

# **PROTOKOL POSTUPANJA U KRIZNIM I DRUGIM SITUACIJAMA**

## **–SIGURNOSNI I ZAŠTITNI PROGRAM**

**Broj: 535-03/18-1/464-1**

Izmjene i dopune Protokola postupanja u kriznim situacijama od 5. srpnja 2018. godine.

Temeljem Zakona o socijalnoj skrbi NN 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17 i 130/17, Kolektivnog ugovora za djelatnost socijalne skrbi NN 61/18, Pravilnika o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga NN 40/14, 66/15, Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka NN 42/2018 – GDP – General Data Protection Regulation, Stručno vijeće donosi novi Protokol postupanja u kriznim situacijama kao sigurnosni i zaštitni program u Domu za starije i nemoćne osobe Varaždin. Obzirom da je dana 25. svibnja 2018. godine stupila na snagu Opća uredba o zaštiti osobnih podataka – GDP – General Data Protection Regulation (UREDBA (EU) 2016/679 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 27. travnja 2016.), te je osnovna svrha Uredbe GDPR veća kontrola pojedinaca nad njihovim osobnim podacima.

Primjenom Protokola Dom osigurava promicanje ljudskih prava štiteći svakog korisnika od svih oblika nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja, te vrši procjenu rizika.

### **CILJEVI PROGRAMA**

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

### **CILJEVI ĆE SE REALIZIRATI KROZ**

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

### **NOSITELJ PROGRAMA**

- ravnateljica ustanove

### **VODITELJI PROGRAMA**

- socijalni radnici
- voditelj odjela gerijatrijsko zdravstvene njege (i brige o zdravlju; i demencije)

### **PROVODITELJI PROGRAMA**

- stručni radnici
- ostali radnici

## MATERIJALNI UVJETI

Za sigurnost korisnika trebalo bi:

- urediti i obnoviti zgradu u kojoj korisnici žive
- urediti dvorište koje koriste korisnici
- zamijeniti devastirani namještaj

## SKRB ZA ZDRAVLJE I PSIHOFIZIČKO STANJE KORISNIKA

- Uskladiti dnevni ritam s potrebama korisnika
- Sanitarno-higijensko održavanje
  - održavanje higijene svih prostorija u kojima borave korisnici
  - ispitivanja bakteriološke ispravnosti pripremljenih obroka
  - ispitivanje energetske i prehrambene vrijednosti obroka
  - sistematski pregledi djelatnika
  - usklađivanje s HACCP sustavom

## STRUČNO USAVRŠAVANJE DJELATNIKA

- Kolektivno
  - unutar Doma (radionice, predavanja, savjetovanja, mjesečni dogovori)
  - izvan Doma (radionice, predavanja, konferencije, simpoziji)
- Individualno
  - koristeći literaturu
  - prisustvovanje seminarima/edukacijama

## EVALUACIJA PROGRAMA

Izješće o provedbi programa bit će sastavni dio godišnjeg izvješća o radu Doma.

## VAŽNI TELEFONSKI BROJEVI

POLICIJA				192
HITNA POMOĆ				194
VATROGASCI				193
CENTAR ZA HITNE SIUTACIJE (jedinstveni broj)				112
Dom za starije i nemoćne osobe Varaždin	Telefonski brojevi	Interni brojevi	Brojevi mobitela	E-mail adrese
RECEPCIJA-CENTRALA	407-100	100 / 9	256	
RECEPCIJA-DEPANDANSA		370		
GOVORNICA		271		
RAVNATELJICA	230-153	257	255	ravnatelj@domzastarije-varazdin.hr
FAX	203-154			
STRUČNI KADROVSKI REFERENT	407-259	259	2008	kadrovska@domzastarije-varazdin.hr
VIŠI	407-259	259	2461	admin.referent@domzastarije-

ADMINISTRATIVNO KADROVSKI REFERENT				varazdin.hr
SOCIJALNI RADNICI	407-260	260	2626 2624	socrad@domzastarije-varazdin.hr socrad1@domzastarije- varazdin.hr
SOCIJALNI RADNIK- VODITELJ	407-261	261	2623	voditelj.socrad@domzastarije- varazdin.hr
VODITELJ OGZNJ I DEMENCIJE	407-112	112	2459	voditelj.opnj@domzastarije- varazdin.hr
VODITELJ OGZNJ I BRIGE O ZDRAVLJU			2628	opn2@domzastarije-varazdin.hr
STAMBENA SESTRA	407-117	117	2627	
DNEVNI CENTAR	407-365	365		
RADNI TERAPEUT	407-123	123	553	rterapeut@domzastarije- varazdin.hr
VODITELJ TEHNIČKO - POMOĆNIH POSLOVA	407-274	274	2419	voditelj.preh@domzastarije- varazdin.hr
EKONOM- VOZAČ	407-264	264	2630	nabava@domzastarije-varazdin.hr
KUHINJA	407-273	273		
KUHINJA-VODITELJ			20552	
DOMARI/KUĆNI MAJSTORI		268	2621 257	
PRAONA		265		
SOBARICE			2055	
RAČUNOVODSTVO	407-256	256		racunovodstvo@domzastarije- varazdin.hr
BLAGAJNA	407-275	275		blagajna@domzastarije- varazdin.hr
VODITELJ RAČUNOVODSTVA	407-258	258	2629	voditelj.rac@domzastarije- varazdin.hr
FIZIOTERAPEUTI	407-113	113		
STACIONAR ( IV kat)	407-111 407-277	111 277	2002	
STACIONAR (III.kat B)	407-119 407-116	119 116	2662	
STACIONAR –A objekt	407-115 407114	115 114	268	
NJEGOVA TELJI u pratnji			2458	
ŠANK	407-269	269		
KLUB ZA STARIJE	407-267	267		
Ambulanta opće medicine	230-323			
Zubna ambulanta dr.Novak	230-752			

## **1. Mjere postupanja kod prijevoza korisnika**

- Korisnike se prevozi sanitetom, službenim automobilom ili naručenim javnim prijevozom
- Zabranjuje se korisnike prevoziti osobnim automobilom radnika Doma
- Prilikom planiranja prijevoza korisnika, potrebno je izraditi procjenu rizika i predati je ravnateljici na uvid (Obrazac – 2)

## **2. Mjere sigurnosti korisnika u sobama korisnika i drugim prostorijama Doma**

- Primarna mjera sigurnosti korisnika je nadzor nad kretanjem korisnika
- Električne utičnice moraju biti ispravne, a električni vodovi izvan dohvata korisnika
- Prozorska stakla i ogledala moraju biti cijela
- Sredstva za čišćenje, lijekovi, alati i svi opasni proizvodi moraju biti pohranjeni i zaključani u prostorima koje koristi zaposlenici Doma
- Sve prostorije u kojima borave ili koriste korisnici moraju biti svakodnevno čišćene, prane i dezinficirane
- Prostorije se moraju svakodnevno provjetravati
- Posteljina za korisnike mora se mijenjati jednom tjedno i/ili po potrebi
- Kućni majstor i spremačice provjeravaju ispravnost sanitarnih čvorova – prohodnost umivaonika i zahodskih školjki
- 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 kućni majstor.

## **3. Mjere sigurnosti na vanjskom prostoru**

- Zelene površine na vanjskim prostorima ustanove moraju biti redovito održavane
- Stručni radnik ili drugi zaposlenik koji uoči nedostatke ili opasnosti obavezno ih upisuje u bilježnicu popravaka, obavještava voditelja svoje službe koji o svemu informira ravnatelja
- U slučaju hitne potrebe reagiranja stručni radnik ili drugi zaposlenik odmah treba obavijestiti odgovorne osobe prema Protokolu o poduzimanju potrebnih radnji i postupanja u hitnim i izvanrednim situacijama u Domu za starije i nemoćne osobe Varaždin
- Pri organiziranju izleta, ljetovanja, zimovanja obvezno se izrađuje procjena rizika (Obrazac – 2)

## **4. Mjere sigurnosti tijekom sudjelovanja korisnika u aktivnostima svakodnevnog života organiziranim izvan Doma**

- Skrbnici daju pismenu suglasnost za sudjelovanje korisnika u sportsko – rekreativnim te kulturno – zabavnim aktivnostima organiziranim izvan Doma (Obrazac– 1)
- Prijevoz u svrhu programa/manifestacije može biti grupno organiziran autobusom ili kombi vozilom
- Ukoliko se organizira grupni prijevoz putnika autobusom, Dom imenuje odgovornog vođu puta
- Ukoliko je organiziran grupni prijevoz korisnici na događanja odlaze u pratnji stručnih radnika i po potrebi njegovateljica

## **5. Mjere zdravstvene zaštite korisnika u Domu**

- U ustanovi se provode mjere za sprečavanje i suzbijanje bolničkih infekcija temeljem Pravilnika o uvjetima i načinu obavljanja mjera za sprečavanje i suzbijanje bolničkih infekcija

### **SADRŽAJ PROTOKOLA:**

- I. Protokol postupanja djelatnika u ustanovi u slučaju kriznih situacija (suicid, bijeg korisnika iz ustanove, nasilje, zlostavljanje i zanemarivanje)
- II. Kodeks profesionalnog ponašanja radnika zaposlenih u Domu za starije i nemoćne osobe Varaždin
- III. Protokol o postupku davanja informacija
- IV. Protokol za informiranje i prijem novih korisnika
- V. Protokol postupanja – zaštita privatnosti i povjerljivosti podataka o korisnicima
- VI. Protokol postupanja prilikom sprječavanja i suzbijanja nasilja nad korisnicima
- VII. Protokol postupanja u slučaju nestanka korisnika
- VIII. Protokol postupanja u slučaju prigovora vezanih uz prehranu
- IX. Protokol o postupanju čistačica prilikom čišćenja sobe korisnika
- X. Prava korisnika na prigovor i žalbu; protokol o postupanju u slučaju iskazanog nezadovoljstva, prigovora i žalbi
- XI. Protokol za rad vježbenika, volontera i studenata na praksi
- XII. Protokol o postupanju sa naknadom za osobne potrebe korisnika smještaja temeljem rješenja (džeparac)
- XIII. Protokol postupanja s imovinom korisnika
- XIV. Protokol postupanja u slučaju incidenta izazvanog od strane srodnika ili drugih posjetitelja
- XV. Protokol o ulasku novog korisnika u Dom
- XVI. Izvadak iz Pravilnika o kućnom redu

