Na temelju članka 118. stavka 2. Zakona o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi (NN 87/08, 86/09, 92/10, 105/10, 90/11, 5/12, 16/12, 86/12, 126/12, 94/13, 152/14, 07/17, 68/18, 98/19, 64/20, 151/22, 155/23, 156/23) i članka 79. Statuta Centra za autizam, Upravno vijeće, na 14. Sjednici Upravnog vijeća dana 25.08.2026., donosi

PRIJEDLOG PRAVILNIKA

O SIGURNOSNO-ZAŠTITNIM POSTUPCIMA I PROTOKOLIMA POSTUPANJA U RIZIČNIM I KRIZNIM SITUACIJAMA

OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Pravilnikom uređuju se uvjeti, način, granice i odgovornosti u primjeni sigurnosno-zaštitnih postupaka i protokola postupanja djelatnika Centra za autizam (u daljnjem tekstu: Centar) u rizičnim i kriznim situacijama u radu s djecom, učenicima i odraslim osobama uključenima u programe Centra (u daljnjem tekstu: korisnici).

Svrha Pravilnika je osigurati sustavno, razmjerno, najmanje restriktivno i stručno utemeljeno postupanje radi:

- zaštite života, zdravlja i dostojanstva korisnika,
- zaštite drugih korisnika i djelatnika,
- sprječavanja ozljeda, retraumatizacije i neprimjerenih postupaka,
- smanjenja učestalosti i intenziteta kriznih situacija,
- zaštite profesionalne i pravne sigurnosti djelatnika.

Ovaj Pravilnik predstavlja jedinstveni i obvezujući akt za postupanje u rizičnim i kriznim situacijama u Centru. Operativna razrada Pravilnika sadržana je u sigurnosno-zaštitnim postupcima i protokolima postupanja koji su, kao Prilozi I. do XXI., sastavni dio ovoga Pravilnika.

Članak 2.

Pravilnik se primjenjuje na sve djelatnike Centra, neovisno o radnom mjestu, stručnoj spremi ili vrsti ugovora, u dijelu u kojem sudjeluju u radu s korisnicima ili se mogu zateći u rizičnoj ili kriznoj situaciji.

Pravilnik se primjenjuje u svim oblicima rada Centra, uključujući odgojno-obrazovne, rehabilitacijske i programe stanovanja, aktivnosti prijevoza te aktivnosti izvan prostora Centra.

Pravilnik se primjenjuje u svim smjenama i oblicima rada Centra, uključujući noćni rad.

Članak 3.

U smislu ovog Pravilnika, odredbe koje se odnose na roditelja/skrbnika punoljetnog korisnika primjenjuju se na samog korisnika. Roditelj ili druga bliska osoba može se obavijestiti uz prethodni pristanak korisnika, odnosno kada je to nužno radi zaštite njegova života i zdravlja.

U slučaju korisnika kojem je ograničena poslovna sposobnost, odredbe ovog Pravilnika, koje se odnose na roditelja/skrbnika, primjenjuju se na skrbnika u opsegu utvrđenom odlukom suda.

Članak 4.

U smislu ovoga Pravilnika:

- **sigurnosno-zaštitni postupci** su preventivne i operativne mjere kojima se smanjuje vjerojatnost nastanka rizičnih i kriznih situacija u određenim kontekstima rada,
- **protokol postupanja** je propisani redoslijed radnji u pojedinoj vrsti rizičnih ili kriznih situacija,
- **rizična situacija** je situacija u kojoj postoje okolnosti koje mogu dovesti do ugroze sigurnosti korisnika, djelatnika ili okoline,
- **krizna situacija** je situacija stvarne i neposredne opasnosti za život, zdravlje ili sigurnost,
- **deeskalacija** su postupci smanjenja opterećenja, uznemirenosti i eskalacije ponašanja,
- **krizna intervencija** su hitni postupci radi otklanjanja neposredne opasnosti,
- **fizička intervencija** je privremeno fizičko ograničavanje slobodnog djelovanja korisnika isključivo radi sprječavanja neposredne opasnosti; odmicanje, blokiranje udarca i oslobađanje od hvata ne smatraju se fizičkom intervencijom u smislu ovoga Pravilnika, a bilježe se u knjigu prijavaka,
- **najmanje restriktivna mjera** je mjera koja uz najmanje moguće ograničenje slobode i autonomije korisnika učinkovito štiti sigurnost korisnika i drugih osoba; primjena mjere s višim stupnjem restrikcije dopuštena je isključivo ako mjera s nižim stupnjem restrikcije nije bila ili očigledno neće biti dostatna,
- **ozljeda** je svako tjelesno oštećenje nastalo u vezi s boravkom ili aktivnošću korisnika u ustanovi; ozljede se razvrstavaju prema težini na: laku ozljedu (prolazno, površinsko oštećenje koje ne zahtijeva medicinsku intervenciju ili zahtijeva samo prvu pomoć (npr. ogrebotina, modrica), tešku ozljedu (oštećenje koje zahtijeva liječničku procjenu, medicinsku obradu ili praćenje), po život opasnu ozljedu (oštećenje koje zahtijeva hitnu medicinsku intervenciju),
- **„Meltdown“** je nevoljna reakcija na preopterećenje tijekom koje je značajno smanjena mogućnost obrade informacija, komunikacije i samoregulacije. Meltdown nije ponašanje koje korisnik voljno bira radi postizanja određenog ishoda te se u pravilu ne može prekinuti zahtjevom, uvjeravanjem ili primjenom posljedica. Postojanje meltdown-a ne isključuje primjenu zaštitne fizičke intervencije kada postoji stvarna i neposredna opasnost, sukladno članku 15. ovoga Pravilnika,
- **Povlačenje (shutdown)** je nevoljna reakcija na preopterećenje tijekom koje korisnik značajno smanjuje ili prekida svoje uobičajeno reagiranje, komunikaciju i sudjelovanje. Ne smatra se samo po sebi odbijanjem suradnje, prkosom niti nezainteresiranošću. Kod svakog naglog i neuobičajenog povlačenja obvezno se provjerava zdravstveno stanje korisnika te se, prema procjeni, uključuje medicinski djelatnik,
- **osobna putovnica korisnika** je individualizirani pisani dokument koji sažima ključne informacije o korisniku, namijenjen brzom i pouzdanom prenošenju tih informacija novim ili nepoznatim sugovornicima u svakodnevnim i kriznim situacijama; izrađuje se sukladno članku 10. ovoga Pravilnika,
- **Lista rizičnih ponašanja** dokument je koji, prema potrebi i za pojedinog korisnika, identificira bihevioralne, zdravstvene i okolinske rizike te definira individualne postupke odgovora. Lista rizičnih

ponašanja izrađuje se na temelju prikupljenih podataka o ponašanju korisnika, uključujući analizu okolnosti u kojima se ponašanje pojavljuje, mogućih funkcija ponašanja te planiranje učinkovitih preventivnih i intervencijskih postupaka.

Članak 5.

Ovaj Pravilnik donosi se na temelju sljedećih propisa:

- Konvencija o pravima osoba s invaliditetom (UN, 2006.), ratificirana u Republici Hrvatskoj (NN, Međunarodni ugovori 6/2007, 3/2008, 5/2021),
- Konvencija o pravima djeteta (UN, 1989.), ratificirana u Republici Hrvatskoj (NN, Međunarodni ugovori 12/1993, 20/1997),
- Zakon o zaštiti od nasilja u obitelji (NN 70/17, 126/19, 84/21, 114/22, 36/24),
- Obiteljski zakon (NN 103/15, 98/19, 47/20, 49/23, 156/23),
- Zakon o socijalnoj skrbi (NN 61/2022, 119/2022, 33/2023, 70/2023, 155/2023, 61/2025),
- Zakon o zaštiti osoba s duševnim smetnjama (NN 76/2014, 83/2014, 98/2019),
- Zakon o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi (NN 87/2008 i izmjene),
- Zakon o ustanovama (NN 76/1993 i izmjene),
- Zakon o radu (NN 93/2014, 127/2017, 98/2019, 151/2022, 64/2023),
- Zakon o zaštiti na radu (NN 71/2014, 118/2014, 154/2014, 94/2018, 96/2018),
- Zakon o zaštiti osobnih podataka (NN 42/2018),
- Pravilnik o mjerilima za pružanje socijalnih usluga (NN 58/2024),
- Normativ za prehranu učenika u osnovnim školama (NN 146/2012),
- Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju (NN 80/2013 i izmjene),
- Program zdravstvene zaštite djece, higijene i pravilne prehrane djece u dječjim vrtićima (NN 105/2002),
- Protokol o pokretanju psiholoških kriznih intervencija u sustavu odgoja i obrazovanja (MZOM),
- Protokol o postupanju u slučaju seksualnog nasilja,
- Statut Centra za autizam,
- Kućni red Centra za autizam,
- drugi propisi koji uređuju prava korisnika, zaštitu na radu i organizaciju ustanova odgoja i obrazovanja te socijalne skrbi.

TEMELJNA NAČELA

Članak 6.

Zaštita života, zdravlja i dostojanstva korisnika ima prednost pred svim drugim ciljevima rada.

Sva postupanja djelatnika moraju biti usmjerena na dobrobit korisnika i ne smiju narušavati njegovo dostojanstvo niti imati obilježja kažnjavanja ili prisile.

Nije dopušteno korisniku kao posljedicu ponašanja uskratiti hranu i piće, kontakt s obitelji, osobne stvari, komunikacijska sredstva, sredstva regulacije niti sudjelovanje u uobičajenim aktivnostima, niti primijeniti

drugu mjeru koja ima obilježja kažnjavanja. Privremeno uklanjanje predmeta ili prekid aktivnosti dopušteni su isključivo radi otklanjanja neposredne opasnosti, sukladno članku 7. stavku 4.

Rad s korisnicima počiva na razumijevanju njihovih ponašanja i potreba te pružanju primjerene podrške kako bi se omogućila regulacija ponašanja.

Djelatnicima se kontinuirano osiguravaju edukacije koje im omogućuju primjenu suvremenih metodičkih okvira u radu s korisnicima.

Roditelji/skrbnici korisnika ravnopravni su partneri u planiranju i provedbi individualne podrške. Centar osigurava njihovo redovito informiranje o napretku korisnika te njihovo uključivanje u izradu i reviziju individualnih planova podrške.

Sva postupanja planiraju se i provode na način koji, uz očuvanje sigurnosti, doprinosi kvaliteti života, socijalnoj uključenosti, osobnom razvoju, samostalnosti i dobrobiti korisnika.

Korisnicima se, u skladu s njihovim mogućnostima razumijevanja i procijenjenom sigurnošću, omogućuje sudjelovanje u donošenju odluka koje se odnose na njihov svakodnevni život, aktivnosti i podršku koju primaju.

Članak 7.

Svakom korisniku osigurava se dostupnost njemu odgovarajućeg načina, sredstva i/ili sustava komunikacije utvrđenog individualnim planom podrške, u svim prostorima i aktivnostima Centra, uključujući prijevoz, aktivnosti izvan Centra, situacije povećanog rizika i krize te zdravstveno zbrinjavanje.

Komunikacijsko sredstvo prati korisnika pri svakoj promjeni prostora, smjene ili pratnje te pri hitnom medicinskom zbrinjavanju, zajedno s osobnom putovnicom korisnika. Za njegovu dostupnost i ispravnost odgovoran je voditelj ustrojbene jedinice u suradnji s djelatnikom koji je zadužen za korisnika te koji je u smjeni/na radnom mjestu u datoj situaciji.

Komunikacijsko sredstvo ne uklanja se, ne uskraćuje niti uvjetuje kao posljedica ponašanja korisnika ni kao odgojna mjera.

Iznimno, ako korištenje određenog sredstva u konkretnoj situaciji predstavlja neposrednu opasnost, ono se privremeno uklanja uz istodobno osiguravanje zamjenskog načina komunikacije. Postupak traje najkraće moguće vrijeme, o njemu se bez odgode obavještava voditelj i evidentira se u knjizi prijavaka.

