana, obavijestiti:

a) nadležno ministarstvo

b) pravobraniteljicu za djecu;

c) pravobraniteljicu za osobe s invaliditetom;

d) nadležnog liječnika školske i adolescentne medicine i nadležnog liječnika primarne zdravstvene zaštite (liječnik opće medicine/pedijatar).

XI. POSTUPANJE U SLUČAJU SEKSUALNOG UZNEMIRAVANJA

Čl. 14.

1. U slučaju da je počinitelj seksualnog uznemiravanja radnik Centra, potrebno je postupiti kao u slučaju seksualnog nasilja (X, čl. 13).

2. U slučaju da se seksualno uznemiravanje dogodilo u ustanovi i da je počinitelj seksualnog uznemiravanja drugi učenik/korisnik ili više njih potrebno ih je uputiti na savjetovanje ili medijaciju u ustanovi ili savjetovalištu.

3. O seksualnom uznemiravanju obavezno je potrebno izvijestiti roditelje svih uključenih učenika/korisnika i nadležni područni ured HZSR.

XII. POSTUPANJE U SLUČAJU NEDOZVOLJENOG IZBIVANJA ILI BIJEGA IZ USTANOVE

Članak 15.

Temeljem čl. 5 Kućnog reda Centra nedozvoljenim izbivanjem ili bijegom iz ustanove smatra se svako izbivanje korisnika koje nije dogovoreno s odgovornim stručnim radnikom, a prema prethodnom odobrenju roditelja ili skrbnika.

1. U slučaju nedozvoljenog izbivanja ili bijega korisnika iz ustanove odgovorna stručna osoba će pokušati stupiti u kontakt s korisnikom i dogovoriti njegov povratak u ustanovu. U slučaju da se korisnik ne želi vratiti u ustanovu potrebno je obavijestiti roditelja/skrbnika, ravnateljicu i prema potrebi policiju.

2. U slučaju da odgovorna osoba ne može stupiti u kontakt s korisnikom potrebno je odmah obavijestiti roditelje/skrbnike i obaviti razgovore s drugim korisnicima o mogućem trenutnom boravku korisnika. Ukoliko se niti na jedan način ne može stupiti u kontakt ili pronaći korisnika potrebno je obavijestiti ravnateljicu i policiju.

3. Nakon korisnikova povratka u ustanovu pružiti će mu se podrška i obaviti razgovor o neprihvatljivosti takvog ponašanja i navedenom događaju, obavijestiti će se roditelji/skrbnici i sastaviti zabilješka u Knjizi zapažanja/Listi praćenja. Službena zabilješka treba sadržavati informacije o vremenu i okolnostima događaja, poduzetim aktivnostima, eventualnoj pomoći drugih službi, kontaktima s roditeljima/skrbnicima ili drugim stručnim radnicima, obavljenom razgovoru s korisnikom. Službena zabilješka izrađuje se u tri primjerka (za dosje korisnika/učenika, Stručni tim i Krizni stožer).

4. Tim stručnih radnika razmotriti će razloge koji su doveli do nedogovorenog izbivanja korisnika iz ustanove te prema procjeni predložiti daljnje postupanje.

XIII. POSTUPANJE U SLUČAJU NASILJA PREMA RADNICIMA CENTRA OD STRANE UČENIKA/KORISNIKA

Članak 16.

U slučaju da je radnik Centra doživio nasilje ili prijetnju nasiljem od strane učenika/korisnika Centra, o tome treba izvijestiti stručnog radnika u službi koji je zadužen za učenika/korisnika. Stručni radnik obavještava voditelja Odjela, a voditelj Odjela ravnatelja ustanove i tajnicu (pravnicu).

