



Vlada Republike Hrvatske

PROTOKOL O POSTUPANJU U SLUČAJU  
ZLOSTAVLJANJA I ZANEMARIVANJA DJECE

Zagreb, studeni 2014.

## SADRZAJ:

I. UVOD.....	3
1.1. OSNOVNA NAČELA I CILJEVI .....	4
1.1.1. Osnovna načela .....	4
1.1.2. Ciljevi Protokola .....	5
1.2. DEFINICIJE .....	6
1.2.1. Vrste zlostavljanja.....	6
1.2.2. Vrste zanemarivanja.....	10
1.3. EDUKACIJA STRUČNJAKA ZA PRIMJENU PROTOKOLA .....	11
II. OBVEZE NADLEŽNIH TIJELA U POSTUPANJU SA ZLOSTAVLJANIM ILI ZANEMARIVANIM DJETETOM .....	12
2.1. POLICIJA .....	12
2.1.1. Zaprimanje dojave/ saznanja .....	12
2.1.2. Prikupljanje podataka od žrtve .....	13
2.1.3. Prikupljanje dokaza.....	13
2.1.4. Prikupljanje obavijesti od drugih osoba.....	14
2.1.5. Postupak s počiniteljem.....	14
2.2. CENTAR ZA SOCIJALNU SKRB.....	15
2.3. PRAVOSUDNA TIJELA .....	17
2.4. ZDRAVSTVO.....	20
2.4.1. Medicinski protokol .....	20
2.4.2. Informirani pristanak žrtve na cjeloviti tretman .....	21
2.4.3. Utvrđivanje opće anamneze i pregled .....	21
2.4.4. Pružanje osnovne zdravstvene zaštite .....	22
2.4.5. Odgovornost zdravstvenih ustanova .....	22
2.5. ODGOJNO - OBRAZOVNE USTANOVE.....	23
2.5.1 Postupanje u poduzimanju mjera zaštite u slučaju povrede prava djeteta .....	23
III. OBLICI, NAČIN I SADRŽAJ SURADNJE NADLEŽNIH TIJELA .....	25
IV. ZAVRŠNE ODREDBE .....	25

## I. UVOD

Pristupajući Konvenciji o pravima djeteta (Odluka o objavljivanju mnogostranih međunarodnih ugovora kojih je Republika Hrvatska stranka na temelju notifikacije o sukcesiji, Narodne novine broj: 12/93), Republika Hrvatska se obavezala osigurati zaštitu djeteta od svih oblika nasilja u obitelji, institucijama i široj društvenoj sredini.

Odredbe Konvencije odnose se na zaštitu djeteta od:

- fizičkog i psihičkog nasilja, zloupotrebe i zanemarivanja (članak 19.);
- svih oblika seksualnog iskorištavanja i seksualnog zlostavljanja (članak 34.);
- otmice i trgovanja djecom (članak 35.);
- svih drugih oblika iskorištavanja (eksploatacije) štetnih po bilo koji vid dobrobiti djeteta (članak 36.);
- nehumanih i ponižavajućih postupaka i kažnjavanja (članak 37.).

Također, odredbom članka 39. Konvencije određena je obaveza države da osigura mjere podrške za fizički i psihički oporavak djeteta - žrtve nasilja i njegovu socijalnu reintegraciju.

Da bi se prava djeteta na zaštitu od zlostavljanja i zanemarivanja ostvarila, neophodno je uspostavljanje sustava koji će djelovati preventivno u smislu sprečavanja zlostavljanja i zanemarivanja djece te istovremeno omogućiti da se u situacijama zlostavljanja i zanemarivanja pokrene brz i koordiniran postupak koji prekida zlostavljanje, štiti dijete od daljeg zlostavljanja i zanemarivanja i osigurava odgovarajuću intervenciju za oporavak i daljnji siguran razvoj djeteta.

Efikasna zaštita djece pretpostavlja jasno definirane korake u procesu zaštite djeteta, kao i jasno definirane uloge među sudionicima tog procesa te uspostavu dobre suradnje između stručnjaka iz svih sustava koji rade s djecom (zdravstvo, obrazovanje, socijalna skrb, policija, pravosuđe i dr.).

Da bi međusektorski pristup u zaštiti djece dobro funkcionirao neophodno je da:

- svi sudionici imaju jasno definirane zadaće i propisane procedure postupanja o zajedničkom cilju u procesu zaštite djeteta;
- dobro poznaju ulogu svoga sustava, osnovne uloge drugih sustava, kao i svoje profesionalne obaveze u odnosu na te uloge - pravila, ograničenja, načine djelovanja;
- dobro poznaju načine razmjene informacija i konzultacija unutar i između sustava, praćene odgovarajućim pisanim dokumentima i povratnim informacijama.

Ovaj Protokol treba pridonijeti razvoju i širenju mreže multidisciplinarnih timova za zaštitu djece u lokalnoj zajednici te primjeni objedinjenog modela svih timova na županijskom nivou širom Republike Hrvatske.

Pojmovi koji se koriste u Protokolu koji imaju rodni značaj, bez obzira na to koriste li se u muškom ili ženskom rodu, obuhvaćaju na jednak način muški i ženski rod.

## 1.1. OSNOVNA NAČELA I CILJEVI

### 1.1.1. Osnovna načela

*U Protokol su ugrađena osnovna načela Konvencije o pravima djeteta:*

1. Pravo djeteta na život, opstanak i razvoj,
2. Nediskriminacija,
3. Najbolji interes djeteta,
4. Pravo djeteta na sudjelovanje.

Državna tijela obuhvaćena ovim Protokolom obvezna su postupati sukladno Ustavu Republike Hrvatske, konvencijama, važećim zakonskim i podzakonskim propisima, Protokolu te pravilima struke i metodama stručnog rada.

Postupanja prema djeci, kao i osiguranja njihovih prava, osigurat će se bez diskriminacije po bilo kojem temelju poput spola, rase, boje ili etničkog podrijetla, dobi, jezika, vjere, političkog ili drugog mišljenja, nacionalnog ili socijalnog podrijetla, socioekonomskog statusa, statusa roditelja, spolne orijentacije, rodnog identiteta ili drugog statusa.

Protokol se odnosi na svu djecu čija je dobrobit ugrožena, odnosno djecu u neposrednoj ili životnoj opasnosti, djecu koja su (dokazano ili pod sumnjom) žrtve zlostavljanja i zanemarivanja i djecu za koju se smatra da su pod rizikom od mogućeg zlostavljanja i zanemarivanja.

*Protokol se odnosi na djecu u svim situacijama:*

- u obitelji i (biološkoj, udomiteljskoj, posvojiteljskoj),
- izvan obitelji, odnosno u ustanovama gdje djeca borave privremeno ili trajno (škole, predškolske ustanove, ljetovališta, ustanove za dnevni boravak, domovi za djecu, odnosno druge ustanove socijalne skrbi i dr.).

Zaštita najboljeg interesa djeteta podrazumijeva da najbolji interes djeteta mora biti od primarnog značenja u svim pitanjima u kojima je dijete uključeno ili koja na njega utječu te imati prednost pred interesom roditelja, odnosno skrbnika, ustanove ili zajednice, u situacijama kada se ovi interesi razlikuju od interesa djeteta.

Sudjelovanje djeteta osigurava se tako što dijete mora biti na njemu prikladan način informirano o svojim pravima, mora mu se na prikladan način osigurati pristup pravosuđu, konzultirati ga te mu dati mogućnost da izrazi svoje želje, stavove i mišljenje o svim pitanjima koja ga se tiču i to u svim fazama procesa zaštite i to na način koji odgovara njegovom uzrastu i razumijevanju situacije, kao i da se njegovo mišljenje uzme u obzir u skladu sa zaštitom njegovog najboljeg interesa. Sudjelovanje djeteta mora biti dobrovoljno, organizirano u podržavajućem okruženju i vođeno od strane educiranih stručnjaka. Prema djetetu koje sudjeluje u postupku treba se odnositi s pažnjom, osjetljivošću, pravednošću i uvažavanjem tijekom cijelog postupka, posebno pazeći na njegovu osobnu situaciju, dobrobit i specifične potrebe i s punim uvažavanjem njegovog tjelesnog i psihičkog integriteta (Smjernice Odbora ministara VE o pravosuđu prilagođenom djeci, 2011.).

Također je važno osigurati da roditelj, skrbnik ili osoba koja brine o djetetu pravovremeno dobije sve potrebne informacije o pravima djeteta i procedurama koje slijede kako bi mogli brinuti o djetetu i pružiti mu adekvatnu pomoć.