Odsutnost govora ne pretpostavlja odsutnost razumijevanja. Djelatnici se korisniku obraćaju izravno i dobno primjereno te o korisniku ne razgovaraju u njegovoj prisutnosti kao da nije prisutan.

Postupci i mjere koji se primjenjuju prema korisniku objašnjavaju mu se na njemu dostupan i razumljiv način, prije primjene kada je to moguće te tijekom primjene.

Članak 8.

Senzorno okruženje prepoznaje se kao čimbenik sigurnosti i dobrobiti korisnika. Prekomjerni, nepredvidivi ili za pojedinog korisnika teško podnošljivi podražaji uzimaju se u obzir kao mogući čimbenici preopterećenja i nastanka kriznih situacija.

Za svakog korisnika utvrđuju se individualne senzorne potrebe: podražaji koji mogu dovesti do preopterećenja, podražaji i strategije koji pomažu regulaciji te individualni znakovi preopterećenja. Utvrđuje ih edukacijski rehabilitator zadužen za korisnika u suradnji s članovima stručnog tima pri uključivanju korisnika u program i revidira najmanje jednom godišnje; navedeno je sastavni dio individualnog plana podrške. Za korisnike već uključene u programe Centra utvrđivanje se provodi u roku od dvanaest mjeseci od stupanja ovoga Pravilnika na snagu.

Korisniku se omogućuje pristup prostoru ili dijelu prostora s manjom razinom podražaja kada mu je to potrebno radi regulacije, u skladu s prostornim mogućnostima pojedine lokacije. Vrata takvog prostora ne zaključavaju se, korisnik ga može napustiti u svakom trenutku, a nadzor se provodi razmjerno procijenjenom riziku. Takav se prostor ne koristi kao kazna niti za izdvajanje korisnika protiv njegove volje.

Korisniku se omogućuje korištenje njemu odgovarajućih sredstava i strategija regulacije tijekom aktivnosti Centra. Njihovo korištenje ne uskraćuje se zbog ponašanja, a privremeno uklanjanje moguće je samo pod uvjetima iz članka 7. stavka 4.

Članak 9.

Promjene u dnevnoj strukturi, rasporedu, prostoru, osobama ili aktivnostima najavljuju se korisniku unaprijed i na njemu dostupan način, kada god je to moguće. Kada prethodna najava nije moguća, promjena se korisniku objašnjava odnosno prikazuje na njemu razumljiv način u trenutku nastanka, uz pružanje potrebne podrške.

Promjena djelatnika koji radi s korisnikom najavljuje se korisniku kada je to moguće, a novi se djelatnik korisniku predstavlja na njemu dostupan način. Pri zamjenama i uvođenju novih djelatnika osigurava se prijenos informacija iz osobne putovnice korisnika prije početka rada s korisnikom.

Članak 10.

Osobna putovnica izrađuje se za svakog korisnika uz njegovo sudjelovanje, u skladu s komunikacijskim mogućnostima i preferencijama, te uz sudjelovanje roditelja/skrbnika i osoba koje korisnika dobro poznaju. Izrađuje je razrednik, voditelj skupine, odnosno djelatnik zadužen za korisnika, uz podršku stručne službe.

Osobna putovnica sadrži najviše dvije stranice. Prva stranica obvezno sadrži: kako komuniciram, kako pokazujem “da/ne”, kako pokazujem nelagodu/bol, što me preopterećuje, što tada činiti, što tada ne činiti. Druga stranica sadrži: što mi pomaže, kako izgleda kada mi je teško, kako pokazujem da nešto želim ili ne želim, tko su moje osobe od povjerenja te ključne zdravstvene informacije.

Osobna putovnica ažurira se najmanje jednom godišnje i pri svakoj značajnoj promjeni. Čuva se na mjestu dostupnom svim djelatnicima u smjeni te u digitalnom obliku.

Osobna putovnica predaje se djelatnicima hitne medicinske pomoći, zdravstvene ustanove ili pratnji isključivo u opsegu nužnom za skrb o korisniku. Predaja se evidentira. Podaci se obrađuju i čuvaju sukladno propisima o zaštiti osobnih podataka.

Za korisnike već uključene u programe Centra osobna putovnica izrađuje se u roku od dvanaest mjeseci od stupanja ovoga Pravilnika na snagu.

Članak 11.

Ponašanja korisnika tumače se u kontekstu razvojnih, komunikacijskih, senzoričkih i regulatornih obilježja te uvjeta okoline. Djelatnici su dužni prepoznavati rane znakove uznemirenosti i prilagođavati zahtjeve i aktivnosti trenutnim mogućnostima korisnika.

Članak 12.

Ponavljajući pokreti, glasanje, njihanje, hodanje, korištenje predmeta i druga slična ponašanja mogu imati samoregulacijsku funkciju. Takva ponašanja nisu sama po sebi pokazatelj rizika.

Samoregulacijsko ponašanje ne prekida se radi udovoljavanja očekivanjima okoline. Ako predstavlja rizik za sigurnost korisnika ili drugih osoba, odnosno u znatnoj mjeri onemogućuje sudjelovanje drugih korisnika, prvenstveno se prilagođava okolina (promjena prostora, aktivnosti ili rasporeda), a potom se korisniku omogućuje sigurniji način ostvarivanja iste ili slične funkcije.

Od korisnika se ne zahtijeva uspostavljanje kontakta očima, mirovanje niti prekid samoregulacijskog ponašanja isključivo radi udovoljavanja socijalnim očekivanjima. Ova odredba ne isključuje ciljano poučavanje komunikacijskih i socijalnih vještina u okviru individualnog plana podrške.

Članak 13.

Tijekom meltdown-a i povlačenja ne postavljaju se dodatni zahtjevi niti se inzistira na izvršavanju postojećih, osim uputa nužnih za neposrednu sigurnost korisnika ili drugih osoba.

Izbjegavaju se opsežne verbalne upute i objašnjenja, pregovaranje, primjena posljedica i pritisak na korisnika da nastavi aktivnost.

Podrška se usmjerava na smanjenje podražaja i zahtjeva, osiguravanje sigurnosti, mirnu i nenametljivu prisutnost te dovoljno vremena za oporavak, uz primjenu individualno utvrđenih strategija regulacije.

Članak 14.

Primjenjuju se isključivo mjere koje su nužne, razmjerne i vremenski ograničene na trajanje neposredne opasnosti.

Postupanje uvijek slijedi hijerarhiju mjera od najmanje prema najviše restriktivnoj:

- prevencija i prilagodbe okoline,
- deeskalacija,
- krizna intervencija,
- fizička intervencija: isključivo ako sve prethodne razine nisu bile dostatne i ako postoji stvarna i neposredna opasnost.

Članak 15.

Fizička intervencija primjenjuje se isključivo kada postoji stvarna i neposredna opasnost za život, zdravlje ili sigurnost korisnika ili drugih osoba, u najmanjoj nužnoj mjeri i najkraće moguće vrijeme.

Nije dopušteno:

- sputavanje korisnika u potrbušnom položaju,
- svaki pritisak na vrat, prsni koš, trbuh ili lice korisnika,
- postupak koji ograničava disanje ili onemogućuje korisniku glasanje,
- mehaničko sputavanje (vezivanje, remenje, fiksacija) radi upravljanja ponašanjem korisnika; navedeno se ne odnosi na medicinski indicirana sigurnosna, pozicijska ili druga pomagala koja se primjenjuju prema odgovarajućoj stručnoj ili medicinskoj indikaciji,
- zaključavanje korisnika samog u prostoriji,
- primjena lijeka radi kontrole ponašanja izvan terapije propisane nalazom liječnika specijalista.

Djelatnik koji primjenjuje fizičku intervenciju dužan je kontinuirano pratiti disanje, boju kože i stanje svijesti korisnika. Ako u intervenciji sudjeluje više djelatnika, navedeno praćenje obavlja jedan od njih. Intervencija se prekida odmah po prestanku neposredne opasnosti te bez odgode i u slučaju javljanja znakova otežanog disanja ili promjene stanja svijesti, uz istodobno pozivanje medicinskog djelatnika.

Do završetka praktičnog dijela osposobljavanja iz članka 29. djelatnici primjenjuju isključivo osnovne zaštitne postupke: odmicanje, blokiranje udarca, oslobađanje od hvata i kratkotrajno zaštitno držanje ruku. Drugi postupci nisu dopušteni osim u slučaju procjene da bi nedjelovanje proizvelo veću štetu za sigurnost i zdravlje korisnika/djelatnika.

Nakon svake primijenjene fizičke intervencije obvezno se provodi pregled korisnika i djelatnika radi utvrđivanja mogućih ozljeda, o čema se sastavlja zabilješka.

Kada je djelatnik sam u smjeni, primjenjuje samo postupke koje može sigurno provesti sam. Čim je sigurno, telefonski obavještava voditelja ili dežurnu osobu iz članka 17. stavka 2., a ako ne može osigurati sigurnost, poziva 112 ili 194. Pregled iz stavka 5. tada obuhvaća korisnika i samog djelatnika, a zabilješka se sastavlja najkasnije do kraja smjene.

STRUČNO VOĐENJE I ODGOVORNOSTI

Članak 16.

Stručno vođenje postupanja u kriznim situacijama pripada edukacijskom rehabilitatoru ili drugoj stručno ovlaštenoj osobi imenovanoj od ravnatelja.

Ako stručno ovlaštena osoba nije dostupna, odgovornost preuzima voditelj ustrojbene jedinice ili voditelj smjene/lokacije, a u njegovoj odsutnosti djelatnik s najvišim stupnjem osposobljenosti prisutan u situaciji, uz obvezu naknadnog obavještavanja stručne osobe i ravnatelja.

Članak 17.

Ravnatelj je odgovoran za:

- donošenje, provedbu i redovitu reviziju ovoga Pravilnika i njegovih Priloga,
- imenovanje stručno ovlaštene osobe za vođenje kriznih situacija,
- osiguravanje uvjeta za osposobljenost djelatnika,

- osiguravanje suradnje s nadležnim službama (Policija, Hitna medicinska pomoć, Hrvatski zavod za socijalni rad).

Ravnatelj je dužan osigurati materijalne i kadrovske uvjete potrebne za provedbu ovoga Pravilnika, u skladu s raspoloživim kadrovskim kapacitetima, uključujući osiguravanje dovoljnog broja osposobljenih djelatnika u svim smjenama i na svim lokacijama Centra. Također, potrebno je uspostaviti sustav telefonske dostupnosti voditelja ili druge odgovorne osobe zadužene za dežurstvo, osobito tijekom smjena u kojima je na lokaciji prisutan samo jedan djelatnik. Za korisnike kod kojih Lista rizičnih ponašanja pokazuje da sigurno postupanje redovito zahtijeva više djelatnika, ravnatelj u suradnji s voditeljem prilagođava organizaciju smjena ili individualni plan podrške.

Članak 18.

Voditelji ustrojbenih jedinica odgovorni su za:

- provedbu Pravilnika i Priloga u svojoj ustrojbenoj jedinici,
- obavještavanje ravnatelja o svim situacijama visokog rizika,
- koordinaciju obavještavanja roditelja/skrbnika u slučaju kriznih događaja,
- praćenje dokumentiranja i postkriznih analiza u svojoj jedinici.

Članak 19.

Svi djelatnici Centra dužni su:

- poznavati i primjenjivati odredbe ovoga Pravilnika i operativnih Priloga,
- osiguravati nadzor nad korisnicima primjeren procijenjenom riziku i uz poštivanje prava korisnika na privatnost; u situacijama kad je djelatnik sam u smjeni djelatnik organizira aktivnosti na način koji maksimalno smanjuje rizik od nenadgledanog boravka korisnika,
- pravovremeno prepoznavati znakove rizika i postupati prema hijerarhiji mjera iz članka 14. ovoga Pravilnika,
- dokumentirati svaki rizični i krizni događaj sukladno članku 24. ovoga Pravilnika,
- sudjelovati u postkriznim analizama.

SIGURNOSNO-ZAŠTITNI POSTUPCI

Članak 20.

Sigurnosno-zaštitni postupci su preventivne i operativne mjere kojima se smanjuje vjerojatnost nastanka rizičnih i kriznih situacija u pojedinim kontekstima rada Centra. Sve mjere sigurnosti provode se uz poštivanje individualnih potreba korisnika i primjenu najmanje restriktivnih postupaka.

