

POLITIKA ZAŠTITE DJECE



HRABRI telefon

Mali zaslužuju veliku pažnju.

HRABRI TELEFON

ADRESA

Hrelićka 18a
10 000 Zagreb

KONTAKT

T : (+385) 1 3793 000
E : info@hrabritelefon.hr

WEB

udruga.hrabritelefon.hr



Sadržaj

O Hrabrom telefonu	3
Uvod.....	4
Prevenција.....	8
Ljudski potencijali	9
Zaposlenici Udruga.....	9
Volonteri Udruga.....	10
Vanjski suradnici	11
Partnerske i suradničke organizacije.....	11
Neprihvatljiva ponašanja u radu s djecom.....	12
Rizici u radu s djecom povezana sa zaposlenicima, volonterima i vanjskim suradnicima i mjere minimiziranja rizika.....	13
Suradnja s medijima	14
Reakcija.....	15
Načini postupanja u zaštiti djece	16
Upućivanje slučajeva i suradnja s drugim organizacijama i institucijama u području zaštite prava djece.....	17
Procedura za zaštitu podataka djece.....	18
Praćenje i evaluacija.....	19
Prilozi.....	21
KODEKS PONAŠANJA ZA ZAPOSLENIKE, SURADNIKE I VOLONTERE UDRUGE HRABRI TELEFON	22
IZJAVA O POVJERLJIVOSTI	24
SUGLASNOST ZA FOTOGRAFIRANJE I SNIMANJE.....	25

O Hrabrom telefonu

Hrabri telefon je nevladina, neprofitna organizacija osnovana s ciljem pružanja direktne pomoći i podrške zlostavljanoj i zanemarenoj djeci i njihovim obiteljima, ali i rada na prevenciji zlostavljanja i zanemarivanja kao i neprihvatljivog ponašanja djece i mladeži.

U svakodnevnom radu organizacija ulaže trud i napore u postizanje i poticanje pozitivnih promjena u društvu te u vlastiti rast i napredak u pogledu stručnih standarda kvalitete u pružanju usluga krajnjim korisnicima, ali i brige za zaposlenike i volontere kojih se više od 1400 do sada uključilo u rad Hrabrog telefona.



Hrabri telefon u svim svojim programima i projektima aktivno promiče stvaranje sigurnog okruženja za djecu te osuđuje sve oblike iskorištavanja i zlostavljanja djece.

CILJEVI OSNIVANJA HRABROG TELEFONA SU:

- doprinositi općem dobru, razvoju pozitivnih i humanih ljudskih vrijednosti u društvu
- zalagati se i djelovati na području stvaranja društva u skladu s potrebama djece i odrednicama Konvencije UN-a o pravima djece
- utjecati na smanjenje nasilja nad i među djecom
- unaprijediti mentalno zdravlje ciljanih skupina kao područja od javno zdravstvenog interesa
- organizirati različite oblike preventivnih aktivnosti za djecu, mlade i obitelji na svim životnim područjima značajnim za pripadnike ovih skupina
- pružiti psihološku savjetodavnu pomoć i podršku djeci žrtvama nasilja
- obavještavati javnost i javno zagovarati i poticati pozitivne promjene u društvu vezane uz status i položaj djeteta u društvu, ali i obitelji u cjelini

U SVOM RADU HRABRI TELEFON VODI SE NAČELIMA:

- *dostupnosti* (sve aktivnosti i usluge su besplatne za krajnje korisnike);
- *povjerljivosti* (informacije o korisnicima se koriste isključivo za statističke obrade i analize te nisu dostupne javnosti);
- *najbolje dobrobiti djeteta* (savjetovanje i podrška usmjeravane su ovim načelom) unaprijediti mentalno zdravlje ciljanih skupina kao područja od javno zdravstvenog interesa

Uvod



Politika zaštite djece obvezujući je dokument za sve zaposlenike, suradnike i volontere Hrabrog telefona koji sudjeluju u direktnom i indirektnom radu s djecom i imaju aktivnu ulogu u zaštiti njihovih prava. Na temelju ovog dokumenta Hrabri telefon u svim svojim programima i projektima jača svoju obavezu o zaštiti djece od svih oblika zlostavljanja i iskorištavanja. Ovaj dokument definira mehanizme prijave i poduzimanja odgovarajućih mjera te protokole za dosljedno postupanje u zaštiti djece.

HRABRI TELEFON DJELUJE U SKLADU S:

- Konvencijom o pravima djeteta Ujedinjenih naroda
- važećim zakonskim propisima u Republici Hrvatskoj
- Statutom Hrabrog telefona
- etičkim kodeksima struke (psihologa, socijalnih radnika itd.)
- Etičkim kodeksu volontera
- Kodeksom etike u istraživanjima s djecom
- relevantnim znanstvenim spoznajama o svim oblicima zlostavljanja, zanemarivanja i izloženosti obiteljskom i vršnjačkom nasilju kod djece i mladih.

