



KLASA:003-05/17-01/02
URBROJ:2156-56-17-01
U Lovranu, 28.02.2017.

Protokol o postupanju Doma u slučaju kriznih situacija

Protokol se odnosi na preveniranje mogućih situacija povećanog rizika te na postupanje u konkretnim situacijama s ciljem zaštite djece i djelatnika.

Ovaj protokol temelji se na Zakonu o osnovnom i srednjem školstvu(NN 152/14, 07/17), Zakonu o zaštiti od nasilja u obitelji(NN 60/10), Programu aktivnosti za sprečavanje nasilja među djecom i mladima (Vlada RH 25.2.2004.), Protokol o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima(Vlada RH 25.2.2004.), Pravilniku o načinu postupanja odgojno-obrazovnih radnika školskih ustanova u poduzimanju mjera zaštite prava učenika te prijave svakog kršenja tih prava nadležnim tijelima (NN 132/13) te podzakonskim aktima doma.

Protokol sadrži:

1. Protokol Doma u slučaju nasilja nad djecom
2. Protokol Doma u slučaju vršnjačkog sukoba
3. Protokol Doma u slučaju sumnje ili saznanja o obiteljskom nasilju
4. Protokol Doma u slučaju nasilja prema učenicima od strane odrasle osobe u Domu (odgajatelja, drugih zaposlenika Doma, roditelja, nepoznatih osoba)
5. Protokol Doma u slučaju nasilja prema djelatnicima Doma od strane učenika doma
6. Protokol postupanja u slučaju nasilnog ponašanja odrasle osobe nad odraslom osobom u Domu
7. Obrazac o sukobu uz web Obrazac za evidenciju o pojedinačnom slučaju nasilja u odgojno-obrazovnim ustanovama

Protokol mora biti izvješten na vidnom i svima dostupnom mjestu u Domu.

Koordinator aktivnosti vezanih uz problematiku nasilja u odgojno-obrazovnoj ustanovi je pedagog ili dežurni odgajatelj koji je u slučaju njezine odsutnosti zamjenjuje.

1. Definicija nasilja sukladno Protokolu o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima:

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 povređivanja, a koje se, neovisno o mjestu izvršenja može razlikovati po obliku, težini, intenzitetu i vremenskom trajanju i koje uključuje ponavljanje istog obrasca i održava neravnomjeran odnos snaga (jači protiv slabijih ili grupa protiv pojedinca). Nasiljem među djecom i mladima smatra se:

1. namjerno uzrokovani fizički napad u bilo kojem obliku, primjerice udaranje, guranje, gađanje, šamaranje, čupanje, zaključavanje, pljuvanje i slično bez obzira da li je kod napadnutoga djeteta nastupila tjelesna povreda
2. psihičko i emocionalno nasilje prouzročeno opetovanim ili trajnim negativnim postupcima od strane jednog djeteta ili više djece. negativni postupci su: ogovaranje, nazivanje pogrđnim imenima, ismijavanje, zastrašivanje, izrugivanje, namjerno zanemarivanje i isključivanje iz skupine kojoj pripada ili isključivanje i zabranjivanje sudjelovanja u različitim aktivnostima s ciljem nanošenja patnje ili boli, širenje glasina s ciljem izolacije djeteta od ostalih učenika, oduzimanjem stvari ili novaca, uništavanje ili oštećivanje djetetovih stvari, ponižavanje, naređivanje ili zahtijevanje poslušnosti ili na drugi način dovođenje 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.

Definicija sukoba sukladno Protokolu o postupanju u slučaju nasilja među djecom i mladima:

Vršnjački sukob smatra se sukob u kojem ne postoje elementi navedeni za nasilništvo; djeca ne inzistiraju da mora biti po njihovu; mogu dati razloge zašto su u sukobu; ispričati se ili prihvatiti rješenje da nitko nije pobijedio; slobodno pregovarati da bi zadovoljili svoje potrebe; mogu promijeniti temu i otići iz situacije.

