

Temeljem prijedloga Tima za proces uvođenja standarda kvalitete socijalnih usluga u Odgojnom domu Bedekovčina imenovanog Odlukama BROJ: 01-157/1-10 od 18.10.2010. i 01-152/1-15 od 16.02.2015. te Pravilnika o standardima kvalitete socijalnih usluga (NN 143/14) donose se

STANDARDI KVALITETE SOCIJALNIH USLUGA KOJE PRUŽA ODGOJNI DOM BEDEKOVČINA

SADRŽAJ:

- MISIJA i VIZIJA
- PROTOKOL ZA ZAŠTITU KORISNICA OD ZLOSTAVLJANJA I ZANEMARIVANJA
- SMJERNICE ZA UPRAVLJANJE RIZIKOM U DOMU
- PROTOKOL POSTUPANJA U SLUČAJU ZLOSTAVLJANJA
- SIGURNOSNI I ZAŠTITNI PROGRAM I PROTOKOL POSTUPANJA U KRIZNIM SITUACIJAMA
- RESTRIKTIVNI POSTUPCI U ODGOJNOM DOMU BEDEKOVČINA
- VODIČ ZA KORISNICE I NJIHOVE RODITELJE / SKRBNIKE
- VODIČ ZA STUDENTE, VOLONTERE I VJEŽBENIKE

MISIJA ODGOJNOG DOMA BEDEKOVČINA

Naša misija je da u sigurnom i poticajnom okruženju, uz pomoć i podršku kompetentnog stručnog osoblja pomognemo našim korisnicama da u što kraćem vremenu nadoknade odgojno obrazovne deficite i razviju socijalne vještine potrebne za uključivanje u samostalan život u zajednici.

VIZIJA ODGOJNOG DOMA BEDEKOVČINA

Otvoriti se prema lokalnoj zajednici kako bi resursi odgojne ustanove i lokalne zajednice bili iskorišteni na uzajamnu dobrobit, na način da se potencijali lokalne zajednice maksimalno koriste u resocijalizaciji korisnica, a da preventivni i ostali stručni programi ustanove budu iskorišteni i za potrebe lokalne zajednice.

PROTOKOL ZA ZAŠTITU KORISNICA OD ZLOSTAVLJANJA I ZANEMARIVANJA

I. UVOD

Svi oblici nasilja, zlostavljanja, zloupotreba ili zanemarivanja djece, kojima se ugrožavaju ili narušavaju fizički, psihički i moralni integritet osobe djeteta, predstavljaju povredu jednog od osnovnih prava djeteta sadržanih u Konvenciji Ujedinjenih naroda o pravima djeteta (u daljem tekstu: Konvencija), a to je pravo na život, opstanak i razvoj.

Odredbe Konvencije odnose se na zaštitu djeteta od:

- fizičkog i mentalnog nasilja, zloupotrebe i zanemarivanja
- svih oblika seksualnog iskorištavanja i seksualnog zlostavljanja
- otmice i trgovine djecom
- svih drugih oblika iskorištavanja (eksploatacije) štetnih po bilo koji vid djetetove dobrobiti
- nehumanih i ponižavajućih postupaka i kažnjavanja

II. DEFINICIJE ZLOSTAVLJANJA I ZANEMARIVANJA DJECE

1. Opća definicija zloupotrebe djeteta

Zloupotreba ili zlostavljanje djeteta obuhvaća sve oblike fizičkog ili emocionalnog zlostavljanja, seksualnu zloupotrebu, zanemarivanje ili nemaran postupak, kao i komercijalnu ili drugu eksploataciju, što dovodi do stvarnog ili potencijalnog narušavanja djetetovog zdravlja, ugrožavanja djetetovog razvoja ili dostojanstva u okviru odnosa koji uključuje odgovornost, povjerenje ili moć.

2. Fizičko zlostavljanje

Fizičko zlostavljanje korisnice je ono koje dovodi do stvarnog ili potencijalnog fizičkog povređivanja korisnice uslijed činjenja ili nečinjenja za koje se može smatrati da spada u domenu kontrole od strane osobe koja je u položaju da ima odgovornost, moć ili povjerenje u odnosu na korisnicu.

3. Seksualna zloupotreba

Seksualna zloupotreba je uključivanje korisnice u seksualnu aktivnost koju ona ne razumije u potpunosti, s kojom nije suglasna ili za koju nije razvojno dorasla, ili onu kojom se krše zakoni ili socijalne norme društva.

4. Emocionalna zloupotreba

Emocionalna zloupotreba obuhvaća propuštanje da se osigura razvojno prikladna, podržavajuća sredina. Emocionalna zloupotreba obuhvaća i postupke kojima se vrši omalovažavanje, vrijeđanje, okrivljavanje bez razloga, kojima se prijeti, zastrašuje, ograničava kretanje, vrši diskriminacija, ismijava ili se primjenjuju drugi oblici nefizičkog, neprijateljskog ili odbacujućeg postupanja.

Emocionalna zloupotreba podrazumjeva vezu između davatelja usluge i korisnice u kojoj se korisnici nanosi stvarna šteta, odnosno koja može potencijalno biti štetna po njen razvoj. Ovo obuhvaća razvojno neprikladne, nedovoljne ili nedosljedne odnose sa korisnicom i uključuje: izlaganje zbunjujućim ili traumatskim događajima i okolnostima (npr. nasilju), kao i propuštanje da se unapređuje njena socijalna adaptacija (uključujući izolaciju).

5. Zanemarivanje i nemarno postupanje

Zanemarivanje predstavlja propuštanje pružatelja usluge, da osigura razvoj korisnice u svim oblastima: zdravlja, obrazovanja, emocionalnog razvoja, ishrane, smještaja i sigurnih životnih uvjeta, a u okviru razumno raspoloživih sredstava pružatelja usluge, što izaziva ili može, sa velikom vjerojatnošću, narušiti zdravlje ili fizički, mentalni, duhovni, moralni ili društveni razvoj. Ovo obuhvaća i propuste u obavljanju pravilnog nadzora i zaštite od povređivanja.

6. Eksploatacija

Komercijalna ili druga vrsta eksploatacije odnosi se na korištenje korisnica za rad ili za druge aktivnosti, a u korist drugih osoba (ovo obuhvaća rad djece i prostituciju djece, kidnapiranje djece i/ili prodaju djece u svrhe radne ili seksualne eksploatacije, eksploatatorsko korištenje djece za pornografske predstave i materijale i dr.)

7. Raspolaganje imovinom korisnica

Osoblju Doma je povjerena briga čuvanja, kontrole raspolaganja novčanim sredstvima korisnica, vrijednih predmeta koje donese u Dom i povjeri na čuvanje osoblju Doma.

III. PROCES ZAŠTITE

U procesu zaštite od zlostavljanja i zanemarivanja trebaju sudjelovati ustanove i pojedinci iz različitih sistema (zdravstvo, obrazovanje, socijalna zaštita, policija, pravosuđe i dr.), svaki od njih u okviru svojih nadležnosti. Da bi se postigla efikasna zaštita i unapređenje dobrobiti korisnice, potrebno je da među njima postoji dobra suradnja i jasno definirane uloge.

U Odgojnom domu su smještene korisnice koje su povjerene na odgoj i čuvanje, te su zaposlenici Doma obvezni poduzeti sve mjere kako bi ih zaštitili od bilo kojeg oblika zlostavljanja i zanemarivanja.

Posebnu pažnju potrebno je obratiti na:

- 1) prepoznavanje slučajeva zlostavljanja i/ili zanemarivanja;
- 2) prijavljivanje nadležnim službama;
- 3) procjenu rizika, stanja i potreba korisnice i obitelji;
- 4) planiranje usluga i mjera za zaštitu korisnica.

1. Prepoznavanje zlostavljanja i zanemarivanja djeteta

1.1. Otkrivanje

Prvi korak u zaštiti je otkrivanje zlostavljanja i zanemarivanja korisnica, što je, ujedno, i najosjetljiviji dio tog procesa, od koga, u velikoj mjeri, zavisi dalji tok zaštite korisnica.

Sve osobe koje su u neposrednom kontaktu sa korisnicama su u situaciji da posumnjaju na zlostavljanje i zanemarivanje korisnica.

Zlostavljanje i zanemarivanje se najčešće otkriva na sljedeće načine:

a) prepoznavanjem znakova povrede na korisnici ili ponašanja korisnice i porodice koji ukazuju na mogućnost zlostavljanja/ zanemarivanja korisnice.

Prilikom prepoznavanja da li se radi o zlostavljanju i zanemarivanju, potrebno je sagledati sve postojeće činjenice i cjelokupnu situaciju korisnice i njene porodice, s obzirom na to da ne postoje specifični znakovi i simptomi na osnovu kojih se sa potpunom sigurnošću može tvrditi da se radi o zlostavljanju/zanemarivanju;

b) povjeravanjem koje može biti direktno - od strana same korisnice ili indirektno - od strane drugih osoba koje imaju saznanje ili sumnju da je korisnica zlostavljana (roditelj ili drugi član porodice, susjedi, vršnjaci, znanci itd.) Odgajatelji i ostalo osoblje koje ima kontakt sa korisnicom i dobro se poznaju, mogu biti osoba od poverenja koju je korisnica ili neka druga osoba odabrala da bi joj povjerila svoje strahove, tajne ili sumnje o zlostavljanju. Kako je izabrana osoba ključna osoba u fazi otkrivanja, potrebno je prepoznati potrebe korisnice, da znati pružiti korisnici kontinuiranu podršku, sigurnost

ohrabrenje, a da se istovremeno aktivno angažira u procesu utvrđivanja činjenica i prijavljivanju nadležnim institucijama.

1.2. Konzultacije

Neposredno po pojavi sumnje, poželjno je da stručnjak koji je zabrinut za dobrobit korisnice izvrši konzultacije sa ostalim osobljem i obavijesti ravnateljicu.

Proces konzultacija ne smije usporiti ili odgoditi hitno zbrinjavanje povreda i bolesti ili poduzimanje mjera hitne zaštite korisnice, ukoliko je takav postupak nužan.

U slučaju potrebe mogu se izvršiti konzultacije s drugim službama za koje se pretpostavlja da imaju saznanja o korisnici i obitelji (zdravstvene ili druge ustanove, centar za soc. skrb i dr.).

Cilj ovih konzultacija je da se prikupe dodatni podaci o korisnici i porodici, da se zajednički procjeni rizik te donesu odluke o daljnjem postupanju.

1.3. Dokumentiranje stanja korisnice i okolnosti zlostavljanja i zanemarivanja

Precizno bilježenje podataka koji se odnose na identitet korisnice, navodnog počinitelja zlostavljanja, kao i opisivanje stanja korisnice, eventualnih povreda, bilježenje izjava korisnice o okolnostima zlostavljanja i zanemarivanja su od ogromnog značaja za proces. Ta dokumentacija može biti jedini pouzdan izvor informacija i dokaz o zlostavljanju u daljnjem postupku zaštite.

