

Centar za pružanje usluga u zajednici Maestral

PROTOKOL POSTUPANJA U KRIZNIM SITUACIJAMA



Usvojilo Stručno vijeće dana 28. svibnja 2026.

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 28. svibnja 2026. 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 povrjeđivanja, a koje se, neovisno o mjestu izvršenja, može razlikovati po obliku, težini, intenzitetu i vremenskom trajanju i koje uključuje ponavljanje istog obrasca i održava 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 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 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

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

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

4. 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 zloporabi ranjivog položaja, povjerenja, razlike u moći. Primjeri takvih oblika seksualnog nasilja su dodirivanje po intimnim dijelovima tijela, upoznavanje djece s pornografijom, zloporaba 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
[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

U svrhu prevencije svih oblika i prepoznavanja nasilja među djecom i mladima pružateljci 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 liječničku 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.
- Stručni radnik ispunit će Obrazac za prijavu nasilja među djecom i mladima (obrazac u prilogu), koji sadrži podatke o žrtvama i počiniteljima te njihovim zakonskim skrbnicima, kao

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

i detalje o nasilnom događaju. Navedeni obrazac dostavlja se nadležnoj policijskoj postaji radi prijave nasilja te nadležnom područnom uredu Zavoda za socijalni rad prema mjestu prebivališta počinitelja i žrtve nasilja radi obavještanja o događaju.

- U slučaju da korisnik počinitelj ponovi neprihvatljivo ponašanje u kratkom vremenskom razdoblju, stručni tim uz odgajatelja izrađuje Modificirani program rada.

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 poštovao 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 područni ured Zavoda 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 dobi 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.
- Ispuniti Zapisnik o postupanju u kriznoj situaciji koji sadržava podatke o datumu, vremenu, mjestu, opisu situacije te okolnostima koje su dovele do nedozvoljenog udaljavanja. Potpisani zapisnik poslati će se ravnateljici, voditeljici i stručnom timu.
- Ispunjeni Zapisnik o postupanju u kriznoj situaciji dostaviti nadležnom područnom uredu Zavoda za socijalni rad radi informiranja o događaju.
- U slučaju da korisnik ponovi bijeg/nedozvoljeno udaljavanje u kratkom vremenskom razdoblju, stručni tim uz odgajatelja izrađuje Modificirani program rada.

IV. POSTUPAK PO POVRATKU KORISNIKA IZ BIJEGA

Stručni radnik Centra Maestral dužan je:

- Mirno i nenametljivo primiti korisnika
- Evidentirati točno vrijeme povratka korisnika te okolnosti povratka (samostalni povratak, pratnja policije, roditelja i sl.)
- Zajedno sa još jednim stručnim radnikom (po mogućnosti istog spola) pregledati korisnika te procijeniti psihofizičko stanje.
- Po potrebi organizirati liječnički pregled ili hitnu medicinsku obradu. Ukoliko se korisnik vrati u ustanovu kada nije moguće obaviti liječnički pregled (npr. tijekom noći), a postoji sumnja na narušeno psihofizičko stanje korisnika koje može predstaviti ugrozu za druge korisnike, korisnika se može odvojiti u drugu sobu koja je odvojena od ostalih korisnika. Ovaj postupak može se primijeniti do odlaska na liječnički pregled.

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

- Obaviti psihosocijalnu procjenu (emocionalno stanje, stres, strah) te pojačano pratiti ponašanje i emocionalno stanje korisnika.
- Procijeniti sigurnosne rizike (npr. izloženost nasilju, zlorporabi, kaznenim djelima, eksploataciji, trgovini ljudima ili drugim rizičnim situacijama) te procijeniti postoji li rizik ponovnog udaljavanja
- Testirati korisnika kućnim testom na droge
- Osigurati korisniku osnovne potrebe (hrana, higijena, odmor)
- Pružiti podršku i obaviti razgovor u sigurnom i povjerljivom okruženju te o navedenom događaju obavijestiti ravnatelja, voditelja te roditelje/skrbnike
- Procijeniti potrebu za kriznom intervencijom ili uključivanjem psihologa/psihijatra
- Ispuniti obrazac Postupanja po povratku korisnika iz nedozvoljenog udaljavanja (u prilogu)
- Zajedno sa stručnim timom razmotriti razloge koji su doveli do nedozvoljenog izbivanja korisnika iz ustanove te prema procjeni predložiti daljnje postupanje
- Obavijestiti nadležni područni ured Zavoda za socijalni rad
- U slučaju uzastopnog nedozvoljenog udaljavanja iz ustanove socijalni radnik organizirati će izvanredni sastanak stručnog tima i stručnog radnika Zavoda, radi uvida i analize uzroka bijega i poduzimanja mjera za njihovo otklanjanje
- U slučaju uzastopnog nedozvoljenog udaljavanja iz ustanove u kratkom vremenskom razdoblju, stručni tim uz odgajatelja izrađuje Modificirani program rada