Za svaki kontekst rada Centra utvrđeni su specifični sigurnosno-zaštitni postupci razrađeni u sljedećim Prilozima ovoga Pravilnika:

- Prilog I. Mjere sigurnosti u pripremi hrane za koje su odgovorni djelatnici kuhinje,
- Prilog II. Mjere sigurnosti u prehrani korisnika,
- Prilog III. Mjere sigurnosti u zdravstvenoj zaštiti korisnika,
- Prilog IV. Primopredaja korisnika i kontrola ulaska i izlaska iz prostora Centra,

- Prilog V. Boravak i kretanje korisnika u unutarnjim i vanjskim prostorima Centra,
- Prilog VI. Prijevoz korisnika organiziranim prijevozom Centra,
- Prilog VII. Odlazak korisnika kući za vikend i na duži boravak,
- Prilog VIII. Sudjelovanje korisnika na javnim manifestacijama izvan Centra,
- Prilog IX. Specifični sigurnosno-zaštitni postupci u programu stanovanja (noćni odmor, higijena, obavljanje nužde, primjena psihofarmakoterapije, zarazne bolesti, postoperativna njega).

U situacijama povećanog rizika koje nisu obuhvaćene posebnim protokolima, djelatnici postupaju prema Općem protokolu iz Priloga X. ovoga Pravilnika.

PROTOKOLI POSTUPANJA U RIZIČNIM I KRIZNIM SITUACIJAMA

Članak 21.

Opći protokol postupanja u rizičnim i kriznim situacijama utvrđen je Prilogom X. ovoga Pravilnika i primjenjuje se na sve situacije u kojima ponašanje korisnika predstavlja ili može predstavljati rizik za vlastitu sigurnost, sigurnost drugih osoba ili sigurnost okoline.

Članak 22.

Za specifične vrste kriznih i rizičnih situacija primjenjuju se posebni protokoli koji su sastavni dio ovoga Pravilnika:

- Prilog XI. Protokol postupanja u slučaju kašnjenja roditelja/skrbnika ili dolaska roditelja/skrbnika u neprimjerenom psihofizičkom stanju,
- Prilog XII. Protokol postupanja u slučaju zdravstvenih problema korisnika, pozivanja hitne pomoći i hospitalizacije,
- Prilog XIII. Protokol postupanja u slučaju ozljeda i situacija opasnih po život korisnika,
- Prilog XIV. Protokol postupanja u slučaju nasilja i sumnje na zlostavljanje korisnika od strane djelatnika Centra,
- Prilog XV. Protokol postupanja u slučaju sumnje na zlostavljanje i/ili zanemarivanje u obitelji korisnika,
- Prilog XVI. Protokol postupanja u slučaju sukoba između djelatnika i drugih odraslih osoba,
- Prilog XVII. Protokol postupanja u slučaju nenadziranog napuštanja prostora i nestanka korisnika,
- Prilog XVIII. Protokol postupanja u slučaju ponašanja koja ugrožavaju sigurnost i emocionalne disregulacije korisnika,
- Prilog XIX. Protokol postupanja kod ozljede na radu,
- Prilog XX. Protokol postupanja u slučaju neuobičajeno teškog događaja,
- Prilog XXI. Protokol postupanja u slučaju smrtnog slučaja korisnika.

Članak 23.

U svim situacijama srednjeg i visokog rizika obavještava se voditelj.

Roditelj/skrbnik obavještava se bez odgode ako je:

- primijenjena fizička intervencija koja je dovela do ozljede ili je zahtijevala uključivanje vanjske službe,
- došlo do teške ili po život opasne ozljede korisnika.

O svakoj primijenjenoj fizičkoj intervenciji obavijest se daje najkasnije do kraja radnog dana u kojem je primijenjena.

O svim situacijama koje uključuju prijavu nadležnim tijelima obavještava se ravnatelj.

Stručna služba Centra obavještava se kada je potrebna ciljana individualna podrška korisniku ili djelatniku.

O svakom izvanrednom incidentu koji se dokumentira Izvješćem o događaju roditelj/skrbnik obavještava se najkasnije do kraja radnog dana u kojem se incident dogodio.

DOKUMENTIRANJE I ANALIZA

Članak 24.

Sve rizične i krizne situacije dokumentiraju se činjenično, bez interpretacija, a najkasnije do kraja radnog dana u kojem se situacija dogodila.

Incidenti se kategoriziraju u tri razine: manji incidenti (rani znakovi, lakši oblici otpora) bilježe se u Individualne liste praćenja ponašanja na razini smjene ili skupine i ne zahtijevaju poseban zapisnik; izvanredni incidenti (krizna faza bez teških ozljeda, kratkotrajna primjena fizičke intervencije) evidentiraju se Izvješćem o događaju koje se arhivira na razini programa; posebno rizični incidenti (primjena vanjskih službi, ozljede korisnika ili djelatnika) urudžbiraju se u tajništvo Centra i prijavljuju ravnatelju.

Dokumentacija uključuje:

- upis u Knjigu prijavaka,
- službenu zabilješku ili izvješće o događaju s opisom situacije, ponašanja korisnika, poduzetih mjera i ishoda.

U slučaju primijenjene fizičke intervencije, ozljede ili hitnog medicinskog zbrinjavanja, dokumentira se i tijek obavještavanja roditelja/skrbnika i nadležnih tijela.

Roditelj/skrbnik ima pravo uvida u dokumentaciju o rizičnim i kriznim situacijama koje se odnose na korisnika. Zahtjev za uvid podnosi se voditelju ustrojbene jedinice, koji je dužan omogućiti uvid u roku od tri radna dana.

Članak 25.

Postkrizna analiza je obavezna nakon krizne situacije u kojoj je primijenjena fizička intervencija, došlo je do teške ozljede ili je uključena vanjska služba, te u slučaju ponavljanja kriznih situacija kod istog korisnika kada njihova učestalost, intenzitet ili promjena obrasca upućuju na potrebu revizije individualnog plana podrške. Postkrizna analiza provodi se najkasnije u roku od sedam dana od događaja.

Postkrizna analiza nije disciplinski postupak. Njezina je svrha razumijevanje konteksta i okidača krizne situacije te unapređenje individualnih planova podrške i preventivnih mjera.

Postkriznu analizu provodi voditelj programa/ustrojbene jedinice, uz obvezno uključivanje svih djelatnika koji su sudjelovali u situaciji. Po potrebi se uključuje i psiholog ili druga stručna osoba.

Korisniku se, nakon što se oporavio, na njemu dostupan način omogućuje izraziti vlastiti doživljaj događaja. Izražavanje ne mora podrazumijevati verbalno prepričavanje te može biti ostvareno govorom, potpomognutom komunikacijom, simbolima, izborom, pokazivanjem, gestom ili drugim korisniku dostupnim načinom. Perspektiva korisnika uključuje se u postkriznu analizu, uz jasno razlikovanje onoga što je korisnik izrazio od interpretacija drugih osoba. Sudjelovanje korisnika je dobrovoljno; analiza se provodi i ako korisnik u njoj ne sudjeluje.

Postkrizna analiza obvezno uključuje razmatranje okolinskih čimbenika koji su mogli pridonijeti događaju, uključujući senzorno opterećenje, komunikacijske zahtjeve, promjene u rutini, prostoru ili osobama, zdravstveno stanje i dostupnost regulacijskih strategija.

Zaključci postkrizne analize dostavljaju se ravnatelju.

Nakon krizne situacije djelatnicima, koji su u njoj sudjelovali, osigurava se prilika za postkrizni razgovor i, prema procjeni, podrška stručne službe. Sudjelovanje je dobrovoljno i odvojeno je od postupka utvrđivanja odgovornosti.

Članak 26.

Nakon krizne situacije korisniku se osiguravaju uvjeti za oporavak, uz smanjenje zahtjeva i podražaja u skladu s njegovim individualnim potrebama.

Razgovor o događaju provodi se tek kada je korisnik spreman za sudjelovanje i na njemu dostupan i razumljiv način. Od korisnika se ne zahtijevaju isprika, obećanje niti neposredno obrazlaganje vlastitog ponašanja.

Cilj postkrizne podrške jest ponovna uspostava osjećaja sigurnosti, razumijevanje čimbenika koji su pridonijeli kriznoj situaciji i prilagodba buduće podrške, a ne utvrđivanje krivnje korisnika.

OBVEZNE LISTE I OBRASCI PRAĆENJA

Članak 27.

Centar sustavno prati pokazatelje kvalitete upravljanja rizičnim i kriznim situacijama radi unapređenja prakse i preventivnih mjera.

Ravnatelj osigurava mjesečno praćenje sljedećih pokazatelja:

- broj rizičnih i kriznih situacija po ustrojbenoj jedinici,
- broj primijenjenih fizičkih intervencija,
- broj ozljeda korisnika nastalih u kriznim situacijama,
- broj ozljeda djelatnika nastalih u kriznim situacijama,
- broj nenadziranih napuštanja prostora i nestanaka korisnika,

- broj situacija u kojima su uključene vanjske službe.

Jednom godišnje, a najkasnije do 31. siječnja za prethodnu kalendarsku godinu, voditelji provode analizu trendova koja obuhvaća usporedbu pokazatelja s prethodnim razdobljem, identifikaciju obrazaca i ponavljajućih rizika te prijedloge preventivnih mjera. Zaključci analize dostavljaju se osnivaču i koriste se kao osnova za reviziju Pravilnika sukladno članku 30. ovoga Pravilnika.

Evidencija pokazatelja čuva se sukladno propisima o zaštiti osobnih podataka u anonimiziranom obliku na razini Centra.

Članak 28.

Radi osiguravanja sustavnog praćenja preventivnih i sigurnosnih mjera, kriznih događaja i zdravstvenog stanja korisnika, djelatnici Centra obvezno vode sljedeće liste i obrasce praćenja:

Evidencija rizičnih i kriznih situacija

- Knjiga prijavaka: svakodnevni upis svih rizičnih i kriznih događaja,
- Izvješće o događaju: ispunjava se u slučaju izvanrednih ili posebno rizičnih incidenata,
- Obrazac postkrizne analize: ispunjava voditelj tijekom postkriznog sastanka.

Evidencija fizičkih intervencija

- Obrazac primjene fizičke intervencije: bilježi vrstu intervencije, trajanje, djelatnike, ishod i obavještavanje roditelja/skrbnika; pokreće obveznu postkriznu analizu.

Evidencija zdravstvenog stanja korisnika

- Lista praćenja zdravstvenog stanja korisnika: popunjava se samo kada postoji promjena u zdravstvenom stanju,
- Evidencija primjene terapije: bilježi primjenu svake doze terapije propisane za primjenu prema potrebi (PP), s datumom, vremenom i imenom djelatnika koji je primijenio; redovita terapija evidentira se u knjizi prijavaka,
- Evidencija teških ozljeda korisnika: uključuje opis ozljede, okolnosti nastanka, poduzetih mjera i obavještavanja roditelja/skrbnika.

Evidencija primopredaje korisnika

- Lista ovlaštenih osoba za preuzimanje korisnika: ažurira se na početku svake školske/programske godine i pri svakoj promjeni,
- Obrazac evidencije dolaska i odlaska korisnika: svakodnevni upis s vremenom i imenom preuzimatelja (primjena prema odluci voditelja programa),
- Evidencija ulaska stranaka / Knjiga prijavaka: evidentira ulazak svih vanjskih osoba u prostor Centra.

Evidencija prijevoza

- Lista ruta i pratnji: ažurira se pri svakoj promjeni rasporeda ili okolnosti,
- Obrazac incidenta u prijevozu: ispunjava se za svaki krizni događaj nastao tijekom prijevoza.

Evidencija odlazaka korisnika kući

- Knjiga prijavaka odlaska i dolaska: evidentira svaki odlazak i povratak korisnika s datumom, vremenom i stanjem korisnika pri primopredaji.

Osobna putovnica korisnika

- Osobna putovnica korisnika: izrađuje se i vodi sukladno članku 10. ovoga Pravilnika.