2. Prijavljivanje sumnje na zlostavljanje/zanemarivanje djeteta

Pravo i dužnost ustanove je da poduzme sve mjere kako bi se zaustavilo daljnje zlostavljanje, da saznanja o postojanju zlostavljanja i/ili zanemarivanja prijavi nadležnim institucijama (policija, zdravstvena ustanova, CZSS, nadležni sud).

Odlaganje prijavljivanja odnosno odluka da se zabrinutost za dobrobit korisnice ne prijavi mogla bi se donijeti samo izuzetno, ukoliko u okviru ustanove postoji organiziran i educiran tim za zaštitu djece od zlostavljanja i zanemarivanja koji je, nakon timskog razmatranja podataka o korisnici i obitelji, zaključio da su istovremeno ispunjeni sljedeći uvjeti:

- 1) rizik od zlostavljanja/zanemarivanja korisnice je nizak;
- 2) obitelj korisnice je spremna na suradnju i sposobna da se mijenja u pravcu bolje zaštite korisnice;
- 3) ustanova ima kapaciteta da se bavi problemom korisnice i obitelji.

Odluku o odlaganju prijavljivanja slučaja ne bi trebao, u pravilu, donositi pojedinac nego stručni tim ustanove.

3. Procjena rizika

U slučaju da osoblje Doma pretpostavlja da je moguće zlostavljanje u nekim situacijama, tada se bez odlaganja poduzimaju mjere za izdvajanje korisnice iz te

situacije, upoznaje osoblje s potencijalnim rizikom i osoblje se raspoređuje tako da bude osiguran maksimalan nadzor nad situacijom.

Osobito se vodi računa da se pojačano nadzire korisnice koje su u dom došle između ostalog i zbog zlostavljačkih ponašanja i vršnjačkog nasilja u svojim primarnim sredinama. Osoblje je educirano da prati ponašanje tih korisnica, a u programima tretmana participiraju i ostali profili stručnjaka (psihijatar..)

U slučaju da se procijeni da je u interesu korisnice da se zaštiti izdvajanjem iz sadašnje sredine u kojoj se prema sumnjama događalo zlostavljanje i/ili zanemarivanje, zajednički se donosi odluka kada i kuda će se izdvojiti.

Ako korisnica imenuje osobe i/ili situacije koje ona doživljava ugrožavajućima za sebe, bez odlaganja se timski razmatra cjelokupna situacija i donose odluke o zaštiti korisnice i daljnjem postupanju.

Također, ako postoje indicije o osobama mogućim počiniteljima zlostavljanja/zanemarivanja u Domu, treba se onemogućiti kontakt između korisnice i te osobe.

4. Planiranje i osiguravanje mjera za zaštitu korisnica

Planiranje usluga i mjera za zaštitu korisnice mora se odvijati od samog početka rada na slučaju, a trebalo bi se osigurati kroz:

- *osmišljen plan za zaštitu korisnica (utvrđeno tko, što i kada će raditi):*

To znači da osoblje Doma timski planira, provodi i evaluira sve segmente tretmana, analizira sve situacije, događaje i ponašanja koja bi mogla ukazivati na neki oblik zlostavljanja i zanemarivanja, te koordinirano poduzima potrebne mjere.

Sve pritužbe korisnica na postupanje prema njima bilo osoba iz doma ili van doma, bez odlaganja se analizira i poduzimaju sve mjere za utvrđivanje činjenica i poduzimanje daljnjih mjera ako je potrebno.

U postupanju sa korisnicama, osoblje poštuje standarde propisane Etičkim kodeksom, sva postupanja osoblja prema korisnicama se timski analiziraju, kako bi se najmanju mjeru svela mogućnost neprimjerenog postupanja.

U raspolaganju imovinom korisnica postoje pisana pravila u programu rad Ustanove, kako bi se izbjegla svaka mogućnost, pa i sumnja da se imovinom korisnica neodgovorno raspolagalo ili ju se zloupotrijebilo.

Novčana sredstva koje korisnice primaju za vrijeme boravka u domu su: džeparac, novac od roditelja/skrbnika te novac za kupnju odjeće i obuće odobren od nadležne soc. službe. Džeparcem korisnica raspolaže na način da se iznosi unose u za to propisane obrasce, a svaku novčanu transakciju korisnica potvrđuje svojim potpisom. To isto vrijedi za novčana sredstva dobivena od roditelja/skrbnika. Za novčana sredstva dobivena namjenski za opremanje odjećom i obućom od nadležnih soc. službi, obaveza osoblja je da cjelokupni iznos korisnica uz nadzor odgajatelja namjenski potroši, a računi se dostavljaju službi koja je novac dostavila.

Ostali vrijedni predmeti koje korisnica donese u dom i povjeri na čuvanje, pohranjuju se uz pisanu zabilješku u domski sef, izdaju se njenim roditeljima/skrbnicima ili korisnici pri odlasku kući, uz potpis o preuzimanju.

Svako ograničavanje i zabrana raspolaganja navedenim sredstvima se donosi timski, temeljem Pravilnika o kućnom redu, korisnici se obrazlažu razlozi i trajanje ograničenja i/ili zabrane raspolaganja sredstvima, o svemu se vodi propisana evidencija i dokumentacija, a sa istim se upoznaju roditelji/skrbnici.

- *imenovanje odgovornih stručnjaka za sprovođenje i koordiniranje plana zaštite korisnice*, a to su matični odgajatelji korisnice, te ostalo osoblje koje imenuje ravnateljica i/ili Stručno vijeće
- *identificiranje daljnjih potreba za procjenom*, izrađuju se za svaku korisnicu u okviru programa tretmana i po potrebi podrazumijevaju uključivanje drugih profila stručnjaka i drugih službi
- *utvrđen rok (datum) sastanka za reviziju*, donosi se timski, temeljem procjene cjelokupne situacije i mišljenja svih stručnjaka uključenih u slučaj
- *rezervni plan*, ukoliko se dogovorene mjere zaštite ne mogu sprovesti, razmatra se mogućnost što će se poduzeti i tko će biti uključen u taj plan.

Neodložna intervencija podrazumijeva brzu razmjenu informacija, uključujući, ako je to korisno, konzultativni sastanak, radi donošenja odluke o strategiji djelovanja centraza socijalnu skrb, Doma i drugih službi.

IV. PRAĆENJE I EVALUACIJA

Svrha procesa evaluacije treba biti uvid u stanje sigurnosti korisnice i napretka zdravlja i razvoja, u odnosu na ishode koji su očekivani/planirani, a s ciljem prilagođavanja daljnih usluga i mjera promijenjenim okolnostima i novim potrebama korisnice i obitelji. Ovi postupci trebaju biti vođeni u koordiniranoj akciji svih sudionika, a odluke treba donositi na zajedničkim sastancima.

V. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovaj Protokol stupa na snagu danom donošenja na Stručnom vijeću Doma.

U Bedekovčini, 10. listopada 2013.

Ravnateljica :

Broj: 01-581/1-13

Tamara Kotarski

ODGOJNI DOM BEDEKOVČINA
Aleja Dragutina Domjanića 15
B e d e k o v č i n a

SMJERNICE ZA UPRAVLJANJE RIZICIMA U DOMU

CILJEVI:

- osigurati maksimalnu sigurnost korisnica i zaposlenika u ustanovi
- pravovremeno detektiranje mogućih izvora opasnosti i poduzimanje mjera za otklanjanje istih
- pravovremeno i odgovorno reagiranje zaposlenika u situacijama rizika

ODGOVORNA OSOBA: ovlaštenik zaštite na radu

MOGUĆI RIZICI ZA SIGURNOST KORISNICA, ZAPOSLENIKA, PROSTORA I OPREME:

1. Elementarne nepogode: požar, udar groma, potres

2. Rizici izazvani kvarovima:

- požar izazvan kvarom na električnim instalacijama
- požar izazvan istjecanjem plina
- poplava izazvana kvarom na instalacijama

3. Rizici namjerno izazvani od strane korisnica:

- izazivanje požara, poplave
- namjerno onemogućavanje ulaza/izlaza u prostorima Doma
- uništavanje inventara sa dovodjenjem u opasnost ostalih korisnica i zaposlenika

4. Opasnost od trećih osoba:

- neovlašteno/nasilno ulaženje u prostore Doma
- ugrožavanje sigurnosti korisnica i/ili osoblja
- uništavanje imovine

SLIJED PODUZIMANJA MJERA :

- ako je moguće isključiti izvor opasnosti (struja, voda, plin)

- izvesti korisnice na sigurno mjesto
- pružiti pomoć ozlijeđenima
- pozvati u pomoć zaposlenike u smjeni
- obavijestiti službu 112
- obavijestiti ravnateljicu

SAŽETAK AKCIJE:

- evidentiranje svih relevantnih podataka
- prorada svih etapa akcije, eventualni propusti, nedostaci
- identificiranje primjera dobre prakse, preporuke za postupanje u sljedećim sličnim situacijama.

U Bedekovčini, 10. listopada 2013.

Ravnateljica:

Broj: 01-581/1-13

Tamara Kotarski

ODGOJNI DOM BEDEKOVČINA
Aleja Dragutina Domjanića 15
B e d e k o v č i n a

SIGURNOSNI I ZAŠTITNI PROGRAM
I PROTOKOL POSTUPANJA U KRIZNIM SITUACIJAMA

SADRŽAJ:

UVOD

1. CILJEVI

2. ODGOVORNE OSOBE

3. UVJETI

4. PROPISANE MJERE SIGURNOSTI

5. PROCJENA RIZIKA

6. PROTOKOLI POSTUPANJA

7. VOĐENJE EVIDENCIJE I DOKUMENTACIJE

8. EVALUACIJA

UVOD

OPĆE PRIHVAĆENA DEFINICIJA NASILJA

Definicija nasilja i običnog sukoba vršnjaka preuzeta je iz *Protokola o nasilju među djecom* kojeg je donijela Vlada Republike Hrvatske u listopadu 2004.

Nasiljem među djecom i mladima smatra se svako namjerno fizičko ili psihičko nasilno ponašanje usmjereno prema djeci i mladima od strane njihovih vršnjaka 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 pojedinaca).

Nasiljem među djecom i mladima smatra se osobito:

- namjerno uzrokovani fizički napad u bilo kojem obliku, primjerice udaranje, guranje, ganjanje, šamaranje, čupanje, zaključavanje, napad različitim predmetima, pljuvanje i slično bez obzira da li je kod napadnutog djeteta nastupila tjelesna povreda,
- 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 i spolno uznemiravanje i zlostavljanje) kojima se drugom djetetu namjerno nanosi fizička i duševna bol ili sramota.