Hrabri telefon prepoznaje potencijalnu opasnost od zlostavljanja i iskorištavanja djece uzimajući u obzir specifične rizične i zaštitne faktore za svako pojedinačno dijete. Jednako pravo na zaštitu od zlostavljanja i iskorištavanja jedno je od temeljnih principa ove politike. Svako dijete je potencijalno izloženo opasnosti od zlostavljanja i iskorištavanja te ima pravo na zaštitu.

CILJEVI POLITIKE ZAŠTITE DJECE SU:

- poštivati i poticati zaštitu dječjih prava
- informirati članove Hrabrog telefona i suradnike o Politici zaštite djece i osigurati im smjernice za efikasniji i sigurniji rad s djecom,
- osigurati poštivanje dobrobiti djeteta,
- osigurati zaštitu djece od svih oblika zlostavljanja i iskorištavanja kroz pravovremeno prepoznavanje i reagiranje, kao i kroz prevenciju,
- pružiti organiziranu i pravovremenu podršku djeci i njihovim obiteljima

Oblici zlostavljanja

FIZIČKO ZLOSTAVLJANJE

višekratno ili jednokratno, grubo i namjerno nanošenje boli i tjelesnih ozljeda, kao i neodgovorno postupanje roditelja i drugih osoba koje uključuje potencijalni rizik tjelesnog ozljeđivanja, a čije posljedice mogu, ali ne moraju biti vidljive. Uključuje udaranje rukom ili predmetima po tijelu, šamaranje, čupanje za kosu, bacanje na pod, grubo tresenje, nanošenje opekotina ili porezotina, pokušaj davljenja ili utapanja, vezanje za dijelove namještaja ili slične predmete, zatvaranje u izolirane prostorije, trovanje hranom, lijekovima, alkoholom i sl.

EMOCIONALNO ZLOSTAVLJANJE

je kontinuirano neprijateljsko i/ili indiferentno ponašanje roditelja i drugih osoba koji nastupaju s pozicije moći, na temelju kojega dijete može zaključiti da je bezvrijedno i nevoljeno. U emocionalno zlostavljanje spadaju odbijanje i ponižavanje djeteta, teroriziranje i prijetnja nasiljem, izoliranje i ograničavanje slobode, pretjerani pritisak i narušavanje osobnih granica, ignoriranje, emocionalna nedostupnost i svjedočenje nasilju u obitelji.

ZANEMARIVANJE

je propuštanje zadovoljenja djetetovih potreba u mjeri koja znatno utječe na djetetov tjelesni i psihički razvoj. Može biti emocionalno, obrazovno, fizičko i zdravstveno.

SEKSUALNO ISKORIŠTAVANJE

svaki pokušaj ili čin zlostavljanja zloupotrebom položaja ranjivosti, moći, povjerenja, u seksualne svrhe, uključujući i, ali ne ograničavajući se na, novčanu, društvenu ili političku korist od seksualnog iskorištavanja druge osobe.

SEKSUALNO ZLOSTAVLJANJE

svaki pokušaj ili čin fizičkog napada seksualne prirode, bilo da je počinjen uporabom sile, pod nejednakim ili prisilnim uvjetima.

SEKSUALNO UZNEMIRAVANJE

svako nepoželjno ponašanje seksualne prirode za koje se može očekivati ili smatrati da će uzrokovati uvredu ili poniženje, kada takvo ponašanje ometa rad, postavlja se kao uvjet za zapošljavanje ili stvara zastrašujuće, neprijateljsko ili uvredljivo radno okruženje. Seksualno uznemiravanje može se pojaviti na radnom mjestu ili u vezi s poslom. Iako obično uključuje obrazac ponašanja, seksualno uznemiravanje može imati oblik jednog incidenta. Prilikom procjene razumnosti očekivanja ili percepcije, gledište osobe koja doživljava nasilno ponašanje se mora uzeti u obzir.

ELEKTRONIČKO NASILJE

je svako namjerno, kontinuirano korištenje elektroničkih i digitalnih medija (računala, pametnih telefona, interneta aplikacija, društvenih mreža...) pojedinca ili grupe s namjerom uzrokovanja štete ili neugode drugima (širenje neugodnih ili povjerljivih informacija, objavljivanje fotografija i snimaka bez dozvole, socijalno isključivanje, napadi na privatnost itd.).

FETALNO ZLOSTAVLJANJE

uključuje prekomjerno korištenje alkohola i sredstava ovisnosti za vrijeme trudnoće, prekomjernu tjelovježbu trudnice te uzimanje lijekova koji nisu dozvoljeni.

