



**BANSKOBYSŤRICKÝ
SAMOSPŔÁVNÝ KRAJ**

**Zariadenie sociálnych služieb
Hrabiny**

VP č. 58-V

**Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií,
určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov
netelesného a telesného obmedzenia.**

	Vypracoval	Posúdil	Schválil	Schválil
Meno				
Funkcia	účetovník, VV, HS	MK	riaditeľ	
Dátum				
Podpis				

OBSAH	Strana
1. ÚČEL	3
2. POJMY A POUŽITÉ SKRATKY.....	3
Pojmy:.....	3
Použité skratky:.....	4
3. POSTUP.....	4
Možné príčiny vzniku mimoriadnych situácií:.....	6
Možné príčiny vzniku mimoriadnych situácií zo strany PSS	6
Možné príčiny vzniku mimoriadnych situácií zo strany personálu	17
Možné príčiny vzniku mimoriadnych situácií z technických príčin, živelným ohrozením a iné	20
Vyhodnotenie rizík	24
Záverečné ustanovenia.....	24
4. ODKAZY A POZNÁMKY.....	24
Súvisiace normy a predpisy:	24
Interné dokumenty	25
Poznámky	25
5. ROZDEĽOVNÍK	25
6. PRÍLOHY	25

1. ÚČEL

Cieľom tohto predpisu je oboznámenie zamestnancov a prijímateľov sociálnej služby (ďalej len PSS) Zariadenia sociálnych služieb Hrabiny, Rekreačná 6393/60, 968 01 Nová Baňa (ďalej len ZSS Hrabiny) s rôznymi možnými mimoriadnymi krízovými situáciami vzniknutými počas poskytovania sociálnych služieb, postupom pri predchádzaní a riešení vzniknutých situácií, s cieľom zabezpečiť bezpečné prostredie PSS a zamestnancov v ZSS Hrabiny. Ďalej sa zaoberá aj identifikáciou rizík a rizikových oblastí. Tento predpis sa zaoberá aj používaním prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia pri poskytovaní sociálnych služieb.

2. POJMY A POUŽITÉ SKRATKY

Pojmy:

Mimoriadna situácia - je závažná, nepredvídateľná udalosť pri ktorej môže dôjsť k ohrozeniu života, zdravia, majetku a životného prostredia. Je vyvolaná pôsobením negatívnych následkov mimoriadnych udalostí, ktoré si vyžadujú použitie postupov, nástrojov, zdrojov síl a prostriedkov krízového riadenia. Je to teda obdobie narušenia dosiahnutej úrovne bezpečnosti a stability daného subjektu alebo systému. Takáto mimoriadna udalosť môže nastať v súvislosti s poskytovaním sociálnych služieb v ZSS Hrabiny alebo mimo ZSS Hrabiny. **Delíme ju na:**

- a) Krízovú situáciu:** je nebezpečná, nepredvídateľná udalosť a vyžaduje si čo najrýchlejšie vyriešenie – ukončenie, je to subjektívne ohrozujúca situácia s potenciálom zmeny. Stav krízy je obvykle popisovaný ako emočné rozrušenie, ktoré je často sprevádzané pocitmi úzkosti, depresie, hnevu vo vzťahoch a sociálnom fungovaní. Je to zlom v normálnom priebehu života človeka, je to neistota. Subjektívne je prežívaná ako strata schopnosti slobodne utvárať vlastný život. Ku charakteristikám krízy patrí tiež pokles sebaúcty, znížená schopnosť koncentrácie, narušenie doterajšej psychosociálnej rovnováhy. Človek pod tlakom takéhoto prežívania má sklon k premýšľaniu o otázkach zmyslu života.
- b) Havarijnú situáciu:** stav spôsobený náhlou udalosťou z technických príčin, živelnou pohromou a je ohrozené zdravie, majetok a životné prostredie.
- **Riziková situácia** – je situácia, pri ktorej PSS svojím správaním ohrozuje svoje zdravie alebo život alebo zdravie a život iných fyzických osôb (iných PSS alebo zamestnancov alebo iných prítomných).
- **Rizikové správanie** – je správanie sa prijímateľa, ktoré môže viesť k priamemu ohrozeniu jeho zdravia alebo života, alebo zdravia alebo života iných fyzických osôb (iných PSS alebo zamestnancov alebo iných prítomných).
- **Riadenie rizík** v sociálnych službách je proces identifikovania, vyhodnocovania a riešenia potenciálnych alebo aktuálnych rizík, ktoré môžu byť zdrojom:
 - a)** zhoršenia životných podmienok pre ľudí, ktorí svoju životnú situáciu nevedia zvládnuť sami
 - b)** zhoršenia zdravotného stavu fyzickej osoby odkázanej na pomoc inej fyzickej osoby,
 - c)** nevytvárania vhodných podmienok, ktoré by zabránili vzniku, alebo nárastu negatívnych spoločenských javov,
 - d)** nevytvárania podporných aktivít, ktoré by zamedzili nepriaznivý sociálny vývin jednotlivca, rodiny či spoločnosti,
 - e)** finančnej straty u jednotlivca, alebo zariadenia,
 - f)** neefektívneho a neúčinného hospodárenia s finančnými, ľudskými a materiálnymi zdrojmi.

Použité skratky:

ZSS – zariadenie sociálnych služieb
SS – sociálne služby
PSS – prijímateľ sociálnej služby
PP – prvá pomoc
ZZS – záchranná zdravotná služba
SP – sociálny pracovník
PZ SR – policajný zbor Slovenskej Republiky
AS – ambulánna sestra
LO – lôžkové oddelenie
KPR – kardiopulmonálna resuscitácia
SPP – Slovenský plynárenský priemysel
BOZP – bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci
PO – požiarňa ochrana
p.p. – podľa potreby
VP – vnútorný predpis
PN – práceneschopný
STVaK – Stredoslovenské vodárne a kanalizácie
VÚPsK – vedúca úseku práce s klientom

3. POSTUP

Článok I.

Všeobecné ustanovenia

1. Akákoľvek vzniknutá mimoriadna situácia vymykajúca sa bežnej prevádzke a činnosti zariadenia sa musí okamžite riešiť.
2. Každý v ZSS je povinný sa chovať a konať tak, aby svojvoľne nezapríčinil vznik mimoriadnej situácie.
3. Pri vzniknutí mimoriadnej situácie v zariadení, je každý zamestnanec povinný poskytnúť bezodkladne pomoc pri likvidácii a minimalizácii škôd zapríčinených mimoriadnou situáciou. Prvoradá je vždy záchrana ľudských životov a ochrana zdravia osôb.
4. Každý zamestnanec je povinný bezodkladne osobne, prípadne telefonicky informovať vedúceho pracovníka na svojom úseku, prípadne zástupcu vedúceho alebo riaditeľa, o vzniku mimoriadnej situácie.
5. Zamestnanec, ktorý mimoriadnu situáciu zistil, prípadne je jej účastníkom urobí o vzniknutej mimoriadnej situácii záznam do formulára **ZÁZNAM O MIMORIADNEJ SITUACII**, (viď príloha č. 1), ktorý musí byť vypísaný presne, zrozumiteľne, aby bolo jasné k akej udalosti prišlo, ako často k takýmto situáciám v zariadení prichádza o odovzdá tento záznam svojmu vedúcemu zamestnancovi. Za vedenie dokumentácie zodpovedajú vedúci zamestnanci jednotlivých úsekov a strediska. Tento záznam je podkladom k vyhodnocovaniu rizík.
6. Ak sa mimoriadna situácia týka konkrétneho PSS, zamestnanec, ktorý mimoriadnu situáciu zistil, prípadne je jej účastníkom alebo svedkom vykoná záznam o mimoriadnej situácii do programu **Cygnus v položke Karta klienta/záznam a hodnotenie starostlivosti**. Záznam musí byť vypísaný presne, zrozumiteľne, aby bolo jasné k akej udalosti prišlo, a ako sa pri jej riešení postupovalo.
7. Ďalší štatistický záznam urobí zamestnanec v programe **Cygnus v položke OZNAMY/Ostatná dokumentácia/mimoriadne situácie**, kde uvedie dátum, meno PSS a typ udalosti. Tieto záznamy 1x ročne vyhodnocujú vedúci úsekov v spolupráci s HS a SP a sú podkladom k vyhodnocovaniu rizík.