Nasilje podrazumijeva šest definirajućih čimbenika:

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

Temeljem Programa aktivnosti za sprječavanje nasilja među djecom i mladima koji je donijela 2004. godine Vlada Republike Hrvatske, Stručno vijeće Odgojnog Doma Bedekovčina donosi Sigurnosne i zaštitne programe i protokole postupanja u kriznim situacijama.

Primjenom programa Dom osigurava promicanje ljudskih, odnosno dječjih prava štiteći svako dijete od svih oblika nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja, te vrši procjenu rizika.

1. CILJEVI PROGRAMA

- osiguravanje uvjeta za maksimalnu sigurnost korisnica tijekom boravka u Domu
- otkrivanje mogućih izvora opasnosti i otklanjanje istih
- procjena rizika za svaku korisnicu
- poticanje svijesti o odgovornosti koju svaki zaposlenik mora imati pri stvaranju uvjeta za siguran boravak korisnica u Domu

Ciljevi će se realizirati kroz:

- prevenciju potencijalno opasnih situacija, informiranjem i razvijanjem svijesti kod zaposlenika Doma, roditelja i korisnica o ponašanjima kojima osiguravamo sigurnost korisnica
- pravovremeno i odgovorno reagiranje svih zaposlenih na moguće situacije koje ugrožavaju sigurnost korisnica

2. ODGOVORNE OSOBE

2.1. NOSITELJ PROGRAMA:

- ravnateljica
- svi stručni djelatnici Doma

2.2. PROVODITELJI PROGRAMA:

- Odgojno osoblje
- Administrativno osoblje
- Tehničko osoblje

3. UVJETI KOJI TREBAJU BITI OSIGURANI U DOMU

3.1. SIGURNOST KORISNICA U PROSTORIMA DOMA:

Za sigurnost korisnica u prostorima Doma je potrebno u skladu sa propisima kontrolirati sve prostore, opremu, instalacije, kako bi se pravovremeno moglo:

- postaviti zaštitu u objektima i na mjestima koja su identificirana kao potencijalno rizična (prozori, sanitarni čvorovi...)

- ukloniti oštećene i neispravne uređaje (ukloniti iz prostora u kojima borave korisnice)
- zamijeniti oštećene električne i ostale instalacije
- zamijeniti ili popraviti pokidane ili oštećene dijelove namještaja (kreveti, stolice..)

3.2. ODGOJNO-OBRAZOVNI RAD:

Osoblje u Domu treba kroz programe rada s korisnicama poučavati korisnice kako prepoznati potencijalno opasna mjesta, predmete, opremu, kako reagirati, kome se obratiti, kako zaštititi sebe, ostale korisnice, osobnu, tuđu i domsku imovinu. Osoblje doma ih je dužno o istom poučavati kroz planirane i situacione aktivnosti:

- dogovoriti i poštivati pravila ponašanja u odgojnim grupama i Domu,
- uočiti opasne situacije te poučavati o ponašanju u istima
- razvijati i jačati osjećaje samostalnosti, odgovornosti za sigurnost sebe i drugih osoba u okruženju
- razvijati sposobnost korisnica za izražavanje želja i interesa , te zadovoljavanje potreba uz međusobno uvažavanje
- poučavati o postupcima samozaštite u Domu i van Doma

3.3. SKRB ZA ZDRAVLJE I TJELESNI RAZVOJ:

Dom osigurava korisnicama smještaj te brigu za njihov pravilan rast i razvoj. Osim smještajnih uvjeta koji odgovaraju kriterijima Pravilnika o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga, Dom brine o zdravlju i pravilnom tjelesnom razvoju korisnica.

- dnevni ritam aktivnosti treba biti usklađen sa razvojnim potrebama korisnica
- sanitarno-higijensko održavanje:
 - održavanje higijene svih prostorija u kojima borave korisnice
 - dezinfekcija prostora u kojima se priprema i poslužuje hrana
 - ispitivanja bakteriološke ispravnosti pripremljenih obroka
 - ispitivanje energetske i prehrambene vrijednosti obroka
 - sistematski pregledi djelatnika
 - sistematski pregledi korisnica

3.4. STRUČNO USAVRŠAVANJE DJELATNIKA:

- Kolektivno
 - unutar Doma (radionice, predavanja, savjetovanja, mjesečni dogovori)
 - izvan Doma (prema programu nadležnog ministarstva)
- Individualno
 - koristeći literaturu

4. PROPISANE MJERE SIGURNOSTI U DOMU

4.1. MJERE POSTUPANJA KOD DOVOĐENJA I ODVOĐENJA KORISNICA U DOM I IZ DOMA

- Korisnice u Dom dovode i odvođe roditelji / skrbnici / djelatnik nadležnog CZSS-a.
- Ako korisnicu dovodi i odvođi osoba koja nije roditelj ili skrbnik djeteta, potrebna je potpisana izjava roditelja / skrbnika kojom daje sve podatke o osobi koja će to učiniti umjesto njega, a ta osoba mora biti poznata nadležnom CZSS i nadležni CZSS mora biti s time suglasan.
- Ukoliko pravomoćnim sudskim rješenjem ili rješenjem Centra za socijalnu skrb postoji formalna zabrana / zapreka kontakta s korisnicom ili utvrđeno činjenično stanje bivšeg ili sadašnjeg zlostavljanja ili zanemarivanja djeteta, osobi koja po rješenju ima zabranu do izdavanja novog rješenja, ili za koju je sud utvrdio spomenute činjenice, nije moguće, niti uz potpis i suglasnost skrbnika, dopustiti dovođenje i odvođenje korisnice.
- Dom je dužan mjesečno provjeriti i ažurirati podatke o brojevima telefona roditelja odnosno skrbnika.
- U slučajevima kada se kod povratka u Dom uoči fizička povreda ili simptomi bolesti, Dom je dužan od roditelja / skrbnika zatražiti informaciju o događaju, istu zabilježiti u dnevnik rada, o tome informirati ostale stručne radnike i ravnateljicu.

4.2. MJERE POSTUPANJA KOD PRIJEVOZA KORISNICA ZA POTREBE PROGRAMA

- Ako je za potrebe realizacije programa (priredbe, predstave, natjecanja, izlete i sl.) potrebno prevoziti korisnice, to je moguće realizirati službenim vozilima Doma uz postojanje putnog naloga te pratnju djelatnika Doma.
- U slučaju unaprijed znanih događanja koji uključuju prijevoz korisnica javnim prijevozom ili naručenim javnim prijevozom, također uz postojanje putnog naloga i pratnju djelatnika Doma.
- Osoblje u pratnji uoči putovanja mora dobiti procjenu rizika koja se izrađuje za sve korisnice (shodno tome se određuje broj osoblja u pratnji i organizira nadziranje korisnica).
- Nije dozvoljeno korisnice prevoziti osobnim automobilima djelatnika Doma.
- Za potrebe programa, liječničke preglede van mjesta i dr. može se koristiti službeno vozilo Doma uz postojanje putnog naloga kojeg potpisuje ravnateljica.

4.3. MJERE SIGURNOSTI KORISNICA U PROSTORIMA ODGOJNIH GRUPA I DRUGIM PROSTORIJAMA DOMA

- Primarna mjera sigurnosti korisnica je stalna nazočnost stručnog osoblja i nadzor nad kretanjem korisnica.
- Električne i druge instalacije moraju biti stručno postavljene, a električni vodovi propisno zaštićeni.
- Materijali koji se koriste u opremanju prostora moraju biti netoksični i praktični za čišćenje i održavanje.
- Odgajatelji i ostali djelatnici Doma su dužni redovito pregledavati prostor i opremu, evidentirati oštećenja i nepravilnosti, obavještavati o stanju prostora i opreme nadležne osobe u Domu (domar, ravnateljica).
- Prozorska stakla i ogledala moraju biti cijela.
- Lijekovi i svi opasni proizvodi moraju biti pohranjeni i zaključani u odgovarajućim ormarima kojima pristup ima samo osoblje Doma.
- Sve prostorije u kojima borave ili koriste korisnice moraju biti svakodnevno čišćene, otpatci i smeće izneseno iz prostorija.
- Prostorije se moraju svakodnevno provjetravati.
- Posteljina se mora mijenjati dva puta mjesečno, a po potrebi i češće.
- Kućni majstori provjeravaju ispravnost sanitarnih čvorova – prohodnost umivaonika i zahodskih školjki, tuš kada.
- Korisnice u prostorijama odgojne grupe moraju nositi papuče, a izvan prostorija grupe nose odgovarajuću obuću.
- Kućni majstor provjerava ispravnost rasvjete i grijanja i zadužen je za popravak opreme.
- Prema zakonskim rokovima vrše se ispitivanja elektroinstalacija, strojeva s povećanim opasnostima, gromobrana, vodovodne i hidrantske mreže, radnog okoliša i kotlovnice s ovlaštenim institucijama. Za to je zadužen ovlaštenik zaštite na radu.
- Pravilnikom o zaštiti od požara utvrđene su izvanredne situacije i načini postupanja.

4.4. MJERE SIGURNOSTI NA VANJSKOM PROSTORU

1. - Prvu sigurnosnu provjeru ulaza, stanje objekata i opreme, stanja igrališta, ograde, vanjske rasvjete, opasnih ili sumnjivih predmeta obavlja domar i o utvrđenim nedostacima obavještava ravnateljicu.
- Zelene površine na vanjskim prostorima Doma moraju biti pregledne i redovito održavane.
 - Odgajatelj ili drugi zaposlenik koji uoči nedostatke ili opasnosti obavezno o tome obavještava domara i ravnateljicu.
 - U slučaju hitne potrebe reagiranja odgajatelj ili drugi zaposlenik odmah treba obavijestiti odgovorne osobe (domara ili ravnateljicu).

4.5. MJERE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE KORISNICA U DOMU

- Medicinska sestra u suradnji s odgajateljima prati zdravstveno stanje korisnica, poduzima potrebne mjere zdravstvene zaštite, surađuje sa nadležnim liječnicima i zdravstvenim ustanovama.

- Terapiju propisanu od nadležnog liječnika korisnicama izdaje samo i isključivo stručno osoblje Doma (odgajatelji, medicinska sestra) i o istome se vodi službena evidencija.
- U svim objektima Doma postavljaju se ormarići za prvu pomoć s odgovarajućom opremom za pružanje pomoći, lijekovima ordiniranim od nadležnih liječnika, analgeticima, sirupima, čajevima, itd.
- Ormarić za prvu pomoć popunjava medicinska sestra.
- Za sve zdravstvene probleme korisnice se mogu obratiti odgojnom osoblju.

