

Sukladno Pravilniku o standardima kvalitete socijalnih usluga (NN, broj: 143/14), članku 67. Zakona o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi (NN, broj: 87/08, 86/09, 92/10, 90/11, 16/12, 86/12, 126/12, 94/13, 152/14, 7/17, 68/18, 98/19 i 64/20), Zakonu o socijalnoj skrbi (NN, broj: 018/22), ravnateljica temeljem članka 82. st. 1. i članka 111. st. 2. Statuta Centra za odgoj i obrazovanje Slave Raškaj Zagreb (dalje: Centar), a na prijedlog Učiteljskog/Nastavničkog i Stručnog vijeća, dana 07. rujna 2022. donosi

PROTOKOL O POSTUPANJU U RIZIČNIM SITUACIJAMA

Članak 1.

Protokol o postupanju u rizičnim situacijama (u daljnjem tekstu: Protokol) interni je dokument Centra Slave Raškaj Zagreb, izrađen isključivo za potrebe djelatnika Centra.

Članak 2.

Protokol se donosi u svrhu brzog, odgovornog i učinkovitog postupanja djelatnika u konkretnim situacijama kada je ugrožena sigurnost korisnika, kao i svih radnika koji o njima skrbe u procesu pružanja socijalnih usluga, te odgoja i obrazovanja.

On utvrđuje situacije koje se smatraju rizičnima po sigurnost korisnika, te obveze i odgovornosti, kao i načine postupanja ravnatelja/ice, stručnog radnika, nastavnika, učitelja i drugih radnika Centra ili roditelja (skrbnika djeteta).

Članak 3.

Protokol podrazumijeva da se u Centru savjesno i odgovorno provode aktivnosti i mjere vezane uz sigurnost učenika, a primjenjuje se kada je, unatoč tim mjerama, sigurnost učenika ugrožena.

Članak 4.

O svakom događaju koji se prema ovom Protokolu smatra rizičnim, potrebno je napisati službenu bilješku koja se predaje Stručnom timu Centra, te se odlaže u dosje korisnika (Obrazac bilješke nalazi se u privitku Protokola).

Članak 5.

Rizične situacije definiraju se unutar slijedećih područja:

1. ZDRAVLJE I SIGURNOST
2. UGROŽAVAJUĆA PONAŠANJA
3. OKOLINSKE OPASNOSTI

Članak 6.

ZDRAVLJE I SIGURNOST

Podrazumijeva sva ona stanja moguće narušenosti zdravlja koja mogu djelovati ugrožavajuće na opću sigurnost korisnika.

1. U slučaju **hitnog zdravstvenog stanja** učenika/korisnika, osoba zadužena za korisnika obavještava medicinsku službu Centra, te ovisno o težini ozljede/situacije, medicinska sestra sanira ozljedu ili poziva službu hitne medicinske pomoći.
2. U svim slučajevima narušenog ili promijenjenog zdravstvenog stanja korisnika **kada život nije u opasnosti**, stručni radnik zadužen za korisnika, obavijestit će o tome medicinsku sestru u službi, koja će dalje postupiti prema pravilima struke, te Stručni tim Centra, koji će o tome obavijestiti roditelje/skrbnike korisnika u najkraćem mogućem roku. O poduzetim mjerama načinit će zabilješku u Knjizi dnevne evidencije.
3. Postupanje u slučaju **epileptičkog napada**:
 - a) u slučaju epileptičkog napada, korisnika je potrebno poleći na bok (ništa ne stavljati u usta između zubi)
 - b) o napadu obavijestiti medicinsku sestru u službi i razrednika/rehabilitatora zaduženog za skupinu
 - c) ukoliko je potrebno, primijeniti medikamentoznu terapiju/postupak
 - d) hitnu medicinsku pomoć potrebno je pozvati u slučaju da napadaj traje duže od 5 minuta, kod ponavljanja napadaja bez oporavka svijesti, kod više napadaja nego što dijete ima uobičajeno ili kod drugačijeg tipa napadaja i u slučaju da se dijete ozlijedilo tijekom napadaja
 - e) po zbrinjavanju korisnika, ispuniti obrazac bilješke (u privitku)

Članak 7.

UGROŽAVAJUĆA PONAŠANJA

Ugrožavajuća ponašanja su ona ponašanja korisnika, koja na bilo koji način mogu nepovoljno djelovati na njegovu sigurnost ili ponašanja iz okoline koja mogu ugroziti sigurnost učenika.