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

### **1. Protokol o poduzimanju potrebnih radnji i postupanja u hitnim i izvanrednim situacijama u Domu za starije i nemoćne osobe Varaždin**

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

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

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

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

1. **NJEGOVATELJICE** - odjelnu medicinsku sestru ili tehničara
  - voditelje odjela gerijatrijsko-zdravstvene njege (i demencije; i brige o zdravlju)
  - socijalnu radnicu
2. **MEDICINSKA SESTRA ILI TEHNIČAR**
  - voditelje odjela gerijatrijsko-zdravstvene njege (i demencije; i brige o zdravlju)
  - socijalnu radnicu
3. **VODITELJE ODJELA GERIJATRIJSKO - ZDRAVSTVENE NJEGE (I DEMENCIJE; I BRIGE O ZDRAVLJU)**
  - socijalnu radnicu
  - ravnateljicu ustanove
4. **SOCIJALNI RADNIK – PU Varaždin**
  - ravnateljicu ustanove
5. **RAVNATELJ – Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku i ostale čimbenike po potrebi**

6. SVI OSTALI RADNICI - odjelnu medicinsku sestru ili tehničara  
- voditelja odjela  
- socijalnu radnicu

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

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

- pozvati HMP
- sastaviti službenu zabilješku i ispuniti zapisnik ( Obrazac – 3)

**2. Postupanje u slučaju bijega korisnika iz Doma**

- U slučaju bijega/nestanka korisnika stručni radnik ne smije napuštati radno mjesto prije nego što osigura prisutnost druge odrasle osobe (stručnog radnika, drugih radnika) koja ostaje s korisnicima
- O bijegu korisnika obavještava se policija
- Po bijegu provodi se timska refleksija na događaj, sastavlja se izvješće i ispunjava zapisnik (Obrazac – 3)

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

- Potrebno je ukloniti sve predmete s kojima se korisnik može ozlijediti
- U slučaju nasilja među korisnicima stručni radnik treba postupiti kako bi se zaustavilo i prekinulo aktualno nasilno ponašanje, a u slučaju potrebe zatražiti pomoć stručnih radnika i ostalih radnika
- Po dojavi nasilja potrebno je obaviti razgovor s korisnikom koje je žrtva nasilja (stručni radnici), obavijestiti skrbnike ili obitelj, te pružiti pomoć korisnicima svjedocima nasilja
- Potrebno je što žurnije razgovarati s korisnikom koji je počinio nasilje
- U slučaju zlostavljanja ravnatelj Doma obvezan je izvjestiti policiju
- Između žrtve i počinitelja nasilja treba onemogućiti daljnje kontakte
- Stručni radnici moraju sročiti službenu zabilješku o događaju (Obrazac – 3)

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

- Ako stručni radnik kod korisnika uoči bilo kakve znakove na tijelu korisnika (crvenilo, modrice, posjekotine, rane, ugrize, ogrebotine...) koji bi mogli ukazivati na zlostavljanje korisnika, dužan je izravno pitati korisnika o karakteru povrede
- Stručni radnik dužan je ispitati sve okolnosti nastanka povrede te obavijestiti stručni tim koji radi procjenu

- Ako stručni radnik ili ostali radnici uoče neku situaciju koja upućuje na zloupotrebu i iskorištavanje korisnika, dužni su o tome obavijestiti stručnog radnika, svog voditelja i ravnatelja ustanove
- Ravnateljica i članovi stručnog tima koji izražavaju sumnju na zlostavljanje/zanemarivanje korisnika timski će poduzeti sljedeće mjere:
  - razgovarati će sa skrbnikom/obitelji
  - izraditi će izvješće
  - surađivati s Centrom za socijalnu skrb
  - surađivati će s nadležnim tijelima i drugim čimbenicima
- U svim mjerama obavezan je zapisnik o postupanju u skladu sa zakonom, za što je odgovorna ravnateljica
- O konkretnom slučaju i poduzetim mjerama mora se sastaviti zapisnik

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

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

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

### ***Ozljede i bolesti***

- U slučaju ozljede korisnika zaposlenici su dužni obavijestiti medicinsko osoblje koje preuzima brigu o korisniku
- Medicinska sestra/tehničar donosi odluku o daljnjem postupanju – izolacija, hitna pomoć
- U slučaju težih povreda, medicinska sestra/tehničar dužni su ispuniti evidencijski list o povredama korisnika (Obrazac – 4)

## **7. Procjena rizika**

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

Djelotvorna primjena uključuje razradu plana koji uključuje:

- Identificiranje opasnosti i rizika
- Moguće posljedice
- Prevenciju

Procjena rizika primjenjuje se kod:

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

Procjena rizika mora biti evidentirana (Obrazac – 2), takva se evidencija koristi kao osnova za:



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

## **VOĐENJE EVIDENCIJE I DOKUMENTACIJE**

Nositelj programa obvezan je ustrojiti zasebnu evidenciju i arhivu u svezi vođenja obrazaca i zapisnika.

Pri ispunjavanju zapisnika o postupanju u kriznim situacijama i evidencijskog lista o povredama korisnika ,obvezno je upisati redni broj ispunjavanja istog.

## **II. KODEKS PROFESIONALNOG PONAŠANJA RADNIKA ZAPOSLENIH U DOMU ZA STARIJE I NEMOĆNE OSOBE VARAŽDIN**

### **1. Svrha i cilj**

Ovim kodeksom utvrđuju se etička načela i pravila ponašanja kojih se trebaju pridržavati svi radnici Doma za starije i nemoćne osobe Varaždin prilikom obavljanja svojih poslova i radnih zadataka.

Radnici Doma su obvezni upoznati se sa odredbama ovoga kodeksa i dosljedno ga provoditi i primjenjivati, te promicati u svakodnevnom radu.

### **2. Radna disciplina**

Radnici su dužni poštivati radnu disciplinu, pravovremeno i zakonito izvršavati svoje radne obveze, voditi računa o svom profesionalnom nastupu, primjerenom izgledu i odijevanju.

U obavljanju poslova i radnih zadataka dužni su postupati ispravno, pravedno i nepristrano, te savjesno i odgovorno i poštivati zakonske propise.

Radnici Doma su se dužni međusobno uvažavati i poštovati dostojanstvo drugih zaposlenika.

Za vrijeme radnog vremena radnici ne mogu koristiti privatni telefon (mobitel) osim u hitnim slučajevima, kao i pretraživanje interneta u privatne svrhe ili pak provođenje vremena na društvenim mrežama (e- mail, facebook, twitter, skype, gmail chat i dr.) dok se službeni e-mail kao i službeni mobitel i fiksni telefon koristi samo u službene svrhe za potrebe obavljanja redovnog posla.

### **3. Odnos prema korisnicima usluga**

Svi radnici Doma dužni su u svom profesionalnom djelovanju iskazivati primjereno poštivanje dostojanstva i vrijednosti svih ljudi prema načelima socijalne pravde i poštivati temeljna ljudska prava pojedinaca i grupa bez obzira na postojeće razlike među ljudima.

Stručni radnici su dužni voditi brigu o korisnikovom pravu da sam donosi odluke, odnosno poštivati pravo korisnika na samoodređenje. Korisnik ima pravo odlučiti da li će prihvatiti ili odbiti ponudenu stručnu pomoć. Pravo na vlastitu odluku tek se iznimno može ograničiti u slučaju da korisnik ugrožava sebe ili druge i kada je to zakonom propisano.

Korisniku se na njegov zahtjev mora omogućiti uvid u dokumentaciju o sebi ili o članu obitelji za kojeg je odgovoran.

Korisnika je potrebno dostojno oslovljavati, obraćati mu se s poštivanjem i voditi brigu o čuvanju njegova dostojanstva.

#### **3.1. Profesionalna i službena tajna**

Tijekom vođenja postupaka radnicima Doma cesto su dostupni različiti povjerljivi podaci o korisnicima ili drugim osobama.

Svi podaci i informacije prikupljene o korisniku smatraju se profesionalnom tajnom. Svi radnici Doma su obvezni čuvati profesionalnu tajnu.

Stručni radnik može pojedine osobne podatke o korisniku posredovati drugim zainteresiranim službama i osobama samo u situacijama kada bi prešućivanje tih podataka ozbiljno ugrozilo samog korisnika, drugog pojedinca ili skupinu, pri čemu je prethodno potrebno o tome informirati korisnika/ skrbnika i osigurati njegov pristanak za davanje podataka.

Radnici su dužni postupati u skladu sa Pravilnikom o službenoj i profesionalnoj tajni, te u skladu s drugim propisima koji reguliraju područje službene i profesionalne tajne.

#### **4. Principi profesionalnog rada**

Stručni radnici su dužni postupati u skladu s pozitivnim propisima i pravilima profesije, te osigurati korisnicima kvalitetnu socijalnu uslugu usmjerenu na rješavanje njihovih poteškoća i

poticanje korisnika da prema svojim mogućnostima sudjeluje u procesu promjene vlastite životne situacije.

U obavljanju svojih poslova stručni radnici Doma dužni su poštivati principe timskog rada kako bi se na temelju multidisciplinarnе procjene utvrdile potrebe korisnika , njegove poteškoće i sposobnosti, kao i vrsta, svrha i cilj tretmana.

Svi radnici Doma su dužni u svom radu postupati u skladu sa zakonima i podzakonskim aktima, te se kontinuirano obrazovati i dodatno usavršavati i pratiti stručnu literaturu.

Svi radnici Doma dužni su u svome radu postupati na način da se ostvari misija i dostigne vizija Doma Varaždin, Zavojna 6.