### 1.1.2. Ciljevi Protokola

*Osnovni ciljevi Protokola su:*

- unapređenje dobrobiti djece sprečavanjem zlostavljanja i zanemarivanja,
- osiguranje da svi poduzeti postupci i odluke koje se donose budu pravovremeno donesene i u najboljem interesu djeteta,
- dugoročni utjecaj na smanjenje zlostavljanja i zanemarivanje djeteta.

*Specifični ciljevi Protokola su:*

- informiranje stručnjaka koji rade s djecom i za djecu, kao i šire javnosti, uključujući i djecu i njihove roditelje odnosno skrbnike i osobe koje o njima brinu, kako postupati u slučaju sumnje da je dijete žrtva zlostavljanja i zanemarivanja ili to može postati,
- uspostavljanje efikasne i operativne procedure koja će osigurati brz i koordiniran postupak zaštite djeteta od daljeg zlostavljanja i zanemarivanja te odgovarajuću pomoć djetetu,
- osiguranje pravovremene zaštite, skrbi i emocionalne potpore djetetu žrtvi zlostavljanja i zanemarivanja,
- uspostavljanje neophodne suradnje među stručnjacima iz svih sustava radi zaštite djece,
- postizanje zajedničke razine razumijevanja osnovnih principa i ciljeva zaštite,
- vođenje statistike radi praćenja stanja i kretanja zlostavljanja i zanemarivanja djece.

*Protokol sadrži:*

- obveze nadležnih tijela i drugih čimbenika koji sudjeluju u otkrivanju i suzbijanju zlostavljanja i zanemarivanja djeteta i pružanju pomoći i zaštite djeci izloženoj zlostavljanju i zanemarivanju,
- oblike, način i sadržaj suradnje između nadležnih tijela i drugih čimbenika koji sudjeluju u otkrivanju i suzbijanju seksualnog nasilja i pružanju pomoći i zaštite djeci izloženoj zlostavljanju i zanemarivanju,
- završne odredbe kojima se propisuju postupanja u skladu s aktivnostima ovog Protokola.

Državna tijela obuhvaćena ovim Protokolom dužna su poduzeti mjere potrebne za osiguranje ustroja, organiziranosti, opremljenosti i dovoljnog broja specijaliziranih stručnjaka koji se sukladno propisanoj nadležnosti bave problematikom zlostavljanja i zanemarivanja djece, uz osiguranje financijskih sredstava u Državnom proračunu Republike Hrvatske u resornim ministarstvima.

## 1.2. DEFINICIJE

Dijete je svaka osoba mlađa od 18 godina sukladno Konvenciji o pravima djeteta.

**Zlostavljanje** je svaki oblik tjelesnog i/ili emocionalnog zlostavljanja, seksualnog zlostavljanja, zanemarivanja i nemarnog postupanja ili iskorištavanja djece, što rezultira stvarnom ili potencijalnom opasnosti za djetetovo zdravlje, preživljavanje, razvoj ili dostojanstvo u kontekstu odnosa odgovornosti, povjerenja i moći (Svjetska zdravstvena organizacija, 2006, prema: Bilić, Buljan Flander, Hrpka, 2012).

**Zanemarivanje** je propuštanje zadovoljenja djetetovih potreba u mjeri koja znatno utječe na djetetov tjelesni i psihički razvoj. Nije uvijek namjerno i granica kad počinje zanemarivanje nije uvijek potpuno jasna (Čorić i Bačan, 2006, prema: Bilić, Buljan Flander, Hrpka, 2012).

### 1.2.1. Vrste zlostavljanja

#### 1) Tjelesno zlostavljanje

##### *Definicija*

Pod pojmom tjelesnog zlostavljanja djece podrazumijeva se učestalo ili jednokratno grubo, namjerno nanošenje boli, tjelesnih ozljeda te neodgovorno postupanje roditelja i drugih osoba

koje uključuje potencijalni rizik od tjelesnog ozljeđivanja, a čije posljedice mogu, ali i ne moraju biti vidljive (Svjetska zdravstvena organizacija, 2006; Pećnik, 2003; McCoy, Keen, 2009, prema: Bilić, Buljan Flander, Hrpka, 2012).

*Pojavni oblici:* pljuskanje, udaranje predmetima (šibom, kuhačom, štapom, remenom, palicom i sl.), silovito drmanje, snažno odguravanje, udaranje šakama ili nogama, teške batine (premlaćivanje), grizenje, ubadanje, vezivanje, gnječenje, ostavljanje djece same u automobilu i dr.

*Znakovi prepoznavanja tjelesno zlostavljane djece*

*Tjelesni pokazatelji:* masnica različitog stupnja zacjeljivanja (na neuobičajenim mjestima poput lica, bedara, potkoljenica, leđa, trbuha, potiljka itd.), opekline, prijelom kostiju, posjekotina, ogrebotina, ugriz, iščupana kosa, unutarnje ozljede i oštećenja mozga, smrt djeteta (Buljan Flander, Kocijan Hercigonja, 2003).

U usporedbi s ostalim oblicima, indikatori tjelesnog zlostavljanja su najočitiiji. Procjena između slučajnih i namjerno prouzročenih ozljeda traži ozbiljan pristup i odgovornost, a katkad i pomoć drugih stručnjaka, ponajprije liječnika.

Zbog toga je potrebno usmjeriti pozornost na diferenciranje povreda koje su nastale kao moguća posljedica zlostavljanja od uobičajenih dječjih ozljeda. Pritom osobito treba voditi računa o lokaciji, naravi i ozbiljnosti ozljeda. Objašnjenja koja daje samo dijete i njegovi prijatelji o nastanku ozljeda mogu puno otkriti i o njezinu porijeklu (Bilić, Buljan Flander, Hrpka, 2012).

Osim tjelesnih pokazatelja kod djeteta se mogu pojaviti *ponašajni* (u kontaktu s odraslima su neobično oprezni, sklonost pretjeranom udovoljavanju autoritetima, sramežljivost, povučenost ili hiperaktivnost i izostajanje s nastave), *socijalni* (nemogućnost uspostave prijateljskih odnosa s vršnjacima, nepovjerenje prema vršnjacima, slabe socijalne vještine, slabe kognitivne i jezične vještine, tendencija da probleme rješavaju agresivnošću) i *emocionalni pokazatelji* (ljutnja, neprijateljstvo, nemogućnost izražavanja osjećaja) kao posljedica tjelesnog zlostavljanja. Adolescenti mogu pokazati i neke druge znakove u vidu laganja, krađe, tučnjave, ispada gnjeva, agresivno ponašanje prema drugima, bježanje od kuće i iz škole, uključivanje u kriminalne skupine, autodestruktivno ponašanje, zlouporaba sredstava ovisnosti (prema: Bilić, Buljan Flander, Hrpka, 2012).

## 2) *Emocionalno zlostavljanje*

### *Definicija*

Emocionalno zlostavljanje je kontinuirano neprijateljsko i/ili indiferentno ponašanje roditelja i drugih koji nastupaju s pozicije moći, na temelju kojega dijete može zaključiti da je bezvrijedno, nevoljeno, neadekvatno, što oštećuje njegovu emocionalnu stabilnost i psihološki kapacitet te kratkoročno i/ili dugoročno negativno utječe na njegov razvoj i dobrobit (Evans,

2002; Iwaniec, 206; Tomison, Tucci, 1997; Bilić, 2008, prema: Bilić, Buljan Flander, Hrpka, 2012).

*Pojavni oblici:*

- Odbacivanje djetetovih potreba (omalovažavanje, podsmijeh, kritiziranje, vrijeđanje, sprečavanje razvoja dječje autonomije, onemogućavanje razvoja privrženosti s drugim osobama, podređivanje djetetovih potreba potrebama odraslih, ismijavanje i sl.).
- Teroriziranje ili tretiranje djeteta kontinuiranim verbalnim napadajima koji stvara klimu straha, napetosti i nesigurnosti (prijetnje djetetu npr. oružjem, suicidom, ubojstvom, neprekidno naglašavanje krivnje djeteta, upotreba bizarnih disciplinskih metoda, izazivanje straha neprikladnim kažnjavanjem, tjeranje na igre ili postupke kojih se dijete boji, izlaganje obiteljskom nasilju itd.).
- Ignoriranje i degradiranje djeteta što uključuje i izostanak pozitivnih stimulacija (nedostatak stimulacije i neodgovaranje na djetetove potrebe, ponašanje roditelja „kao da dijete ne postoji“, ne dodiruje ga, ne gleda, ignorira njegovo prisustvo, ne pokazuje emocije spram djeteta i sl.).
- Manipuliranje djetetom u cilju zadovoljenja nekih svojih potreba koje nisu sukladne djetetovim (uključuje aktivnosti u kojima odrasli koriste dijete u svrhu postizanja nekih svojih ciljeva, ne vodeći pritom računa o djetetovim potrebama, osjećajima i interesima). Izolacija (onemogućavanje djetetu da kontaktira s ostalim članovima obitelji, vršnjacima, da participira u obiteljskim, socijalnim ili školskim aktivnostima i sl.).
- Konstantni sarkazam, ponižavanje, blamiranje (kontinuirano negativno verbalno napadanje djeteta, kritiziranje pred drugima, nazivanje djeteta pogrđnim imenima posebice u prisutnosti drugih, nikada ne pohvaliti dijete). Podržavanje djetetovog neadekvatnog ponašanja, podmićivanje, verbalni napadaji te pritisak na dijete da brže odraste (Buljan Flander, Kocijan Hercigonja, 2003).

