



HRABRI telefon

Mali zaslužuju veliku pažnju.

HRABRI TELEFON

HRELIĆKA 18A, 10 000 ZAGREB, HRVATSKA

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

HRABRITELEFON.HR

PRAVILNIK HRABROG TELEFONA O SUZBIJANJU SEKSUALNOG ISKORIŠTAVANJA I ZLOSTAVLJANJA

- smjernice, obveze i postupanje**



HRABRI telefon

Mali zasluđu veliku pažnju.

HRABRI TELEFON

HRELIĆKA 18A, 10 000 ZAGREB, HRVATSKA

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

HRABRITELEFON.HR

1. UVODNO

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.

Svoj rad Udruga zasniva na sljedećim **vrijednostima/načelima**: dostupnost bez diskriminacije, odgovorni i stručni zaposlenici i zaposlenice, volonteri i volonterke, međusobno poštivanje i podrška u radu, povjerljivost, dobrobit djeteta, volonterstvo, humanizam i inovativnost. Ujedno, Hrabri telefon zagovara rodnu ravnopravnost i jednakost prilika za sve ljude, poštujući autonomiju svakog djeteta i odrasle osobe. Osuđuje svaki oblik nasilja i diskriminacije, uključujući seksualno nasilje, iskorištavanje i zlostavljanje.

U skladu s time, Hrabri telefon seksualno nasilje shvaća i definira na temelju relevantnih dokumenata zaštite od nasilja, poput:

1) Konvencija Vijeća Europe o sprečavanju i borbi protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji (Istanbul, 11.V.2011) međunarodni je ugovor Vijeća Europe koju je Republika Hrvatska ratificirala 2018. godine (NN 3/2018). Konvencija u članku 36. definira seksualno nasilje na sljedeći način:

Seksualno nasilje, uključujući silovanje:

a) vaginalna, analna ili oralna penetracija seksualne naravi bilo kojim dijelom tijela ili predmetom u tijelo druge osobe bez pristanka te osobe;

b) druge radnje seksualne naravi s drugom osobom bez pristanka te osobe;

c) utjecanje da druga osoba, bez svojega pristanka, sudjeluje u radnjama seksualne naravi s trećom osobom. Pristanak mora biti dobrovoljan kao rezultat slobodne volje osobe, što se procjenjuje prema okolnostima slučaja.

2) Konvencija o pravima djeteta u članku 34. definira seksualno iskorištavanje i zlostavljanje te ističe:

Države stranke obvezuju da će zaštititi dijete od svakog oblika spolnog izrabljivanja i zlostavljanja. U tu će svrhu države stranke osobito poduzeti sve nacionalne, bilateralne i multilateralne mjere kako bi spriječile:

a) navođenje ili prinuđivanje djeteta na bavljenje bilo kojom nezakonitom spolnom djelatnošću;

b) izrabljivačku uporabu djeteta u prostituciji ili kakvoj drugoj nezakonitoj spolnoj djelatnosti;

c) izrabljivačku uporabu djeteta u pornografskim predstavama i materijalima.



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

2. PRAVILNIK HRABROG TELEFONA O SUZBIJANJU SEKSUALNOG ISKORIŠTAVANJA I ZLOSTAVLJANJA

Hrabri telefon promovira, podržava i provodi nultu toleranciju prema seksualnom iskorištavanju i zlostavljanju u radnom okruženju. To se odnosi na sve **zaposlenike/ce, suradnike/ce, volontere/ke** te sve druge osobe koje su uključene u rad, aktivnosti i programe Udruge.

Seksualno iskorištavanje i zlostavljanje u bilo kojem obliku, suprotno je temeljnim vrijednostima na kojima počiva Udruga i ne smije se tolerirati niti ostati nepristran u slučaju saznanja ili svjedočenja. **Upravni odbor Hrabrog telefona** usvojio je **Pravilnik Hrabrog telefona o suzbijanju seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja** (nadalje: *Pravilnik*) kojim se osuđuju svi oblici seksualnog nasilja i nastoji Udrugu učiniti sigurnim mjesto za rad i djelovanje.

Nastavno na definiranje seksualnog nasilja, i pripadajućih oblika seksualnog nasilja, prema Konvenciji Vijeća Europe za sprečavanje i borbu protiv nasilja nad ženama i nasilja u obitelji, Konvenciji o zaštiti prava djeteta, Kaznenom zakonu Republike Hrvatske, Zakonu o suzbijanju diskriminacije i Protokolu o postupanju u slučaju seksualnog nasilja, Hrabri telefon definira seksualno iskorištavanje, seksualno zlostavljanje i seksualno uznemiravanje prema **Ujedinjenim narodima**:

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: seksualno uznemiravanje je 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.

Hrabri telefon uspostavlja nultu toleranciju prema seksualnom iskorištavanju i zlostavljanju djece, mladih i odraslih od strane svojih zaposlenika/ca, suradnika/ca i volontera/ki. U slučaju kršenja, primijenit će se mehanizmi i protokoli za postupanje u slučajevima seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja te važeći zakoni Republike Hrvatske, bez odgode i oklijevanja.

Upravni odbor Hrabrog telefona donosi **odluke** o ovlaštenim osobama organizacije za poštivanje *Pravilnika*, odnosno:

- a) odluku o Povjereniku/ci za prevenciju i zaštitu od seksualnog nasilja,
- b) Izvršni odbor Hrabrog telefona prati i nadzire provedbu spomenutog *Pravilnika*.

Svi radnici/ce, suradnici/ce, volonteri/ke te sve druge osobe koji dolaze u doticaj s radom, aktivnostima i programima Udruge trebaju biti poštovani kao osobe u skladu sa zajamčenim pravima na život, zaštitu osobnog integriteta i dostojanstva, a ponajviše prava na vlastitu autonomiju. Bilo koja vrsta namjernog fizičkog, verbalnog ili neverbalnog povređivanja, napastovanja, uznemiravanja, ucjenjivanja, onemogućavanja, prijetnji, prisiljavanja, ponižavanja,

zastrašivanja, izrugivanja, vrijeđanja, različitih bludnih radnji, pokušaja silovanja ili silovanja, druge osobe ili osoba, predstavlja povredu *Pravilnika*.