VP č.58-V_Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií, pri používaní prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia

-
8. V budove sú vyznačené únikové východy. Vyznačené umiestnenia hasiacich prístrojov.
 9. Vyvesený Evakuačný plán, Protipožiarny plán za čo je zodpovedný externý pracovník a správca zariadenia. Je to zobrazenie celého objektu alebo situačného plánu s vyznačením miesta, kde sa evakuované osoby budú sústreďovať.
 10. Zamestnanci ZSS Hrabiny pri poskytovaní SS rešpektujú základné ľudské práva PSS, ich nároky vyplývajúce z ďalších platných všeobecne záväzných noriem a pravidiel občianskeho spolužitia.
 11. V súvislosti s poskytovaním sociálnych služieb by mohlo dôjsť k porušeniu práv PSS:
 - právo slobody pohybu, pobytu,
 - ochrana súkromia, osobných údajov,
 - právo na informácie, vzdelanie,
 - ochrana pred akýmikoľvek formami zneužívania, nútenými prácami a diskrimináciou,**preto platia povinnosti poskytovateľa sociálnej služby DSS Hrabiny pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby obsiahnuté v Domácom poriadku a Etickom kódexe.**
 12. Pri poskytovaní sociálnych služieb v zariadení nemožno používať prostriedky netelesného a telesného obmedzenia PSS. **Ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie PSS alebo iných fyzických osôb, možno použiť prostriedky obmedzenia PSS**, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia. Použitie prostriedkov obmedzenia netelesnej povahy PSS má prednosť pred použitím prostriedkov telesného obmedzenia PSS.
 13. **Pri nevyhnutnosti použitia telesných a netelesných obmedzení urobí službukonajúci personál záznam o spôsobe obmedzenia v programe Cygnus v položke Karta klienta/ záznam hodnotenie starostlivosti.** O vykonanom obmedzení zamestnanci informujú sociálneho pracovníka a VÚPsK. SP / manažér kvality bezodkladne vykoná záznam v Registri telesných a netelesných obmedzení, ktorý je uložený na LO. Záznam v registri musí obsahovať všetky zákonom stanovené údaje (§10 osd.5 zákona 448/2008 Z.z. v znení neskorších predpisov). Použitie prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia bezodkladne nahlasuje SP MPSVaR, zákonnému zástupcovi /súdom stanovenému opatrovníkovi alebo blízkej osobe PSS. Nevyhnutné telesné obmedzenie nariaďuje, schvaľuje alebo dodatočne bezodkladne schvaľuje lekár so špecializáciou v odbore psychiatria. Za dodatočné bezodkladné schválenie lekárom v špecializačnom odbore psychiatria zodpovedá ambulantná sestra.
 14. **Za prostriedky netelesného obmedzenia** sa považuje zvládnutie situácie najmä:
 - verbálnou komunikáciou,
 - odvrátením pozornosti,
 - aktívnym počúvaním.
 15. **Za prostriedky telesného obmedzenia** sa považuje zvládnutie situácie:
 - použitím rôznych špeciálnych úchopov,
 - umiestnením PSS do miestnosti, ktorá je určená na bezpečný pobyt,
 - použitím liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria.
 16. **Zariadenie má vytvorený krízový tím pre riešenie rizikových situácií zo strany klienta:** riaditeľ, vedúci Úseku práce s klientom, ambulantná sestra, sociálni pracovníci (vid'. Príloha č. 2)

**Článok II.
Možné príčiny vzniku mimoriadnych situácií:**

1. zo strany PSS:

- a) úraz klienta,
- b) napadnutie zamestnanca agresívnym PSS, napadnutie iného PSS agresívnym PSS, bitka medzi PSS,
- c) hroziaca alebo prebiehajúca agresivita (verbálna, neverbálna) návštevníka voči personálu alebo PSS,
- d) pokus o samovraždu, samovražda,
- e) nevrátenie sa klienta do zariadenia v dohodnutú dobu,
- f) uviaznutie klienta, resp. inej osoby vo výťahu, pokazený výťah,
- g) podozrenie na infekčné ochorenie – resp. epidémia,
- h) nahlásenie straty, krádeže,
- i) úmyselné/ neúmyselné poškodenie majetku PSS.

2. zo strany personálu:

- a) zamestnanec nepríde do služby,
- b) náhle zhoršenie zdravotného stavu zamestnanca v službe, pracovný úraz,
- c) prechodný nedostatok personálu,
- d) pracovník je pod vplyvom alkoholu, iných omamných látok alebo príde opitý (indisponovaný),
- e) krádež, strata,
- f) úmrtie zamestnanca pri výkone služby.

3. z technických príčin, živelným ohrozením a iné:

- a) výpadok elektrickej energie,
- b) prerušenie dodávky vody,
- c) prerušenie dodávky plynu, tepla,
- d) únik plynu,
- e) požiar,
- f) vniknutie/vlámanie sa do objektu zariadenia,
- g) havária služobného vozidla počas služobnej cesty.

4. Prvoradá je vždy záchrana ľudských životov a ochrana zdravia osôb, potom ochrana majetku. S možnými príčinami vzniku mimoriadnych situácií, ako ich riešiť sú oboznámení zrozumiteľne, preukázateľne všetci zamestnanci, PSS/zákonní zástupcovia/opatrovníci alebo blízke osoby PSS. Oboznámenie vykonávajú vedúci zamestnanci a vedúca strediska na svojich úsekoch, PSS oboznamujú sociálni pracovníci DSS Hrabiny, o čom vedú zodpovední zamestnanci aj písomný záznam.

ČI III.

Možné príčiny vzniku mimoriadnych situácií zo strany PSS

A) Úraz PSS:

Úraz predstavuje náhle trvalé alebo dočasné poškodenie organizmu najčastejšie spôsobené pádom, nárazom, pôsobením mechanických, chemických alebo biologických vplyvov.

1. Príčiny úrazov PSS:

- Komplikácie pri základnej lekárskej diagnóze (epilepsia a pod.)
- Pád PSS (na rovine, z postele, i invalidného vozíka a iné)
- Vykonávanie záujmovej činnosti, súťaže a pod. ,
- ublíženie - napadnutie iným klientom.

2. Prevencia úrazov PSS:

- a) monitorovať PSS, u ktorých hrozí zvýšené riziko úrazu:
- PSS u ktorých je v anamnéze záchvatovité ochorenie, poruchy vedomia, poruchy hybnosti, dezorientácia, demencia, fyzická slabosť, zrakové poruchy, pády v minulosti a pod.
 - na zvýšené riziko úrazu upozorniť personál (v dokumentácii PSS, na poradách...)
- b) prevenciu úrazu zapracovať do IP PSS so zvýšeným rizikom úrazu (sprevádzanie klienta, nácvik bezpečnej chôdze, poskytnutie a používanie kompenzačných pomôcok, bezpečná obuv...)
- c) umývanie podláh realizovať tak, aby sa PSS nepošmykli na mokrej podlahe
- umývanie chodieb v dvoch fázach, najskôr jednu polovinu chodby pozdĺž, po zaschnutí druhou polovicu
 - upozorniť PSS pred umývaním podlahy na izbe, aby vstupovali na ňu až bude suchá,
- d) viesť evidenciu úrazov, pravidelné min.1x ročne vyhodnocovať, a ak treba prijať nápravné opatrenia k predchádzaniu úrazov, s výsledkami oboznámiť vedenie DSS Hrabiny a zamestnancov.

3. Postup:

- orientačné zhodnotenie situácie (stav vedomia, dýchania, obehu a prítomnosť vonkajšieho krvácania) vykonáva prvý pracovník, ktorý PSS s úrazom našiel, prípadne bol svedkom úrazu,
- pracovník, ktorý PSS s úrazom našiel prípadne bol svedkom úrazu bezodkladne privolá pomoc (HS/slúžbukonajúcu sestru, ďalší slúžbukonajúci personál.....) a poskytne PSS, **potrebnú pomoc** podľa rozsahu a druhu zranenia (§ 177 ods. 1,2, § 178 zákona 300/2005 Z.z.),
- po zvládnutí základného ošetrovania HS/slúžbukonajúca sestra LO rozhodne o privolaní ZZS (tel. č. 112/155), prípadne zabezpečí ošetrovanie PSS na odbornej ambulancii,
- HS/slúžbukonajúca sestra LO pripraví potrebnú dokumentáciu PSS (zdravotná dokumentácia, ošetrovateľská dokumentácia, potrebné údaje z programu Cygnus a pod.) pre ZZS a preukaz poisťovne, zoznam užívaných liekov.
- sociálna pracovníčka a v prípade jej neprítomnosti slúžbukonajúci zamestnanec zabezpečí cennosti a osobné veci klienta pred stratou, poškodením.