*Znakovi prepoznavanja emocionalno zlostavljane djece:*

*Tjelesni pokazatelji:* zdravstveni problemi bez organske osnove te problemi sa snom i hranjenjem.

*Ponašajni pokazatelji:* povučенost, usamljenost, nisko samopouzdanje, pretjerana pasivnost, i nekim slučajevima pretjerana aktivnost i ponašanja neprimjerena dobi.

*Emocionalni pokazatelji:* emocionalna nestabilnost, tuga, strah, anksioznost, depresivna raspoloženja, neiskazivanje radosti ili zadovoljstva, negativan ili prazan afekt prema svima u njihovom okruženju.

*Kognitivni pokazatelji:* nazadovanje u školi i nezainteresiranost.



*Socijalni pokazatelji:* poteškoće u stvaranju odnosa s vršnjacima, nastavnicima i drugim ljudima, nesigurnost, niske razine socijalne kompetentnosti, smanjene mogućnosti prilagodbe, ne usuđuju se uključiti u aktivnosti (prema: Bilić, Buljan Flander, Hrpka, 2012).

### 3) *Seksualno zlostavljanje*

#### *Definicija*

Seksualno zlostavljanje predstavlja sudjelovanje u seksualnim aktivnostima s djetetom koje je mlađe od zakonske dobi za seksualne aktivnosti te sudjelovanje u seksualnim aktivnostima s djetetom u kojima se koristi prisila, sila ili prijetnje ili se zloupotrebljava položaj povjerenja, autoriteta ili utjecaja nad djetetom (u obitelji ili izvan obitelji) ili se zloupotrebljava posebno ranjiva situacija djeteta. Osim seksualnog zlostavljanja, seksualno nasilje uključuje i druge oblike seksualnog iskorištavanja, niz djela povezanih s dječjom prostitucijom i dječjom pornografijom, sudjelovanje djece u pornografskim nastupima, mamljenje i vrbovanje djece u seksualne svrhe te pomaganje ili poticanje bilo kojeg od ovih djela.

*Fizički pokazatelji:* genitalne infekcije, ozljede na grudima, bradavicama i ispod trbuha, ozljede u genitalnom, analnom području, krvarenja i modrice, problemi s mjehurom, bolovi prilikom mokrenja, česte upale grla, uz poteškoće gutanja i osjećaj gušenja, česte psihosomatske smetnje (glavobolje, bolovi u truhu), trudnoća, menstrualne smetnje, iznenadno gubljenje ili dobivanje na tjelesnoj težini, često tuširanje, defanzivan govor tijela, pokrivanje, skrivanje, pokušaj djeteta da bude nevidljivo, „naslage“ odjeće danju i noću, zgužvana odjeća u školi te oblačenje koje puno otkriva.

*Emocionalni pokazatelji:* ljutnja, tjeskoba, bespomoćnost, strah od odlaska kući nakon škole, strah od maraka i odlaska u krevet, strah od zatvorenih vrata, kupaonice, tuša i sobe sa samo jednim vratima, izoliranost, sram, krivnja, strah od fizičkog kontakta, posebice oko područja genitalija, plač, depresija, konfuzija te osjećaj izdaje.

*Socijalno ponašanje:* konfuzija uloga u obitelji, odbijanje ili molba da ne ostane s određenom osobom, mokrenje u krevet, tepanje, dudanje palca (regresivno ponašanje), želja da zna sve što će se dalje događati, konstantno „dobro ponašanje“, perfekcionizam, poslušnost, vrlo kontrolirano ponašanje, povučенost ili hiperaktivnost te noćne more.

*Seksualizirano ponašanje:* neuobičajen interes za svoje i tuđe genitalije, česta masturbacija, upotreba „prostih“ riječi, strah od svlačenja na tjelesnom odgoju, crteži s naglašenim seksualiziranim detaljima, crteži koji pokazuju genitalije, kroz odjeću, guranje objekata u vaginu ili rektum, promiskuitet i prostitucija.

*Samodestruktivno ponašanje:* droga, alkohol, pokušaj suicida, ne jede ili previše jede, samoozljeđivanje, ulazi u problematične situacije, kao da izaziva kaznu te bježanje od kuće.

*Ponašanje u školi:* smetnje pažnje, sanjarenje, lako mu je odvući pažnju, izostanci iz škole, često spominjanje tajnih ili seksualniziranih tema u školskim zadaćama ili razgovoru te poteškoće u izražavanju svog mišljenja (prema: Bilić, Buljan Flander, Hrpka, 2012).

### 1.2.2. Vrste zanemarivanja

1) *Fizičko zanemarivanje djece* definira se kao nezadovoljavanje minimalnih fizičkih potreba djeteta kao što su raznolika prehrana, adekvatan i siguran smještaj, prikladna odjeća te zaštita od ozljeda (Dubowitz, Pitts i Black, 2004, prema: Bilić, Buljan Flander, Hrpka, 2012).

*Pokazatelji fizičkog zanemarivanja djece:* neuhranjenost, loša osobna higijena, neadekvatna odjeća s obzirom na vremenske uvjete, prljava i poderana odjeća i obuća, dijete uvijek samo kod kuće i osjeća se usamljeno, pospanost djeteta, loši uvjeti stanovanja (vlaga, gljivice po zidovima, prehladno za vrijeme zimskog perioda, nema struje, vode te postoji opasnost od požara).

Za postavljanje pretpostavki o zanemarivanju djeteta ovi pokazatelji trebaju biti evidentirani više puta, kontinuirano, a ne da se radi o jednokratnim rijetkim situacijama. Međutim, neki pokazatelji su toliko potencijalno štetni da su opasni za život djeteta i tada je potrebno odmah postupiti u svrhu zaštite djeteta (Bilić, Buljan Flander, Hrpka, 2012).

2) *Emocionalno zanemarivanje djece* definira se kao nezadovoljavanje minimalnih emocionalnih potreba djeteta. Najčešće se radi o roditeljskom neobaziranju na djetetove emocionalne potrebe te ne pomaganju djetetu kada mu je potrebna pomoć zbog čeg se osjeća odbačeno (Dubowitz, Pitts i Black, 2004, prema: Bilić, Buljan Flander, Hrpka, 2012).

Ovdje je važno naglasiti da je vrlo teško odrediti granicu između emocionalnog zlostavljanja i zanemarivanja.

*Pojavni ob/ici emocionalnog zanemarivanja djece:* nedovoljno pružanje brige, pažnje, ljubavi, neodgovaranje na djetetove emocionalne potrebe, izolacija - zabranu djetetu da se druži s vršnjacima ili odraslim osobama izvan kuće, kod adolescenata - dopuštanje i ohrabrivanje zlouporabe droge i alkohola od strane roditelja ili skrbnika te nebrigu za druga ponašanja koja su inače društveno neprihvatljiva, poput delinkventnog ponašanja.

*Pokazatelji emocionalnog zanemarivanja djece:* povučenost, sramežljivost, nisko samopouzdanje, izjave djeteta da se osjeća osamljeno, napušteno, agresivnost, krađa, neposlušno ponašanje u razredu, delinkventno ponašanje i sl.

*Obrazovno zanemarivanje djece* obuhvaća izostanak pomoći, potpore i poticanja tijekom školovanja. Uključuje također izostanak pomoći pri učenju, nedostatak nužne opreme za školovanje, neprisustvovanje roditeljskim sastancima i sl. (Dubowitz, Pitts i Black, 2004, prema: Bilić, Buljan Flander, Hrpka, 2012).

*Pokazatelji obrazovnog emocionalnog zanemarivanja djece:* neopravdano izostajanje s nastave, najmanje pet dana u mjesecu, o čemu su roditelji bili informirani, ali nisu ništa poduzeli, izostanak djeteta iz škole najmanje mjesec dana jer su ga roditelji zadržali kod kuće iz neopravdanog razloga, kao što su čuvanje mlađe braće i sestara, nepružanje pomoći djeci koja imaju određene probleme pri učenju, na što je roditeljima skrenuta pažnja, ali oni nisu poduzeli korake da se djetetu pomogne.