Radnik koji je doživio nasilje ili prijetnju nasiljem kao i svaki drugi radnik Centra dužan je:

1. pokušati prekinuti nasilno ponašanje;
2. ovisno o stanju i sposobnostima učenika/korisnika, razgovarati s učenicom/korisnikom u prisustvu razrednika ili drugog stručnog radnika i voditi službenu bilješku o razgovoru;
3. razrednik ili, prema potrebi, druga dostupna stručna osoba odmah treba obavijestiti roditelje/skrbnike učenika/korisnika o događaju i eventualnom daljnjem postupanju;
4. nakon rješavanja neposrednih posljedica događaja, roditelje/skrbnike se obavještava o mogućnosti poduzimanja odgovarajućih pedagoških mjera prema učeniku/korisniku koje donosi Učiteljsko ili Nastavničko vijeće u skladu s *Pravilnikom o pedagoškim mjerama*;
5. uključiti učenika/korisnika u stručni tretman u Centru ili u dogovoru s roditeljima/skrbnika u ustanovi izvan Centra;
6. o poduzetim aktivnostima, razgovorima, izjavama te opažanjima svi uključeni trebaju načiniti službene bilješke, kao i odgovarajuću evidenciju koje će se dostaviti prema potrebi i na zahtjev drugim nadležnim tijelima u skladu s odredbama iz čl.1 ovog protokola.
7. u slučaju da bilo kojem nasilnom ponašanju u prostoru Centra svjedoče drugi učenici/korisnici, a nasilno ponašanje je neuobičajeno rijetko i intenzivno te može rezultirati traumatiziranjem očevidaca, stručna služba Odjela dužna je osigurati stručnu pomoć tim učenicima/korisnicima.
8. oštećeni radnik Centra može na vlastitu inicijativu pokrenuti postupak prijave ozljede na radu preko tajnice (pravnice), što je pravo koje ostvaruje na osnovi drugih pravilnika s područja zaštite na radu.

XIV. POSTUPANJE U SLUČAJU HITNIH ZDRAVSTVENIH STANJA

Članak 16.

Hrvatski zavod za hitnu medicinu putem hitne medicinske službe zbrinjava stanja koja neposredno ugrožavaju ljudski život i teško narušavaju zdravlje (hitna zdravstvena stanja).

U hitna zdravstvena stanja ubrajaju se:

- naglo nastale poteškoće u disanju
- gušenje stranim tijelom
- zastoj rada srca i disanja
- gubitak svijesti
- iznenadna bol u prsnom košu
- iznenadno ubrzanje, usporenje rada srca ili nepravilni otkucaji srca

- grčevi (konvulzije)
- otežani govor, slabost ili oduzetost tijela, iskrivljenost lica
- ozljede nastale u prometnim nesrećama i ostale iznenadno nastale ozljede (padovi s visine/životinjski ugrizi/ubodi/prostrijeli...)
- neuobičajeno krvarenje na bilo koji od prirodnih otvora tijela
- opekline
- udar električne energije ili groma
- pothlađivanje
- utapanje
- otrovanje lijekovima/narkoticima/kemikalijama
- jaka alergijska reakcija
- iznenadna i neuobičajena bol (jaka glavobolja, jaka bol u prsima/trbuhu/leđima)
- iznenadne promjene ponašanja koje dovode u opasnost bolesnika ili okolinu (pokušaj samoubojstva/ubojstva)

Kod zdravstvenih stanja kod kojih život nije u opasnosti (npr. manje posjekotine, prehlada, kronična bol koja se ne mijenja, prijelomi prstiju, uzrujanost) medicinsku skrb pruža liječnik opće/obiteljske medicine.

Medicinska služba na razini doma pripremiti će edukativne materijale o postupanju u svim navedenim hitnim stanjima, te sa istim upoznati sve stručne radnike.

1. Ukoliko kod učenika/korisnika nastupi hitno zdravstveno stanje, svaki radnik Centra dužan je bez odgode pozvati hitnu medicinsku službu (194 ili 112) i postupiti prema uputama medicinskog dispečera ne udaljavajući se od učenika/korisnika, te, po potrebi pozvati u pomoć drugog stručnog radnika.
2. Radnik koji se zatekao uz učenika/korisnika koji zahtijeva hitnu medicinsku pomoć obavezan je u najkraćem mogućem roku obavijestiti roditelje/skrbnike o stanju učenika/korisnika i poduzetim radnjama.
3. Ukoliko roditelj/skrbnik nisu u mogućnosti u hitnom roku doći do učenika/korisnika, radnik odlazi s učenikom/korisnikom na hitnu medicinsku obradu i ostaje s njim do kraja obrade. Ukoliko učenik/korisnik ne ostaje na bolničkom liječenju, vraća učenika/korisnika u ustanovu.
4. Ukoliko je hitno zdravstveno stanje učenika/korisnika nastupilo u trenutku kada je stručni ili medicinski radnik bio sam dežuran na nekom od odjela/za vrijeme trajanja nastave,

pozvat će drugog stručnog ili medicinskog radnika za skrb o ostalim

učenicima/korisnicima za vrijeme njegovog odlaska na hitnu medicinsku obradu.