Obrasci navedeni u ovom članku sastavni su dio interne dokumentacije Centra. Ravnatelj je odgovoran za osiguravanje dostupnosti obrazaca, redovitost njihovog vođenja i arhiviranje.

Sve liste i obrasci praćenja čuvaju se sukladno propisima o zaštiti osobnih podataka i rokovima čuvanja dokumentacije utvrđenim internim aktima Centra.

OSPOSOBLJENOST DJELATNIKA

Članak 29.

Svi djelatnici koji sudjeluju u neposrednom radu s korisnicima obvezno prolaze osposobljavanje za primjenu odredbi ovoga Pravilnika i operativnih Priloga te dodatna osposobljavanja ovisno o potrebi.

Osposobljavanje obuhvaća teorijski dio (razumijevanje osobitosti autizma, komunikacijske, regulacijske i senzorne potrebe, podrška u svakodnevnom funkcioniranju, prepoznavanje pokazatelja rizika, prevencija rizičnih i kriznih situacija, mjere sigurnosti i njihova hijerarhija, deeskalacija, dokumentiranje, etičan i individualiziran pristup te suradnja s obitelji i stručnim timom), koji Centar provodi interno putem edukacijskih rehabilitatora i drugih stručnih osoba, te praktični dio iz sigurnih tehnika fizičke intervencije, koji provodi vanjski provoditelj kada ravnatelj osigura sredstva.

Ravnatelj je dužan osigurati uvjete za kontinuirano stručno usavršavanje djelatnika u području sigurnosti i zaštite korisnika.

Teorijski dio osposobljavanja obnavlja se najmanje jednom godišnje ili prema procjeni trenutnih potreba, a praktični dio prema preporuci provoditelja. Evidenciju o osposobljenosti djelatnika vodi ravnatelj.

ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 30.

Pravilnik i Prilozi podliježu redovitoj reviziji, najmanje svake dvije godine.

Izvanredna revizija provodi se nakon svake značajne krizne situacije, promjene pravnog okvira ili bitnih organizacijskih promjena u Centru.

Članak 31.

U slučaju kolizije između odredbi ovoga Pravilnika i sadržaja pojedinog Priloga, primjenjuju se odredbe Pravilnika. U slučaju kolizije između odredbi ovoga Pravilnika i drugih općih akata Centra (Statut, Pravilnik o radu, Pravilnik o zaštiti na radu i drugi), primjenjuje se akt koji u konkretnoj situaciji pruža višu razinu zaštite korisnika i djelatnika, uz obvezu ravnatelja da bez odgode pokrene postupak usklađivanja akata. Do usklađivanja, odredbe ovoga Pravilnika primjenjuju se u dijelu koji se odnosi na postupanje u rizičnim i kriznim situacijama.

Članak 32.

Ravnatelj u roku od šest mjeseci od stupanja ovoga Pravilnika na snagu donosi plan osposobljavanja djelatnika s rokovima provedbe.

Članak 33.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objave na oglasnoj ploči i internetskoj stranici Centra, nakon što se provede postupak javnog savjetovanja i usvajanja od strane Upravnog vijeća.

U Zagrebu, 29.10.2026. godine

Ravnatelj:	Predsjednica Upravnog vijeća:
Ivica Dokleja, dipl. def.	Sandra Rožman, prof. def.

PRILOZI I.-IX. SIGURNOSNO-ZAŠTITNI POSTUPCI

Prilog I.
MJERE SIGURNOSTI U PRIPREMI HRANE ZA KOJE SU ODGOVORNI DJELATNICI KUHINJE

Svrha	Postupanje djelatnika kuhinje koja se odnose na zaštitu sigurnosti korisnika u vezi s prostorom kuhinje i pripremom hrane.
Područje primjene	Primjenjuje se prilikom pripreme hrane u školskoj kuhinji. Primjenjuje se na sve situacije u kojima korisnici mogu doći u kontakt s prostorom kuhinje, priborom, hranom ili kemijskim sredstvima za čišćenje.
Osobe odgovorne za provedbu	Ravnatelj, voditelji, djelatnici kuhinje.
Preventivne prilagodbe	• nedostupnost prostora u kojima se priprema i čuva hrana svima osim djelatnicima kuhinje, • vrata kuhinje moraju biti zaključana ili na drugi način osigurana od ulaska korisnika, • kemijska sredstva za čišćenje, dezinfekciju i sanitaciju moraju biti pohranjena u zaključanim ormarićima izvan dohvata korisnika, • oštri predmeti i pribor moraju biti pohranjeni izvan dohvata korisnika.
Obvezna postupanja	Na poslovima prijema i pripreme hrane rade isključivo kuhari i

	pomoćni kuhari, sukladno važećim propisima. Djelatnici koji rukuju hranom obvezni su: dva puta godišnje obaviti sanitarni pregled (upisuje se u sanitarnu zdravstvenu knjižicu); evidenciju i provjeru rokova vodi glavna medicinska sestra; održavati osobnu higijenu: čiste ruke i kratki nokti bez laka, bez nakita, pokrivena kosa, prati ruke toplom vodom i sapunom te osušiti papirnatim ubrusom nakon svakog dodirivanja onečišćene površine i nakon upotrebe toaleta; nositi propisanu radnu odjeću (čistu, od materijala koji se može iskuhavati) i protukliznu radnu obuću; u slučaju bolesti (prehlada, angina, bronhitis, gnojne kožne promjene) ne smiju raditi u kuhinji do ozdravljenja. Namirnice se nabavljaju svakodnevno od dobavljača koji primjenjuje HACCP sustav. Prilikom preuzimanja namirnica provjeravaju se: mehanička oštećenost i onečišćenost, organoleptička svojstva (izgled, miris, boja) i rok trajanja. Kemijska sredstva za čišćenje i dezinfekciju čuvaju se u posebnom prostoru, vidljivo označena etiketom. Djelatnici kuhinje dužni su osigurati da korisnici ni u jednom trenutku ne ulaze u prostor kuhinje bez nadzora. U slučaju gutanja kemijskog sredstva ili nejestivog materijala primjenjuje se Protokol iz Priloga XII.

Prilog II.
MJERE SIGURNOSTI U PREHRANI KORISNIKA

Svrha	Postupanja djelatnika Centra koja se odnose na sigurnost u prehrani korisnika, a radi očuvanja zdravlja, dostojanstva te sprječavanja rizičnih i kriznih situacija.
Pokazatelji rizika	• rizici vezani uz sigurnost gutanja: rizik od gušenja (hrana ili tekućina neprikladne teksture ili veličine zalogaja), rizik od aspiracije (ulazak hrane ili tekućine u dišne putove), rizik od teškoća gutanja (disfagija, usporeno ili nekontrolirano gutanje), • rizici vezani uz prehrambene potrebe i zdravstvena ograničenja: konzumacija hrane koja nije u skladu s propisanom dijetom, utvrđenim alergijama ili intolerancijama ili drugim zdravstvenim ograničenjima (npr. epilepsija, metabolički poremećaji), • rizici vezani uz ponašanje pri hranjenju: ubrzano jedenje ili gutanje bez žvakanja, uzimanje hrane s tanjura drugih korisnika, odbijanje hrane u mjeri koja ugrožava prehrambeni unos, pika (uzimanje nejestivih predmeta).

Područje primjene	Primjenjuje se u svim situacijama u kojima korisnici konzumiraju hranu i piće u prostorima Centra ili izvan Centra, a odnosi se na glavne obroke, međuobroke i individualno hranjenje.
Osobe odgovorne za provedbu	Ravnatelj, voditelji, razrednici te ostali djelatnici u neposrednom radu.
Preventivne prilagodbe	• uvesti predvidivu dnevnu rutinu i najavljivati prijelaze između aktivnosti, • prostor za hranjenje mora biti organiziran tako da smanjuje distrakcije i omogućuje nadzor, • tijekom hranjenja mora biti osigurana prisutnost dovoljnog broja djelatnika s obzirom na procijenjeni rizik, • korisnici moraju biti u sigurnom i stabilnom položaju tijekom hranjenja, • tempo hranjenja prilagođava se sposobnostima korisnika te se ne smije forsirati hranjenje, • hranu prilagoditi individualnim mogućnostima te uvažavati motoričke i oralno-motoričke sposobnosti, senzoričke osjetljivosti i zdravstveno stanje korisnika, • osigurati dovoljnu količinu tekućine, • poticati samostalnost korisnika u aktivnostima hranjenja, • koristiti jasne, kratke i korisniku prilagođene upute (verbalne i vizualne), • primjenjivati individualizirane komunikacijske podrške (npr. piktogrami, kartice), • prepoznavati i pravovremeno reagirati na znakove uznemirenosti ili rizičnog ponašanja, • prilagoditi zahtjeve i aktivnosti trenutnim mogućnostima korisnika.
Obvezna postupanja	• djelatnici su dužni voditi brigu o higijeni korisnika prije, za vrijeme i nakon aktivnosti hranjenja, • djelatnici su dužni osigurati nadzor nad korisnicima primjeren procijenjenom riziku i potrebnoj razini podrške, uz poštivanje prava korisnika na privatnost; u prostorima i situacijama u kojima je privatnost korisnika zaštićena (sanitarni čvorovi, kupanje, vlastita soba) nadzor se provodi u skladu s Individualnim protokolom postupanja i procjenom rizika, a ne kontinuiranim vizualnim nadzorom,

	• grupiranje djelatnika na način koji smanjuje nadzor nad korisnicima nije dopušteno.
Postupanja u situacijama povećanog rizika	Pojačani nadzor uključuje: povećanu prisutnost djelatnika, prilagodbu prostora, privremeno smanjenje zahtjeva ili aktivnosti.

Prilog III.
MJERE SIGURNOSTI U ZDRAVSTVENOJ ZAŠTITI KORISNIKA

Svrha	Postupanja djelatnika Centra obuhvaćaju primjenu pravila i postupaka usmjerenih na zaštitu zdravlja, sigurnosti i dobrobiti korisnika.
Područje primjene	Protokol se primjenjuje u svim smjenama i organizacijskim oblicima rada te obuhvaća: higijenu i prevenciju bolesti, primjenu terapije i lijekova, prehranu i posebne potrebe, postupke u hitnim situacijama.
Osobe odgovorne za provedbu	Ravnatelj, voditelji, medicinska sestra/tehničar, razrednici te ostali djelatnici u neposrednom radu.
Preventivne prilagodbe	• redovito provođenje higijenskih mjera (pranje ruku, dezinfekcija prostora i opreme), • redovito održavanje osobne higijene korisnika, • redovito provjetravanje prostorija, • pravovremeno reagiranje u slučaju bolesti ili ozljede, • pravilno čuvanje lijekova/terapije (u prostoriji namijenjenoj čuvanju lijekova ili u sigurnom/zaključanom medicinskom ormariću), • primjena terapije od strane stručno osposobljenog osoblja (u posebnim situacijama ili nedostatku istog, može se zadužiti i neki drugi djelatnik), • osigurati stalnu dostupnost i ispravnost pribora za prvu pomoć radi pravovremenog reagiranja u hitnim situacijama, • osigurati kontinuiranu suradnju sa zdravstvenim službama i stručnim osobljem radi pružanja kvalitetne i cjelovite skrbi korisnicima.
Obvezna postupanja	• svakodnevno praćenje zdravstvenog stanja korisnika, • djelatnici su dužni primjenjivati terapiju na način propisan od

	strane liječnika specijaliste ili liječnika primarne zdravstvene zaštite, • propisanu terapiju roditelj/skrbnik prilaže u originalnom pakiranju uz kopiju medicinske dokumentacije kojom se propisuje terapija, • pravovremeno obavještavanje roditelja/skrbnika o promjenama u zdravstvenom stanju korisnika, • u slučaju uočavanja znakova bolesti kod korisnika primjenjuje se Protokol postupanja u slučaju zdravstvenih problema korisnika, • osigurati i provoditi individualno prilagođene dijetalne režime prehrane u skladu sa zdravstvenim i drugim potrebama korisnika, • osigurati kontinuirani nadzor korisnika tijekom obroka radi njihove sigurnosti i adekvatnog unosa hrane, • osigurati kontinuirano stručno usavršavanje djelatnika u području sigurnosti i zdravstvene zaštite radi unapređenja kvalitete rada i zaštite korisnika.