#### **4.1. Integrirani pristup**

Stručni radnici su dužni surađivati s drugim pružateljima usluga i drugim dionicima u lokalnoj zajednici u području rada s istim korisnicima u cilju bolje usmjerenosti usluga i svrhovitog korištenja resursa , te inicirati socijalne akcije i poticati socijalne promjene u zajednici u cilju poboljšanja kvalitete života socijalno osjetljivih skupina.

#### **5. Ravnatelj Doma**

Ravnatelj Doma dužan je stvarati i održavati radnu okolinu koja potiče motivaciju za rad, međusobno poštivanje i timsku suradnju, sustručnjačku pomoć u savladavanju prepreka, poboljšanje međusobne komunikacije radnika , te uvažavanje individualnih i grupnih uspjeha radnika Doma.

Ravnatelj Doma dužan je promicati interese korisnika i radnika Doma u kontaktu s drugim dionicima i štititi interese korisnika i Doma u javnosti.

#### **6. Odgovornost**

Povreda odredbi ovoga Kodeksa ima za posljedicu moralnu odgovornost svakog radnika pred kolektivom i javnošću.

Ukoliko je povreda Kodeksa teže prirode i sa štetnim posljedicama, utvrđivanje odgovornosti i izricanje kazne vodit će se sukladno važećim zakonskim propisima, Zakonu o radu, te Statutu Doma, kao i profesionalnom kodeksu svake struke.

### III. PROTOKOL O POSTUPKU DAVANJA INFORMACIJA

Ukoliko želite dobiti informacije o organizaciji rada Doma za starije i nemoćne osobe Varaždin, o radnom vremenu, uvjetima i mogućnosti smještaja, informacije o usluzi Dnevnog centra, načinu ostvarivanja prava, projektima, inicijativama i suradnji Doma s drugim pružateljima socijalnih usluga u lokalnoj zajednici predlažemo da to učinite:

- Putem naših telefona:  
042/ 407-100 recepcija  
042/ 407-260 ili 407-261 informacije o smještaju i Dnevnom centru  
e-mail: [socrad@domzastarije-varazdin.hr](mailto:socrad@domzastarije-varazdin.hr), voditelj.socrad@domzastarije-varazdin.hr  
fax: 042/ 203-154  
web stranica: [www.domzastarije-varazdin.hr](http://www.domzastarije-varazdin.hr)
- Osobnim dolaskom u Dom i razgovorom sa socijalnim radnicama: Odjel socijalnog rada, stanovanja, radne terapije i Dnevnog centra, na adresi Zavojna 6, Varaždin
- Uvidom u Oglasne ploče predvorju Doma
- Uvidom u pisane obavijesti o našoj organizaciji, radnom vremenu i telefonima Doma
- Uvidom u pisani letak o misiji i viziji Doma
- Uvidom u pisane letke Doma o različitim područjima našeg rada

Veselimo se što informacije o našem Domu imamo dostupnim svima koji imaju takav interes na našoj Web stranici [www.domzastarije-varazdin.hr](http://www.domzastarije-varazdin.hr) .

#### IV. PROTOKOL ZA INFORMIRANJE I PRIJEM NOVIH KORISNIKA

- Osobe koje se prvi puta obraćaju Domu za starije i nemoćne osobe Varaždin, Zavojna 6, upućuju se socijalnim radnicama na Odjelu socijalnog rada, stanovanja, radne terapije i Dnevnog centra koje provode inicijalni razgovor , utvrđuje potrebu zbog koje se osoba obratila, te u skladu s tim poduzima daljnje radnje vezano za smještaj u Dom ili Dnevni centar.
- U slučaju kada se Domu obraćaju osobe koje već jesu naši korisnici, također se upućuju socijalnim radnicama Odjela socijalnog rada, stanovanja, radne terapije i Dnevnog centra koje provode inicijalni razgovor, utvrđuje potrebu zbog koje se korisnik obraća, te u skladu s tim poduzima daljnje radnje,
- **Osobe koje se telefonom obraćaju Domu radi informiranja o pravima pružatelja usluga, radi ostvarivanja prava na smještaj, radi pružanja usluge dnevnog boravka u Dnevnom centru, OBAVEZNO SE USMJERAVAJU NA SOCIJALNE RADNICE ODJELA SOCIJALNOG RADA, STANOVANJA, RADNE TERAPIJE I DNEVNOG CENTRA.**
- Socijalne radnice Odjela informiraju zainteresirane osobe o pravima pružatelja usluga-smještaja i drugim sustavima, kao i o drugim pružateljima usluga u lokalnoj zajednici koji su značajni za konkretnu osobu.
- Tijekom inicijalnog razgovora socijalne radnice Odjela zajedno s korisnikom procjenjuje njegove potrebe, očekivanja, resurse, informira korisnika o pravima, načinu i mogućnostima ostvarivanja prava i ulogom korisnika u tom postupku.
- Korisnika se kada je to opravdano potiče da korištenjem osobnih i/ili obiteljskih resursa riješi vlastiti problem ili da to pokuša postići uz podršku drugog pružatelja usluga pri čemu socijalne radnice Odjela mogu posredovati za korisnika kod izabranog pružatelja (liječnik, policija, škola, udruga i sl. )
- U skladu s utvrđenim potrebama korisniku se daju upute o potrebi pribavljanja potrebne dokumentacije i podnošenja zahtjeva za ostvarivanje prava na smještaj ili socijalne usluge (popis dokumentacije, ispunjavanje obrasca za podnošenje zahtjeva, rokovi i sl. ) .
- Nakon uvida u zahtjev korisnika i dostavljenu dokumentaciju socijalni radnik prosljeđuje zamolbu na urudžbiranje, nakon čega se zamolba obrađuje na Komisiji za prijem i otpust korisnika svaki zadnji utorak u mjesecu.
- U slučaju zaprimanja zahtjeva putem pošte administrativni radnik evidentira novi zahtjev i urudžbira te prosljeđuje socijalnim radnicama.
- Korisniku se daju jasne informacije i upute, kao i pisani materijali (letci i brošure) kojim se korisniku omogućuje izbor aktivnosti, usluga i daje uvid u daljnji tijek.

Radi osiguranja brže i kvalitetnije usluge korisnicima i otklanjanja mogućih nesporazuma u suradnji stručnih radnika Doma **PREDLAŽE SE KORISTITI MOGUĆNOST UVIDA U EVIDENCIJU I DOKUMENTACIJU I URUDŽBENI ZAPISNIK DOMA .**

**VAŽNO: za utvrđivanje razloga zbog kojih se korisnici obraćaju Domu i davanje informacija o pravima i pružateljima usluga NADLEŽNI SU ISKLJUČIVO STRUČNI RADNICI DOMA.**

## **V. PROTOKOL POSTUPANJA – ZAŠTITA PRIVATNOSTI I POVJERLJIVOSTI PODATAKA O KORISNICIMA**

Sukladno Zakonu o provedbi Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka NN 42/2018, te Općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka – GDP – General Data Protection Regulation (UREDBA (EU) 2016/679 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 27. travnja 2016. Stupila na snagu 25. svibnja 2018. godine), svi radnici Doma za starije i nemoćne osobe Varaždin, Zavojna 6 dužni su poštivati pravo svakog korisnika na privatnost, povjerljivost i dostojanstvo u svim aspektima njegova života pri čemu se :

-podaci o korisniku prikupljaju i obrađuju isključivo u svrhu pružanja adekvatnih socijalnih usluga i vođenja dokumentacije propisane Pravilnikom o vođenju evidencije i dokumentacije domova socijalne skrbi,

- razgovor s korisnikom uvijek obavlja u okruženju povjerljivosti (službene prostorije ili korisnikova soba) bez rizika da se povrijedi njegovo dostojanstvo i tajnost osobnih podataka,

- osobne podatke, informacije o obiteljskoj situaciji, zdravstvenom ili materijalnom stanju ne iznose u javnost bez prethodne dozvole korisnika (obveza čuvanja profesionalne tajne),

- iznošenje osobnih podataka o korisniku dopušteno je samo u onoj mjeri koja je nužna za osiguranje potrebnih usluga ili kada je to propisano zakonom, odnosno kada bi prešućivanje informacija o korisniku ugrozilo samog korisnika ili druge osobe,

-korištenje i razmjena podataka o korisniku u okviru Stručnog tima i drugih stručnih tijela Doma vrši se u skladu s odredbama Pravilnika o poslovnoj i profesionalnoj tajni Doma,

-spisi predmeta i dokumentacija korisnika u institucijskoj i izvaninstitucijskoj skrbi pohranjeni su i zaštićeni u ormarima smještenim u radnim sobama stručnih radnika, te se iznose iz Doma samo u slučaju službenih postupanja na terenu ili na sudu,

-podaci o korisnicima dostavljaju se službenim tijelima ( policiji, sudovima, državnom odvjetništvu, pravobraniteljima, ministarstvu) na njihov pisani zahtjev u kojem je navedena svrha davanja podataka , o čemu se u Domu vodi evidencija,

-korisniku se na njegov zahtjev omogućuje uvid u sve podatke i dokumentaciju prikupljenu u svrhu ostvarivanja njegovih prava ili radi zadovoljavanja njegovih potreba,

-dokumentacija bivših korisnika Doma pohranjena je i čuva se u arhivi Doma, te se može koristiti samo pod uvjetima utvrđenim pozitivnim propisima s posebnim naglaskom na zaštitu osobnih podataka korisnika

## **VI. PROTOKOL POSTUPANJA PRILIKOM SPRJEČAVANJA I SUZBIJANJA NASILJA NAD KORISNICIMA**

Dom za starije i nemoćne osobe Varaždin, Zavojna 6 je mjesto nulte tolerancije na bilo koji oblik nasilja i zlouporabe prava korisnika.

Svaki korisnik ima pravo na život u sigurnom i zaštićenom okruženju uz poštivanje prava drugih korisnika i osoblja Doma na sigurnost i zaštitu.

