

Ustanova za zdravstvenu njeгу u kući Ul. A. Harambašića 39 10 000 Zagreb 	Služba za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete ZZ Naziv postupka: Postupanje prema agresivnim osobama	SOP-SIG-002 Izdanje: 1 Vrijedi od: 30.07.2026. Stranica: 1/5
---	---	---

1. NAZIV POSTUPKA: POSTUPANJE PREMA AGRESIVNIM OSOBAMA

Svi izrazi u ovom dokumentu su rodno neutralni.

2. DEFINICIJA

Ovaj operativni postupak propisuje pravila i korake za sigurno, profesionalno i pravodobno postupanje zdravstvenih radnika u slučajevima verbalne ili fizičke agresije pacijenata, članova njihove obitelji, skrbnika ili drugih osoba prisutnih tijekom pružanja zdravstvene skrbi u kući pacijenta.

Agresivno ponašanje može uključivati:

- **Verbalnu agresiju** (vrijeđanje, prijetnje, ponižavanje)
- **Fizičku agresiju** (guranje, udaranje, uništavanje imovine ili napad)
- **Pasivnu agresiju** odnosno pasivne prijetnje (odbijanje suradnje, namjerno ometanje)
- **Psihološku agresiju** (manipulacija, zastrašivanje, emocionalno ucjenjivanje)
- **Spolno uznemiravanje** - bilo kakvo verbalno, neverbalno ili fizičko neželjeno ponašanje spolne naravi koje stvara uvredljivo, ponižavajuće ili zastrašujuće okruženje (sukladno čl. 156. Kaznenog zakona Republike Hrvatske)
- **Drugo ponašanje** koje ugrožava sigurnost ili remeti provođenje zdravstvene skrbi u kući pacijenta.

Svako od navedenih ponašanja može predstavljati ozbiljno kršenje profesionalnih i zakonskih normi, a u određenim slučajevima i kazneno djelo sukladno Kaznenom zakonu RH.

3. SVRHA (očekivani ishod)

Svrha ovog postupka je jasno definirati postupke i odgovornosti vezane uz osiguravanje zaštite zdravstvenih radnika, sigurnosti i profesionalnih uvjeta rada te prevenciju eskalacije nasilnog ponašanja i očuvanje dostojanstva svih uključenih strana.

4. PROVODITELJ POSTUPKA

Za provedbu ovog operativnog postupka odgovorni su svi zdravstveni radnici Ustanove te pomoćnik ravnatelja za sestrinstvo.

5. POSTUPAK

5.1. OPĆE SMJERNICE

- Procijeniti sigurnosni rizik koristeći profesionalnu procjenu i vlastitu sigurnosnu prosudbu.
- Pokušati smiriti situaciju mirnim tonom glasa, profesionalnom komunikacijom i tehnikama deeskalacije sukoba (izbjegavajući rasprave).
- U slučaju nastavka agresije ili osjećaja ugroženosti, posjet se odmah prekida i napušta se prostor (stan, kuća i dr.).
- **Radnici su dužni takvo ponašanje odmah prijaviti nadležnoj osobi.**

5.2. PREPOZNAVANJE SITUACIJE AGRESIVNOG PONAŠANJA

- Rani znakovi uključuju verbalne prijetnje, vikanje, vrijeđanje, neprihvatljive komentare i fizički kontakt neprimjeren kontekstu skrbi.

Ustanova za zdravstvenu njeгу u kući Ul. A. Harambašića 39 10 000 Zagreb 	Služba za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete ZZ Naziv postupka: Postupanje prema agresivnim osobama	SOP-SIG-002 Izdanje: 1 Vrijedi od: 30.07.2026. Stranica: 2/5
---	---	---

- Važno je biti svjestan da se ovakvo ponašanje može javiti kod osoba narušenog zdravstvenog stanja, zbog čega je potrebno zadržati profesionalan, ali oprezan pristup.
- Zdravstveni radnik nije dužan tolerirati nasilje ili uznemiravanje te ima pravo prekinuti posjet i obavijestiti nadležnu osobu.
- Agresivno ponašanje može biti posljedica zdravstvenog stanja, psihičkog poremećaja, boli, straha, stresa ili drugih okolnosti, ali ni u kojem slučaju ne opravdava nasilje ili ugrožavanje sigurnosti zdravstvenog radnika.