Protokol Doma u slučaju nasilja među djecom

1. Svaki djelatnik Doma koji uoči ili ima saznanje o nasilnom postupanju nad nekim učenikom/učenicima dužan je poduzeti sve mjere da se zaustavi i prekine aktualno nasilno postupanje te o tome odmah obavijestiti dežurnog odgajatelja, matičnog odgajatelja, stručnog suradnika i ravnatelja. Nazočni djelatnik pruža pomoć i podršku učeniku prema kojem se nasilno postupalo do dolaska odgajatelja ili pedagoga.
2. Procjenjuje se je li djetetu potrebna liječnička pomoć te se po potrebi poziva službu za hitnu pomoć ili otpratiti/osigurati praćenje djeteta liječniku.
3. Ravnatelj ili osoba koju je ravnatelj ovlastio obavještava roditelje o činjenicama do kojih se do tada došlo, aktivnostima koje su poduzete i koje će se poduzeti te poziva roditelje učenika žrtve u Dom ili na hitnu pomoć ukoliko je učenik zadržan na hitnoj pomoći.
4. Odgojno obrazovni djelatnici koji su se zatekli u Domu u trenutku počinjenja nasilnog postupanja nastoje utvrditi sve okolnosti vezane uz oblik, intenzitet, težinu i vremensko trajanje nasilnog postupanja od strane drugih učenika koji su svjedočili navedenom događaju. O razgovorima se vodi zapisnik, a osobe svjedoci daju izjave.



5. Ravnatelj i pedagog po prijavi nasilja, u slučaju da učeniku nije potrebna liječnička pomoć, obavljaju razgovor s učenikom žrtvom u nazočnosti matičnog odgajatelja. Ukoliko je učeniku bila potrebna liječnička pomoć, razgovor obavljaju kada to liječnik dozvoli. Ako je učenik to u stanju daje izjavu o događaju te se o razgovoru vodi zapisnik. Pri razgovoru se vodi računa da se postupa osobito pažljivo, poštujući njegovo dostojanstvo i pružajući mu potporu.
6. Ravnatelj, pedagog ili matični odgajatelj roditelje učenika žrtve daju obavijesti o mogućim oblicima savjetodavne i stručne pomoći za dijete u Domu ili izvan Doma, s ciljem davanja potpore i osnaživanja djeteta te prorade traumatskog događaja. O razgovoru vode službenu bilješku, a u slučaju da je roditelj osobno nazočan i zapisnik.
7. Ravnatelj i pedagog u prisutnosti matičnog odgajatelja što žurnije po počinjenju nasilja obavljaju razgovor s učenikom koji je nasilno postupao. Djetetu ukazuju na neprihvatljivost i štetnost takvog ponašanja te ga savjetuju i potiču na promjenu ponašanja. Pri razgovoru se vodi računa da se postupa osobito pažljivo, poštujući njegovo dostojanstvo i pružajući mu potporu. Učenik koji je nasilno postupao ispunjava Obrazac za opis događaja.
8. Razgovor s roditeljem učenika učiniteljmnasilnog postupka obavlja se u prisutnosti ravnatelja, pedagoga ili matičnog odgajatelja učenika. O razgovoru se vodi zapisnik. Upoznaje se roditelje s događajima, neprihvatljivošću i štetnošću takvog ponašanja te ih se savjetuje s ciljem promjene takvog ponašanja i poziva na uključivanje u savjetovanje /stručnu pomoć u Domu ili izvan Doma (Centar za socijalni rad, Obiteljski centar i dr.) Obavještavaju roditelje o obavezi Doma da slučaj prijavi Centru za socijalnu skrb, Uredu državne uprave u županiji za poslove obrazovanja, nadležnu policijsku postaju i ministarstvo nadležno za poslove obrazovanja i Zavod za javno zdravstvo područne (regionalne) samouprave u djelatnosti školske i sveučilišne medicine.
9. Pedagog ili osoba koju je za postupanje ovlastio ravnatelj će kao koordinator protokola prikupiti sve izjave i zapisnike te ih dostaviti u tajništvo kako bi bili dostupni na zahtjev nadležnim tijelima. Tajnik ustanove po ovlasti ravnatelja potom popunjava web obrazac koji se šalje u MZO. Ravnatelj će o službenim bilješkama obavijestiti Centar za socijalnu skrb, Ured državne uprave u županiji za poslove obrazovanja, nadležnu policijsku postaju ili ministarstvo nadležno za poslove obrazovanja i Zavod za javno zdravstvo područne (regionalne) samouprave u djelatnosti školske i sveučilišne medicine.

Postupanja ukoliko se nasilje dogodilo noću

10. Ukoliko se nasilje dogodilo noću, noćni pazitelj poduzima sve mjere da zaustavi nasilno postupanje, ako je to potrebno poziva hitnu pomoć te zove medicinsku sestru, matičnog odgajatelja ili zamjenskog odgajatelja koji odlaze u pratnji učenika.