*Medicinsko zanemarivanje djece* uključuje izostanak brige o djetetovoj zdravstvenoj zaštiti, o potrebama savjetovanja s liječnikom u slučaju bolesti i/ili ozljeda, o redovitim cijepljenjima i sistematskim pregledima, ne dovođenje djeteta na potrebne medicinske zahvate i tretmane, izostanak brige o redovitom uzimanju lijekova, ne dovođenje na preglede liječniku i sl.

*Pokazatelji medicinskog zanemarivanja djece:* mogu biti neliječene bolesti i poremećaji (kronične upale, neliječeni prijelomi, infekcije sl.).

Na ovu vrstu zanemarivanja mogu ponajprije posumnjati zdravstveni radnici na primarnoj razini zdravstvene zaštite.

Ovaj Protokol odnosi se i na slučajeve nelegalnog rada i gospodarskog iskorištavanja djeteta te iskorištavanje djeteta za prosjačenje. Naime, riječ je o aktivnostima koje narušavaju fizičko ili mentalno zdravlje, obrazovanje djeteta, njegov moralni ili socijalno emocionalni razvoj.

Postupanje u slučajevima drugih oblika zlostavljanja kao što su izloženost djece nasilju u obitelji, nasilje među vršnjacima, elektroničko nasilje i iskorištavanje djece za trgovinu definirano je posebnim protokolima i smjernicama.

### 1.3. EDUKACIJA STRUČNJAKA ZA PRIMJENU PROTOKOLA

Edukacija stručnjaka treba omogućiti razvijanje i održavanje specifičnih kompetencija stručnjaka na planu zaštite djece od zlostavljanja i zanemarivanja odnosno njihovo osposobljavanje za dobro razumijevanje pojave i adekvatno postupanje i vođenje postupka zaštite djece od zlostavljanja i zanemarivanja.

Edukacija treba biti kontinuirana i obuhvaćati različite faze:

- **osnovna edukacija** treba obuhvatiti osobe zaposlene u ustanovama i drugim organizacijama koje se bave djecom, kako bi stekli minimum znanja i vještina koje su neophodne za prevenciju, prepoznavanje, procjenu i reagiranje na zlostavljanje i zanemarivanje djece, komunikacijske vještine za razgovor s djetetom te se upoznali s procedurom postupanja koja je sastavni dio ovog Protokola,
- **viši stupanj edukacije** treba obuhvatiti stručnjake (timove stručnjaka) koji se neposredno bave zaštitom djece u pojedinim sustavima, a koji im treba osigurati detaljno poznavanje postupaka u okviru postupka zaštite djeteta, uključujući prepoznavanje, otkrivanje, prijavljivanje, istraživanje i dokazivanje zlostavljanja, spremnost na

specifične intervencije i prevenciju zlostavljanja i zanemarivanja te načine razmjene informacija i međusobne suradnje,

- **specijalizirana edukacija** treba obuhvatiti određeni broj stručnjaka u zdravstvu, obrazovanju, socijalnoj zaštiti, pravosuđu i policiji, kako bi stekli specijalizirana znanja, vještine i kompetencije za rad s djecom.

## II. OBVEZE NADLEŽNIH TIJELA U POSTUPANJU SA ZLOSTAVLJANIM ILI ZANEMARIVANIM DJETETOM

U slučajevima zlostavljane i zanemarivane djece sva nadležna tijela postupat će žurno.

### 2.1. POLICIJA

U slučaju saznanja o bilo kojem obliku zlostavljanja ili zanemarivanja djeteta policija je dužna žurno, a u slučaju trenutnog zlostavljanja odmah i neodgodivo, pružiti pomoć i zaštitu djetetu, utvrditi postojanje elemenata kaznenog djela ili prekršaja, pronaći počinitelja i onemogućiti ga u nastavku daljnjeg protupravnog djelovanja, prikupiti sve dokaze o počinjenoj kažnjivoj radnji te sva prikupljena saznanja i dokaze dostaviti nadležnim pravosudnim tijelima u najkraćem mogućem roku.

#### 2.1.1. Zaprimanje dojave/saznanja

Policija je dužna u slučaju saznanja o zlostavljanju ili zanemarivanju djeteta u što kraćem vremenu prikupiti što više relevantnih podataka s ciljem utvrđivanja kažnjive radnje.

Ukoliko se zaprimi dojava/saznanje da je zlostavljanje ili zanemarivanje djeteta u tijeku, policija je dužna odmah, bez odgađanja, a radi provjere navoda iz dojave, na mjesto događaja uputiti policijske službenike i o tome odmah izvijestiti policijskog službenika za mladež, koji je dužan preuzeti daljnje postupanje i/ili rukovoditi cjelokupnim izvidima.

Ukoliko postoji sumnja da je dijete pretrpjelo ozbiljno zlostavljanje ili seksualno zlostavljanje policijski službenik koji pruža intervenciju postavit će samo nužna, osnovna pitanja koja su nužna za poduzimanje radnji zaštite sigurnosti djeteta i identificiranja počinitelja dok će razgovor sa žrtvom obaviti policijski službenik za mladež.

Policijski službenik za mladež će radi zaštite prava i interesa djeteta i pružanja podrške djetetu osigurati da se razgovor s djetetom obavlja u prisutnosti roditelja, skrbnika ili druge osobe koja skrbi o djetetu. Ako navedene osobe nisu dostupne te nije moguće osigurati njihovu prisutnost u razumnom roku, odnosno ako se procijeni da njihova prisutnost nije u najboljem

interesu djeteta (sumnja da su te osobe počinitelji nasilja nad djetetom, ometanje rada policije i sl.) policijski službenik za mladež dužan je osigurati prisutnost stručnog djelatnika centra za socijalnu skrb.

U slučaju da je nasilje počinjeno u odgojno-obrazovnoj ustanovi, a ne može se osigurati prisutnost roditelja zbog njegove nedostupnosti, razgovor s djetetom se, uz djetetov pristanak, može provesti u prisutnosti stručnog djelatnika odgojno obrazovne ustanove.

### 2.1.2. Prikupljanje podataka od žrtve

Nakon pružene pomoći i zaštite djetetu za koje se pretpostavlja da je žrtva, policijski službenik za mladež će prikupiti obavijesti od djeteta odnosno obaviti obavijesni razgovor s djetetom vodeći računa da dijete može razgovarati bez pritisaka i straha.

Tijekom poduzimanja svih radnji prema djetetu, policija i istražitelj će prema djetetu žrtvi kaznenog djela, postupati posebno obzirno imajući na umu dob, ličnost i druge okolnosti kako bi se izbjegle štetne posljedice za odgoj i razvoj djeteta te će voditi računa o zaštiti privatnosti djeteta.

Policijski službenici dužni su poduzeti mjere u cilju zaštite djeteta od sekundarne viktimizacije nepotrebnim višestrukim prikupljanjem obavijesti od djeteta. Razgovorom dijete ne smije biti izloženo neprimjerenim reakcijama policijskog službenika koji uključuju nevjericu, zgražanje, optuživanje, kritiziranje ili osudu počiniteljeva ili žrtvina ponašanja.

Policija i istražitelj dužni su pri poduzimanju prve radnje u kojoj sudjeluju, na adekvatan način obavijestiti dijete odnosno njegova zakonskog zastupnika o zakonskim pravima žrtve/oštećenika i mogućnostima njihova ostvarivanja.

Ukoliko je do saznanja o zlostavljanju ili zanemarivanju djeteta došlo naknadno (obavijest centra za socijalnu skrb, zdravstvene ustanove, odgojno obrazovne ustanove ili druge ustanove, pravne ili fizičke osobe), policijski službenik za mladež će prikupiti sva dostupna saznanja o događaju, kao i relevantnu dokumentaciju, a potom obaviti detaljan razgovor s djetetom - žrtvom.

### 2.1.3. Prikupljanje dokaza

Policijski službenik će poduzeti izvide kaznenih djela za koja se progoni po službenoj dužnosti i prekršaja te sukladno zakonu poduzeti sve mjere i radnje u cilju pronalaska i čuvanja dokaza, prikupljanja podataka i utvrđivanja činjenica koje mogu poslužiti pri utvrđivanju činjenica u postupku.