Svaki **djelatnik/ca, suradnik/ca, volonter/ka ili druga osoba/osobe koje dolaze u doticaj s radom, aktivnostima i programima Hrabrog telefona** trebaju se ponašati u skladu s načelima jednakosti, pravednosti i poštovanja tako da su isključeni svi oblici nasilja, diskriminacije, zlostavljanja, uznemiravanja ili iskorištavanja. **Kako bi se osigurala zaštita djece u svim programima i projektima svi zaposlenici/e, suradnici/e i volonteri/ke Hrabrog telefona, potpisom ugovora o radu/volontiranju/suradnji prihvaćaju i obvezuju se na poštivanje odredbi Kodeksa ponašanja za zaposlenike/ce, suradnike/ce i volontere/ke udruge Hrabri telefon (Prilog 1.) kojim potvrđuju poštivanje Politike zaštite djece Hrabrog telefona, odnosno navedenih protokola i dokumenata.**

Kodeks ponašanja za zaposlenike/ce, suradnike/ce i volontere/ke uključuje i sljedeće odredbe relevantne za *Pravilnik*:

- *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.*

Hrabri telefon potiče i održava klimu sigurnog radnog okruženja za sve osobe uključene u rad i djelovanje udruge te je dužan svakog djelatnika/cu, suradnika/cu, volontera/ku te druge osobe vezane za rad i djelokrug udruge upoznati s postojanjem *Pravilnika*.



HRABRI telefon

Mali zaslužuju veliku pažnju.

HRABRI TELEFON

HRELIĆKA 18A, 10 000 ZAGREB, HRVATSKA

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

HRABRITELEFON.HR

3. MENADŽMENT PREVENCIJE SEKSUALNOG NASILJA U ORGANIZACIJI

Hrabri telefon u **sve oblike ugovora** kojima se reguliraju radni odnosi djelatnika/ca volontera/ki, i suradnika angažiranih ugovorom o djelu/autorskim ugovorom uključuje klauzulu o suzbijanju seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja.

Na ovaj način Hrabri telefon prati i poštuje UNICEF-ovu Strategiju za prevenciju i odgovor na seksualno iskorištavanje i zlostavljanje te seksualno uznemiravanje (**UNICEF Strategy to Prevent and Respond to Sexual Exploitation and Abuse and Sexual Harassment**), kao i zakonske i pravne okvire Republike Hrvatske koji reguliraju i kažnjavaju različite oblike seksualnog nasilja, od čega su to:

1. Kazneni zakon Republike Hrvatske (NN 125/11, 144/12, 56/15, 61/15, 101/17, 118/18, 126/19, 84/21)
2. Zakon o suzbijanju diskriminacije Republike Hrvatske (NN 85/08, 112/12)
3. Protokol o postupanju u slučaju seksualnog nasilja (NN 70/2018)
4. Zakon o ravnopravnosti spolova (NN 82/08, 69/17)
5. Zakon o kaznenom postupku Republike Hrvatske NN 152/08, 76/09, 80/11, 121/11, 91/12, 143/12, 56/13, 145/13, 152/14, 70/17, 126/19, 126/19

Klauzula prevencije seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja za reguliranje radnih odnosa u organizaciji glasi:

Svaka osoba angažirana za rad ili kroz rad organizacije Hrabri telefon dužna je pridržavati se "Pravilnika Hrabrog telefona o suzbijanju seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja", kojim se eksplicitno zabranjuju svi oblici seksualnog nasilja prema djeci, mladima i odraslima. U suprotnom, organizacija je obvezna poduzeti hitne mjere suzbijanja i prijave seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja sukladno važećem zakonodavnom okviru Republike Hrvatske te mehanizmima i protokolima Hrabrog telefona bez odgode i zadržke.

Hrabri telefon prilikom svakog novog zapošljavanja izvršava za sve kandidate/kinje proceduru koja uključuje usmenu ili pismenu provjeru referenci kandidata/kinje, internetsku pretragu te traži na uvid potvrdu o nekažnjavanju osobe ne stariju od 3 mjeseca. Predsjednik/ca Udruge i član/ica tima iz područja radnog mjesta za koje se kandidat prijavljuje dužni su pregledati poslane materijale te utvrditi njihovu vjerodostojnost i valjanost Svi **djelatnici/ce Hrabrog telefona**, kao i svaka novo zaposlena osoba dužna je u roku od 3 mjeseca od početka radnog odnosa sudjelovati i proći dvije (2) obavezne edukacije:

1. Edukaciju o prevenciji i zaštiti od seksualnog nasilja provedenu od strane ovlaštene osobe ispred Hrabrog telefona održanu online ili uživo (dokazi o održanoj edukaciji uključuju potpisnu listu, plan rada, fotografije, presliku ekrana ili ispunjen Google Form izrađen specifično u svrhu provjere znanja i povratnih informacija u slučaju da djelatnik/ca gleda snimku edukacije);

2. Online edukaciju kreiranu od strane UNICEF-a „Prevention of Sexual Exploitation and Abuse“ ili online edukaciju Ureda UNICEF-a za Hrvatsku i Ženske sobe – Centra za seksualna prava naziva „Rodno uvjetovano nasilje i seksualno nasilje“ (u slučaju da osoba ne posjeduje dovoljno znanje engleskog jezika za prolazak edukacije PSEA). Navedeno osoba dokazuje dostavom certifikata o odslušanoj i položenoj edukaciji (ili preslika ekrana o položenom kvizu znanja) Povjereniku/ci za prevenciju i zaštitu od seksualnog nasilja.

Obje edukacije uključuju upoznavanje djelatnika/ca s definiranjem seksualnog nasilja (prema definiciji Ujedinjenih naroda), zabranu seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja, radnjama u slučaju doživljavanja ili činjena seksualnog nasilja (prijava), kao i protokolima i smjernicama za pružanje pomoći osobama koje su preživjele seksualno nasilje.

Svi **volonteri/ke Hrabrog telefona** koji se uključuju u rad Udruge u okviru svoje osnovne, obvezne edukacije koju propisuje određeni program (npr. volonteri voditelji programa pomoći pri učenju, volonteri voditelji preventivno – socijalizacijskih radionica ili volonteri savjetodavnih linija Hrabrog telefona) prisustvuju i **edukaciji o prevenciji i zaštiti od seksualnog nasilja provedenu od strane ovlaštene osobe ispred Hrabrog telefona**. Kao i djelatnici/e Hrabrog telefona, volonteri/ke također prilikom prijave za volontiranje dostavljaju svoj životopis te uvjerenje o nekažnjavanju ne starije od 3 mjeseca. Status volontera Udruge stječu potpisom Ugovora o volontiranju koji također sadrži klauzulu prevencije seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja i prihvaćanjem Kodeksa ponašanja za zaposlenike/ce, suradnike/ce i volontere/ke.

