

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS45	
	Interná smernica na určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 2	Dátum zmeny: 10.05.2022	Strana:	1 z 10

Organizačná smernica č. OS45

Interná smernica na určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií

Číslo výtlačku: 1

	Meno a priezvisko	Funkcia	Dátum	Podpis
Vypracoval:	Mgr. Katarína Ondejčíková	Vedúca sociálno – zdravotníckeho úseku	09.05.2022	
Preveril:	Ing. František Martaus PhD.	Riaditeľ	10.05.2022	
Schválil:	Ing. František Martaus PhD.	Riaditeľ	10.05.2022	

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS45	
	Interná smernica na určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 2	Dátum zmeny: 10.05.2022	Strana:	2 z 10

Záznam o zmenách

P.č.	Dátum	Číslo kapitoly	Popis zmien	Navrhol	Schválil
1.	01.05.2013	Všetky	Prvé spracovanie dokumentu	Bc. Katarína Ondejčíková	Ing. František Martaus PhD.
2.	01.09.2014	Všetky	Doplnenie kapitol	Bc. Katarína Ondejčíková	Ing. František Martaus PhD.
3.	09.05.2022	Všetky	Doplnenie kapitol	Mgr. Katarína Ondejčíková	Ing. František Martaus PhD.
4.					

Obsah:

Čl. 1 Všeobecné ustanovenia	3
Čl. 2 Základné pojmy	3
Čl. 3 Špecifikácia krízových situácií.....	4
Čl. 4 Prevencia krízových situácií.....	4
Čl. 5 Riešenie krízovej situácie	6
Čl. 6 Evidencia telesných a netelesných obmedzení týkajúcich sa	8
priameho ohrozenia života alebo zdravia prijímateľa.....	8
sociálnych služieb alebo iných fyzických osôb	8
Čl. 7 Záverečné ustanovenia	9

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS45	
	Interná smernica na určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 2	Dátum zmeny: 10.05.2022	Strana:	3 z 10

Čl. 1 Všeobecné ustanovenia

1. Centrum sociálnych služieb – Nádej Dolný Lieskov (ďalej len CSS – Nádej) v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o sociálnych službách) vydáva túto smernicu, ktorou bližšie ustanovuje, konkretizuje a zabezpečuje pravidlá a postupy pri prevencii a riešení krízových situácií v zariadení.
2. Táto smernica platí pre zamestnancov a prijímateľov sociálnych služieb všetkých poskytovaných druhov služieb – Domov sociálnych služieb, Špecializované zariadenie, Zariadenie podporovaného bývania.

Čl. 2 Základné pojmy

1. *Kríza* je dôsledok stretu s prekážkou, ktorú prijímateľ sociálnej služby nie je schopný zvládnuť vlastnými silami, stratégiami, alebo pomocou blízkych, v prijateľnom čase a obvyklým spôsobom. Spôsobuje zmenu v obvyklom spôsobe života, vyvoláva stav nerovnováhy, ohrozenia, stresu.

Príčiny krízy môžu byť vnútorné (nutnosť adaptácie na vzniknutú situáciu) alebo vonkajšie (strata akéhokoľvek objektu, na ktorý je prijímateľ sociálnej služby viazaný).

2. Krízová intervencia je určená prijímateľovi sociálnych služieb, ktorý sa ocitol v akútnej krízovej situácii. Jedná sa o špecializovanú pomoc osobe, ktorá sa náhle ocitla v kríze, či už zjavnej (situácia, kedy si jednotlivec plne uvedomuje, pripúšťa a väčšinou aj vedome čelí situácii vyvolávajúcej krízu) alebo latentnej (jednotlivec si plne neuvedomuje, nechce alebo nemôže pripustiť situáciu vyvolávajúcu krízu).

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS45	
	Interná smernica na určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 2	Dátum zmeny: 10.05.2022	Strana:	4 z 10

Čl. 3 Špecifikácia krízových situácií

1. Pri krízovej situácii môže dôjsť k rôznym reakciám na jej vznik. V praxi môžeme identifikovať nasledovné krízové situácie:

a) Náhla zmena psychického stavu, prejavujúca sa:

- verbálnou a brachiálnou agresivitou
- zmätenosťou
- podráždenosťou
- poruchami správania
- paranoiditou

b) Náhla zmena zdravotného stavu, v dôsledku:

- pádu z lôžka, kresla, z koňa, na mokrej podlahe.....
- dusenia sa
- napadnutia iným PSS
- ublížením zvieratom
- sebapoškodzovaním
- odmietnutím liekov
- dlhodobého pobytu na lôžku

c) Útek prijímateľa sociálnych služieb zo zariadenia

Čl. 4 Prevencia krízových situácií

Každý PSS má vypracovaný rizikový plán, kde sú identifikované riziká, ktoré mu hrozia.

