



Izvleček protokola za odziv v primeru napada v veterinarski ambulanti/kliniki

1. Ohranite mirnost in nadzor nad situacijo

- **Ocenite nevarnost:** Takoj ocenite situacijo in poskusite ostati mirni. Ne odzivajte se agresivno, ampak skušajte zmanjšati napetost z umirjenim tonom glasu.
- **Fizična distanca:** Če je mogoče, se umaknite na varno razdaljo od agresivne osebe, ne da bi ogrozili svojo varnost ali varnost drugih.

2. Verbalna komunikacija

- **Umirjanje situacije:** Poskušajte verbalno pomiriti lastnika z umirjenim, a odločnim tonom. Razložite, da je cilj veterinarskega osebja pomagati njegovemu ljubljencu.
- **Vljudnost in spoštovanje:** Izogibajte se žaljivim besedam ali provokacijam, saj lahko to poslabša situacijo.

3. Klic na pomoč

- **Obvestite sodelavce:** Če ste napadeni ali čutite, da se situacija stopnjuje, pošljite signal ali sporočilo sodelavcem za pomoč. V kolikor imate stikalo za klic v sili (panik stikalo), ga sprožite ali pa sodelavcem posredujete signal, da ga sprožijo.
- **Zavarujte kliniko:** Če je mogoče, naj sodelavci zaklenejo vrata in preprečijo, da bi lastnik povzročal nadaljnjo škodo ali ogrožal druge stranke.

4. Obvestilo varnostnim organom

- **Klic na policijo:** V primeru verbalnega ali fizičnega napada takoj pokličite policijo (številka 113). Posredujte jasno informacijo o dogodku, svoji lokaciji in naravi napada.
- **Varnostne kamere:** Če ima klinika nameščene varnostne kamere, obvestite policijo, da obstajajo posnetki dogodka, ki bi lahko služili kot dokaz, in kasneje zagotovite zavarovanje tega dokaza ter posredovanje le-tega policiji.

5. Nujna medicinska pomoč

- **Takojšnja oskrba:** Če pride do fizične poškodbe veterinarja ali drugega osebja, zagotovite prvo pomoč in po potrebi pokličite reševalce (številka 112).
- **Ocena stanja:** Po dogodku se prepričajte, da vsi vpleteni (veterinar, osebje, druge stranke) nimajo fizičnih poškodb ali psiholoških posledic, ki bi zahtevale nadaljnjo obravnavo.

6. Dokumentiranje incidenta

- **Pisno poročilo:** Takoj po dogodku napišite podrobno poročilo, ki vključuje čas, kraj, udeležence, opis dogodka, odziv osebja in ukrepe, ki so bili izvedeni.
- **Zbrani dokazi:** Poleg varnostnih posnetkov zberite morebitne druge dokaze, kot so pričevanja sodelavcev ali strank.
- **Shranjevanje dokumentacije:** Vse dokumente in dokaze hranite v skladu s pravilnikom o varstvu osebnih podatkov.

7. Nadaljnji ukrepi

- **Pravna obravnava:** Posvetujte se s pravnikom glede nadaljnjih ukrepov, ki lahko vključujejo vložitev kazenske prijave proti napadalcu, v kolikor policija ne bi podala kazenske ovadbe po uradni dolžnosti.
- **Ocenev varnostnih postopkov:** Po incidentu organizirajte sestanek z osebjem za pregled obstoječih varnostnih ukrepov in po potrebi uvedite nove protokole za izboljšanje varnosti na kliniki.

8. Podpora za osebje

- **Psihološka podpora:** Po takšnem dogodku lahko osebje potrebuje psihološko podporo. Zagotovite možnost svetovanja, če zaposleni doživijo travmatične posledice napada.
- **Izobraževanje o upravljanju konfliktov:** Organizirajte dodatna izobraževanja za osebje o tehnikah obvladovanja konfliktov in varnostnih ukrepih v stresnih situacijah.

9. Obveščanje Veterinarske zbornice

- **Pomoč zbornice:** Po dogodku obvestite Veterinarsko zbornico, ki Vam bo nudila pravno svetovanje, psihološko podporo ter izobraževanje na področju upravljanja konfliktov.

Opomba: Ta protokol je splošne narave in ga je potrebno prilagoditi specifičnim potrebam veterinarske klinike, obstoječi zakonodaji in varnostnim praksam v določenem okolju.