Prilog IV.
PRIMOPREDAJA KORISNIKA I KONTROLA ULASKA I IZLASKA IZ PROSTORA CENTRA

Svrha	Postupanje djelatnika Centra tijekom primopredaje korisnika te kontrola ulaska i izlaska iz prostora Centra, s ciljem osiguravanja njihove sigurnosti, zaštite prava i dostojanstva te sprječavanja neovlaštenog udaljavanja i ulaska neovlaštenih osoba.
Područje primjene	Protokol se primjenjuje na sve oblike dolaska, boravka i odlaska korisnika iz Centra, uključujući: dolazak i odlazak u/iz odgojno-obrazovnog programa, primopredaju roditeljima/skrbnicima ili drugim ovlaštenim osobama, dolazak i odlazak organiziranim prijevozom, ulazak i izlazak iz stambenih jedinica (za korisnike smještaja), ulazak i izlazak posjetitelja i drugih osoba u prostor Centra. Primjenjuje se u svim smjenama i oblicima rada. Protokol se primjenjuje i u stambenim zajednicama uz prilagodbu organizacijskim uvjetima, uključujući situacije jednoosobnog rada vikendom i blagdanima.
Osobe odgovorne za provedbu	Svi djelatnici Centra.

Preventivne prilagodbe	• unaprijed dogovoreni termini dolaska i odlaska, u skladu s organizacijom rada i potrebama korisnika, • izrada i redovito ažuriranje popisa ovlaštenih osoba za preuzimanje korisnika, • informiranje roditelja/skrbnika o pravilima i procedurama Centra, • povećanje predvidljivosti i strukture (korištenjem vizualne podrške za lakše snalaženje korisnika), • individualizirani planovi dolaska i odlaska za korisnike s povećanim rizikom (npr. sklonost nenadziranom napuštanju prostora, dezorijentacija), • osiguravanje dovoljnog broja djelatnika u razdobljima povećanih dolazaka i odlazaka, • pravodobna razmjena informacija među djelatnicima o specifičnostima korisnika, • poticanje postupnog razvoja samostalnosti korisnika u kretanju, u skladu s procjenom sigurnosti. Sve preventivne prilagodbe provode se uz poštivanje individualnih potreba korisnika te uz primjenu najmanje restriktivnih mjera.
Obvezna postupanja	• korisnik se predaje isključivo roditelju/skrbniku ili drugoj ovlaštenoj osobi; djelatnik ostaje uz korisnika do fizičke primopredaje odgovornoj osobi, • svaka promjena u načinu odlaska mora biti unaprijed najavljena i evidentirana (obrasci u prilogu), • identitet osobe koja preuzima korisnika provjerava se ako po korisnika dolazi osoba koja nije na popisu ovlaštenih osoba za preuzimanje, • djelatnici su dužni imati korisnike u vidnom polju pri ulascima i izlascima iz prostora Centra, • vrata i ulazi u Centar organiziraju se i koriste na način koji omogućuje kontrolu ulaska i izlaska, bez nepotrebnog ograničavanja slobode kretanja korisnika, • ulazak neovlaštenih osoba u prostor Centra nije dopušten osim uz prethodnu najavu i dopuštenje ravnatelja ili voditelja ustrojbene jedinice u dogovoru s ravnateljem, • ulasci roditelja/skrbnika, kao i drugih zainteresiranih strana u prostore Centra se evidentiraju (uz predočenje identifikacijske isprave), a njihov boravak u prostorima Centra se odvija uz nadzor odgovorne osobe.

Postupanja u situacijama povećanog rizika	Postupanja uključuju: pojačan nadzor korisnika, osobito u blizini ulaza i izlaza, provjeru identiteta osoba koje dolaze po korisnika, privremeno zadržavanje korisnika u sigurnom prostoru do razrješenja situacije, obavještavanje nadležnih osoba u Centru (voditelj, ravnatelj), evidentiranje događaja i poduzetih mjera. Ako postoji neposredna ugroza sigurnosti korisnika ili drugih osoba, djelatnici postupaju sukladno važećim propisima te, prema potrebi, uključuju nadležne službe (Policija, Hitna medicinska pomoć, Hrvatski zavod za socijalni rad).

Prilog V.
BORAVAK I KRETANJE KORISNIKA U UNUTARNJIM I VANJSKIM PROSTORIMA CENTRA

Svrha	Korisnicima se omogućuje kretanje unutarnjim i vanjskim prostorima Centra u skladu s njihovim individualnim potrebama i planovima podrške, a organizira se na način koji omogućuje aktivno sudjelovanje uz razmjernu razinu nadzora. Nadzor korisnika provodi se radi njihove sigurnosti, očuvanja dostojanstva i sprječavanja rizičnih i kriznih situacija (ozljede, nenadzirano napuštanje prostora). Osigurati razmjerno i najmanje restriktivno postupanje djelatnika.
Područje primjene	Primjenjuje se u svim unutarnjim i vanjskim prostorima Centra, uključujući: učionice i radne prostore, hodnike, stubišta i prolaze, sanitarne čvorove, zajedničke i pomoćne prostorije, stambene jedinice i spavaonice, dvorišta, igrališta, vrtove i zelene površine, ograđene i neograđene vanjske prostore u neposrednoj blizini objekta. Protokol se primjenjuje u svim smjenama i oblicima rada, uključujući noćni rad.
Osobe odgovorne za provedbu	Ravnatelj, voditelji, razrednici te ostali djelatnici u neposrednom radu.
Preventivne prilagodbe	• korisnicima s povećanim rizikom od nenadziranog napuštanja prostora potrebno je osigurati dodatnu pratnju, • prilagoditi prostor i podražaje (smanjivati izloženost previše stimulirajućim okruženjima, koristiti jasne, kratke i korisniku prilagođene verbalne i vizualne upute, primjenjivati individualiziranu komunikacijsku podršku), • smanjivati ili privremeno obustaviti zahtjeve (prepoznavati i

	pravovremeno reagirati na znakove uznemirenosti ili rizičnog ponašanja i prilagoditi zahtjeve i aktivnosti trenutnim mogućnostima korisnika), • povećavati predvidljivost i strukturu (uvesti predvidivu dnevnu rutinu i najavljivati prijelaze između aktivnosti kao i promjene u dnevnoj strukturi), • osigurati pristup regulacijskim strategijama i sredstvima, • organizirati kretanje korisnika u manjim, preglednim skupinama, • razvijati vještine snalaženja u prostoru (orijentacija, prepoznavanje oznaka) i omogućiti postupno razvijanje samostalnosti uz nadzor.
Obvezna postupanja	• korisnici moraju imati osiguranu stalnu dostupnost djelatnika, • djelatnici su dužni osigurati nadzor nad korisnicima primjeren procijenjenom riziku i potrebnoj razini podrške, uz poštivanje prava korisnika na privatnost; u prostorima i situacijama u kojima je privatnost korisnika zaštićena (sanitarni čvorovi, kupanje, vlastita soba) nadzor se provodi u skladu s Individualnim protokolom postupanja i procjenom rizika, a ne kontinuiranim vizualnim nadzorom, • grupiranje djelatnika na način koji smanjuje nadzor nad korisnicima nije dopušteno, • samostalno kretanje korisnika unutarnjim prostorima dopušteno je isključivo ako je procijenjeno kao sigurno te uz odgovarajuću razinu nadzora, • nadzor na vanjskim prostorima ne smije se provoditi na način koji ograničava prirodno kretanje, igru ili istraživanje, osim ako to zahtijeva sigurnost, • broj korisnika koji istodobno borave na vanjskom prostoru te omjer korisnika i djelatnika određuje se na temelju procjene rizika i funkcionalnih potreba korisnika, • istodobni boravak više skupina dopušten je ako se time ne povećava rizik i ako je osigurana jasna podjela odgovornosti među djelatnicima.
Postupanja u situacijama povećanog rizika	Ako postoji povećani rizik nenadziranog napuštanja prostora, dezorijentacije ili ugrožavanja sigurnosti, djelatnici su dužni pojačati nadzor uz primjenu najmanje restriktivnih mjera. Pojačani nadzor uključuje: povećanu prisutnost djelatnika, prilagodbu prostora, privremeno smanjenje zahtjeva ili aktivnosti.

Prilog VI.
PRIJEVOZ KORISNIKA ORGANIZIRANIM PRIJEVOZOM CENTRA

Svrha	Postupanje tijekom prijevoza korisnika radi osiguravanja njihove sigurnosti, zdravlja i dostojanstva te sprječavanja rizičnih i kriznih situacija u prometnom okruženju.
Područje primjene	Primjenjuje se na sve oblike prijevoza korisnika u organizaciji Centra, uključujući: prijevoz službenim vozilima Centra, prijevoz unajmljenim ili javnim gradskim prijevozom, organizirani prijevoz na aktivnosti, izlete i programe izvan Centra. Prijevoz se ne smije organizirati ako procjena rizika ukazuje da sigurnost korisnika ili djelatnika ne može biti osigurana.
Osobe odgovorne za provedbu	Ravnatelj, voditelji, vozači, pratitelji u prijevozu, razrednici te ostali odgojno-obrazovni djelatnici prema potrebi.
Preventivne prilagodbe	• prilagoditi prostor i podražaje (smanjiti izloženost podražajima koji mogu izazvati uznemirenost), • smanjiti ili privremeno obustaviti zahtjeve (prepoznati rane znakove nelagode ili rizičnog ponašanja te pravovremeno reagirati), • povećati predvidljivost i strukturu (uvesti jasnu i predvidivu rutinu prijevoza: vrijeme polaska/dolaska, redoslijed ulaska i izlaska), pravovremeno i uz vizualnu podršku najavljivati promjene u rasporedu ili ruti, osigurati stalno, unaprijed određeno mjesto sjedenja za korisnika, • osigurati pristup regulacijskim strategijama i sredstvima (npr. omiljeni predmet, slušalice gdje je primjereno) te osigurati podršku korisnicima koji imaju poteškoće u regulaciji ponašanja ili pažnje.
Obvezna postupanja	• korisnici se tijekom prijevoza smještaju i osiguravaju u skladu s važećim prometnim i sigurnosnim propisima, • djelatnici u pratnji su tijekom prijevoza dužni sjediti uz korisnike u putničkom dijelu vozila i kontinuirano pratiti njihovo stanje, • u slučaju krizne situacije tijekom prijevoza, prioritet je sigurnost svih sudionika u prometu, • ako korisnik pokazuje znakove uznemirenosti, primjenjuju se

	deeskalacijski postupci u skladu s Općim protokolom, • ako se rizik povećava, vozač je dužan, kada je to sigurno, zaustaviti vozilo radi procjene situacije, • fizička intervencija u vozilu dopuštena je isključivo ako postoji stvarna i neposredna opasnost te samo u mjeri nužnoj za sprječavanje ozljede, • ako se kriza ne može sigurno riješiti u vozilu, prijevoz se prekida i uključuju se nadležne službe (Policija, Hitna medicinska pomoć).