4. Zápis:

- záznam o úraze PSS v programe Cygnus v položke **Karta klienta/záznam starostlivosti** urobí slúžbukonajúci zamestnanec, ktorý PSS s úrazom našiel alebo bol svedkom úrazu alebo za PSS, v čase úrazu zodpovedal, v zázname presne uvedie čas a priebeh úrazu.

- HS/službukonajúca sestra LO, zapíše v programe Cygnus v položke **Karta klienta /záznam starostlivosti** údaje zistené pri vyšetrení a hodnotení stavu PSS (hodnoty fyziologických funkcií, rozsah a druh poranenia) ďalej zapíše spôsob ošetrovania a ďalšieho ošetrovania ak je potrebné (privolanie ZZS, hospitalizácia a pod).
- HS/službukonajúca sestra v spolupráci s pracovníkom, ktorý PSS s úrazom našiel alebo bol svedkom úrazu alebo za PSS, v čase úrazu zodpovedal, informuje určeného zákonného zástupcu PSS alebo blízkeho príbuzného o úraze a prípadnej možnej hospitalizácii.
- Sociálny pracovník/manažér kvality urobí štatistický záznam o udalosti v programe **Cygnus** v položke **OZNAMY/Ostatná dokumentácia/mimoriadne udalosti**, kde uvedie dátum, meno PSS a typ udalosti.

B) Napadnutie zamestnanca agresívnym PSS, napadnutie iného PSS agresívnym PSS, bitka medzi PSS

Stav, kedy je PSS nespokojný, jeho forma agresivity sa stupňuje a buď ústne, fyzicky alebo emocionálne chce ublížiť zamestnancovi alebo inému PSS.

1. Rizikové faktory:

a) násilnícke správanie v anamnéze PSS

- hrozby (napr. verbálne vyhrážanie, nadávanie, hrešenie, výhražné poznámky, listy, sexuálne vyhrážky, záchvat zúrivosti, hádzanie predmetov, búchanie dvermi....),
- asociálne správanie (krádeže, vypožičiavanie, odmietanie jedla, liekov, ignorácia, vyžadovanie privilégií...).

b) ostatní faktory:

- neurologické (úraz hlavy, epilepsia....),
- psychiatrické (poruchy správania, mentálna retardácia...)
- kognitívna porucha (znížený intelekt, organický psychosyndróm....),
- vrodené abnormality,
- abúzus alkoholu, drog, intoxikácia – toxická reakcia na liek,
- psychotické zmeny (sluchové, zrakové halucinácie, bludy, nelogické zmýšľanie, panické a manické stavy.....),
- samovražedné správanie, impulzivnosť, dostupnosť zbrane,
- strnutý postoj, zatínanie pästí, zubov, hyperaktivita, nervózne chodenie sem a tam, zadychčanosť, výhražný postoj,
- vyjadrenie túžby ublížiť iným (priamo, nepriamo),
- neustále násilné myšlienky.

2. Prevencia:

- školenia zamestnancov k danej problematike,
- zabrániť prístupu k návykovým látkam (alkohol, drogy a iné),
- využiť všetky komunikačné zručnosti, snažiť sa PSS zamestnať,
- sledovať správanie PSS, identifikovať provokujúce faktory a eliminovať ich,
- pravidelne sledovať užívanie liekov, užívanie liekov pod dohľadom..

3. Postup :

VP č.58-V_Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií, pri používaní prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia

- zamestnanec, ktorý bol napadnutý, prípadne je svedkom napadnutia či bitky medzi PSS na zvládnutie situácie prednostne využíva prostriedky netelesného obmedzenia PSS:
 - verbálnu komunikáciu,
 - odvrátenie pozornosti,
 - aktívne počúvanie.
- **v komunikácii s agresívnym PSS zamestnanec:**
 - udržiava bezpečnú vzdialenosť, sebakontrolu, má uvoľnené držanie tela a nenásilný, pokojný prejav, snaží sa vytvoriť atmosféru dôvery a mať klienta stále „na očiach“,
 - opakovane vyzve PSS, aby prestal,,
 - položí PSS priamu otázku prečo je agresívny, čo ho viedlo k agresívnemu konaniu.....,
 - snaží sa zistiť spúšťač agresívneho správania a spolu s PSS hľadať najvhodnejší spôsob riešenia jeho problému,
 - udržiava s klientom priamy, vytrvalý oční kontakt,
 - rozpráva na neho prísny, rozhodným hlasom.
- zamestnanec si bezodkladne privolá pomoc ďalších zamestnancov v prípade potreby aj HS/ službukonajúcu sestru LO, hlasným volaním prípadne ak je to možné telefonicky,
- ak je možné zamestnanec odstráni z dosahu agresívneho PSS predmety, ktorými môže ublížiť sebe alebo iným,
- zamestnanci sa snažia pristupovať k agresívnemu PSS vždy spredu, z bezpečnej vzdialenosti a zaujať dominantný (panovačný) postoj s dlaňami dole, vždy si nechávajú voľný prístup na únik a sú pripravení k rýchlym pohybom a úskokom,
- zamestnanci sa pokúsia o izoláciu PSS od ostatných PSS - sprevádzanie do izby, spoločenskej miestnosti.....,
- **v prípade pokračovania agresívneho správania prípadne vyhocovania situácie** použijú zamestnanci:
 - **telesné obmedzenie PSS** použitím špeciálnych úchopov a umiestnenie PSS do miestnosti, ktorá je určená na bezpečný pobyt alebo použitím liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria, použitie liekov konzultuje a realizuje HS/službukonajúca sestra LO,
 - **privolajú PZ SR a ZZS (tel. č. 112, 155, 158),**
 - ak dôjde počas agresívneho správania PSS k zraneniu osôb, HS/službukonajúca sestra LO zabezpečí prvotné ošetrovanie PSS prípadne zamestnanca, a podľa závažnosti poranenia rozhodne o ďalšom postupe (privolanie ZZS, ošetrovanie na odbornej ambulancii)
- po zvládnutí situácie zamestnanec informuje príslušného vedúceho.

4. Zápis:

- bezodkladne po zvládnutí situácie vykoná zamestnanec, ktorý bol napadnutý, prípadne bol svedkom agresívneho správania PSS, zápis v programe CYGNUS v položke **Karta klienta/záznamy - záznam starostlivosti**, zápis musí obsahovať presný popis udalosti, čas a spôsob riešenia situácie,
- pri nevyhnutnosti použitia **telesných a netelesných obmedzení** urobí službukonajúci pracovník podrobný záznam o udalosti v **Karta klienta/+záznamy, záznam starostlivosti**. Záznam musí obsahovať **dátum, presný čas obmedzenia, doba obmedzenia, spôsob obmedzenia, popis okolností, popis zranení**,
- podanie liekov zaznamenáva službukonajúca sestra LO do programu Cygnus v položke **Karta klienta/záznam a hodnotenie starostlivosti**,

- na základe záznamu o mimoriadnej situácii, ktorý vykonal službukonajúci personál sociálny pracovník/ manažér kvality urobí **záznam v registri telesných a netelesných obmedzení** vedenom v ZSS Hrabiny. Register telesných a netelesných obmedzení je uložený na LO v pracovni sestier. Zároveň sociálny pracovník/ manažér kvality nahlasuje použitie telesného a nesteleného obmedzenia na MPSVaR najneskôr do **8 kalendárnych dní** odo dňa uplatnenia obmedzenia prijímateľa sociálnej služby a zákonnému zástupcovi/ súdom stanovenému opatrovníkovi alebo blízkej osobe PSS.
- V prípade zranenia klienta / zamestnanca urobí sociálny pracovník/ manažér kvality štatistický záznam o úraze v programe **Cygnus** v položke **Oznamy/ ostatná dokumentácia / mimoriadne udalosti**, kde uvedie dátum, meno a typ udalosti.

C) Hroziaca alebo prebiehajúca agresivita návštevníka voči personálu alebo PSS

Stav, kedy je návštevník nespokojný, jeho forma agresivity sa stupňuje a buď ústne, fyzicky alebo emocionálne chce ublížiť zamestnancovi alebo inému PSS.

1. Prevencia:

- školenia k danej problematike
- asertívne správanie

2. Prejavy agresivity návštevníka:

- **verbálne** – slovné vyhrážanie, urážanie, nadávanie, poznámky, osočovanie..,
- **neverbálne** – hádzanie predmetov, búchanie s dvermi, výhražný postoj, zatínanie pästí, zubov, fyzické násilie.....