Politika suzbijanja zlouporabe prava i nasilja nad korisnicima je skup mjera koje se odnose na prevenciju, odnosno smanjenje rizika i na postupanje u slučaju sumnje ili saznanja o počinjenom nasilju.

Utemeljena je na odredbama međunarodnih konvencija o zaštiti ljudskih prava, prava osoba s invaliditetom, borbe protiv svih oblika seksualnog nasilja, kao i na pozitivnim propisima Republike Hrvatske prije svega na Zakonu o zaštiti od nasilja u obitelji, Kaznenom zakonu, Zakonu o prekršajima, Zakonu o socijalnoj skrbi, Obiteljskom zakonu, Zakonu o zaštiti osoba s duševnim smetnjama, te Protokolu o suzbijanju obiteljskog nasilja.

Ova politika utvrđuje obveze i odgovornosti, kao i načine postupanja ravnatelja, stručnih i drugih radnika Doma, te korisnika, njihovih srodnika i skrbnika i svih drugih osoba koje imaju saznanja o ugroženosti prava korisnika.

S ovom politikom trebaju biti upoznati svi radnici, korisnici i posjetitelji Doma Varaždin.

Nasilje je svako namjerno fizičko ili psihičko nasilno ponašanje prema korisniku od strane djelatnika ili drugih korisnika Doma s ciljem uspostavljanja kontrole i moći ili povrjeđivanja druge osobe.

### **VAŽNO JE ZNATI:**

Za nasilje je uvijek odgovoran počinitelj, a ne žrtva nasilja.

Nitko nema pravo nasilno se ponašati prema drugoj osobi.

Nasilno ponašanje je **IZABRANO** ponašanje.

**NASILNO PONAŠANJE SE MOŽE PROMIJENITI .**

Vrste nasilja:

- Fizičko: šamaranje, udaranje, vezivanje, zatvaranje, davljenje, trovanje, grebanje, izlaganje opasnim postupcima koji ugrožavaju zdravlje, sigurnost ili dobrobit čak i ako ovi postupci još nisu doveli do ozljeđivanja, okrutnog i nehumanog kažnjavanja.
- Emocionalno: nanošenje psihičke boli korisniku od strane osobe/a koje su mu važne i koje ga čine ranjivom. To mogu biti različiti oblici omalovažavanja, ignoriranja, etiketiranja, vrijeđanja, nazivanja pogrđnim imenima, ismijavanja, prijetnje, ucjene , zastrašivanja, ograničavanja kretanja.
- Seksualno: Svaki oblik zloupotrebe korisnika u cilju seksualnog zadovoljenja ili uživanja odrasle osobe (ili drugog korisnika) koja zbog svog uzrasta ili razvoja, ima položaj koji joj daje odgovornost, povjerenje ili moć. Svaka seksualna aktivnost kontaktna/ ne-kontaktna) sa korisnikom bez pristanka korisnika ili uz primjenu sile ili prijetnju silom.

- Ekonomsko: uskraćivanje sredstava za život, ograničavanje raspolaganja vlastitim sredstvima, financijske ucjene, financijsko iskorištavanje zbog nemoći ili smanjenih psihofizičkih sposobnosti korisnika., uništavanje osobnih stvari korisnika.

Neki oblici zlostavljanja nisu uvijek očigledni. U slučaju institucijske skrbi starijih osoba mogući su i drugi oblici zlostavljanja i zanemarivanja na koje treba obratiti posebnu pažnju kao što su: zlostavljanje prevelikim ili nedovoljno velikim dozama lijekova, zlostavljanje neprikladnom uporabom sredstava sputavanja, zlostavljanje uskraćivanjem njege, otuđivanjem imovine korisnika. Ključno obilježje nasilja je da se njime želi postići moć i kontrola počinitelja nad žrtvom nasilja.

Nasiljem među korisnicima smatra se osobito:

- Fizički napad u bilo kojem obliku, primjerice udaranje, guranje, gađanje, šamaranje, čupanje, zaključavanje, napad različitim predmetima, pljuvanje i slično bez obzira da li je kod napadnutog korisnika nastupila tjelesna povreda,
- Psihičko i emocionalno nasilje uzrokovano opetovanim ili trajnim negativnim postupcima od strane jednog ili više korisnika ili djelatnika. 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 korisnika od ostalih korisnika, oduzimanje stvari ili novaca, uništavanje ili oštećivanje korisnikovih stvari, ponižavanje, naređivanje ili zahtijevanje poslušnosti ili na drugi način dovođenje korisnika u podređeni položaj, kao i sva druga ponašanja počinjena od strane korisnika ili djelatnika (unutar kojih i spolno uznemiravanje i zlostavljanje) kojima se drugom korisniku namjerno nanosi fizička i duševna bol ili sramota.

### **Važno je razlikovati nasilje ( zlostavljanje ) među korisnicima od običnog sukoba.**

Obični sukob ima slijedeća obilježja:

- Sudionici ne postupaju jedan prema drugome s namjerom uspostavljanja moći ili kontrole , ozljeđivanja ili nanošenja štete;
- Sudionici sukoba mogu objasniti zašto su u sukobu
- Spremni su se spremni ispričati i prihvatiti rješenje u kojem nema pobjednika i poraženog;
- pregovaraju da bi zadovoljili svoje potrebe;
- mogu promijeniti temu i otići iz situacije u kojoj je došlo do sukoba.

### **Protokoli:**

Propisane mjere i postupci sprječavanja i suzbijanja nasilja nad korisnicima.

Protokoli uključuju suradnju stručnjaka iz različitih područja djelatnosti koji imaju uvid u korisnikove potrebe (zdravstvo, socijalna zaštita, policija, pravosuđe i dr.), dobro poznavanje uloge svoje i drugih djelatnosti, svoje profesionalne obveze, pravila, ograničenja, načine djelovanja, razmjene informacija i konzultacija unutar i između djelatnika koje su utemeljene na odgovarajućim pisanim dokumentima.

Protokoli su **OBAVEZUJUĆI** za SVE koji sudjeluju u radu ustanove!

Protokoli osiguravaju zaštitu najboljeg interesa korisnika s naglaskom na korisnikovo pravo na privatnost.



Protokoli su dostupni svim korisnicima, članovima obitelji, skrbnicima, te djelatnicima Doma.

Aktivnosti predviđene protokolom mogu biti:

Interventne

- provođenje procedura
- suradnja sa drugim službama
- podrška korisniku koji je doživio nasilje
- savjetodavni rad sa obitelji ili skrbnicima

Preventivne

- stvaranje klime prihvaćanja i tolerancije
- informiranje korisnika obitelji ili skrbnika o postojanju zakona i protokola
- nenasilna komunikacija i konstruktivno rješavanje konflikata
- definiranje pravila ponašanja i posljedica kršenja pravila
- formiranje tima za primjenu protokola

## VII. PROTOKOL POSTUPANJA U SLUČAJU NESTANKA KORISNIKA

I. U slučaju kada je uočeno da je korisnik nestao iz Doma zaposlenik koji je to uočio dužan je poduzeti slijedeće mjere:

- obavijestiti ostale prisutne radnike
- razmisliti gdje je korisnik zadnji puta viđen i gdje bi mogao biti
- pitati o tome druge korisnike koji ga poznaju i kojima je možda najavio odlazak izvan doma
- provjeriti unutarnji i vanjski prostor Doma
- provjeriti bliži okoliš

II. Ukoliko korisnik na ovaj način nije pronađen potrebno je poduzeti slijedeće radnje:

- 1) obavijestiti policiju i zatražiti njihovu pomoć (192 ili 112 ) da bi se prijavio nestanak ne mora se čekati protek određenog vremena (npr. 24 sata i slično).
- 2) prilikom prijave nestanka djelatniku policije potrebno je dati osnovne podatke o nestalom korisniku (opis izgleda, odjeće, vrijeme i mjesto nestanka posjedovanje mobitela i broj i druge važne podatke ili saznanja, te kontakt podatke osobe koja prijavljuje nestanak, odnosno ime djelatnika i telefonski broj Doma)
- 3) obavijestiti voditelja odjela
- 4) voditelj odjela obavještava ravnateljicu
- 5) ako do nestanka korisnika dođe nakon radnog vremena potrebno je o tome obavijestiti i socijalne radnice
- 6) obavijestiti obitelj, srodnike, obveznika plaćanja ili skrbnika
- 7) sa obitelji, srodnicima, obveznikom plaćanja ili skrbnicima potrebno je razgovarati mirno, uljudno, bez širenja panike , izraziti žaljenje i zatražiti njihovu pomoć ukoliko imaju predodžbu gdje bi korisnik mogao otići i zamoliti ih da se uključe)
- 8) obavijestiti nadležni CZSS ako je osoba smještena temeljem Rješenja ili lišena poslovne sposobnosti
- 9) socijalni radnik o nestanku i poduzetim mjerama obavještava nadležni centar za socijalnu skrb i druge službe

III. U slučaju kada je KORISNIK PRONAĐEN potrebno je učiniti slijedeće:

1. procijeniti njegove trenutne potrebe (zdravstvene i psihosocijalne )
2. umiriti i po potrebi zbrinuti korisnika
3. obavijestiti policiju (ako je korisnik pronađen bez saznanja policije)
4. obavijestiti obitelj, srodnike, obveznika plaćanja ili skrbnike
5. obavijestiti ravnateljicu i socijalnu radnicu
6. zabilježiti incidentnu situaciju

## VIII. PROTOKOL POSTUPANJA U SLUČAJU PRIGOVORA VEZANIH UZ PREHRANU

Ciljevi: Opis načina na koji se pritužbe bilježe i rješavaju.

Odgovornosti: Voditelj tima (voditelj odjela prehrane i posluživanja i voditelj tehničko - pomoćnih poslova) i/ili zamjenik je odgovoran za postupak sa zabilježenim pritužbama. Voditelj tima formira podatke o pritužbama na temelju internih pritužbi i pritužbi dobavljača.

