

Komunita Kráľovnej
pokoja
DSS, ZPS, ZOS
Močenok kaštieľ
Sv. Gorazda 553/28
951 31 Močenok
DSS
Radošina kaštieľ
Piešťanská 11/18
956 05 Radošina

Interný predpis

1.8/2023

Prevenia krízových situácií a práca s rizikom
v sociálnych službách. Používanie prostriedkov
netelesného a telesného obmedzenia.



Štandard kvality
číslo: 1.8

**PREVENIA KRÍZOVÝCH SITUÁCIÍ A PRÁCA S RIZIKOM
V SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH. POUŽÍVANIE PROSTRIEDKOV
NETELESNÉHO A TELESNÉHO OBMEDZENIA**



	Za aktualizáciu zodpovedá:	Schválil:
Meno a priezvisko:	Mgr. Simona Hajdu	ThLic. PhDr. PaedDr. Branko Jozef Tupý, PhD.
Funkcia:	sociálna pracovníčka	riaditeľ ZSS
Dátum:	20.12.2022	20.12.2022
Verzia 03	Dátum platnosti od:	01.01.2023
Výtlačok 01		
Podpis:		

ČLÁNOK 1 ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Interný predpis 1.8/2023 (ďalej len „IP“) je vypracovaný v zmysle § 9 ods. 8, 9 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.
2. S interným predpisom je vedúci/a zamestnanec/kyňa zariadenia sociálnych služieb Komunity Kráľovnej pokoja povinný/á oboznámiť všetkých zamestnancov/kyne a prijímateľov/ky sociálnej služby zariadenia v im zrozumiteľnej forme.
3. IP je záväzný pre všetkých zamestnancov/kyne a prijímateľov/ky sociálnej služby (ďalej len „prijímateľov/ky“) v DSS, ZPS, ZOS Močenok, DSS Radošina.
4. Predchádzajúce IP vzťahujúce sa na túto oblasť podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby týmto strácajú platnosť.
5. IP je uložený k nahliadnutiu a k dispozícii:
 - V kancelárii riaditeľa Močenok, vedúcej Radošina
 - V zamestnaneckej miestnosti Močenok, Radošina
 - Vo vestibule zariadenia Močenok, Radošina
 - V jedálni ZPS, ZOS Močenok
 - V systéme ddis.sk
 - Na webovej stránke poskytovateľa www.kkp.sk
6. Porušenie povinností uvedených v tomto IP zamestnancami/kyňami sa považuje za porušenie, príp. za závažné porušenie (podľa miery porušenia a porušeného) pracovnej disciplíny v zmysle Pracovného poriadku a má za následok vyvodenie dôsledkov v zmysle Pracovného poriadku a Zákonníka práce.
7. Tento IP je prepojený s:
 - **Metodickým postupom MP 1.8-1/2023 – Prostriedky telesného a netelesného obmedzenia,**
 - **Metodickým postupom MP 1.8-2/2023 – Krízový manažment**

ČLÁNOK 2 BEZPEČNOSŤ AKO MERÍTKO KVALITY

1. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť bezpečné prostredie pre prijímateľov/ky i pre zamestnancov/kyne tak, aby neprišlo k ohrozeniu ich zdravia. Miera zabezpečenia bezpečného prostredia je dôležitým ukazovateľom kvality poskytovaných služieb.
2. Núdzové a havarijné situácie sú tie, ktoré vzniknú naraz a nepredvídane a dosť dobre sa im nikdy nedá zabrániť. Riaditeľ zariadenia ako aj zamestnanci/kyne sú povinní/nné urobiť všetko preto, aby, ak tieto situácie nastanú boli pokiaľ možno správne a čo najrýchlejšie vyriešené a aby nebrzdili celkovú prevádzku zariadenia.
3. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť pre všetkých zamestnancov/kyne pravidelné školenia BOZP (Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci), školenia pre vodičov motorových vozidiel, a iné potrebné školenia zvyšujúce bezpečnosť pri práci.