Hrabri telefon aktivno radi na podizanju svijesti kod djelatnika/ca i drugih povezanih osoba s radom organizacije te korisnika/ca (uključujući djecu) kroz svoje svakodnevno djelovanje informiranjem i osvještavanjem putem promotivnih materijala o važnosti prijavljivanja seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja te upućivanjem djelatnika/ca i drugih osoba na edukacije i javne aktivnosti s ciljem osvještavanja i prevencije o seksualnom nasilju nad djecom, mladima i odraslima. Hrabri telefon kroz sva svoja djelovanja aktivno promiče i zalaže se za rodnu ravnopravnost.



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

4. POSTUPAK PRIJAVE I POSTUPANJA U SLUČAJU SUMNJE NA SEKSUALNO NASILJE

Hrabri telefon postavlja mehanizam za djelatnike/ce, suradnike/ce, volontere/ke i korisnike/ce (uključujući djecu) koji dolaze u doticaj s radom, aktivnostima i programima Udruge da sigurno prijave sumnje i/ili optužbe za seksualno iskorištavanje i zlostavljanje koje su doživjeli osobno ili su istome svjedočili.

4.1. Postupak prijave djelatnika/ce Hrabrog telefona

Vodeći se Pravilnikom o radu Hrabrog telefona kao i zakonskim i pravnim okvirom Republike Hrvatske koji reguliraju i sankcioniraju različite oblike seksualnog nasilja:

1. Kazneni zakon Republike Hrvatske (NN 125/11, 144/12, 56/15, 61/15, 101/17, 118/18, 126/19, 84/21)
2. Zakon o suzbijanju diskriminacije Republike Hrvatske (NN 85/08, 112/12)
3. Protokol o postupanju u slučaju seksualnog nasilja (NN 70/2018)
4. Zakon o ravnopravnosti spolova (NN 82/08, 69/17)
5. Zakon o kaznenom postupku Republike Hrvatske NN 152/08, 76/09, 80/11, 121/11, 91/12, 143/12, 56/13, 145/13, 152/14, 70/17, 126/19, 126/19

Hrabri telefon definira sljedeći postupak prijave sumnje ili optužbe za seksualno iskorištavanje i zlostavljanje **djelatnika/ce**:

- u slučaju doživljenog **seksualnog uznemiravanja, iskorištavanja ili zlostavljanja na radnom mjestu** djelatnik/ca pokreće postupak prijave nasilja podnoseći pisanu ili usmenu prijavu Povjereniku/ici za prevenciju i zaštitu od seksualnog nasilja (u slučaju njegove/njezine nedostupnosti drugoj ovlaštenoj osobi) te Upravnom odboru Udruge, ovlaštena osoba koja je zaprimila prijavu o navedenome sastavlja pismenu zabilješku koja je i potpisuje zajedno sa osom koja je podnijela pritužbu;
- u slučaju počinjenja seksualnog iskorištavanja ili zlostavljanja djelatnika/ce od strane Povjerenika/ce za prevenciju i zaštitu od seksualnog nasilja, prijava se podnosi predsjedniku/ci udruge te Upravnom odboru o čemu ovlaštena osoba koja je zaprimila prijavu o navedenome sastavlja pismenu zabilješku koja je i potpisuje zajedno sa osobom koja je podnijela pritužbu;
- u slučaju počinjenja seksualnog iskorištavanja ili zlostavljanja djelatnika/ce od strane člana/ice Upravnog odbora, djelatnik/ca pokreće postupak prijave nasilja podnoseći pisanu ili usmenu prijavu predsjedniku/ici Udruge i drugim članovima/icama Upravnog odbora koji nisu uključeni u počinjenje nasilja, pismenu zabilješku potpisuje ovlaštena osoba te djelatnik/ca koji je pritužbu podnio/la.

Svi podaci utvrđeni u postupku prijave djelatnika/ce su **tajni** i čuvaju se na sigurnom mjestu. Uzimajući u obzir sve okolnosti konkretnog slučaja, kada se utvrdi da je djelatnik/ca doživjela prijavljeno seksualno iskorištavanje ili zlostavljanje ili seksualno uznemiravanje na radnom mjestu, udruga može donijeti neku od sljedećih mjera:

- usmena opomena djelatniku/ci koji je izvršio seksualno uznemiravanje/zlostavljanje;
- pismena opomena djelatniku/ci koji je izvršio seksualno uznemiravanje/zlostavljanje;
- prijava djelatnika/ce koji je izvršio seksualno iskorištavanje ili zlostavljanje nadležnim državnim institucijama za provođenje istrage i procesuiranje seksualnog nasilja (policija, Državno odvjetništvo);
- redovni ili izvanredni otkaz ugovora o radu.

Bez obzira na odluku Hrabrog telefona, djelatnika/cu se potiče da (i) samostalno prema zakonima Republike Hrvatske prijavi osobu koja je nad njom izvršila nasilje.

4.2. Postupak prijave suradnika/ce ili volontera/ke

Vodeći se *Pravilnikom* te zakonskim i pravnim okvirom Republike Hrvatske koji reguliraju i sankcioniraju sve oblike seksualnog nasilja Hrabri telefon definira sljedeći postupak prijave sumnje ili optužbe za seksualno iskorištavanje ili zlostavljanje suradnika/ce i volontera/ke (nadalje *suradnik/ca*):

- U slučaju doživljenog seksualnog iskorištavanja ili zlostavljanja ili seksualnog uznemiravanja suradnik/ca pokreće postupak prijave nasilja podnoseći pisanu ili usmenu prijavu Povjereniku/ici za prevenciju i zaštitu od seksualnog nasilja (u slučaju njegove/njezine nedostupnosti drugoj ovlaštenoj osobi), o čemu se sastavlja pismena zabilješka, pismenu zabilješku potpisuje pismenu zabilješku potpisuje ovlaštena osoba te suradnik/ca koji je pritužbu podnio/la.

Svi podaci utvrđeni u postupku prijave suradnika/ca su tajni i čuvaju se na sigurnom mjestu.

Uzimajući u obzir sve okolnosti konkretnog slučaja, kada se utvrdi da je suradnik/ca doživio/la prijavljeno seksualno iskorištavanje i zlostavljanje ili seksualno uznemiravanje, Hrabri telefon može donijeti neku od sljedećih mjera:

- usmena opomena osobi koji/koja je izvršio seksualno uznemiravanje;
- pismena opomena osobi koji/koja je izvršio seksualno uznemiravanje;
- prijava osobe koji/koja je izvršio seksualno uznemiravanje, seksualno iskorištavanje i zlostavljanje nadležnim državnim institucijama (policija, Državno odvjetništvo);
- prekid honorarnog ugovora/partnerskog ugovora/sporazuma o suradnji/ugovora o volontiranju i slično.