Utvrđena su tri tipa pritužbi:

- 1.Pritužbe dobavljača
- 2.Interne pritužbe
- 3.Pritužbe potrošača/korisnika

Bilježenje pritužbi : Sve pritužbe bilježe odgovorne osobe za pojedine procese rada (npr. voditelji tehničke službe, šefica kuhinje) u evidenciju nedostataka.

Rješavanje pritužbi: Za svaku pritužbu mora se pronaći uzrok i ispitati ga. Važno je utvrditi izvor pritužbe: dobavljač, osoblje kuhinje, potrošači/korisnici. Također je potrebno odlučiti postoji li potreba za dodatnim istraživanjima (fizičkim, kemijskim, mikrobiološkim).

Završni postupak s pritužbom: Na temelju prikupljenih informacija nadležne osobe (voditelj tehničko - pomoćnih poslova, šefica kuhinje) utvrđuju korektivne i preventivne mjere.

Konačno pritužba mora završiti kako je u nastavku navedeno:

Ad 1. Pritužbe dobavljača:

Dobavljač će biti informiran o pritužbi, te koje su korektivne i preventivne mjere provedene.

Ad 2. Interne pritužbe

O utvrđenim korektivnim i preventivnim mjerama obavijestit će se pisanim putem i putem sastanka, a primjenjuju se odmah nakon obavještanja djelatnika.

Ad 3. Pritužbe pacijenata i potrošača:

Voditelj odjela prehrane i posluživanja ili voditelj tehničko -pomoćnih poslova informira korisnika o analizi nedostatka i mjerama koje su poduzete za njegovo uklanjanje. Kod nedostataka koje su utjecale na zdravstveno stanje korisnika sve informacije će biti dostavljene u pisanoj formi.

Pregled pritužbi: Najmanje jednom godišnje sve pritužbe će se revidirati (tijekom potvrđivanja). Evidentiranje: Obradene pritužbe arhivira voditelj tima (i šefica kuhinje ili voditelj tehničko - pomoćnih poslova).

## IX. PROTOKOL O POSTUPANJU ČISTAČICA PRILIKOM ČIŠĆENJA SOBE KORISNIKA

Sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi ( NN 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17 i 130/17 ) i Zakonu o ustanovama ( NN 76/93, 29/97, 47/99 i 35/08) donesen je Pravilnik o kućnom redu „ Doma za starije i nemoćne osobe Varaždin, Zavojna 6“ kojim se propisuju norme ponašanja i organizacija života u Domu koje uključuju odnose između korisnika, odnos korisnika i radnika Doma, te očuvanja domskog inventara i okoliša Doma.

Prilikom prijema korisnika u Dom (potpisivanja Ugovora o međusobnim pravima i obvezama) protokolarno je prisutna i voditeljica Odjela tehničko – pomoćnih poslova (ili drugi predstavnik odjela) koja informira korisnika o dijelu vezanom za održavanje sobe, čišćenje sobe, inventaru i namještaju u sobi, pranju veša, te prehrani.

Korisnik prilikom useljenja u Dom dobije pismeni Izvadak iz Pravilnika o kućnom redu koji mu se usmeno i objasni.

### **Korisnici su prilikom useljenja informirani o sljedećem:**

- Sobe stambenog dijela opremljene su domskom opremom. Korisnici je mogu dodatno opremiti sa radio i TV aparatom, posteljnim rubljem te manjim predmetima za koje su osobno vezani.
- Hladnjake je u sobama dozvoljeno držati ali uz obavezno plaćanje mjesečnog paušala za korištenje el. energije.
- Drugu opremu **zabranjeno je unositi** u Dom bez prethodnog odobrenja (na stambenom dijelu ravnateljice Doma ili voditelja odjela tehničko – pomoćnih poslova, a na OGZNJ bez odobrenja ravnateljice ili voditelja OGZNJ).
- Za **sobni inventar** korisnici su osobno odgovorni. Ne može se vršiti premještanje ili odstranjivanje inventara. U sobama se može držati najpotrebnija garderoba.
- Svakodnevna manja pospremanja, ukoliko su u mogućnosti, vrše sami korisnici.
- Veća spremanja vrše domske čistačice.
- **Za čistoću Doma brinu se i odgovorne su čistačice i voditelj odjela tehničko - pomoćnih poslova Doma.**
- Iz higijenskih razloga u sobama se **ne smiju držati pokvarljive stvari, te stvari koje ne služe za osobne potrebe korisnika.**
- Cvijeće se može uzgajati u za to predviđenim prostorima stoga sobne balkone korisnici mogu opremiti uz odobrenje ravnateljice Doma ili voditelja tehničko – pomoćnih poslova manjim stolicama i stolicama.
- Kroz sobne balkone zabranjuje se tresti krpe, bacati smeće, hranu i druge otpatke.
- Na balkonu nije dozvoljeno sušenje rublja kao ni držanje osobnih stvari.
- Radi sigurnosti korisnika soba mora biti uvijek dostupna radnicima Doma. Ključ obavezno treba izvaditi iz brave.
- Smeće iz soba na stambenom dijelu korisnik mora ponedjeljkom, srijedom i petkom ostaviti ispred vrata sobe u pripadajućoj vreći za smeće da čistačica to preuzme.
- Pranje osobnog rublja korisnika se ostavlja ispred vrata sobe u pripadajućim vrećama za pranje rublja svake sobe (jedna vreća za pranje rublja po sobi); utorkom stari dio Doma, četvrtkom depandansa.
- Potrebno je imati čim manje tepiha u sobama korisnika.

Dom izričito zabranjuje korisniku:

- držanje oružja
- držanje životinja u sobama za smještaj ili čuvanje za potrebe trećih osoba te hranjenje životinja u okviru Doma

- posjedovanje i korištenje plinskih ili električnih naprava kao i svih drugih naprava kojima se može ugroziti sigurnost i zdravlje ljudi (u sobama se **ne smiju koristiti električna kuhala i grijalice i glačala.**)
- pušenje i prekomjerno konzumiranje alkohola, droga i drugih opojnih sredstava u prostorijama Doma i izvan njega
- ometanje drugih korisnika u nesmetanom boravku (pojačana glazba ili nedolično ponašanje).

**Prije svega radnici Doma, u ovom slučaju čistačica, dužni su:**

- ✓ **poštivati radnu disciplinu, pravovremeno i zakonito izvršavati svoje radne obaveze, voditi računa o svom profesionalnom nastupu, primjerenom izgledu i odijevanju,**
- ✓ **korisnika je potrebno dostojno oslovljavati, obraćati mu se s poštivanjem i voditi brigu o čuvanju njegova dostojanstva.**

Postupanje čistačica prilikom čišćenje sobe Doma:

- ✓ čisti sve prostorije na raspoređenom dijelu Doma, i to: sobe i garsonijere korisnika sa kupaonom i balkonom, hodnike, zajedničke prostorije i stepenice,
- ✓ neovisno o prisutnosti korisnika čistačica ulazi u sobu kako bi odradila generalno tjedno čišćenje sobe,
- ✓ potrebno je da police, stolovi, ladice, stolci budu oslobođeni od osobnih stvari korisnika kako bi čistačica mogla nesmetano obaviti svoj posao,
- ✓ čišćenje sobe podrazumijeva: brisanje paučine, brisanje prašine sa namještaja (stolovi, stolci, police, ladice), brisanje prozora, vrata, štokova, skidanje i postavljanje zavjesa, usisavanje i brisanje podova, čišćenje i dezinficiranje kupaonice,
- ✓ presvlači krevete korisnika i dovozi čiste ručnike i krevetninu iz praone,
- ✓ predaje na pranje prljave domske ručnike i krevetninu,
- ✓ zimi čisti snijeg s balkona,
- ✓ odnosi smeće prema rasporedu,
- ✓ kod preseljenja ili odlazaka uređuje generalno sobu,
- ✓ korisnik stambenog dijela se prilikom tjednog čišćenja sobe potpisuje na evidencijsku listu čišćenja kako bi potvrdio da je soba očišćena.

Uz svakodnevno redovito čišćenje soba poslovi čistačice su sljedeći:

- svakodnevno odnosi smeće i prema rasporedu čisti kontejnere i liftove
- sudjeluje u popisu stvari korisnika ako njegovateljci nisu u mogućnosti popisati
- doprema hranu iz kuhinje, porcira i servira u sobe, po rasporedu kad to ne radi servirka,
- o promjenama obavještava voditelja odjela ili socijalnu radnicu,
- odgovorna je za sitni inventar i osnovna sredstva na pripadajućem dijelu,
- vodi brigu o ispravnosti uređaja, instalacija i inventara u pripadajućem dijelu, a u slučaju neispravnosti obavještava recepciju ili voditelja odjela,
- vodi brigu o miru i redu u pripadajućem dijelu, a o svim promjenama obavještava socijalnu radnicu,

- jutarnji obilazak soba uz provjeru stanja korisnika (neposrednim kontaktom uočavanje eventualnih promjena u stanju korisnika, te prijava o istom nadležnim djelatnicima- odjelima), kao i provjera potrebnog čišćenja i izvan rasporeda,
- svakodnevno provjetrava hodnike,
- raspoređuje se prema potrebi u drugim odjelima u domeni svoje stručne spreme i prema radnoj sposobnosti,
- sudjeluje u čišćenju okoliša,
- zalijevaju cvijeće,
- obavlja i druge poslove prema nalogu voditelja odjela i ravnatelja.

Svaka čistačica Doma odgovorna je za higijenu u pripadajućem dijelu, za sitni inventar i osnovna sredstva na pripadajućem dijelu, za kvalitetno obavljanje svog posla, te za primjenu pravila zaštite na radu i protupožarne zaštite na svojem radnom mjestu.

## **X. PRAVA KORISNIKA NA PRIGOVOR I ŽALBU; PROTOKOL O POSTUPANJU U SLUČAJU ISKAZANOG NEZADOVOLJSTVA, PRIGOVORA I ŽALBI**

Svaki korisnik Doma ima pravo izraziti svoje dojmove o radu Doma bez straha da će radi toga biti povrijeđena njegova prava ili da će on i članovi njegove obitelji biti dovedeni u nepovoljan položaj tijekom ostvarivanja prava na socijalne usluge koje Dom nudi.