11. Jedna od gore navedenih osobe ostaje s učenikom kod liječnika dok ne dobije preporuku za daljnje postupanje te čeka dolazak roditelja ili zakonskog zastupnika.
12. U slučaju uočenog nasilja noću, noćni pazitelj obavještava ravnatelja. Ravnatelj obavještava roditelje. U slučaju ako je ravnatelj nedostupan, noćni pazitelj obavještava pedagoga ili matičnog odgajatelja, a ako su oni nedostupni obavještava roditelje.
13. Noćni pazitelj o događajima i saznanjima radi bilješku u knjizi noćnog pazitelja.
14. Ravnatelj, pedagog i noćni pazitelj poduzimaju mjere za daljnjim sprečavanjem nasilnog postupanja te ako je to potrebno uz pomoć drugih djelatnika. U slučaju ako postoji opasnost nastavka nasilnog postupanja ravnatelj poziva policiju.

Radnje koje se poduzimaju nakon počinjenog nasilnog postupanja

15. U slučaju ponovljenog nasilnog postupanja učenika Dom je obvezan bez odgode, a u suradnji s liječnikom školske medicine i nadležnim CZSS-om, uputiti učenika koji je počinio nasilje na postupak procjene rizičnosti ponašanja, mentalnog i fizičkog zdravlja i obiteljskih prilika.
16. Ukoliko se radi o osobito teškom obliku ili intenzitetu nasilnog postupanja koje je izazvalo ili može izazvati traumu u učenika koji su žrtve nasilnog događaja ili u drugih učenika koji su svjedočili tom događaju, ravnatelj izvješćuje ministarstvo nadležno za poslove obrazovanja i nadležne stručne osobe.
17. Svi odgojno-obrazovni djelatnici poduzet će sve radnje da dođe do pomirenja učenika žrtve i učenika počinitelja nasilja te postizanje tolerantnog i prijateljskog ponašanja učenika.
18. Ravnatelji i pedagog obavijestit će o događajima i poduzetim radnjama Vijeće odgajatelja te na Vijeću dogovoriti mjere za postizanje tolerantnog i prijateljskog okruženja bez nasilja.
19. Pedagog i matični odgajatelj će održati radionice u odgojnim skupinama te sastanke sa roditeljima na kojima će održati radionice na temu nasilja, postupci kod nasilnog ponašanja i mjere za sprečavanje nasilja.
20. Matični odgajatelj i pedagog raditi će s učenicima na temi tolerancije i nenasilne komunikacije.
21. Pedagog će učenike žrtve i vršitelje nasilnog postupanja uključiti u savjetodavni rad.

Protokol Doma u slučaju vršnjačkog sukoba

1. Svaki djelatnik Doma koji uoči sukob među učenicima dužan je zaustaviti ga te o sukobu obavijestiti dežurnog /matičnog odgajatelja, pedagoga ili ravnatelja.



2. Noćni pazitelj ili dežurni odgajatelj o sukobu piše službenu bilješku u knjigu dežurstva ili knjigu noćnog pazitelja te o tome obavještava ravnatelja i matičnog odgajatelja. Stručna osoba kojoj je sukob prijavljen ispunjava obrazac o sukobu u Domu.
3. Matični odgajatelj ili pedagog obavljaju razgovor sa sukobljenim učenicima, dogovaraju da se međusobno ispričaju, prihvate rješenje u kojem nitko neće pobijediti i nadoknade eventualnu štetu.
4. Matični odgajatelj ili pedagog od učenika uzimaju izjave o događajima. Učenici sudionici sukoba popunjavaju Obrazac za opis događaja. Obrazac se predaje pedagogu.
5. Matični odgajatelj obavještava roditelje o sukobu. A u slučaju da učenik dolazi češće u sukob s vršnjacima matični odgajatelj i pedagog pozivaju roditelje Dom s ciljem prevladavanja takve situacije i pomoći učeniku.
6. Prema potrebi pedagog će učenika uključiti u savjetodavni rad u Domu te ako je to potrebno u dogovoru s roditeljima u savjetodavni rad izvan Doma.
7. Ako učenik češće krši pravila Kućnog reda, ne poštuje dogovore, ne prihvaća restituciju, Dom će primijeniti odgovarajuće pedagoške mjere u skladu s Statutom.
8. U slučaju ako sve gore navedene mjere nisu dovele do poboljšanja ponašanja učenika ili u slučaju nesuradnje roditelja postupit će se kao da se radi o nasilju među učenicima po protokolu u slučaju nasilja.