Najväčší dôraz je kladený na prevenciu, ktorá zahŕňa:

- komunikáciu s personálom a príbuznými, pravidelný písomný, telefonický kontakt alebo sprostredkovanie stretnutia
- sledovanie zdravotného stavu, správania sa a ich zmien
- zapájanie do pracovných terapií a voľnočasových aktivít

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS45	
	Interná smernica na určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 2	Dátum zmeny: 10.05.2022	Strana:	5 z 10

- špecifiká v podávaní psychiatrických liekov
- individuálny prístup k prijímateľovi sociálnych služieb, dbanie na napĺňanie jeho potrieb a cieľov zistených v procese individuálneho plánovania
- dôsledné vyhodnocovanie a revidovanie rizikového plánu, v ktorom sú identifikované všetky riziká, ktoré PSS hrozia
- evidenciu odchodov zo zariadenia
- dodržiavaním bezpečnostných predpisov pri práci so zvieratám

1. CSS – Nádej Dolný Lieskov je zariadenie, ktoré prijímateľom sociálnych služieb poskytuje sociálne služby. Nie je prípustné obmedziť práva a osobnú slobodu prijímateľov, okrem presne legislatívne vymedzených prípadov. Prijímatelia sociálnych služieb majú teda umožnený a zabezpečený voľný pohyb v zariadení a jeho areáli. Sú však oboznámení s tým, že opustenie areálu je potrebné hlásiť službukonajúcemu personálu.
2. Evidencia, jej spôsob a rozsah v prípade opustenia areálu zariadenia prijímateľom sociálnych služieb závisí od dôvodu opustenia areálu:
 - prechádzka po okolí, návšteva obchodu, pošty a pod., kedy sa jedná o krátkodobé opustenie areálu, nepodlieha písomnej evidencii. Prijímateľ sociálnych služieb nahlási službukonajúcemu personálu svoj odchod, predpokladaný čas príchodu a po návrate príchod do zariadenia.
 - návšteva príbuzných, odchod zo zariadenia na viac dní je evidovaný písomne. V tomto prípade môžu nastať viaceré varianty:
 - a) *prijímateľ sociálnych služieb je svojprávnny a areál opúšťa sám* – nahlási neprítomnosť vopred službukonajúcemu personálu, čas odchodu, miesto pobytu a predpokladaný čas príchodu. Toto je telefonicky overené s príbuznými. Evidencia v hláseniach, rizikový plán, evidencia na sociálnom úseku, v prípade odhlásenie zo stravy.
 - b) *prijímateľ sociálnych služieb je svojprávnny a prídu poňho príbuzní, aj ho dopraví naspäť do zariadenia* – príbuzní vopred nahlásia personálu čas odchodu, miesto pobytu

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS45	
	Interná smernica na určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 2	Dátum zmeny: 10.05.2022	Strana:	6 z 10

a čas príchodu prijímateľa do zariadenia. Evidencia v hláseniach, na sociálnom úseku, v prípade odhlásenie zo stravy.

- c) *prijímateľ sociálnych služieb je zbavený spôsobilosti na právne úkony a prídu poňho príbuzní, aj ho dopraví naspäť do zariadenia – vid' bod b).*
- d) *prijímateľ sociálnych služieb je zbavený spôsobilosti na právne úkony a areál opúšťa sám, súdom stanoveným opatrovníkom je iná osoba ako CSS – Nádej – príbuzní vopred nahlásia personálu čas odchodu, miesto pobytu a čas príchodu prijímateľa do zariadenia.*

Telefonické oboznámenie opatrovníka. Evidencia v hláseniach, rizikový plán, evidencia na sociálnom úseku, v prípade odhlásenie zo stravy.