ČLÁNOK 3 DRUHY HAVÁRIJNÝCH A NÚDZOVÝCH SITUÁCIÍ

1. Havarijné a núdzové situácie zapríčinené živelnými pohromami – ide napr. o povodeň, požiar, zemetrasenie, poškodenie zariadenia silnými poveternostnými vplyvmi, úder blesku, snehová víchrica a záveje, znečistenie ovzdušia, vojnový stav, a pod.
2. Havarijné a núdzové situácie zapríčinené poruchou zariadení a prístrojov - ide o poruchu zariadení, ktoré sú napájané elektrickým prúdom, čím vzniká nebezpečie úrazu zásahom

elektrickým prúdom, alebo nebezpečie požiaru. Ďalej môže ísť o poruchy zariadení spaľujúcich zemný plyn a ich rozvody, čím vzniká nebezpečie výbuchu, alebo otravy. Treťou skupinou sú poruchy zariadení napájané z vodovodu, alebo samotná porucha vodovodu, čím vzniká nebezpečie zatopenia priestorov zariadenia. Ďalšou skupinou núdzových a havarijných situácií sú tie, ktoré sú spôsobené prevádzkou strojov a zariadení poháňaných spaľujúcimi motormi. Ide napr. o kosačky, malotraktory, motorová píla, krovinoz a pod.

3. Havarijnú a núdzovú situáciu spôsobenú prevádzkou motorových vozidiel v cestnej doprave, cestné nehody, pri ktorých môže prísť k úrazom, až k úmrtiam prijímateľov/liek i zamestnancov/kýň, ako i iných účastníkov cestnej premávky.
4. Núdzové a havarijné situácie vyplývajúce zo samotnej povahy prevádzky zariadenia, t. j. psychické i fyzické ochorenia prijímateľov/liek, napr.: agresívne správanie, násilné správanie, auto-agresia, záchvaty, správanie, ktoré vedie k poškodzovaniu majetku zariadenia a pod.
5. Ostatné prevádzkové núdzové situácie, napr.: prechodný nedostatok zamestnancov/kýň spôsobených chorobou, vírusové epidémie, nedostatok finančných rezerv, štrajk zamestnancov/kýň, úmrtie a pod.

ČLÁNOK 4

PRAVIDLÁ, POSTUPY A KOMPETENCIE PRI VZNIKU A RIEŠENÍ ZADEFINOVANÝCH HAVARIJNÝCH A NÚDZOVÝCH SITUÁCIÍ

1. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť pravidelné školenia bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, zamestnanci/kyne majú byť poučení o požiarnej poplachovej smerniciach, o umiestnení hasiacich prístrojov, evakuačnom pláne, únikových východoch, podaní prvej pomoci, o umiestnení lekárničiek, aktuálnych telefónnych číslach na políciu, rýchlu záchrannú pomoc a požiarnikov.
2. Vedúci/a zariadenia je povinný/á pri vzniku havarijnej situácie vydať pokyny a zabezpečiť, aby zamestnanci/kyne mohli prerušiť svoju prácu, opustiť pracovisko a odobrať sa do bezpečia, ďalej je povinný určiť postup záchranných prác, evakuácie a postup pri poskytovaní prvej pomoci.
3. Zamestnanci/kyne sú povinní/é dodržiavať všetky bezpečnostné smernice a všetky bezpečnostné pokyny vydané riaditeľom zariadenia. Školenia BOZP nesmú byť len formálne, nakoľko ide často o ohrozenie života, zdravia a majetku.
4. Zamestnanci/kyne, pokiaľ si všimnú nedostatky v dodržiavaní bezpečnosti sú povinní/é informovať riaditeľa, alebo zodpovedného/ú zamestnanca/kyňu o týchto nedostatkoch.
5. Pri vzniku havarijnej a núdzovej situácie je zamestnanec/kyňa povinný/á reagovať v súlade s bezpečnostnými smernicami, tak, aby sa zabránilo škodám na životoch, zdraví a majetku.
6. O priebehu a riešení núdzových a havarijných situácií je zamestnanec/kyňa povinný/á viesť písomnú dokumentáciu podľa toho, o akú situáciu ide, urobí čo najpodrobnejší záznam.