Po dolasku na mjestu događaja i utvrđivanja trenutnog stanja, policijski službenik će odmah poduzeti sve mjere trenutne zaštite i pružanja pomoći (pozivanje hitne medicinske pomoći te pružanje druge pomoći) djetetu te sprječavanja počinitelja u daljnjem protupravnom ponašanju, vodeći računa o stvaranju uvjeta za osiguranje tragova, koji bi u postupku mogli poslužiti kao dokaz. Potrebno je osigurati mjesto događaja, kako bi ostalo neizmijenjeno, zbog provođenja dokazne radnje očevida.

Ovisno o odluci nadležnog državnog odvjetnika, policijski istražitelj će, gdje za to postoje zakonske pretpostavke, na zakonom predviđen način provesti dokazne radnje: očevida (na mjestu događaja, na žrtvi, na osumnjičeniku), pretrage, (doma i drugih prostora, sredstva prijevoza i druge pokretne stvari te osobe), privremenog oduzimanja predmeta, prepoznavanja (osoba, predmeta), uzimanja uzorka biološkog materijala ili određivanja vještačenja osumnjičenika, dokaza ispravom i snimkom i/ili posebnih dokaznih radnji, o čemu će odmah po završetku izvijestiti nadležnog državnog odvjetnika.

Ukoliko se radi o zlostavljanju ili zanemarivanju za koje se saznalo nakon proteka određenog vremena i/ili se radi o kontinuiranom trajanju, policijski službenici će u suradnji s drugim nadležnim tijelima prikupiti sva potrebna saznanja za utvrđivanje kaznene/prekršajne odgovornosti počinitelja i zaštitu djeteta.

#### 2.1.4. Prikupljanje obavijesti od drugih osoba

Policijski službenici će, radi utvrđivanja svih okolnosti, obaviti obavijesne razgovore sa svim osobama koje mogu dati obavijesti značajne za razjašnjavanje okolnosti kaznenog djela/prekršaja, počinjenog na štetu djeteta (svjedocima, doktorom medicine i ostalim zdravstvenim radnicima prema potrebi, stručnim suradnicima i/ili djelatnicima odgojno obrazovne ustanove, članovima obitelji, prijateljima i drugim osobama koje mogu imati korisnih saznanja), o čemu će sastaviti službene zabilješke i izvijestiti nadležnog državnog odvjetnika.

Ukoliko nadležni državni odvjetnik stavi nalog, policijski istražitelj će provesti dokazne radnje ispitivanja svjedoka.

#### 2.1.5. Postupak s počiniteljem

Ukoliko postoje osnove sumnje da je na štetu djeteta počinjeno kazneno djelo/prekršaj, policijski službenici će odmah poduzeti mjere u cilju identificiranja i pronalaska počinitelja, a po njegovom pronalasku ukoliko su ispunjeni zakonski uvjeti, uhititi ga, upoznati s njegovim pravima te ukoliko državni odvjetnik stavi nalog policijskom istražitelju, ispitati ga u svojstvu osumnjičenika, pri čemu će mu također pripočeti prava i uručiti mu pouku o pravima.

Ukoliko se utvrdi osnova sumnje da je osoba počinitelj kaznenog djela, policijski službenici će protiv njega podnijeti kaznenu prijavu/optužni prijedlog, a ako su zadovoljeni zakonski uvjeti za određivanje istražnog zatvora/zadržavanja, osumnjičenika će, uz prethodnu obavijest nadležnom državnom odvjetniku/prekršajnom sucu, dovesti pritvorskom nadzorniku/prekršajnom sucu.

## 2.2. CENTAR ZA SOCIJALNU SKRB

Cilj Protokola u odnosu na postupanja centra za socijalnu skrb je prevencija zlostavljanja i zanemarivanja djece te zaštita prava i dobrobiti djece izložene zlostavljanju i zanemarivanju.

Prevencija zanemarivanja i zlostavljanja djece obuhvaća zadovoljenje osnovnih životnih potreba obitelji i pružanje odgovarajućih usluga obiteljima u riziku.

Centar za socijalnu skrb vodi postupke za zaštitu prava djeteta:

- a) po službenoj dužnosti kada se u bilo kojem postupku koji se vodi u centru za socijalnu skrb posumnja na zanemarivanje ili zlostavljanje djeteta,
- b) po prijavi drugih tijela i ustanova, člana obitelji, djeteta i/ili građana.

U postupcima koje vodi po službenoj dužnosti Centar za socijalnu skrb će:

- a) poduzeti neodložnu intervenciju za zaštitu djeteta,
- b) odmah/bez odgode obavijestiti policiju u slučaju sumnje na kazneno djelo zanemarivanja i/ili zlostavljanja djeteta,
- c) obaviti razgovor s roditeljima i po potrebi s drugim članovima obitelji i o tome uzeti zapisničku izjavu te obaviti razgovor s djetetom te o tome sastaviti službenu zabilješku,
- d) izvršiti kućni izvid i zapisnički utvrditi stambene, socijalne i druge uvjete važne za odgovarajuću skrb o djetetu,
- e) po potrebi prikupiti relevantne podatke od predškolske ustanove ili škole koju dijete pohađa, doktora medicine (pedijatra ili opće/obiteljske medicine, te drugih službi i stručnjaka,
- f) prikupiti sve relevantne podatke o članovima obitelji i obiteljskoj situaciji te procijeniti ugroženost/sigurnost djeteta na temelju čega će donijeti timski zaključak o poduzimanju/predlaganju odgovarajuće mjere za zaštitu djeteta,
- g) imenovati djetetu posebnog skrbnika/zakonskog zastupnika u slučajevima kada se procijeni da su interesi roditelja/skrbnika u suprotnosti s djetetovim.

Mjere koje će, na temelju utvrđene sveukupne obiteljske situacije i procjene ugroženosti djeteta, poduzeti centar za socijalnu skrb su:

- a) pružiti uslugu savjetovanja i pomaganja roditeljima o roditeljskim dužnostima i odgovornostima te odgovarajućoj roditeljskoj skrbi,
- b) uputiti roditelja kod drugog odgovarajućeg pružatelja usluge savjetovanja i pomoći i/ili uključiti dijete u odgovarajuće oblike psihosocijalne pomoći, rehabilitacijskih programa i drugih vrsta stručne pomoći i podrške koji se pružaju u zajednici,
- c) odobriti novčane pomoći i potpore iz sustava socijalne skrbi na temelju utvrđenog materijalnog i imovinskog stanja obitelji, odnosno informirati roditelje i pomoći im u ostvarivanju prava i pomoći kod drugih tijela, jedinice lokalne (područne) samouprave, humanitarnih organizacija i udruga,
- d) odrediti odgovarajuću mjeru obiteljsko-pravne zaštite iz svoje nadležnosti,
- e) u slučaju utvrđene neposredne opasnosti na život i zdravlje djeteta žurno izdvojiti dijete iz obitelji i osigurati mu pružanje odgovarajuće skrbi te predložiti sudu donošenje odgovarajuće mjere zaštite djeteta u žurnom postupku,
- f) provesti postupak sveobuhvatne obiteljske procjene radi odlučivanja/predlaganja daljnjih mjera za zaštitu djeteta.

U postupcima koje vodi po prijavi drugih tijela i ustanova, člana obitelji, djeteta ili građana Centar za socijalnu skrb će:

- a) na zahtjev policije i pravosudnih tijela dostaviti tražene podatke o utvrđenim činjenicama i svu relevantnu dokumentaciju,
- b) pisanim putem obavijestiti tijelo od kojeg je primio obavijest o zanemarivanju ili zlostavljanju djeteta te poduzetim radnjama iz svoje nadležnosti,
- c) prema potrebi pisanim putem obavijestiti liječnika (pedijatra/obiteljskog liječnika) o zanemarivanju zdravlja djeteta i potrebi medicinske intervencije i/ili uputiti dijete na odgovarajuća vještačenja,
- d) obavijestiti stručne djelatnike odgojno-obrazovne ustanove (škole, vrtića, učeničkog doma) radi pružanja odgovarajuće podrške, pomoći i tretmana djeteta žrtve zlostavljanja ili zanemarivanja,
- e) pratiti rezultate pruženih usluga i mjera iz svoje nadležnosti, kao i spomenutih usluga drugih pružatelja savjetodavnog i drugog stručnog tretmana te o tome voditi odgovarajuću evidenciju,
- f) poduzeti odgovarajuće zakonske mjere prema roditeljima koji ne surađuju s centrom za socijalnu skrb.



Centar za socijalnu skrb je obavezan pružiti informacije roditelju/zakonskom zastupniku te djetetu na njemu primjeren način o postupku koji se vodi, planiranim aktivnostima i njihovim mogućim posljedicama, pravima djeteta, omogućiti djetetu da iznese svoje mišljenje, obavijestiti ga o mogućim posljedicama uvažavanja njegovog mišljenja te mišljenje djeteta uvažiti sukladno djetetovoj dobi i zrelosti i zaštititi njegovog najboljeg interesa. Pri tome je obavezan postupati u skladu s dobi i zrelošću djeteta na način koji neće traumatizirati dijete.

