



Udruga za podršku
žrtvama i svjedocima

SJEDIŠTE: LJUDEVITA GAJA 12 • 32000 VUKOVAR • HRVATSKA

E / • kontakt@pzs.hr • pzs@pzs.hr

T / • +38532639333 VUKOVAR • +38512357531 ZAGREB • +38531779419 OSIJEK

• +385951160066 VARAŽDIN • +385951160011 SAVJETOVALIŠTE VARAŽDIN

WEB / www.pzs.hr

OIB/VAT / 79097411036

IBAN / HR2324020061100479261

Na temelju članka 8. Statuta Udruge za podršku žrtvama i svjedocima od 29. prosinca 2021. godine, izvršni direktor Udruge za podršku žrtvama i svjedocima (u daljnjem tekstu Udruga), uz prethodnu suglasnost Upravnog odbora Udruge, dana 15.07.2026. godine donio je

PRAVILNIK O RADU S KORISNICIMA UDRUGE ZA PODRŠKU ŽRTVAMA I SVJEDOCIMA UREDA VUKOVAR, OSIJEK I VARAŽDIN

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1. (Svrha pravilnika)

- (1) Ovim Pravilnikom uređuju se standardi i pravila rada s korisnicima Udruge za podršku žrtvama i svjedocima (u daljnjem tekstu: Udruga), uključujući pružanje usluga, komunikaciju s korisnicima, vođenje i čuvanje dokumentacije, sigurnosne protokole te postupke trijaže korisnika.
- (2) Rad Udruge temelji se na: poštivanju ljudskih prava i dostojanstva svake osobe, pristupu usmjerenom na žrtvu (*victim-centred approach*), pristupu utemeljenom na traumi (*trauma-informed approach*), osnaživanju korisnika i poštivanju njihove autonomije, rodnoj osjetljivosti, nediskriminaciji i jednakom pristupu uslugama, intersekcionalnom pristupu, povjerljivosti i zaštiti privatnosti te profesionalnosti i odgovornosti

Članak 2. (Korisnici)

- (1) Korisnici usluga Udruge su žrtve kaznenih djela, žrtve prekršaja s elementima nasilja, svjedoci, članovi obitelji žrtava, bliske osobe žrtava, osobe pogođene sekundarnom viktimizacijom, osobe iz ranjivih skupina kojima je potrebna podrška zbog proživljenog nasilja, iskorištavanja ili drugih traumatskih iskustava te korisnici sukladno Zakonu o besplatnoj pravnoj pomoći Republike Hrvatske.

II. VRSTE USLUGA

Članak 3. (Oblici pružanja usluga)

- (1) Udruga pruža usluge na sljedeći način:
 - a) telefonsko savjetovanje
 - b) osobno savjetovanje
 - c) savjetovanje putem elektroničke pošte
- (2) Udruga pruža sljedeće usluge:
 - a) emocionalnu podršku
 - b) pružanje praktičnih informacija



SJEDIŠTE: LJUDEVITA GAJA 12 • 32000 VUKOVAR • HRVATSKA

E / • kontakt@pzs.hr • pzs@pzs.hr

T / • +38532639333 VUKOVAR • +38512357531 ZAGREB • +38531779419 OSIJEK

• +385951160066 VARAŽDIN • +385951160011 SAVJETOVALIŠTE VARAŽDIN

WEB / www.pzs.hr

OIB/VAT / 79097411036

IBAN / HR2324020061100479261

- c) opće pravne informacije
 - d) pravno savjetovanje
 - e) sastavljanje podnesaka prema javnopravnim tijelima
 - f) psihološko savjetovanje
- (3) Udruga pruža usluge kroz:
- a) zaposlenike
 - b) volontere
 - c) vanjske suradnike

Članak 4. (Načela rada)