Čl. 5 Riešenie krízovej situácie

1. *V prípade vzniku krízovej situácie je podstatné zamerať sa na okamžitú redukciu ohrozenia, správny odhad a posúdenie situácie a voľbu metódy intervencie. V procese intervencie má klient psychickú aj praktickú oporu v pracovníkovi zariadenia, ktorý používa metódy riešenia situácie v závislosti od osobnosti klienta, problému klienta, prostredia.*
2. *V zmysle § 10 zákona o sociálnych službách, v zariadení sociálnych služieb nemožno používať prostriedky netelesného a telesného obmedzenia prijímateľov sociálnych služieb. Ak je priamo ohrozený život alebo zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb, možno použiť prostriedky obmedzenia prijímateľa sociálnych služieb na nevyhnutne potrebný čas, potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.*
3. *Za prostriedky netelesného obmedzenia sa v zmysle zákona o sociálnych službách považuje zvládnutie situácie podľa bodu 2 čl. 5 tejto smernice najmä verbálnou komunikáciou, odvrátením pozornosti alebo aktívnym počúvaním. Za prostriedky telesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie použitím rôznych špeciálnych úchopov, umiestnením prijímateľa sociálnej služby do bezkontaktnnej miestnosti, ktorá je určená na bezpečný pobyt alebo použitím liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria. Použitie prostriedkov obmedzenia*

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS45	
	Interná smernica na určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 2	Dátum zmeny: 10.05.2022	Strana:	7 z 10

netelesnej povahy prijímateľa sociálnej služby má prednosť pred použitím prostriedkov telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby.

4. Pri vzniku krízovej situácie pracovník :

- zhodnotí situáciu a prekonzultuje intervencie, ktoré budú nasledovať
- krízová situácia je evidovaná v hláseniach príslušného oddelenia
- v prípade nutnosti kontaktovania lekára špecialistu a použitia obmedzení prijímateľa sociálnych služieb, je toto zaznamenané v Registri telesných

a netelesných obmedzení (o ktorom podrobnejšie pojednáva čl. 6 tejto smernice) a taktiež v ošetrovateľskej dokumentácii prijímateľa sociálnej služby.

5. Útek prijímateľa sociálnych služieb zo zariadenia:

- a) ak sa jedná o krátkodobé opustenie areálu prijímateľom sociálnych služieb a prijímateľ sa v dohodnutom čase nevrátil, oznámi službukonajúci personál toto vedúcej sociálneho úseku. Prijímateľ, ktorý má mobilný telefón, je telefonicky kontaktovaný. V prípade, že nie je možné sa prijímateľovi dovolať, kontaktujeme okruh rodiny a známych, či sa u nich PSS nenachádza, resp. kto a kedy bol s PSS naposledy v kontakte. Ak sa nám nepodarí zistiť, kde sa nachádza, je kontaktovaná polícia. Takýto postup je realizovaný taktiež v prípade, že prijímateľ sociálnych služieb bol na viacdňovej návšteve a mal docestovať naspäť do zariadenia sám.
- b) okrem uvedených prípadov je taktiež možné, že klient svojvoľne utečie zo zariadenia. Doobeda, kedy prebiehajú terapie, je toto veľmi málo pravdepodobné, veľká väčšina týchto situácií nastane v čase poobede, kedy majú prijímatelia sociálnych služieb voľný program, v čase od 14.30 h do 6.30 h a počas víkendov a sviatkov, kedy je v zmenách menšie množstvo pracovníkov. V takomto prípade je zistená neprítomnosť prijímateľa sociálnych služieb pri najbližšom termíne, kedy sa vydáva strava a podávajú lieky. Prijímateľ, ktorý má mobilný telefón, je telefonicky kontaktovaný. V prípade, že nie je možné sa prijímateľovi dovolať, zdravotný personál má k dispozícii osobné údaje a fotografiu daného prijímateľa sociálnych služieb a je kontaktovaná vedúca sociálneho úseku, polícia, príbuzní prijímateľa, prípadne opatrovník. Táto skutočnosť je v najbližší pracovný deň nahlásená taktiež na obecný úrad, kde je vyhlásená obecným rozhlasom. Medzitým sa personál snaží zistiť od ostatných prijímateľov sociálnych služieb, kto

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS45	
	Interná smernica na určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 2	Dátum zmeny: 10.05.2022	Strana:	8 z 10

s daným prijímateľom naposledy hovoril, o čom, kto ho naposledy videl, či nevideli, kam odchádzal. V čase od 14.30 h do 6.30 h nasledujúceho dňa a v dňoch pracovného voľna konzultujú službukonajúci pracovníci špecializovaného zariadenia a sociálneho úseku krízový stav okamžite so zdravotným personálom, ktorý zabezpečí potrebné intervencie. V prípade úteku zo zariadenia je toto vždy evidované v hláseniach príslušného oddelenia. Následne ak sa jedná o opakované porušenie domáceho poriadku zariadenia, je s prijímateľom sociálnych služieb spísaný zápis za prítomnosti svedkov, kde sú uvedené aj opatrenia na zamedzenie ďalších podobných situácií.