Prilog VII.
ODLAZAK KORISNIKA KUĆI ZA VIKEND I NA DUŽI BORAVAK

Svrha	Postupanje djelatnika Centra vezano za odlazak korisnika Centra kući, kako bi se osigurala: sigurnost i dobrobit korisnika, kontinuitet podrške i dnevnih rutina, jasna komunikacija između Centra i obitelji/skrbnika, pravovremeno reagiranje u situacijama povećanog rizika.
Područje primjene	Protokol se primjenjuje za sve korisnike Centra koji idu kući na vikend boravak ili duži boravak izvan Centra.
Osobe odgovorne za provedbu	Ravnatelj, voditelji, razrednici te ostali odgojno-obrazovni djelatnici prema potrebi.
Preventivne prilagodbe	• održavanje predvidljivosti i strukture (upotreba vizualnih planera i socijalnih priča za pripremu korisnika, prilagođavanje rutine kod kuće prema individualnom planu podrške), • osiguravanje pristupa regulacijskim strategijama i sredstvima, • jasna komunikacija s obitelji o mogućim izazovima i pravilima sigurnosti, • provjera zdravlja i emocionalnog stanja korisnika prije odlaska.
Obvezna postupanja	Prilikom odlaska korisnika za vikend ili duži boravak kod kuće zaduženi djelatnici su dužni: pregledati korisnika radi mogućih ozljeda prije i nakon povratka s vikenda ili dužeg boravka kod kuće; u slučaju uočavanja ozljede pri povratku korisnika iz obitelji, djelatnik je dužan odmah obavijestiti voditelja i medicinskog djelatnika, ozljedu evidentirati u Listu praćenja zdravstvenog stanja i, ako okolnosti ukazuju na moguće zanemarivanje ili zlostavljanje,

	primijeniti Protokol iz Priloga XV.; pripremiti odjeću, higijenske potrepštine te komunikacijska i regulatorna sredstva potrebna korisniku za svakodnevno funkcioniranje te korisnika predati urednog, čistog i nahranjenog; komunicirati s roditeljima/skrbnicima o svim bitnim informacijama za korisnika ili za boravak korisnika kod kuće. Odlazak korisnika kući odvija se prema unaprijed dogovorenom terminu, dogovor između roditelja/skrbnika i voditelja skupine. Prilikom povratka korisnika od kuće roditelji/skrbnici su dužni: pripremiti odjeću, higijenske potrepštine te komunikacijska i regulatorna sredstva potrebna korisniku za svakodnevno funkcioniranje te korisnika predati urednog, čistog i nahranjenog; komunicirati s djelatnicima o svim bitnim informacijama za korisnika ili za boravak korisnika kod kuće. Svaki odlazak i povratak korisnika evidentira se u Knjigu prijavaka.
Postupanja u situacijama povećanog rizika	Promjene trajanja boravka kod kuće moguće su u suradnji roditelja/skrbnika i voditelja skupine ili voditelja ustrojbene jedinice (u slučaju pogoršanja zdravstvenog ili emocionalnog stanja korisnika tijekom boravka kod kuće, ili bilo kakvih drugih nepredviđenih situacija).

Prilog VIII.
SUDJELOVANJE KORISNIKA NA JAVNIM MANIFESTACIJAMA IZVAN CENTRA

Svrha	Postupanje djelatnika Centra tijekom sudjelovanja korisnika na javnim manifestacijama izvan Centra s ciljem: osiguravanja sigurnosti korisnika, zaštite dostojanstva i prava korisnika u javnom prostoru, prevencije rizičnih i kriznih situacija, omogućavanja uključivanja korisnika u zajednicu u skladu s njihovim kapacitetima. Manifestacije se smatraju aktivnostima povećanog i složenog rizika zbog: gužve i nepredvidivih kretanja ljudi, intenzivnih senzoričkih podražaja (buka, svjetla, mirisi), socijalnih očekivanja i pritiska okoline, prisutnosti medija i javnosti.
Područje primjene	Primjenjuje se na sportska natjecanja (plivanje, kuglanje, atletika, pikado), kulturno-umjetničke manifestacije (priredbe, koncerti), odgojno-obrazovne manifestacije (odlasci u knjižnicu, muzej, kazalište, kino), vjerske manifestacije. Sudjelovanje korisnika na vjerskim manifestacijama provodi se isključivo uz pisanu suglasnost

	korisnika, odnosno roditelja/skrbnika sukladno članku 3. ovoga Pravilnika, i u skladu s individualnim planom podrške.
Osobe odgovorne za provedbu	Ravnatelj, voditelji, razrednici te ostali odgojno-obrazovni djelatnici prema potrebi.
Preventivne prilagodbe	• izraditi individualne procjene rizika i definirati potrebnu razinu podrške, • organizirati korisnike u manje skupine uz jasno određenu odgovornu osobu, • povećavati predvidljivost i strukturu (pravovremeno pripremiti korisnike na sve aspekte i etape događaja, koristiti vizualne i/ili verbalne upute prilagođene sposobnostima korisnika, omogućiti postupno uključivanje korisnika u aktivnosti i bez prisile), • prilagoditi prostor i podražaje (smanjiti izloženost prekomjernim podražajima (buka, gužva) kada je moguće, osigurati dostupnost mirnog/sigurnog prostora za povlačenje ako je potrebno), • smanjiti ili privremeno obustaviti zahtjeve (pratiti znakove uznemirenosti ili preopterećenja te pravovremeno reagirati, prilagoditi zahtjeve i očekivanja tijekom aktivnosti), • osigurati pristup regulacijskim strategijama i sredstvima.
Obvezna postupanja	Sudjelovanje u javnoj manifestaciji mora biti planirano unaprijed i uključivati: analizu lokacije (ulazi, izlazi, prisutnost drugih osoba, okolišni i vremenski uvjeti), trajanje boravka, plan dolaska i odlaska, plan povlačenja i prekida sudjelovanja. Tijekom boravka na javnoj manifestaciji djelatnici su dužni djelovati preventivno te: kontinuirano pratiti stanje korisnika, biti u fizičkoj i funkcionalnoj blizini, predviđati rizične trenutke (gužva, kraj događaja, aplauz, buka, čekanje…), zaštititi privatnost i dostojanstvo korisnika.
Postupanja u situacijama povećanog rizika	Skratiti boravak, promijeniti poziciju u prostoru, napustiti događaj prije planiranog vremena; u slučaju krizne situacije primjenjuje se Opći protokol postupanja u rizičnim i kriznim situacijama.

Prilog IX.
SPECIFIČNI SIGURNOSNO-ZAŠTITNI POSTUPCI U PROGRAMU STANOVANJA

Svrha	Utvrđivanje specifičnih sigurnosno-zaštitnih postupaka u programu

	stanovanja radi zaštite života, zdravlja i dostojanstva korisnika koji borave u stambenim zajednicama Centra.
Područje primjene	Primjenjuje se u svim stambenim zajednicama Centra, u svim smjenama uključujući noćni rad, vikende i blagdane.
Osobe odgovorne za provedbu	Ravnatelj, voditelji programa stanovanja, medicinska sestra/tehničar, svi djelatnici u neposrednom radu u stambenim zajednicama.
Preventivne prilagodbe	Prostor stambene zajednice organizira se uz poštivanje individualnih potreba korisnika i primjenu najmanje restriktivnih mjera. Svi potencijalni izvori opasnosti (kemijska sredstva, oštri predmeti, lijekovi) pohranjeni su izvan dohvata korisnika. Svaki korisnik ima izrađen Individualni protokol postupanja koji je dostupan svim djelatnicima u smjeni.
Obvezna postupanja: Noćni odmor	Korisnici s inverzijom sna ili noćnim nemirom tijekom noćnog odmora borave uz noćnog djelatnika koji osigurava da ne ometaju san drugih korisnika. Noćno dežurstvo provodi kontinuirani nadzor. Raspored soba u takvim smjenama utvrđuje voditelj programa i dokumentira se u organizacijskom planu smjene.
Obvezna postupanja: Higijena	Kupanje i tuširanje provode se uz strogu kontrolu temperature vode. Za nepokretne, polupokretne ili izrazito uznemirene korisnike obvezno je sudjelovanje dvaju djelatnika; kada to organizacija smjene ne omogućuje, kupanje se planira u vrijeme preklapanja smjena. Prostorije moraju biti opremljene protukliznim podlogama, rukohvatima i prilagođenim stolicama. Zubna higijena provodi se uz individualiziranu podršku.
Obvezna postupanja: Obavljanje nužde	Toaleti moraju biti opremljeni sanitarijama visoke otpornosti radi sprječavanja lomljenja i porezotina. Prozori moraju imati brave s ograničenjem otvaranja radi sprječavanja nenadziranog napuštanja prostora. Kod korisnika s rizikom od epileptičkog napada, samoozljeđivanja ili pika poremećaja u toaletu, djelatnik dežura neposredno ispred odškrinutih vrata, poštujući dostojanstvo korisnika.
Obvezna postupanja: Primjena psihofarmakoterapije i	Provodi se isključivo na temelju pisanog nalaza liječnika specijaliste. Terapiju slaže medicinski djelatnik, a aplicira medicinski tehničar/sestra ili druga zadužena osoba. Svaka primjena terapije po

terapije po potrebi	potrebi bilježi se u medicinsku dokumentaciju. Nije dozvoljeno samoinicijativno davanje lijekova.
Obvezna postupanja: Zarazne bolesti	Aktivira se protokol izolacije uz korištenje zaštitne opreme na način koji minimalno uznemiruje korisnike. Obavještava se epidemiološka služba sukladno zakonskim obvezama.
Obvezna postupanja: Postoperativna njega	Pojačana njega odvija se u suradnji s djelatnicima patronažne zdravstvene skrbi. Individualni plan podrške prilagođava se u postoperativnom periodu.
Obvezna postupanja: Priprema i posluživanje hrane na lokaciji	U stambenim jedinicama priprema i posluživanje obroka uključuje uklanjanje svih potencijalnih rizika od gušenja (kosti u ribi, tvrdi dijelovi, koštice) prije posluživanja korisnicima. Za korisnike s disfagijom ili rizikom od gušenja, tekstura hrane definira se u individualnom planu podrške. Odgovornost za sigurno posluživanje hrane na lokaciji snosi djelatnik u smjeni. Odgovornost za osiguravanje organizacijskih uvjeta koji omogućuju sigurnu pripremu i posluživanje, uključujući dovoljno vremena bez prekida vidnog nadzora nad korisnicima, snosi voditelj programa i ravnatelj.

PRILOZI X.-XXI. PROTOKOLI POSTUPANJA

Prilog X.
OPĆI PROTOKOL POSTUPANJA U RIZIČNIM I KRIZNIM SITUACIJAMA

Situacija na koju se odnosi	Primjenjuje se u svim situacijama u kojima ponašanje korisnika predstavlja ili može predstavljati rizik za vlastitu sigurnost, sigurnost drugih osoba ili sigurnost okoline, uključujući situacije emocionalne disregulacije, eskalacije ponašanja i kriznih događaja.
Pokazatelji rizika: Rani znakovi (srednji rizik)	• značajna promjena u odnosu na uobičajeni obrazac ponašanja korisnika opisan u osobnoj putovnici i Listi rizičnih ponašanja, • promjene u ponašanju (povlačenje, uznemirenost, razdražljivost), • značajna promjena u sudjelovanju u uobičajenim aktivnostima, • promjena razine motoričke aktivnosti koja odstupa od korisnikova uobičajenog obrasca. Napomena: ponavljajući pokreti, njihanje, hodanje i glasanje koji su dio korisnikova

	uobičajenog obrasca regulacije nisu pokazatelj rizika.
Pokazatelji rizika: Visok rizik	• bacanje predmeta s mogućnošću ozljede, • pokušaj udaranja, guranje, grizenje, • samoozljeđujuće ponašanje, • nekontrolirano napuštanje prostora, • druga ponašanja koja mogu dovesti do ozljede sebe i drugih.
Neposredno postupanje	• Procijeniti stanje korisnika: može li pratiti upute (regulirano stanje / rastuće opterećenje / značajno preopterećenje). • Procijeniti razinu rizika: nizak / srednji / visok rizik za sigurnost. • Ako je korisnik u reguliranom stanju: nastaviti aktivnost uz prilagodbe (jasne i kratke upute, podrška komunikaciji). • Ako je korisnik u stanju rastućeg opterećenja: smanjiti zahtjeve i tempo, smanjiti podražaje, pružiti podršku (vizualnu, verbalnu, senzornu). • Ako je korisnik u stanju značajnog preopterećenja: obustaviti uvođenje novih zahtjeva, ograničenja ili zabrana; ako je moguće, ukloniti ili smanjiti izvor uznemirenosti (npr. zahtjev, ograničenje, buka, aktivnost); usmjeriti se na smirivanje i regulaciju; omogućiti prostor i vrijeme za oporavak (povlačenje u mirniji dio prostora uz mogućnost korištenja poznatih aktivnosti ili materijala za regulaciju); ako je korisnik u stanju meltdown-a ili povlačenja, postupa se sukladno članku 13. ovoga Pravilnika; kod naglog i neuobičajenog povlačenja provjerava se zdravstveno stanje korisnika. • Ako postoji visok rizik: odmah osigurati sigurnost (ukloniti druge korisnike i opasne predmete); pozvati dodatnu podršku (u smjeni s jednim djelatnikom: telefonski voditelj ili dežurna osoba, odnosno 112/194); primijeniti fizičku intervenciju isključivo ako postoji neposredna opasnost i u najmanjoj nužnoj mjeri, sukladno članku 15. ovoga Pravilnika. • Tijekom cijelog postupanja: ponašati se na način koji ne povećava uznemirenost (miran glas, minimalna komunikacija, bez rasprave i pritiska); prepoznati i poštivati vlastite granice, po potrebi tražiti podršku kolege; koristiti kratke i jasne upute; s korisnikom na jasan i miran način komunicirati zašto se intervencija provodi (npr. „Držim ti ruke kako se ne bi ozlijedio.”); ne raspravljati i ne povećavati zahtjeve. • Prekinuti intervenciju čim prestane neposredna opasnost i