SINDROM TRESENOG DJETETA

je nasilno tresenje djeteta od strane odrasle osobe (najčešće s ciljem umirivanja djeteta), što može izazvati krvarenje u mozgu te traumu mozga.

MANIPULACIJA DJETETOM U SLUČAJU RAZVODA

je skup ponašanja te verbalnih i neverbalnih poruka kojima roditelj djetetu šalje negativnu poruku o drugom roditelju kako bi ga isključio iz života djeteta i otuđio dijete od njega, bez obzira da li dijete živi kod tog ili drugog roditelja, manipulacije su moguće od strane oba roditelja.

SVJEDOČENJE NASILJU U OBITELJI

je kada dijete ili mlada osoba u obitelji gleda ili sluša nasilna događanja, pokušava zaštititi jednog od roditelja ili uočava ozljede nanesene roditelju. Iako ponekad roditelj nije nasilan prema djetetu direktno, život u obitelji gdje se svjedoči nasilju može ostaviti teške posljedice na daljnji psihofizički razvoj djeteta.

Prevenција



Ljudski potencijali

Kako bi se osigurala sigurnost djece te etička i pravodobna provedba svih aktivnosti, Hrabri telefon provodi niz postupaka prilikom angažiranja suradnika i volontera te odabira partnera u okviru svog djelovanja.

Zaposlenici Udruge

Kandidati su prije samog zapošljavanja obvezni proći sljedeći proces:

1

Faza prije intervjua:

- a) Na e-mail info@hrabritelefon.hr podnijeti životopis i motivacijsko pismo namijenjeno za specifično radno mjesto.
- b) Priložiti potvrdu o nekažnjavanju ne stariju od 6 mjeseci.

Predsjednik/ca Udruge i član/ica tima iz područja radnog mjesta za koje se kandidat prijavljuje dužni su pregledati poslane materijale te kandidatima koji zadovoljavaju uvjete omogućiti termine za intervju.

2

Faza provedbe intervjua s kandidatima:

- a) Zaposlenik Udruge zadužen za zapošljavanje s kandidatima koji udovoljavaju osnovnim uvjetima za natječaj za radno mjesto provodi intervju u dogovorenom vremenu.
- b) Odabrani kandidati potpisujući Ugovor o radu pristaju na uvjete ove Politike zaštite djece, kojeg ranije dobivaju na uvid.

3

Svi zaposlenici Udruge potpisom ugovora o radu prihvaćaju i Kodeks ponašanja za zaposlenike, suradnike i volontere Udruge Hrabri telefon kojim su definirani postupci kojima se osigurava zaštita djece te Izjavu o poverljivosti.

4

Svi zaposlenici Udruge dužni su proći osnovnu edukaciju iz područja zaštite djece, ako je nisu završili u sklopu svog redovnog ili dodatnog obrazovanja, a koja se organizira u prosjeku jednom godišnje u Udruzi.

Volonteri Udruge

Organizacija je razvila specifične uvjete volontiranja na pojedinim programima kako bi se osigurao kvalitetan i siguran pristup djeci i obiteljima, korisnicima programa.

1

Volonteri udruge pohađaju ili su završili fakultete humanističkog usmjerenja (psihologija, socijalni rad, edukacijsko-rehabilitacijski, pedagogija ili učiteljski fakultet), osim ako natječajem za volontersko mjesto nije drugačije propisano.

2

Volonteri nakon prijave za volontiranje dolaze na razgovor s koordinadorima programa ili vanjskim suradnicima.

3

Odabrani volonteri prolaze kroz obaveznu edukaciju. Obavezne teme edukacija su specifičnosti rada s djecom i roditeljima, uz naglasak na prevenciji i prepoznavanju znakova zlostavljanja i zanemarivanja dok ostale teme ovise o potrebama pojedinog projekta ili programa.

4

Ostali uvjeti volontiranja propisani su Ugovorom o volontiranju ovisno o pojedinom projektu ili programu Hrabrog telefona kojeg volonteri potpisuju prije početka volontiranja.

5

Svi volonteri uključeni u direktan rad s djecom potpisom ugovora o volontiranju prihvaćaju i Kodeks ponašanja za zaposlenike, suradnike i volontere Udruge Hrabri telefon te Izjavu o povjerljivosti.

6

Svi volonteri dužni su priložiti potvrdu o nekažnjavanju ne stariju od 6 mjeseci.

Vanjski suradnici

1

Vanjski suradnici Hrabrog telefona su supervizori, edukatori, savjetovatelji te ostali stručnjaci angažirani s obzirom na specifične potrebe trenutnih programa i projekata.

