

Centar za pružanje usluga u zajednici Maestral

PROTOKOL POSTUPANJA U KRIZNIM SITUACIJAMA



Usvojilo Stručno vijeće dana 18. 12. 2024. god.

Sjedište
dom.maestral@ddmaestral.hr
Jurja Šižgorića 4, Split
021/535 400, 091 612 9654
Ravnateljica: 021/ 535 300, 091 1233445
Računovodstvo: 021/539 157
korisnik213@socskrb.hr



Podružnica Miljenko i Dobrila
[djecj.dom.kastela@ddmaestral.hr](mailto:djeci.dom.kastela@ddmaestral.hr)
Šetalište Miljenko i Dobrila 36, Kaštel Lukšić
021/ 227 890, 098 255 010
Predstojnica: 091 212 9654
www.ddmaestral.hr

Temeljem Protokola o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima iz 2024., Protokola o postupanju u slučaju seksualnog nasilja iz 2023., Pravilnika o mjerilima za pružanje socijalnih usluga NN 110/22 i 58/24 i Standarda kvalitete socijalnih usluga u djelatnosti socijalne skrbi iz 2010. god. Stručno vijeće Centra za pružanje usluga u zajednici Maestral (u daljnjem tekstu Centar Maestral) dana 18. 12. 2024. god. donosi

Protokol postupanja u kriznim situacijama

I. DEFINIRANJE VAŽNIH TERMINA ZA OVAJ PROTOKOL

Krizni događaj je iznenadni i/ili rijedak događaj koji djeluje izrazito uznemirujuće ili stresno na većinu ljudi. Uključuje mogući ili stvarni gubitak osoba, stvari ili vrijednosti važnih za pojedinca, odnosno skupinu. Ljudi imaju osjećaj da ga ne mogu sami savladati (ili izaći iz krize) koristeći uobičajene mehanizme suočavanja. Može imati učinak na pojedinca, skupine ili čitave organizacije i zajednice.

Kriza je psihičko stanje uzrokovano nekim kriznim događajem i manifestira se kroz reakcije koje se mogu javiti neposredno, tijekom samog događaja, ali i kao odgođene reakcije na taj događaj. Kriza se odnosi na vrijeme koje uključuje sam krizni događaj i razdoblje reakcije nakon njega. U kriznoj situaciji javlja se osjećaj gubitka kontrole, preplavljenost osjećajima i misaona smušenost.

Nasiljem među djecom i mladima smatra se svako namjerno fizičko ili psihičko nasilno ponašanje među djecom i mladima učinjeno s ciljem povređivanja, a koje se, neovisno o mjestu izvršenja, može razlikovati po obliku, težini, intenzitetu i vremenskom trajanju i koje uključuje ponavljanje istog obrasca i održava neravnotežan odnos snaga (jači protiv slabijih ili grupa protiv pojedinca).

Nasiljem među djecom i mladima smatra se osobito:

1. Namjerno uzrokovani fizički napad kao i pokušaj fizičkog napada u bilo kojem obliku, primjerice udaranje, guranje, gađanje, šamaranje, čupanje, zaključavanje, napad različitim predmetima, pljuvanje i slično bez obzira je li kod napadnutog djeteta nastupila tjelesna povreda.
2. Psihičko i emocionalno nasilje prouzročeno opetovanim ili trajnim negativnim postupcima od strane jednog djeteta ili više djece. Negativni postupci su: ogovaranje, nazivanje pogrdnim 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 djeteta od ostalih učenika, oduzimanje stvari ili novaca, uništavanje ili oštećivanje djetetovih stvari, ponižavanje, naređivanje ili zahtijevanje poslušnosti ili na drugi način dovođenje djeteta u podređeni položaj, kao i sva druga ponašanja počinjena od djeteta i mlade osobe (unutar kojih je i spolno uznemiravanje i zlostavljanje) kojima se drugom djetetu namjerno nanosi fizička i duševna bol ili sramota.
3. Oponašanje djece s teškoćama u razvoju po određenim karakteristikama, na primjer:

oponašanje hoda, govora, tjelesnih karakteristika uzrokovanih invaliditetom i drugi ponižavajući gestikulirajući pokreti koji upućuju na intelektualno, mentalno ili osjetilno oštećenje.

