



## PROTOKOL O RADNJAMA I POSTUPCIMA U SLUČAJEVIMA NASTANKA AKCIDENTNIH – KRIZNIH SITUACIJA U OBJEKTIMA DOMA ZDRAVLJA ZAGREB – CENTAR USMЈERENIH PREMA ZDRAVSTVENOM I/ILI NEZDRAVSTVENOM OSOBLJU

### UVODNE NAPOMENE

Ovaj protokol odnosi se na radnje i postupke ranog prepoznavanja i adekvatnog reagiranja u slučajevima nastanka i razvoja akcidentnih – kriznih situacija u objektima Doma zdravlja Zagreb-Centar (DZZC) uslijed verbalnog ili drugih oblika agresivnog ponašanja usmjerenog prema zdravstvenom i/ili nezdravstvenom osoblju od strane osoba koje se po bilo kojem osnovu zateknu u objektima DZ Zagreb – Centar (pacijenti, obitelj i osobe u pratnji, itd.).

Agresivno ponašanje se odnosi na bilo koje prijeteće ponašanje bez obzira je li agresivnost izrečena verbalno, pokazana fizički i postoji li jasna agresivna namjera ili fizičko ponašanje koje aktualno ozljeđuje ili radi štetu osobi koja se agresivno ponaša, drugim osobama ili imovini.

Manifestacija agresivnosti predstavlja kombinaciju faktora kao što su uznemirenje povezano s psihičkim poremećajem, karakteristike ličnosti i vanjski faktori kao što su stavovi i ponašanje osoblja, te drugih pacijenata u okolini.

Posljedice agresivnog ponašanja mogu dovesti do visoke razine uznemirenosti, oštećenja zdravlja i sigurnosti drugih osoba koje se nalaze u blizini osobe koja je agresivna kao što je osoblje, drugi pacijenti i sama osoba koja pokazuje agresivno ponašanje.

Agresivno ponašanje nije specifično vezano za psihijatrijsku dijagnozu nego se može javiti i u sklopu tjelesnog poremećaja. U psihijatriji se najčešće susreće u akutnim psihotičnim stanjima kada se osoba osjeća ugroženo ili kontrolirano, odnosno kada ima naređujuće halucinacije te u stanjima intoksikacije alkoholom i psihotaktivnim tvarima. Povećan je rizik pojavnosti agresivnog ponašanja kada se u komorbiditetu nalaze ovisnost o psihotaktivnim tvarima i poremećaj ličnosti.

Istraživanja pokazuju da postoji različita percepcija pacijenta i osoblja na uzroke agresivnog ponašanja. Pacijenti i obitelj u pratnji u zdravstvenoj ustanovi ističu da su vanjski faktori i uvjeti kojima su izloženi, a posebno loša komunikacija s osobljem najčešći uzrok agresivnog ponašanja dok zdravstveno i nezdravstveno osoblje (djelatnici na porti ili šalterima) u prvi plan ističu mentalni poremećaj osobe koja pokazuje takav vid ponašanja.

Agresivno ponašanje može biti povezano s osjećajem ugroženosti, bespomoćnosti, poniženja, frustracije i nepravde, stoga je važno detektirati što je uzrok agresivnom ponašanju. Potrebno je pokušati istražiti osjećaje koji su u pozadini takvog ponašanja a onda pokušati odabrati adekvatan terapijski postupak.

Također je vrlo važno prepoznati i diferencirati radi li se o osobi sa psihičkim poremećajem ili o mentalno zdravoj osobi koja je smanjenih kapaciteta tolerancije frustracija.

## **PRIMARNI POSTUPCI**

U kontroli agresivnog ponašanja važna je jasna poruka osobi kod koje se počinju primjećivati znakovi agresivnog ponašanja, da nijedan oblik agresivnosti, poput prijetnji, vrijedanja ili u krajnosti tjelesnog napada, nije dozvoljen te da svaki podliježe sankcioniranju nadležnih državnih institucija, međutim da se o ljutnji i razlozima agresivnog ponašanja može uvijek razgovarati.