- (1) Rad s korisnicima temelji se na načelima:
 - a) povjerljivosti
 - b) profesionalnosti
 - c) nepristranosti
 - d) poštivanja dostojanstva korisnika
 - e) dobrovoljnosti korištenja usluga
 - f) dostupnosti usluge
 - g) besplatnosti usluge
- (2) Udruga nastoji osigurati: geografski dostupne usluge, pristupačnu komunikaciju, razumljive informacije, podršku osobama s invaliditetom, podršku starijim osobama, podršku mladim osobama i svima drugima kojima je potrebna pravna pomoć i podrška online i telefonskim oblikom podrške te pomoć u ruralnim područjima.
- (3) Posebna pozornost posvećuje se: djeci (Varaždin), mladima, osobama starije životne dobi, osobama s invaliditetom, žrtvama seksualnog nasilja, žrtvama nasilja u obitelji, žrtvama trgovanja ljudima, migrantima i osobama pod međunarodnom zaštitom.
- (4) Zaposlenici su dužni postupati na način koji umanjuje rizik od sekundarne viktimizacije, uključujući: izbjegavanje osuđivanja korisnika, izbjegavanje okrivljavanja žrtve, poštivanje tempa korisnika, ograničavanje nepotrebnog ponavljanja traumatskih iskustava te poštivanje prava korisnika na donošenje vlastitih odluka.
- (5) Udruga u svom radu provodi individualnu procjenu potrebu žrtve. Procjena obuhvaća: sigurnosne potrebe, emocionalne potrebe, pravne potrebe, zdravstvene potrebe, potrebe za smještajem, potrebe za zaštitnim mjerama, potrebe za prijevodom, potrebe vezane uz invaliditet, potrebe vezane uz dob korisnika i potrebe povezane s digitalnim nasiljem.
- (6) Udruga surađuje s: policijom, državnim odvjetništvom, sudovima, Hrvatskim zavodom za socijalni rad, zdravstvenim ustanovama, skloništima, organizacijama civilnog društva, pružateljima besplatne pravne pomoći te drugim nadležnim tijelima. Korisnik se upućuje samo uz njegovu suglasnost, osim kada zakon nalaže drugačije.

III. RADNO VRIJEME I DOSTUPNOST

Članak 5. (Radno vrijeme)

- (1) Radno vrijeme Udruge je od 08:00 do 16:00 sati radnim danom tj. od ponedjeljka do petak, osim ako posebnom odlukom izvršnog direktora nije drugačije određeno.



Članak 6. (Rad sa strankama)

- (1) Osobno savjetovanje s korisnicima provodi se u vremenu od 09:00 do 14:00 sati svaki radni dan.

Članak 7. (Najava dolaska)

- (1) Korisnici su obvezni unaprijed najaviti dolazak:
- a) osobno - telefonskim putem ili putem elektroničke pošte
 - b) posrednim putem – putem obitelji, prijatelja i slično
- (2) Nenajavljeni dolasci mogu biti odbijeni ili odgođeni, osim u hitnim situacijama koje zahtijevaju žurno postupanje, a koje procjenjuje zaposlenik Udruge.

IV. POSTUPAK RADA S KORISNICIMA

Članak 8. (Prvi kontakt)

- (1) Prvi kontakt s korisnikom ostvaruje se telefonskim putem ili elektroničkom poštom ili osobnim dolaskom tj. dolaskom posrednika korisnika. Zaposlenik prikuplja osnovne informacije potrebne za procjenu potreba korisnika.

Članak 9. (Individualni pristup)

- (1) Svaki korisnik ima pravo na individualizirani pristup u skladu s njegovim potrebama i okolnostima.