U provedbi navedenih radnji centar za socijalnu skrb je obavezan surađivati s drugim tijelima koja sudjeluju u postupku zaštite dobrobiti djeteta (policija, pravosudna tijela, odgojno- obrazovne ustanove, zdravstvene ustanove i pružatelji socijalnih usluga) te, kada je to radi zaštite najboljeg interesa djeteta potrebno, održavati konzultacijske sastanke radi dogovora koordiniranog postupanja kako bi se djetetu pružila odgovarajuća pomoć, podrška i tretman te dijete zaštitilo od dodatnih trauma, spriječilo višestruko ispitivanje ili pregledi djeteta.

### 2.3. PRAVOSUDNA TIJELA

Cilj Protokola u odnosu na postupanje pravosudnih tijela je što učinkovitije iskoristiti sve zakonske mogućnosti propisane pozitivnim propisima Republike Hrvatske uz pretpostavku što žurnije uspostave suradnje nadležnih tijela i drugih čimbenika koji sudjeluju u otkrivanju i suzbijanju zlostavljanja i zanemarivanja djece.

Nakon zaprimanja kaznene prijave protiv počinitelja kaznenog djela zlostavljanja i zanemarivanja djece, kada postoji osnovana sumnja da je počinjeno kazneno djelo za koje je propisana novčana kazna ili kazna zatvora do pet godina, a ne postoje zakonske smetnje za kazneni progon počinitelja, državni odvjetnik će provesti ili naložiti istražitelju provođenje dokaznih radnji koje su svrhovite za odlučivanje o podizanju optužnice.

Izvidi kaznenih djela i postupak prema počinitelju kaznenih djela zlostavljanja i zanemarivanja djece su tajni.

Ako postoji osnovana sumnja da je okrivljenik počinio kazneno djelo za koje je propisana kazna zatvora teža od petnaest godina ili kazna dugotrajnog zatvora te ako postoji osnovana sumnja da je okrivljenik počinio protupravno djelo u stanju neubrojivosti, državni odvjetnik mora provesti istragu.

Istragu provodi državni odvjetnik, s time da okrivljenika mora ispitati prije okončanja istrage. Za kaznena djela iz nadležnosti općinskog suda, državni odvjetnik ispitivanje okrivljenika može prepustiti istražitelju dok za kaznena djela iz županijske nadležnosti, ispitivanje okrivljenika isključivo provodi državni odvjetnik.

Ako je prije donošenja rješenja o provođenju istrage državni odvjetnik ispitao okrivljenika dužan je u roku od četrdeset osam sati od ispitivanja odlučiti o pokretanju istrage.

Kad je donio rješenje o provođenju istrage državni odvjetnik može podnijeti sucu istrage obrazloženi prijedlog da se protiv okrivljenika odredi istražni zatvor ili da se poduzmu druge mjere neophodne za djelotvorno vođenje kaznenog postupka i zaštitu osoba.

Rješenje o provođenju istrage dostavlja se okrivljeniku najkasnije u roku od osam dana od dana donošenja rješenja, zajedno s poukom o pravima.

Ako nakon provedene istrage nadležni državni odvjetnik rješenjem obustavi istragu, rješenje će dostaviti žrtvi i okrivljeniku s uputom žrtvi da može poduzeti ili nastaviti kazneni progon, naputkom koje radnje može poduzeti radi ostvarivanja tog prava te joj omogućiti uvid u spis.

Nakon zaprimanja obavijesti od policije da je na štetu djeteta počinjeno kazneno djelo nadležni državni odvjetnik za mladež će najkasnije u roku od tri dana od upisa kaznene prijave u upisnik kaznenih prijava za kaznena djela protiv spolne slobode, kaznena djela protiv spolnog zlostavljanja i iskorištavanja djeteta i kaznena djela protiv braka, obitelji i djece sucu istrage za mladež staviti prijedlog za održavanje dokaznog ročišta, radi ispitivanja djeteta kao svjedoka.

Sudac istrage, ako prihvati prijedlog za održavanje dokaznog ročišta, u roku od četrdeset i osam sati nalogom: određuje vrijeme i mjesto održavanja dokaznog ročišta; poziva državnog odvjetnika, okrivljenika i njegova branitelja, te oštećenika i druge osobe; određuje pribavljanje predmeta i osiguranje provođenja radnji.

Ako ne prihvati prijedlog o provođenju dokaznog ročišta, sudac istrage će u roku od četrdeset i osam sati, rješenjem odbiti prijedlog. Protiv tog rješenja predlagatelj ima pravo žalbe u roku od dvadeset četiri sata. O žalbi odlučuje vijeće u roku od četrdeset i osam sati.

Ako bi javno objavljivanje podataka štetilo probicima postupka, sudac istrage može odrediti tajnost dokaznog ročišta.

Ispitivanje djeteta žrtve/svjedoka uvijek provodi sudac istrage uz pomoć stručne osobe (stručni suradnik izvan pravne struke - socijalni pedagog, socijalni radnik ili psiholog). Poslovi stručnog suradnika na sudu u kaznenim predmetima protiv odraslih počinitelja kaznenih djela na štetu djece su: ispitivanje djeteta kao svjedoka ili oštećenika putem audio- video uređaja prema nalogu suca; pružanje stručne pomoći sucu kod ispitivanja djeteta kao svjedoka kroz pripremu djeteta za ispitivanje, davanje stručnog mišljenja o njegovoj spremnosti i sposobnosti za ispitivanje, načinu ispitivanja i sudjelovanje u ispitivanju; prikupljanje podataka o osobnim i obiteljskim prilikama djeteta svjedoka sa svrhom davanja stručnog mišljenja o daljnjem postupanju u odnosu na okolnosti koje su doprinijele ili su bile od utjecaja na izvršavanje kaznenog djela na štetu djeteta te izvještavanje centra za socijalnu skrb; te davanje osnovnih informacija o tijeku kaznenog postupka protiv odraslih počinitelja kaznenih djela na štetu djece, roditeljima ili skrbnicima djece svjedoka.

Osim kada to nije protivno interesima postupka ili djeteta, ispitivanju prisustvuje roditelj ili skrbnik. Stranke mogu postavljati pitanja djetetu - svjedoku prema odobrenju suca istrage putem stručne osobe.

Ispitivanju može prisustvovati osoba u koju dijete ima povjerenja. Ispitivanje će se snimiti uređajem za audio-video snimanje. Dijete se može umjesto na sudu, ispitati u svome stanu ili drugom posebno opremljenom prostoru, putem audio-video uređaja kojima rukuje stručna osoba. Dijete se može samo iznimno ponovno ispitati, i to na isti način.

Na dijete se ne primjenjuju odredbe o prisilnom dovođenju, novčanom i zatvorskom kažnjavanju zbog odbijanja svjedočenja. Poziv djetetu kao svjedoku upućuje se preko njegovih roditelja.

Ako ne prihvati prijedlog o provođenju dokaznog ročišta državnog odvjetnika, oštećenika kao tužitelja ili okrivljenika, sudac istrage će u roku od četrdeset osam sati, rješenjem odbiti prijedlog. Protiv tog rješenja predlagatelj ima pravo žalbe u roku od dvadeset i četiri sata. O žalbi odlučuje vijeće u roku od četrdeset i osam sati.

Tijekom postupka dijete-žrtvu zlostavljanja i zanemarivanja ili dijete oštećenika izvijestiti će se o pravima.

Ako sudac istrage za mladež, odnosno predsjednik vijeća za mladež utvrdi da je radi zaštite prava i interesa djeteta oštećenika ili djeteta žrtve kaznenog djela potrebno postaviti mu opunomoćenika, podnijet će prijedlog predsjedniku suda koji će opunomoćenika postaviti iz reda odvjetnika koji moraju imati izraženu sklonost za odgoj, potrebe i probitke mladeži te vladati osnovnim znanjima s područja kriminologije, socijalne pedagogije, psihologije mladih i socijalnog rada za mlade osobe. Imenovanog odvjetnika ne može zamijeniti odvjetnički vježbenik.

Djetetu žrtvi kaznenog djela bit će u postupku osigurana pomoć i podrška koju će pružiti stručni suradnik županijskog odnosno općinskog suda u sjedištu županijskog suda, a iznimno, tu pomoć i podršku može pružiti i druga stručna osoba na teret proračunskih sredstava ako županijski odnosno općinski sud u sjedištu županijskog suda nema stručnog suradnika. Ujedno je potrebno omogućiti djetetu da tijekom postupka uz njega bude osoba od njegovog povjerenja.