4.6. PRVA POMOĆ U DOMU I NAČIN POSTUPANJA

Ozljede i bolesti

- U slučaju ozljede korisnika odgajatelj je dužan pružiti prvu pomoć.
- Odgajatelj ne ostavlja korisnicu samu bez prisustva odrasle osobe.
- Odgajatelj mora o slučaju obavijestiti medicinsku sestru koja u najkraćem mogućem vremenu preuzima brigu za korisnicu.
- Medicinska sestra donosi odluku o daljnjem postupanju – pozivanje hitne pomoći, odvoženje korisnice liječniku...
- Ukoliko nema medicinske sestre, odgajatelj poziva liječnika iz Doma zdravlja i dogovara daljnje postupanje (dolazak liječnika u Dom ili dovođenje korisnice u ambulantu), a u večernjim i noćnim satima se poziva hitna medicinska pomoć.
- Sve ozljede, bolesti i potrebe za liječničkom intervencijom se evidentiraju u dnevnik rada, dnevnu evidenciju Doma i u ostalu odgovarajuću dokumentaciju.

Situacije opasne po život korisnica

- Ukoliko kod korisnica dođe do
 - gubitka svijesti
 - febrilnih konvulzija
 - epileptičnog napadaja
 - gušenja stranim tijelom
 - težeg alkoholiziranja ili predoziranja lijekovima,
 - jačeg krvarenja, veće tjelesne ozljede
 - stranog tijelo u uhu, oku, nosu
 - alergijske reakcije – anafilaktički šok
 - toplinskog udara

potrebno je primijeniti stečeno znanje u koje smo sigurni i pružiti prvu pomoć korisnici.

- Odgajatelj poziva medicinsku sestru i /ili druge stručne radnike u smjeni.
- Potrebno je pozvati hitnu pomoć (tel: 112) što čini medicinska sestra ili odgajatelj u slučaju da ona nije dostupna.
- Ako hitna pomoć nema raspoloživ prijevoz, dijete uz suglasnost dežurnog liječnika hitne pomoći vozi (redosljedom dostupnosti) medicinska sestra, stručni djelatnik, vozač ili domar, ravnateljica.
- Prije završetka radnog vremena potrebno je napisati službenu zabilješku i ispuniti odgovarajuće obrasce te organizirati prisustvo druge stručne osobe s ostalim korisnicama.

4.7. POSTUPANJE I MJERE NADZORA KRETANJA OSOBA U DOMU

- Svi radnici Doma su dužni obraćati pozornost na kretanje nepoznatih osoba u krugu Doma.
- Nepoznatu osobu zatečenu u krugu Doma treba tražiti da se predstavi i izjasni zašto se nalazi u krugu Doma.
- U slučaju da se nepoznata osoba odbija predstaviti i navesti razloge zadržavanja u krugu Doma, djelatnici Doma su je dužni upozoriti da napusti krug Doma i pratiti da li je to i učinjeno. U slučaju da se osoba odbija udaljiti iz kruga Doma, traži se intervencija policije.
- O događaju se sačinjava pisana zabilješka.

4.8. POSTUPANJE I MJERE NADZORA KRETANJA KORISNICA U DOMU

- Korisnice su u programu tretmana dužne boraviti u za to određenim prostorima.
- Obzirom da se radi o populaciji mladoljetnica s problemima u ponašanju odnosno u pravilu populaciji "nedobrovoljnih klijenata" koje se opiru kontroli i nadzoru, potrebno je sva ograničenja, kontrolu i mjere sprečavanja provoditi prema unaprijed razrađenim protokolima.
- Pri tome se uzimaju u obzir prostorni uvjeti i oprema, kadrovska ekipiranost te procjena rizika za svaku korisnicu.

Timski stručni rad s korisnicama u kriznim situacijama se provodi s ciljem:

- da se umiri i uspostavi komunikacija;
- da se dobije uvid u zdravstveno stanje i prema potrebi da se poduzmu odgovarajuće mjere;
- da se kroz razgovor dobiju informacije o razlozima bijega (ako je razlog u Domu, da se eventualno ukloni);
- da se dobiju podaci gdje je za trajanja skitnje boravila, okolnostima u kojima je boravila (da li je bila izložena nekim oblicima zlostavljanja, iskorištavanja);
- da se zajedno s korisnicom razmotri program tretmana, izvrši moguće reprogramiranje tretmana;
- da se uspostavi kontakt s obitelji korisnice;

O svim poduzetim mjerama se sačinjava pismena zabilješka, o problemu se obavještava Stručni tim Doma koji predlaže daljnja potrebna i moguća postupanja.

1. PROCJENA RIZIKA

5.1. Procjena rizika je postupak ocjenjivanja rizika po sigurnost i zdravlje korisnica, koji timski izrađuju odgajatelji za svaku korisnicu te je dio stručne dokumentacije odgojnog osoblja. Izrađene liste procjene rizika su polazite za planiranje svih aktivnosti u okviru programa postupanja (dodati listu procjene).

5.2. Djelotvorna primjena uključuje razradu plana koji uključuje:

- Identificiranje opasnosti i rizika – za svaku korisnicu se sačinjava procjena rizika, temeljem koje se naznačavaju očekivana rizična ponašanja u raznim situacijama, a koja su polazište za planiranje i programiranje rada u odgojnim grupama, radnog osposobljavanja, planiranja aktivnosti u Domu i van Doma, izleta, putovanja i sl.
- Moguće posljedice – koje proizlaze iz pojedinih oblika rizičnih ponašanja su nerijetko ugrožavanje sebe samih, ugrožavanje sigurnosti i integriteta ostalih korisnica, ugrožavanje osoblja i imovine. Očekivana rizična ponašanja se također navode u programima rada za svaku korisnicu, a sa istima se upoznaju svi dionici tretmana (osoblje Doma, nastavno osoblje).
- Prevenciju – osoblje se permanentno educira u potrebi da svaki zaposlenik bude dobro upoznat sa mogućim rizičnim ponašanjima, mogućim posljedicama i načinima kako prevenirati eskalaciju nekog ponašanja u rizična ponašanja.

5.3. Procjena rizika primjenjuje se kod:

- Organizacije ljetovanja, zimovanja, izleta
- Organizacije specifičnih aktivnosti

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

- Relevantne 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 promijene
- Dokaze koji mogu poslužiti tijelima nadzora

U Bedekovčini, 10. listopada 2013.

Ravnateljica :

Broj: 01-581/1-13

Tamara Kotarski

1. PROTOKOLI POSTUPANJA ZAPOSLENIKA U SLUČAJU KRIZNIH SITUACIJA

6.1. Pojam krizne situacije – podrazumijeva se svaka situacija izazvana nepredviđenom reakcijom ili nekontroliranim ponašanjem jedne ili više korisnica kojima ugrožavaju sebe, druge osobe, imovinu, a koja se ne može riješiti uobičajenim odgojnim metodama i vrlo su stresne za korisnice i osoblje.

Odnosno:

krizna situacija u Domu i/ili odgojnoj grupi je svaka situacija kad jedna ili više korisnica manifestira neko od navedenih ili sličnih ponašanja u intenzitetu da ugrožava sebe, druge i imovinu, a odgajatelj nije u mogućnosti uspostaviti i osigurati odvijanje života i rada grupe prema programu, te je neophodno poduzeti mjere razrađene u Protokolu.

6.2. Ponašanja korisnica koja mogu eskalirati u krizna:

- a) SAMOVOLJNO NAPUŠTANJE USTANOVE, NESTANAK
- b) AGRESIJA
- c) AUTOAGRESIJA / SAMOOZLJEĐIVANJE
- d) SUICIDALNE NAMJERE
- e) SITUACIJE KADA JE KORISNICA IZVAN KONTROLE EMOCIJA I PONAŠANJA
- f) POSTUPANJE U SLUČAJU SUMNJE NA ZLOSTAVLJANJE
- g) POSUPANJE U SLUČAJU NASILJA / ZLOSTAVLJANJA U DOMU
- h) ALKOHOLIZIRANOST
- i) KONZUMIRANJE DROGE
- j) REMEĆENJE ORGANIZACIJE ŽIVOTA I RADA U DOMU
- k) UNIŠTAVANJE DOMSKOG INVENTARA I IMOVINE DOMA, UNIŠTAVANJE IMOVINE OSOBLJA

a) PROTOKOL POSTUPANJA U SLUČAJU SAMOVOLJNOG NAPUŠTANJA USTANOVE / NESTANKA KORISNICE

OBVEZE DOMA:

- za svaku korisnicu Dom dostavlja nadležnoj policijskoj postaji na propisanom obrascu sve podatke o korisnici koje omogućuju policijskim djelatnicima da ju lakše identificiraju za vrijeme nedozvoljenog izbijanja / nestanka u svrhu što bržeg pronalaska
- za svaku korisnicu djelatnici Doma moraju imati evidentirani broj njezinog mobitela koji koristi te brojeve telefona / mobitela roditelja odnosno skrbnika

U slučaju nedozvoljenog napuštanja Doma korisnice poduzimaju se sljedeće mjere:

1. Evidentirati vrijeme samovoljnog napuštanja Doma korisnice
2. Prikupljati relevantne informacije od djelatnika Doma i drugih korisnica koje mogu pomoći u njenom pronalasku, potražiti je u krugu Doma, raspitati se je li viđena na lokacijama na kojima se sumnja da bi se mogla nalaziti (ugostiteljski objekti u mjestu, željeznička stanica)
3. Nadležnoj policijskoj postaji uputiti obavijest fax-om o samovoljnom napuštanju Doma korisnice na ispunjenom propisanom obrascu (obrazac u prilogima Standarda kvalitete socijalnih usluga koje pruža Odgojni dom Bedekovčina) s njenim osobnim podacima (ime i prezime, datum i mjesto rođenja, ime roditelja, adresa prebivališta te u zaglavlju dopisa upisati broj pod kojim se vodi u evidenciji pismohrane Doma), vremenu samovoljnog napuštanja Doma te svim informacijama koje mogu pomoći u njenoj potrazi (što je imala na sebi, broj mobitela, s kim je viđena, na kojem području bi se mogla nalaziti i dr.), obavezno upisati sklonost rizičnim oblicima ponašanja zbog čega postoji zabrinutnost za ugrožavanje njezinog života i zdravlja – sukladno procjeni rizika za predmetnu korisnicu
4. Obavijestiti roditelja/skrbnika o njenom samovoljnom napuštanju Doma telefonskim putem (dežurni stručni djelatnik u vrijeme samovoljnog napuštanja Doma korisnice);
5. O samovoljnom napuštanju Doma odnosno nepravovremenom povratku korisnice u Dom također je potrebno pismeno obavijestiti nadležni CZSS - dostavom putem pošte;
6. O svim relevantnim informacijama koje bi mogle pomoći u što bržem pronalasku korisnice dobivenim tijekom njenog samovoljnog izbivanja iz Doma odmah obavijestiti nadležnu policijsku postaju.