V. PRAVNO SAVJETOVANJE

Članak 10. (Opseg pravnog savjetovanja)

- (1) Pravno savjetovanje uključuje:
- a) informiranje o pravima žrtava i svjedoka
 - b) objašnjenje sudskih i drugih postupaka/općenite informacije o tijeku sudskih i drugih postupaka
 - c) stručnu pomoć pri ispunjavanju dokumentacije i obrazaca
 - d) Stručna interpretacija službenih pismena, rješenja i odluka
 - e) upućivanje na nadležne institucije i pravne stručnjake, ali i druge stručnjake ovisno o potrebama korisnika
 - f) pružanje općih pravnih informacija sukladno Zakonu o besplatnoj pravnoj pomoći
 - g) pružanje pravnih savjeta sukladno Zakonu o besplatnoj pravnoj pomoći
 - h) sastavljanje podnesaka prema javnopravnim tijelima



Članak 11. (Ograničenja)

(1) Djelatnici Udruge:

- a) ne zastupaju korisnike pred sudovima
- b) ne izrađuju službene (sudske) pravne podneske, osim u svrhu informativne pomoći
- c) ne preuzimaju ulogu odvjetnika
- d) ne postupaju u ostalim situacijama koje su posebnim propisima/zakonom predviđena druga zakonska ograničenja

Članak 12. (Standardi pružanja pravnih informacija)

(1) Pravne informacije moraju biti:

- a) točne i ažurne
- b) jasno objašnjenje korisniku
- c) prilagođene njegovom razumijevanju
- d) cjelovite te usmjerene na rješenja ili pomoć u rješavanju pravnoga problema

(2) U slučaju složenih pravnih pitanja korisnika se upućuje na odabir kvalificiranog pravnog stručnjaka s liste odvjetnika Hrvatske odvjetničke komore ili uputom na ostvarivanje prava na sekundarnu pravnu pomoć sukladno Zakonu za osobe slabijeg imovnog stanja.

VI. PSIHOLOŠKO SAVJETOVANJE

Članak 13. (Vanjski suradnici)

(1) Psihološko savjetovanje provode ovlašteni vanjski stručnjaci, odnosno magistri psihologije.

Članak 14. (Upućivanje korisnika)

(1) Korisnici se upućuju na psihološko savjetovanje temeljem procjene djelatnika koja se temelji na Neizravnom trijažnom obrascu za procjenu sigurnosnog rizika.

VIII. VOĐENJE I ČUVANJE DOKUMENTACIJE

Članak 15. (Vrste dokumentacije)

(1) Udruga vodi sljedeću dokumentaciju:

- a) evidenciju korisnika (tablice korisnika)
- b) zapise o pruženim uslugama
- c) izvještaje o svakom pojedinačnom kontaktu
- d) dokumente dostavljene od strane korisnika



Članak 16. (Način vođenja)

(1) Dokumentacija se vodi:

- a) u elektroničkom obliku (zaštićene baze podataka/aplikacije ministarstava ili koordinatora Mreže podrške i suradnje za žrtve i svjedoke)
- b) u papirnatom obliku (zaključani ormari) ili pod nadzorom
- c) u posebnim registratorima za to namijenjenim sukladno zaštiti o povjerljivosti osobnih podataka/GDPR-u

(2) Dokumentacija o radu s korisnicima čuva se 10 godina od dana posljednjeg evidentiranog kontakta, osim ako posebnim propisom ili ugovorom nije određen duži rok čuvanja.

Članak 17. (Povjerljivost)

(1) Svi podaci o korisnicima smatraju se povjerljivima i dostupni su isključivo ovlaštenim osobama.

(2) Dokumenti koje korisnik dostavi pohranjuju se samo ako su nužni za pružanje usluge i uz njegovu suglasnost. Po prestanku potrebe za njihovim korištenjem vraćaju se korisniku ili se sigurno uništavaju, osim kada postoji zakonska ili ugovorna obveza njihova čuvanja.

(3) Osobni podaci korisnika čuvaju se samo onoliko dugo koliko je potrebno za ostvarenje svrhe zbog koje su prikupljeni, odnosno u rokovima određenim zakonom, ugovorom ili legitimnim interesom Udruge. Po isteku rokova čuvanja podaci se brišu, anonimiziraju ili uništavaju na siguran način.

Članak 18. (Zaštita podataka)

(1) Obrada podataka provodi se u skladu s važećim propisima o zaštiti osobnih podataka.