### **SANDUČIĆ ZA PRIGOVORE I ŽALBE**

Korisnici i radnici Doma mogu svoje dojmove o kvaliteti pružanja usluga, njihovoj dostupnosti, načinu ostvarivanja prava, dužini trajanja postupka, ostvarenom obliku pomoći i drugim dojmovima napismeno staviti u sandučić za prigovore i žalbe.

Sandučić za prigovore i žalbe je postavljen na vidljivom mjestu u predvorju Doma kod recepcije.

Socijalne radnice su dužne svake srijede izvršiti pregled sandučića i upoznati radnike i korisnike sa prigovorima, primjedbama ili prijedlozima korisnika ili radnika, te poduzeti mjere za otklanjanje eventualnih propusta i poboljšanje kvalitete rada Doma.

Odgovor će dobiti u roku od 15 dana pismeno na oglasnoj ploči i usmeno na sastanku Terapijske zajednice u slučaju anonimnog prigovora /žalbe ili individualno ako bude poznato ime osobe.

Zbog iskazanog nezadovoljstva radom stručnog radnika korisniku ne smiju biti uskraćena njegova prava, niti smije na bilo koji način biti doveden u neravnotežan položaj u odnosu na druge korisnike Doma.

### **INFORMIRANJE KORISNIKA O MOGUĆNOSTIMA DALJNJE ZAŠTITE PRAVA**

Stručni radnici Odjela socijalnog rada, stanovanja, radne terapije i Dnevnog centra i drugi nadležni stručni radnici dužni su informirati korisnike da se u slučaju daljnjeg nezadovoljstva radom Doma, ostvarenim pravom ili socijalnom uslugom ili drugim okolnostima koje su utjecale na tijek i ishod postupka u Domu za starije i nemoćne osobe Varaždin mogu obratiti:

Ravnateljici Doma za starije i nemoćne osobe Varaždin:

Varaždin, Zavojna 6. tel: 042/ 203 153, fax: 042/203 154

Centrala: 042/407-100 radnim danom od 8.00 do 15.00 sati

Ministarstvu za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku, Zagreb, Trg Nevenke Topalušić 1, tel: +385 1 555 7111, +385 1 555 7013, e mail: [ministarstvo@mdomsp.hr](mailto:ministarstvo@mdomsp.hr)

Varaždinskoj županiji, Franjevački trg 7

Tel.042/ 390 503, fax.042/ 390 578

Uredu Pučkog pravobranitelja, Zagreb, Opatička 4

Tel: 48 51 855 ; fax: 63 03 041 e-mail:[ombudsman@inet.hr](mailto:ombudsman@inet.hr)

[www.ombudsman.hr](http://www.ombudsman.hr)

Uredu Pravobraniteljice za ravnopravnost spolova,

Zagreb, Preobraženska 4. e-mail: [ravnopravnost@prs.hr](mailto:ravnopravnost@prs.hr) [www.prs.hr](http://www.prs.hr)

Uredu Pravobraniteljice za osobe s invaliditetom, Zagreb, Savska 41/3

Tel: 61 02 170, e-mail: [ured@posi.hr](mailto:ured@posi.hr)

## **XI. PROTOKOL ZA RAD VJEŽBENIKA, VOLONTERA, STUDENATA I UČENIKA NA PRAKSI**

U skladu sa Zakonom o socijalnoj skrbi i Pravilnikom o obavljanju vježbeničkog staža stručni radnici obavezni su nakon završenog obrazovanja obaviti vježbenički staž. Mjerila za prijem stručnih radnika na vježbenički staž u ustanovama socijalne skrbi određuje ministar nadležan za poslove socijalne skrbi. Odluku o obavljanju vježbeničkog staža donosi ravnatelj/ica Doma za starije i nemoćne osobe Varaždin koja sa vježbenikom sklapa ugovor o radu na određeno vrijeme. Ugovorom se uz ostale zakonom propisane uvjete za obavljanje vježbeničkog staža imenuje stručni voditelj (mentor) pod čijim nadzorom će se stručni radnik osposobljavati za samostalan rad.

Vježbenički staž može se obavljati i u obliku volontiranja pri čemu se s volonterom sklapa ugovor o volontiranju i imenuje mentor.

Učenici Medicinske škole, Strukovne škole i studenti Sveučilišta Sjever, kao i drugi učenici i studenti, obavljaju učeničku/studentску praksu na temelju ugovora zaključenog početkom školske godine između škole i Doma kojim se utvrđuju uvjeti, način, trajanje i opseg učeničke prakse.

Odgovorne osobe za provođenje učeničke/studentске prakse u Domu za starije i nemoćne osobe Varaždin, Zavojna 6 su voditelji Odjela gerijatrijsko – zdravstvene njege i demencije i Odjela gerijatrijsko – zdravstvene njege i brige o zdravlju te i Odjela prehrane i posluživanja te osoba koju odredi ravnatelj/ica.

### **UPOZNAVANJE VJEŽBENIKA I VOLONTERA S USTANOVOM**

Ravnatelj/ica Doma upoznaje vježbenika/ volontera sa:

- Stručnim voditeljem (mentorom) pod čijim nadzorom će obavljati vježbenički staž/ volontirati,
- nadležnostima ustanove, organizacijom Doma, radnim vremenom, kadrovskim, prostornim i tehničkim uvjetima, mjerama sigurnosti na radu, mogućim poteškoćama tijekom obavljanja staža,
- Misijom i vizijom Doma
- Kodeksom profesionalnog ponašanja radnika Doma
- dužnostima, pravima i odgovornostima vježbenika tijekom obavljanja staža,
- s radnicima Doma i njihovim ulogama u Domu,
- i određuje radni prostor vježbenika/volontera.

### **STRUČNI VODITELJ ( MENTOR )**

Upoznaje vježbenika/ volontera s:

- procedurama i postupcima Doma (pisane smjernice, letci, brošure i drugi pisani materijali koji se daju na uvid vježbeniku/volonteru kako bi se olakšalo njegovo osposobljavanje za rad)
- pozitivnim propisima (zakoni i podzakonski akti nužni za obavljanje stručnih poslova Doma)
- općim aktima ustanove (pravilnici kojima su regulirani radni odnosi, sigurnost na radu, poštivanje službene i profesionalne tajne, vođenje dokumentacije, arhive, uredsko poslovanje, stručno usavršavanje i dr.)
- izrađuje s vježbenikom/ volonterom plan provođenja staža (dogovara grupe poslova, rokove, trajanje itd.)



- dogovara način provođenja staža i praćenja rada (vođenje dnevnika rada, podnošenje pisanih izvješća o izvršavanju zadanih aktivnosti itd. )
- izvještava ravnatelja/icu o tijeku provođenja vježbeničkog staža, procjenjuje osposobljenost vježbenika/ volontera za obavljanje pojedinih grupa poslova i potiče njegovu samostalnost u radu ( rad na dokumentaciji, rad na pismenoj komunikaciji s drugim pružateljima, izrada izvješća, socijalne anamneze i sl. )

#### PRAVA I DUŽNOSTI VJEŽBENIKA/ VOLONTERA:

Vježbenici/ volonteri dužni su tijekom obavljanja staža:

- poštivati sve pozitivne zakonske propise i pravila svoje profesije,
- slijediti dogovor i upute ravnatelja/ice, stručnog voditelja ( mentora ) i drugih radnika Doma,
- postupati u skladu s Profesionalnim kodeksom ponašanja radnika Doma, na način da se ostvari misija i dostigne vizija Doma,
- postupati u skladu s Smjernicama i procedurama rada Doma
- u radu s korisnicima obavljati samo one poslove i aktivnosti koje im je povjerio njihov stručni voditelj (mentor) pri čemu su uvijek dužni voditi računa o obvezi čuvanja profesionalne tajne, poštivanja dostojanstva korisnika, njegovih temeljnih ljudskih prava i sloboda.

Vježbenici/ volonteri imaju pravo tijekom obavljanja vježbeničkog staža:

- učiti i osposobljavati se za samostalan rad,
- tražiti i dobiti objašnjenja od stručnih radnika o stručnim pitanjima
- na rad u sigurnim i ugodnim radnim uvjetima uz uvažavanje drugih radnika Doma
- predlagati aktivnosti kojima se može postići bolja kvaliteta i ciljanost socijalnih usluga
- ponuditi i pružiti svoju pomoć u radu ukoliko posjeduju određene vještine i znanja za obavljanje određenih poslova,
- po završetku vježbeničkog staža vježbenik ima pravo na korektnu i nepristranu procjenu stručnog voditelja (mentora) o obavljenom stažu.

#### SMJERNICE ZA OBAVLJANJE STUDENTSKE PRAKSE

Studenti preddiplomskog i diplomskog Studija za socijalni rad i Zdravstvenog veleučilišta u Zagrebu/ Stručni studij radne terapije obavljaju studentsku praksu u Domu za starije i nemoćne osobe Varaždin, Zavojna 6 na temelju pisanog zahtjeva navedenih studija i uz prethodnu suglasnost ravnatelja/ice Doma za starije i nemoćne osobe Varaždin, Zavojna 6.

Studentska praksa obavlja se prema predloženom programu, u trajanju i na način kako je određeno programom Studija.

#### INFORMIRANJE STUDENTA

Mentor/ ica upoznaje studente s:

- ustanovom, nadležnostima, i organizacijom rada, obuhvatom korisnika i užim područjem djelatnosti na koje su studenti usmjereni tijekom prakse.
- Pravima i obavezama studenata tijekom obavljanja prakse

- Profesionalnim kodeksom ponašanja radnika Doma koji se dijelom odnosi i na ponašanje studenata tijekom obavljanja prakse,
- i određuje koji stručni radnici će biti zaduženi za rad sa studentima na praksi te ih upoznaje s programom, trajanjem i načinom provođenja prakse.