U slučaju nestanka korisnice - kad se korisnica ne vrati npr. s vikenda, praznika, iz škole, dozvoljenog izlaza ili nekog drugog dozvoljenog izbivanja poduzimaju se sljedeće mjere:

1. Evidentirati vrijeme kad je korisnica trebala doći na odgovarajuće mjesto odnosno vratiti se u Dom u dnevnik rada i knjigu dnevne evidencije Doma;
2. Kontaktira se roditelje / skrbnike odnosno druga ustanova u koju je bila upućena i traže se informacije, odnosno bilo kakva saznanja
3. Obavještava se nadležni centar za socijalnu skrb, nadležni sud koji je izrekao odgojnu mjeru upućivanja u odgojnu ustanovu
4. Ako ni roditelji ni centar za socijalnu skrb nemaju informacije gdje se korisnica nalazi, niti mogu vratiti korisnicu u Dom, upućuju se da se obrate nadležnoj policijskoj postaji i predaju zahtjev za raspisivanjem potrage; a ako se korisnica nije vratila iz škole ili iz dozvoljenog izlaza odnosno nekog drugog dozvoljenog izbivanja iz Doma te nema informacija gdje se nalazi dežurni stručni djelatnik Doma dostavlja nadležnoj policijskoj postaji obavijest o prijavi nestanka putem ispunjenog propisanog obrasca (obrazac u prilogima Standarda kvalitete socijalnih usluga koje pruža Odgojni dom Bedekovčina)

Po povratku korisnica koje su samovoljno napustile Dom / nestale poduzimaju se sljedeće mjere:

- o vremenu i načinu povratka se u što kraćem roku obavještavaju svi koji su bili obaviješteni o samovoljnom napuštanju Doma / nestanku korisnice: nadležna PP, roditelji / skrbnik, nadležan CZSS, nadležan sud koji je izrekao odgojnu mjeru upućivanja u odgojnu ustanovu
- s korisnicom se postupa prema individualnom planu i programu rada, odnosno sukladno njezinim specifičnim potrebama

b) AGRESIVNA PONAŠANJA KORISNICA

U slučaju da korisnica svojim agresivnim ponašanjem ugrožava sigurnost ostalih korisnica i /ili osoblja, odgajatelj postupa na slijedeći način:

- pokušava umiriti korisnicu
- odvaja korisnicu od ostalih korisnica, posebice od onih osoba prema kojima je agresija usmjerena, po mogućnosti ju izvodi iz prostorija grupa
- poziva ostalo osoblje u smjeni
- oduzimaju joj se opasni predmeti (škare i sl.)
- odvodi ju se u ured odgajatelja ili drugi prostor gdje se mogu osigurati uvjeti za neometan rad s korisnicom
- osoblje treba zbrinuti žrtvu agresije (ako je došlo do fizičke agresije prema korisnicama ili osoblju na način da se utvrdi postoje li fizičke povrede), te organizira pružanje liječničkog pregleda i pomoći
- osoblje u smjeni organizira kontinuiranu neposrednu nazočnost stručnog osoblja i pojačan nadzor svih korisnica (i počinitelja nasilja, i žrtve i očevidaca)
- u slučaju da se korisnica uz pomoć osoblja ne može umiriti, već njeno ponašanje eskalira do razine da predstavlja opasnost za sebe i druge, traži se hitna medicinska intervencija,
- po potrebi se traži pomoć djelatnika PP Zabok
- u službenoj zabilježbi se evidentira događaj, poduzete mjere, pisane izjave svih sudionika i očevidaca

c) POSTUPANJE U SLUČAJU SAMOOZLJEĐIVANJA /AUTOAGRESIJE

U slučaju samoozljeđivanja odgajatelj će postupiti na slijedeći način:

- prekinuti samoozljeđivanje, oduzeti predmete kojima to čini
- izdvojiti korisnicu od ostalih korisnica (odvesti je u sobu medicinske sestre, kancelariju odgajatelja), nastojati ju umiriti
- pregledati nanesene ozljede, prema potrebi osigurati liječničku pomoć, te dalje postupati prema procjeni liječnika
- obaviti razgovor – pokušati utvrditi moguće uzroke samoozljeđivanja i eventualne naznake namjera da isto ponovi, prema procjeni osigurati stalni nadzor nadzor stručne osobe
- napisati službenu zabilješku o događaju, poduzetim mjerama

d) POSTUPANJE U SLUČAJU PRISUTNOSTI SUICIDALNIH NAMJERA

U slučaju da osoblje uoči nagle promjene u ponašanju korisnice (povlačenje od prijatelja i iz socijalnih aktivnosti, izoliranje, gubitak interesa za hobije, promjene u prehrani, snu, pronadje pisma ili dnevnike sa najavama suicida) ili od drugih dobije informacije o takovim namjerama korisnice, poduzima slijedeće:

- razgovorom s korisnicom pokušava procijeniti složenost i alarmantnost situacije
- obavještava osoblje u smjeni
- osigurava stalni nadzor i prisutnost stručne osobe
- organizira u što kraćem vremenu psihijatrijsku pomoć, a po procjeni i hitnu medicinsku intervenciju
- o poduzetim mjerama, razgovorima, izjavama, te svojim opažanjima se napiše službena zabilješka
- ni jedna najava suicida, ma kako zvučala besmislena, ne smije se zanemariti

e) POSTUPANJE U SLUČAJU KADA JE KORISNICA IZVAN KONTROLE EMOCIJA I PONAŠANJA

- odgajatelj treba pokušati umiriti korisnicu,
- ako odgajatelj ne može smiriti korisnicu, treba ju odvojiti od ostalih korisnica, izvesti ju iz prostora grupe ili odvesti u prostoriju odgajatelja
- osigurati uvjete za neometan razgovor
- potrebno je ukloniti sve predmete s kojima se korisnica može ozlijediti
- ako odgajatelj i dalje ne može umiriti korisnicu, poziva ostale stručne djelatnike u smjeni
- u slučaju da emocionalno rastrojstvo eskalira i ponašanje korisnice nije moguće kontrolirati, te ugrožava sebe i druge, traži se hitna medicinska intervencija, po potrebi intervencija djelatnika PP Zabok
- o samom događaju, poduzetim mjerama napiše se službena zabilješka i ispune odgovarajući obrasci

f) POSTUPANJE U SLUČAJU SUMNJE NA ZLOSTAVLJANJE ILI ZANEMARIVANJE KORISNICA

- u slučaju nasilja da odgajatelj temeljem nekih indicija posumnja u zlostavljanje, ili dobije informacije o zlostavljanju, odvaja korisnicu o kojoj je riječ od drugih korisnica i kroz razgovor nastoji dobiti informacije o okolnostima nasilja, zlostavljanja ili zanemarivanja (tijekom razgovora voditi zabilješke)
- odgajatelj treba korisnicu upoznati s daljnjim postupanjem
- između žrtve i počinitelja nasilja (ako je u Domu) treba privremeno onemogućiti daljnje kontakte
- obavještavaje se ostali stručni djelatnici u smjeni i ravnateljica
- odgajatelj i ostali nazočni koji imaju bilo kakva saznanja o događaju moraju napisati službenu zabilješku o događaju
- odgajatelj ne provodi istraživačko ispitivanje korisnika o vrsti i sadržaju sumnje na njegovo zlostavljanje
- o sumnjama na zlostavljanje ne iznose se informacije neovlaštenim osobama i korisnicama u Domu
- odgajatelji koji izražavaju sumnju na zlostavljanje / zanemarivanje korisnice u suradnji s ostalim djelatnicima Doma timski će poduzeti sljedeće mjere:

- u što kraćem vremenu osigurati liječnički pregled korisnice
- obavijestiti nadležnu policijsku postaju
- surađivati s centrom za socijalnu skrb
- surađivati s nadležnim tijelima i drugim relevantnim čimbenicima

- o svim poduzetim mjerama obavezna je službena zabilješka i zapisnik o postupanju u skladu sa zakonom i važećim protokolima

g) ZLOSTAVLJANJE – PROTOKOL POSTUPANJA U SLUČAJU ZLOSTAVLJANJA

Zlostavljanjem se smatra svako namjerno fizičko i psihičko nasilničko ponašanje, s ciljem povređivanja, a koje se neovisno o mjestu izvršenja može razlikovati po obliku, intenzitetu i vremenskom trajanju, koje uključuje ponavljanje istog obrasca i odražava neravnoopravan odnos snaga.

Zlostavljanje se može događati:

- a) U Domu - među korisnicama
 - na relaciji osoblje – korisnice
- b) Van Doma - među korisnicama
 - od drugih osoba

Zlostavljanje može biti:

- različiti načini iskorištavanja
- psihičko i emocionalno zlostavljanje
- fizičko zlostavljanje
- seksualno zlostavljanje

Načini dobivanja informacija o zlostavljanju:

- od same korisnice
- na osnovu psihičkog i/ili psihičkog stanja i ponašanja korisnice
- informacije od drugih korisnica
- informacije od drugih osoba

PROTOKOLOM se utvrđuju obaveze, odgovornosti, kao i načini postupanja, tj. što treba poduzeti, tko, kada i kako.