- 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 uvijek je povrijediti, uznemiriti ili na bilo koji drugi način naštetiti djetetu, bilo u obliku tekstualnih ili video poruka, fotografija, poziva ili neugodnih komentara. Može ga činiti jedna osoba ili grupa djece.

Seksualno (spolno) uznemiravanje – odnosi se na neželjena seksualna ponašanja, koja ne uključuju nužno fizički dodir, a koja osobu dovode u neugodan i ponižavajući položaj i/ili izazivaju osjećaj srama. Uključuje različita ponašanja, verbalna, neverbalna i/ili fizička, u rasponu od neželjenih seksualnih komentara, opaski o tijelu, izgledu i seksualnosti, preko neželjenih prijedloga seksualne prirode i neprikladne seksualne pažnje, do neželjenih fizičkih dodira (isključeni dodiri po intimnim dijelovima tijela).

Seksualno zlostavljanje – odnosi se na neželjena seksualna ponašanja, za koja osoba nije dala pristanak, a uključuje različite oblike seksualnog zlostavljanja i iskorištavanja, uključujući i ponašanja utemeljena na zlouporabi ranjivog položaja, povjerenja, razlike u moći. Primjeri takvih oblika seksualnog nasilja su dodirivanje po intimnim dijelovima tijela, upoznavanje djece s pornografijom, zlouporaba snimki spolno eksplicitnog sadržaja, prisiljavanje žrtve da gleda dok počinitelj masturbira.

Prevenција nasilja - postupanje prema djeci i mladima potrebno je prilagoditi značajkama rasta i razvoja tijekom djetinjstva i mladosti.

Prevenciju nasilja među djecom i mladima treba provoditi na univerzalnoj, selektivnoj i indiciranoj razini učinkovitim strategijama koje će biti provedive u praksi integriranim pristupom kroz različite programe i intervencije sustava odgoja i obrazovanja, sustava zdravstva i sustava socijalne skrbi te drugih dionika obzirom na specifičnosti lokalne zajednice.

Programi prevencije neprihvatljivih i rizičnih ponašanja trebaju se provoditi kontinuirano, od strane prethodno educiranih stručnjaka iz sustava odgoja i obrazovanja, zdravstva i socijalne skrbi, uz korištenje resursa znanstvene zajednice i organizacija civilnog društva koje djeluju i prepoznaju specifičnosti i potrebe lokalne zajednice.

Sveobuhvatna strategija prevencije nasilničkog ponašanja djece i mladih treba biti usmjerena:

- prema žrtvama nasilničkog ponašanja
- prema onima koji se nasilnički ponašaju
- prema socijalnom kontekstu u kojemu se nasilničko ponašanje događa - povećanje nadzora u odgojno-obrazovnom okruženju te stvaranje sigurnog okruženja kroz jasne strategije prevencije nasilničkog ponašanja, nulte tolerancije na bilo koju vrstu uznemiravanja, viktimizacije i promatranja bullyinga, učenje o ljudskim pravima, posljedicama nasilja, te metodama i načinima nenasilnog rješavanja sukoba.