Bez obzira na odluku Hrabrog telefona, suradnik/cu se potiče da (i) samostalno prema zakonima Republike Hrvatske prijavi osobu koja je nad njom izvršila nasilje.

4.3. Postupak prijave sumnje ili saznanja počinjenja seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja ili seksualnog uznemiravanja djeteta do 18. godine života

Iznimno, u slučajevima počinjenja seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja ili seksualnog uznemiravanja nad djetetom/djecom (do 18. godine života), svaki djelatnik/ca, suradnik/ca i volonter/ka dužni su po **saznanju i/ili sumnji**:

1. žurno i bez odgode obavijestiti ovlaštene osobe Udruge i/ili Koordinacijski tim programa te u suradnji s odgovornim osobama Udruge, počinitelja/icu nasilja prijaviti nadležnim državnim institucijama za procesuiranje seksualnog nasilja (policija, Državno odvjetništvo);

Paralelno je potrebno:

2. odgovorne osobe Udruge dužne su izvijestiti Izvršni odbor udruge o svim saznanjima i počinjenim koracima prijave nasilja;

3. obavijestiti roditelje/zakonske skrbnike/odgovornu punoljetnu osobu za dijete o saznanju ili sumnji te obavezi prijave nasilja nadležnim državnim institucijama.

Kako Hrabri telefon provodi više programa koji u rad uključuju djecu te se programi razlikuju u svojoj provedbi, za svaki program uspostavljen je Protokol o postupanju u slučaju kriznih situacija koji su djelatnici/e, suradnici/e i volonteri dužni slijediti te se nalaze kao prilog *Pravilniku*. Naglašava se još jednom kako je prethodno navedeno (od 1. do 3. točke) obaveza svakog djelatnika/ce, suradnika/ce, volontera/ke te su isti dužni postupati prema navedenom protokolu u slučaju da ne postoji drugi Protokol o postupanju relevantni za konkretan program/projekt.

Svi učinjeni postupci i prikupljene informacije o djetetu/djeci su tajni i ni na koji način ne smiju biti iznošeni u javnost ili drugim osobama.

4.4. Postupak anonimne prijave sumnje na seksualno iskorištavanje ili zlostavljanje

Osoba koja je preživjela seksualno iskorištavanje i zlostavljanje ili seksualno uznemiravanje može **anonimnom prijavom** mimo organizacijskih struktura Hrabrog telefona prijaviti saznanje ili sumnju na počinjeno ili doživljeno seksualno

iskorištavanje i zlostavljanje ili seksualno uznemiravanje nadležnim državnim institucijama i/ili Povjereniku/ici za prevenciju i zaštitu od seksualnog nasilja (u slučaju njegove/njezine nedostupnosti drugoj ovlaštenoj osobi). Ovlaštena osoba koja je zaprimila anonimnu prijavu sastavlja pisanu zabilješku koju potpisuju još najmanje dvije odgovorne osobe.

Anonimna prijava bi trebala sadržavati sljedeće informacije: ime i prezime osobe koju se prijavljuje, vrijeme i mjesto događaja, opis događaja, informacije o prisutnim osobama/svjedocima, opisati/priložiti dokaze ukoliko postoje.

U slučaju anonimne prijave, Hrabri telefon dužan je u roku od 5 radnih dana od saznanja:

- oformiti tim od 3 osobe (povjerenik/ca, predsjednik/ca, zamjenik/ca, ili članovi/ce Upravnog odbora) koji će poduzeti radnje s ciljem prikupljanja informacija o nasilju i uključenoj osobi/osobama kojima se tereti takvo ponašanje kako bi se čim prije donijela odluka o daljnjem postupanju;
- osnovan tim dužan je u istom roku od 5 dana, obaviti razgovor s osobom kojoj se stavlja na teret takvo ponašanje te mogućim svjedocima/kinjama;
- nakon prikupljenih informacija, donijeti odluku o daljnjim postupcima.



HRABRI telefon

Mali zaslužuju veliku pažnju.

HRABRI TELEFON

HRELIĆKA 18A, 10 000 ZAGREB, HRVATSKA

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

HRABRITELEFON.HR

5. SMJERNICE ZA PRUŽANJE POMOĆI I UPUĆIVANJE NA OBLIKE PODRŠKE OSOBI KOJA JE DOŽIVJELA SEKSUALNO ISKORIŠTAVANJE I ZLOSTAVLJANJE

Svim radnicima/cama, suradnicima/cama, volonterima/kama te drugim osobama uključenim u rad i djelatnost Hrabrog telefona važno je biti upoznat sa sljedećim činjenicama:

1. osobe koje su preživjele seksualno iskorištavanje i zlostavljanje ili seksualno uznemiravanje trebaju samostalno i svojevrijedno odabrati oblik pomoći koji im je potreban, bez nametanja vlastitog mišljenja drugih osoba;
2. pružiti osobi informacije o radu savjetovališta koja anonimno i besplatno pružaju pomoć i podršku osobama koje su preživjele neki oblik seksualnog nasilja;
3. iznimno je važno pružiti i informacije o pravima žrtava seksualnog nasilja, a ukoliko osoba nije s istima upoznata, potrebno je biti u mogućnosti uputiti osobu koja je preživjela nasilje na nadležne institucije ili druge organizacije civilnoga društva za dodatne informacije o vlastitim pravima;
4. ako Vam se obrati osoba (punoljetna) koja je preživjela neki oblik seksualnog nasilja, ostanite **mirni i sabrani** jer je toj osobi potrebna vaša podrška. Osigurajte **sigurno mjesto** za razgovor, naglasite kako nasilje **nije njena krivnja i odgovornost**. Kreirajte atmosferu **povjerenja i privatnosti** u kojoj ćete osobu moći saslušati i pomoći joj da **izrazi** svoje **osjećaje**;
5. osim svega navedenog, ako osoba do sada nije upoznata s postojanjem *Pravilnika*, uputite ju na isti ili joj objasnite postupak prijave nasilja poslodavcu i/ili nadležnim državnim institucijama.
6. u slučajevima saznanja ili sumnje na seksualno iskorištavanje i zlostavljanje ili seksualno uznemiravanje nad djetetom/djecom, svaka osoba je dužna žurno i bez odgode prijaviti djelo odgovornim osobama Udruge i nadležnim državnim institucijama. Djetetu se možete **zahvaliti** na ukazanom povjerenju i objasniti da između vas **ne smije biti tajni** te da sve što ste saznali ste dužni prijaviti. S djetetom ne trebate provoditi obavještajni razgovor ili ga ispitivati pojedinačne informacije o nasilju (to čine nadležne državne institucije), no budite svjesni da ćete u policijskoj postaji/Državnom odvjetništvu u svojstvu svjedoka/inje dati svoj iskaz o saznanju i podacima koje imate.

