

Na prijedlog stručnog vijeća Doma za odrasle osobe Borova, na sjednici održanoj 22.siječnja 2018. godine, ravnateljica Doma Zlata Rončević, dipl. socijalna radnica donosi

## **SIGURNOSNI I ZAŠTITNI PROGRAM I PROTOKOL POSTUPANJA U KRIZNIM SITUACIJAMA**

Primjenom programa 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 zaposlenika skrbnika i korisnika o ponašanjima kojima osiguravamo sigurnost korisnika

### **NOSITELJ PROGRAMA**

- Zlata Rončević, ravnateljica Doma

### **VODITELJI PROGRAMA**

- Voditelj Tima za kvalitetu Ivana Piljek
- Voditelj Odjel zdravstvene njage i brige o zdravlju korisnika Gordana Šmiderkal

### **PROVODITELJI PROGRAMA**

- Odjel socijalnog rada, izvaninstitucionalne skrbi i dnevнog boravka
- Radnici odjela zdravstvene njage i brige o zdravlju korisnika
- Administrativno osoblje
- Tehničko osoblje

### **MATERIJALNI UVJETI**

Za sigurnost korisnika trebalo bi:

- postaviti video nadzor
- postaviti zaštitu za utičnice

- postaviti rukohvate na hodnicima na stacionaru
- koristiti stroj za pranje poda da se izbjegne skliski pod
- redovito uređivati dvorište koje koriste korisnici
- zamijeniti devastirani namještaj

#### **SKRB ZA ZDRAVLJE**

- uskladiti dnevni ritam s potrebama korisnika
- sanitarno – higijensko održavanje
- održavanje higijene svih prostorija u kojima borave korisnici
- dezinfekcija soba i sanitarnih prostora
- ispitivanje bakteriološke ispravnosti pripremljenih obroka
- ispitivanje energetske i prehrambene vrijednosti obroka
- sistematski pregledi radnika
- usklađivanje s HACCP sustavom

#### **STRUČNI RAD**

- dogоворити и поштивати правила пonašanja на odjelima i domu
- uočiti opasne situacije te poučavati o ponašanju u istima
- razvijati i jačati osjećaje samostalnosti, sigurnosti i spoznaje o sebi
- razvijati sposobnosti korisnika za izražavanje želja, potreba i interesa i za međusobno uvažavanje
- poučavati o postupcima samozaštite

#### **STRUČNO USAVRŠAVANJE RADNIKA**

- kolektivno
  - unutar doma (radionice, predavanja, savjetovanja, mjesecni dogovori)
  - izvan doma (radionice, predavanja)
- individualno
  - koristeći literaturu

#### **EVALUACIJA PROGRAMA**

Izvešće o provedbi programa bit će sastavni dio godišnjeg izvešća o radu doma.

#### **1. Mjere postupanja kod dovođenja i odvođenja od kuće korisnika**

- Osoba koja odvodi korisnika izvan doma, treba potpisati izjavu kojom daje podatke o sebi i potpisuje da preuzima odgovornost za zdravlje i sigurnost korisnika izvan doma
- Socijalna radnica je dužna najmanje jednom godišnje provjeriti i ažurirati podatke o brojevima telefona članova obitelji odnosno skrbnika i promjene dostaviti ambulanti Doma
- U slučajevima kada se kod prijema korisnika uoči fizička povreda ili simptomi bolesti, medicinska sestra je dužna od člana obitelji/skrbnika zatražiti informaciju o događaju, istu zabilježiti u dnevnik i obavijestiti socijalnu radnicu.

## VAŽNI TELEFONSKI BROJEVI

POLICIJA	192
HITNA POMOĆ	112
RAVNATELJ	098/643-100
VODITELJ ODJELA SOCIJALNOG RADA	099/723-3272
GLAVNA SESTRA	098/286-534-Gordana Šmiderkal
SOCIJALNE RADNICE	098/220-792 Ivana Piljek 099/399-81069- Vlatka Mikulić
KUĆNI MAJSTOR	098/286-436-Draško Dejanović
VODITELJ ODJELA POMOĆNO TEHNIČKIH POSLOVA	098/286-496-Drago Holec

### 2. Mjere postupanja kod prijevoza korisnika za potrebe programa

- Ako za potrebe programa (priredbe, predstave, natjecanje, izlete i sl.) potrebno prevoziti korisnike to je moguće uz pristanak člana obitelji/skrbnika
- Ne preporuča se korisnike prevoziti osobnim automobilima radnika doma.

### 3. Mjere sigurnosti korisnika u sobi dnevnog boravka i drugim prostorijama doma

- Primarna mjera sigurnosti korisnika je stalni nadzor nad kretanjem korisnika
- Električne utičnice moraju biti prekrivene, a električni vodovi izvan dohvata korisnika
- Materijali namijenjeni korisnicima moraju biti netoksični
- Radni terapeut je dužan pregledavati sredstva radne terapije i odstraniti oštećene predmete
- Prozorska stakla i ogledala moraju biti cijela
- Sredstva za čišćenje, lijekovi i svi opasni proizvodi moraju biti pohranjeni i zaključani u ormarima koje koristi medicinsko osoblje/tehničko osoblje
- Sve prostorije u kojima borave ili koriste korisnici moraju biti svakodnevno čišćene, prane i dezinficirane na kraju radnog dana
- Prostorije se moraju svakodnevno provjetravati
- Posteljina za korisnike mora se mijenjati jednom tjedno i/ili po potrebi
- Kućni majstor i spremackice provjeravaju ispravnost sanitarnih čvorova – prohodnost umivaonika i zahodskih školjki
- Posjete koje dolaze u sobu nepokretnih korisnika trebaju biti tihе i ne smetati drugim korisnicima, ostale posjete za korisnike koji su pokretni upućivati na zajedničko druženje i boravak u prostoriji za posjete
- Kućni majstor provjerava ispravnost rasvjete i grijanja i zadužen je za popravak opreme
- Prema zakonskim rokovima vrše se ispitivanja elektroinstalacija, strojeva s povećanim opasnostima, gromobranima, vodovodne i hidrantske mreže, radnog okoliša i kotlovnice s ovlaštenim institucijama. Za to je zadužen kućni majstor.

- Pravilnikom o zaštiti od požara utvrđene su izvanredne situacije i načini postupanja

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

- Zelene površine na vanjskim prostorima doma moraju biti redovito održavani
- Svi stručni radnici koji uoče nedostatke ili opasnosti obavezno o tome obavještava ravnatelja
- U slučaju hitne potrebe reagiranja, medicinske sestre ili drugi radnik odmah treba obavijestiti odgovorne osobe (ravnatelja ili stručni tim)
- Pri organiziranju izleta, ljetovanja, zimovanja obavezno se izrađuje procjena rizika

#### **5. Mjere sigurnosti tijekom sudjelovanja korisnika u kulturno zabavnim i rekreativno-sportskim programima organiziranim izvan Doma**

- Skrbnici/članovi obitelji su dužni informirati se o sudjelovanju korisnika u sportsko-rekreativnim te kulturno-zabavnim programima organiziranih izvan Doma (klubovi, udruge)
- Prijevoz u svrhu programa/manifestacija može biti grupno organizirano autobusom ili kombi vozilom
- Ukoliko se organizira grupni prijevoz korisnika autobusom, odgovorni su svi stručni radnici na putu
- Ukoliko je organiziran grupni prijevoz, korisnici na događanja odlaze u pratnji stručnih radnika ( socijalni radnik, psiholog, medicinska sestra, radni terapeut, fizioterapeut)

#### **6. Mjere zdravstvene zaštite korisnika u domu**

- Medicinska sestra prema primarnoj skrbi upoznaje socijalnu radnicu s podacima o zdravlju korisnika
- Na odjelima doma u ambulantama postavljeni su ormarići za prvu pomoć s popisom sanitetskog materijala
- Lijekovi se čuvaju u prikladnom prostoru
- Medicinske sestre zadužene su za pravilno slaganje lijekova na ime korisnika i promjene terapije redovno ažurirati, a za korisnike koje imaju u primarnoj skrbi obavezno jednom mjesечно pregledati da li je potreban pregled liječnika i specijaliste
- Sanitetski materijal popunjava medicinska sestra
- Postoje pisane smjernice za zdravstveno osoblje koje daje lijekove
- Fizioterapeut po procjeni i mišljenju liječnika/ fizijatra /, fizioterapeuta, uz potpisano suglasnost pruža fizikalnu terapiju

## **PROTOKOLI POSTUPANJA RADNIKA USTANOVE U SLUČAJU KRIZNIH SITUACIJA**

### **1. Postupanje u slučaju bijega korisnika iz doma**

- u slučaju bijega/nestanka korisnika medicinska sestra ne smije napuštati odjele prije nego što osigura prisutnost drugog radnika koji ostaje s korisnicima
- primjenjivati upute navedene u Protokolu o postupanju u slučaju odlaska korisnika iz Doma bez odobrenja,
- po bijegu provodi se kratka krizna intervencija, timska refleksija na događaj, sastavlja se izvješće i ispunjava zapisnik

### **2. Postupanje u slučaju kada je korisnik izvan kontrole emocija i ponašanja te u slučaju nasilja među korisnicima doma**