5.2.1. PROCJENA INTENZITETA AGRESIJE

Zdravstveni radnik procjenjuje intenzitet agresije na temelju profesionalne procjene, kao blaži ili teži vodeći se sljedećim smjernicama:

- **Blaži oblik agresije:** povišen ton, negodovanje, psovanje, verbalno izražavanje nezadovoljstva bez izravnih prijetnji.
- **Teži oblik agresije:** fizičko nasilje, prijetnje, bacanje predmeta, pokušaj ili ostvarenje fizičkog kontakta kojim se ugrožava sigurnost.

U slučaju teže agresije, zdravstveni radnik odmah postupi prema protokolu za osiguravanje sigurnosti i obavijestava nadležnu osobu.

5.2.2. PREPOZNAVANJE SEKSUALNOG UZNEMIRAVANJA/AGRESIJE

Neželjeni komentari seksualne prirode, dodirivanje intimnih dijelova tijela, seksualno uznemiravanje putem digitalnih kanala (slanje seksualnih poruka, slika, videa) i egzibicionizam (izlaganje svojih spolnih organa drugima s namjerom izazivanja seksualnog uzbuđenja, osobe mogu biti svjesne svoje potrebe da iznenade, šokiraju ili impresioniraju promatrača).

5.3. NEPOSREDNO POSTUPANJE ZDRAVSTVENOG RADNIKA

- **Verbalna agresija:** smiriti situaciju, postaviti granice („*Ne mogu razgovarati dok vičete*“.), obavijestiti pomoćnika ravnatelja za sestrinstvo i ovlaštenu osobu za organizaciju poslovanja fizioterapeuta/radnih terapeuta (u daljnjem tekstu OO-FT/RT) te poslati izvještaj.
- **Agresivno ponašanje:** ostati profesionalan, jasno postaviti granice („*Ovo ponašanje nije prihvatljivo*“.), prekinuti posjet ako se nastavi agresija, obavijestiti pomoćnika ravnatelja za sestrinstvo i OO-FT/RT, poslati izvještaj.
- **Fizička agresija:** ako pacijent živi sam (i ukoliko je to moguće) osigurati osnovnu sigurnost pacijenta, osigurati vlastitu sigurnost - napustiti prostor, obavijestiti pomoćnika ravnatelja za sestrinstvo i OO-FT/RT, poslati izvještaj. Ako postoji neposredna opasnost za život ili zdravlje zdravstvenog radnika ili drugih osoba, odmah nazvati broj 112.
- **Seksualno uznemiravanje/egzibicionizam:** postaviti granice („*Ako želite da obavim njeгу/terapiju molim vas da se primjereno odjenete*“.), prekinuti posjet ako se to ponovi, prijaviti pomoćniku ravnatelja za sestrinstvo i OO-FT/RT, poslati izvještaj

Ustanova za zdravstvenu njeгу u kući Ul. A. Harambašića 39 10 000 Zagreb 	Služba za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete ZZ Naziv postupka: Postupanje prema agresivnim osobama	SOP-SIG-002 Izdanje: 1 Vrijedi od: 30.07.2026. Stranica: 3/5
---	---	---

5.4. POSTUPAK PRIJAVE INCIDENTA

Nakon napuštanja prostora:

1. **Telefonski odmah obavijestiti:**

- pomoćnika ravnatelja za sestrinstvo obavještavaju svi (MS, FT, RT): ☎ **091 4841 042**
- fizioterapeuti OO-FT: ☎ 095 4432 191
- radni terapeuti OO-RT: ☎ 091 4841 000

2. **Službeni izvještaj poslati isti dan e-mailom koristeći obrazac „Izvještaj o agresivnom događaju prema zdravstvenom radniku“ (OBR-SIG-001):**

- Svi (MS, FT, RT) šalju: ✉ ljubica.crnosija@zdravstvena-njega.hr
- FT: ✉ tatjana.tomasic@zdravstvena-njega.hr
- RT: ✉ sasa.radic@zdravstvena-njega.hr