U situacijama kada se ugrožavajuće ponašanje korisnika ne uspijeva regulirati unatoč pokušajima i rehabilitacijskim metodama, te kada ono ima tendenciju pojačavanja, prilazi se primjeni restriktivnih

postupaka, koji su neophodni radi zaštite zdravlja i sigurnosti ili izbjegavanja rizika za djecu/mlade osobe. Kod primjene restriktivnih postupaka uvijek se mora primjenjivati princip minimuma korištenja ograničenja, u najkraćem vremenskom periodu. Restriktivni postupci nikada ne smiju biti rizični za dijete/mladu osobu, ili takvi da uzrokuju bol. Primjenjuju se u najmanjoj mogućoj mjeri i samo onda kada se korisnik ponaša na način da prijeti ozljeđivanjem sebi ili drugima, i samo kao posljednje rješenje, kad su sva druga sredstva kontrole već iscrpljena. O primjeni restriktivnih postupaka stručni radnici se educiraju.

SITUACIJE U KOJIMA SE PRIMIJENJUJU MJERE FIZIČKOG SPREČAVANJA I OGRANIČAVANJA:

- da bi se spriječilo agresivno ponašanje prema drugim korisnicima
- da bi se spriječilo agresivno ponašanje prema osoblju
- da bi se spriječilo samoozljeđivanje
- da bi se spriječilo uništavanje imovine, koje osim materijalne štete predstavlja opasnost za samog korisnika

Kao ugrožavajuća ponašanja, po učestalosti i pojavnosti u Centru, izdvajaju se: odstupajuća ponašanja, nasilje među korisnicima, te samovoljno napuštanje prostora Centra.

1. Odstupajuća ponašanja

- a) Ukoliko korisnik pokazuje bilo koju vrstu po njega neuobičajenog ili odstupajućeg ponašanja (npr. izraziti verbalni ili motorički nemir, verbalnu ili fizičku agresivnost ili autoagresiju), a primijenjeni pedagoški i rehabilitacijski postupci ne pomažu, potrebno je obavijestiti razrednika i Stručni tim Centra
- b) obaviješteni stručni djelatnici (razrednik/ca, članovi Stručnog tima, medicinska sestra) **izdvajaju korisnika izvan okruženja skupine/razreda**, na mirnije mjesto, te obavještavaju roditelje ili staratelje
- c) ukoliko se izdvajanjem ne postiže umirivanje korisnika, te kad su iscrpljene sve manje restriktivne metode, korisniku koji iskazuje jasne znakove agresije/autoagresije, pristupa se **direktnim fizičkim kontaktom** - zadržavanjem i privremenim ograničavanjem, na način da se čvrstim i kontroliranim obuzdavanjem omogućiti korisniku da se umiri
- d) po uspostavljanju sigurnog i kontroliranog okruženja, u dogovoru s roditeljima ili starateljima, kontaktira se liječnik, psihijatar ili hitna medicinska služba i postupa se sukladno liječničkom mišljenju
- e) u slučaju saznanja o mogućim **suicidalnim i/ili autoagresivnim namjerama** korisnika (npr. izrazita potištenost, izjave o suicidu, samoozljeđivanje), svaki radnik Centra dužan je odmah usmeno izvijestiti psihologa ili medicinsku službu, te o navedenom odmah napisati službenu bilješku, koju predaje psihologu ili medicinskoj službi ustanove.
- f) Temeljem službene bilješke o mogućim suicidalnim i/ili autoagresivnim namjerama korisnika, psiholog 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 korisnika.

- g) Ako se radi o učeniku/korisniku na smještaju, medicinska će služba po procjeni, a u suradnji sa stručnim radnikom u službi, zvati službu hitne medicinske pomoći, odnosno odvesti korisnika na psihijatrijski pregled. Stručni radnik u službi ili medicinska sestra obavijestit će roditelje/skrbnike korisnika o navedenom događaju, te ispuniti obrazac bilješke
- h) Ukoliko se tijekom prijema korisnika iz dostupne anamneze doznaje o pojavnosti odstupajućeg ponašanja (npr. izraziti verbalni ili motorički nemir, verbalna ili fizička agresivnost ili autoagresija), potrebno je u izradi individualnog plana voditi računa o procjeni rizika za pojavnost odstupajućeg ponašanja, te konzultirati nadležnog psihijatra o najprikladnijim mjerama prevencije istoga i/ili primjene restriktivnih mjera

2. Nasilje među korisnicima

U svim slučajevima nasilja među djecom, postupat će se u skladu s Protokolom o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima (Vlada Republike Hrvatske, 2004.)