2

Vanjski suradnik Hrabrog telefona mora imati senzibilitet u području zaštite djece, ponašati se na način da štiti sigurnost i interes djece te adekvatnu stručnu spremu posebno definiranu programima Hrabrog telefona.

3

Svi vanjski suradnici potpisom ugovora o suradnji/ugovora prihvaćaju i Izjavu o povjerljivosti i Kodeks ponašanja za zaposlenike, suradnike i volontere Udruge Hrabri telefon.

4

Svi vanjski suradnici dužni su priložiti Potvrdu o nekažnjavanju ne stariju od 6 mjeseci.

Partnerske i suradničke organizacije

1

U odabiru partnerskih i suradničkih organizacija vodi se briga o ugledu i formalnom temelju organizacije u brizi za sigurnost djece.

2

Ako partnerska ili suradnička organizacija nema postojeći dokument putem kojeg osigurava sigurnost djece, Hrabri telefon će inicirati da se u ugovor o partnerstvu/suradnji unese dio o prihvaćanju Politike zaštite djece Hrabrog telefona te međusobnim odgovornostima za zaštitu djece.

3

Ako partnerska ili suradnička organizacija krši neku odredbu iz ugovora – radi na štetu djece, Hrabri telefon će nadležnim institucijama poslati obavijest o kršenju dječjih prava te razmotriti prekid suradnje u aktivnosti/projektu.

NEPRIHVATLJIVA PONAŠANJA U RADU S DJECOM

Svi zaposlenici, volonteri, suradnici i partneri organizacije obvezni su poštovati najviše standarde zaštite djece.

Sljedeća ponašanja strogo su zabranjena i smatraju se ozbiljnim kršenjem dječjih prava i internih pravila organizacije te podliježu internim sankcijama te, prema potrebi, prijavi nadležnim institucijama.

Fizičko i seksualno nasilje

- Udariti ili na drugi način fizički povrijediti ili zlostavljati djecu.
- Razviti nepotreban fizički kontakt s djecom (npr. grljenje, držanje za ruke, sjedenje u krilu – bez jasno izraženog pristanka i u neprimjerenom kontekstu).
- Razviti seksualni kontakt s djecom ili pokušati uspostaviti seksualnu vezu, uključujući fizički, verbalni ili online oblik.
- Ponašati se na seksualno provokativan ili neprimjeren način u prisutnosti djece.

Iskorištavanje i zlostavljanje

- Razviti bilo kakav odnos s djetetom koji se može smatrati iskorištavajućim, manipulativnim ili zlostavljajućim.
- Djelovati na način koji može dovesti dijete u rizik od zlostavljanja, zanemarivanja ili štete.
- Ignorirati iskazanu brigu djeteta vezanu uz zlostavljanje, zanemarivanje ili osjećaj nesigurnosti.

Verbalno i emocionalno nasilje

- Koristiti neprimjerene, uvredljive, sarkastične, prijeteće ili ponižavajuće izraze u komunikaciji s djecom.
- Ponašati se tako da se djeca osjećaju posramljeno, omalovaženo ili emocionalno povrijeđeno.
- Primijeniti bilo koji oblik emocionalnog zlostavljanja, uključujući prijetnje, ignoriranje ili izolaciju.

Neadekvatna reakcija na nasilje

- Propustiti adekvatno reagirati na nezakonito, opasno ili nasilničko ponašanje:
 - djece prema drugim vršnjacima,
 - zaposlenika, volontera, suradnika ili partnera prema djeci,
 - roditelja ili skrbnika prema vlastitoj ili drugoj djeci.

Diskriminacija i nejednak tretman

- Diskriminirati djecu na temelju spola, roda, etničke pripadnosti, vjere, jezika, invaliditeta, seksualne orijentacije, socijalnog statusa i sl.
- Favorizirati određeno dijete ili skupinu djece, isključujući druge iz aktivnosti ili pažnje.

Povreda privatnosti i izlaganje štetnim sadržajima

- Objavljivati fotografije ili videozapise djece bez prethodnog informiranog pristanka roditelja/skrbnika.
- Izlagati djecu neprimjerenim, uznemirujućim ili štetnim sadržajima (npr. nasilje, pornografija, govor mržnje).
- Dijeliti osobne podatke djeteta bez zakonskog ili organizacijskog opravdanja.

Neprofesionalno ponašanje

- Sudjelovati u bilo kakvom opasnom, ilegalnom, neetičnom ili zlostavljajućem ponašanju prema djeci.
- Povezivati se privatno s djecom putem društvenih mreža, slati im poruke bez znanja roditelja/skrbnika ili mimo službenih kanala.
- Djelovati izvan okvira profesionalnog odnosa s djetetom, uključujući pružanje osobnih usluga, poklona ili privilegija bez odobrenja organizacije.
- U direktnom kontaktu s korisnicima, kao i u svim prostorima udruge Hrabri telefon, ne tolerira se konzumacija alkohola, duhana, opojnih droga i drugih sredstava ovisnosti.