3. Postup:

- pri riešení konfliktnej situácie je každý zamestnanec povinný dodržiavať Etický kódex zamestnanca, P-01-Organizačný poriadok....
- zamestnanec, voči ktorému je agresivita návštevníka namierená/zamestnanec, ktorý je svedkom agresivity návštevníka voči PSS, zhodnotí situáciu a vyhodnotí konkrétne hroziace nebezpečenstvo,
- zamestnanec si bezodkladne privolá pomoc ďalších zamestnancov a v prípade potreby hlasným volaním prípadne ak je to možné telefonicky,
- **v komunikácii s agresívnym návštevníkom zamestnanec:**
 - udržiava bezpečnú vzdialenosť, sebakontrolu, má uvoľnené držanie tela a nenásilný, pokojný prejav,
 - opakovane vyzve PSS, aby prestal,
 - slovné vyjadrí chápanie situácie,
- pri verbálnom útočení ak agresor neprestáva:
 - zamestnanec agresora upozorní, že nie je povinný znášať jeho útočenie a taktne odíde,
- pri fyzickom napadnutí sa snažiť zamestnanec do príchodu pomoci:
 - udržať bezpečnú vzdialenosť,
 - zvýšením hlasu, vyzve agresora, aby prestal,
 - je pripravený k rýchlym pohybom a úskokom,

VP č.58-V_Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií, pri používaní prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia

- sleduje pohyby agresora a v rámci zachovania vlastnej bezpečnosti zvolí spôsob obrany (únik z priestoru, „postaví sa“ agresorovi),
- vždy si nechá voľný prístup na únik a pre vstup ďalšieho personálu
- ak agresia pretrváva, pokračuje prípadne sa stupňuje zamestnanec upozorní návštevníka, že bude volať PZ SR (tel. č. 112, 158)
- ak agresia pokračuje aj napriek upozorneniu zamestnanec privolá PZ SR (tel. č. 112, 158)
- **informovať bezodkladne o situácii riaditeľa/vedúceho úseku prípadne sociálneho pracovníka.**

4. Zápis :

- po zvládnutí situácie vykoná zamestnanec, voči ktorému je agresivita návštevníka namierená/zamestnanec, ktorý je svedkom agresivity návštevníka voči PSS v programe Cygnus v položke Denné hlásenie (podľa príslušného oddelenia),
- sociálny pracovník/ manažér kvality urobí štatistický záznam o udalosti v programe **Cygnus** v položke **OZNAMY/Ostatná dokumentácia/mimoriadne udalosti**, kde uvedie dátum, meno PSS a typ udalosti
- prípadné záznamy PZ SR zamestnanec odovzdá príslušnému vedúcemu.

D) Pokus o samovraždu, samovražda

Samovražda alebo suicídium je úmyselné zakončenie vlastného života samovoľným aktom, ktorý privedie smrť.

1. Rizikové faktory:

- samota (vdovec/a, rozvod, bezdetnosť.....),
- anamnéza samovražedných pokusov, samovražda v rodine,
- hypochondria, chronické alebo terminálne ochorenie,
- závažná depresia, psychóza, závažná porucha osobnosti, alkoholizmus, abúzus drog,
- emočný stav ako beznádej, zúfalstvo, zvýšená úzkosť, panika, hnev, nepriateľské správanie,
- osobné zdroje: neúspešnosť v živote, zle kontrolovaný afekt,
- sociálne zdroje: konfliktné medziľudské vzťahy, nezdravé rodinné vzťahy, sociálna izolácia,
- slovné signály: hovorenie o smrti, otázky ohľadne dávky, poznámky: „bude lepšie, keď tu nebudem“.....,
- behaviorálne signály týkajúce sa správania – zbavovanie sa osobných vecí, písanie poslednej vôle...,
- sexuálna orientácia.

2. Prevencia:

- školenia k danej problematike,
- rozpoznať rizikové faktory,
- využiť všetky komunikačné zručnosti, snažiť sa PSS zamestnať,
- pravidelné sledovanie správania rizikového PSS,
- pravidelné užívanie liekov resp. užívanie liekov pod dohľadom,
- minimalizácia stresových situácií.

3. Postup:

Pokus o samovraždu PSS:

VP č.58-V_Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií, pri používaní prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia

- zamestnanec, ktorý zistí pokus o spáchanie samovraždy u PSS, bezodkladne privolá ďalší personál, HS/službukonajúcu sestru LO, hlasným volaním prípadne ak je možné telefonicky,
- zamestnanci sa snažia zabrániť dokonaniu činu:
 - vhodnou komunikáciou (odvrátenie pozornosti, slovné upokojenie, aktívne načúvanie, vyjadrenie pochopenia, prečo nastala situácia....., priama otázka „prečo chce spáchať samovraždu, čo ho k tomu viedlo.....“),
 - snaží sa vytvoriť atmosféru dôvery zamestnanec – PSS, vyzve ho aby prestal,
 - ak je možné nechá situáciu riešiť pre PSS akceptovaným, obľúbeným zamestnancom,
 - nechá PSS vyjadriť bez náhlenia pocit a príčinu realizácie činu, naznačí, že mu je k dispozícii dostatok personálu, ktorý mu bude pomôže riešiť jeho problémy (pre klienta dôležitý pocit bezpečia),
 - odstráni z dosahu predmety, ktorými môže PSS ublížiť sebe aj ostatným (ostré predmety, šnúrky, povrazy, lieky.....),
 - spolu s PSS hľadá najvhodnejší spôsob riešenia jeho problému,
 - s PSS rozpráva prísny, rozhodným hlasom, nepoužíva slovo „nerobte...“,
- zamestnanec má PSS stále „na očiach“, udržiava bezpečnú vzdialenosť a nedotýka sa klienta, nechať voľný prístup pre personál,
- **v prípade zvládnutia situácie** (samovraždy v štádiu pokusu) HS/službukonajúca sestra ošetrí prípadné poranenia PSS a rozhodne o privolaní ZZS a PZ SR a bezodkladne kontaktuje príslušného vedúceho úseku/riaditeľa,
- **v prípade neúspechu** použitia netelesného obmedzenia PSS a ďalšieho vyhodnocovanie situácie použijú zamestnanci prostriedky telesného obmedzenia PSS, použitím špeciálnych úchopov, umiestnenie PSS do miestnosti, ktorá je určená na bezpečný pobyt alebo použitím liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria, použitie liekov konzultuje a realizuje HS/službukonajúca sestra LO,
- **zamestnanci privolajú PZ SR a ZZS (tel. č. 112, 155, 158),**
Dokonaná samovražda PSS:
 - **v prípade dokonanej samovraždy** PSS, zamestnanec bezodkladne privolá pomoc ďalšieho personálu, HS/službukonajúcu sestru LO a poskytne PSS, potrebnú pomoc (laická KPR, zastavenie krvácania),
 - zároveň zamestnanci privolajú **ZZS a PZ SR (tel. č. 112, 155, 158), príslušného vedúceho a riaditeľa,**
 - zamestnanci sa snažia vzniknutou situáciou, čo najmenej narušiť chod zariadenia, eliminovať stres ostatných PSS a ak sa dá nasmerovať ich na izbu, prípadne spoločenskú miestnosť a pod.,
 - o udalosti pokusu o samovraždu/dokonanej samovraždy informuje bezodkladne zákonného zástupcu PSS/opatrovníka/blízkeho príbuzného HS/službukonajúca sestra/sociálny pracovník.