Postupanje u slučaju aktualnog nasilja među korisnicama:

- u slučaju da se u Domu među korisnicama događa zlostavljanje, prisutno osoblje je dužno odmah prekinuti nasilje, odvojiti korisnice po potrebi premještajem u druge odgojne grupe

- zatražiti pomoć drugog osoblja u smjeni kako bi se osigurala nazočnost stručnog osoblja i uz zlostavljače i uz žrtve
- po potrebi zatražiti pomoć policije
- ukoliko su nanesene tjelesne povrede, odmah zatražiti liječničku pomoć (med. sestra u Domu, a ako nije nazočna, liječničku pomoć traži nazočno osoblje)
- uzeti izjave o događaju od svih sudionika i očevidaca
- napraviti pismene zabilješke o događaju
- u dogovoru prisutnih odgajatelja u smjeni organizirati stalnu neporednu nazočnost za sve korisnice koje su bile uključene ili svjedočile događaju
- o samom događaju, poduzetim aktivnostima, razgovorima, izjavama, opažanjima, sačiniti službene bilješke koje će se dostaviti policiji i drugim nadležnim tijelima
- obavještavaju se roditelji, skrbnici, nadležni centar za socijalnu skrb (odgajatelji)
- o događaju se obavještava Stručni tim Doma

U slučaju da korisnica sama prijavi zlostavljanje od strane drugih korisnica, osoblja ili trećih osoba:

- korisnicu pregledava medicinska sestra ili dvije stručne osobe istog spola, o svemu uočenom se učini se zabilješka
- ako se uoče povrede, u najkraćem vremenu se osigurava liječnički pregled i obrada
- uzima se pisana izjava o svim saznanjima, informacijama i podacima o mjestu zlostavljanja, počiniteljima zlostavljanja, očevicima
- svi dokazni materijali se pohranjuju i prosljeđuju nadležnoj policijskoj postaji
- odgajatelj obavještava roditelje/skrbnike, nadležni centar za socijalnu skrb, nadležni sud koji je izrekao odgojnu mjeru upućivanja u odgojnu ustanovu
- osoblje u smjeni dogovara organizaciju rada kako bi se osigurala stručna pomoć zlostavljanoj korisnici, po potrebi i ostalim korisnicama te sigurnost za sve korisnice

U situaciji kad osoblje bilo kojim putem dobije informaciju o zlostavljanju:

- obavlja se razgovor sa korisnikom/korisnicama o mjestu i vremenu zlostavljanja, zlostavljačima, žrtvama, očevicima
- osigurava se liječnički pregled i obrada
- sva prikupljena dokumentacije se prosljeđuje nadležnim institucijama
- odgajatelj obavještava roditelje/skrbnike, nadležni centar za socijalnu skrb, nadležni sud koji je izrekao odgojnu mjeru upućivanja u odgojnu ustanovu
 - korisnici/korisnicama se osigurava stalna nazočnost stručnog osoblja i odgovarajuća stručna pomoć

U slučaju da osoblje na korisnici uoči tragove fizičkih ozljeda, a korisnica ne želi o tome govoriti:

- liječnik pregleda ozljede na tijelu korisnice, evidentira postojeće stanje, dalje postupa prema propisima svoje struke
- stručno osoblje nastoji na strogo profesionalan način dobiti informacije koje bi pomogle u rješavanju slučaja, sve informacije i saznanja u pisanom obliku te medicinsku dokumentaciju prosljeđuje nadležnim institucijama
 - obavještavaju se roditelji/skrbnici, nadležni centar za socijalnu skrb, sud (odgajatelj)
 - prisutno stručno osoblje organizira nadzor korisnice, po potrebi odgovarajuću stručnu pomoć

Ako korisnica manifestira ponašanja koja bi mogla biti posljedica zlostavljanja, a ona o tome ne želi govoriti:

- u rad s njom se po potrebi uključuju psihijatar i drugi stručnjaci Doma te druge institucije kako bi se došlo do pouzdanih podataka
- sa svim prikupljenim podacima i informacijama koje govore o sumnji na zlostavljanje, dalje se postupa kako je prethodno navedeno

SAŽETAK AKTIVNOSTI KOJE TREBA PODUZETI OSOBLJE DOMA:

- 1. Odmah zaustaviti nasilje i zlostavljanje (ako se događa u Domu),**
- 2. Po potrebi zatražiti liječničku pomoć,**
- 3. Obavijestiti druge stručne radnike i ravnateljicu,**
- 4. Prikupiti pismene izjave zlostavljane korisnice i svih osoba (korisnice, osoblje) koje imaju bilo kakva saznanja o tom događaju,**
- 5. Prikupiti i sačuvati materijalne dokaze,**
- 6. Prijaviti događaj nadležnoj policijskoj postaji,**
- 7. Ako se zlostavljanje događalo u Domu, organizirati neposrednu nazočnost osoblja i nadzor da se onemogući daljnje zlostavljanje,**
- 8. Niti jedna informacija ili sumnja na zlostavljanje, ma kako banalna ili bezazlena djelovala, ne smije se zanemariti niti prešutjeti.**

h) ALKOHOLIZIRANOST

U slučaju alkoholiziranosti korisnice/a osoblje postupa na sljedeći način:

- odgajatelj nastoji utvrditi stupanj alkoholiziranosti (prema psihofizičkom stanju korisnice, po mogućnosti primjenom alkotesta)
- prema procjeni odgajatelja, odnosno rezultatima alkotestiranja, korisnicu se odvodi na trijeznjenje (šetnja, tuširanje), uz nazočnost stručne osobe
- u slučaju teže intoksikacije alkoholom traži se hitna medicinska intervencija
- osigurava se neposredni nadzor stručne osobe, kako korisnica u stanju alkoholiziranosti ne bi ugrozila sebe ni ostale korisnice

- o poduzetim mjerama, razgovorima i opažanjima se napiše službena zabilješka i ispune odgovarajući obrasci

i) KONZUMIRANJE DROGE

U slučaju nadrogiranosti korisnice/a, odgajatelj će postupiti na sljedeći način:

- pokušati uspostaviti kontakt sa korisnicom, dobiti podatke o kojoj se vrsti radi, pokušati odrediti vremenski slijed konzumacije, količinu i okolnosti uzimanja droge
- izvršiti testiranje na droge dostupnim testerima
- prema procjeni odgajatelja, odnosno rezultatu testiranja, nadzirati ju od strane stručne osobe i pratiti stanje
- u slučaju teže intoksikacije zatražiti hitnu medicinsku intervenciju
- osigurati neposrednu nazočnost stručne osobe, kako korisnica ne bi svojim nekontroliranim ponašanjem ugrozila sebe i/ili druge
- o poduzetim mjerama, opažanjima se napiše službena zabilješka i ispune odgovarajući obrasci
- ako u informacijama o transferu droge ima elemenata kaznenih djela, sva pisana dokumentacija o saznanjima i dobivenim informacijama prosljeđuje se nadležnim institucijama

j) REMEĆENJE ORGANIZACIJE ŽIVOTA I RADA U DOMU

U slučaju da jedna ili više korisnica svojim ponašanjem remeti život i rad u Domu, onemogućuje odgajatelja u provođenju sadržaja previđenih kućnim redom, odgajatelj prostorno odvaja inicijatore nereda od ostalog dijela grupe i pokušava kroz razgovor dobiti informacije o razlozima takovog ponašanja

- u slučaju da ne uspije uspostaviti mir i red, poziva ostalo osoblje u smjeni, te se pokušava timskim pristupom riješiti probleme
- ako remećenje nije moguće zaustaviti, zatraži se pomoć nadležne policijske postaje
- o svim događajima, poduzetim mjerama i opažanjima se napiše službena zabilješka i ispune odgovarajući obrasci

k) UNIŠTAVANJE DOMSKOG INVENTARA I IMOVINE DOMA, UNIŠTAVANJE IMOVINE OSOBLJA

Prisutno osoblje je dužno postupiti na sljedeći način:

- prekinuti destruktivno ponašanje korisnice/a
- u slučaju nemogućnosti odgajatelja da zaustavi destruktivno ponašanje, poziva se ostalo osoblje u smjeni
- evidentirati štetu, istu prema potrebi sukladno odgovarajućim zakonskim propisima prijaviti nadležnoj policijskoj postaji
- obaviti razgovor sa korisnicom, uzeti pisanu izjavu o događaju
- obaviti razgovor sa eventualnim sudionicima i svjedocima uništavanja, uzeti pisane izjave

- obavijestiti roditelje/skrbnike korisnice koja je počinila štetu
- o poduzetim mjerama, opažanjima, razgovorima i izjavama se napiše službena zabilješka i ispunjene odgovarajući obrasci
- organizira se pojačani nadzor korisnice dok prema procjeni stručnog osoblja postoji potreba zbog sigurnosti same korisnice i /ili drugih korisnica.

7. VOĐENJE EVIDENCIJE I DOKUMENTACIJE

7.1. Nositelj programa obavezan je voditi dokumentaciju u skladu s važećim pravilnikom o vođenju dokumentacije.

7.2. EVALUACIJA PROGRAMA

Svako ponašanje ili događaj kojim je bila ugrožena sigurnost korisnica, osoblja, imovine, a uzrokovano nekim od navedenih ili sličnih ponašanja korisnica, temeljem prikupljenih podataka, analizira se na narednom redovnom ili izvanredno sazvanom Stručnom vijeću. Tom prilikom se zajednički analizira situacija, poduzete mjere, efikasnost istih, eventualni propusti i nedostaci, te se efikasni pristupi i postupanja kao primjer dobre prakse prosljeđuju u naredne programe rada.

VAŽNI TELEFONSKI BROJEVI

| | |
|---|---------------|
| HITNA POMOĆ – JEDINSTVENI BROJ ZA SVE HITNE SLUŽBE | 112 |
| POLICIJA | 192 |
| RAVNATELJICA | 098 / 9942594 |

| | |
|---------------------------------|-----------------|
| MEDICINSKA SESTRA | KUĆNI 119 |
| Policijska postaja Zabok | 049 / 225 - 111 |

U Bedekovčini, 07.09.2015.

Ravnateljica:

BROJ: 01-618/1-15

Tamara Kotarski

Temeljem standarda 9. Pravilnika o standardima kvalitete socijalnih usluga (NN 143/14) i prijedloga Tima za nastavak procesa uvođenja standarda kvalitete socijalnih usluga u Odgojnom domu Bedekovčina imenovanog Odlukom BROJ: 01-152/1-15 od 16.02.2015. donose se

RESTRIKTIVNI POSTUPCI U ODGOJNOM DOMU BEDEKOVČINA

Restriktivni postupci u odgojnoj ustanovi su oni postupci kojima se u okviru usluge koja se pruža u većoj ili manjoj mjeri ograničavaju želje i namjere korisnica, a koje su u suprotnosti s njihovom dobrobiti i najboljem interesu.

Zadaća je stručnih djelatnika da korisnicama osigura pružanje usluge na najmanje restriktivan način u najmanje moguće restriktivnom okruženju.

POSTUPAK UTVRĐIVANJA NAJMANJE RESTRIKTIVNE SKRBI ZA KORISNICE

Prilikom prijema korisnice se timski (soc. radnik nadležnog CZSS-a, stručno osoblje Doma, roditelj/skrbnik, korisnica), utvrđuju potrebe i mogućnosti korisnice, individualni plan usluge, u okviru kojeg se definiraju jasni ciljevi te jasno navodi potreba za bilo kakvim restriktivnim postupkom u okviru pružanja usluge.

Tijekom perioda adaptacije i razrade individualnog plana postupanja, vrši se individualna procjena potreba za restriktivnim okruženjem, (pri čemu se utvrđuju specifične potrebe korisnice, vrši procjena rizika).

SVRHA PRIMJENE MJERA FIZIČKOG SPREČAVANJA I OGRANIČAVANJA

Primarna svrha fizičkih intervencija je zaštita dobrobiti, interesa, zdravlja i sigurnosti korisnica i osoblja.

UVJETI ZA PROVOĐENJE RESTRIKTIVNIH MJERA I POSTUPAKA

Za provođenje mjera prostornog ograničavanja, prostor i oprema trebaju odgovarati propisanim uvjetima glede prostora i opreme.