ČLÁNOK 5

POUŽÍVANIE PROSTRIEDKOV TELESNÉHO A NETELESNÉHO OBMEDZENIA

1. Prijímateľovi/ke sa poskytuje sociálna služba, ktorá svojím rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jeho/jej základné ľudské práva a slobody, zachováva jeho/jej ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ho/ju k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jeho/jej sociálnemu vylúčeniu a podporuje jeho/jej začlenenie do spoločnosti.
2. Pri poskytovaní sociálnych služieb v zariadení nemožno používať prostriedky netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa/ky. Ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa/ky alebo iných fyzických osôb, možno použiť prostriedky

obmedzenia prijímateľa/ky, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia. Prostriedky netelesnej povahy majú prednosť pred prostriedkami telesnej povahy.

3. Za prostriedky netelesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie najmä verbálnou komunikáciou, odvrátením pozornosti alebo aktívnym počúvaním.
4. Za prostriedky telesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie použitím rôznych špeciálnych úchopov, umiestnením prijímateľa/ky do miestnosti, ktorá je určená na bezpečný pobyt alebo použitím liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria.
5. Poskytovateľ/ka sociálnej služby je povinný/á o použití prostriedkov obmedzenia prijímateľa/ky informovať bezodkladne zákonného/ú zástupcu/kyňu prijímateľa/ky, dôverníka/čku prijímateľa/ky, opatrovníka ustanoveného prijímateľovi/lke.
6. Prostriedky telesného a netelesného obmedzenia sú zaznamenané v **Registri telesných a netelesných obmedzení v ISSS**.
7. Postup je bližšie popísaný v **MP 1.8-1/2023– Prostriedky telesného a netelesného obmedzenia**.
8. Pri použití telesných a netelesných obmedzení je potrebné zachovať dôstojnosť prijímateľa/ky a používať len také metódy, ktoré neohrozujú jeho/jej život, telesný, citový, rozumový a mravný rozvoj.
9. Opatrenia obmedzujúce pohyb je možné použiť v prípade priameho ohrozenia zdravia a života prijímateľa/lky a života iných osôb. Tieto opatrenia je možné použiť iba na čas potrebný k odvráteniu nebezpečenstva.

ČLÁNOK 6

DEESKALÁCIA A DEESKALAČNÉ TECHNIKY, PLÁN RIZÍK

1. Súčasťou individuálneho plánu je aj **Plán rizík**, ktorý skúma rôzne oblasti rizík prijímateľa/ky, jeho/jej rizikové faktory, ciele starostlivosti a potrebnú podporu na odvrátenie alebo minimalizovanie možného rizika. Plán rizík zostavuje sociálny/a pracovník/čka na začiatku roka alebo pri nástupe prijímateľa/ky do zariadenia a je tvorený v programe Cygnus.
2. Plán rizík je súčasťou Individuálneho plánu. V pláne rizík sa nachádzajú aj potrebné metódy, techniky a postupy krízovej intervencie, ktoré sú dostupné pri vzniku krízy.
3. Nastavenie deeskalačných techník, techník na zvládanie krízy je realizované a konzultované s prijímateľmi/kami ako nápomocné v predchádzaní kríz.
4. Deeskalácia je zložitý interaktívny proces výsledkom ktorého je, že prijímateľ/ka, ktorý/á sa správa agresívne, je upokojený/á a celú situáciu má pod kontrolou zamestnanec/kyňa, vie ju ovládať. Využíva pritom deeskalačné techniky.
5. Agresia je akútna reakcia v správaní na frustráciu.
6. Agresivita má tendenciu k násilnému správaniu.
7. Prijímateľa/ky sú cieľovou skupinou, ktorej mnohí členovia sú frustrovaní vlastným životným osudom, odkázaní na pomoc iných, vyčerpaní, so zúfalou túžbou po pozornosti a starostlivosti. Nahromadené negatívne emócie môžu vyústiť do násilností v komunikačnej rovine, nepriamej aj priamej a až otvorenej forme agresivity.
8. Agresia berie na seba podoby ohovárania, krivého obviňovania, zastrašovania, obťažovania, pokrikovania, odbrzdeného správania, fyzických útokov, poškodzovania seba, iných majetku a mnohé iné.
9. Zamestnanci/kyne nesmú vyvolávať negatívne emócie u prijímateľa/ky alebo vystaviť prijímateľa/ku situáciám, ktoré by u nich spúšťali agresívne správanie. Pokiaľ je dôvodom