4. Zápis:

- bezodkladne po zvládnutí situácie vykoná zamestnanec, ktorý PSS našiel pri pokuse o samovraždu/dokonanej samovraždy zápis v programe CYGNUS v položke **Karta klienta/záznam a hodnotenie starostlivosti**, zápis musí obsahovať presný popis udalosti, čas a spôsob riešenia situácie,
- pri nevyhnutnosti použitia **telesných a netelesných obmedzení** urobí službukonajúci pracovník podrobný záznam o udalosti v **Karta klienta/+záznamy, záznam starostlivosti**. Záznam musí obsahovať **dátum, presný čas obmedzenia, doba obmedzenia, spôsob obmedzenia, popis okolností, popis zranení,**
- podanie liekov zaznamenáva službukonajúca sestra LO do programu Cygnus v položke **Karta klienta/záznam a hodnotenie starostlivosti,**

- na základe záznamu, ktorý vykonal službukonajúci personál sociálny pracovník/ manažér kvality urobí **záznam v registri telesných a netelesných obmedzení** vedenom v ZSS Hrabiny. Register telesných a netelesných obmedzení je uložený na LO v pracovni sestier. Zároveň sociálny pracovník/ manažér kvality nahlasuje použitie telesného a netelesného obmedzenia na MPSVaR najneskôr do **8 kalendárnych dní** odo dňa uplatnenia obmedzenia prijímateľa sociálnej služby a zákonnému zástupcovi/ súdom stanovenému opatrovníkovi alebo blízkej osobe PSS.
- V prípade zranenia klienta / zamestnanca urobí sociálny pracovník/ manažér kvality štatistický záznam o úraze v programe **Cygnus** v položke **Oznamy/ ostatná dokumentácia / mimoriadne udalosti**, kde uvedie dátum, meno a typ udalosti.

E) Nevrátenie sa PSS do zariadenia v dohodnutú dobu, útek, strata klienta

1. Prevencia:

- školenia k danej problematike,
- počet PSS je zamestnancami monitorovaný 5x denne (v čase podávania jedla), prípadne ISR alebo vychovávateľmi, ktorým boli pridelení do výchovných skupín,
- večerné a nočné kontroly sú realizované á 2 hod.
- poučenie PSS/zákonného zástupcu/opatrovníka, aby v prípade potreby zmeny času návratu, predĺženia „dovolenky“, nahlásil zmenu sociálnemu pracovníkovi prípadne službukonajúcemu personálu,
- zoznam a identifikácia PSS, u ktorých je zvýšené riziko útoku, odchodu, ktorý obsahuje opis, fotografiu PSS, tel. čísla PSS/zákonného zástupcu/opatrovníka/blízkeho príbuzného

2. Postup:

- zamestnanec, ktorý zistí nesúlad v počte PSS, identifikuje chýbajúceho PSS a bezodkladne, osobne alebo telefonicky, nahlási situáciu príslušnému vedúcemu/sociálnemu pracovníkovi,
- v nočných hodinách zamestnanec zistený nesúlad bezodkladne oznámi spoluslúžiacemu,
- prioritne zamestnanci využijú vlastné zdroje, ak PSS neoznámil predĺženie času návratu do 2. hod po nahlásení,
- zamestnanci bezodkladne po zistení nesúladu v počte PSS, kontaktujú PSS telefonicky ak vlastní mobilný telefón,
- v prípade, že PSS nevlastní mobilný telefón zamestnanci bezodkladne kontaktujú zákonného zástupcu/opatrovníka/blízkeho príbuzného,
- v prípade, že zamestnanec naďalej nevie identifikovať pohyb PSS bezodkladne kontaktuje PZ SR (tel. číslo 112, 158)
- po príchode PZ SR zamestnanec poskytne potrebné údaje pre identifikáciu PSS
- po návrate PSS dohodnú vedúca príslušného úseku a sociálny pracovník s PSS/zákonným zástupcom/opatrovníkom/blízkym príbuzným nápravné opatrenia.

3. Zápis:

- po zvládnutí situácie službukonajúci zamestnanec vykoná zápis o udalosti v programe **Cygnus** v položke **Karta klienta/záznam a hodnotenie starostlivosti**, zápis musí obsahovať presný popis udalosti, čas a spôsob riešenia situácie,

VP č.58-V_Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií, pri používaní prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia

- sociálny pracovník/ manažér kvality urobí štatistický záznam o udalosti v programe **Cygnus** v položke **OZNAMY/Ostatná dokumentácia/mimoriadne udalosti**, kde uvedie dátum, meno PSS a typ udalosti.

F) Uviaznutie PSS vo výťahu, resp. inej osoby, pokazený výťah

1. Prevencia:

- pravidelná realizácia kontrol výťahu a plošín podľa predpísaného plánu revízií zodpovedný je správca zariadenia v spolupráci s externou firmou, ktorá vykonáva revízie výťahov,
- každodenná vizuálne kontrola výťahu a plošín – zodpovedný správca zariadenia.

2. Porucha výťahu sa rozumie:

- výťah nejde,
- nedá sa privolať,
- neočakávane zastavuje s posádkou na medziposchodí,
- je neovládateľný - zastavuje na inom poschodí ako mal zvolené,
- zastaví pod alebo nad výstupnou plochou.

3. Postup:

- **osoba uviaznutá vo výťahu použije na privolanie pomoci zvonček vo výťahu prípadne silno búcha na dvere výťahu a hlasno volá o pomoc,**
- zamestnanec, ktorý prvý počuje búchanie alebo zvonenie uviaznutej osoby vo výťahu - silno zabúcha na dvere výťahu a nahlas vyzve uviaznutú osobu ku komunikácii, uviaznutú osobu sa snaží upokojiť a vysvetliť spôsob riešenia situácie,
- zamestnanec osobne alebo telefonicky privolá správcu zariadenia resp. pracovníka údržby, ktorý menšiu poruchu odstráni prípadne kontaktuje pracovníka externej firmy, - telef. kontakty sú u správcu zariadenia
- v prípade havarijnej situácie (**panika vo výťahu, požiar a pod.**) **zamestnanec ihneď volať HaZZ (tel. číslo 150, 112)**
- privolaný správca, údržbár a zamestnanci sa snažia do príchodu HaZZ vyslobodiť uviaznuté osoby,
- v prípade ak dôjde pri mimoriadnej udalosti k zraneniu či usmrteniu osoby privolá zamestnanec ZZS a PZ SR (tel. číslo 112,155,158) a bezodkladne informuje príslušného vedúceho zamestnanca a riaditeľa,
- po vyslobodení uviaznutých osôb zabezpečí, privolaný správca/pracovník údržby/pracovník externej firmy, a odstránenie poruchy
- **ak dôjde k poruche výťahu, plošín bez prítomnosti osôb** - správca zabezpečí odstránenie poruchy zmluvnou externou firmou.

4. Zápis :

- po zvládnutí situácie vypisuje správca zariadenia **ZÁZNAM O MIMORIADNEJ SITUACII**, ktorý musí byť vypísaný presne, zrozumiteľne.

G) Podozrenie na infekčné ochorenie – resp. epidémia

Infekčným ochorením označujeme príznakové aj bezpríznakové ochorenie, ktoré je vyvolané pôvodcom infekcie (patogénny agens) alebo jeho toxínmi. Vzniká v dôsledku prenosu patogénneho agensu alebo toxínu z nakazenej fyzickej osoby, zvierat'a alebo z neživého organizmu na vnímavého jedinca.

1. Najčastejšie príznaky:

- zvýšená teplota,
- hnačka,
- zvracanie,
- bolesti hlavy, brucha,
- vyrážky,
- kašeľ,
- zakrvácanie do kože a pod....

2. Prevencia:

- školenia k danej problematike,
- očkovanie,
- časté umývanie rúk dezinfekčnými prostriedkami,
- dodržiavanie protiepidemiologických opatrení,
- obmedzenie kumulovania klientov - realizovania terapií, aktivít.....,
- obmedzenie, zákaz návštev na určité obdobie.

3. Postup:

- zamestnanec, ktorý zistí u PSS výskyt zdravotných ťažkostí, ktoré by mohli byť príznakmi infekčného ochorenia bezodkladne informuje HS/sluzbukonajúcu sestru LO, ak zamestnanec identifikuje u seba výskyt príznakov infekčného ochorenia bezodkladne informuje príslušného vedúceho,
- HS/sluzbukonajúca sestra LO bezodkladne kontaktuje lekára a zabezpečí vyšetrenie PSS u lekára,
- v prípade potvrdenia nákazy zabezpečí HS/sluzbukonajúca sestra izoláciu postihnutého a riadi sa pokynmi lekára,
- hlavná sestra zabezpečí dodržiavanie všeobecných zásad pri výskyte epidémie (dezinfekcia rúk, priestorov izieb PSS, ochranný odev, hygienická manipulácia s prádlom chorého - ako s infekčným materiálom),
- HS nahlási výskyt infekčného ochorenia RÚVZ a informuje príslušného vedúceho o výskyte epidémie,
- príslušný vedúci zamestnanec obmedzí realizovanie terapií, aktivít, kde dochádza ku kumulácii PSS, nariadi zákaz návštev,
- sluzbukonajúca sestra LO sleduje zdravotný stav PSS a riadi sa pokynmi lekára.