KORISNI KONTAKTI

Naziv	Telefon	E-mail	Web stranica
-------	---------	--------	--------------

RELEVANTNE INSTITUCIJE

POLICIJA	112 ili 192		
POLIKLINIKA ZA ZAŠTITU DJECE I MLADIH GRADA ZAGREBA	01/3457-518	info@poliklinika-djeca.hr	www.poliklinika-djeca.hr
PRAVOBRANITELJICA ZA RAVNOPRAVNOST SPOLOVA	01/4848-100	ravnopravnost@prs.hr	www.prs.hr
PRAVOBRANITELJICA ZA DJECU	01/4929 669	info@dijete.hr	https://dijete.hr/hr/

ODJELI ZA PODRŠKU ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA PRI ŽUPANIJSKIM SUDOVIMA

ŽUPANIJSKI SUD U OSIJEKU	031/228-500	podrska-svjedocima@zsos.pravosudje.hr	https://mpudt.gov.hr/istaknute teme-11/sustav-podrske-zrtvama-i-svjedocima/27403
ŽUPANIJSKI SUD U VUKOVARU	032/452-529	podrska-svjedocima-vu@pravosudje.hr	
ŽUPANIJSKI SUD U RIJECI	051/355-645	podrska-svjedocima-ri@pravosudje.hr	
ŽUPANIJSKI SUD U ZADRU	023/203-640	podrska-svjedocima@pravosudje.hr	
ŽUPANIJSKI SUD U SISKU	044/524-419	podrska-svjedocima-sk@zssk.pravosudje.hr	
ŽUPANIJSKI SUD U ZAGREBU	01/4801-062	podrska-svjedocima-zg@pravosudje.hr	
ŽUPANIJSKI SUD U SPLITU	021/387-543	podrska-svjedocima-st@pravosudje.hr	

ORGANIZACIJE CIVILNOGA DRUŠTVA

CENTAR ZA ŽRTVE SEKSUALNOG NASILJA	01/6119-444	savjetovaliste@zenskaso.ba.hr	www.zenskasoba.hr
---	-------------	--	--

HRABRI TELEFON	116 111 (za djecu), 0800 0800 (za roditelje, skrbnice/skrbnike, članice/članove obitelji)	savjet@hrabritelefon.hr info@hrabritelefon.hr	https://hrabritelefon.hr/
NACIONALNI POZIVNI CENTAR ZA ŽRTVE KAZNENIH DJELA I PREKRŠAJA	116 006	npc@pzs.hr	www.pzs.hr
POZIVNI CENTAR ZA NESTALU DJECU	116000	info@cnzd.org	https://cnzd.org/
POZIVNI CENTAR ZA POMOĆ ŽRTVAMA NASILJA NAD ŽENAMA	116016	azkz@azkz.hr	https://azkz.hr/



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

Prilog 1. Kodeks ponašanja za zaposlenike, suradnike i volontere Hrabrog telefona

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 telefona te međusobno.

Prihvatanjem Kodeksa obvezujem se kako ću:

- 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
- redovito sudjelovati u dodatnim edukacijama i supervizijama
- prema svojoj 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
- učiti djecu kako se zaštititi od nasilja
- voditi brigu o anonimnosti i povjerljivosti svih podataka o djeci, roditeljima i ostalim uključenim korisnicima
- 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.
- 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/ica, suradnik/ica ili volonter/ka ne pridržava ovog Kodeksa ponašanja, Hrabri telefon zadržava pravo da, ovisno o situaciji, raskine ugovor i po potrebi pokrene disciplinske ili zakonske mjere.



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

Prilog 2. Protokol o postupanju u kriznim situacijama na savjetodavnim linijama i pisanim komunikacijskim kanalima u udruzi Hrabri telefon

Svrha i cilj ovih smjernica je osigurati uvjete za djelotvoran i cjelovit rad savjetodavnih linija i e-savjetovanja Hrabrog telefona radi unapređenja zaštite i pomoći djeci koja su žrtve zlostavljanja i zanemarivanja. Djelatnici Hrabrog telefona, u svrhu poboljšanja zaštite najboljeg interesa djeteta te unapređenja zajedničke suradnje s nadležnim institucijama, dužni su poduzimati mjere zaštite prava djeteta. U skladu s time, o svakom kršenju tih prava, posebice o svim oblicima zlostavljanja i/ili zanemarivanja djeteta, dužni su žurno obavijestiti nadležne institucije za zaštitu djece.

Krizne situacije na savjetodavnim linijama i pisanim komunikacijskim kanalima u udruzi Hrabri telefon

Krizne situacije na linijama se odnose na svaki poziv ili pisani oblik komunikacije u kojem postoji sumnja da se korisnik **trenutno nalazi u ugrožavajućoj situaciji neposredne opasnosti**, što se odnosi na suicidalnost, samoozljeđivanje ili bilo koji oblik samodestruktivnosti, kao i svaki oblik trenutne ugroženosti i opasnosti zbog zlostavljajućeg ponašanja.

Krizne situacije na nesinkroniziranim pisanim komunikacijskim kanalima (e-mail, Facebook, forumi) odnose se na slučajeve u kojima je korisnicima, koji opisuju situacije neposredne opasnosti, pružena savjetodavna pomoć i smjernice za daljnje djelovanje, a koji nam se nakon toga nisu povratno javili i za koje nemamo osobne podatke. Nadalje, odnose se i na situacije u kojima se korisnici nastavljaju javljati, izražavaju nespremnost na djelovanje i suradnju, a procjenjujemo da je potrebno uključiti nadležne institucije. Konačno, koordinacijski tim, temeljem cjelokupne komunikacije pisanim putem, može situaciju u kojoj se korisnik nalazi duže vrijeme procijeniti kao ugrožavajuću za njegovo zdravlje i dobrobit te tada donijeti odluku o djelovanju prema koracima koji su opisani kasnije u dokumentu.