5. Po zbrinjavanju hitnog zdravstvenog stanja i povratka u ustanovu, radnik je obavezan zapisati zabilješku o događaju u Knjigu dnevne evidencije.
6. U slučaju hitnog zdravstvenog stanja učenika/korisnika radnik je dužan je obavijestiti voditelja odjela.
7. U svim slučajevima narušenog ili promijenjenog zdravstvenog stanja korisnika kada život nije u opasnosti, svaki stručni radnik obavijestit će o tome medicinskog radnika u službi koji će dalje postupiti prema pravilima strukete o tome obavijestiti roditelje/skrbnike učenika/korisnika u najkraćem mogućem roku. O poduzetim mjerama načinit će zabilješku u Knjizi dnevne evidencije.
8. U slučajevima narušenog ili promijenjenog zdravstvenog stanja korisnika kada život nije u opasnosti, a medicinski radnik nije dostupan (nalazi se na terenu, odnosno izvan ustanove je), stručni radnik konzultirat će se s liječnikom opće/obiteljske medicine i po potrebi odvesti učenika/ korisnika na pregled. Stručni radnik dužan je o stanju učenika/korisnika i poduzetim mjerama obavijestiti roditelje/skrbnike učenika/korisnika u najkraćem mogućem roku, te o poduzetim mjerama načiniti zabilješku u Knjizi dnevne evidencije.

XV. PROTOKOL O POSTUPANJU U SLUČAJU POJAVE ZARAZNIH BOLESTI U CENTRU

Članak 17.

1. U slučaju sumnje na pojavu zarazne bolesti medicinski radnik odvest će učenika/korisnika liječniku, te prema simptomima utvrditi vrstu zaraze.
2. Po saznanju o nastupjeloj zaraznoj bolesti učenika/korisnika medicinski radnik bez odgode će obavijestiti roditelje/skrbnike učenika/korisnika i zatražiti da dođu po njega.
3. Medicinski radnik će poduzeti mjere vezano uz izolaciju učenika/korisnika iz kolektiva (do dolaska roditelja/skrbnika).
4. Medicinski radnik obavijestit će higijensko epidemiološku službu o pojavi zarazne bolesti.
5. Medicinski radnik će obavijestiti sve voditelje odjela u Centru o pojavi zarazne bolesti.
6. Medicinski radnik će obavijestiti roditelje ostalih učenika/korisnika s kojima je zaraženi učenik/korisnik bio u kontaktu o pojavi i vrsti zaraze u kolektivu.
7. Medicinska služba će utvrditi tko je od ostalih učenika/korisnika bio sa zaraženim učenikom/korisnikom u kontaktu, te će obavijestiti roditelje ostalih učenika/ korisnika s kojima je zaraženi učenik/korisnik bio u kontaktu o pojavi i vrsti zaraze u kolektivu.

8. Sukladno pojavi i vrsti zaraze, medicinska služba će provesti mjere za sprječavanje i suzbijanje zaraznih bolesti:

a) opće mjere

b) posebne mjere

c) sigurnosne mjere

d) ostale mjere prema nalogu higijensko epidemiološke službe

8. Tehničko osoblje prema nalogu medicinske službe provest će sve potrebne mjere dezinfekcije i dezinsekcije prostorija, pribora, namještaja i sl.

9. Medicinska služba provest će edukaciju učenika/korisnika i radnika o mjerama prevencije (pranje ruku, briga o osobnoj higijeni, higijeni stanovanja, pravilnoj prehrani i sl.)

10. Po potrebi, medicinska služba će, u dogovoru sa higijensko epidemiološkom službom, provesti mjere aktivne ili pasivne imunizacije, kemoprofilakse.

11. Medicinska služba će voditi evidenciju pristiglih učenika/korisnika nakon ozdravljenja uz donošenje liječničke potvrde o prestanku zarazne bolesti učenika/korisnika.

XVI. POSTUPANJE U SLUČAJU NEPREDVIĐENE/RIZIČNE SITUACIJE TIJEKOM VOŽNJE KORISNIKA VOZILIMA CENTRA

Članak 18.