4. Zápis:

- zamestnanec, ktorý identifikoval u PSS výskyt vykoná záznam v programe Cygnus v položke **Karta klienta/záznam a hodnotenie starostlivosti**, zápis musí obsahovať presný popis udalosti, čas a spôsob riešenia situácie,
- sociálny pracovník/ manažér kvality urobí štatistický záznam o udalosti v programe **Cygnus** v položke **OZNAMY/Ostatná dokumentácia/mimoriadne udalosti**, kde uvedie dátum, meno PSS a typ udalosti

VP č.58-V_Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií, pri používaní prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia

- službukonajúca sestra LO vykonáva príbežne záznam o zmenách zdravotného stavu postihnutých PSS v programe **Cygnus v položke Karta klienta/záznam a hodnotenie starostlivosti** .

H) PSS nahlási stratu, krádež

1. Prevencia:

- školenia k danej problematike,
- každý PSS zariadenia musí mať vytvorené podmienky k tomu, aby si mohol zabezpečiť svoje cennosti pred stratou a to:
 - kľúč od izby, skrinky,
 - depozitný účet (vedie SP zariadenia, PSS je oboznámený s prístupom k účtu),
 - depozitný sklad/trezor (SP),
- PSS je v deň nástupu preukázateľne oboznámený s Domácim poriadkom DSS Hrabiny P č. 02, ktorý v článku IV. bod 2 pojednáva o pravidlách úschovy cenných vecí PSS, (SP)
- minimalizácia prítomnosti cudzieho PSS v izbe, ak si to PSS výslovne nepraje,
- poučenie PSS o možnosti úschovy cenných vecí (u SP).

2. Postup:

- zamestnanec, ktorému PSS oznámi stratu alebo krádež, vypočuje dotknutého/ých PSS a udalosť zaznamená v programe **Cygnus v položke Karta klienta/záznam a hodnotenie starostlivosti**, v zázname uvedie čo, a kedy sa PSS stratilo, miesto, kde prišlo k strate, rozsah škody, resp. iné okolnosti súvisiace so stratou, krádežou a spôsob riešenia,
- zamestnanec bezodkladne informuje vedúceho príslušného úseku/sociálneho pracovníka,
- zamestnanci sa pokúsia s PSS stratenú vec nájsť,
- ak sa stratenú vec nepodarí nájsť príslušný vedúci/sociálny pracovník zhodnotia situáciu a po dohode s PSS rozhodnú o nutnosti privolať PZ SR (tel. číslo 112, 158),
- SP informuje zákonného zástupcu/opatrovníka/blízkeho príbuzného

3. Zápis :

- zamestnanec, ktorému bola strata alebo krádež nahlásená udalosť zaznamená v programe **Cygnus v položke Karta klienta/záznam a hodnotenie starostlivosti**, v zázname uvedie čo, a kedy sa PSS stratilo, miesto, kde prišlo k strate, rozsah škody, resp. iné okolnosti súvisiace so stratou, krádežou a spôsob riešenia,
- príslušný vedúci vypíše ZÁZNAM O MIMORIADNEJ SITUACII, ktorý musí byť vypísaný presne, zrozumiteľne, na základe informácií PSS a zamestnanca, ktorému bola udalosť nahlásená,
- SP vypíše potvrdenie o oboznámení PSS s DP ZSS Hrabiny, ktoré vlastnoručne podpíše PSS/zákonný zástupca/opatrovník/blízky príbuzný, potvrdenie zakladá SP do spisu PSS,
- p.p. dohodnúť nápravné opatrenia (PSS/zákonný zástupca/opatrovník, príslušný vedúci/ SP, riaditeľ)

I) Úmyselné, neúmyselné poškodenie majetku PSS

1. Prevencia:

- PSS je v deň nástupu preukázateľne oboznámený s Domácim poriadkom DSS Hrabiny P č. 02, ktorý v článku VIII, bod 9 pojednáva o úmyselnom poškodzovaní majetku zariadenia.
- Priebežná vizuálna kontrola izieb, spoločných priestorov personálom, nahlasovanie opráv.
- Zvýšený dohľad nad PSS, ktorý majú sklon poškodzovať majetok.

2. Postup:

- zamestnanec, ktorý počas služby zistí poškodenie majetku zariadenia klientom okamžite zistenú závalu napíše do knihy opráv, ktorá je umiestnená na prízemí v chodbe pred údržbou.
- V prípade závažnejšieho poškodenia - rozbité okno, dvere a pod. ihneď kontaktuje správcu zariadenia a vedúceho úseku/ riaditeľa.
- Do odstránenia závady službukonajúci personál zabezpečí, aby sa PSS nezdržiavali v priestore, kde došlo k poškodeniu majetku a zabezpečí, aby nedošlo k poškodeniu zdravia, prípadne poraneniu PSS.

3. Zápis :

- Po nahlásení závady spôsobenej PSS službukonajúci personál urobí zápis v programe Cygnus, karta klienta/ záznam - hodnotenie starostlivosti. V zápise uvedie kedy a ako k poškodeniu došlo, presný rozsah škody.
- O rozsahu škody vedúca úseku/ sociálny pracovník informuje zákonného zástupcu / opatrovníka PSS.
- p.p. sa dohodnú nápravné opatrenia (PSS/zákonný zástupca/opatrovník, príslušný vedúci/ SP, riaditeľ)

ČI. IV.

Možné príčiny vzniku mimoriadnych situácií zo strany personálu

A) Zamestnanec nepríde do služby (bez predchádzajúcej informácie o neprítomnosti)

1. Postup:

- slúžiaci zamestnanec bezodkladne informuje príslušného vedúceho o neprítomnosti spolu slúžiaceho,
- príslušný vedúci sa pokúsi telefonicky spojiť so zamestnancom, ktorý do služby nenastúpil,
- slúžiaci zamestnanec zotrvá na pracovisku do príchodu zamestnanca určeného príslušným vedúcim,
- v prípade ak zamestnanec nepríde do nočnej zmeny, prevezme službu za neho jeden pracovník celodennej zmeny a ihneď informujú o situácii príslušného vedúceho, ten následne kontaktuje zamestnanca, zabezpečí náhradu,
- zamestnancovi, ktorý zostal v zmene následne za tento čas prislúcha náhradné voľno,

2. Zápis :

- príslušný vedúci zapíše zmeny do rozpisu služieb a neprítomnosť zaeviduje vo výkaze mzdových nárokov (absencia, iné...)

- príslušný vedúci vypíše ZÁZNAM O MIMORIADNEJ SITUACII, ktorý musí byť vypísaný presne, zrozumiteľne.

B) Náhle zhoršenie zdravotného stavu zamestnanca v službe, pracovný úraz

1. Prevencia :

- pravidelné školenia BOZP (pracovný úraz)
- používanie ochranného pracovného oblečenia, obuvi,

2. Postup:

- zhoršenie zdravotného stavu zamestnanca:

- zamestnanec bezodkladne oznámi túto skutočnosť príslušnému vedúcemu/riaditeľovi
- podľa zdravotného stavu je zamestnancovi privolaná ZZS/odchádza na vyšetrenie alebo domov,
- službu dočasne prevezme spolu slúžiaci zamestnanec do príchodu náhradného zamestnanca
- príslušný vedúci zamestnanec zabezpečí náhradnú službu.

- pri úraze:

- ak je to možné ošetrovanie prevedie sám zamestnanec, resp. potrebnú pomoc zamestnancovi poskytne HS/službukonajúca sestra LO,
- podľa závažnosti úrazu HS/službukonajúca sestra privolá ZZS,
- zamestnanec, ktorý utrpel úraz počas služby, bezodkladne informuje o tejto skutočnosti príslušného zamestnanca vedúceho riadiť sa VP č. 31-V Smernica na určenie postupov pri vzniku úrazu a nebezpečnej udalosti,
- ak lekár uzná zamestnanca práceneschopným, zamestnanec túto skutočnosť bezodkladne oznámi príslušnému vedúcemu a zároveň si zabezpečí doručenie PN zamestnávateľovi.

3. Zápis:

- ak to stav zamestnanca umožní urobí o skutočnosti a následnom riešení zápis do „**Knihy úrazov**“ (čas + popis +svedok) vid'. VP č. 31 – V Smernica na určenie postupov pri vzniku úrazu a nebezpečnej udalosti,
- podľa závažnosti úrazu ďalší postup rieši externý autorizovaný bezpečnostný technik.