RIZICI U RADU S DJECOM POVEZANA SA ZAPOSLENICIMA, VOLONTERIMA I VANJSKIM SURADNICIMA I MJERE MINIMIZIRANJA RIZIKA

Rizici od strane odraslih (volontera, suradnika, zaposlenika)

Rizik	Mjera smanjenja rizika
Zapošljavanje ili angažman osoba koje predstavljaju potencijalnu opasnost za djecu	Obavezne provjere (uvjerenje o nekažnjavanju), detaljni intervjui i selekcijski procesi za zaposlenike, volontere i suradnike probni period i stalna evaluacija rada
Needuciranost o radu s djecom	Redovite edukacije o dječjim pravima, komunikaciji i prepoznavanju zlostavljanja i zanemarivanja, supervizije
Fizičko, emocionalno ili seksualno zlostavljanje, neprimjereni komentari, ponašanja ili nedostatak profesionalnih granica, iskorištavanje odnosa moći	Jasne upute o granicama u kontaktu s djecom, Kodeks ponašanja za zaposlenike/ce, suradnike/ce i volontere/ke, Pravilnik o suzbijanju seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja
Nejasne procedure prijave nasilja	Upoznavanje s postupcima prijave; osiguranje povjerljivih kanala za prijavu

Rizici među djecom

Rizik	Opis	Mjera smanjenja rizika
Vršnjačko nasilje (verbalno, fizičko, emocionalno)	Vrijeđanje, isključivanje, omalovažavanje među djecom	Uvođenje pravila ponašanja u grupama, volonteri redovito prate dinamiku
Elektroničko nasilje	Nasilje putem društvenih mreža ili poruka	Edukacija o sigurnosti na internetu, jasna pravila i prijava incidenata
Isključenost iz aktivnosti	Djeca se ne osjećaju prihvaćeno, posebno djeca s teškoćama	Poticanje inkluzije, treninzi za facilitaciju grupa, individualna podrška
Grupni pritisak / imitacija loših ponašanja	Djeca kopiraju negativne obrasce ponašanja unutar grupe	Vođenje aktivnosti koje potiču empatiju, samopoštovanje i kritičko mišljenje
Nepoštivanje privatnosti	Miješanje u osobne stvari	Razgovor o granicama i privatnosti

Suradnja s medijima



Uvažavajući ulogu medija u unaprjeđenju zaštite djece u Hrvatskoj, Hrabri telefon određuje pravila komuniciranja s medijima koja služe u svrhu zaštite djece.

1

Informacije koje daju zaposlenici Hrabrog telefona davat će se na način da se poštuje anonimnost i dostojanstvo djece i roditelja.

2

Poštovat će se dostojanstvo djece korisnika Hrabrog telefona na način da se neće prikazivati u medijima u svrhu pojačanja publiciteta Udruge ni medijskih kuća.

3

Priče djece s kojima volonteri i zaposlenici Hrabrog telefona dođu u kontakt koriste se isključivo na načelnoj razini, uz zaštitu identiteta te isključivo u svrhu senzibilizacije javnosti za zaštitu djece i kako bi se stekao uvid u probleme s kojima se djeca susreću i kako bi se inicirale pozitivne društvene promjene.

4

Informacije koje daju zaposlenici Hrabrog telefona davat će se na način da se poštuje anonimnost i dostojanstvo djece i roditelja.

5

U slučaju korištenja video materijala u kojem sudjeluju djeca, prije same distribucije vodit će se briga da djeca koja se nalaze u video isječku ili koja sudjeluju u video snimanju daju svoj usmeni, a roditelji/skrbnici pisani

6

Ako zaposlenici daju izjave ili odgovaraju elektroničkim putem na pitanja novinara, prije samog objavljivanja materijala u medijima Hrabri telefon će, ako je moguće, tražiti članak/video materijal na uvid.

7

Ako djeca osobno sudjeluju u medijskim istupanjima, zaposlenik Hrabrog telefona zadužen za projekt u okviru kojeg djeca sudjeluju, s novinarom će ranije dogovoriti pitanja koja će se postavljati djeci. Ako dođe do postavljanja neprimjerenih pitanja djetetu, zaposlenik će reagirati i zaustaviti snimanje. Za osobno sudjelovanje u medijskim istupanjima potrebno je dobiti pismeni pristanak roditelja/skrbnika i usmeni pristanak djeteta.