- Volonteri koji provode savjetovanje putem telefonskih linija i pisanih komunikacijskih kanala dužni su prije početka svog rada proći edukaciju iz osnova prepoznavanja zlostavljanja i zanemarivanja, nasilja u obitelji i/ili među djecom te su se dužni upoznati sa smjernicama za postupanje ako im se dijete u razgovoru povjeri o istome.
- Ako dođe do sumnje ili do saznanja od strane volontera da je dijete ugroženo, to jest izloženo bilo kojem obliku zlostavljanja ili zanemarivanja, volonter o istome obavještava koordinacijski tim savjetodavnih linija Hrabrog telefona.
- U situaciji u kojoj je to moguće, tijekom razgovora prikupit će se sljedeće informacije: ime i prezime djeteta, ime i prezime osobe na koju se sumnja da je počinila neki oblik nasilja nad djetetom, njihove adrese te navodi kojima se opisuje zlostavljanje i/ili zanemarivanje djeteta, odnosno ugrožavanje života, zdravlja ili razvoja djeteta te će se iste uvrstiti u obavijest nadležnom područnom uredu Hrvatskog zavoda za socijalni rad ili policijskoj upravi.
- Hrabri telefon će u usmenom ili pisanom obliku žurno proslijediti obavijest o sumnji na zlostavljanje i/ili zanemarivanje, ugrozu života, zdravlja i razvoja djeteta nadležnom područnom uredu Hrvatskog zavoda za socijalni rad ili nadležnoj policijskoj upravi, u situacijama u kojima to procijene potrebnim radi zaštite djetetovih interesa.
- Obavijest nadležnim institucijama šalje se u ime Hrabrog telefona sukladno pravilima istog, uz jasno naznačene kontakt podatke i štiteći anonimnost nazivatelja. Ako se radi o odraslom korisniku, prije slanja obavijesti, Hrabri telefon će putem savjetodavnih linija/e-savjetovanja informirati korisnika o mogućnosti osobnog obavještavanja istih.
- Nadležni područni ured Hrvatskog zavoda za socijalni rad ili nadležna policijska uprava obavijestit će Hrabri telefon o tome je li u konkretnom slučaju bilo potrebno poduzeti mjere za zaštitu najboljeg interesa djeteta. U slučaju izostanka povratne informacije od strane djelatnike Zavoda i/ili policije, Hrabri telefon kontaktirat će ih kako bi dobio povratnu informaciju.
- U slučaju potrebe za dodatnim informacijama, nadležni područni ured može kontaktirati Hrabri telefon.

Nakon što ste prepoznali **kriznu situaciju**, važno je pratiti sljedeće korake:

1. što prije pozvati koordinatorice/ice kako bi procijenile situaciju;
2. aktivno voditi bilješke (zapisati važne informacije o djetetu, dob, broj telefona, trajanje poziva, opis nepoželjnog ponašanja);

- uz dogovor s koordinatorom/icom, prikupiti podatke o nazivatelju i/ili djetetu (gdje se nalazi, procjena je li u trenutnoj opasnosti, radi li se o suicidalnim mislima ili akciji, trenutnoj izloženosti nasilju, procjena psihičkog stanja i raspoloženja nazivatelja);
- pravovremeno najaviti i obavijestiti nazivatelja o kršenju anonimnosti i povjerljivosti u slučaju ugroženosti njihovog ili tuđeg života (podržati i brinuti o nazivatelju te vodite računa o načinu i trenutku u razgovoru u kojem ćete obavijestiti nazivatelja o daljnjem postupanju).

Nastavak razgovora na jedan od sljedećih načina:

- u slučaju procjene da **nema trenutne opasnosti** za nazivatelja – volonter vodi poziv prema smjernicama savjetodavnog razgovora;
- u slučaju procjene da je sigurnost, dobrobit ili život nazivatelja (ili osobe iz njegove okoline) **ugrožen** – volonter vodi poziv prema smjernicama i uputama koordinatora koji u to vrijeme obavještava policiju i komunicira s njima o daljnjem postupanju;
- po potrebi koordinator/ica preuzima poziv, dok drugi koordinator/ica obavještava policiju.

Nakon razgovora obratite se koordinatorima/cama radi brige o sebi i vlastite uznemirenosti.

Postupanje koordinator/ica u kriznoj situaciji na savjetodavnim linijama, chatu i nesinkroniziranim pisanim komunikacijskim kanalima

Nakon što je volonter/ka prepoznao/la **kriznu situaciju**, važno je pratiti sljedeće korake:

- koordinator/ica sluša poziv koji je u tijeku i daje smjernice u vezi detalja koje je potrebno provjeriti kako bi se donijela procjena o postupanju,
- koordinator/ica procjenjuje situaciju i donosi odluku o daljnjem postupanju (nastavak razgovora prema smjernicama savjetodavnog razgovora, po potrebi preuzimanje i vođenje poziva i/ili obavještavanje Policije/Zavoda),
- slanje službene obavijesti Nadležnom Zavodu za socijalni rad ili MUP-u (Odjelu za maloljetničku delinkvenciju) i prenošenje prikupljenih podataka za vrijeme razgovora ili neposredno nakon razgovora ,
- obavještavanje predsjednika/ce Hrabrog telefona o obavještavanju Policije/Zavoda,
- pružanje podrške volonteru,
- traženje povratne informacije o poduzetim mjerama od strane MUP-a/Zavoda i upis u iCarol,
- praćenje evidencije od strane koordinatorskog tima.



HRABRI telefon

Mali zaslužuju veliku pažnju.

HRABRI TELEFON

HRELIĆKA 18A, 10 000 ZAGREB, HRVATSKA

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

HRABRITELEFON.HR

Prilog 3. Protokol o postupanju u slučaju povjeravanja djeteta volonterima na programima grupnog i individualnog rada s djecom

Dragi volonteri,

važno je da pratite smjernice jer ste najčešće prva osoba kojoj će se dijete povjeriti i koja će moći odraditi razgovor. Svi ovi koraci su iznimno važni i bitno je da budu odrađeni kako treba jer u tom slučaju imamo što nam treba za daljnje postupanje. Vaša uloga i odgovornost je provesti ove korake i prikupiti što više informacija. Uz to, pratite dijete kroz cijelu godinu i možete nam dati i kontekst je li se nešto takvo već događalo, kako dijete općenito funkcionira, kakva je komunikacija i dojam o roditeljima itd. Nakon toga, komunikaciju o ovim temama s roditeljima preuzima koordinator.

1. Izaći iz prostorije

Čim dijete kaže nešto što upućuje na sumnju na tjelesno kažnjavanje/nasilje u obitelji/zanemarivanje/zlostavljanje izvesti dijete iz prostorije. To uključuje i povjeravanje djeteta o tjelesnom kažnjavanju, strahovima, neprimjerenom verbalnom ophođenju roditelja prema djetetu, situacijama kod kuće i drugim temama koje dijete otvori, a vas zabrinu. Važno je da se ovi razgovori ne odvijaju unutar grupe, grupa nije primjerena za otvaranje i prikupljanje informacija, može doći do prekida komunikacije zbog prisutnosti druge djece, dobivanja netočnih informacija, iskrivljanja informacija, zatvaranja djeteta i slično.