#### OBAVEZE STRUČNIH RADNIKA

Stručni radnici Doma zaduženi za provođenje terenske prakse studenata dužni su:

- Omogućiti studentu obavljanje studentske prakse na način i u opsegu koji je predviđen programom prakse,
- Upoznati studenta sa postupcima i procedurama rada Doma koristeći smjernice, letke, brošure i druge pisane materijale Doma, te dati adekvatne odgovore na sva stručna pitanja studenta,
- Pružiti studentu stručnu pomoć u vođenju dnevnika prakse i drugih pisanih izvješća,
- Nadzirati rad studenta, voditi računa o zaštiti osobnih podataka korisnika i poštivanju dostojanstva korisnika,
- U komunikaciji sa studentom objektivno, realno i profesionalno korektno prezentirati ustanovu, svoju profesiju i djelatnost socijalne skrbi,
- Po završetku studentske prakse dati svoje mišljenje o radu i zalaganju studenta
- Dati svoje mišljenje i prijedloge za provođenje studentske prakse, inicirati poboljšanja

#### OBAVEZE STUDENTA NA PRAKSI

Tijekom obavljanja studentske prakse studenti su dužni:

- Slijediti upute ravnatelja/ice, mentora, stručnog voditelja prakse i drugih radnika Doma,
- postupati u skladu s Profesionalnim kodeksom ponašanja radnika Doma,
- postupati u skladu s Smjericama i procedurama rada Doma,
- u kontaktu s korisnicima obavljati samo one aktivnosti koje im je povjerio njihov stručni voditelj prakse/mentor/ica,
- poštivati dostojanstvo korisnika, njihova temeljna ljudska prava i slobode
- Zaštititi sve osobne podatke korisnika koje saznaju tijekom obavljanja studentske prakse,
- poštivati službenu i profesionalnu tajnu i etički kodeks profesije za koju se osposobljavaju.

Obveze voditelja učeničke/studentske prakse :

- Uspostavlja suradnju s djelatnikom škole/fakultetom zaduženim za organizaciju i provođenje učeničke/studentske prakse, te dogovara sadržaj, trajanje i način provođenja učeničke/studentske prakse u Domu
- Upoznaje učenika/studenta s osobljem, organizacijom i nadležnostima odjela u kojem se obavlja praksa,
- Upoznaje učenika/studenta s planom rada, organizira i prati provođenje prakse,
- Izvještava školu/fakultet o ponašanju učenika/studenta i postignutim učincima
- Upoznaje učenike/studente s Kodeksom profesionalnog ponašanja radnika Doma, Kućnim redom i etikom struke za koju se osposobljava
- Pruža podršku i pomoć učenicima/studentima u ostvarivanju zadanih ciljeva prakse
- Podučava učenike/studente i provjerava usvojeno znanje i vještine

- Pratiti redoviti dolazak učenika/studenata na praksu
- Izdaje pisanu potvrdu o obavljenoj praksi/ispunjava knjižicu studenta

## KORISNICI

Stručni radnici Doma ( mentori, voditelji studentske prakse )dužni su:

- Prije početka rada objasniti korisniku ulogu prisutnog vježbenika/volontera/studenta i zatražiti suglasnost korisnika za njihovo sudjelovanje u postupku.
- Korisnik ima pravo odbiti sudjelovanje vježbenika/ volontera ili studenta u postupku koji se odnosi na njega ili njegovu obitelj.
- U slučaju da korisnik uskrati pristanak za sudjelovanje vježbenika/ volontera/ studenta u postupku stručni radnik je dužan bez rasprave poštivati mišljenje korisnika i isključiti vježbenika/volontera/studenta iz postupka.
- Zbog navedenoga korisnik ne može biti doveden u neravnopravan položaj u odnosu na druge korisnike, niti smije biti izložen neprimjerenim postupcima radnika Doma.

## **XII. PROTOKOL O POSTUPANJU SA NAKNADOM ZA OSOBNE POTREBE KORISNIKA SMJEŠTAJA TEMELJEM RJEŠENJA (DŽEPARAC)**

U slučaju kada je korisniku smještaja temeljem čl. 45. Zakona o socijalnoj skrbi ( NN 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17 i 130/17 ) rješenjem priznato pravo na naknadu za osobne potrebe evidenciju o tome vodi Računovodstvo Doma.

Osobne potrebe korisnika su potrebe osobne naravi koje se korisniku ne pružaju u okviru usluge smještaja.

Naknada se isplaćuje korisniku smještaja svaki mjesec nakon uplate sredstva od strane resornog ministarstva na račun Doma.

Naknada za osobne potrebe isplaćuje se putem blagajne Doma osobno korisniku koji preuzimanje sredstava potvrđuje svojim potpisom i samostalno njima raspolaže.

U slučaju kada korisnik zbog funkcionalne nesposobnosti nije u mogućnosti osobno doći na Blagajnu Doma isplata će se izvršiti u njegovoj sobi u prisutnosti blagajnice, a korisnik isplatu potvrđuje svojim potpisom ili otiskom desnog kažiprsta.

Iznimno, kada korisnik zbog svojih psihofizičkih poteškoća nije u mogućnosti samostalno raspolagati naknadom za osobne potrebe socijalna radnica Doma dužna je zajedno s korisnikom i drugim članovima Stručnog tima procijeniti potrebe i mogućnosti korisnika te Zaključkom utvrditi način raspolaganja sredstvima za osobne potrebe korisnika.

U ovakvom slučaju Zaključkom se utvrđuje da će naknadom za osobne potrebe raspolagati socijalna radnica Doma (navesti ime i prezime radnika ) u dogovoru s korisnikom i u skladu s njegovim individualnim potrebama (navesti svrhu isplate sredstava socijalnoj radnici).

Zaključak se dostavlja Računovodstvu koje je dužno voditi posebnu evidenciju svih isplata izvršenih na ruke socijalnih radnica Doma.

Socijalne radnice su dužne voditi evidenciju primljenih isplata i u osobnu dokumentaciju korisnika uložiti dokaze o raspolaganju sredstvima. Za napravljene troškove je potrebno prikupiti račune, a troškove za koje to nije moguće je potrebno pismeno evidentirati i obrazložiti u dokumentaciji.

Neisplaćena sredstva za osobne potrebe računovodstvo Doma evidentira na kartici korisnika i po potrebi isplaćuje na utvrđeni način.

Rok čuvanja računa o utrošenim sredstvima je 2 godine.

U slučaju kada se smještaj u Dom realizira temeljem Ugovora o međusobnim pravima i obvezama korisnik daje suglasnost da se isplata mirovine vrši na žiro račun Doma putem kojeg se plaćaju usluge smještaja.

Ukoliko je korisnikova mirovina veća od cijene smještaja Računovodstvo Doma preostala sredstva od mirovine odmah po naplati smještaja isplaćuje korisniku na njegov tekući račun ili tekući račun osobe koju je ovlastio/opunomoćio korisnik.

O svim izvršenim transakcijama vezanim uz raspolaganje sredstvima za osobne potrebe i drugim sredstvima korisnika Računovodstvo Doma vodi evidenciju u skladu s pozitivnim propisima.

### **XIII. PROTOKOL O POSTUPANJU S IMOVINOM KORISNIKA**

I.) Prilikom useljenja i tijekom smještaja u Stambenom dijelu Doma korisnik može donijeti svoje osobne stvari i one predmete za koje dobije odobrenje ovlaštene osobe Doma (voditeljica tehničko - pomoćnih poslova - domaćica Doma ili ravnateljice Doma).

Tijekom prijema u Dom korisniku i članovima njegove obitelji daju se upute da novčana sredstva i vrijednosti ne drži u Domu uz upozorenje da Dom ne preuzima odgovornost za sredstva korisnika, te ih se upoznaje s mogućnostima pohrane vrijednosti i stvari kod ovlaštenih institucija (banka , tezor i sl. ).

U slučaju smrti korisnika nadležni radnici (zdravstveni ili socijalni radnici) o tome odmah obavještavaju osobu koju je korisnik prethodno ovlastio. Do dolaska ovlaštene osobe nadležno zdravstveno osoblje ( voditelji OGZNJ ili dežurna sestra ) zaključava sobu korisnika u zatečenom stanju, a ključ pohranjuje na recepciji Doma koja ključ ne smije predavati drugim osobama. Osoba koju je korisnik ovlastio dužna je preuzeti njegove stvari i isprazniti sobu u što kraćem roku a najkasnije za 5 dana od dana smrti. Nakon ispražnjavanja sobe, soba se komisijski preuzima u sastavu domaćice Doma, sobarice i socijalne radnice i o tome sastavlja pismeni Zapisnik o preuzimanju sobe.

U slučaju kada umrli korisnik nema rodbine ili ovlaštene osobe koja će preuzeti njegove stvari nadležni radnici Doma (domaćica i/ ili dežurna sestra ) odmah zaključavaju sobu u zatečenom stanju i ključ ostavljaju na recepciji koja ne smije ključ predavati drugim osobama.

Komisija u stambenom odjelu sastavljena od tri člana: domaćice, socijalne radnice i sobarice dužno je žurno, a najkasnije u roku od 2 dana izvršiti popis i opis zatečenih stvari korisnika i o tome sačiniti zapisnik .

Osobne stvari korisnika koji nema srodnike ili ovlaštenu osobu da ih preuzme pohranjuju se na određenom mjestu u Domu do okončanja ostavinskog postupka, odnosno o donošenja druge pravovaljane odluke.

U slučaju da je u sobi korisnika zatečen novac ili druge vrijednosti isti se uz pismenu potvrdu polažu u Blagajnu Doma gdje se čuvaju do donošenja druge pravovaljane odluke.

Socijalna služba Doma dužna je pokrenuti ostavinski postupak i priložiti zapisnik Komisije o popisu i opisu zatečenih stvari ili sredstava korisnika.

II.) Prilikom smještaja korisnika na Odjel gerijatrijsko zdravstvene njege (i demencije; i brige o zdravlju) ( tzv. stacionar ) korisnik može donijeti samo svoje osobne stvari.