6. Krízová situácia v Zariadení podporovaného bývania (ZPB) počas neprítomnosti personálu

V ZPB sú na viditeľnom a všetkým prijímateľom sociálnych služieb známom mieste vyvesené telefónne čísla, na ktoré môžu v prípade krízovej situácie volať. Personál vie okamžite zabezpečiť potrebnú intervenciu a pomoc.

S prijímateľmi sociálnych služieb sú vždy pri odchode službukonajúceho personálu vopred dohodnuté činnosti, ktorým sa budú venovať, aby v čo najväčšej miere bolo zabránené vzniku krízovej situácie.

Čl. 6 Evidencia telesných a netelesných obmedzení týkajúcich sa priameho ohrozenia života alebo zdravia prijímateľa sociálnych služieb alebo iných fyzických osôb

1. Použitie telesných a netelesných prostriedkov obmedzenia prijímateľa sociálnych služieb upravuje §10 zákona o sociálnych službách, pričom použitie netelesných obmedzení má prednosť pred telesnými. Nevyhnutné telesné obmedzenie nariaďuje, schvaľuje alebo dodatočne bezodkladne schvaľuje lekár so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria a písomne sa k nemu vyjadruje sociálny pracovník zariadenia.
2. Telesné a netelesné obmedzenie prijímateľa sociálnej služby musí byť zaznamenané v Registri telesných a netelesných obmedzení zriadenom na tento účel.

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS45	
	Interná smernica na určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 2	Dátum zmeny: 10.05.2022	Strana:	9 z 10

3. Register obmedzení obsahuje zápis každého obmedzenia prijímateľa sociálnej služby s uvedením jeho mena, priezviska a dátumu narodenia, spôsob a dôvody obmedzenia prijímateľa sociálnej služby, dátum a čas trvania tohto obmedzenia, opis okolností, ktoré viedli k obmedzeniu prijímateľa sociálnej služby, s uvedením príčiny nevyhnutného obmedzenia, opatrenia prijaté na zamedzenie opakovania situácie, pri ktorej bolo nevyhnutné použiť obmedzenie, meno, priezvisko a podpis lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria, ktorý obmedzenie nariadil a schválil, alebo dodatočne bezodkladne schválil, meno, priezvisko a podpis sociálneho pracovníka, ktorý sa k použitiu obmedzenia písomne vyjadril a popis zranení, ktoré utrpeli zúčastnené fyzické osoby. Register je uložený na zdravotníckom úseku.
4. V súlade s platnou legislatívou, je každý zápis obmedzenia prijímateľa sociálnej služby a údaje uvedené v registri obmedzení bezodkladne po použití prostriedkov obmedzenia oznámený Ministerstvu práce, sociálnych vecí a rodiny SR. Taktiež je bezodkladne informovaný súdom stanovený opatrovník prijímateľa sociálnych služieb a ak je súdom ustanovený opatrovník prijímateľa sociálnej služby zariadenie, o použití prostriedkov obmedzenia prijímateľa sociálnej služby je bezodkladne informovaná blízka osoba prijímateľa sociálnej služby.

Čl. 7 Záverečné ustanovenia

1. Túto smernicu je možné meniť a dopĺňať iba číslovaným dodatkom.
2. Táto smernica nadobúda platnosť dňom jej podpisu štatutárnym zástupcom CSS - Nádej Dolný Lieskov.

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS45	
	Interná smernica na určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 2	Dátum zmeny: 10.05.2022	Strana:	10 z 10

Zoznam príloh:

Názov prílohy	Číslo prílohy
Rizikový plán PSS	1
Knollova stupnica vyhodnotenia rizika dekubitov	2
Rizikový plán	3
Plán potencionálnych rizikových situácií - animoterapia	4
Vymedzenie rozsahu potrebného dohľadu	5