

**JAVNA ZDRAVSTVENA USTANOVA
DOM ZDRAVLJA SREBRENİK
KOMISIJA ZA POBOLJŠANJE KVALITETA
Broj: 1496-3/09
Srebrenik, 21.10.2009.
Telefon 035 645 667 fax 035 645 703**

Komisija za poboljšanje kvaliteta imenovana Rješenjem direktora Ustanove br 1373/08 od 07.11.2008. na sastanku održanom 29.09.2009. godine usvojila je

PROCEDURA BROJ 24

PROCEDURA O POSTUPANJU KOD MALTRETIRANJA I ZLOSTAVLJANJA NA RADNOM MJESTU

Politike i procedure za Dom zdravlja: 1C 92; 1C 93

1. OPŠTA IZJAVA O POLITICI

1.1 Radno mjesto treba da bude sigurno, a uposlenici bezbjedni, poštovani i da postoji zajedničko povjerenje i otvorenost u komunikaciji i odlučivanju. Ovakva sredina će doprinijeti smanjenju opasnosti od konfliktnih situacija i povećati osjećaj zajedništva i odgovornosti. Povremeno radno mjesto postaje veoma neugodno za uposlenike, pa radni dan može postati neizdrživ. Može doći do zlostavljanja, maltretiranja i seksualnog zlostavljanja. Ovakvim situacijama mogu biti izloženi i uposlenici i poslodavci. Svi uposlenici se obavezuju da doprinesu predupređenju situacije koje mogu izazvati konflikte ili voditi u smjeru maltretiranja ili zlostavljanja.

2. PODRUČJE PRIMJENE: Svi uposlenici u Ustanovi i Poslodavac

3. DISTRIBUCIJA I NADZOR

3.1 Šefovi službi, glavna sestra Ustanove i odgovorne sestre službi obavezni su obezbjediti da se sa ovom proceduram upoznaju sve uposlenike u Ustanovi.

3.2 Procedura mora biti postavljena na mjesta dostupna svom medicinskom osoblju koje radi u porodičnoj/obiteljskoj medicini.

3.3 Svi zaposlenici koji rade u Ustanovi su odgovorni za primjenu ove procedure.

3.4 Šefovi i odgovorne sestre službe /ambulantni, odgovorni su provjeravati ispravnost primjene ove procedure.

3.5 Direktor i glavna sestra Ustanove periodično vrše provjeru pravilnosti primjene procedure.

4. PROCEDURA

4.1 Osnovni pojmovi o zlostavljanju i seksualnom maltretiranju

Zlostavljanje podrazumijeva kada je jedna osoba u više navrata kroz određeni period izložena neprijatnim događajima (maltretiranje, isključivanje iz zajedničkih aktivnosti, uvredljivim šalama, neprimjećivanje, oduzimanje radnih zadataka, odsustvo kontakta, i sl.).

Seksualno maltretiranje može biti riječ, tekstualne poruke sa uvredljivim ili neistinitim sadržajem, crteži i postavljanje uvredljivih slika na Internet. To je i širenje glasina. Sažeto rečeno, seksualno maltretiranje je neželjena seksualna pažnja koja se doživljava kao neprijatna ili uvredljiva situacija za onogana na koga se odnosi. To nije seksualni kontakt i zlostavljač obično kaže da je seksualno maltretiranje u stvari bezopasan flert (iako je u pozadini uvijek sila), dok to zlostavljeni doživljava kao neželjeno i neprihvatljivo ponašanje.

Jedna od glavnih karakteristika zlostavljanja je da žrtva nije u stanju da se sama odbrani. Zlostavljanje je prijetnja i psihičkom i fizičkom zdravlju jer je ono sistematski i trajno usmjereno prema jednoj osobi.

4.2 Posljedice zlostavljanja i seksualnog maltretiranja na radnom mjestu mogu biti:

- ❖ Povećan odlazak radne snage i povećana stopa bolovanja
- ❖ Loša klima na radnom mjestu sa konsekvativnom smanjenom produktivnosti
- ❖ Troškovi za interna istraživanja i sudske sporove
- ❖ Zlostavljana osoba često ima tegobe u mentalnoj sferi, psihomotornom i fizičkom planu, pa često ima probleme u savladavanju svakodnevnih radnih zadataka. Javljaju se problemi sa samopoštovanjem i samopouzdanjem praćeni uznemirenošću, zbuñenošću, nesanicom, glavoboljama, stomačnim problemima i depresijom
- ❖ Javljaju se veliki problemi i troškovi za društvo zbog dugotrajnih bolovanja, medicinskih procedura i ljekarskog nadzora.

4.3 Prevencija i postupanje kod zaštite prava žrtve zlostavljanja i seksualnog maltretiranja

Najbolji lijek za sve bolesti i nezdrava stanja je PREVENCIJA.

Svi uposlenici trebaju uložiti napore da radna sredina bude sigurna, bazirana na otvorenosti, poštovanju, povjerenju i zajedničkom odlučivanju. Ovakvo ponašanje doprinosi boljem raspoloženju, osjećaju odgovornosti i smanjenju konfliktnih situacija.

Žrtva zlostavljanja treba razgovarati sa osobom iz svoje radne sredine u koju ima povjerenje. Ta osoba može biti neposredni rukovodilac ili najbliži kolega sa posla.

Ukoliko žrtva zlostavljanja problem ne može riješiti sa kontaktiranim osobama podnosi pismenu izjavu šta joj je učinjeno ili rečeno i putem protokola je dostavlja Direktor Ustanove. Ukoliko je Direktor Ustanove jedna od strana u konfliktu izjava se dostavlja Upravnom odboru Ustanove.

Po prijemu izjava Direktor obavlja razgovor sa žrtvom zlostavljanja uz obavezu čuvanja tajne.

Suočavaju se žrtva zlostavljanja i zlostavljač ne dozvoljavajući lične napade ni ismijavanje uz držanje diskusije na činjenicama vezanim za predmet. Pokušava se naći zajedničko rješenje uz pomoć stručnih lica –psihologa i pravnik iz Ustanove u prevazilaženju date situacije.

Cilj je prevazići situaciju i nastaviti zajednički rad. Ukoliko to nije moguće jedna od strana u konfliktu se premješta na drugo radno mjesto ili zlostavljač biva kažnjen a istovremeno se radi na rehabilitaciji žrtve i radne sredine.

5. REVIZIJA PROCEDURE ZA 3 GODINE

**Koordinator kvaliteta
Prim.dr. Jasminka Jašić**

**Direktor Ustanove
Prim.dr. Senada Kovač**