Sjedište
dom.maestral@ddmaestral.hr
Jurja Šižgorića 4, Split
021/535 400, 091 612 9654
Ravnateljica: 021/ 535 300, 091 1233445
Računovodstvo: 021/539 157
korisnik213@socskrb.hr



Podružnica Miljenko i Dobrila
[djecji.dom.kastela@ddmaestral.hr](mailto:djeci.dom.kastela@ddmaestral.hr)
Šetalište Miljenko i Dobrila 36, Kaštel Lukšić
021/ 227 890, 098 255 010
Predstojnica: 091 212 9654
www.ddmaestral.hr

U svrhu prevencije svih oblika i prepoznavanja nasilja među djecom i mladima pružatelji socijalnih usluga za djecu i mlade dužni su:

- upoznati sve radnike s odredbama propisa vezanih uz prava djece i mladih i obvezi prijave svakog kršenja tih prava nadležnim tijelima
- redovito poučavati korisnike o njihovim pravima i načinu postupanja u slučaju povrede tih prava, a osobito u slučajevima nasilja
- provoditi preventivne aktivnosti kojima se promiče zaštita prava, sigurnosti i zdravlja djece i mladih te aktivnosti o neprihvatljivosti nasilja, nenasilnom rješavanju sukoba i postupanju u slučaju pojave nasilja među djecom i mladima
- provoditi programe razvoja socijalizacijskih vještina djece i mladih, posebno komunikacijskih vještina i nenasilnog rješavanja sukoba među djecom i mladima s naglaskom na mijenjanje stereotipnih uvjerenja i predrasuda koja pridonose nasilnom ponašanju kao prevencije pojave nasilja u odrasloj dobi
- provoditi kontinuirano stručno usavršavanje stručnih radnika i edukacije drugih radnika s ciljem prepoznavanja nasilja među djecom i mladima i odgovarajućeg postupanja

II. POSTUPANJA U SLUČAJU NASILJA MEĐU DJECOM I MLADIMA

Stručni radnik Centra Maestral dužan je:

- Odmah poduzeti sve mjere da se zaustavi i prekine aktualno nasilno postupanje prema korisniku, a u slučaju potrebe zatražiti pomoć drugih stručnih radnika, obavijestiti ravnateljicu Centra Maestral i voditeljicu, a po potrebi pozvati djelatnike policije
- Ukoliko je korisnik povrijeđen u mjeri koja zahtijeva liječničku intervenciju ili pregled ili se prema okolnostima slučaja može razumno pretpostaviti ili posumnjati da su takva intervencija ili pregled potrebni, odmah pozvati službu hitne liječničke pomoći ili na najbrži mogući način, koji ne šteti zdravlju korisnika, prepratiti ili osigurati prepratu korisnika od strane stručne osobe liječniku te sačekati liječnikovu preporuku o daljnjem postupanju;
- Po nasilju o tome obavijestiti roditelje djeteta ili zakonske zastupnike, te ih upoznati sa svim činjenicama i okolnostima koje su do tada poznate i izvještava ih o aktivnostima koje će se poduzeti;
- Roditeljima ili zakonskim zastupnicima djeteta koje je žrtva vršnjačkog nasilja dati obavijesti o mogućim oblicima savjetodavne i stručne pomoći djetetu u Centru Maestral i izvan nje, a s ciljem potpore i osnaživanja djeteta te prorade traumatskog doživljaja;
- Po nasilju odmah obaviti razgovor s korisnikom koji je žrtva nasilja, a u slučaju da je postojala liječnička intervencija, uz dogovor s liječnikom, čim to bude moguće. Ovi razgovori s korisnikom obavljaju se uvijek u nazočnosti nekog od stručnih radnika Centra Maestral, a na način da se postupa posebno brižljivo, poštujući dostojanstvo korisnika i pružajući mu potporu.

Sjedište
dom.maestral@ddmaestral.hr
Jurja Šižgorića 4, Split
021/535 400, 091 612 9654
Ravnateljica: 021/ 535 300, 091 1233445
Računovodstvo: 021/539 157
korisnik213@socskrb.hr



Podružnica Miljenko i Dobrila
[djecj.dom.kastela@ddmaestral.hr](mailto:djeci.dom.kastela@ddmaestral.hr)
Šetalište Miljenko i Dobrila 36, Kaštel Lukšić
021/ 227 890, 098 255 010
Predstojnica: 091 212 9654
www.ddmaestral.hr