Sukladno zakonskim i podzakonskim propisima iz socijalne djelatnosti i djelatnosti obrazovanja, Centar pruža organizirani prijevoz za učenike/korisnike.

Korisniku na cjelodnevnom ili poludnevnom boravku osiguravaju se usluge prijevoza u dolasku i odlasku ako je to moguće osigurati s obzirom na udaljenost mjesta prebivališta korisnika od sjedišta Centra i kapacitet vozila kojim raspolaže Centar kao pružatelj usluga.

Za sve učenike s teškoćama u razvoju osnovne škole prijevoz se osigurava bez obzira na udaljenost od škole, a u to je uključen i pratitelj učenika kada je on nužan zbog vrste i stupnja teškoće. Troškovi prijevoza za učenike s teškoćama u razvoju i njihove pratitelje plaćaju se iz državnog proračuna.

Centar raspolaže s dva kombi vozila kojima se svakodnevno prevoze korisnici s područja Zagreba pri dolasku i odlasku kao i tijekom boravka u Centru između dvije lokacije (Kušlanova 59a i Dislocirane jedinice Zagreb, Filipovićeve 22d) radi provođenja odgojno-obrazovnih i rehabilitacijskih programa. Vozila su redovito održavana i servisirana u ovlaštenim servisima.

1. Ako vozač kombija primijeti bilo kakav kvar na vozilu, odgađa svaku vožnju učenika/korisnika. Obavještava voditelja odjela u kojem se pruža socijalna usluga/obrazovanje o učenicima/korisnicima čije je roditelje/skrbnike potrebno obavijestiti o nedolasku ili kašnjenju vozila, odnosno o promjeni organizacije prijevoza.
2. Vozač o kvaru obavještava voditelja odjela nadležnog za prijevoz i voditelja računovodstva radi dogovora o popravku vozila.
3. Ako je tijekom vožnje došlo do manje ozljede učenika/korisnika, vozač je dužan o događaju obavijestiti voditelja odjela u kojem se pruža socijalna usluga/obrazovanje koji dalje obavještava roditelje/skrbnike učenika/korisnika i medicinsku službu Centra.
4. Po povratku u Centar, vozač je o događaju dužan obavijestiti voditelja odjela nadležnog za prijevoz i napisati izjavu koja se ulaže u dosje učenika/korisnika i predaje koordinatoru Kriznog stožera.
5. Voditelj odjela nadležan za prijevoz o događaju obavještava ravnatelja Centra.
6. U slučaju prometne nezgode s bilo kakvim ozljedama, kao i u slučaju pada učenika/korisnika u vozilu, ozljede zbog naglog kočenja ili naglog pogoršanja zdravstvenog stanja, vozač će zaustaviti vozilo i pozvati hitnu medicinsku pomoć.
7. U najkraćem vremenskom roku u kojem je to moguće obaviti, uz uvjet da su prethodno obavljene sve radnje bitne za trenutačno zdravstveno stanje učenika/korisnika, vozač o događaju obavještava voditelja odjela nadležnog za prijevoz radi organizacije prijevoza ostalih učenika/korisnika.
8. Voditelj odjela nadležan za prijevoz prosljeđuje informaciju voditelju odjela u kojem se pruža socijalna usluga/obrazovanje koji dalje obavještava roditelje/skrbnike učenika/korisnika i prosljeđuje im sve dostupne informacije o rizičnoj situaciji.
9. Po povratku u Centar, vozač je o događaju dužan napisati službenu zabilješku u dva primjerka od kojih se jedan primjerak ulaže u dosje učenika/korisnika, a drugi predaje koordinatoru Kriznog stožera.
10. Ako je rizična situacija takve prirode da je o tome potrebno obavijestiti nadležni područni ured Hrvatskog zavoda za socijalnu skrb, temeljem službene bilješke to čini socijalni radnik Centra i dalje komunicira s nadležnim područnim uredom Hrvatskog zavoda za socijalni rad.
11. Ako je potrebno, iz bilo kojeg razloga, o navedenim situacijama razgovarati s medijima, to može jedino ravnatelj Centra ili za to posebno ovlaštena osoba od strane ravnatelja.
13. Roditelj/skrbnik dužan je o početku i završetku bolesti svog djeteta pravovremeno obavijestiti vozače Centra radi organizacije prijevoza.