Korisniku i članovima njegove obitelji daju se iste upute i informacije kao i u slučaju smještaja na stambenom dijelu Doma, osobito da ne drže novac i druge vrijednosti u Domu (preporuka ne više od 100,00 kuna).

U slučaju smrti korisnika u stacionaru nadležni radnici doma ( zdravstveni ili socijalni radnici ) obavještavaju osobu koju je korisnik prethodno ovlastio i pozivaju tu osobu da u što kraćem roku ( najviše 5 dana ) preuzme njegove osobne stvari.

Ukoliko korisnik nema srodnike ili ovlaštenu osobu, a postoje stvari ili sredstva preostala iza njegove smrti o tome se sastavlja zapisnik i pokreće ostavinski postupak .

Do okončanja postupka sredstva korisnika čuvaju se kao i sredstva korisnika umrlih u stambenom odjelu Doma.

Popis vrši Komisija za preuzimanje sobe, a čini ju: socijalna radnica, glavna sestra i odjelna sestra Doma.

#### XIV. PROTOKOL POSTUPANJA U SLUČAJU INCIDENTA IZAZVANOG OD STRANE SRODNIKA ILI DRUGIH POSJETITELJA

-Odvesti sukobljene u drugu prostoriju

-Zbrinuti korisnike iz prostorije

-Zaustaviti raspravu/sukob

-Pozvati se na prava i

zaštitu korisnika

te ostale zakonske mjere

za dobrobit korisnika

Ako se sukobljene strane ne smiruju potrebno je

-Pozvati drugo osoblje

-Udaljiti posjetitelje iz Doma

Ako se sukobljene strane fizički napadaju

- Pružiti zdravstvenu pomoć

- Pozvati policiju

Napraviti Zapisnik o događaju i navesti svjedoke

**Važna napomena:** potrebno je smiriti situaciju, suzdržati se od nepotrebnih komentara pred korisnicima i drugim prisutnim osobama, po potrebi obavijestiti voditelje i ravnatelja i postupiti dalje po njihovim uputama.

**Ravnateljica**

**Policija: 112 ili 192**



# DOM ZA STARIJE I NEMOĆNE OSOBE VARAŽDIN

42000 VARAŽDIN - ZAVOJNA 6



## XV. PROTOKOL

### O ULASKU NOVOG KORISNIKA U DOM

---

Ime i prezime korisnika

---

Mat.broj.korisnika

---

Datum useljenja

---

Broj sobe – vrsta smještaja

1. Socijalni radnik: \_\_\_\_\_
2. Voditelj odjela prehrane i posluživanja: \_\_\_\_\_
3. Računovodstvo: \_\_\_\_\_
4. Voditelj Odjela gerijatrijsko –zdravstvene njege i brige o zdravlju ili Odjela gerijatrijsko- zdravstvene njege i demencije : \_\_\_\_\_
5. Stambena sestra: \_\_\_\_\_
6. Radni terapeut: \_\_\_\_\_
7. Recepcija: \_\_\_\_\_
8. Odjel tehničko - pomoćnih poslova: \_\_\_\_\_

## XVI. IZVADAK IZ PRAVILNIKA O KUĆNOM REDU

**Sobe stambenog dijela** opremljene su domskom opremom. Hladnjake i ventilatore dozvoljeno je držati u sobama, ali uz obavezno plaćanje mjesečnog paušala za korištenje el. energije.

Drugu opremu **zabranjeno je unositi** u Dom bez prethodnog odobrenja (ravnatelja Doma ili voditelja odjela tehničko – pomoćnih poslova).

Za **sobni inventar** korisnici su osobno odgovorni. Ne može se vršiti premještaj ili odstranjivanje inventara. U sobama se može držati najpotrebnija garderoba. Svakodnevna manja pospremanja, ukoliko su u mogućnosti, vrše sami korisnici.

Veća spremanja vrše domske sobarice.

Iz higijenskih razloga u sobama se **ne smiju držati pokvarljive stvari, te stvari koje ne služe za osobne potrebe korisnika.**

U sobama se **ne smiju koristiti električna kuhala i grijalice i glačala.**

Korisnici mogu koristiti radio i TV, ali glasnoća mora biti takva da ne ometa druge korisnike.

Cvijeće se može uzgajati u za to predviđenim prostorijama. Kroz sobne balkone **zabranjuje se tresti krpe, bacati smeće, hranu i druge otpatke.** Na balkonu nije dozvoljeno sušenje rublja kao ni držanje osobnih stvari. **Zabranjeno je držanje životinja u sobama i drugim prostorijama Doma ali i bacanje ostataka hrane i hranjenje životinja u dvorišnom dijelu Doma.**

Radi sigurnosti korisnika soba **mora biti uvijek dostupna** radnicima Doma.

**Ključ** obavezno treba **izvaditi iz brave.**

**Koš za smeće** iz soba ostavlja se ispred sobe **od 7 do 8 sati** prema predviđenom rasporedu. Sobe se **ne zrače** na hodnike, a stolovi na hodnicima nisu za odlaganje posuđa i osobnih predmeta korisnika.

**Kvarove** u sobama korisnici prijavljuju recepcioneru.

**Čajne kuhinje** služe korisnicima za: kuhanje kave, čaja i drugih napitaka

**Zabranjeno je iznošenje hrane i domskog posuđa iz restorana.**

**Osobno rublje korisnika** pere se **jednom tjedno** prema rasporedu. Rublje se **označava** u praoni sa brojem sobe. Označeno rublje korisnici stavljaju u posebne vrećice koje pakuje radnici praone i na isti način vrate oprano rublje. Za održavanje domske krevetnine brinu se sobarice. Na pranje se ne prima rublje i odjeća koja se ne pere u stroju za pranje rublja.

U domu mora vladati mir za **nesmetani odmor od 21,00 – 7,00 sati.**

Posjete korisnici primaju u određenom vremenu uz javljanje na recepciju u stambenom dijelu svaki dan od **8,00-20,00 sati.**

**Korisnici** smješteni u **dvokrevetnim** sobama **posjetitelje primaju u dnevnom boravku**, a mogu i u sobi uz prethodni dogovor sa sustanarom.

**Pušenje nije dozvoljeno unutar cijelog Doma.**


**Dom ne snosi nikakvu odgovornost u slučaju nestanka privatnih stvari dragocjenosti ili gotovog novca kojeg korisnik donese sa sobom.**

Korisnik može pohraniti određeni iznos gotovog novca (do 1.000,00 kn) u kasi doma.

Izmjene i dopune Protokola u kriznim i drugim situacijama donesene 14.09.2018. godine.

**Izradila:**


**Jelena Šamarija, mag. soc. rada**

  
\_\_\_\_\_

**Ravnateljica Doma:**

**Vesna Vidović-Oreški, mag. soc. rada**



  
\_\_\_\_\_

## **I Z J A V A**

Pored aktivnosti koje se provode u sklopu redovnih programa, korisnici se uključuju i u razne druge aktivnosti. Zakonom o provedbi Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka (NN br. 42/2018) i Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka 2016/679 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 27. travnja 2016., osigurana je zaštita privatnog života i ostalih ljudskih prava i temeljnih sloboda u prikupljanju, obradi i korištenju osobnih podataka. Podaci i materijali koji se prikupljaju u Domu koriste se isključivo u svrhu poboljšanja kvalitete života korisnika u ustanovi.

Svojim potpisom odobravam sljedeće aktivnosti:

- fotografiranje korisnika, video ili audio zapise javnih nastupa korisnika
- odlazak na izlet koji je organiziran u sklopu domskih aktivnosti
- priredbe, programi i izleti u medijima
- slanje radova korisnika na izložbe
- snimanje različitih aktivnosti korisnika
- ispitivanja korisnika za studijske potrebe
- objavljivanje radova i aktivnosti korisnika u domskom listu i na web stranici doma

Ime i prezime korisnika \_\_\_\_\_

Potpis korisnika /skrbnika

\_\_\_\_\_

U Varaždinu, \_\_\_\_\_ 2018.

# PROCJENA RIZIKA

*Aktivnost:* \_\_\_\_\_

*Nositelji aktivnosti:* \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Provoditelji aktivnosti:* \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Korisnici Doma:* \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Datum i vrijeme putovanja:* \_\_\_\_\_

*Mjesto putovanja:* \_\_\_\_\_

*Ciljevi aktivnosti:* \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*S aktivnošću upoznati:* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**ANALIZA RIZIKA**

<i>Opasnosti:</i>	<i>Moguće posljedice:</i>	<i>Prevenција:</i>

***Evaluacija aktivnosti (uspješnost, komentari, specifičnosti):***

--

*Ravnateljica:* \_\_\_\_\_

*Nositelji aktivnosti: 1.* \_\_\_\_\_

*2.* \_\_\_\_\_

Obrazac – 3
-------------

RB	
----	--

**Z A P I S N I K**  
**o postupanju u kriznim situacijama**

<b>DATUM</b>	
--------------	--

<b>IMENA RADNIKA I OSTALIH UKLJUČENIH OSOBA</b>

<b>IME I PREZIME KORISNIKA</b>

<b>KRAĆI OPIS SITUACIJE</b>

<b>KORACI POSTUPANJA</b>

**SAT I IME OSOBE KOJA JE UPOZNATA S DOGAĐAJEM**

--

**PODUZETE MJERE**

--

---

**Ime i prezime osobe koja je  
sastavila zapisnik**

---

**RAVNATELJICA**



**EVIDENCIJSKI LIST O POVREDAMA KORISNIKA**

<b>IME I PREZIME KORISNIKA</b>	
--------------------------------	--

<b>VRIJEME POVREĐIVANJA</b>	
<b>MJESTO POVREĐIVANJA</b>	
<b>PRISUTNE OSOBE</b>	

<b>NAČIN NASTANKA POVREDE</b>
<b>OPIS POVREDE</b>
<b>PODUZETE MJERE</b>

\_\_\_\_\_  
**Ime i prezime osobe koja je  
ispunila evidencijski list**

\_\_\_\_\_  
**RAVNATELJICA**