	korisnik pokazuje znakove smirivanja. • Nakon smirivanja, vraćanje u aktivnost: kada korisnik pokazuje stabilne znakove da se smirio, postupno ga usmjeriti prema poznatoj i predvidljivoj aktivnosti; ne uvoditi nove zahtjeve ni rasprave o prethodnom događaju; koristiti pozitivno usmjeravanje i neutralan ton; postkrizna podrška provodi se sukladno članku 26. ovoga Pravilnika.
Obavještavanje	voditelj (u svim situacijama srednjeg i visokog rizika), roditelj/skrbnik (ako je došlo do ozljede, fizičke intervencije ili značajne eskalacije), stručna služba (po potrebi: ciljana podrška).
Dokumentiranje	Knjiga prijavaka: upisuje se svaki rizični i krizni događaj. Izvješće o događaju: ispunjava se kada incident odstupa od uobičajenog repertoara ponašanja korisnika, kada je primijenjena fizička intervencija, kada je nastupila ozljeda ili kada situacija nije stabilizirana uobičajenim deeskalacijskim postupcima. Redovita (autoagresivna) ponašanja koja su dio poznatog repertoara korisnika i koja su stabilizirana uobičajenim postupcima evidentiraju se isključivo u knjizi prijavaka. Manji incidenti koji su dio poznatog repertoara korisnika bilježe se isključivo u Individualne liste praćenja ponašanja sukladno čl. 24. st. 2. ovoga Pravilnika.
Planiranje podrške	Kod ponavljajućih rizičnih ili kriznih ponašanja, funkcionalnu procjenu ponašanja provodi stručnjak s kompetencijama za provedbu funkcionalne procjene ponašanja (u pravilu edukacijski rehabilitator ili drugi za to osposobljeni djelatnik). Na temelju rezultata procjene stručni tim zajednički analizira nalaze te izrađuje ili revidira individualne planove podrške, preventivne prilagodbe i strategije poučavanja alternativnih vještina.

Prilog XI.
PROTOKOL POSTUPANJA U SLUČAJU KAŠNJENJA RODITELJA/SKRBNIKA ILI DOLASKA RODITELJA/SKRBNIKA U NEPRIMJERENOM PSIHOFIZIČKOM STANJU

Situacija na koju se odnosi	Primjenjuje se ako roditelj/skrbnik ne dođe po korisnika do kraja programa ili dođe u vidljivo neprimjerenom psihofizičkom stanju.
Pokazatelji rizika	• roditelj/skrbnik nije došao po korisnika,

	• roditelj/skrbnik je došao u alkoholiziranom ili drugom neprimjerenom psihofizičkom stanju.
Neposredno postupanje: kašnjenje roditelja/skrbnika	Korisnik mora ostati u prostoru Centra pod stalnim nadzorom djelatnika. Pokušati telefonski kontaktirati roditelja/skrbnika. Ukoliko se ni nakon 15 minuta ne uspostavi kontakt treba obavijestiti voditelja i ravnatelja koji zajedno dogovaraju daljnje postupanje.
Neposredno postupanje: dolazak roditelja/skrbnika u neprimjerenom psihofizičkom stanju	Korisnik mora ostati u prostoru Centra pod stalnim nadzorom djelatnika. Obavijestiti voditelja i ravnatelja. Pokušati kontaktirati drugog roditelja/skrbnika i obavijestiti ga o situaciji. U slučaju potrebe može se pozvati policija.
Obavještavanje	voditelj: odmah po događaju; ravnatelj: odmah po događaju; Hrvatski zavod za socijalni rad: pismena obavijest u roku od 24 sata ako korisnik nije preuzet ili je preuzet od strane osobe za koju postoji sumnja na ugrozu sigurnosti korisnika; u ostalim slučajevima u roku od 3 radna dana.
Dokumentiranje	Knjiga prijavaka i službena zabilješka o događaju.

Prilog XII.
PROTOKOL POSTUPANJA U SLUČAJU ZDRAVSTVENIH PROBLEMA KORISNIKA, POZIVANJA HITNE POMOĆI I HOSPITALIZACIJE

Situacija na koju se odnosi	Primjenjuje se kad korisnik pokazuje znakove zdravstvenih problema (povišena tjelesna temperatura, uhobolja, zubobolja, povraćanje, proljev, alergijski osip, kašalj i sl.).
Pokazatelji rizika	• povišena tjelesna temperatura, • uhobolja, zubobolja, glavobolja, • povraćanje, proljev, • malaksalost.
Neposredno postupanje	• izolirati bolesnog korisnika, • obavijestiti medicinskog djelatnika, • pružiti prvu pomoć primjerenu situaciji (analgetik, antipiretik…), • obavijestiti roditelje/skrbnike o stanju dnevnih polaznika te po potrebi dogovoriti raniji dolazak roditelja po korisnika,

	• za stacionarne korisnike pratiti stanje i u slučaju pogoršanja kontaktirati hitnu pomoć, • detaljno pratiti i zapisivati zdravstveno stanje korisnika do dolaska hitne pomoći, • prenijeti informacije djelatnicima hitne pomoći, • osigurati korisniku pratnju i podršku u dogovoru s voditeljem/ravnateljem, • osobna putovnica korisnika šalje se zajedno s korisnikom, uz njegovo komunikacijsko sredstvo (članak 7. stavak 2.).
Obavještavanje	Medicinski djelatnik, voditelj, roditelj/skrbnik, hitna pomoć (u slučaju potrebe).
Dokumentiranje	Knjiga prijavaka i službena zabilješka o događaju.

Prilog XIII.
PROTOKOL POSTUPANJA U SLUČAJU OZLJEDA I SITUACIJA OPASNIH PO ŽIVOT KORISNIKA

Situacija na koju se odnosi	Primjenjuje se kada korisnik pokazuje znakove stanja i/ili ozljede opasnih po život (generalizirani epileptični napad, respiratorne smetnje, fizičke traume i ozljede, alergijske reakcije, kardiocirkulatorni problemi).
Pokazatelji rizika: Epileptični napadaj	Promjene u ponašanju korisnika (nekarakteristična ponašanja); promjena stanja svijesti (pogled u prazno, neodazivanje na poziv, pjena na ustima); iznenadni pad, ukočenost tijela, ritmički trzaji ekstremiteta.
Pokazatelji rizika: Respiratorne smetnje	Otežano disanje: hroptanje, zviždanje ili nemogućnost govora zbog otežanog/onemogućenog disanja; promjena boje lica: plavetnilo oko usana, izrazito bljedilo/crvenilo; panične kretnje: drži se za vrat, širi oči, bezuspješno pokušava udahnuti.
Pokazatelji rizika: Fizičke ozljede/traume	Vidljive deformacije: neobičan položaj ekstremiteta, vidljive rane s izrazitim krvarenjem; dezorijentiranost, mučnina i povraćanje (potres mozga).
Pokazatelji rizika: Alergijske	Oticanje: brzo oticanje jezika, usnica ili kapaka; osip: iznenadni crveni

reakcije (anafilaksija)	osip; slabost: nagli pad tlaka, malaksalost i osjećaj gušenja.
Pokazatelji rizika: Kardiocirkulatorni problemi	Ponašanja koja mogu ukazivati na prisustvo boli; izrazito i/ili ubrzano lupanje srca; naglo bljedilo s hladnim znojem.
Neposredno postupanje	• udaljiti druge korisnike iz neposredne blizine korisnika i osigurati prostor oko korisnika, • pozvati drugog djelatnika kao podršku (u smjeni s jednim djelatnikom: odmah pozvati 194 i telefonski obavijestiti voditelja ili dežurnu osobu), • pružiti prvu pomoć primjereno situaciji koja se događa, • po potrebi pozvati hitnu pomoć, • obavijestiti roditelje, • obavijestiti voditelja, • detaljno pratiti i zapisivati zdravstveno stanje korisnika do dolaska hitne pomoći, • prenijeti informacije djelatnicima hitne pomoći, • osigurati korisniku pratnju i podršku u dogovoru s voditeljem/ravnateljem, • osobna putovnica korisnika šalje se zajedno s korisnikom, uz njegovo komunikacijsko sredstvo (članak 7. stavak 2.).
Obavještavanje	Hitna pomoć, roditelj/skrbnik; nakon pružanja prve pomoći obavještavaju se voditelj i ravnatelj.
Dokumentiranje	Knjiga prijavaka i službena zabilješka o događaju.

Prilog XIV.
PROTOKOL POSTUPANJA U SLUČAJU NASILJA I SUMNJE NA ZLOSTAVLJANJE KORISNIKA OD STRANE DJELATNIKA CENTRA

Situacija na koju se odnosi	Primjenjuje se u slučaju neprimjerenog ponašanja djelatnika Centra koje narušava dostojanstvo i sigurnost korisnika.
Pokazatelji rizika	Primjena fizičke sile, vrijeđanje i ismijavanje, sarkazam i ponižavanje, zastrašivanje, ignoriranje i izoliranje, digitalno nasilje, zanemarivanje.
Neposredno postupanje	• udaljiti korisnika od djelatnika i pružiti korisniku sigurnost, • u slučaju fizičkog nasilja, po potrebi pozvati drugog djelatnika

	kao svjedoka događaju, • obavijestiti voditelja/ravnatelja o incidentu ili kontinuiranom neprimjerenom ponašanju djelatnika, • pružiti korisniku neposrednu podršku te obavijestiti stručnu službu o događaju, • izjava ili reakcija korisnika koja upućuje na incident bilježi se doslovno i bez interpretacije te čuva kao dio dokumentacije o slučaju.
Obavještavanje	Voditelj; ravnatelj; roditelj/skrbnik; policija: ako postoji sumnja na kazneno djelo; Hrvatski zavod za socijalni rad: pismena obavijest u roku od 24 sata od saznanja o incidentu.
Dokumentiranje	Knjiga prijavaka i službena zabilješka o događaju.

Prilog XV.
PROTOKOL POSTUPANJA U SLUČAJU SUMNJE NA ZLOSTAVLJANJE I/ILI ZANEMARIVANJE U OBITELJI KORISNIKA

Situacija na koju se odnosi	Primjenjuje se kada postoje opažanja, izjave, znakovi ili okolnosti koje upućuju na moguću sumnju na zlostavljanje, zanemarivanje ili nasilje u obitelji korisnika.
Pokazatelji rizika	• primijećene neobjašnjive ili ponavljajuće ozljede i/ili modrice, • izrazita promjena ponašanja, strah, povlačenje ili pojačana uznemirenost, • izjave korisnika koje upućuju na nasilje, kažnjavanje ili nebrigu, • znakovi zanemarivanja higijene, prehrane, zdravstvene skrbi ili nadzora, • učestali izostanci bez jasnog objašnjenja/opravdanja, • ponašanje roditelja/skrbnika koje izaziva ozbiljnu zabrinutost za sigurnost korisnika.
Neposredno postupanje	• osigurati mirno i sigurno okruženje za korisnika, • zabilježiti opažanja i doslovne riječi korisnika, jasno i bez interpretacije, • ne ispitivati korisnika sugestivno i ne tražiti dodatne iskaze izvan nužnog, • odmah obavijestiti voditelja i stručnu službu Centra,

	• u dogovoru s ravnateljem poduzeti prijavu nadležnom području Hrvatskog zavoda za socijalni rad, a po potrebi i policiji, • do daljnjih uputa nadležnih službi planirati daljnje postupanje na način koji štiti sigurnost i dobrobit korisnika.
Obavještavanje	Voditelj; stručna služba; ravnatelj; Hrvatski zavod za socijalni rad; policija (ako postoji sumnja na neposrednu ugrozu ili kazneno djelo).
Dokumentiranje	Knjiga prijavaka i službena zabilješka / zapisnik o događaju. Dokumentacija nastala u postupku procjene sumnje na zlostavljanje ili zanemarivanje čuva se odvojeno od redovne dokumentacije korisnika, u zaključanom prostoru s ograničenim pristupom. Pristup ima isključivo ravnatelj i stručna ovlaštena osoba. Dokumentacija se čuva sukladno propisima o zaštiti osobnih podataka i rokovima utvrđenim internim aktima Centra.