Protokol Doma u slučaju sumnje ili saznanja o nasilju u obitelji

1. U slučaju da neki djelatnik sumnja na nasilno postupanje, sazna ili svjedoči nasilju unutar obitelji ili zanemarivanju, djelatnik je dužan prema čl.5. Zakona o zaštiti od nasilja u obitelji (NN 60/10) odmah obavijestiti matičnog odgajatelja, pedagoga ili ravnatelja škole.
Ravnatelj i pedagog će uz prisustvo matičnog odgajatelja obaviti razgovor s učenikom, ako je dostupan i upoznati dijete s daljnjim postupkom. Pri razgovoru posebno obraćaju pažnju da li dijete iznosi okolnosti koje bi ukazivale da je žrtva zanemarivanja, zlostavljanja u obitelji ili izvan nje.
2. Ako sumnjaju na zlostavljanje od strane jednog roditelja ravnatelj i pedagog pozvat će drugog roditelja na razgovor i upoznati ga sa sumnjama i informacijama koje djelatnici posjeduju.
3. Ako je dijete zlostavljano od strane oba roditelja ili postoji sumnja za to, ravnatelj odmah obavještava Centar za socijalnu skrb i dalje postupi u dogovoru s Centrom, a u slučaju da se dođe do saznanja o počinjenju krivičnog djela nad učenikom obavještava policiju.



4. Ravnatelj i pedagog upoznat će roditelje sa neprihvatljivošću takvog ponašanja i informirati ih o obavezi škole da se slučaj prijavi nadležnom Centru za socijalnu skrb policiji. Ako su roditelji spremni na suradnju pedagog će ih uključiti u savjetodavni rad u Domu ili im preporučiti drugu odgovarajuću ustanovu.
5. Ako roditelji odbijaju suradnju ravnatelj o tome informira CZSS.
6. Ako je djetetu potrebna liječnička pomoć, s njim odlazi roditelj za kojeg ne postoji sumnja da je zlostavljali medicinska sestra (u njenoj odsutnosti matični ili zamjenski odgajatelj) ili predstavnik CZSS-a.
7. Tijekom razgovora stručni suradnik vodi zapisnik. Zapisnik potpisuje ravnatelj, stručni suradnik i matični odgajatelj.
8. Daljnje postupanje uskladiti s CZSS-om u cilju dobrobiti djeteta.

Protokol doma u slučaju nasilja prema učenicima od strane odrasle osobe u Domu (odgajatelja, drugih zaposlenika Doma, roditelja drugog učenika, nepoznatih osoba)

1. Svi djelatnici Doma dužni su u slučaju sumnje da je učenik doživio zlostavljanje od odrasle osobe odmah pokušati prekinuti nasilno ponašanje prema učeniku.
2. Ako u tome ne uspiju trebaju odmah obavijestiti ravnatelja, pedagoga ili dostupnog odgajatelja kako bi pokušali prekinuti nasilno ponašanje prema učeniku.
3. Ravnatelj odmah poziva policiju, a u slučaju spriječenosti dežurni odgajatelj ili noćni pazitelj. Ako je nazočni djelatnik uspio prekinuti nasilno ponašanje o tome obavještava ravnatelja ili pedagoga, a u njihovoj odsutnosti dežurnog odgajatelja. Pedagog ili dežurni odgajatelj o tome obavještavaju ravnatelja. Odgajatelj kojem je slučaj prijavljen popunjava Obrazac opisa događaja ga potom predaju tajniku Doma koji ispunjava web Obrazac za evidenciju o pojedinačnom slučaju nasilja u odgojno-obrazovnim ustanovama.
4. Ravnatelj, pedagog ili dežurni odgajatelj upozoravaju osobu koja se ponašala nasilno na neprihvatljivost i štetnost takvog ponašanja i informiraju je o obavezi Doma da slučaj prijavi nadležnom CZSS-u, policiji, Uredu državne uprave u županiji te MZO-u. Ako je sudionik nasilja djelatnik Doma, isti popunjava Obrazac opisa događaja.
5. Ravnatelj o događaju obavještava gore navedene institucije.
6. Pedagog u prisutnosti matičnog odgajatelja i ravnatelja obavlja razgovor s učenikom odmah po saznanju o događaju s ciljem normaliziranja osjećaja i sprečavanja trauma kod djeteta. Tijekom razgovora obavezan je voditi zapisnik kojeg potpisuje ravnatelj, pedagog i matični odgajatelj.
7. Ravnatelj ili pedagog po obavljenom razgovoru s učenikom obavještavaju roditelje učenika ili drugog roditelja, ako je jedan od roditelja nasilno postupao.