negatívneho správania prijímateľa/ky chyba zamestnanca/kyne, ospravedlní sa a vyjadrí nahlas pozitívny zámer situáciu vyriešiť.

10. Spúšťače agresívneho správania u prijímateľa/ky:

- Strach
- Pocit krivdy, sklamaní, ohrozenia, nedostatku prijatia
- Závaž, dlhé čakanie
- Pocit bezmocnosti, nezmyselnosti, neužitočnosti
- Nezniesiteľná psychická alebo fyzická bolesť, ochorenie
- Alkohol, drogy

11. Poskytovateľ sa snaží zabezpečiť prijímateľovi/ke:

- Potrebu bezpečia a istoty
- Potrebu vyhnúť sa ohrozeniu napr. bolesti, stresu, chladu, hladu,...
- Potrebu ochrany zdravia
- Potrebu dôvery, byť prijatý
- Potrebu informácií a orientácie
- Potrebu podnetov
- Potrebu mieru a pokoja
- Potrebu nádeje a viery
- Potrebu stimulácie, seberealizácie a otvorenej budúcnosti

12. Poskytovateľ zabezpečuje zamestnancovi/kyňi priestor na vzdelávanie zamerané na deeskalačné techniky

13. Zamestnanci/kyne

- By mali poznať prijímateľa/ku ktorej poskytuje sociálnu službu a odhadnúť jeho/jej agresívne správanie
- By mali dodržiavajú bezpečný odstup
- Vedia rozoznať včasné signály agresie
- Vedia identifikovať rizikové situácie
- Vedia, kto im poskytne pomoc a na koho sa majú obrátiť

14. Medzi deeskalačné techniky patrí:

- **Komunikácia** je prvým krokom, ktorým nadviažeme adekvátny verbálny kontakt s ambíciou vytvoriť bezpečný priestor, kde prijímateľ/ka môže prezentovať svoju „pravdu“. Zamestnanci/kyne s ňou nemusia súhlasiť, iba ju akceptujú. Môžu preskúmať, ako nad ich „pravdou“ prijímateľ/ka rozmýšľa. Zamestnanci/kyne hovoria jasne, stručne, pomaly a zrozumiteľne, hlas majú kľudný. Používajú jednoduché slová a vety. V prípade neverbálne komunikácie zamestnanci/kyne využívajú jemné gestá, príjemné výrazy tváre, majú pevný postoj a dodržiavajú potrebný odstup.
- Zamestnanci využívajú **aktívne počúvanie** a to tým, že počúvajú bez súdenia, nechávajú čas na premyslenie, dajú najavo svoje porozumenie, sumarizujú
- **Identifikácia pocitov a potrieb** začína po nadviazaní verbálneho kontaktu s prijímateľom/kou. Rozhovor sa nesie v atmosfére rešpektu prijímateľa/ky ale aj zamestnanca/kyne. Zamestnanec/kyňa môže so zistenými informáciami ďalej pracovať s prijímateľom/kou v rámci individuálneho plánovania.