Prikupiti što više informacija o situaciji

Podržati dijete, postavljati otvorena pitanja („Koliko često se događa?“, „Kada se to dogodi?“, „Kako reagira drugi roditelj i zna li?“, „Možeš li mi opisati kako se to dogodilo...“, „Jesi li već nekome rekao/la?“, „Kako se onda osjećaš?“, „Kada kažeš XY što to znači?“), biti strpljiv i pažljiv prema djetetu. Volonteri su upoznati tijekom edukacije o razgovoru s djetetom te o „do no harm“ pristupu.

Informirati dijete o povjerljivosti

Izraziti brigu zbog toga što je dijete reklo i reći da zbog toga što vam je važno da su sigurni i zaštićeni ćete razgovarati s drugim odraslim osobama ovdje u Hrabrom telefonu i s roditeljima. Reći da vam je drago što imaju povjerenja pričati s vama o tome, a da informacije za koje mislite da ih dovode u opasnost morate reći dalje da bismo o tome mogli pričati s roditeljima.

Odmah se obratiti Koordinaciji programa sa informacijama o razgovoru s djetetom

Nakon razgovora obavezno doći do člana/ice koordinacijskog tima (ili drugog zaposlenika ako nismo prisutni) i ispričati o razgovoru. Iznimno je važno da je koordinacijski tim upućen u sve što se događa, kako je razgovor izgledao i s kojim informacijama raspolaže.

Napisati službenu bilješku

Do idućeg dana potrebno je ODMAH sastaviti službenu bilješku, sa što više detalja, i dostaviti ju koordinatoru/ici e-mailom. Dalje prema roditeljima i/ili nadležnim institucijama postupa koordinacija programa, a vama dajemo informacije koje su vam potrebne za nastavak rada.



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

Prilog 4. Protokol o postupanju u slučaju saznanja o nasilju u obitelji, zanemarivanju djece i/ili vršnjačkom nasilju savjetovališta „Hrabrog telefona“

Svrha i cilj ovih smjernica je osigurati uvjete za djelotvoran i cjelovit rad programa radi unapređenja zaštite i pomoći žrtvi tjelesnog kažnjavanja, zlostavljanja, zanemarivanja, nasilja u obitelji ili vršnjačkog nasilja te pomoći počiniteljima u promjeni njihovog ponašanja, u smjeru nenasilnog rješavanja sukoba i djelotvorne zaštite djece i mladih. Ove smjernice se temelje na postojećim zakonima i pod-zakonskim aktima koji se tiču zaštite djece te na sadržaju i obavezama propisanim Obiteljskim zakonom i Zakonom o zaštiti od nasilja u obitelji.

POSTUPANJE U SLUČAJU SAZNAJANJA O NASILJU NAD DJETETOM, MEĐU DJECOM ILI ZANEMARIVANJU DJETETA

- Volonteri koji provode direktan rad s djecom (bilo grupno ili individualno) dužni su prije početka svog rada proći edukaciju iz osnova prepoznavanja pojave zlostavljanja i zanemarivanja, nasilja u obitelji i/ili među djecom te prvog razgovora s djetetom i razgovora s roditeljima, tj. što ako im se dijete povjeri.
- Ako dođe do sumnje ili do saznanja od strane volontera/volonterke da je dijete ugroženo, tj. izloženo bilo kojem obliku tjelesnog kažnjavanja, zlostavljanja ili zanemarivanja, bilo u obitelji, bilo od strane vršnjaka izvan opisanog programa, volonter/ka o istome obavještava koordinadora/icu, a ako je on taj čas odsutan/na drugu ovlaštenu osobu iz tima Hrabrog telefona.
- Ako se dijete povjeri volonteru/volonterki tijekom radionice, potrebno je o istome s djetetom popričati nasamo, odnosno zaustaviti dijete u razgovoru o toj temi pred drugom djecom, ponuditi mu mogućnost razgovora nasamo sada ili nakon radionice te zatražiti pomoć koordinadora/ice u rješavanju situacije. Djetetu je obavezno reći da ćemo razgovarati s roditeljima. Volonter/ka treba sastaviti zabilješku svega što je dijete izjavilo i poslati ju koordinadoru/ici.
- Koordinator programa će o situaciji obavijestiti predsjednika/cu Udruge.
- Koordinator/ica i predsjednik/ica ili drugi iskusni zaposlenik Udruge pozvat će roditelje na razgovor te u skladu s propisima i zakonima o zaštiti djece o tome samostalno obavijestiti nadležne institucije.
- Koordinator/ica obavještava volontere o razvoju situacije onoliko koliko je potrebno za njihov rad s djetetom, vodeći se načelom povjerljivosti u savjetodavnom radu s obiteljima.

POSTUPANJE U SLUČAJU NASILJA PREMA DJETETU OD STRANE ODRASLE OSOBE U PROSTORIMA UDRUGE

- Treba odmah poduzeti sve mjere da se zaustavi i prekine aktualno nasilno ponašanje, a po potrebi zatražiti pomoć drugih zaposlenika ili policije. Volonter/ka je dužan/na odmah pozvati koordinadora/icu ili drugog zaposlenika/icu Udruge.
- Ukoliko je dijete povrijeđeno u mjeri koja zahtijeva liječničku intervenciju ili pregled ili se prema okolnostima slučaja može razumno pretpostaviti ili posumnjati da su takva intervencija ili pregled potrebni odmah pozvati službu hitne liječničke pomoći.
- Kada se prekine nasilno ponašanje prema djetetu, koordinador/ica o navedenom događaju treba obavijestiti predsjednika/icu Udruge te u skladu sa zakonima i protokolima poslati obavijest nadležnim institucijama. Volonter/ka i koordinador/ica trebaju sastaviti službenu zabilješku.
- Osobu koja se ponaša nasilno upozorit će se na neprihvatljivost i štetnost takvog ponašanja i daljnjim koracima.
- O događaju će koordinador/ica obavijestiti roditelje djeteta (ili drugog roditelja ako se jedan od roditelja ponašao nasilno) te prijaviti nasilje nad djetetom nadležnim institucijama i postupiti sukladno protokolu u slučaju saznanja ili sumnje na zlostavljanje ili zanemarivanje djeteta ili na nasilje u obitelji ili seksualnog nasilja. Roditelja će se usmeno obavijestiti ako dođe po dijete, a u suprotnom telefonski.

PROTOKOL POSTUPANJA U SLUČAJU NASILJA MEĐU VRŠNJACIMA

- Treba odmah poduzeti sve mjere da se zaustavi i prekine aktualno nasilno ponašanje. Volonter/ka je dužan/na odmah pozvati koordinadora/icu ili drugog zaposlenika/icu Udruge.