U slučajevima kada agresivnost dolazi od pacijenta, važna strategija u pristupu je razumijevanje agresivnog ponašanja u konkretnoj situaciji za što je potrebno analizirati sve faktore koji mogu pridonijeti agresivnosti:

- psihičko stanje pacijenta
- faktor ličnosti-način reagiranja osobe na stres
- utjecaj faktora okoline (način komunikacije osoblja s pacijentom)

## **POSTUPANJE U SLUČAJU AGRESIVNOG PONAŠANJA OSOBE KOD KOJE NISU PRIMIJEĆENI ZNAKOVI PSIHIČKOG POREMEĆAJA**

Važno je prepoznavanje ranih znakova mogućeg razvoja agresivnog ponašanja te primijeniti prvu liniju pristupa.

**Prva linija** pristupa je **deeskalacijski postupak** kojim se pomaže da agresivna osoba poveća kapacitet za kontrolu nad svojim agresivnim ponašanjem. Sigurnije je da će agresivna osoba povećati kapacitet za bolju kontrolu agresivnosti ako doživljava da je tretirana kao osoba s kojom se može razgovarati čak i u situaciji u kojoj pokazuje agresivnost.

Prije svega, fokus je potrebno staviti na sigurnost i smirivanje u samom početku nastanka akcidentnih/kriznih situacija. Od velike je važnosti znati sačuvati prsebnost te nijednim vlastitim činom ne izazvati daljnju negativnu reakciju osobe koja prijeti/napadača.

Osobi koja pokazuje znakove agresije treba pristupiti na smiren način kontrolirajući svoje ponašanje. Važno je govoriti smirenim glasom i paziti na izbor riječi. Smiren način šalje poruku da vi kontrolirate svoje ponašanje, da ste profesionalni i da znate što treba raditi u ovakvim situacijama.

Ne smijete verbalno ili neverbalno provocirati osobu koja prijeti/napadača. Nemojte raditi nagle pokrete, jer to može biti protumačeno kao čin vaše agresije.

Fokusirajte se na rješenje situacije, a ne na vlastite osjećaje, izbjegavajte verbalnu konfrontaciju, postavite granice mirno, čvrsto ali ne prijeteće i nadmoćno.

Zamolite osobu da sjedne i da vam ispriča što je uzrok uznemirenosti, što izaziva ljutnju ili nezadovoljstvo.

Ako osoba viče, vi nemojte govoriti, kada dobijete priliku da kažete, govorite normalnim glasom.

Važno je efikasno koristiti verbalne i neverbalne tehnike :

- a) kontrolirati svoje emocije
- b) govoriti smirenim, mekim glasom, bez povišenih tonova
- c) suzdržite se od pokazivanja moći
- d) izražavanje empatije
- e) pokušati pronaći rješenje na nekonfrontirajući način
- f) uključivanje osobe u terapijski dogovor
- g) postavljanje granica ponašanja na način koji se temelji na poštovanju

## **SEKUNDARNI POSTUPCI**

### **1. Važno je misliti na slijedeće:**

- Misliti o svojoj sigurnosti – budite sigurni da imate put izlaska ako situacija izmakne kontroli, nemojte okretati leđa uznemirenoj osobi koja je akter agresivnog čina
- Osigurati sigurnu okolinu – razgovor vodite u prostoriji koja vam omogućava napuštanje u slučaju krizne situacije i/ili voditi razgovor u prisutnosti drugih članova tima
- Ako ste u prostoru s video nadzorom, signalizirati da ste žrtva prijetnje/napada – ranije dogovorenim znakovima
- Nikada se ne smijete bespotrebno junačiti

### **2. Razmotriti najsigurniju opciju u slučajevima eskalacije čina agresije:**

- Pozivanje pomoći kolega iz susjednih ordinacija i/ili portira
- Telefonski obavijestiti Voditelja službe te pozvati policiju (br. telefona 192) i tražiti intervenciju, a sve u prisutnosti osobe koja izražava čin agresije kako bi mu se pokazalo da su sve strukture upoznate s njegovim ponašanjem i kako su svi istog stava u smislu netolerancije agresivnog ponašanja
- Policiji dati sve potrebite podatke - informacije o objektu, adresa, mikro lokacija mesta akcidentne situacije (kat, ordinacija, ulazi, izlazi itd...)