Tijekom postupka važno je uputiti roditelja koji nije zlostavljač o važnosti njegove podrške djetetu što je ključno za djetetovu uspješnu prilagodbu za daljnji život.

Sudovi za mladež i državna odvjetništva dužni su izvijestiti centar za socijalnu skrb kad u kaznenom postupku utvrđene činjenice i okolnosti upućuju na potrebu poduzimanja mjera radi zaštite prava i dobrobiti djeteta.

Državni odvjetnik je dužan zatražiti od centra za socijalnu skrb pokretanje izvanparničnog postupka protiv roditelja koji zlorabi ili grubo krši roditeljsku odgovornost, dužnosti i prava, radi lišenja prava na roditeljsku skrb ili oduzimanje prava na život s djetetom, kada to utvrdi tijekom kaznenog postupka.

## 2.4. ZDRAVSTVO

Cilj Protokola u odnosu na postupanje u sustavu zdravstva je pružiti djetetu žrtvi zlostavljanja i/ili zanemarivanja sveukupnu zdravstvenu skrb s ciljem očuvanja tjelesnog i psihičkog zdravlja kao i sanacije nastalih ozljeda i psihotrauma.

Pregledi djeteta žrtve zlostavljanja ili zanemarivanja obavljaju se u bolnicama i kliničkim ustanovama (u daljnjem tekstu: zdravstvena ustanova).

Nakon pregleda i pružanja hitne medicinske pomoći na razini primarne zdravstvene zaštite, kod utvrđene sumnje na zlostavljanje i zanemarivanje, liječnik upućuje dijete u zdravstvenu ustanovu.

Zdravstvene ustanove obvezne su djetetu žrtvi zlostavljanja ili zanemarivanja osigurati žurnu i sveobuhvatnu zdravstvenu skrb radi očuvanja tjelesnog i psihičkog zdravlja u skladu sa suvremenim standardima i praksom.

### 2.4.1. Medicinski protokol

Dijete žrtva zlostavljanja ili zanemarivanja može doći u zdravstvenu ustanovu u pratnji roditelja/zakonskog zastupnika, policije, samo ili u pratnji osobe od povjerenja. Ako dijete dođe bez pratnje policije, zdravstveni radnici obvezni su bez odgode pozvati policiju, a ako dijete dođe bez pratnje roditelja/zakonskog zastupnika potrebno je obavijestiti roditelje/zakonske zastupnike ili djelatnika centra za socijalnu skrb. Ukoliko je iznijeta sumnja da je roditelj/zakonski zastupnik seksualno zlostavio dijete, umjesto roditelja potrebno je obavijestiti centar za socijalnu skrb.

U uredovno vrijeme zove se centar za socijalnu skrb prema mjestu prebivališta žrtve, a izvan radnog vremena zove se dežurni djelatnik centra za socijalnu skrb.

Pri pregledu djeteta roditelj/zakonski zastupnik ili djelatnik centra za socijalnu skrb mogu prisustvovati istom, ali i dijete žrtva ima pravo navedeno odbiti, sukladno Konvenciji o pravima djeteta Ujedinjenih naroda. Policijski službenik za vrijeme pregleda djeteta čeka ispred prostorije za pregled.

Dijete pregledava dežurni liječnik specijalist (pregled obavlja starija služba ili nadslužba, to jest obvezno specijalist), a poželjno je da pregled obavljaju dva liječnika.

Potrebno je utvrditi uzroke i način nastanka ozljeda/psihotrauma te obaviti cjeloviti zdravstveni pregled i profilaksu bolesti.

#### 2.4.2. Informirani pristanak žrtve na cjeloviti tretman

Zdravstveni radnik dužan je posebno obzirno razgovarati s djetetom te ga navesti da mu se kao zdravstvenom djelatniku povjeri o postojanju zlostavljanja ili zanemarivanja i saznati što više okolnosti u vezi s ozljedama/psihotraumama i cjelovitim zdravstvenim stanjem.

Dežurni liječnik specijalist obavezan je objasniti djetetu zašto je potrebno obaviti pregled i što on sve uključuje. Pregled se obavlja uz pristanak djeteta. U slučaju da dijete odbije pregled, a ne postoji potreba za hitnim pregledom (npr. ozljeda, infekcija), pregled se može odgoditi dok se dijete ne pripremi za pregled.

Razgovor s roditeljem/zakonskim zastupnikom obavlja se odvojeno. Za vrijeme razgovora dijete žrtva treba biti pod nadzorom zdravstvenog radnika i/ili osobe u pratnji.

#### 2.4.3. Utvrđivanje opće anamneze i pregled

Obavezan je pregled cijelog tijela radi utvrđivanja mogućih ozljeda.

Utvrđeni zdravstveni status djeteta upisuje se u povijest bolesti koji uključuje:

- podatke o djetetu,
- datum i sat pregleda,
- datum i sat nastanka ozljede,
- vremensko trajanje zlostavljanja i/ili zanemarivanja,
- evidenciju ozljeda (detaljan opis, prikaz na crtežu tijela, fotografiranje), eventualno postojanje akutnih ili kroničnih bolesti ili specifičnih stanja koja mogu utjecati na pregled i posljedice.

Na osnovi utvrđenog zdravstvenog statusa (fizičkog i psihološkog), dijete se po potrebi upućuje drugom specijalisti (npr. pedijatar, kirurg, ginekolog) ili stručnjaku mentalnog zdravlja (psiholog, dječji psihijatar).

U slučaju sumnje na počinjeno zlostavljanje ili zanemarivanje, zdravstveni radnici dužni su postupiti na sljedeći način:

- a) Napisati nalaz i mišljenje (povijest bolesti, bolesnički karton),
- b) Ispuniti obrazac prijave i dostaviti ga policiji,
- c) Ispuniti obrazac prijave ozljede/bolesti koji se podnosi područnom uredu Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje prema prebivalištu osiguranog djeteta.

#### 2.4.4. Pružanje osnovne zdravstvene zaštite

U cilju zaštite djeteta i njegovog zdravstvenog stanja te pružanja potpore potrebno je:

- a) prema medicinskoj indikaciji propisati terapiju,
- b) prema medicinskoj indikaciji propisati postkoitalnu kontracepciju,
- c) obvezno ugovoriti kontrolni pregled djeteta ta najkasnije u roku od sedam do četrnaest dana, a u slučaju potrebe i ranije,
- d) po potrebi uputiti dijete, uz pratnju roditelja/zakonskog zastupnika i zdravstvenog radnika na odjel za zaštitu mentalnog zdravlja ili polikliniku za zaštitu djece radi pružanja potpore žrtvi i ublažavanja učinka traumatskog događaja,
- e) preporučiti roditelju/zakonskom zastupniku da se s djetetom obrati izabranom doktoru primarne zdravstvene zaštite, radi daljnjeg liječenja te izdavanja potrebnih recepata, uputnica i dr.,
- f) razgovarati s roditeljem/zakonskim zastupnikom i djetetom o mogućnostima rješavanja problema, savjetovati, upoznati s postojanjem institucionalnih i izvaninstitucionalnih tijela za pomoć i potporu (centri za socijalnu skrb, specijalizirane organizacije civilnog društva koje pružaju pomoć zlostavljanoj i zanemarenoj djeci i dr.) i upoznati s pravima djeteta;
- g) u slučaju da se utvrdi da dijete nije zdravstveno osigurano, zdravstvena ustanova dužna je postupiti sukladno važećim pravnim propisima kojima se uređuje područje zdravstvene zaštite i zdravstvenog osiguranja u Republici Hrvatskoj.

#### 2.4.5. Odgovornost zdravstvenih ustanova

Zdravstvene ustanove dužne su:

- a) osigurati osposobljeno i kvalificirano osoblje za provođenje pregleda u slučaju zlostavljanja i zanemarivanja djece 24 sata dnevno,
- b) osigurati trenutnu dostupnost profilakse za spolno prenosive bolesti i trudnoću i druge medicinske indikacije,
- c) provoditi kontinuirano specijaliziranu izobrazbu o zlostavljanju i zanemarivanju djece za stručno osoblje,
- d) odrediti osobu (osobe) koja koordinira zaštitu i pomoć djeci žrtvama zlostavljanja i zanemarivanja,
- e) osigurati propisane obrasce za pregled žrtava zlostavljanja ili zanemarivanja na mjestima gdje se provodi pregled,

- f) osigurati suradnju i provođenje multidisciplinarnog timskog rada (pedijatar, obiteljski liječnik, ginekolog, psiholog, socijalna služba, policija i dr.) kako bi se izbjeglo dodatno traumatiziranje djeteta opetovanim ponavljanjem traumatičnog doživljaja,
- g) roditelj/zakonski zastupnik djeteta ima pravo na presliku cjelovite medicinske dokumentacije pa mu se istu na njegov zahtjev treba i ustupiti sukladno važećem zakonskom propisu.

