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.

- 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 postupa prema protokolu za osiguravanje sigurnosti i obavještava 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 njegu/terapiju molim vas da se primjereno odjenete“.)*, prekinuti posjet ako se to ponovi, prijaviti pomoćniku ravnatelja za sestrinstvo i OO-FT/RT, poslati izvještaj

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.

Tablica 2. Sažeti prikaz postupanja prema vrsti agresivnog ponašanja

RB	VRSTA AGRESIJE	DOGAĐAJ	POSTUPAK	NADREĐENA OSOBA
1.	**VERBALNA**	Nepriklađan 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	- Ostat 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@zdrasvtena-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

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 „Izvještaj 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.	