14. Nepridržavanje pravila vezanih uz prijevoz učenika/korisnika, od strane roditelja/skrbnika ili učenika/korisnika, koja za posljedicu imaju remećenje organizacije prijevoza ili ugrožavanje zdravlja ostalih učenika/korisnika, vozač će upisati u za to predviđenu bilježnicu na porti te će se preispitati mogućnost daljnjeg prijevoza.

15. Potrebno je da roditelj/skrbnik preuzme dijete/odraslu osobu pri izlasku iz vozila kako bi se izbjegle situacije da korisnici ostaju u vozilu bez nadzora.

XVII. PROTOKOL O POSTUPANJU U SLUČAJU NEPREDVIĐENE/RIZIČNE SITUACIJE ZA UČENIKE/KORISNIKE POVEZAN S RAZLIČITIM KVAROVIMA U CENTRU

Članak 19.

1. Kućni majstor dužan je redovito provjeravati električne instalacije, prozore, vrata i namještaj u prostorijama gdje se provodi program obrazovanja i pružaju usluge smještaja, boravka te provode programi psihosocijalne rehabilitacije, kao i drugim prostorijama u kojima borave učenici/korisnici, kako bise spriječile rizične situacije za učenike/korisnike.

2. Kućni majstor dužan je hitno otkloniti kvar, prijavljen od strane radnika Centra, koji neposredno ugrožava život i zdravlje učenika/korisnika.

3. Ako takav kvar nije moguće odmah otkloniti, kućni majstor je dužan obilježiti prostor na propisani način kako bi se spriječile rizične situacije za učenike/korisnike do otklanjanja kvara.

4. O takvoj situaciji kućni majstor obavještava voditelja odjela nadležnog za održavanje koji dalje obavještava ravnatelja Centra.

5. Svaki radnik dužan je, u slučaju kada uoči kvar koji ugrožava sigurnost učenika/korisnika, na vrijeme obavijestiti kućnog majstora i poslati mail voditeljici pomoćno-tehničkih poslova s opisom kvara. Ukoliko je kvar takve prirode da ga je potrebno odmah otkloniti, a trenutno to nije moguće, potrebno je korisnike udaljiti, a mjesto osigurati do dolaska kućnog majstora/servis majstora.

6. Kućni majstor dužan je redovito otklanjati kvarove prema redoslijedu hitnosti.

7. Svi radnici koji obavljaju pomoćno-tehničke poslove dužni su tijekom svog radnog vremena poduzimati radnje za sprečavanje rizičnih situacija za učenike/korisnike Centra.

Ako uoče bilo kakav kvar tijekom obavljanja svojih radnih obaveza, dužni su na vrijeme obavijestiti kućnog majstora, bilo direktnim pozivom bilo putem maila voditeljici pomoćno-tehničkih poslova.

XVIII. PROTOKOL ZA KORIŠTENJE SUŽBENIH VOZILA TE ZA KORISNIKE SLUŽBENIH VOZILA KOD EVENTUALNIH KAZNI ZA PROMETNE PREKRŠAJE

Članak 20.