Članak 19. (Čuvanje dokumentacije)

(1) Dokumentacija se čuva:

- a) u skladu s internim aktima Udruge
- b) uz ograničen pristup
- c) uz obvezno uništavanje nakon isteka roka čuvanja

Članak 20. (Dokumenti korisnika)

(1) Dokumenti koje korisnici dostave:

- a) pohranjuju se uz suglasnost korisnika
- b) vraćaju se korisniku ili uništavaju prema zahtjevu korisnika



VIII. SIGURNOST DJELATNIKA I SIGURNOSNI PLAN

Članak 21. (Svrha i opća načela)

- (1) Udruga osigurava uvjete rada koji štite fizičku i psihološku sigurnost djelatnika i vanjskih suradnika.
- (2) Sigurnost djelatnika ima prioritet u odnosu na pružanje usluge korisniku.

Članak 22. (Procjena rizika)

- (1) Tijekom rada s korisnicima provodi se kontinuirana procjena rizika sukladno Glavi IX ovog Pravilnika.
- (2) Rizične situacije uključuju:
 - a) verbalnu agresiju (vrijeđanje, prijetnje)
 - b) fizičku agresiju ili prijetnju napadom
 - c) nepredvidivo ponašanje uslijed psihičkih poteškoća
 - d) dolazak korisnika pod utjecajem alkohola ili drugih sredstava
 - e) odbijanje poštivanja pravila Udruge
- (3) Rizik se procjenjuje kao:
 - a) nizak (suradljiv korisnik)
 - b) srednji (povišena emocionalna napetost)
 - c) visok (agresivno ili prijeteeće ponašanje)

Članak 23.

(Preventivne mjere – prostor i organizacija rada)

- (1) Radi zaštite djelatnika provode se sljedeće mjere:
 - 1.1 **Organizacija prostora:**
 - a) savjetovanja se održavaju u prostorijama koje omogućuju nesmetan izlaz djelatnika
 - b) raspored namještaja mora omogućiti slobodan prolaz prema izlazu
 - c) uklanjaju se potencijalno opasni predmeti
 - d) po mogućnosti se osigurava sustav za brzo pozivanje pomoći (telefon)
 - e) mogućnost videonadzora prostora, video-portafona ovisno o financijskim mogućnostima Ureda.
 - 1.2 **Organizacija rada:**
 - a) osobna savjetovanja provode se uz prethodnu najavu korisnika
 - b) preporučuje se prisutnost više djelatnika u prostoru Udruge
 - c) korisnici procijenjeni kao rizični primaju se uz dodatne mjere opreza
 - d) prema procjeni, u radu s rizičnim korisnikom može sudjelovati još jedan djelatnik



IX. TRIJAŽA KORISNIKA

Članak 24. (Svrha trijaže)

- (1) Trijaža se provodi radi:
- a) procjene potreba korisnika
 - b) procjene prikladnosti korisnika za usluge Udruge
 - c) zaštite sigurnosti djelatnika i drugih korisnika

Članak 25. (Postupak trijaže)

- (1) Trijaža se provodi tijekom prvog kontakta putem strukturiranog razgovora.

Članak 26. (Indikatori rizika)

- (1) Posebna pažnja posvećuje se korisnicima koji:
- a) iskazuju agresivno ponašanje
 - b) imaju izražene psihičke poteškoće
 - c) prijete sebi ili drugima
- (2) U takvim slučajevima korisnik se može:
- a) odbiti za daljnji rad u Udruzi ili
 - b) uputiti nadležnim institucijama (npr. zdravstvene ili socijalne službe)

Članak 27. (Trijažni upitnik)

- (1) Trijažni upitnik sastoji se od niza pitanja koja postavlja djelatnik Udruge koji ostvaruje prvi kontakt sa korisnikom.
- (2) Tijekom prvog kontakta djelatnik provodi procjenu potreba i sigurnosnih rizika radi osiguravanja primjerene podrške korisniku i sigurnosti svih uključenih osoba.
- (3) Pitanja obuhvaćaju, ali se ne ograničavaju na pitanja u Neizravnom trijažnom obrascu za procjenu sigurnosnog rizika koji je sastavni dio ovog Pravilnika