U slučaju nasilja među djecom u Centru, svi radnici ustanove dužni su:

- a) odmah prekinuti nasilno ponašanje učenika-korisnika i odvojiti učenike-korisnike;
- b) pružiti pomoć i podršku učeniku-korisniku koji je doživio nasilje i onom koji je bio nasilan (ispitati motive nasilnog ponašanja kod učenika/korisnika koji je počinio nasilje);
- c) obavijestiti o događaju razrednika, članove Stručnog tima ili ravnatelja/icu.
- d) ukoliko je dijete povrijeđeno u mjeri koja zahtijeva liječničku intervenciju ili pregled ili se prema okolnostima slučaja može razumno pretpostaviti da su takva intervencija ili pregled potrebni, pozvati službu hitne liječničke pomoći ili na najbrži mogući način, koji ne šteti zdravlju djeteta, osigurati pratnju djeteta od strane stručne osobe liječniku, te sačekati liječnikovu preporuku o daljnjem postupanju i dolazak djetetovih roditelja ili zakonskih zastupnika;
- e) po zbrinjavanju korisnika, obavijestiti roditelje ili zakonske zastupnike, te ih upoznati sa svim činjenicama i okolnostima koje su do tada poznate i izvijestiti ih o aktivnostima koje se poduzimaju;
- f) po prijavi, odnosno dojavi nasilja odmah obaviti razgovor s djetetom koje je žrtva nasilja, a u slučaju da je postojala liječnička intervencija, uz dogovor s liječnikom, čim to bude moguće. Ovi razgovori s djetetom obavljaju se uvijek u nazočnosti nekog od stručnih djelatnika Centra, a na način da se postupa posebno brižljivo, poštujući djetetovo dostojanstvo i pružajući mu potporu;
- g) roditeljima ili zakonskim zastupnicima djeteta koje je žrtva vršnjačkog nasilja dati obavijesti o mogućim oblicima savjetodavne i stručne pomoći djetetu u odgojno obrazovnoj ustanovi i izvan nje, a s ciljem potpore i osnaživanja djeteta te prorade traumatskog doživljaja;

- h) obaviti razgovor s drugom djecom/korisnicima ili odraslim osobama koje imaju spoznaja o učinjenom nasilju, te utvrditi sve okolnosti vezane uz oblik, intenzitet, težinu i vremensko trajanje nasilja;
- i) što žurnije obaviti razgovor s djetetom koje je počinilo nasilje, ukazati djetetu na neprihvatljivost i štetnost takvog ponašanja, te ga savjetovati i poticati na promjenu takvog ponašanja, a tijekom razgovora posebno obratiti pozornost iznosi li dijete neke okolnosti koje bi ukazivale da je dijete žrtva zanemarivanja ili zlostavljanja u svojoj obitelji ili izvan nje, u kojem slučaju će se odmah izvijestiti Centar za socijalnu skrb, a Centar će poduzeti sve mjere za pomirenje djece i za stvaranje tolerantnog, prijateljskog ponašanja u Ustanovi;
- j) pozvati roditelje ili zakonske zastupnike djeteta koje je počinilo nasilje, upoznati ih s događajem, kao i s neprihvatljivošću i štetnošću takvog ponašanja, savjetovati ih s ciljem promjene takvog ponašanja djeteta te ih pozvati na uključivanje u savjetovanje ili stručnu pomoć unutar Centra ili izvan njega (centri za socijalnu skrb, poliklinike za zaštitu djece, obiteljska savjetovališta i slično) i izvijestiti ih o obvezi Centra da slučaj prijavi nadležnom centru za socijalnu skrb (u daljnjem tekstu: CZSS)
- k) o poduzetim aktivnostima, razgovorima, izjavama, te svojim opažanjima sačiniti službene bilješke (privitak protokola)

3. Samovoljno napuštanje prostora Centra

Temeljem 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 zakonskog zastupnika.

- a) U slučaju nedozvoljenog izbivanja ili bijega korisnika iz Centra odgovorna stručna osoba će pokušati stupiti u kontakt s korisnikom i dogovoriti njegov povratak u Centar. U slučaju da se korisnik ne želi vratiti u Centar potrebno je obavijestiti roditelja/skrbnika, ravnatelja/icu i prema potrebi policiju.
- b) 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 ravnatelja/icu i policiju.
- c) Nakon korisnikova povratka u Centar pružiti podršku i obaviti razgovor o neprihvatljivosti takvog ponašanja i navedenom događaju, obavijestiti roditelje/skrbnike i sastaviti zabilješku u Knjizi dnevne evidencije.
- d) Tim stručnih radnika razmotriti će razloge koji su doveli do nedogovorenog izbivanja korisnika iz ustanove te prema procjeni predložiti daljnje postupanje.