Tablica 1. Kazalo kratica

RB	Kratica	Značenje
1.	MS	medicinska sestra
2.	FT	fizioterapeut
3.	RT	radni terapeut
4.	OO-FT	ovlaštena osoba za organizaciju poslovanja fizioterapeuta
5.	OO-RT	ovlaštena osoba za organizaciju poslovanja radnih terapeuta

5.5. PSIHOLOŠKA PODRŠKA ZDRAVSTVENIM RADNICIMA

- Prva podrška: nadležna osoba
- Dodatna podrška: Centar za krizna stanja i prevenciju suicida
☎ **01 2376 470** (KBC Zagreb, dostupno 0–24 sata)

5.6. DALJNJE POSTUPANJE

- Zabilježiti primjedbu u zdravstveni karton (pomoćnik ravnatelja za sestrinstvo i OO-FT/RT)
- Ustanova može odlučiti:
 1. Razgovarati s pacijentom i/ili obitelji
 2. Pisanim putem upozoriti pacijenta
 3. Obavijestiti pacijentovog liječnika opće medicine (LOM-a)
 4. U iznimnim slučajevima, nakon procjene rizika i u skladu s važećim propisima te odlukom Ustanove, može se obustaviti pružanje zdravstvene skrbi u kući.

5.7. PREVENCIJA

- Redovito educirati zdravstvene radnike o komunikaciji i deeskalaciji sukoba.
- Jasne organizacijske norme opisane ovim SOP-om.
- Redovito analizirati prijavljene incidente radi unaprjeđenja sigurnosti zdravstvenih radnika.

Ustanova za zdravstvenu njeгу u kući Ul. A. Harambašića 39 10 000 Zagreb 	Služba za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete ZZ	SOP-SIG-002 Izdanje: 1 Vrijedi od: 30.07.2026. Stranica: 4/5
	Naziv postupka: Postupanje prema agresivnim osobama	

Tablica 2. Sažeti prikaz postupanja prema vrsti agresivnog ponašanja

RB	VRSTA AGRESIJE	DOGAĐAJ	POSTUPAK	NADREĐENA OSOBA
1.	VERBALNA	Neprikladan govor, vikanje, vrijeđanje, prijetnje, psovke i ponižavanje	- Smiriti situaciju - Postaviti jasne granice - Telefonski obavijestiti nadređenu osobu - Dostaviti pisano izvješće e-mailom	- pomoćnik RZS - OO-FT - OO-RT
2.	FIZIČKA	Guranje, udaranje, uništavanje predmeta, napad	- Osigurati snovnu sigurnost - Napustiti prostor - Telefonski obavijestiti nadređenu osobu - Dostaviti pisano izvješće e-mailom	- pomoćnik RZS - OO-FT - OO-RT
3.	PASIVNA	Ignoriranje, šutnja, tvrdoglavost, odugovlačenje i namjerno ometanje	- Smiriti situaciju - Postaviti jasne granice - Telefonski obavijestiti nadređenu osobu - Dostaviti pisano izvješće e-mailom	- pomoćnik RZS - OO-FT - OO-RT
4.	PSIHOLOŠKA	Manipulacija, zastrašivanje, ucjenjivanje i kontrola	- Smiriti situaciju - Postaviti jasne granice - Telefonski obavijestiti nadređenu osobu - Dostaviti pisano izvješće e-mailom	- pomoćnik RZS - OO-FT - OO-RT
5.	SEKSUALNA	Verbalno uznemiravanje, seksualno dodirivanje, egzibicionizam	- Ostati profesionalan - Izreći jasne granice - Telefonski obavijestiti nadređenu osobu - Dostaviti pisano izvješće e-mailom	- pomoćnik RZS - OO-FT - OO-RT
6.	OSTALO	Svako drugo ponašanje koje ugrožava sigurnost ili remeti red i mir	- Smiriti situaciju - Postaviti jasne granice - Telefonski obavijestiti nadređenu osobu - Dostaviti pisano izvješće e-mailom	- pomoćnik RZS - OO-FT - OO-RT