Članak 28. (Edukacija djelatnika)

- (1) Djelatnici se kontinuirano educiraju o:
- a) prepoznavanju rizičnih ponašanja
 - b) tehnikama deeskalacije
 - c) postupanju u kriznim situacijama
 - d) sigurnom prekidanju komunikacije s korisnikom
 - e) izmjenama i dopunama postojećih zakona te donošenjem novih zakona

Članak 29. (Postupanje tijekom rada s korisnikom)

- (1) Djelatnik je dužan:
- a) održavati smiren i profesionalan način komunikacije



SJEDIŠTE: LJUDEVITA GAJA 12 • 32000 VUKOVAR • HRVATSKA

E / • kontakt@pzs.hr • pzs@pzs.hr

T / • +38532639333 VUKOVAR • +38512357531 ZAGREB • +38531779419 OSIJEK

• +385951160066 VARAŽDIN • +385951160011 SAVJETOVALIŠTE VARAŽDIN

WEB / www.pzs.hr

OIB/VAT / 79097411036

IBAN / HR2324020061100479261

- b) izbjegavati sukob i raspravu
 - c) jasno postaviti granice prihvatljivog ponašanja
 - d) pratiti znakove eskalacije (povišen ton, prijetnje, nagle promjene ponašanja)
- (2) Djelatnici ne ostvaruju privatne odnose s korisnicima, ne prihvaćaju značajne darove, ne koriste podatke korisnika u privatne svrhe i izbjegavaju sukob interesa.
- (3) U slučaju pogoršanja situacije djelatnik može upozoriti korisnika ili prekinuti razgovor te ga uputiti na napuštanje ureda.

Članak 30. (Deeskalacija sukoba)

- (1) U cilju smirivanja situacije djelatnik:
- a) koristi smiren i neutralan ton
 - b) pokazuje razumijevanje bez odobravanja neprihvatljivog ponašanja
 - c) daje jasne i kratke upute
 - d) po potrebi predlaže prekid razgovora
- (2) Djelatnik ne ulazi u raspravu o činjenicama koje nije moguće provjeriti, ne odgovara na provokacije te ne daje obećanja koja nisu u mogućnosti biti ispunjena.

Članak 31. (Postupanje u rizičnim i hitnim situacijama)

- (1) Verbalna agresija:
- a) upozoriti korisnika na neprihvatljivo ponašanje
 - b) po potrebi prekinuti komunikaciju
 - c) evidentirati događaj
- (2) Prijetnja ili fizička agresija:
- a) odmah prekinuti kontakt
 - b) udaljiti se na sigurno mjesto
 - c) zatražiti pomoć drugih djelatnika
 - d) po potrebi kontaktirati nadležne službe (policija, hitna pomoć)
- (3) Djelatnik ne smije pokušavati fizički savladati korisnika.

Članak 32. (Postupanje nakon incidenta)

- (1) Nakon svake rizične situacije ili incidenta:
- a) sastavlja se pisana evidencija (datum, opis, poduzete mjere)
 - b) obavještava se odgovorna osoba
 - c) provodi se analiza događaja radi prevencije, po mogućnosti upućuje se prijava izvršnom direktoru i članovima Upravnog odbora, kontaktira policija i druge službe
 - d) zaposlenicima se po potrebi osigurava psihološka podrška i/ili intervizija/supervizija.

