

Ustanova za zdravstvenu njeгу u kući Ul. A. Harambašića 39 10 000 Zagreb 	Služba za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete ZZ Naziv postupka: Daljnje postupanje vezano uz prijavu agresivnog ponašanja	SOP-SIG-003 Izdanje: 2 Vrijedi od: 30.07.2026. Stranica: 1/2
---	---	---

1. NAZIV POSTUPKA: DALJNJE POSTUPANJE VEZANO UZ PRIJAVU AGRESIVNOG PONAŠANJA

Svi izrazi u ovom dokumentu su rodno neutralni.

2. DEFINICIJA

Ovaj operativni postupak propisuje postupke koji slijede, a poduzima ih pomoćnik ravnatelja za sestrinstvo Ustanove u slučaju zaprimanja Izvještaja o agresivnom događaju prema zdravstvenom radniku.

3. SVRHA (očekivani ishod)

Svrha ovog postupka je osigurati zaštitu zdravstvenih radnika, odnosno sigurnost i profesionalne uvjete rada te prevenciju eskalacije nasilnog ponašanja i očuvanje dostojanstva svih uključenih strana u procesu pružanja zdravstvene skrbi u kući pacijenta.

4. PROVODITELJ POSTUPKA

Za provođenje ovog postupka odgovoran je pomoćnik ravnatelja za sestrinstvo Ustanove.

5. OPIS POSTUPAKA

5.1. SMJERNICE DALJNJEG POSTUPANJA

- Radnik koji je doživio agresivno ponašanje od strane pacijenta ili drugih osoba prisutnih u kućanstvu, dužan je sam procijeniti i kvalificirati vrstu agresije kao blažu ili težu prema vlastitoj procjeni, ispuniti obrazac OBR-SIG-001 „Izvještaj o agresivnom događaju prema zdravstvenom radniku”.
- i poslati ga pomoćniku ravnatelja za sestrinstvo Ustanove na e- mail.
- Nakon zaprimljenog službenog izvješća u obliku obrasca OBR-SIG-001 „Izvještaj o agresivnom događaju prema zdravstvenom radniku” na službenu e-mail adresu, pomoćnik ravnatelja za sestrinstvo Ustanove kontaktira:
 - pacijenta i/ili članove njegove obitelji i/ili
 - pacijentovog liječnika obiteljske medicine (LOM) i/ili
 - patronažnu sestru.
- U slučaju da problem nije moguće riješiti navedenim putem, pomoćnik ravnatelja za sestrinstvo po potrebi obavještava policiju.
- Ako postoji potreba za otkazivanjem pružanja zdravstvene skrbi u kući, pomoćnik ravnatelja za sestrinstvo o tome obavještava HZZO.
- Neželjeni događaj i poduzete intervencije potrebno je dokumentirati u zdravstveni karton pacijenta.

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/

Ustanova za zdravstvenu njeгу u kući Ul. A. Harambašića 39 10 000 Zagreb 	Služba za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete ZZ Naziv postupka: Daljnje postupanje vezano uz prijavu agresivnog ponašanja	SOP-SIG-003 Izdanje: 2 Vrijedi od: 30.07.2026. Stranica: 2/2
---	---	---

- 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) OBR-SIG-001 „Izvještaj o agresivnom događaju prema zdravstvenom radniku“

8. DOSTAVITI

- Pomoćniku ravnatelja za sestrinstvo
- Ovlaštenoj osobi za organizaciju poslovanja fizioterapeuta
- Ovlaštenoj osobi za organizaciju poslovanja radnih terapeuta
- Arhivi službe kvalitete

	Ime i prezime	Titula	Datum	Potpis
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.	

Ustanova za zdravstvenu njegu u kući Ul. A. Harambašića 39 10 000 Zagreb 	Služba za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete ZZ Naziv postupka: Daljnje postupanje vezano uz prijavu agresivnog ponašanja	SOP-SIG-003 Izdanje: 2 Vrijedi od: 30.07.2026. Stranica: 3/2
---	--	---