Roditelje/roditelja informiraju o potrebi uključivanja djeteta i roditelja u savjetodavni rad i stručnu pomoć u Domu ili izvan Doma.

8. Ukoliko je učenik povrijeđen ili postoji sumnja da bi mogao biti ozlijeđen s njime liječniku odlazi roditelj (ako je dostupan), medicinska sestra, matični ili zamjenski odgajatelj. U pratnji može ići i predstavnik CZSS-a.

Protokol Doma u slučaju nasilja prema djelatnicima Doma od strane učenika Doma

1. U slučaju ako djelatnik doživi nasilje ili prijetnju nasiljem od strane učenika Doma o tome obavještava ravnatelja ili pedagoga. Odgajatelj kojemu je nasilje prijavljeno i djelatnik koji je nasilje prijavio popunjavaju Obrazac za opis događaja te ga potom predaju tajniku Doma koji ispunjavaweb Obrazac za evidenciju o pojedinačnom slučaju nasilja u odgojno-obrazovnim ustanovama.
2. Ravnatelj i stručni suradnik u prisustvu matičnog odgajatelja razgovaraju s učenikom. Koordinator vodi zapisnik o razgovoru. Učenik popunjava Obrazac za opis događaja.
3. Ravnatelj ili pedagog o događaju obavještavaju roditelja učenika i upozoravaju ih na neprihvatljivost takvog ponašanja. O razgovoru se vodi službena bilješka.
4. Vijeće odgajatelja prema učeniku poduzet će odgovarajuću odgojnu mjeru u skladu s Pravilnikom o izricanju pedagoških mjera.
5. Pedagog će uključiti učenika u savjetodavni tretman u Domu ili u dogovoru s roditeljima izvan Doma.
6. Ravnatelj o događaju izvještava CZSS te po potrebi policiju.
7. Ako se poziva policija, ravnatelj će najprije usmeno, a zatim i pisano na propisanim obrascima obavijestiti MZO.
8. U slučaju da su nasilnom događaju prisustvovali učenici te bi to iskustvo za učenike moglo biti traumatično, ravnatelj i pedagog dužni su im osigurati stručnu pomoć (pri tome se savjetuju sa stručnim osobama koje imaju iskustva u radu sa traumatiziranim osobama).

Protokol postupanja u slučaju nasilnog ponašanja odrasle osobe nad odraslom osobom u Domu

1. Svaki djelatnik Doma u slučaju nasilnog ponašanja odrasle osobe (roditelja učenika, djelatnika Doma ili nepoznate osobe) prema drugoj odrasloj osobi u Domu (roditelju ili djelatniku) mora pokušati prekinuti nasilno ponašanje, upozoriti osobu koja se tako ponaša na neprihvatljivost i štetnost takvog ponašanja i zatražiti od te osobe da napusti prostor Doma.



UČENIČKI DOM LOVRAN,
43. istarske divizije 3
51415 Lovran

2. Ako u pokušaju sprečavanja nasilja ne uspiju, trebaju odmah pozvati ravnatelja ili drugog djelatnika kako bi pokušali prekinuti nasilno ponašanje.
3. Ravnatelj ili dežurni odgovornik pozivaju policiju.
4. U slučaju da djelatnik uspije zaustaviti nasilno postupanje o tome obavještava ravnatelja. Ravnatelj o događaju obavještava policiju, CZSS te MZO.
5. Djelatnici koji su sudjelovali inazočili sukobu popunjavaju Obrazac za opis događaja, a ravnatelj radi bilješku.
6. Isti postupak provodi se u slučaju ako postoji saznanje da odrasla osoba u prostor Doma unosi oružje ili druge predmete koji bi mogli ugroziti sigurnost i imovinu Doma.



UČENIČKI DOM LOVRAN,
43. istarske divizije 3
51415 Lovran