Reakcija



Načini postupanja u zaštiti djece

Ako postoji sumnja ili saznanje o tome da je dijete ugroženo, tj. izloženo bilo kojem obliku zlostavljanja od strane vršnjaka ili odrasle osobe, djelatnici, suradnici i volonteri Hrabrog telefona u svim programima i projektima dužni su:

- navedenome obavijestiti programskog koordinatora
- sastaviti pismenu zabilješku o sumnji ili saznanju.

Koordinator/ica programa će o situaciji obavijestiti predsjednika/cu Udruge. Koordinator/ica i/ili predsjednik/ca pozvat će roditelje na razgovor te u skladu sa propisima i zakonima o zaštiti djece o situaciji samostalno obavijestiti nadležne institucije.

Kako bi se osigurala zaštita djece u svim programima i projektima svi zaposlenici, suradnici i volonteri Hrabrog telefona potpisuju Kodeks ponašanja za zaposlenike, suradnike i volontere Udruge Hrabri telefon kojim potvrđuju poštivanje Politike zaštite djece Hrabrog telefona, odnosno navedenih protokola i dokumenata.

Načini postupanja u pojedinim programima detaljno su definirani sljedećim internim dokumentima:

- Protokol rada i postupanja djelatnika savjetovališta Snaga obitelji
- Protokol o postupanju u slučaju saznanja o nasilju u obitelji, zanemarivanju djece i/ili vršnjačkom nasilju među djecom polaznicima programa Dječja kuća Borovje
- Protokol o postupanju u kriznim situacijama na savjetodavnim linijama i pismenim komunikacijskim kanalima u udruzi Hrabri telefon
- Memorandum o suradnji s Centrom za socijalnu skrb Zagreb
- Memorandum o suradnji između Ministarstva unutarnjih poslova i udruge Hrabri telefon

UPUĆIVANJE SLUČAJEVA I SURADNJA S DRUGIM ORGANIZACIJAMA I INSTITUCIJAMA U PODRUČJU ZAŠTITE PRAVA DJECE

Hrabri telefon ima odgovornost ne samo pružiti podršku djeci unutar svojih aktivnosti, već i pravovremeno reagirati i uključiti vanjske institucije kada postoji sumnja na zlostavljanje, zanemarivanje ili ozbiljan rizik za dijete.

Navedena postupanja i procedure detaljno su opisana u protokolima postupanjima organizacije za različite situacije.

Kada se upućuje slučaj izvan organizacije?

Slučaj se proslijeđuje nadležnim institucijama ako:

- postoji sumnja na fizičko, emocionalno, seksualno zlostavljanje ili zanemarivanje,
- dijete izravno iznese zabrinutost za svoju sigurnost ili sigurnost druge djece,
- osoba u organizaciji primijeti ozbiljne promjene u ponašanju, fizičke ozljede ili znakove stresa koji mogu upućivati na zlostavljanje,
- roditelji/skrbnici pokazuju ponašanja koja ugrožavaju dobrobit djeteta.

Gdje se upućuje slučaj?

Primjeri institucija kojima se slučajevi mogu uputiti:

- Zavodi za socijalni rad – u slučajevima prijave nasilja/zanemarivanja uključujući i sumnju na navedeno
- Policija – u hitnim slučajevima ili kada je potrebno brzo djelovanje (npr. prijetnja životu/sigurnosti) i slučajevima prijave nasilja/zanemarivanja uključujući i sumnju na navedeno
- Obiteljski liječnik, psiholog, pedijatar – kada su potrebne medicinske procjene ili dodatna psihološka podrška
- Škola/vrtić/druga specijalizirana ustanova ili organizacija – u svrhu koordinacije i dodatnog praćenja dobrobiti djeteta

Tko unutar organizacije prijavljuje slučaj?

- Prijavu uvijek vrši koordinator/ica programa u dogovoru s predsjednikom/com udruge prema protokolima.
- Osobe koje rade s djecom (volonteri, vanjski suradnici) obvezne su odmah prijaviti sumnju unutar organizacije – ne izravno prema institucijama, osim u hitnim slučajevima.

Dokumentiranje i povjerljivost

- Svi razgovori, sumnje i koraci u vezi sa slučajem bilježe se pismeno i pohranjuju povjerljivo.
- Informacije se dijele isključivo s relevantnim osobama/institucijama i u najboljem interesu djeteta.