Indeks osoba za prijavu incidenata:

- Pomoćnica ravnateljice za sestrinstvo (RZS) – Ljubica Crnošija:
 **091 4841-042**
 ljubica.crnosija@zdravstvena-njega.hr
- Ovlaštena osoba za organizaciju poslovanja fizioterapeuta (OO-FT) – Tatjana Tomašić:
 **095 4432 -191**
 tatjana.tomasic@zdravstvena-njega.hr
- Ovlaštena osoba za organizaciju poslovanja radnih terapeuta (OO-RT) – Saša Radić:
 **091 4841-000**
 sasa.radic@zdravstvena-njega.hr

Ustanova za zdravstvenu njeгу u kući Ul. A. Harambašića 39 10 000 Zagreb 	Služba za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete ZZ Naziv postupka: Postupanje prema agresivnim osobama	SOP-SIG-002 Izdanje: 1 Vrijedi od: 30.07.2026. Stranica: 5/5
---	---	---

6. LITERATURA

- 1) Šokčević, Svjetlana (2016). Zaštita dostojanstva i zdravlja radnika – zaštita od maltretiranja na radu i u vezi s radom. Safety: Journal for the Safety in the Work Organisation and Living Environment, 58(1), 4–18. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/167678>
- 2) Health and Safety Authority (2018). Control Measures for Workplace Violence and Aggression. Dublin: Health and Safety Authority. Dostupno na: https://www.hsa.ie/eng/topics/violence_at_work/control_measures_for_workplace_violence_and_aggression/
- 3) Richmond JS, Berlin JS, Fishkind AB, Holloman GH Jr, Zeller SL, Wilson MP, Rifai MA, Ng AT (2012). Verbal de-escalation of the agitated patient: Consensus statement of the American Association for Emergency Psychiatry Project BETA De-escalation Workgroup. West J Emerg Med, 13(1), 17–25. Dostupno na: <https://doi.org/10.5811/westjem.2011.9.6864>
- 4) Agency for Healthcare Research and Quality (2016). Strategies To De-escalate Aggressive Behavior in Psychiatric Patients – Comparative Effectiveness Reviews, No. 180. Rockville, MD: Agency for Healthcare Research and Quality. Dostupno na: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK379399/>

7. VEZA S DRUGIM DOKUMENTIMA

- 1) Zakon o radu (NN 93/14, (...), 64/23)
- 2) Zakon o zaštiti na radu (NN 71/14, (...), 96/18)
- 3) Kazneni zakon Republike Hrvatske (NN 125/11, (...), 36/24)
- 4) Zakon o prekršajima protiv javnog reda i mira (NN 41/77, (...), 47/23)
- 5) Zakon o zaštiti prava pacijenata (NN 169/04,37/08)
- 6) Zakon o zdravstvenoj zaštiti (NN 100/18, (...),102/25)
- 7) SOP-SIG-001 „Prijetnja suicidom“
- 8) SOP-SIG-003 „Daljnje postupanje vezano uz prijavu agresivnog ponašanja“
- 9) OBR-SIG-001 „Izveštaj o agresivnom događaju prema zdravstvenom radniku“

8. DOSTAVITI

- Svim zdravstvenim radnicima Ustanove
- Pomoćniku ravnatelja za sestrinstvo Ustanove
- Ovlaštenoj osobi za organizaciju poslovanja fizioterapeuta (OO-FT)
- Ovlaštenoj osobi za organizaciju poslovanja radnih terapeuta (OO-RT)
- Arhivi službe kvalitete

	Ime i prezime	Titula	Datum	Potpis
Izradio/la:	Ivana Falica Lukina	bacc. med. techn.	22.07.2026.	
Izradio/la:	Sanja Novak Orlić	univ. mag. admin. sanit., voditeljica Službe za kvalitetu	22.07.2026.	
Pregledao/la:	Ljubica Crnošija	univ. mag. med. techn., pomoćnica ravnateljice za sestrinstvo	27.07.2026.	
Odobrio/la:	Andrea Miškulin	dr. med., ravnateljica	30.07.2026.	