III. POSTUPANJA U SLUČAJU BIJEGA KORISNIKA

Stručni radnik Centra Maestral dužan je:

- Kontaktirati korisnika na mobitel/telefon i pokušati ga motivirati na povratak u dogovoreno vrijeme. Ukoliko je korisnik poštivao dogovor NE poduzimaju se radnje pod sljedećim točkama.
- Kontaktirati službenu osobu na mjestu gdje je korisnik trebao biti prema saznanjima radnika ustanove (škola, obitelj, aktivnosti slobodnog vremena i sl.).
- Pripremiti podatke o korisniku (ime, prezime, datum rođenja, OIB, nadležni Zavod za socijalni rad, odjeća, obuća, vrijeme odlaska iz Centra Maestral,...).
- Udaljavanje djece do 14 godina prijavljuje se odmah Centru 112 i/ili nadležnoj policijskoj postaji.
- Za korisnike starosne iznad 14 godina bijegom/udaljavanjem smatra se produljeno zadržavanje ili nedolazak u trajanju od najmanje 2 sata po završetku školskih ili drugih obveza (aktivnosti slobodnog vremena i sl.) i tada se prijavljuje.
- O bijegu i povratku obavijestiti ravnateljicu Centra Maestral i voditeljicu odjela.
- Obaviti razgovor s ostalim korisnicima i odraslim osobama te utvrditi sve okolnosti vezane uz bijeg.
- Kontaktirati obitelj ili zakonskog skrbnika korisnika.
- Službeno prijaviti bijeg/udaljavanje s pratećom dokumentacijom (rješenje o smještaju, domovnica i/ili rodni list i fotografija) nadležnoj policijskoj postaji.
- Po povratku stručni tim i odgajatelj će obaviti razgovor s korisnikom, sastaviti službenu zabilješku i navesti razlog za bijeg koji je korisnik naveo.
- Obavijestiti nadležni Zavod za socijalni rad o bijegu/udaljavanju putem pismenog izvješća.
- U slučaju da korisnik ponovi bijeg u kratkom vremenskom razdoblju (30 dana), stručni tim uz odgajatelja izrađuje Modificirani program rada.

IV. POSTUPANJA U SLUČAJEVIMA SUMNJE NA ZLOSTAVLJANJE ILI ZANEMARIVANJE DJETETA

Stručni radnik Centra Maestral dužan je:

- Ako odgajatelj/medicinska sestra kod djeteta, nakon kontakta s obitelji, uoče bilo kakve znakove na tijelu djeteta (crvenilo, modrice, posjekotine, rane, ugrize, ogrebotine...) koji bi mogli ukazivati na zlostavljanje djeteta, dužan je izravno pitati roditelja ili skrbnika o karakteru povrede (bez iskazivanja sumnje u njega).
- Odgajatelj/medicinska sestra ne provodi istraživačko ispitivanje djeteta o vrsti i sadržaju sumnje na njegovo zlostavljanje.

- O sumnjama na zlostavljanje ne iznose se informacije neovlaštenim osobama i drugim korisnicima.
- Postupak će prijaviti stručnom timu i odvesti dijete nadležnom liječniku koji će ga pregledati i dati svoje stručno mišljenje.
- Stručni tim u suradnji s odgajateljem/medicinskom sestrom koji izražavaju sumnju na zlostavljanje/zanemarivanje djeteta će poduzeti sljedeće mjere:
- Izradit će izvješće o stanju djeteta.
- Izvještaj dostaviti nadležnom Zavodu za socijalni rad.
- Izvještaj dostaviti nadležnoj Policijskoj postaji.
- O konkretnom slučaju i poduzetim mjerama sastaviti službenu bilješku.