1. Osobe koje stalno koriste službena vozila (vozači Centra i zaposlenici Odjela integracije) dužni su uredno i na vrijeme voditi putni radni list;
2. Ključevi službenih automobila nalaze se kod ravnateljice Centra i u uredu za timsku procjenu (za automobile koje koriste zaposlenici Odjela integracije);
3. Osoba kojoj treba službeni automobil dužna je pitati ravnateljicu ili njezinu zamjenu odnosno za automobile koje koriste zaposlenici Odjela integracije voditeljicu Odjela integracije za odobrenje korištenja vozila. Po odobrenju odlazi po ključeve, a po povratku ključeva upisuje vrijeme vraćanja vozila. Također osoba – korisnik vozila upisuje početno i završno stanje kilometraže u putni radni list;
4. Zaposlenici Odjela integracije koji koriste vozila Odjela integracije upisuju se u evidenciju Odjela integracije;
5. Za vrijeme korištenja godišnjih odmora evidencijski obrazac (za vozila koja koristi Odjel integracije) nalazi se kod voditeljice Odjela integracije, povremeni korisnik je dužan ispuniti putni radni list;
6. Gorivo za službene automobile i cestarina plaćaju se službenim karticama „INE“;
7. Vozači koji prevoze korisnike Centra i obavljaju razne dostavjačke poslove po gradu, dužni su uredno parkirati vozilo u parkirnoj zoni i platiti korištenje parkirnog mjesta službenim mobitelom. U slučaju da nisu u mogućnosti pronaći parkirno mjesto a procijene da se neće dugo zadržati (na mjestima kao što su: Dislocirana jedinica Zagreb u Filipovićevoj ul. 22D, Savez slijepih u Draškovićevoj ul. 80, Glavna pošta, „NN“ na Trgu žrtava fašizma, DZ Centar u Runjaninovoj i slična frekventna mjesta), ostavit će nakratko vozilo s upaljena sva 4 pokazivača smjera. U slučaju da nađu na vjetrobranskom staklu uplatnicu za nepropisno parkiranje, dužni su je odmah dostaviti u računovodstvo Centra uz potpisanu izjavu;
8. Vozači koji moraju za vrijeme vožnje zvati mobitelom roditelje korisnika ili imaju neki drugi hitan poziv, dužni su koristiti „handsfree“ slušalice. U slučaju prometnog prekršaja korištenja mobitela bez navedenih slušalica, vozači sami plaćaju kaznu;
9. U slučaju eventualne prometne nezgode, korisnik automobila dužan je javiti se voditelju svog odjela i šefici računovodstva, fotografirati stanje i sačuvati dokaze;

10. Korisnici službenih vozila dužni su poštovati prometne propise i propisana ograničenja brzine. U slučaju prometnog prekršaja za navedeno, sami plaćaju kaznu;
11. U slučaju potrebe za servisom, vozači iz Odjela integracije obavještavaju voditeljicu Odjela integracije i voditelja Odjela za tehničke i čuvarske poslove;
12. Vozila za potrebe Odjela integracije održavaju se ponedjeljkom.

XIX. OBRAZAC O PRIJAVI NASILJA MEĐU DJECOM I MLADIMA

Naziv tijela koje dostavlja obavijest

OBRAZAC O PRIJAVI NASILJA MEĐU DJECOM I MLADIMA

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

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

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

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

5. Datum počinjenja nasilja: _____

6. Opis događaja i ponašanja sudionika * :

7. Mjesto događaja: _____

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

OBAVIJEST DOSTAVITI (označiti primatelja):

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

Mjesto i datum : _____

Ime, prezime i potpis ovlaštene osobe:

XX. OBRAZAC ZA EVIDENTIRANJE PROVEDENIH KRIZNIH INTERVENCIJA U CENTRU

Članak 21.

U Centru se vodi evidencija podataka o provedenim protokolima u kriznim situacijama. Evidenciju podataka vodi koordinator Kriznog stožera koji posebnu pažnju obraća na pohranu i evidenciju podataka o nasilju i sukobima.

Svaki izvještaj/zapis o provedenom protokolu u kriznoj situaciji predaje se u obliku službene zabilješke koju ispunjava radnik Centra koji je nazočio događaju ili o istom bio neposredno obaviješten, odnosno osoba koja je u pojedinom protoku naznačena kao ona koja sastavlja/predaje službenu zabilješku.

Službena zabilješka o događaju treba sadržavati slijedeće informacije:

- datum, mjesto i vrijeme događaja
- tko sudjelovao u događaju
- što se dogodilo
- što je poduzeto
- tko je obaviješten o događaju
- tko prijavljuje događaj
- vlastoručni potpis osobe/osoba koje prijavljuju događaj

Službena zabilješka o događaju je dio izvješća, odnosno dokumentacije Centra koju koordinator Kriznog stožera, uz ravnatelja, u određenim slučajevima predaje na zahtjev drugim državnim tijelima.

XXI. ZAJEDNIČKE ODREDBE ZA AKTUALNO POSTUPANJE SVIH RADNIKA CENTRA U KRIZNIM SITUACIJAMA

Članak 22.

1. U slučaju događanja bilo koje od gore navedenih kriznih situacija, radnik Centra koji se zatekao u toj situaciji, dužan je odmah poduzeti sve potrebne mjere da se nasilje i/ili sukob zaustavi, a u slučaju potrebe zatražiti pomoć drugih radnika Centra, odnosno po potrebi pozvati policiju.