PROCEDURA ZA ZAŠTITU PODATAKA DJECE

- Zaštita podataka temelji se na važećim uredbama (npr. GDPR) i etičkim standardima rada s djecom.
- Prikupljaju se isključivo oni podaci koji su nužni za pružanje usluga djeci.
- Djeca (ovisno o dobi) i roditelji/staratelji informiraju se o tome koji se podaci prikupljaju, zašto i na koji način će se koristiti.
- Za prikupljanje osjetljivih podataka potrebna je pisana suglasnost roditelja/staratelja.
- Digitalni podaci pohranjuju se na računalima i zaštićenim serverima, zaštićenima lozinkom.
- Pristup podacima imaju isključivo ovlaštene osobe unutar organizacije, prema svojoj ulozi (npr. Izvršni odbor, koordinatori).
- Podaci se koriste isključivo u svrhu pružanja usluge djetetu.
- Dijeljenje podataka s trećim stranama (npr. škole, zavodi za socijalnu skrb) moguće je samo uz pisanu suglasnost roditelja, osim u slučajevima kada to zakon nalaže (npr. prijava zlostavljanja).
- Fotografije i video materijali koriste se samo uz prethodno dano pisano odobrenje roditelja i u jasno definirane svrhe (npr. izvještaji, promotivni materijali).
- Podaci se čuvaju onoliko dugo koliko je nužno, ovisno o prirodi programa (rok propisan potpisanim ugovorom o financijskoj podršci projektu/programu i/ili zakonom propisani rok).
- Svaka sumnja zlouporabu podataka mora se odmah prijaviti predsjednici udruge ili voditelju programa. Ako je potrebno, o incidentu se obavještavaju nadležna tijela i osobe na koje se podaci odnose (roditelji, djeca).
- Svi zaposlenici i volonteri potpisuju Izjavu o povjerljivosti prije početka rada u organizaciji.

Praćenje i evaluacija





Za praćenje provedbe Politike zaštite djece u pojedinim programima i projektima odgovorni/e su koordinatori/ce.



U slučaju kršenja ove Politike koordinatori/ce su dužni/e obavijestiti predsjednika/icu Udruge.



Evaluacija Politike provodi se jednom u dvije godine, a uključuje povratne informacije zaposlenika, suradnika i volontera.



Provođenje ove Politike prati i nadgleda Upravni odbor.

MEHANIZAM ZA PODNOŠENJE PRITUŽBI

Organizacija potiče kulturu u kojoj je sigurno i prihvatljivo iznijeti zabrinutost te osigurava jednostavan i siguran način za podnošenje pritužbi u situacijama kada netko primijeti neprimjereno ponašanje prema djeci, povredu prava ili bilo koji oblik postupanja koji nije u skladu s politikom zaštite djece.

Pritužbu može podnijeti **svaka osoba** – dijete, roditelj, zaposlenik, volonter ili vanjski suradnik – ako ima zabrinutost ili sumnju u postupanje bilo koga unutar organizacije.

Pritužbe se mogu iznijeti **predsjedniku/ci udruge usmeno, pismeno** zemaljskom poštom na adresu: Hrelička 18a, Zagreb, **e-mailom: info@hrabritelefon.hr**

Važno je znati da se sve prijave shvaćaju ozbiljno, bilježe i obrađuju povjerljivo.

Ako je pritužba opravdana, organizacija poduzima odgovarajuće mjere kako bi zaštitila dijete i spriječila ponavljanje neprihvatljivog ponašanja.

Prilozi



**HRABRI telefon**

Mali zaslužuju veliku pažnju.

HRABRI TELEFON

HRELIČKA 18A, 10 000 ZAGREB, HRVATSKA

TEL: (+385) 1 3793 000 EMAIL: INFO@HRABRITELEFON.HR

HRABRITELEFON.HR

KODEKS PONAŠANJA ZA ZAPOSLENIKE, SURADNIKE I VOLONTERE UDRUGE HRABRI TELEFON

Hrabri telefon u svojem radu promiče i jača svoju obavezu za zaštitu djece i odraslih od svih oblika zlostavljanja i iskorištavanja. Ovaj Kodeks ponašanja definira načine na koji su se zaposlenici, suradnici i volonteri dužni odnositi prema djeci i odraslima u svim programima i projektima Hrabrog telefon te međusobno.

Prihvatanjem Kodeksa obvezujem se da ću:

- da ću se u svom radu voditi humanističkim, moralnim i etičkim vrijednostima struke kao i zakonima, protokolima i drugim obvezujućim dokumentima Republike Hrvatske u svrhu zaštite ljudskih prava i zaštite od zlostavljanja, zanemarivanja i iskorištavanja s posebnim naglaskom na seksualno zlostavljanje i iskorištavanje
- da ću redovito sudjelovati u dodatnim edukacijama i supervizijama
- da ću se prema svoj djeci odnositi jednako, bez obzira na spol, boju kože, rasu, jezik, vjeru, političko ili drugo uvjerenje, nacionalno ili socijalno podrijetlo, imovinu, rođenje ili neku drugu okolnost
- da ću poticati sudjelovanje djece u odlučivanju
- da ću svojim primjerom i odgovornim ponašanjem promicati pozitivna ponašanja i nenasilnu komunikaciju
- da ću učiti djecu kako se zaštititi od nasilja
- da ću voditi brigu o anonimnosti i povjerljivosti svih podataka o djeci, roditeljima i ostalim uključenim korisnicima

**HRABRI telefon**

Mali zaslužuju veliku pažnju.