V. POSTUPANJA U SLUČAJU SUICIDALNE NAMJERE

Stručni radnik Centra Maestral dužan je:

U slučaju da uoči nagle promjene u ponašanju korisnika (izoliranje, gubitak interesa za hobije, promjene u prehrani, snu, verbalizacija suicida) ili od drugih dobije informacije o takvim namjerama korisnika:

- Razgovorom s korisnikom pokušati procijeniti složenost i alarmantnost situacije.
- Obavijestiti kolege, zabilježiti situaciju u Knjigu dnevne evidencije, osigurati stalni nadzor i prisutnost stručne osobe.
- Organizirati u što kraćem vremenu psihijatrijsku pomoć, a po procjeni i hitnu medicinsku intervenciju.
- O poduzetim mjerama, razgovorima, izjavama, te svojim opažanjima napisati službenu zabilješku.

VI. POSTUPANJA U SLUČAJU SEKSUALNOG NASILJA NAD KORISNIKOM

Stručni radnik Centra Maestral dužan je:

- Odmah poduzeti sve mjere da se zaustavi i prekine aktualno nasilno ponašanje prema korisniku;
- Na smiren način saslušati korisnika žrtvu nasilja, po mogućnosti od strane stručne osobe te pružiti pomoć i potporu korisniku;
- Voditi računa da se razgovor s korisnikom vodi u uvjetima i na način prilagođen korisniku, da se ne ispituje i da mu se ne postavljaju sugestivna pitanja, već na smiren način dopusti da samostalno opiše događaj na način i u opsegu kako to sam želi;
- Obveza je osobe koja vodi razgovor upoznati korisnika, na njemu razumljiv način, s daljnjim postupanjem, osobito o tome da je dužna prijaviti nasilje nadležnim tijelima i o daljnjim očekivanim procedurama;
- Centar Maestral vodi računa da se korisnik o događaju ne izjašnjava više puta (po

- moгуćnosti ograničiti razgovor na jedan);
- Odmah po primanju informacije iz koje proizlazi sumnja da je korisnik doživio seksualno nasilje, ravnateljica Centra Maestral, odnosno svaka druga osoba koja ima bilo kakvih saznanja o počinjenom seksualnom nasilju prema korisniku bez odgode prijavljuje sumnju o postojanju kaznenoga ili prekršajnog djela policiji ili državnom odvjetniku te Zavodu za socijalni rad.
 - Poduzeti žurne mjere za sigurnost i zaštitu korisnika i obavijestiti roditelje/skrbnika/osobu kojoj je povjerena skrb o djetetu, odnosno Zavod ako postoji sumnja da se nasilje dogodilo u obitelji;
 - Ukoliko je korisniku potrebna žurna liječnička intervencija ili pregled odmah pozvati službu hitne medicinske pomoći ili na najbrži mogući način, koji ne šteti zdravlju korisnika, otpratiti ili osigurati pratnju od strane stručne osobe liječniku/ci te sačekati liječničku preporuku o daljnjem postupanju;
 - U slučaju ako su roditelji/skrbnici nedostupni, ne žele se odazvati ili postoji sumnja na zlostavljanje od strane istih, u suradnji s policijom obavijestiti Zavod kako bi se osigurala prisutnost stručnog radnika Zavoda pri razgovoru policijskog službenika s djetetom, odnosno ukoliko se ista ne može osigurati, prisutnost stručnog radnika Centra Maestral;
 - Korisnika žrtvu i osobe koje skrbe o njoj upoznati o mogućnostima izvaninstitucionalne ili institucionalne pomoći i potpore korisniku;
 - Poduzeti mjere za zaštitu privatnosti korisnika žrtve;
 - Ako je počinitelj seksualnog nasilja radnik Centra Maestral, ravnateljica Centra Maestral dužna je poduzeti mjere zaštite korisnika žrtve i drugih korisnika od kontakta s počiniteljem, preispitivanje radno-pravne i etičke odgovornosti počinitelja te ukoliko se utvrdi odgovornost, odrediti disciplinsku kaznu
 - U slučaju vršnjačkog seksualnog nasilja dodatno: od strane stručne osobe obaviti razgovor s korisnikom koji je počinio nasilje, ukazati korisniku na neprihvatljivost i štetnost takvog ponašanja. Tijekom razgovora posebno obratiti pozornost iznosi li korisnik neke okolnosti koje bi ukazivale da je korisnik te žrtva zanemarivanja ili zlostavljanja u svojoj obitelji ili izvan nje, u kojem slučaju će se odmah izvijestiti Zavod za socijalnu rad, pozvati roditelje/skrbnike ili druge osobe koje skrbe o djetetu 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, dijete na njemu razumljiv i prilagođen način i osobe koje skrbe o djetetu obavijestiti o obvezi prijave nadležnom područnom uredu Zavoda za socijalnu rad, policiji ili nadležnom državnom odvjetništvu te očekivanim procedurama, poduzeti mjere za zaštitu privatnosti djece poduzeti mjere za sustavnu i kontinuiranu prevenciju nasilja;
 - U slučaju nasilnog postupanja koje je izazvalo ili može izazvati visoku razinu uznemirenosti i stresa kod drugih korisnika Centar Maestral će zatražiti odgovarajuću stručnu psihološku ili socijalno/pedagoško/psihološku pomoć o svim poduzetim aktivnostima i mjerama radi zaštite korisnika te svojim opažanjima radnici dužni su voditi službene bilješke koje predaju ravnateljici, a na zahtjev dostaviti i drugim nadležnim tijelima (policija, državno odvjetništvo sud, Zavod za socijalnu rad);
 - O postupanju povodom prijave sumnje na seksualno nasilje nad djetetom Centar Maestral je dužan najkasnije u roku od 7 dana, obavijestiti: a) nadležno ministarstvo b) pravobraniteljicu za djecu c) pravobraniteljicu za osobe s invaliditetom ukoliko dijete ima teškoće u razvoju d) nadležnog liječnika školske i adolescentne medicine i nadležnog liječnika primarne