Članak 33. (Evidencija incidenta)

- (1) Udruga vodi evidenciju svih sigurnosnih incidenata koja uključuje:
- a) osnovne podatke o događaju



Udruga za podršku
žrtvama i svjedocima

SJEDIŠTE: LJUDEVITA GAJA 12 • 32000 VUKOVAR • HRVATSKA

E / • kontakt@pzs.hr • pzs@pzs.hr

T / • +38532639333 VUKOVAR • +38512357531 ZAGREB • +38531779419 OSIJEK

• +385951160066 VARAŽDIN • +385951160011 SAVJETOVALIŠTE VARAŽDIN

WEB / www.pzs.hr

OIB/VAT / 79097411036

IBAN / HR2324020061100479261

- b) procjenu rizika
- c) poduzete mjere
- d) preporuke za buduće postupanje

Članak 34. (Pravo na odbijanje usluge)

- (1) Udruga ima pravo odbiti ili prekinuti pružanje usluge korisniku koji:
 - a) ugrožava sigurnost djelatnika ili drugih korisnika
 - b) pokazuje kontinuirano neprihvatljivo ponašanje (psuje, vrijeđa, nekontrolirano se ponaša, proziva, poziva na kaznena i prekršajna djela i slično)
 - c) nije u stanju sudjelovati u savjetovanju na siguran način
- (2) Odluka o odbijanju ili prekidu pružanja usluge mora biti razmjerna procijenjenom riziku te se, kada je to moguće, korisniku osigurava informacija o drugim dostupnim oblicima pomoći ili ga se upućuje nadležnim institucijama.

Članak 35. (Ravnoteža sigurnosti i povjerljivosti)

- (1) Sigurnosne mjere provode se uz poštivanje dostojanstva korisnika i načela povjerljivosti, osim kada postoji rizik za život ili sigurnost.

Članak 36. (Revizija sigurnosnog plana)

- (1) Sigurnosni plan se redovito preispituje:
 - a) najmanje jednom godišnje
 - b) nakon svakog ozbiljnog incidenta

X. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 37.

- (1) Svi djelatnici, volonteri i vanjski suradnici Udruge obvezni su pridržavati se ovog Pravilnika.
- (2) Izmjene i dopune Pravilnika donose se prema potrebi, u skladu s razvojem rada Udruge i važećim propisima.
- (3) Ovaj Pravilnik stupa na snagu 8 dana od dana objave na web stranici Udruge.

U Vukovaru, 15.07.2026. godine.



MIREN ŠPEK,
IZVRŠNI DIREKTOR



Udruga za podršku
žrtvama i svjedocima

SJEDIŠTE: LJUDEVITA GAJA 12 • 32000 VUKOVAR • HRVATSKA

E / • kontakt@pzs.hr • pzs@pzs.hr

T / • +38532639333 VUKOVAR • +38512357531 ZAGREB • +38531779419 OSIJEK

• +385951160066 VARAŽDIN • +385951160011 SAVJETOVALIŠTE VARAŽDIN

WEB / www.pzs.hr

OIB/VAT / 79097411036

IBAN / HR2324020061100479261

PRILOG: NEIZRAVNI TRIJAŽNI OBRAZAC ZA PROCJENU SIGURNOSNOG RIZIKA

(procjena djelatnika bez izravnog postavljanja osjetljivih pitanja – temeljem opažanja i tijeka razgovora)

1. OSNOVNI PODACI

- Datum i vrijeme kontakta: _____
- Način kontakta: ☐ telefon ☐ e-mail ☐ osobno
- Ime (ili inicijali) korisnika: _____
- Djelatnik: _____

2. PROCJENA KOMUNIKACIJE (OPAŽANJE)

Ton i način komunikacije:

- ☐ smiren i pristojan
- ☐ blago povišen / napet
- ☐ nestrpljiv / zahtjevan
- ☐ povišen ton / dominantan
- ☐ verbalno neugodan
- ☐ verbalno agresivan

Poštivanje komunikacijskih granica:

- ☐ u potpunosti poštuje
- ☐ povremeno prekida / upada u riječ
- ☐ ignorira upute djelatnika
- ☐ otvoreno krši granice

3. REGULACIJA EMOCIJA (OPAŽANJE)

- ☐ stabilan i kontroliran
- ☐ vidno uznemiren, ali suradljiv
- ☐ izraženo emocionalno uznemiren
- ☐ nagle promjene raspoloženja
- ☐ izražena ljutnja ili frustracija

