

## **I. PROTOKOLI POSTUPANJA DJELATNIKA USTANOVE U SLUČAJU KRIZNIH SITUACIJA**

1. Protokol o poduzimanju potrebnih radnji i postupanja u hitnim i izvanrednim situacijama u Centru za rehabilitaciju Nada

U svim situacijama ugroženosti života korisnika ili radnika te u situacijama kada je ugrožena imovina Centra, potrebno je postupiti po slijedećem protokolu:

### **NAROČITO PREDVIDIVE SITUACIJE U KOJIMA TREBA POSTUPITI SU:**

1. Pokušaj suicida ili suicid
2. Fizičko i teže verbalno razračunavanje među korisnicima sa mogućim posljedicama
3. Fizičko i verbalno razračunavanje između korisnika i radnika
4. Samovoljno napuštanje ustanove od strane korisnika
5. Ugroženost i opasnost vezane uz građevine i imovinu Centra
6. Sumnja na fizičko, verbalno i seksualno zlostavljanje korisnika
7. Sumnja na zloupotrebljavanje i iskorištavanje korisnika

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

1. NJGOVATELJICE - odjelnu medicinsku sestru ili tehničara
  - voditelje odjela zdravstvene njege
  - socijalnu radnicu
2. MEDICINSKA SESTRA ILI TEHNIČAR
  - voditelje odjela zdravstvene njege
  - socijalnu radnicu
3. VODITELJE ODJELA ZDRAVSTVENE NJEGE
  - socijalnu radnicu
  - ravnateljicu ustanove
4. SOCIJALNI RADNIK – PU Karlovac
  - ravnateljicu ustanove
5. RAVNATELJ – Ministarstvo rada, mirovinskog sustava obitelji i socijalne politike i ostale čimbenike po potrebi
6. SVI OSTALI RADNICI - odjelnu medicinsku sestru ili tehničara
  - voditelja odjela
  - socijalnu radnicu

RADNICI SU DUŽNI PODUZIMATI SVE MJERE U SKLADU SA NJIHOVIM OVLAŠTENJIMA TE ODMAH POSTUPITI PO PROTOKOLU.

### **1. Postupanje u slučaju pokušaja suicida/ suicida**

- pozvati HMP
- sastaviti službenu zabilješku i ispuniti zapisnik

### **2. Postupanje u slučaju bijega korisnika iz Centra**

- U slučaju bijega/nestanka korisnika stručni radnik ne smije napuštati radno mjesto prije nego što osigura prisutnost druge odrasle osobe (stručnog radnika, drugih radnika) koja ostaje s korisnicima
- O bijegu korisnika obavještava se policija
- Po bijegu provodi se timska refleksija na događaj, sastavlja se izvješće i ispunjava zapisnik

### **3. Postupanje u slučaju kada je korisnik izvan kontrole emocija i ponašanja te u slučaju nasilja među korisnicima Centra**

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

### **4. Postupanje u slučaju sumnje na zlostavljanje, zanemarivanje, zloupotrebu i iskorištavanje korisnika**

- Ako stručni radnik kod korisnika uoči bilo kakve znakove na tijelu korisnika (crvenilo, modrice, posjekotine, rane, ugrize, ogrebotine...) koji bi mogli ukazivati na zlostavljanje korisnika, dužan je izravno pitati korisnika o karakteru povrede
- Stručni radnik dužan je ispitati sve okolnosti nastanka povrede te obavijestiti stručni tim koji radi procjenu
- Ako stručni radnik ili ostali radnici uoče neku situaciju koja upućuje na zloupotrebu i iskorištavanje korisnika, dužni su o tome obavijestiti stručnog radnika, svog voditelja i ravnatelja ustanove
- Ravnateljica i članovi stručnog tima koji izražavaju sumnju na zlostavljanje/zanemarivanje korisnika timski će poduzeti sljedeće mjere:
  - razgovarati će sa skrbnikom/obitelji
  - izraditi će izvješće
  - surađivati s Centrom za socijalnu skrb
  - surađivati će s nadležnim tijelima i drugim čimbenicima
- U svim mjerama obavezan je zapisnik o postupanju u skladu sa zakonom, za što je odgovorna ravnateljica
- O konkretnom slučaju i poduzetim mjerama mora se sastaviti zapisnik

## **5. Postupanje i mjere nadzora kretanja osoba u Centru**

- Svi radnici Centra trebaju obraćati pozornost na kretanje osoba u Centru
- Potrebno je pratiti neuobičajeno kretanje osoba, pitati osobu tko je i što radi u Centru
- O neuobičajenom kretanju osoba treba obavijestiti stručnog radnika koji je dužan informaciju službeno evidentirati

## **6. Prva pomoć u Centru i način postupanja**

### **Ozljede i bolesti**

- U slučaju ozljede korisnika zaposlenici su dužni obavijestiti medicinsko osoblje koje preuzima brigu o korisniku
- Medicinska sestra/tehničar donosi odluku o daljnjem postupanju – izolacija, hitna pomoć
- U slučaju težih povreda, medicinska sestra/tehničar dužni su ispuniti evidencijski list o povredama korisnika

## **7. Procjena rizika**

Procjena rizika je postupak ocjenjivanja rizika po sigurnost i zdravlje korisnika. Procjena rizika temelj je uspješnog upravljanja sigurnošću i zdravljem korisnika.

Djelotvorna primjena uključuje razradu plana koji uključuje:

- Identificiranje opasnosti i rizika
- Moguće posljedice
- Prevenciju

Procjena rizika primjenjuje se kod:

- Organizacije ljetovanja, zimovanja, izleta
- Organizacije specifičnih aktivnosti
- Izrade individualnih procjena rizika

Procjena rizika mora biti evidentirana, takva se evidencija koristi kao osnova za:

- Informacije koje treba priopćiti osobama kojih se to tiče
- Monitoring s ciljem procjene jesu li potrebne mjere uvedene
- Bilo koje revidiranje ako se okolnosti rizika promjene
- Dokaze koji mogu poslužiti tijelima nadzora

## **VOĐENJE EVIDENCIJE I DOKUMENTACIJE**

Nositelj programa obavezan je ustrojiti zasebnu evidenciju i arhivu u svezi vođenja obrazaca i zapisnika. Pri ispunjavanju zapisnika o postupanju u kriznim situacijama i evidencijskog lista o povredama korisnika, obvezno je upisati redni broj ispunjavanja istog.

U Karlovcu 13.10.2025.

Predsjednik Upravnog vijeća  
Slavko Šobot