Sjedište
dom.maestral@ddmaestral.hr
Jurja Šižgorića 4, Split
021/535 400, 091 612 9654
Ravnateljica: 021/ 535 300, 091 1233445
Računovodstvo: 021/539 157
korisnik213@socskrb.hr



Podružnica Miljenko i Dobrila
[djecji.dom.kastela@ddmaestral.hr](mailto:djeci.dom.kastela@ddmaestral.hr)
Šetalište Miljenko i Dobrila 36, Kaštel Lukšić
021/ 227 890, 098 255 010
Predstojnica: 091 212 9654
www.ddmaestral.hr

zdravstvene zaštite (liječnik obiteljske medicine/pedijatar)

VII. POSTUPANJA U SLUČAJU NASILJA OD STRANE KORISNIKA PREMA RADNIKU CENTRA MAESTRAL

Stručni radnik Centra Maestral dužan je:

- Odmah poduzeti sve mjere da se zaustavi i prekine aktualno nasilno postupanje prema radniku Centra Maestral, a u slučaju potrebe zatražiti pomoć drugih stručnih radnika, obavijestiti ravnateljicu Centra Maestral, a po potrebi pozvati djelatnike policije
- Ukoliko je radnik povrijeđen u mjeri koja zahtijeva liječničku intervenciju ili pregled ili se prema okolnostima slučaja može razumno pretpostaviti ili posumnjati da su takva intervencija ili pregled potrebni, odmah pozvati službu hitne liječničke pomoći te sačekati liječnikovu preporuku o daljnjem postupanju;
- Po nasilju o tome obavijestiti roditelje djeteta ili zakonske zastupnike, te ih upoznati sa svim činjenicama i okolnostima koje su do tada doznate i izvijestiti ih o aktivnostima koje će se poduzeti
- 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 Maestral i izvijestiti ih o obvezi Centra Maestral da slučaj prijavi nadležnom Zavodu za socijalni rad,
- Obaviti razgovor s drugom djecom ili odraslim osobama koje imaju spoznaju o učinjenom nasilju te utvrditi sve okolnosti vezane uz oblik, intenzitet, težinu i vremensko trajanje nasilja;
- Ukoliko se radi o osobito teškom obliku, intenzitetu, ili dužem vremenskom trajanju nasilja koje može izazvati traumu i kod korisnika koji su svjedočili nasilju, savjetovati se s nadležnom stručnom osobom ili službom poradi pomoći svjedocima nasilja;
- O poduzetim aktivnostima, razgovorima, izjavama, te svojim opažanjima sačiniti službene bilješke, kao i voditi odgovarajuće evidencije zaštićenih podataka koje će se dostaviti na zahtjev drugim nadležnim tijelima.