### **3. Postupci u slučajevima krajnje eskalacije čina agresije:**

- Zaustaviti ulazak drugih osoba u objekt ukoliko je to moguće za učiniti
- Bijeg - pobjeći, ako se može
- Ostaviti stvari iza sebe – UZETI SAMO MOBITEL
- Skrivanje, ako se ne može pobjeći onda se sakriti, stalno tražite izlaz za bijeg
- Biti miran, utišati telefon

- Ako možete vidjeti napadača/e to možda znači da i on vas vidi
- Zaključati ili zabarikadirati se, skloniti se od vrata
- Naći zaklon od eventualne paljbe iz vatrenog oružja
- Svaki zaklon nije siguran, meci prolaze kroz staklo, ciglu, drvo i metal
- Zaklon naći iza armiranog zida ili dobro obrađenog drveta

## **INFORMIRANJE**

### **Iнтерно**

- Nakon što se incidentna situacija završi obveza sudionika (liječnik i/ili sestra) je da putem e-maila obavijeste Voditelja svoje službe, Službu zaštite na radu te Ravnateljstvo Doma zdravlja Zagreb-Centar o događaju.
- U e-mailu obvezno navesti točnu lokaciju događaja, datum i vrijeme događaja, sve sudionike događaja kao i imena eventualnih svjedoka, opis što se dogodilo, navesti što je mogući uzrok događaja i prijedlog što poduzeti da se takvi događaji preveniraju.

### **Eksterno**

- U slučajevima postupanja policijskih djelatnika po vašoj dojavi, policiji prezentirati sve spoznaje i tijek odvijanja čina agresije.
- U slučajevima da ste vidjeli ili bili sudionik čina agresije policiji objasniti gdje je posljednji put viđen napadač, smjer kojim se udaljio i gdje bi se ev. mogao nalaziti osumnjičeni.
- Opisati osumnjičenog/osumnjičene napadače, broj ukoliko ih je bilo više, odjeću, eventualno oružje kojim su prijetili ili ga uporabili, itd.
- U slučaju da je došlo do stradavanja nanošenjem teških ili lakin tjelesnih povreda policiji treba dati opširnije informacije (broj žrtava, tip povrede, informacije o pruženim medicinskim radnjama zbrinjavanja, itd.) ili uputiti na osobu koja zna detalje o događaju.

## **POSTUPANJE U SLUČAJU AGRESIVNOG PONAŠANJA OSOBE SA PSIHIČKIM POREMEĆAJEM U AKUTNOJ FAZI BOLESTI**

Ukoliko se radi osobi koji je u akutnoj fazi i pogoršanju osnovnog psihičkog poremećaja te manifestira agresivno ponašanje protokol u postupanju je poznat i jednoznačan:

- 1.) primijeniti deescalacijski postupak
- 2.) pozvati člana obitelji/skrbnika, ukoliko je moguće pokušati provesti hospitalizaciju uz njihovu pomoć i pristanak osobe

Ukoliko to nije moguće potrebno je:

- 3.) pozvati Hitnu službu
- 4.) pozvati policiju (ili ih automatski poziva Hitna služba)
- 5.) realizacija prisilne ili dobrovoljne hospitalizacije

Ukoliko osoba ne pristaje na liječenje pokrenut će se smještaj bez pristanka odnosno prisilna hospitalizacija što se odvija u Psihijatrijskoj ustanovi.

U slučajevima hospitalizacije osoba lišenih poslovne sposobnosti pristanak za smještaj u psihijatrijsku ustanovu daje njezin zakonski zastupnik ili nadležni centar za socijalnu skrb. No, osoba se može smjestiti u psihijatrijsku ustanovu i bez svog pristanka ili pristanka zakonskog zastupnika odnosno centra za socijalnu skrb.