HRABRI TELEFON

HRELIČKA 18A, 10 000 ZAGREB, HRVATSKA

TEL: (+385) 1 3793 000 EMAIL: INFO@HRABRITELEFON.HR

HRABRITELEFON.HR

-
- da ću, ako postoji sumnja ili saznanje o tome da je dijete ugroženo, tj. izloženo bilo kojem obliku zlostavljanja ili zanemarivanja od strane vršnjaka ili odrasle osobe, na primjeren način provesti razgovor s djetetom te o saznanjima obavijestiti programskog koordinatora, odnosno da ću poštivati pismene protokole i smjernice pojedinih programa i projekata Hrabrog telefona.
 - da ću, ako postoji sumnja ili saznanje o tome da je volonter/suradnik ili zaposlenik izložen bilo kojem obliku zlostavljanja ili zanemarivanja s naglaskom na seksualno zlostavljanje obavijestiti nadležne osobe Udruge, odnosno da ću poštivati zakone, protokole i druge obvezujuće dokumente RH.

Ako se tijekom obavljanja rada utvrdi da se zaposlenik, suradnik ili volonter ne pridržava ovog Kodeksa ponašanja, Hrabri telefon zadržava pravo da, ovisno o situaciji, raskine ugovor i po potrebi pokrene disciplinske ili zakonske mjere.



U svojstvu zaposlenika/suradnika/praktikanta/volontera u udruzi Hrabri telefon dajem sljedeću

IZJAVU O POVJERLJIVOSTI

Poznato mi je da su podaci i informacije koje saznam tijekom obavljanja djelatnosti na programima Hrabrog telefona tajni te da ih smijem koristiti isključivo za aktivnosti u okviru dogovorene suradnje i uz suglasnost odgovornih osoba u udruzi Hrabri telefon.

Ovom izjavom obvezujem se da:

- informacije koje sam saznao/la o korisnicima programa neću iznositi niti na bilo koji drugi način učiniti dostupnima trećim osobama, osim u situacijama kada sam to zakonski obavezan/obavezna,
- ću poduzeti sve mjere osiguranja za zaštitu tajnosti podataka,
- informacije o sebi bliskim ili poznatim osobama neću zlorabiti ili na bilo koji način dati do znanja da sam s njima upoznat/a.

Ako na bilo koji način budem odgovoran/na za otkrivanje podataka (namjerno ili nepažnjom), obvezujem se da ću nadoknaditi nastalu štetu u dogovoru s udrugom Hrabri telefon i korisnikom/cima.

Ova Izjava daje se isključivo u svrhu zaštite korisnika/zaposlenika/ suradnika/ praktikanta/ volontera Hrabrog telefona od neovlaštenog raspolaganja povjerljivim podacima te se u druge svrhe ne može koristiti.

Pročitao/la sam i u potpunosti razumijem Izjavu o povjerljivosti te izjavljujem da ću poštivati navedeno.

Zagreb, datum

Ime i prezime:_____

**HRABRI telefon**

Mali zasluđu veliku pažnju.

HRABRI TELEFON

HRELIČKA 18A, 10 000 ZAGREB, HRVATSKA

TEL: (+385) 1 3793 000 EMAIL: INFO@HRABRITELEFON.HR

HRABRITELEFON.HR

SUGLASNOST ZA FOTOGRAFIRANJE I SNIMANJE

Ja, _____ (ime i prezime roditelja)

DAJEM/NE DAJEM suglasnost (zaokružiti)

da moje dijete _____ (ime i prezime djeteta) sudjeluje u

fotografiranju i snimanju za potrebe udruge Hrabri telefon*.

**Fotografije i snimke koristit će se isključivo za:*

- prezentiranje rada roditeljima (putem mjesečnih newslettera)
- stručno usavršavanje (edukacije volontera i stručnjaka)
- prezentiranje rada donatorima
- prezentiranje i promicanje rada udruge Hrabri telefon (web i Facebook stranica, brošure i letci udruge).

Nadalje, **DAJEM /NE DAJEM** suglasnost (zaokružiti)da moje dijete sudjeluje u fotografiranju i snimanju za tiskovne i elektroničke medije
(tiskovine, televizija, radio i internetski portali).*Hrabri telefon se obvezuje da će navedene materijale koristiti u svrhu senzibilizacije javnosti za zaštitu djece i mladih te da će voditi brigu o čuvanju dostojanstva djece.*

U Zagrebu, _____

Potpis roditelja