VIII. POSTUPANJA U SLUČAJU NASILJA OD STRANE RADNIKA CENTRA MAESTRAL PREMA KORISNIKU

Stručni radnik Centra Maestral dužan je:

- Odmah poduzeti sve mjere da se zaustavi i prekine aktualno nasilno postupanje prema korisniku, a u slučaju potrebe zatražiti pomoć drugih stručnih radnika, obavijestiti ravnateljicu Centra Maestral, a po potrebi pozvati djelatnike policije
- Ukoliko je korisnik povrijeđen u mjeri koja zahtijeva liječničku intervenciju ili pregled ili se prema okolnostima slučaja može razumno pretpostaviti ili posumnjati da su takva intervencija ili pregled potrebni, odmah pozvati službu hitne liječničke pomoći ili na najbrži

Sjedište
dom.maestral@ddmaestral.hr
Jurja Šižgorića 4, Split
021/535 400, 091 612 9654
Ravnateljica: 021/ 535 300, 091 1233445
Računovodstvo: 021/539 157
korisnik213@socskrb.hr



Podružnica Miljenko i Dobrila
[djecj.dom.kastela@ddmaestral.hr](mailto:djeci.dom.kastela@ddmaestral.hr)
Šetalište Miljenko i Dobrila 36, Kaštel Lukšić
021/ 227 890, 098 255 010
Predstojnica: 091 212 9654
www.ddmaestral.hr

- mogući način, koji ne šteti zdravlju korisnika, prepratiti ili osigurati prepratu korisnika od strane stručne osobe liječniku te sačekati liječnikovu preporuku o daljnjem postupanju;
- Po nasilju o tome obavijestiti roditelje djeteta ili zakonske zastupnike, te ih upoznati sa svim činjenicama i okolnostima koje su do tada doznate i izvijestiti ih o aktivnostima koje će se poduzeti;
 - Roditeljima ili zakonskim zastupnicima djeteta koji je žrtva vršnjačkog nasilja dati obavijesti o mogućim oblicima savjetodavne i stručne pomoći djetetu u Centru Maestral i izvan nje, a s ciljem potpore i osnaživanja djeteta te prorade traumatskog doživljaja;
 - Po nasilju odmah obaviti razgovor sa žrtvom nasilja, a u slučaju da je postojala liječnička intervencija, uz dogovor s liječnikom, čim to bude moguće. Ovi razgovori s korisnikom obavljaju se uvijek u nazočnosti nekog od stručnih radnika Centra Maestral, a na način da se postupa posebno brižljivo, poštujući djetetovo dostojanstvo i pružajući mu potporu;
 - Upozoriti osobu koja se ponaša nasilno na neprihvatljivost i štetnost takvog ponašanja i informirati je o obvezi Centra Maestral da slučaj prijavi nadležnom Zavodu za socijalni rad i policiji, a prema potrebi i ostalim nadležnim tijelima;
 - Obaviti razgovor s drugom djecom ili odraslim osobama koje imaju spoznaju o učinjenom nasilju te utvrditi sve okolnosti vezane uz oblik, intenzitet, težinu i vremensko trajanje nasilja;
 - Ukoliko se radi o osobito teškom obliku, intenzitetu, ili dužem vremenskom trajanju nasilja, koja može izazvati traumu i kod drugih korisnika, koji su svjedočili nasilju, savjetovati se s nadležnom stručnom osobom ili službom poradi pomoći svjedocima nasilja;
 - O poduzetim aktivnostima, razgovorima, izjavama, te svojim opažanjima sačiniti službene bilješke, kao i voditi odgovarajuće evidencije zaštićenih podataka koje će se dostaviti na zahtjev drugim nadležnim tijelima.