Cilj postupanja po povratku korisnika iz nedozvoljenog udaljavanja jest osiguravanje sigurnosti korisnika, procjena rizika, pružanje emocionalne podrške, utvrđivanje uzroka udaljavanja te planiranje mjera prevencije ponovnog nedozvoljenog udaljavanja i daljnje stručne podrške.

V. MJERE ZA NADZOR KORISNIKA I UPUTE ZA SPRJEČAVANJE ODLASKA

Stručni radnik Centra Maestral dužan je:

- Napraviti plan provođenja vremena s korisnikom koji će sadržavati podatke o tome tko provodi vrijeme s korisnikom, kada i koliko dugo, kako bi se spriječilo ponovno nedozvoljeno udaljavanje
- Provoditi pojačan nadzor nad korisnikom, pratiti ponašanje i emocionalno stanje korisnika
- Voditi individualne razgovore s korisnikom radi pravovremenog prepoznavanja teškoća, frustracija ili namjere udaljavanja
- Motivirati korisnika na ostanak u ustanovi te zajedno s korisnikom strukturirati slobodno vrijeme
- Privremeno ograničiti samostalne izlaske ukoliko postoji rizik od ponovnog nedozvoljenog udaljavanja
- Pokušati uključiti i motivirati korisnika na sudjelovanje u strukturiranim dnevnim aktivnostima, radionicama i slobodnom vremenu radi jačanja osjećaja pripadnosti i sigurnosti
- Osigurati dostupnost stručne podrške korisniku u trenucima krize ili pojačane emocionalne uznemirenosti
- Ukoliko korisnik bude pokušavao nedozvoljeno napustiti ustanovu te bude agresivan, primijeniti će se unaprijed odobreni restriktivni postupci naglašeni u korisnikovom planu, a sve u svrhu zaštite zdravlja i sigurnosti ili izbjegavanja rizika za korisnike

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 područnom uredu Zavoda za socijalni rad.
- Izvještaj dostaviti nadležnoj Policijskoj postaji.
- O konkretnom slučaju i poduzetim mjerama sastaviti službenu bilješku.

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 i nadležnu policijsku postaju.
- U slučaju potrebe za hitnom medicinskom intervencijom o događaju obavijestiti roditelje ili zakonskog skrbnika
- U slučaju potrebe za hitnom medicinskom intervencijom o događaju obavijestiti ravnateljicu Centra Maestral i voditeljicu odjela.
- Detaljan prikaz događaja, poduzetih mjera, obavljenih razgovora, zaprimljenih izjava te vlastitih opažanja u slučaju složene i eskalirajuće situacije evidentira se u Zapisniku o postupanju u kriznoj situaciji (u prilogu)
- Izvještaj o događaju s ciljem informiranja dostavlja se korisnikovom nadležnom

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

područnom uredu Zavoda za socijalni rad i to na način da se prilaže ispunjeni Zapisnik o postupanju u kriznoj situaciji.

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 miran 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 mogućnosti 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 kaznenog 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 socijalni 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 zdravstvene zaštite (liječnik obiteljske medicine/pedijatar)

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 liječničku 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 područnom uredu Zavoda za socijalni rad,
- Obaviti razgovor s drugom djecom ili odraslim osobama koje imaju spoznaju o počinjenom nasilju te utvrditi sve okolnosti vezane uz oblik, intenzitet, težinu i vremensko trajanje nasilja;

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

- 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;
- Detaljan prikaz događaja i poduzetih mjera evidentira se u Zapisniku o postupanju u kriznoj situaciji (u prilogu)
- Izvještaj o događanjima dostavlja se na znanje korisnikovom nadležnom područnom uredu Zavoda za socijalni rad i to na način da se prilaže ispunjeni Zapisnik o postupanju u kriznoj situaciji.