Članak 8.

OKOLINSKE OPASNOSTI

Okolinske opasnosti su one opasnosti koje su nastale djelovanjem fizičkih faktora u unutarnjim ili vanjskim prostorima škole, a koja treba biti sigurno mjesto za sve učenike. Kao rizične situacije izdvajaju se zamijećene opasnosti/kvarovi i požar.

1. POSTUPANJE U SLUČAJU NEPREDVIĐENE RIZIČNE SITUACIJE ZA UČENIKE/KORISNIKE POVEZANO SA ZAMIJEĆENIM OPASNOSTIMA/KVAROVIMA U CENTRU

- a) Kućni majstor dužan je redovito provjeravati električne instalacije, prozore, vrata i namještaj u prostorijama gdje se provode programi rehabilitacije, te odgoja i obrazovanja, te hitno otkloniti uočeni kvar
- b) 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.
- c) u slučaju naznaka bilo kakvih opasnosti iz okoline (opasni predmeti, prepreke i sl.) potrebno je korisnike udaljiti sa uočenog opasnog mjesta
- d) po njihovom uočavanju, obavijestiti upravu Centra ili direktno kontaktirati osobe nadležne za otklanjanje moguće opasnosti (policija, vatrogasci, komunalni djelatnici...)

2. POŽAR

- a) u slučaju požara u školi potrebno je smireno, na uvježbani način, najkraćim označenim putem i u najkraćem roku izvesti korisnike izvan prostora škole, na sigurno mjesto
- b) u daljnjim postupanjima slijedit će se Plan evakuacije i spašavanja u slučaju izvanrednih okolnosti

Članak 9.

SAŽETAK AKTIVNOSTI KOJE TREBA PODUZETI PRI POJAVI RIZIČNIH SITUACIJA I/ILI UGROŽAVAJUĆIH PONAŠANJA

- 1. Odmah zaustaviti ugrožavajuće ponašanje
- 2. Po potrebi zatražiti liječničku pomoć (medicinska sestra Centra, te po potrebi intervencija hitne medicinske pomoći)
- 3. Obavijestiti druge stručne radnike (zbrinjavanje grupe iz koje se dijete izdvaja)
- 4. Obavijestiti roditelje djeteta (uputiti ih o daljnjem postupanju u vezi s djetetom/mladom osobom)

5. Obavijestiti ravnatelja

6. Osoba zadužena za korisnika u vrijeme ugrožavajućeg ponašanja, po završetku intervencije i zbrinjavanju korisnika, treba ispuniti „Obrazac bilješke o postupanju tijekom rizičnih situacija“ (dodatak ovom protokolu)

7. Ukoliko je potrebno, prijaviti događaj nadležnim institucijama (CZSS, Policijska postaja i sl.).

Članak 10.

Ovaj Protokol stupa na snagu osmog dana od dana objave na oglasnoj ploči Centra.

RAVNATELJICA :

Jelena Grabovac, dipl. soc. rad.

KLASA: 025-01/22-02/3

URBROJ: 268-03/01-22-1

Ovaj Pravilnik objavljen je na oglasnoj ploči Centra dana 7.9.2022. godine, te je stupio na snagu dana 15.9.2022. godine.

RAVNATELJICA :

Jelena Grabovac, dipl. soc. rad.

Dodatak 1.: Obrazac bilješke o postupanju tijekom rizičnih situacija

1. Ime i prezime korisnika:
2. Datum rođenja:
3. Skupina koju pohađa:
4. Situacija (osobe, događaji) koja je prethodila rizičnoj situaciji:
5. Poduzete mjere (opis intervencije, uključenih osoba, primijenjene mjere):
6. Uputa za roditelje (daljnje preporuke za postupanje):
7. Prijedlog izmjene individualnog plana korisnika (procjena rizika, plan budućih intervencija):
8. Mogućnosti prevencije ugrožavajućih ponašanja (obzirom na rane znakove razdražljivosti, te situacije/osobe/događaji koji su prepoznati kao „okidači“ pojave nepoželjnih oblika ponašanja)
9. Predati ispunjeni obrazac Stručnom timu Centra, koji ga pohranjuje u dosje korisnika