2. Ako je povrijeđena bilo koja osoba (odrasla osoba i/ili učenik/korisnik) u situaciji nasilja ili sukoba u mjeri koja zahtijeva hitnu medicinsku intervenciju, radnik koji se zatekao u toj situaciji, dužan je odmah pozvati hitnu medicinsku službu (194 ili 112) te postupiti prema uputama medicinskog dispečera.

Ukoliko povreda očigledno ne ugrožava život, radnik će obavijestiti medicinsku službu koja će odlučiti o daljnjem postupanju.

3. Ako je u nasilnim situacijama povrijeđen učenik/korisnik u mjeri da zahtjeva liječničku intervenciju, obavezno je javljanje roditeljima/skrbnicima korisnika/učenika i to od strane radnika Centra koji je prvi primio informaciju o tomu.

4. Ako se radi o učeniku/korisniku Centra, stručni radnik koji je bio nazočan sukobu ili nasilju u Centru, dužan je napisati službenu zabilješku u dva primjerka od kojih se jedna pohranjuje se u dosje učenika/korisnika (socijalnom radniku), a druga predaje koordinatoru Kriznog stožera. Prije pisanja službene zabilješke, stručni radnik Centra dužan je uvjeriti se da se postupilo prema svim odredbama Protokola.

5. Ako se radi o učeniku/korisniku Centra, ostali radnici koji su bili nazočni sukobu ili nasilju u Centru, dužni su napisati izjavu u za to predviđen obrazac koji je dio ovog Protokola i o svemu izvijestiti stručnog radnika zaduženog za učenika/korisnika.

6. Kako pristup dosjeima učenika/korisnika nije moguć bez prisutnosti socijalne radnice Centra, službenu zabilješku u slučaju njezine odsutnosti potrebno je predati voditelju/ici odjela.

7. Temeljem službene zabilješke socijalna radnica Centra komunicira s nadležnim područnim uredom Hrvatskog zavoda za socijalni rad.

8. Slučajevi sumnje ili saznanja o nasilju među vršnjacima prijavljuju se policiji i nadležnom područnom uredu Hrvatskog zavoda za socijalni rad, a po potrebi i drugim tijelima putem posebnog Obrasca o prijavi nasilja među djecom i mladima koji je dio ovog Protokola i šalje se sa službene e-mail adrese stručnog radnika.

9. U slučaju potrebe razgovora predstavnika policije s žrtvama nasilja ili počiniteljima nasilja obavezno treba biti prisutan roditelj/skrbnik ili udomitelj maloljetne osobe, osoba kojoj je dijete povjereno na čuvanje ili odgoj ili stručna osoba Hrvatskog zavoda za socijalni rad. Iznimno, kada to nije moguće, razgovor se može provesti u prostorijama Centra u nazočnosti ravnatelja ili stručnog radnika kojeg odredi ravnatelj.

10. U slučaju ponovljenog nasilnog ponašanja korisnika Centar je obavezan bez odgode, a u suradnji s liječnikom školske medicine i nadležnim područnim uredom Hrvatskog zavoda za socijalni rad, uputiti korisnika na procjenu rizičnosti ponašanja, mentalnog i fizičkog zdravlja te obiteljskih prilika.

11. Ako je, iz bilo kojeg razloga, potrebno razgovarati s medijima, to može jedino ravnateljica Centra ili za to posebno ovlaštena osoba od strane ravnateljice.

Članak 23.

Centar je obvezan, tijekom školske godine, upoznati učenike/korisnike i njihove roditelje/skrbnike s odredbama Protokola, a naročito s načinima prepoznavanja, sprječavanja i reagiranja na pojavu nasilnog ponašanja u Centru i izvan njega.

XXII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 24.

Ovaj dokument sadrži tekst Protokola usvojenog na sjednici Stručnog vijeća (uži sastav) 16. rujna 2024. godine (stupio na snagu osmog dana od objave na oglasnoj ploči Centra). Protokol je stavljen na oglasnu ploču dana 24. 9. 2024.

Ravnateljica: Ivana Rotim, prof.def.



Klasa: 025-01/24-02/4

Ur.broj: 251-269-01-24-1

U Zagrebu, 12. 9. 2024. godine