Zlostavljanje ili zanemarivanje djeteta zdravstvene ustanove dužne su prijaviti policiji i centru za socijalnu skrb.

Zdravstvene ustanove dužne su biti u stalnom kontaktu s nadležnim centrom za socijalnu skrb i policijom te se na njihov zahtjev odazvati konzultacijskim sastancima.

Na traženje policije, državnog odvjetništva ili suda, zdravstvene su ustanove dužne odmah dostaviti cjelokupnu dokumentaciju koja je značajna za razjašnjavanje i dokazivanje kaznenih djela.

## 2.5. ODGOJNO -OBRAZOVNE USTANOVE

Protokol o postupanju u slučaju zlostavljanja i zanemarivanja djeteta ima cilj pružiti važne informacije o postupanju odgoj no-obrazovnih ustanova u preveniraju i postupanju u slučaju pojave zlostavljanja i zanemarivanja djeteta.

Odgojno-obrazovne ustanove obvezne su skrbiti o ostvarivanju prava djeteta u slučajevima svih oblika nasilja, spolne zloporabe, zanemarivanja, odgojne zapuštenosti, nehajnog postupanja, zlostavljanja i izrabljivanja.

Obveza je svih odgoj no-obrazovnih ustanova implementirati postojeće preventivne i intervencijske programe te prema potrebi razvijati nove.

Odgojno obrazovni radnici i suradnici odgojno obrazovne ustanove dužni su se upoznati s odredbama propisa kojima su uređena prava djeteta/učenika.

### 2.5.1 Postupanje u poduzimanju mjera zaštite u slučaju povrede prava djeteta

U slučajevima sumnje u zlostavljanje ili zanemarivanja djeteta, sukladno ovom Protokolu, odgojno-obrazovni djelatnici u suradnji s nadležnim institucijama i tijelima obvezni su žurno pokrenuti postupak radi zaštite prava djeteta. Odgojno-obrazovni djelatnici dužni su odmah prijaviti ravnatelju ili stručnom suradniku postupanje na štetu djeteta.

Odgojno-obrazovna ustanova obavezna je izvijestiti nadležne institucije i tijela, a nadležne institucije i tijela dat će povratnu informaciju o postupanju s ciljem sveobuhvatnog pristupa zaštite prava i interesa djeteta.

U slučajevima nasilnog postupanja prema učeniku, djelatnici odgojno-obrazovnih ustanova obvezni su odmah poduzeti mjere s ciljem zaustavljanja nasilnog postupanja, pružiti pomoć u skladu sa svojim kompetencijama. Ako je učenik ozlijeđen u mjeri koja zahtjeva liječničku pomoć, osobito hitnu medicinsku pomoć, odgojno-obrazovni djelatnik ili ravnatelj obvezan je odmah zatražiti pomoć liječnika, odnosno hitne medicinske službe te postupiti po dobivenim preporukama. Odgojno-obrazovna ustanova će u slučaju potrebe odmah pozvati i djelatnike policije odnosno izvršiti prijavu policiji i obavijestiti centar za socijalnu skrb.

U slučaju osobito teškog oblika ili intenziteta nasilnog postupanja koje je izazvalo ili može izazvati traumu kod djeteta žrtve ili drugih učenika, odgojno-obrazovna ustanova će izvijestiti ministarstvo nadležno za poslove odgoja i obrazovanja, a po potrebi i druga ministarstva te moći zatražiti odgovarajuću stručnu psihološku ili socijalno/pedagošku pomoć za učenike odgojno-obrazovne ustanove.

U slučaju sumnje na počinjenje kaznenog djela odgojno-obrazovni djelatnici obvezni su osigurati tragove i dokaze počinjenog kaznenog djela koji se nalaze u odgojno-obrazovnoj ustanovi do dolaska policije kako ne bi bili uništeni, skriveni, izmijenjeni ili otuđeni s mjesta događaja. Ravnatelj i odgojno-obrazovni djelatnici će na zahtjev policije ustupiti dokumentaciju te pružiti saznanja o povredi prava učenika.

O svim poduzetim aktivnostima i mjerama radi zaštite prava učenika te svojim opažanjima odgojno-obrazovni djelatnici vode službene bilješke koje u pisanom obliku predaju ravnatelju, a na zahtjev dostavljaju drugim nadležnim tijelima (policija, državno odvjetništvo, sud). Stručni suradnik ili drugi odgojno-obrazovni djelatnik zadužen za prijavu nasilnog postupanja u odgojno-obrazovnoj ustanovi u slučaju vršnjačkog nasilja (osim u sukobu u kojem ne postoje elementi nasilništva) ili sumnje na obiteljsko nasilje popuniti će obrazac za prijavu nasilnog ponašanja što žurnije, a najkasnije do sedam dana. Obrazac je dostupan na mrežnim stranicama ministarstva nadležnog za obrazovanje.

Odgojno-obrazovne ustanove (dječji vrtić, osnovna i srednja škola te učenički dom) imaju posebne preventivne programe koji su dio godišnjeg plana i programa odgojno-obrazovne ustanove i voditelja preventivnih programa. Odgojno-obrazovne ustanove su obvezne provoditi sveobuhvatne preventivne programe, a u ostvarivanju preventivnih mjera i aktivnosti sudjeluju svi zaposlenici u odgojno-obrazovnoj ustanovi.

Agencija za odgoj i obrazovanje organizira stručno usavršavanje za nastavnike i stručne suradnike u odgojno-obrazovnim ustanovama.

Odgojno-obrazovnim ustanovama preporučuje se izrada sigurnosno-zaštitnih i preventivnih programa koji bi u skladu s Protokolom doprinijeli sigurnosti učenika i razjašnjavaњу uloge svih odgojno-obrazovnih djelatnika.



### III. OBLICI, NAČIN I SADRŽAJ SURADNJE NADLEŽNIH TIJELA

Sva tijela i stručnjaci koji rade na poslovima zaštite djece dužni su partnerski djelovati i uspostaviti učinkovite načine suradnje i razmjene značajnih podataka, u slučaju prijave ili obavijesti o nasilju osigurati drugom nadležnom tijelu odgovarajuće podatke o slučaju i postupanju radi potpunog uvida u poduzete aktivnosti s ciljem sveobuhvatne zaštite djeteta, uspostaviti suradnju s drugim čimbenicima koji bi u konkretnom slučaju mogli pomoći odnosno zaštititi dijete te prema procjeni održavati konzultacijske sastanke slučaja radi usuglašavanja postupanja te planiranja dugoročnog osiguranja djetetovih potreba. U posebno žurnim slučajevima razmjena informacija treba se izvršiti odmah u izravnom kontaktu kako bi odmah koordinirano poduzimale potrebne mjere i radnje.

Razmjena osobnih podataka vrši se sukladno odredbama zakona koji regulira zaštitu osobnih podataka. Nadležna ministarstva ovlaštena su osobne podatke žrtava i počinitelja dati na korištenje drugim tijelima na njihov zahtjev ili po službenoj dužnosti, ako je to potrebno radi obavljanja poslova u okviru zakonom utvrđene djelatnosti. Pisani zahtjev mora sadržavati svrhu i pravni temelj za korištenje osobnih podataka te vrstu osobnih podataka koji se traže, u slučaju potrebe žurnog i neodgodivog poduzimanja mjera za zaštitu zdravlja i života djeteta podaci se mogu razmjenjivati i na telefonski zahtjev.

Dostavljanje osobnih podataka udrugama isključivo je moguće ako postoji pisani zahtjev konkretne udruge koji bi sadržavao i svrhu i pravni temelj za dostavu podataka sukladno zakonu koji regulira zaštitu osobnih podataka.

### IV. ZAVRŠNE ODREDBE

1. Svako državno tijelo koje sudjeluje u zaštiti djece od zlostavljanja i zanemarivanja dužno je postupati u skladu s aktivnostima određenim ovim Protokolom.
2. Po donošenju ovog Protokola, zadužuju se sva resorna ministarstva da upoznaju tijela i ustanove iz svog djelokruga o njegovu donošenju, da osiguraju njegovu dostupnost, da osiguraju edukaciju i superviziju stručnjaka te da poduzmu potrebne mjere radi njegove dosljedne primjene.
3. Resorna ministarstva dužna su pratiti stanje i kretanje zlostavljanja i zanemarivanja djece te osigurati vođenje statistike.