C) Prechodný nedostatok personálu (PN, OČR, epidémia, rozviazanie pracovného pomeru....)

1. Postup:

- operatívne situáciu riešia vedúci zamestnanci a to dočasným navýšením počtu služieb (pri dodržaní podmienok Zákonníka práce o nadčasových hodinách, odvolaním z dovoleniek, voľna...),
- príslušný vedúci o stave bezodkladne informuje riaditeľa zariadenia (zápis na porade o stave a riešení),
- pri dlhodobom krízovom stave nedostatku personálu situáciu bezodkladne rieši riaditeľ spolu s vedúcimi zamestnancami,
- dočasne sa pozastaví poskytovanie niektorých služieb (rehabilitácia...), musia byť dodržané základné služby a starostlivosť o klientov,
- o krízovej situácii zrozumiteľne informujú vedúci zamestnanci PSS/ zákonných zástupcov/opatrovníkov alebo blízkych príbuzných,

VP č.58-V_Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií, pri používaní prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia

- riaditeľ zariadenia o krízovej situácii informuje zriaďovateľa.

2. Zápis :

- príslušný vedúci zamestnanec vypíše ZÁZNAM O MIMORIADNEJ SITUACII, bude slúžiť k vyhodnoteniu rizík.

D) Pracovník pod vplyvom alkoholu, iných omamných látok alebo príde opitý, indisponovaný

1. Prevencia:

- pravidelné školenia BOZP,
- zákaz požívania alkoholických a omamných látok na pracovisku všeobecne (aj mimo pracovnej doby).

2. Postup:

- postupuje sa v zmysle vnútorného predpisu VP č. 34-V Smernica na kontrolu používania alkoholických nápojov a iných omamných látok.

3. Zápis :

- Zápis o vykonaní kontroly zamestnancov, či nepracujú pod vplyvom alkoholu, omamných alebo psychotropných látok, bude slúžiť k vyhodnoteniu rizík.

E) Krádež, straty

1. Prevencia :

- minimalizácia prítomnosti cudzích osôb v priestoroch vyhradených pre zamestnancov,
- zamykanie priestorov zamestnancov v ich neprítomnosti (miestnosť službukonajúcich, ambulancia, kancelárie,

2. Postup:

- zamestnanec, ktorý zistí krádež alebo stratu vyhodnotí situáciu,
- bezodkladne informuje príslušného vedúceho/riaditeľa,
- podľa charakteru krádeže, straty príslušný vedúci/riaditeľ rozhodne o privolaní PZ SR (tel. číslo 158,112),
- v ďalšom postupe sa zamestnanec riadi pokynmi vedúceho resp. PZ,

3. Zápis :

- príslušný vedúci zamestnanec vypíše ZÁZNAM O MIMORIADNEJ SITUACII, bude slúžiť k vyhodnoteniu rizík.

F) Úmrtie zamestnanca pri výkone služby

1. Prevencia:

- školenia BOZP

2. Postup:

- zamestnanec, ktorý našiel iného zamestnanca bez známok života alebo bol svedkom udalosti, **ihneď privolá ZZS** (tel. č. 112, 155) a poskytne **potrebnú pomoc - neodkladnú prvú pomoc – laickú KPR** (§ 177 ods. 1,2, § 178 zákona 300/2005 Z.z.),

- bezodkladne privolá hlasným volaním alebo telefonicky pomoc ďalších zamestnancov HS/službukonajúcu sestru LO,
- podľa možnosti zaistí intimitu situácie pre obe strany (zamestnanec, PSS),
- bezodkladne informuje príslušného vedúceho,
- príslušný vedúci privolá PZ SR (tel. č. 112, 158),
- službu dočasne prevezme spolu slúžiaci pracovník,
- príslušný vedúci zamestnanec zabezpečí náhradnú službu.

3. Zápis:

- príslušný vedúci zamestnanec vypíše ZÁZNAM O MIMORIADNEJ SITUACII, bude slúžiť k vyhodnoteniu rizík.

Čl. V.

Možné príčiny vzniku mimoriadnych situácií z technických príčin, živelným ohrozením a iné

A) Výpadok elektrickej energie

1. Prevencia:

- pravidelne vykonávať revíziu elektrickej inštalácie podľa platných predpisov.

2. Postup:

- zistiť dôvod a dĺžku prerušenia el. energie správcom zariadenia (výpadok v zariadení, aj mimo zariadenia), v prípade neprítomnosti ho kontaktovať službukonajúcim personálom správcu zariadenia na služobný mobil,
- zabezpečiť núdzové osvetlenie,
- skontrolovať ističe(dodržanie BOZP)
- zistiť službukonajúcim personálom či nie je vo výťahu osoba,
- poruchu v zariadení sa správca zariadenia snaží čo najskôr odstrániť resp. zmluvnou firmou,
- porucha v dodávke el. energie - správca kontaktuje poruchovú službu zmluvného dodávateľa energie,
- o výpadku informovať bezodkladne ostatný personál a PSS zariadenia,
- správa zariadenia prípadne službukonajúci personál informuje riaditeľa,
- po obnovení dodávky el. energie skontrolovať funkčnosť el. zariadení,
- o funkčnosti správcu zariadenia informuje bezodkladne ostatný personál a PSS zariadenia.

3. Zápis:

- správca zariadenia vypíše ZÁZNAM O MIMORIADNEJ SITUACII, ktorý bude slúžiť k vyhodnoteniu rizík.

B) Prerušenie dodávky vody

1. Prevencia:

- pravidelné čistenie prameňov,

- pravidelná kontrola vodojemu.

2. Postup:

- informovať správcu zariadenia a riadiť sa jeho pokynmi,
- zistiť dôvod a dĺžku prerušenia dodávky vody,
- informovať bezodkladne ostatný personál a PSS zariadenia,
- poruchu v zariadení sa správca snaží čo najskôr odstrániť resp. zmluvnou firmou,
- pri krátkej poruche dodávky vody zabezpečiť najnutnejšiu zásobu pre PSS a personál,
- pri dlhšej odstávke je zdroj pitnej vody zabezpečený prostredníctvom STVaK,
- stav je nahlásený aj na RÚVZ,
- informovať bezodkladne riaditeľa.

3. Zápis:

- správca zariadenia vypíše ZÁZNAM O MIMORIADNEJ SITUACII, ktorý bude slúžiť k vyhodnoteniu rizík.

C) Prerušenie dodávky plynu

1. Prevencia :

- pravidelná denná kontrola kotlov správcom zariadenia alebo údržbárom,
- pravidelná denná kontrola radiátorov v zimnom období správcom zariadenia alebo údržbárom,
- pravidelná servisná kontrola externými firmami za čo je zodpovedný správca zariadenia.

2. Postup:

- informovať správcu zariadenia a riadiť sa jeho pokynmi,
- zistiť správcom zariadenia dôvod a dĺžku prerušenia dodávky (výpadok v zariadení, aj mimo zariadenia),
- podľa pokynov správcu zariadenia informovať bezodkladne ostatný personál a PSS zariadenia
- poruchu v zariadení (na kotloch, radiátoroch) sa správca snaží čo najskôr odstrániť resp. zmluvnou firmou,
- porucha v dodávke plynu - správca kontaktuje poruchovú službu SPP
- správca zariadenia informuje bezodkladne riaditeľa,
- pri krátkej poruche plynu zabezpečiť v zimnom období najnutnejšiu zásobu nákupom prikrývk pre PSS,
- personál zabezpečí aby boli PSS dostatočne teplo oblečení,
- pri dlhšej poruche dodávky plynu SP zariadenia informujú o situácii príbuzných klientov, ak to stav umožní si klientov prechodne vezmú na „Dovolenku“.
- riaditeľ informuje VÚC B.Bystrica a zabezpečia náhradné ubytovanie PSS – je vyhlásení núdzový stav a režim.

3. Zápis:

- správca zariadenia vypíše ZÁZNAM O MIMORIADNEJ SITUACII, ktorý bude slúžiť k vyhodnoteniu rizík.

D) Únik plynu

1. Prevencia:

- pravidelná denná kontrola kotlov správcom zariadenia alebo údržbárom,
- pravidelné školenia personálu BOZP, PP,
- pravidelná servisná kontrola externými firmami za čo je zodpovedný správca zariadenia.