4. SURADLJIVOST



Udruga za podršku
žrtvama i svjedocima

SJEDIŠTE: LJUDEVITA GAJA 12 • 32000 VUKOVAR • HRVATSKA

E / • kontakt@pzs.hr • pzs@pzs.hr

T / • +38532639333 VUKOVAR • +38512357531 ZAGREB • +38531779419 OSIJEK

• +385951160066 VARAŽDIN • +385951160011 SAVJETOVALIŠTE VARAŽDIN

WEB / www.pzs.hr

OIB/VAT / 79097411036

IBAN / HR2324020061100479261

- ☐ spreman na razgovor i suradnju
 - ☐ djelomično suradljiv
 - ☐ otporan / nepovjerljiv
 - ☐ odbija suradnju
-

5. REAKCIJE NA GRANICE I STRUKTURU

(npr. objašnjenje pravila, termina, načina rada)

- ☐ prihvaća bez poteškoća
 - ☐ postavlja dodatna pitanja, ali prihvaća
 - ☐ pokazuje nezadovoljstvo
 - ☐ negoduje ili pokušava pregovarati agresivno
 - ☐ odbija prihvatiti pravila
-

6. POTENCIJALNI SIGURNOSNI SIGNALI

- ☐ nema uočenih rizičnih signala
- ☐ povišena napetost
- ☐ verbalna agresija (blaža)
- ☐ verbalna agresija (izražena)
- ☐ nepredvidivo ponašanje
- ☐ moguće djelovanje pod utjecajem (procjena) na temelju subjektivno uočenih pokazatelja

Kratka bilješka:

7. OPĆI DOJAM SIGURNOSTI ZA DJELATNIKA

- ☐ osjećam se sigurno u nastavku rada
 - ☐ potreban oprez
 - ☐ nelagoda u radu s korisnikom
 - ☐ osjećaj potencijalne ugroze
-



SJEDIŠTE: LJUDEVITA GAJA 12 • 32000 VUKOVAR • HRVATSKA

E / • kontakt@pzs.hr • pzs@pzs.hr

T / • +38532639333 VUKOVAR • +38512357531 ZAGREB • +38531779419 OSIJEK

• +385951160066 VARAŽDIN • +385951160011 SAVJETOVALIŠTE VARAŽDIN

WEB / www.pzs.hr

OIB/VAT / 79097411036

IBAN / HR2324020061100479261

8. PROCJENA RIZIKA

- ☐ nizak rizik
 - ☐ srednji rizik
 - ☐ visok rizik
-

9. PREPORUKA ZA DALJNI RAD

- ☐ redovan rad bez dodatnih mjera
 - ☐ rad uz pojačan oprez
 - ☐ uključiti još jednog djelatnika
 - ☐ ograničiti kontakt (npr. samo telefonski)
 - ☐ ne preporučuje se daljnji rad
-

10. NAPOMENE DJELATNIKA

* UPUTE ZA KORIŠTENJE (INTERNO)

- *Obrazac se temelji isključivo na profesionalnom opažanju djelatnika, bez potrebe za izravnim postavljanjem osjetljivih pitanja.*
- *Ispunjava se tijekom ili neposredno nakon prvog kontakta.*
- *Posebno obratiti pažnju na:*
 - *način komunikacije (ne samo sadržaj)*
 - *reakcije na postavljanje granica*
 - *promjene u tonu i ponašanju*
- *Ako djelatnik ima subjektivan osjećaj nesigurnosti, to se smatra relevantnim indikatorom rizika.*
- *U slučaju srednjeg ili visokog rizika:*
 - *ne dogovarati susret bez dodatnih sigurnosnih mjera*
 - *konzultirati kolege ili nadređenu osobu*
 - *dokumentirati procjenu*
- *Sigurnost djelatnika uvijek ima prednost nad pružanjem usluge.*