Fizičke intervencije su krajnji izbor, primjenjuju se tek nakon što se utvrdi da su sve manje restriktivne mjere i intervencije bile neučinkovite.

Primjena fizičkih intervencija se predviđa planom koji je zasnovan na procjeni rizika od pojave niže navedenih oblika ponašanja.

SITUACIJE U KOJIMA SE PRIMJENJUJU MJERE FIZIČKOG SPREČAVANJA I OGRANIČAVANJA

- da bi se spriječilo nasilničko ponašanje prema drugim korisnicama
- da bi se spriječilo nasilničko ponašanje prema osoblju
- da bi se spriječilo samoozljeđivanje
- da bi se spriječilo samovoljno napuštanje Doma korisnice
- da bi se spriječilo uništavanje imovine, koje osim materijalne štete predstavlja opasnost za samu korisnicu

OBLICI FIZIČKOG SPREČAVANJA I OGRANIČAVANJA

U provođenju programa tretmana, osoblje daje prioritet manje restriktivnim metodama, a koje po potrebi mogu prerasti u neku od restriktivnih mjera. Radi pravovremenog djelovanja, uz sve relevantne podatke, procjenu rizika, poduzima se:

- rano prepoznavanje znakova razdražljivosti

- po mogućnosti se uklanjaju preduvjeti opasnog odnosno nasilničkog ponašanja (situacije, osobe)
- verbalno angažiranje osoblja
- **kao krajnje mjere fizičkog sprečavanja i ograničavanja primjenjuju se dvije vrste intervencija koje imaju za cilj ograničiti kretanje i kontrolirati ponašanje zbog potrebe smirivanja odnosno daljnje eskalacije nastale situacije i zaštite dobrobiti, interesa, zdravlja i sigurnosti korisnica te osoblja:**
 - Ograničavanje pristupa drugim korisnicama, osobama, rizičnim situacijama, ili privremeno odvajanje / izdvajanje u drugi dio ustanove, uz stalni nadzor stručnog djelatnika Doma. Obzirom da Dom nema prostoriju za izdvajanje koja bi sigurnosnim karakteristikama osiguravala sigurnost i kontrolu, korisnicu odnosno korisnice se izdvaja prema procjeni nazočnog osoblja u najprikladnije prostorije i okruženje u Domu.
 - Direktan fizički kontakt - podrazumjeva zadržavanje i privremeno ograničavanje, na način da se čvrstim i kontroliranim zadržavanjem omogući korisnici da se smiri.

U situaciji kada kod korisnice mjere fizičkog sprečavanja i ograničavanja u cilju smirivanja situacije te u cilju zaštite dobrobiti, interesa, zdravlja i sigurnosti korisnica te osoblja ne daju rezultate, djelatnik će:

1. zatražiti hitnu intervenciju policije odnosno hitne medicinske pomoći (ovisno o situaciji, sukladno važećim protokolima postupanja u kriznim situacijama)
2. korisnicu koja je uzrokovala incident dežurni djelatnik će pokušati zadržati u objektu do dolaska policije i / ili hitne medicinske pomoći
3. ukoliko daljnje nekontrolirano ponašanje korisnice dovodi u opasnost nju i /ili druge, djelatnik će otključati vrata objekta te će o daljnjem razvoju situacije obavijestiti djelatnike policije te će djelatnicima policije pružiti sve potrebne informacije o događaju, po potrebi podnijeti prijavu o nastaloj šteti
4. osigurati uvjete za nesmetano odvijanje života i rada u prostoru odgojne grupe
5. dežurni djelatnik će o incidentu ispuniti odgovarajući obrazac o postupanju u kriznim situacijama (sukladno važećim protokolima postupanja zaposlenika u slučaju kriznih

situacija) te će o tome izvijestiti nadležne osobe za korisnicu u Ustanovi te nadležne osobe za korisnicu van Ustanove

6. poduzeti i druge mjere propisane Sigurnosnim i zaštitnim programom i protokolom postupanja u kriznim situacijama

U Bedekovčini, 07.09.2015.

Ravnateljica:

BROJ: 01-618/1-15

Tamara Kotarski

ODGOJNI DOM BEDEKOVČINA
Aleja Dragutina Domjanića 15
Bedekovčina

VODIČ ZA KORISNICE

i njihove roditelje / skrbnike

SADRŽAJ:

1. Podaci o Domu
2. Informacije o vrstama usluga koje Dom pruža
3. Organizacija života u Domu
4. Prava i obaveze korisnica
5. Ostale informacije

1. PODACI O DOMU

Odgojni dom Bedekovčina djeluje već 67 godina. Nalazi se na lijepom proplanku u kompleksu dvorca grofova Vranyczany, pedeset kilometara udaljeno od Zagreba. Dom ima dobru prometnu povezanost (željeznička i cestovna povezanost za Zagrebom, Varaždinom i ostalim mjestima.)

To je ustanova socijalne skrbi čija je djelatnost pružanje usluga socijalne skrbi izvan vlastite obitelji djeci i maloljetnicama koje iskazuju različite smetnje u ponašanju i osobnosti.

Smještaj korisnica u Dom se realizira temeljem pozitivnih propisa u djelatnosti socijalne skrbi: Zakon o socijalnoj skrbi, Obiteljski zakon, Zakon o sudovima za mladež.

Svim korisnicama se u Domu osigurava smještaj, odgovarajuća skrb, sigurnost, odgoj, školovanje, socijalizacija, razvijanje radnih navika, učenje društveno prihvatljivog ponašanja te promjena neprihvatljivih oblika ponašanja.

Korisnice su smještene u četiri namjenski građene stambene zgrade, koje prostorom i opremom u potpunosti zadovoljavaju propisane standarde.

U prostorima doma je korisnicama osigurano pohađanje teoretske i praktične nastave stupnjevito obrazovanja tekstilne i ugostiteljske struke.

Dom osigurava prostore i opremu za organizirano provođenje slobodnog vremena.

U blizini doma se nalazi Dom zdravlja putem kojeg je za korisnice osigurana pravovremena i kontinuirana zdravstvena skrb.

2. INFORMACIJE O VRSTAMA USLUGA

Dom ima organiziran tretman za žensku populaciju s problemima u ponašanju. Odgojni rad se odvija u odgojnim grupama i temelji na poticajno - pedagoškim sadržajima i metodama rada, strukturiranim tako da se svakoj korisnici u okviru odgojne grupe osiguraju uvjeti za osobni razvoj i napredovanje.

Odgojni rad:

Stručni rad i cjelokupnu brigu o korisnicama vodi odgojno osoblje doma (socijalni pedagozi, defektolozi, socijalni radnici, psiholog, profesori), medicinska sestra, radno-okupacioni terapeuti i ostali. Suživot i rad korisnica i osoblja se temelji na odnosima uzajamnog poštovanja, uvažavanja i tolerancije.

Dolaskom u dom, korisnice se, temeljem procjene Tima za prijem smještavaju u jednu od odgojnih grupa, gdje se uključuju u program tretmana. Korisnice sudjeluju u izradi svog individualnog programa rada, te time postaju suodgovorne za njegovu provedbu.

Napredovanje i realizacija zacrtanog programa tretmana donosi i određene pogodnosti, a koje su navedene u Pravilniku o kućnom redu.

Za korisnice koje tijekom boravka u Domu iskažu visok stupanj samostalnosti i odgovornog ponašanja je omogućen nastavak tretmana u otpusnoj grupi.

Neizvršavanje obaveza utvrđenih individualnim programom rada znači i uskrate nekih pogodnosti što je također razrađeno u Pravilniku o kućnom redu.

Za višekratno bježanje iz Doma i skitnju se prema korisnicama primjenjuju mjere uključivanja u restriktivne programe, a to je također razrađeno u Pravilniku o kućnom redu.

Obrazovanje :

Korisnicama dom omogućava nastavak obrazovanja (završetak osnovne škole, školovanje u nekom od dvogodišnjih programa u okviru Doma, te ako udovoljava zahtjevima, pohađanje neke od srednjih škola u Bedekovčini ili okolici). Za obrazovni program se korisnicama osigurava kompletna oprema, stručna pomoć u savladavanju gradiva, nadzor i praćenje.

Zdravstvena zaštita :

Korisnicama dom osigurava pružanje svim potrebnih zdravstvenih usluga (Dom zdravlja u Bedekovčini, Opća bolnica Zabok, specijalističke usluge u drugim zdr. ustanovama). Psihijatrijska pomoć i praćenje se osigurava kroz dolaske psihijatra u Dom, te kroz suradnju sa Psihijatrijskom bolnicom za djecu i mladež Zagreb, Kukuljevićeva 11.

Slobodno vrijeme:

Dom osigurava prostor, opremu i osoblje za organizirano provođenje slobodnog vremena u sportskim, literarno-dramskim, likovnim, folklornim sekcijama. Za korisnice koje udovoljavaju kriterijima i iskažu interes za neki od sadržaja koje pruža mjesto, omogućeno je uključivanje u izabrane aktivnosti slobodnog vremena u mjestu.

Ostale usluge:

Sve usluge koje proizlaze iz individualnog programa rada, a nije ih moguće osigurati u okviru Doma, korisnicama se organiziraju u suradnji sa vanjskim institucijama i stručnim službama na terenu.

Suradnja sa obiteljima korisnica:

Dom roditelje/skrbnike korisnica uključuje u tretman kao jednakopravne partnere, odnosno dionike tretmana, te ima organiziranu suradnju sa obiteljima u cilju održavanja /poboljšavanja kvalitete odnosa korisnica i njihovih obitelji. Oblici i dinamika suradnje su razrađeni u Pravilniku o kućnom redu.

3.ORGANIZACIJA ŽIVOTA I RADA U DOMU

Dnevni raspored rada u Domu:

Odgojni rad se odvija u turnusima suprotnim od turnusa obrazovnog procesa:

Nastava ujutro:

6,30 – 8,00: buđenje, osobna higijena, uređenje životnog prostora, doručak, smotra, odlazak u školu i na stručnu praksu;

8,00 – 11,30: organizirano radno vrijeme za učenje korisnica koje ostaju u grupi, odlazak liječniku, kupovina, grupni i individualni rad, ORT;

11,30 – 12,30: povratak iz škole i stručne prakse, slobodno vrijeme, dežurstvo u centralnoj kuhinji;

12,30 – 13,30: ručak, telefonski razgovori na govornici, uređenje životnog prostora;

13,30 – 15,00: dnevni odmor;

15,00 – 16,00: ORT, odlazak liječniku, zubaru, kupovina, smotra;

16,00 – 18,00: organizirano učenje i provjera znanja;
18,00 – 18,30: slobodno vrijeme;
18,30 – 19,30: večera, uređenje prostora, telefonski razgovori na govornici;
19,30 – 21,00: sastanci grupa, grupne aktivnosti, slobodno vrijeme, individualni rad, izlasci u mjesto, telefonski kontakti s roditeljima, gledanje televizije;
21,00 – 21,30: osobna higijena, priprema za spavanje, razgovori, smotra, gašenje svjetla, zaključavanje ulaznih vrata grupe;
21,30 – 23,00: gledanje televizije i odlazak na spavanje.