- Ukoliko je dijete povrijeđeno u mjeri koja zahtijeva liječničku intervenciju ili pregled ili se prema okolnostima slučaja može razumno pretpostaviti ili posumnjati da su takva intervencija ili pregled potrebni odmah pozvati službu hitne liječničke pomoći.
- O istome treba izvijestiti predsjednika/icu Udruge te u skladu sa zakonima i protokolima poslati obavijest nadležnim institucijama. Volonter/ka i koordinator/ica trebaju sastaviti službenu zabilješku.
- Odmah o događaju telefonski obavijestiti roditelje ili zakonske zastupnike sve djece uključene u nasilje, te ih upoznati sa svim činjenicama i okolnostima koje su do tada poznate i izvijestiti ih o aktivnostima koje će se poduzeti.



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

Prilog 5. Protokol postupanja kod sumnje na zlostavljanje ili zanemarivanje korisnika savjetovališta

- Ako savjetovatelj prilikom dolaska djeteta na individualno ili obiteljsko savjetovanje, odnosno ako voditelj radionica grupnog rada primijeti fizičku povredu na tijelu djeteta (crvenilo, modrice, posjekotine, rane, ogrebotine, ugrizi...) ili neadekvatno ponašanje roditelja prema djetetu (verbalno ili fizičko), ako primijeti da je dijete zanemareno u pogledu fizičkog izgleda (neuredno, prljavo, pothranjeno, neadekvatno obučeno obzirom na vremenske prilike...), kao i emocionalnog i/ili psihičkog razvoja (strah, povučenost, nepovjerenje...), a što bi moglo ukazivati na zlostavljanje ili biti posljedica zlostavljanja djeteta, u dogovoru s koordinatorom, upoznati će roditelja s uočenim te će zatražiti objašnjenje roditelja o primijećenom.
- Pritom će se paziti da se razgovor obavi pažljivo, u interesu djeteta i bez brzopletog zaključivanja i izražavanja sumnje u roditelja, a po potrebi koordinator može prisustvovati razgovoru.
- Ovisno o činjenicama koje stručnjak mentalnog zdravlja dozna, roditelje mora upoznati s daljnjim postupanjem Savjetovališta i mogućim posljedicama takvog postupanja.
- Ako se dijete savjetovatelju povjerilo o postupcima roditelja koji upućuju na zlostavljanje i/ili zanemarivanje, s djetetom će se obaviti razgovor prilikom čega je potrebno doznati sve relevantne informacije. Dijete će se potom upoznati s mogućim razvojem događaja i obvezama našeg postupanja, kao i o obvezi upoznavanja roditelja s time što je iznijelo na savjetovanju.
- Ako se roditelj nalazi u prostorijama Savjetovališta, s njim će se odmah obaviti razgovor bez nazočnosti djeteta, a tek nakon tako provedenog razgovora pridružiti će se i dijete kako bi zajednički dogovorili planove za budućnost te kako bi ih se upoznalo s daljnjim obvezama postupanja Savjetovališta.
- Ako se roditelj ne nalazi u prostorijama Savjetovališta, razgovor će se provesti što je moguće prije. Na razgovor će biti pozvan od strane koordinatora Savjetovališta.
- Ako se radi o djetetu na grupnoj aktivnosti, jedan od voditelja će s djetetom obaviti razgovor izvan prostora u kojoj se održava radionica, a drugi voditelj će ostati s grupom. Prilikom razgovora je potrebno doznati sve relevantne informacije kako bi se mogla poslati obavijest nadležnoj ustanovi, ako bude potrebno. Dijete će se upoznati s mogućim razvojem događaja i obvezama našeg postupanja, kao i o obvezi upoznavanja roditelja s time što je iznijelo na savjetovanju.
- Roditelje će se što prije pozvati na razgovor u Savjetovalište kako bi ih se upoznalo sa sadržajem onog što je dijete iznijelo na grupi. Pritom će se s roditeljima razgovarati o štetnim posljedicama takvog postupanja, kao i o daljnjim koracima od strane Savjetovališta.
- Voditelj radionice grupnog rada ne smije sam poduzimati nikakve radnje niti iznositi ostalim članovima grupe informacije o svojim sumnjama. Iznimno, ako se dogodi situacija koja zahtjeva hitno postupanje, poduzeti će potrebne radnje, ali odmah kada će biti u mogućnosti, obavijestiti će o tome koordinatora Savjetovališta.
- Stručnjak mentalnog zdravlja će dijete u svakom slučaju upoznati s načinima zaštite od neadekvatnih postupaka roditelja te će mu se dati brojevi telefona koji mu mogu pomoći u nastaloj situaciji.
- Ako se o zlostavljanju/zanemarivanju djeteta odnosno roditelja doznalo od roditelja tijekom savjetovanja s njim će se obaviti razgovor o štetnim posljedicama takvog postupanja, načinima zaštite te obvezi prijavljivanja takvog postupanja nadležnim službama. Pri tome će se biti u kontaktu s nadležnim zavodom za socijalni rad kako bi dobili adekvatne informacije o obiteljskoj situaciji, osobito ako obitelj nastavi biti uključena u Savjetovalište.
- Stručnjak mentalnog zdravlja obvezno će napraviti zabilješku o navedenom zapažanju i razgovoru u odgovarajuću dokumentaciju koju vodi o korisniku te će obavijestiti o tome koordinatora Savjetovališta, a zajednički će se dogovoriti koji postupci će se poduzeti u odnosu na korisnika. Po potrebi će se konzultirati s predsjednikom/com Udruge te obavijestiti nadležni zavod za socijalni rad, odnosno policija.
- Zavod za socijalni rad, odnosno policija obavještavaju se pismenim putem o konkretnom slučaju i poduzetim mjerama. U obavijesti će se navesti potreba slanja povratne informacije o korisnicima, osobito ako nastave biti uključeni u aktivnosti Savjetovališta.



HRABRI telefon

Mali zaslužuju veliku pažnju.

HRABRI TELEFON

HRELIĆKA 18A, 10 000 ZAGREB, HRVATSKA

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

HRABRITELEFON.HR

Prilog 6. Zapisnik o postupanju u kriznim situacijama

Datum:

2. Prostor/aktivnost:

3. Ime savjetovatelja, voditelja druge aktivnosti i ostalih uključenih osoba u nastaloj situaciji:

4. Ime djeteta ili roditelja koji je sudjelovao u nastaloj situaciji:

5. Kraći opis situacije:

6. Koraci postupanja:

7. Vrijeme i ime osobe koja je izvještana telefonski:

8. Rješenje situacije

Osoba koja je sastavila zapisnik

Koordinator programa