Prilog XVI.
PROTOKOL POSTUPANJA U SLUČAJU SUKOBA IZMEĐU DJELATNIKA I DRUGIH ODRASLIH OSOBA

Situacija na koju se odnosi	Primjenjuje se u slučaju verbalnog i/ili fizičkog sukoba između djelatnika Centra i roditelja/skrbnika, posjetitelja ili drugih odraslih osoba u prostoru Centra ili neposredno uz prostor Centra.
Pokazatelji rizika	Povišeni ton, vrijeđanje ili prijetnje; odbijanje suradnje i poštivanja uputa djelatnika; uznemirenost, agitiranost ili agresivno ponašanje odrasle osobe; pokušaj ulaska u prostor bez odobrenja; bacanje predmeta, unošenje nereda ili ometanje rada; rizik da sukob ugrozi sigurnost korisnika ili djelatnika.
Neposredno postupanje	• ostati smiren i prekinuti raspravu bez daljnje eskalacije, • udaljiti korisnike iz neposredne blizine sukoba, • pozvati drugog djelatnika kao podršku i svjedoka događaja, • uputiti odraslu osobu da se razgovor nastavi s voditeljem ili ravnateljem, • ako se osoba ne smiruje ili postoji prijetnja sigurnosti, zatražiti da napusti prostor Centra i po potrebi pozvati policiju, • nakon smirivanja situacije obavijestiti nadređene i osigurati nastavak rada u sigurnim uvjetima.

Obavještavanje	Voditelj; ravnatelj; policija (po potrebi); roditelj/skrbnik korisnika, ako je događaj utjecao na sigurnost ili preuzimanje korisnika.
Dokumentiranje	Knjiga prijavaka i službena zabilješka o događaju.

Prilog XVII.
PROTOKOL POSTUPANJA U SLUČAJU NENADZIRANOG NAPUŠTANJA PROSTORA I NESTANKA KORISNIKA

Situacija na koju se odnosi	Primjenjuje se u slučaju kad korisnik napušta prostor Centra bez odobrenja ili nadzora.
Pokazatelji rizika	Korisnik nije na očekivanom mjestu; vizualni kontakt izgubljen; otvoreni izlazi bez nadzora.
Neposredno postupanje	• osigurati ostale korisnike, • pretražiti neposrednu okolinu (unutar i oko objekta), • odmah obavijestiti voditelja, • ako korisnik nije pronađen u najkraćem roku (do 15 minuta), obavijestiti ravnatelja i policiju (prijava nestanka korisnika), • kontaktirati roditelja/skrbnika, • po pronalasku je obvezna procjena zdravstvenog stanja korisnika.
Obavještavanje	Voditelj; ravnatelj; roditelji/skrbnici; policija (odmah nakon što je potvrđen nestanak).
Dokumentiranje	Knjiga prijavaka i izvješće o događaju.

Prilog XVIII.
PROTOKOL POSTUPANJA U SLUČAJU PONAŠANJA KOJA UGROŽAVAJU SIGURNOST I EMOCIONALNE DISREGULACIJE KORISNIKA

Situacija na koju se odnosi	Primjenjuje se kada ponašanje korisnika predstavlja rizik za vlastitu sigurnost, sigurnost drugih osoba ili sigurnost prostora.
Pokazatelji rizika	Intenzivna verbalna ili motorička eskalacija; bacanje predmeta s

	rizikom ozljede; pokušaj udaranja, guranje, grizenje; samoozljeđujuće ponašanje; nekontrolirano napuštanje prostora.
Neposredno postupanje	• procijeniti razinu rizika i osigurati sigurnost svih korisnika, • smanjiti podražaje i okolinske faktore koji doprinose ponašanju koje ugrožava sigurnost, • primijeniti deeskalacijske postupke sukladno individualnom planu podrške, • ako postoji neposredna opasnost za život ili zdravlje, primijeniti zaštitnu fizičku intervenciju sukladno Općem protokolu i članku 15. ovoga Pravilnika, • prekinuti intervenciju odmah po prestanku opasnosti, • stabilizirati situaciju i omogućiti regulaciju.
Obavještavanje	Voditelj programa obavještava se bez odgode ako je primijenjena zaštitna fizička intervencija, ako je došlo do ozljede ili ako situacija nije stabilizirana u razumnom roku. Roditelj/skrbnik obavještava se sukladno članku 23. ovoga Pravilnika.
Dokumentiranje	Knjiga prijavaka i izvješće o događaju.

Prilog XIX.
PROTOKOL POSTUPANJA KOD OZLJEDE NA RADU

Situacija na koju se odnosi	Primjenjuje se u svim situacijama u kojima je djelatnik Centra za autizam zadobio ozljedu za vrijeme obavljanja poslova, na redovitom putu od stana do mjesta rada i obratno i u okolnostima koje se sukladno propisima o obveznom zdravstvenom osiguranju i zaštiti na radu mogu smatrati ozljedom na radu.
Tko je obvezan prijaviti ozljedu na radu	• poslodavac je obvezan podnijeti prijavu ozljede na radu HZZO-u, • ako poslodavac ne podnese prijavu, ozlijeđeni radnik može zatražiti podnošenje prijave putem izabranog doktora primarne zdravstvene zaštite, • ozlijeđeni djelatnik može osobno podnijeti zahtjev za priznavanje ozljede na radu.
Neposredno postupanje	• procijeniti težinu ozljede: može li ozlijeđeni nastaviti s radom / treba li hitnu medicinsku pomoć,

	• ako je potrebna hitna medicinska pomoć: pozvati HMP (194) ili odvesti ozlijeđenog u hitnu medicinsku službu, osigurati pratnju ako je ozlijeđeni sam, • osigurati sigurnost mjesta ozljede: ukloniti opasnost koja je uzrokovala ozljedu (ako je moguće), ne premještati ozlijeđenog ako postoji sumnja na ozljedu kralježnice ili glave osim ako postoji neposredna opasnost za život ili sigurnost, • zabilježiti okolnosti odmah na licu mjesta: što se dogodilo, kada, gdje, tko je bio prisutan, fotografirati mjesto događaja ako je relevantno.
Obavještavanje	Voditelj: odmah po događaju; ravnatelj / odgovorna osoba: u svim situacijama; ozlijeđeni djelatnik (ili njegova obitelj, u slučaju teže ozljede): o daljnjim koracima i pravima; u slučaju smrtne, teške ili skupne ozljede na radu poslodavac je dužan bez odgađanja obavijestiti nadležno tijelo sukladno propisima zaštite na radu.
Dokumentiranje	Prijava se podnosi na propisanom obrascu HZZO-a (tiskanica „Prijava o ozljedi na radu"). Podnosi je poslodavac regionalnom uredu / područnoj službi HZZO-a, prema prebivalištu/boravištu ozlijeđenog ili sjedištu poslodavca. Rok za podnošenje prijave: 8 dana od dana nastanka ozljede na radu. Interna dokumentacija: knjiga prijavaka, registar ozljeda na radu, službena zabilješka: opis situacije, okolnosti, očevici, poduzete mjere, izjave očevidaca.

Prilog XX.
PROTOKOL POSTUPANJA U SLUČAJU NEUOBIČAJENO TEŠKOG DOGAĐAJA

Situacija na koju se odnosi	Primjenjuje se u svim situacijama u kojima se u Centru za autizam dogodio neuobičajeno težak događaj, kao što je događaj u kojem je korisnik ili djelatnik Centra ozbiljno ozlijeđen ili ugrožen (ranjavanje, talačka kriza, pokušaj ubojstva ili samoubojstva…), stradavanje sa smrtnim posljedicama (samoubojstvo, ubojstvo, utapanje, prometna nesreća, nesretni slučaj) ili katastrofa u kojoj je došlo do većih šteta i/ili ljudskih gubitaka (potres, poplava, požar).
Neposredno postupanje	Ravnatelj i stručna služba utvrđuju potrebe za kriznom intervencijom te prikupljaju osnovne podatke: što se dogodilo, kada, gdje, koliko ljudi je uključeno, tko je bio izravno i neizravno uključen, u kakvom

	su stanju i gdje se nalaze, je li neka od hitnih službi već intervenirala, je li u Centru već nešto poduzeto radi ublažavanja psiholoških posljedica. Ravnatelj informira o kriznom događaju i podnosi zahtjev za pokretanjem psihološke krizne intervencije Ministarstvu znanosti, obrazovanja i mladih (MZOM). MZOM obavještava koordinatora regionalnog tima i daje suglasnost za pokretanje intervencije. Voditelj regionalnog tima stupa u kontakt s ravnateljem i dogovara organizaciju i provedbu intervencije. Nakon provedene intervencije voditelj tima dostavlja izvještaj Ministarstvu, Centru, gradu/županiji i Društvu za psihološku pomoć.
Obavještavanje	Ravnatelj / stručna služba: odmah po događaju; MZOM: zahtjev za pokretanjem krizne intervencije; regionalni tim za psihološke krizne intervencije: putem MZOM-a; roditelji/skrbnici korisnika: prema procjeni ravnatelja i stručnog tima.
Dokumentiranje	Službena zabilješka o događaju: opis situacije, okolnosti, broj i status uključenih osoba, poduzete mjere; izvještaj o provedenoj intervenciji (dostavlja voditelj regionalnog tima).

Prilog XXI.
PROTOKOL POSTUPANJA U SLUČAJU SMRTNOG SLUČAJA KORISNIKA

Situacija na koju se odnosi	Primjenjuje se u slučaju smrti korisnika u prostoru Centra, u stambenim zajednicama ili za vrijeme aktivnosti Centra.
Neposredno postupanje	• osoba koja je zatekla korisnika odmah obavještava medicinskog djelatnika i poziva hitnu medicinsku pomoć (194), • ostali korisnici udaljavaju se iz prostora radi zaštite dostojanstva preminulog, • mrtvozornik dolazi radi potvrde smrti i izdavanja Potvrde o smrti i Dozvole za ukop, • soba/osobni prostor korisnika zaključava se odmah, ključ se pohranjuje na sigurno mjesto, • preuzimanje osobnih stvari odvija se uz nadzor komisije ustanove i pismenu zabilješku.
Obavještavanje i rokovi	Odmah: hitna medicinska pomoć, obitelj/zakonski skrbnik, policija ako je smrt nastupila pod sumnjivim okolnostima. U roku od 24 sata:

	Hrvatski zavod za socijalni rad (pismena obavijest). U roku od 48 sati: Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike (Izvješće o izvanrednom događaju). Ako korisnik nema obitelji ni sredstava, ustanova odmah obavještava HZSR koji preuzima organizaciju dostojanstvenog pokopa.
Podrška ostalim korisnicima i djelatnicima	Stručni tim provodi protokol podrške ostalim korisnicima prilagođen njihovim komunikacijskim mogućnostima (vizualna podrška, smirena rutina). Za djelatnike se provodi postkrizni razgovor sukladno članku 25. stavku 7. ovoga Pravilnika.
Dokumentiranje	Zapisnik o popisu, osiguranju i predaji osobnih stvari pokojnika; Obavijest HZSR-u; Izvješće o izvanrednom događaju Ministarstvu.