VAŽNI TELEFONSKI BROJEVI

POZIV ZA ŽURNU POMOĆ	112
POLICIJA	192
VATROGASCI	193
HITNA POMOĆ	194
RAVNATELJICA	091 123 3445
VODITELJICA PODRUŽNICE	091 212 9654
VODITELJICA Odjela skrbi o djeci od 0 do 7 god.	091 587 35 48
VODITELJICA Odjela skrbi o djeci od 7 do 21 god.	099 492 5730
VODITELJICA Odjela organiziranog stanovanja	099 163 4635
VODITELJICA Odjela smještaja u Podružnici	099 499 7761

Sjedište
dom.maestral@ddmaestral.hr
Jurja Šižgorića 4, Split
021/535 400, 091 612 9654
Ravnateljica: 021/ 535 300, 091 1233445
Računovodstvo: 021/539 157
korisnik213@socskrb.hr



Podružnica Miljenko i Dobrila
[djecj.dom.kastela@ddmaestral.hr](mailto:djeci.dom.kastela@ddmaestral.hr)
Šetalište Miljenko i Dobrila 36, Kaštel Lukšić
021/ 227 890, 098 255 010
Predstojnica: 091 212 9654
www.ddmaestral.hr

OBRAZAC ZA PRIJAVU NASILJA MEĐU DJECOM I MLADIMA

Naziv tijela koje dostavlja obavijest:

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. 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:

Sjedište
dom.maestral@ddmaestral.hr
Jurja Šižgorića 4, Split
021/535 400, 091 612 9654
Ravnateljica: 021/ 535 300, 091 1233445
Računovodstvo: 021/539 157
korisnik213@socskrb.hr



Podružnica Miljenko i Dobrila
[djecji.dom.kastela@ddmaestral.hr](mailto:djeci.dom.kastela@ddmaestral.hr)
Šetalište Miljenko i Dobrila 36, Kaštel Lukšić
021/ 227 890, 098 255 010
Predstojnica: 091 212 9654
www.ddmaestral.hr

EVIDENCIJSKI LIST O POVREDAMA KORISNIKA

IME I PREZIME KORISNIKA	
-------------------------	--

DATUM I VRIJEME	
-----------------	--

MJESTO	
--------	--

PRISUTNE OSOBE	
----------------	--

NAČIN NASTANKA POVREDE

--

OPIS POVREDE

--

PODUZETE MJERE

--

Ime i prezime osobe koja je ispunila
Evidencijski list:

RAVNATELJICA:

Sjedište
dom.maestral@ddmaestral.hr
Jurja Šižgorića 4, Split
021/535 400, 091 612 9654
Ravnateljica: 021/ 535 300, 091 1233445
Računovodstvo: 021/539 157
korisnik213@socskrb.hr



Podružnica Miljenko i Dobrila
[djecji.dom.kastela@ddmaestral.hr](mailto:djeci.dom.kastela@ddmaestral.hr)
Šetalište Miljenko i Dobrila 36, Kaštel Lukšić
021/ 227 890, 098 255 010
Predstojnica: 091 212 9654
www.ddmaestral.hr

ZAPISNIK O POSTUPANJU U KRIZNIM SITUACIJAMA

IME I PREZIME KORISNIKA	
-------------------------	--

DATUM I VRIJEME	
MJESTO	
PRISUTNE OSOBE	

KRAĆI OPIS SITUACIJE
KORACI POSTUPANJA
PODUZETE MJERE

Ime i prezime osobe koja je ispunila Zapisnik:

RAVNATELJICA:
