

MJERE ZAŠTITE KORISNIKA

OD ISKORIŠTAVANJA I ZLOSTAVLJANJA

Centar za rehabilitaciju Samaritanac Split (u daljnjem tekstu Centar) je jasno opredijeljen protiv tjelesnog kažnjavanja kao metode rada s korisnicima, stoga radnici ne smiju primjenjivati fizičko ili verbalno nasilje nad korisnicima u nijednoj situaciji.

Zlostavljanjem korisnika se smatra bilo koja radnja ili neizvođenje radnje, koje rezultira kršenjem osnovnih ljudskih prava, tjelesnog integriteta, dostojanstva i općeg blagostanja, bez obzira da li je to učinjeno namjerno ili propustom:

- svaka primjena fizičke sile i psihičke prisile na integritet korisnika Centra;
- svako drugo postupanje zaposlene ili nezaposlene osobe u Centru koje može prouzročiti ili izazvati opasnost da će prouzročiti fizičku i psihičku bol korisnika;
- prouzrokovanje osjećaja straha ili osobne ugroženosti ili povrede dostojanstva korisnika Centra;
- fizički napad na korisnika bez obzira da li je nastupila tjelesna ozljeda ili ne;
- verbalni napad na korisnika, zastrašivanje, vrijeđanje, psovanje, ponižavanje, prijetnje kažnjavanjem i napuštanjem, emocionalna ucjena, nazivanje pogrđnim nazivima;
- seksualno uznemiravanje korisnika, neprimjereno dodirivanje, nedolično izlaganje tijela korisnika, upletenost u pornografiju;
- protupravna izolacija, ograničavanje komuniciranja s trećim osobama, ili ograničavanje slobode kretanja (ukoliko to nije određeno u medicinskom kartonu korisnika);
- oštećenje ili uništavanje korisnikove imovine ili pokušaj da se to učini;
- zanemarivanje korisnika, nedostatna briga o njegovom zdravlju, izlaganje neprimjerenim rizicima, propuštanje dužne pažnje i nadzora ili ne pružanje pomoći i zaštite, a koje bi imalo za posljedicu osjećaj fizičke ili psihičke ugroženosti;
- uskraćivanje hrane i pića, i drugih svakodnevnih potreba;
- zlouporaba i nemar prilikom davanja lijekova, uskraćivanje lijekova, pretjerana uporaba lijekova za smirivanje
- prisiljavanje na sudjelovanje u aktivnostima za koje korisnik nije raspoložen (ukoliko je to nužno za poboljšanje ili održavanje zdravlja, što je navedeno u medicinskom kartonu korisnika);
- iskorištavanje korisnika u svrhu stjecanja osobne koristi;

Centar je dužan zaštititi korisnika od bilo kakve vrste zlostavljanja, uključujući i zlostavljanje od strane drugih korisnika, bilo verbalnog ili fizičkog.

Ukoliko radnik Centra, bez obzira na radno mjesto, primijeti bilo kakav oblik zlostavljanja, iskorištavanja ili zastrašivanja korisnika, dužan je o tome izvijestiti nadređenu osobu. Ravnatelj Centra je, odmah po saznanju ili zaprimanju dojave o nasilju, obvezan žurno i bez odgode izvršiti prijavu policiji, te dostaviti sve zaprimljene obavijesti o slučaju, a o dojavi i saznanju izraditi službenu bilješku u koju će se unijeti podaci o zlostavljanom korisniku, počinitelju, te počinjenom nasilju i žurno oformiti spis. Sa navedenim postupcima upoznati su radnici Centra, volonteri, korisnici, njihove obitelji i/ili skrbnici.

Potrebno je odmah započeti s drugim aktivnostima usmjerenim prema pomoći zlostavljanom korisniku, pri čemu će se naročito pokušati uspostaviti komunikacija sa njime, koliko to njegovo psihofizičko stanje dozvoljava, utvrditi uzroke i način nastanka ozljeda te obaviti cjeloviti zdravstveni pregled.

Centar je dužan upoznati korisnika, odnosno njegove roditelje ili skrbnika, o njegovim pravima na zaštitu od svakog oblika nasilja i zanemarivanja, kao i s mjerama i radnjama koje će u daljnjem postupanju Centar poduzeti, a koje su osobito važne za zaštitu sigurnosti korisnika.

Nužno je zaštititi privatnost zlostavljanog korisnika, njegov identitet i identitet njegove obitelji, te spriječiti javno širenje bilo kojih informacija koje bi mogle voditi njegovoj identifikaciji.

Centar je obavezan provjeriti okolnosti vezane uz trajanje, kontinuitet i način počinjenog nasilja, eventualno ranije nasilje i raniju izloženost žrtve nasilju.

Radi dodatnog utvrđivanja činjeničnog stanja izvidom i na drugi primjeren način, Centar je dužan žurno utvrditi relevantne činjenice razgovorom s radnicima te ostalim osobama koje bi mogle dati valjanu obavijest o svim okolnostima počinjenog nasilja.

O svakoj poduzetoj radnji u slučaju nasilja Centar je dužan izraditi službenu bilješku, izvješće ili zapisnik.

Centar je dužan organizirati obuku na temu prevencije zlostavljanja, prepoznavanja zlostavljanja, pravilnog reagiranja u slučaju otkrivanja zlostavljanja, sumnje na zlostavljanje, ili otkrivanja zlostavljanja, te na kraju upoznati sve radnike Centra i volontere sa politikom i mjerama zaštite korisnika.

Informacije o korisniku Centra ne predočuju se trećoj strani bez znanja i/ili izričitog pristanka njegove obitelji ili skrbnika. Iznimke od ovog zahtjeva su situacije životne opasnosti korisnika.

Tim za kvalitete standarda socijalne skrbi
Voditelj Tima za kvalitetu

Marija Milošević