U tim situacijama govorimo o prisilnom smještaju, koji predstavlja ograničavanje temeljnog ljudskog prava na slobodu, stoga su ovi postupci propisani zakonom i temeljeni na sudskoj odluci.

Niti jedna duševna bolest sama po sebi nije dovoljan razlog da se netko prisilno uputi u psihijatrijsku ustanovu; za to je nužno ispunjavanje preduvjeta da osoba s težim duševnim smetnjama, zbog svoje duševne smetnje, ozbiljno i izravno ugrožava vlastiti život ili zdravlje, odnosno život ili zdravlje ili sigurnost drugih osoba (čl. 22. ZZODS-a/97) odnosno ako je u kaznenom postupku proglašena neubrojivom te joj je radi postojanja težih duševnih smetnji i opasnosti za okolinu sud odredio prisilni smještaj (čl. 44 ZZODS- a/97).

#### **Zaključno:**

Kod rješavanja akcidentnih/kriznih situacija šansa za pozitivan ishod je utoliko veća ukoliko se educiramo i pripremimo na adekvatan način. Kako bi prikladno reagirali u slučaju izloženosti agresivnom ponašanju korisnika zdravstvenih usluga ili njihove pratnje potrebno je znati prepoznati rane znakove takvog ponašanja, spriječiti daljnju eskalaciju neželjenog događaja, a u slučaju nemogućnosti kontrole takve situacije znati pobrinuti se najprije za vlastitu sigurnost i sigurnost drugih alarmirajući o neželjenoj situaciji.

Prilog ovog protokola su telefonski kontakti nadležnih porti, službi i osoba DZZC, policije i Hitne medicinske pomoći.

Protokol je izrađen u suradnji stručnih službi DZZC (Ravnateljstvo, Služba psihijatrije, Zaštita na radu i Pravna služba), uz superviziju stručnjaka za sigurnost g. Mate Laušića, dipl. krim, te potvrđen od strane Stručnog vijeća DZZC.

Dostavlja se na postupanje svim djelatnicima/zaposlenicima DZZC kao i svim korisnicima prostora DZZC (koncesionari, zakupci prostora DZZC).

KLASA: 040-01/19-01/001

URBROJ: 251-510-03-20-19-01

Zagreb, 04.02.2019.

Ravnateljica  
doc.dr.sc. Antonija Balenović, dr.med.





**Dom zdravlja Zagreb - Centar**  
Runjaninova 4, 10 000 Zagreb

T: 01 4897666  
F: 01 4843456  
E: ravnateljstvo@dzz-centar.hr  
OIB: 00053084642  
MB: 01674056  
  
[www.dzz-centar.hr](http://www.dzz-centar.hr)

---

## **PROTOKOL O RADNJAMA I POSTUPCIMA U SLUČAJEVIMA NASTANKA AKCIDENTNIH – KRIZNIH SITUACIJA U OBJEKTIMA DOMA ZDRAVLJA ZAGREB – CENTAR USMJERENIH PREMA ZDRAVSTVENOM I/ILI NEZDRAVSTVENOM OSOBLJU**

---

### **PRILOG – Popis kontakata nadležnih tijela, porti, službi i osoba DZZC**

#### **PORTE DOMA ZDRAVLJA ZAGREB - CENTAR:**

- RUNJANINOVA 4	01/4897 666, 01/4897 693
- MARTIĆEVA 63A	01/4604 111
- KRUGE 44	01/6062 444
- AVENIJA V. HOLJEVCA 22	01/6598 444
- REMETINEČKI GAJ 14	01/6141 333
- GRGURA NINSKOG 3	01/4573 244

POLICIJA 192

HITNA MEDICINSKA POMOĆ 194

#### **RAVNATELJSTVO**

- [ravnateljstvo@dzz-centar.hr](mailto:ravnateljstvo@dzz-centar.hr), 01/4897 601

KLASA: 040-01/19-01/001

URBROJ: 251-510-03-20-19-03

Zagreb, 4.2.2019.