- Ako medicinska sestra ne može smiriti korisnika u sobi, treba ga izvesti van iz sobe uz obavezno osiguranje druge osobe s ostalim korisnicima
- Potrebno je ukloniti sve predmete s kojima se korisnik može ozlijediti
- U slučaju nasilja među korisnicima svi radnici trebaju odmah poduzeti sve mјere kako bi se zaustavilo i prekinulo nasilno ponašanje, a u slučaju potrebe zatražiti pomoć ostalih radnika
- Po dojavni nasilja potrebno je po procjeni obaviti razgovor s korisnikom koji je žrtva nasilja (stručni radnici), obavijestiti članove obitelji (ili skrbnike), te pružiti pomoć korisnicima svjedocima nasilja
- Potrebno je po procjeni korisnikovog stanja razgovarati s korisnikom koji je počinio nasilje uz nazočnost stručne osobe, pozvati članove obitelji ili skrbnike korisnika koji je počinio nasilje, upoznati ih s događajem, te savjetovati
- U slučaju zlostavljanja ravnatelj doma obavezan je izvijestiti policiju
- Između žrtve i počinitelja nasilja treba onemogućiti daljnje kontakte
- Socijalna radnica i stručni radnici moraju sastaviti službenu zabilješku o događaju
- 

### **3. Postupanje u slučaju sumnje na zlostavljanje korisnika**

- Ako medicinska sestra 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
- Medicinska sestra ne provodi istraživačko ispitivanje korisnika o vrsti i sadržaju sumnje na njegovo zlostavljanje
- O sumnjama na zlostavljanje ne iznose se informacije neovlaštenim osobama i korisnicima na odjelu
- Medicinska sestra će obavijestiti stručni tim o sumnji na zlostavljanje koji će pregledati korisnika i sastaviti zapisnik
- Ravnatelj i članovi stručnog tima u suradnji sa medicinskim sestrama koji izražavaju sumnju na zlostavljanje korisnika timski će poduzeti sljedeće mјere:
  - Razgovarat će s korisnikom
  - Izraditi 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 odgovoran ravnatelj
- O konkretnom slučaju i poduzetim mjerama mora se sastaviti zapisnik

#### **4. 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 ravnatelja ili stručni tim

#### **5. Prva pomoć u domu i način postupanja**

##### *Ozljede i bolesti*

- U slučaju ozljede korisnika medicinska sestra je dužna pružiti prvu pomoć
- Nikad se ne smije ostavljati korisnike same na odjelu bez prisutnosti njegovatelja ili medicinske sestre
- Njegovatelj mora umiriti korisnika i primijeniti stečeno znanje
- Njegovatelj mora o slučaju ozljede obavijestiti medicinsku sestruru koja u najkraćem mogućem vremenu preuzima brigu za korisnika
- Medicinska sestra donosi odluku o dalnjem postupanju – izolacija, hitna pomoć, obavještava člana obitelji/skrbnika
- Ukoliko medicinska sestra kod korisnika primijeti znakove bolesti – povišena temperatura, povraćanje, proljev, bol koja ne prolazi (zub, glava, trbuš, grlo i sl.), promjene na koži, o tome obavještava liječnika za pregled korisnika
- Sve ozljede evidentiraju se u obrascu

##### *Situacije opasne po život korisnika*

- Ukoliko kod korisnika dođe do  
gubitka svijesti  
febrilnih konvulzija  
epileptičnog napadaja  
gušenja stranim tijelom  
jačeg krvarenja, veće tjelesne ozljede  
stranog tijela u uhu, oku, nosu  
alergijske reakcije – anafilaktički šok  
toplinskog udara potrebno je korisnika umiriti i nikako ga ne ostavljati samog bez prisutnosti medicinske sestre i njegovatelja
- Potrebno je primijeniti stečeno znanje u koje smo sigurni i pružiti prvu pomoć korisniku
- Njegovatelj mora odmah pozvati medicinsku sestruru
- Potrebno je pozvati hitnu pomoć što čini medicinska sestra
- Potrebno je odmah obavijestiti člana obitelji/skrbnika (stručnog radnika)

- Ako hitna pomoć nema raspoloživ prijevoz, korisnik uz suglasnost dežurnog liječnika hitne pomoći vozi (redoslijedom dostupnosti) vozač-kućni majstor, medicinska sestra, njegovateljica, stručni suradnik, ravnatelj
- Prije završetka radnog vremena potrebno je sačiniti službenu zabilješku

O svim povredama medicinska sestra vodi evidenciju

## **6. 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 izleta, odlaska na manifestacije izvan ustanove
- Organizacije specifičnih aktivnosti
- Organiziranog stalnog smještaja , privremenog smještaja i usluge pomoći u kući
- Izrade individualnih procjena rizika

Procjena rizika mora biti evidentirana, 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 promijene
- Dokaze koji mogu poslužiti tijelima nadzora

## **VOĐENJE EVIDENCIJE I DOKUMENTACIJE**

Voditelji programa obavezani su 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, obavezno je upisati redni broj ispunjavanja istog.

Ravnateljica  
Zlata Rončević, dipl.socijalna radnica

U Borovi, 24. siječnja 2018. godine