2. Postup:

- pri zistení úniku plynu okamžite uzavrieť hlavný prívod plynu označený „**Hlavný uzáver plynu**“ (viď. školenia BOZP)
- informovať správcu zariadenia a riadiť sa jeho pokynmi,
- zistiť zdroj a rozsah úniku správcom zariadenia,
- podľa pokynov správcu zariadenia informovať bezodkladne ostatný personál a klientov zariadenia

- **Zákaz manipulovania s otvorením ohňom – oboznámiť personál a klientov a dohliadať na PSS (fajčenie....)**
- správca sa snaží poruchu čo najskôr odstrániť resp. zmluvnou firmou
- ak je porucha plynu mimo kompetencie oboch správcu kontaktuje poruchovú službu SPP, HaZZ,
- informovať bezodkladne riaditeľa,
- personál zariadenia priebežne kontroluje stav PSS (zdravotný + psychický stav) a predchádzajú vzniku paniky (poskytujú potrebnú pomoc prípadne privolajú ZZS),
- ak je nutné zabezpečiť Evakuáciu PSS, riadia sa Evakuačným plánom, BOZP, PP)
- pri krátkej odstávke plynu zabezpečiť v zimnom období najnutnejšiu zásobu nákupom prikrývok pre klientov,
- personál zabezpečí, aby boli PSS dostatočne teplo oblečení,
- pri dlhšej poruche dodávky plynu, riaditeľ a SP zariadenia informujú o situácii príbuzných PSS, ak to stav umožní si PSS prechodne vezmú na „Dovolenku“,
- riaditeľ informuje obec, VÚC a zabezpečia náhradné ubytovanie PSS – je vyhlásený núdzový stav a režim.

3. Zápis:

- správca zariadenia vypíše ZÁZNAM O MIMORIADNEJ SITUACII, ktorý bude slúžiť k vyhodnoteniu rizík.

E) Požiar

1. Prevencia:

- pravidelné školenia personálu BOZP, PO externou zmluvnou firmou,
- PSS a personál sú preukázateľne oboznámení so základnými predpismi (Evakuačný plán, VP č. 44-V Smernica na určenie podmienok organizácie výchovy zamestnancov v oblasti BOZP a vedia kde sa nachádza),
- dodržiavanie predpisov PO, BOZP,
- pravidelná revízia el. spotrebičov, zodpovedný správca zariadenia, vedúci zamestnanci a exter. pracovník),
- pravidelná kontrola hasiacich prístrojov a hydrantov - zodp. správca, exter. pracovník),
- jasne vyznačenie núdzových východov – zodpovedný správca a exter. prac.
- voľný prístup k hasiacim zariadeniam,
- 1x ročne precvičovanie – simulácia situácií s možnou evakuáciou PSS (zodp. riaditeľ, správca, exter. pracovník)

2. Postup:

- pri zistení požiaru – lokalizovať rozsah,
- informovať bezodkladne ostatný personál a PSS zariadenia,
- riadiť sa požiarnymi predpismi, vid'. nástenky na chodbách, pri hasiacich prístrojoch, VP 09-V – Povinnosti zamestnávateľa pri bezprostrednom a vážnom ohrození života alebo zdravia, volať HaZZ (tel. č. 112 150),
- informovať riaditeľa a správcu a riadiť sa ich pokynmi,
- snažiť sa do príchodu hasičov – podľa možnosti zabrániť šíreniu požiaru a hasiť požiar
- personál zariadenia priebežne kontroluje stav PSS (zdravotný + psychický stav) a predchádzajú vzniku paniky (poskytujú PP prípadne volajú ZZS),
- **ak je v miestnosti osoba ihneď ju evakuovať a zamedziť prístup iným osobám,**
- ak je nutné zabezpečiť evakuáciu PSS vid'. Evakuačný plán, BOZP, PP.

3. Zápis:

- správca zariadenia vypíše ZÁZNAM O MIMORIADNEJ SITUACII, ktorý bude slúžiť k vyhodnoteniu rizík.

F) Vniknutie/vlamanie sa do objektu zariadenia

1. Prevencia:

- oplotenie areálu,
- uzamykanie vchodových dvier,
- pravidelné školenia zamestnancov k danej problematike.

2. Postup:

- prvá osoba personálu, ktorá zistí alebo prevezme informáciu o vlamaní/vniknutí do objektu ihneď zavolá PZ SR (tel. č. 158,112) (podať jasné, presné informácie),
- riadiť sa ich pokynmi,
- nepokúšať sa zlodejov zastaviť, najlepšie je zaistiť svedkov,
- ihneď informovať vedúcu úseku,
- snažiť sa zabezpečiť pokojnú atmosféru – s prihliadnutím na PSS,
- ak sa dá miesta vniknutia nechať neporušené, neupratovať.....

3. Zápis:

- vypísať ZÁZNAM O MIMORIADNEJ SITUACII vedúcim zamestnancom,
- archivovať zápis Polície (zodp. vedúci zamestnanec).

G) Havária služobného vozidla počas služobnej cesty

1. Prevencia:

- pravidelné školenia k danej problematike.

2. Postup:

- odstaviť vozidlo, označiť miesto nehody, poskytnúť zranením PP,
- následne volať ZZS a PZ SR (tel. č. 155, 158, 112) - podať jasné, presné informácie,
- ak je škoda na majetku volať iba PZ SR (tel. č. 112, 158),

VP č.58-V_Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií, pri používaní prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia

- riadiť sa ich pokynmi,
- spísať záznam o dopravnej nehode (formulár v služobnom vozidle - v knihe jász) + podpisy zúčastnených osôb,
- urobiť fotodokumentáciu, zaistenie svedkov,
- ihneď informovať riaditeľa zariadenia.

3. Zápis:

- zamestnanec, ktorý bol vodičom služobného vozidla v čase dopravnej nehody vypíše u príslušného vedúceho ZÁZNAM O MIMORIADNEJ SITUACII.

**Čl. V.
Vyhodnotenie rizík**

1. Jednotlivé riziká sú prehľadne vypísané v Registri rizík, kde je zadefinovaná aj zodpovednosť pracovníkov za ich vyhodnotenie.
2. Riziká sa vyhodnocujú 1 x ročne vždy do 31. januára nasledujúceho roka a sú podkladom do správy k preskúmaniu SMK za predchádzajúci rok. Riziká zo strany PSS sa vyhodnocujú na základe záznamov v programe CYGNUS a ostatné riziká sa vyhodnocujú na základe „Záznamu o mimoriadnej situácii“.
3. Pri vyhodnocovaní sa prehodnotí pravdepodobnosť výskytu rizika a dôsledok rizika na proces a zadefinuje sa kategória rizika.
4. Vyhodnotenie rizík sa uskutoční podľa prílohy č. 4.

**Čl. VI.
Záverečné ustanovenia**

1. Tento predpis platí pre všetkých zamestnancov a PSS zariadenia DSS Hrabiny od
2. Za dodržiavanie tohto predpisu sú zodpovední sociálni pracovníci, vedúci zamestnanci, hlavná sestra, správca zariadenia, riaditeľ a zamestnanci na pracovisku, ktorí zistia alebo im bola nahlásená udalosť.
3. Vedúci zamestnanci sú zodpovední oboznámiť svojich podriadených zamestnancov s týmto predpisom a sociálni pracovníci sú povinní oboznámiť PSS a rodinných príslušníkov s týmto predpisom.

4. ODKAZY A POZNÁMKY

Súvisiace normy a predpisy:

- ISO 9001:2015,
- Zákonník práce,
- Domáci poriadok ZSS Hrabiny.

Interné dokumenty

- VP č. 31-V Smernica na určenie postupov pri vzniku úrazu a nebezpečnej udalosti,
- Ošetrovateľské štandardy DSS Hrabiny, Nová Baňa,
- P-01 Organizačný poriadok,
- Etický kódex zamestnanca,
- VP č. 34-V Smernica na kontrolu používania alkoholických nápojov a iných omamných látok,
- VP č. 44-V Smernica na určenie podmienok organizácie výchovy zamestnancov v oblasti BOZP,
- VP 09-V – Povinnosti zamestnávateľa pri bezprostrednom a vážnom ohrození života alebo zdravia,
- Evakuačný plán DSS Hrabiny vrátane strediska.

Poznámky

5. ROZDEĽOVNÍK

1x MK
1x VÚPsK
1x SP

6. PRÍLOHY

Príloha č. 1: Záznam o mimoriadnej situácií
Príloha č. 2: Krízový tím pre riešenie krízových situácií zo strany klienta
Príloha č. 3: Register rizík
Príloha č. 4: Vyhodnotenie rizík
Príloha č. 5: Monitorovanie rizík