Nastava poslijepodne:

6,30 – 8,00: buđenje, osobna higijena, uređenje životnog prostora, doručak, smotra, telefonski kontakti s roditeljima na govornici;
8,00 – 10,00: organizirano učenje, provjera znanja;
10,00 – 10,30: slobodno vrijeme;
10,30 – 12,00: organizirano vrijeme – sastanak grupe, grupne aktivnosti, aktivnosti slobodnog vremena, individualni rad, ORT, odlazak liječniku, odlazak na dežurstvo u centralnu kuhinju, kupovina;
12,00 – 14,00: ručak, uređenje prostora, smotra, odlazak na stručnu praksu-školu, telefonski kontakti s roditeljima na govornici;
14,00 – 16,00: dnevni odmor, organizirano učenje, individualni rad, ORT, odlasci kod liječnika (za korisnice koje ostaju u grupama);
16,00 – 18,30: povratak iz škole i radionice, individualni i grupni rad, dežurstvo u centralnoj kuhinji;
18,30 – 21,00: večera, uređenje životnog prostora, organizirano slobodno vrijeme, odlazak na izlaz u mjesto, individualni rad, gledanje televizije, kontakti s roditeljima;
21,00 – 21,30: osobna higijena, pripremanje za spavanje, razgovori, smotra, gašenje svjetla, zaključavanje ulaznih vrata grupe;
21,30 – 23,00: gledanje televizije i odlazak na spavanje.

Vikend

Tijekom vikenda su vremenski blokovi i sadržaji rada različiti od onih u tjednu:

Subota:

7,30 – 9,00: ustajanje, osobna higijena, doručak,
8,00 – 12,30: doručak, stručna praksa korisnica;
9,00 – 12,30: generalno uređenje prostora odgojnih grupa;
12,30 – 13,00: ručak;
13,00 – 14,00: slobodno vrijeme po vlastitom izboru;
14,00 – 16,00: popodnevni odmor,
16,00 – 17,00: telefonski pozivi;
17,00 – 18,00: pripremanje večere, pripreme za izlaz;
18,00 – 21,00 / 23,00 / 24,00 (ovisno o kronološkoj dobi korisnice): izlasci u mjesto, organizirano slobodno vrijeme za korisnice koje ostaju u grupama;
21,00 – 21,30: osobna higijena, smotra, gašenje svjetla, zaključavanje ulaznih vrata grupe;
21,30 – 24,00: TV program.

Nedjelja:

do 10,00 sati: buđenje, osobna higijena, doručak u odgojnoj grupi;
10,00-12,30: uređenje životnog prostora;

12,30 – 13,00: ručak;
13,00 – 14,00: slobodno vrijeme po vlastitom izboru;
14,00 – 16,00: popodnevni odmor;
16,00 – 17,00: telefonski kontakti korisnica s obitelji;
17,00 – 18,00: pripremanje večere, večera;
18,00 - 21,00: izlasci u mjesto, organizirano slobodno vrijeme za korisnice koje ostaju u grupama,
21,00 – 21,30: osobna higijena, smotra, gašenje svjetla, zaključavanje ulaznih vrata grupe;
21,30 – 23,00: TV program.

Buđenje – ustajanje

Radni dan započinje buđenjem od 6,15 – 6,30 sati, po potrebi i ranije ako to nalažu obveze iz obrazovnog programa i slično. Korisnice u pravilu budi odgajatelj, osim ako to nije drugačije dogovoreno.

Korisnice su obvezne ustati, obaviti osobnu higijenu te u pratnji odgajatelja krenuti na doručak.

Potom trebaju namjestiti krevet, urediti sobu i izvršiti ostala zaduženja.

Prehrana korisnica je u pravilu organizirana na slijedeći način:

ZAJUTRAK, DORUČAK, UŽINA i VEČERA se konzumiraju u odgojnim grupama. VEČERU tijekom tjedna pripremaju kuharice zajedno s korisnicima u kuhinji u odgojnoj grupi.

RUČAK se poslužuje i konzumira u centralnoj kuhinji odnosno blagovaonici Doma u dvorcu. Jelovnik se izrađuje jednom mjesečno – za naredni mjesec, a izrađuje ga Komisija za prehranu u kojoj sudjeluju korisnice, odgajatelj i kuharica.

Učenje u Domu obavezno je za korisnice u vremenu od 8,00 do 10,00 i od 16,00 do 18,00 sati, ovisno o turnusu odgojnog rada. Učenje se provodi u prostorijama odgojnih grupa (dnevni boravak) uz nazočnost i nadzor odgajatelja. Učiti se može i u drugo vrijeme, ovisno o rasporedu sati nastave. Odgajatelj evidentira nazočnost korisnica na učenju te predmete i gradivo koje će učiti, pomaže im i provjerava ih.

Odgajatelj može korisnicama odobriti učenje u nekim drugim prostorima Doma (spavaonica). Izvan vremena određenog za učenje korisnica može učiti do 23,00 sata, a iznimno do 24,00 sata, uz odobrenje grupnog odgajatelja.

4. PRAVA I OBAVEZE KORISNICA

Korisnice imaju pravo:

- pristup informacijama iz različitih izvora
- pomoć, podršku i savjete osoblja
- zdravstvenu skrb, odgovarajuću prehranu i sigurno okruženje
- aktivno sudjelovanje u donošenju odluka o vlastitom životu
- aktivno sudjelovanje u izradi programa, njegovom provođenju i izmjenama
- obrazovanje sukladno svojim sposobnostima i interesima
- sigurnost i zaštitu od svakog oblika nasilja, zlostavljanja, izrabljivanja i zanemarivanja
- prihvaćanje i poštovanje bez diskriminacije
- slobodu izražavanja mišljenja i vjere

- dostojanstvo i povjerljivost
- privatnost, prikladno slobodno vrijeme i posjedovanje osobnih stvari
- posjete u domu uz prethodni dogovor sa svojim odgovajateljima i u vrijeme predviđeno za posjete
- informacije o propisanim poticajnim i disciplinskim mjerama

Korisnice imaju obveze i odgovornosti:

- aktivno sudjelovati u provođenju individualnog plana
- redovito pohađati nastavu i ispunjavati sve školske obaveze
- u cijelosti poštivati kućni red Doma
- odgovorno se odnositi prema svom zdravlju i prehrani
- poštivati prava drugih korisnica i osoblja
- biti tolerantna prema drugima i drugačijima
- s poštovanjem se odnositi prema drugim korisnicama i osoblju
- iznositi svoje mišljenje na način da ne povrijedi druge
- slobodno vrijeme provoditi na način koji pomaže razvoju i napredovanju
- aktivno sudjelovati u održavanju domskog prostora
- čuvati opremu i inventar prostora u kojima borave
- voditi primjerenu brigu o osobnom izgledu, oblačenju

U Domu je zabranjeno:

- vikanje, vrijeđanje, psovanje, nedolično ponašanje
- nasilno i agresivno i svako drugo fizički neprimjereno ponašanje
- uništavanje, oštećivanje, otuđivanje imovine Doma
- unošenje alkohola, opojnih sredstava
- posjedovanje, konzumiranje alkohol, opojnih sredstava
- unošenje, posjedovanje bilo koje vrste oružja
- pušenje

Napomena :

U situacijama kada korisnica svojim ponašanjem ugrožava sebe, druge korisnice, osoblje ili uništava inventar Doma, osoblje je dužno zatražiti intervenciju nadležnih službi (policija, hitna pomoć).

5. OSTALE INFORMACIJE

Informacije o korisnicama mogu dobiti samo njihovi roditelji/skrbnici i to telefonom na brojeve 049/213-977 i 049/502-688.

Napomena:

Sve ovo i još niz podataka sa kojima trebate biti upoznati detaljno su razrađeni u Pravilniku o kućnom redu, s kojim ćete biti upoznati prilikom prijemnog razgovora.

U Bedekovčini, 10. listopada 2013.

Broj: 01-581/1-13

Ravnateljica:

ODGOJNI DOM BEDEKOVČINA
Aleja Dragutina Domjanića 15
B e d e k o v č i n a

VODIČ ZA STUDENTE, VOLONTERE I VJEŽBENIKE

Poštovane kolegice i kolege !

Ukoliko želite u našem Domu obavljati praksu, vježbenički staž ili volontirati, radi lakšeg snalaženja , ovim putem vam dajemo nekoliko važnih informacija i naputaka te, prije svega, u ime korisnika i zaposlenika izraziti dobrodošlicu i zaželjeti ugodan i uspješan boravak u našem kolektivu!

1. sve osobe koje žele u ODB volontirati, obavljati studentsku ili vježbeničku praksu , u telefonskom kontaktu na broj "049 213 977" ili putem e-mail kontakta "odbravnatelj@gmail.com" s ravnateljicom Doma dogovaraju termin sastanka.

2. na dogovoreni sastanak donose svu potrebnu dokumentaciju

-studenti: uputnicu fakulteta, program prakse

-vježbenici: vježbeničku knjižicu

- volonteri: zamolbu za volontiranje, životopis s osobnim podacima

3. u dogovoru s ravnateljicom u dogovorenom roku će kompletirati eventualnu nedostatnu dokumentaciju

4. u razgovoru s ravnateljicom ili koordinatorom stručnog rada se :

- upoznaje s djelatnošću Doma, opisom poslova koje će obavljati
- dogovara termin početka vršenja prakse / volontiranja
- imenuje osoba (mentor) koja će biti zadužena za uvođenje u poslove, praćenje, pomoć i vođenje kroz praksu / volontiranje
- upoznaje se s pravilnicima i ostalim dokumentima važnim za obavljanje poslova u Domu

5. ravnateljica / koordinator stručnog rada predstavlja mentora / voditelja te se dogovara :

- obilazak Doma,
- predstavljanje osoblju i korisnicama
- radno vrijeme
- poslovi i zadaci

6. sva dokumentacija se dostavlja ravnateljici Doma ili koordinatoru stručnog rada

7. sva pitanja, problemi i nejasnoće koje se ne mogu razriješiti kroz konzultacije s mentorom/voditeljem, rješavaju se uz suradnju koordinatora stručnog rada ili ravnateljice.

U Bedekovčini, 10. listopada 2013.

Ravnateljica :

Broj: 01-581/1-13

Tamara Kotarski