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 mogući način, koji ne šteti zdravlju korisnika, prepratiti ili osigurati prepratu korisnika od strane stručne osobe liječniku te sačekati liječničku 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 područnom uredu Zavoda za socijalni rad i policiji, a prema potrebi i ostalim nadležnim tijelima;
- Obaviti razgovor s drugom djecom ili odraslim osobama koje imaju spoznaju o počinjenom 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 zabilješke, kao i voditi odgovarajuće evidencije zaštićenih podataka koje će se dostaviti na zahtjev drugim nadležnim tijelima.

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

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 djece školske dobi	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
[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

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:

Podružnica Miljenko i Dobrila
djecji.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

NAČIN NASTANKA I OPIS POVREDE	
PODUZETE MJERE	

Odgojitelj/ica: _____

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
Šetalište Miljenko i Dobrila 36, Kaštel Lukšić
021/ 227 890, 098 255 010
Predstojnica: 091 212 9654
www.ddmaestral.hr

ZAPISNIK O POSTUPANJU U KRIZNOJ SITUACIJI

IME I PREZIME KORISNIKA	
Odjel	

NAZIV KRIZNE SITUACIJE (nedozvoljeno udaljavanje, sumnja na zlostavljanje ili zanemarivanje djeteta, suicidalne namjere, seksualno nasilje nad korisnikom, nasilje od strane korisnika prema radniku, nasilje od strane radnike prema korisniku,...)	
DATUM I VRIJEME	
MJESTO	
PRISUTNE OSOBE	

OPIS SITUACIJE I PODUZETE RADNJE	
PLAN DALJNJIH AKTIVNOSTI	REALIZACIJA

Stručni radnik: _____

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

POSTUPANJA PO POVRATKU KORISNIKA IZ NEDOZVOLJENOG UDALJAVANJA

Ime i prezime korisnika:	
Datum rođenja:	
Datum i sat bijega:	
Datum i sat povratka:	
Način povratka:	

	Realizacija
1. Neposredno po povratku (prvi kontakt)	
mirno i nenametljivo primiti dijete (bez optuživanja ili kažnjavanja)	
provjeriti fizičko stanje (ozljede, iscrpljenost, znakovi zanemarivanja) – 2 stručna radnika istog spola kao korisnik	
osigurati osnovne potrebe (hrana, higijena, odmor)	
obavijestiti voditelja i ravnatelja	
2. Obavješćavanje nadležnih	
obavijestiti policiju	
obavijestiti roditelja/ skrbnika	
obavijestiti nadležni PU HZSR	
3. Procjena stanja djeteta	
zdravstvena procjena (po potrebi liječnički pregled)	
rezultat testiranja na droge	
psihosocijalna procjena (emocionalno stanje, stres, strah)	
procjena sigurnosnih rizika (npr. izloženost nasilju, zlouporabi)	
4. Stručni razgovor s korisnikom	
obaviti razgovor u sigurnom i povjerljivom okruženju/ osigurati korisniku da bude saslušano (u skladu s njegovom dobi i zrelošću)	
utvrditi gdje je dijete boravilo i s kim	
procijeniti postoji li rizik ponavljanja nedozvoljenog udaljavanja	
5. Dokumentiranje	
pismeno obavijestiti nadležni PU HZSR	
6. Analiza i planiranje (stručni tim)	
održati sastanak stručnog tima (odgajatelj, socijalni radnik, psiholog)	
analizirati uzroke nedozvoljenog udaljavanja	
procijeniti učinkovitost dosadašnjih mjera i donijeti odluke o daljnjim koracima	
7. Revizija IPPa	

	Realizacija
modificirati IPP prema potrebama korisnika	
uključiti dodatne oblike podrške (savjetovanje, terapija)	
definirati jasne, dostižne ciljeve	
uključiti korisnika u izradu modificiranog IPPa	
8. Uvođenje mjera (ako je potrebno) sukladno zakonu i načelu razmjernost	
pojačan nadzor u početnom razdoblju	
privremeno ograničenje izlazaka (uz obrazloženje)	
strukturiranje slobodnog vremena	
češći individualni razgovori	
9. Rad s obitelji/skrbnicima	
uključiti ih u plan daljnjeg rada	
procijeniti obiteljske okolnosti (ako su povezane s nedozvoljenim udaljavanjem)	
10. Praćenje i evaluacija	
tjedna evaluacija u stručnom timu	
postupno smanjivanje mjera ako se stanje stabilizira	
11. Posebne situacije - ako postoji sumnja odmah obavijestiti nadležne službe:	
nasilje, zlostavljanje ili iskorištavanje	
konzumaciju sredstava ovisnosti	
kaznena djela	

Stručni radnik:
