

Manuál pre krízové a rizikové situácie

Tento dokument je základným dokumentom, ktorý obsahuje ilustračný popis:

- *možných krízových a rizikových situácií, ktoré môžu nastať v pracovnom procese, ale aj pri práci s užívateľmi sociálnych služieb zariadenia,*
- *postupov, ako predchádzať krízovým i rizikovým situáciám v pracovnom procese, ale aj pri práci s užívateľmi sociálnych služieb v zariadení,*
- *navrhovaných riešení v prípade, že nastanú krízové alebo rizikové situácie v pracovnom procese, ale aj pri práci s užívateľmi sociálnych služieb v zariadení.*

RIZIKOVÉ OBLASTI

Na základe praktických skúseností pri výkone sociálnej práce boli zadefinované:

- *možnosti krízových situácií - (situácia),*
- *intenzita a oblasť ohrozenia - (riziko),*
- *návrh postupu pri krízovej a rizikovej situácií - (riešenie)*

Situácia	Riziko	Riešenie
Vzťah	<u>Vysoké riziko</u>	Supervízia. Zmena miesta výkonu práce. Poradenstvo a odporúčania.
Zamestnanec – Klient	Pozitívna diskriminácia (zvyhodňovanie klienta pred ostatnými), porušovanie etického kódexu.	Pri opakovanom alebo závažnom porušení pracovnej disciplíny postup podľa pracovného poriadku (porušenie pracovnej disciplíny).
Fajčenie mimo určených priestorov	<u>Nízke, až vysoké riziko</u> Ohrozenie majetku poskytovateľa a života a zdravia ľudí v budove.	Pri porušení zo strany zamestnanca Postup podľa pracovného poriadku (porušenie pracovnej disciplíny) Porušenie zo strany klienta Ústne napomenutie – písomný záznam Preventívne opatrenia (osveta)

Obťažovanie (napr. na izbe) **Závažné riziko**
Porušovanie ľudských práv.

Obťažovanie zo strany klienta
Na individuálnej úrovni – Sociálny pracovník – Vedúci sociálneho úseku
V závažných prípadoch riaditeľ ZpS.

Pri obťažovaní zo strany zamestnanca
Postup podľa pracovného poriadku (porušenie pracovnej disciplíny),

Preventívne opatrenia (osveta)

Konflikt	<u>Nízke, až vysoké riziko</u>	K/K – Sociálny pracovník – Psychológ
Klient – Klient	Narušenie a nefunkčnosť medziľudských vzťahov.	V závažnejších prípadoch vedúci sociálneho úseku a riaditeľ ZpS
Klient – Zamestnanec		K/Z – Vedúci sociálneho úseku – Riaditeľ ZpS
Zamestnanec - Zamestnanec		Z/Z – Supervízia. Zamestnanecký dôverník. Možná zmena, zmena miesta výkonu práce.

Vplyv konfliktných rodinných vzťahov na klienta	<u>Nízke, až vysoké riziko</u>	Intervencia psychológa. Poradenstvo sociálneho pracovníka. V závažných prípadoch zasadá krízový manažment.
	Nepriaznivý účinok na zdravotný stav klienta.	

Nedodržiavanie medikamentózneho terapie	<u>Stredné, až vysoké riziko</u>	Dohovor. Poradenstvo.
	Zhoršenie zdravotného stavu.	Odporúčanie návštevy lekára, príp. hospitalizácia.

Ohrozenie zdravotného stavu prijímateľov sociálnej služby	<u>Stredné, až vysoké riziko</u>	Poradenstvo, usmernenie.
	<u>Virotické, infekčné ochorenie</u>	Odporúčanie návštevy lekára. Neposkytovanie soc. služby prijímateľovi s prejavujúcimi sa známkami virotického, infekčného ochorenia – hospitalizácia.

Ohrozenie zdravia prijímateľa soc. služby - dekompenzácia zdravotného stavu v súvislosti s duševným ochorením	<u>Stredné, až vysoké riziko</u>	Podľa závažnosti zdravotného stavu: Krizová intervencia a psychologické poradenstvo. Poskytnutie akútnej zdravotnej starostlivosti personálom psychiatrickej ambulancie. Privolanie rýchlej zdravotnej pomoci.
	Agresívne správanie, sebapoškodzujúce tendencie ...	

Požičiavanie finančných prostriedkov	<u>Stredné riziko</u>	
Klient – Klient	Zhoršenie medziľudských vzťahov	K/K – Prevencia. Poradenstvo. Tréning finančnej gramotnosti.
Zamestnanec – Klient	Zhoršenie finančnej situácie.	Z/K – Dohovor. Supervízia. Opakované porušenie Etického kódexu a Pracovného poriadku môže viesť k ukončeniu pracovného pomeru.
<hr/>		
Konflikt pri nedodržaní pracovného harmonogramu zamestnancov	<u>Malé, až stredné riziko</u>	
	Ohrozenie vzťahov v pracovnom kolektíve.	Nahlásenie neprítomnosti vedúcemu sociálneho úseku. Zabezpečenie zastupovania.
	Ohrozenie plynulej prevádzky ZpS	Pri neopodstatnenej absencii sa postupuje podľa pracovného poriadku (porušenie pracovnej disciplíny).
<hr/>		
Požiar	<u>Vysoké riziko</u>	
	Ohrozenie života a zdravia	Zamestnanec postupuje podľa BOZP a PO Zabezpečiť odchod prijímateľov z okolia požiaru do bezpečného priestoru, podľa pokynov a navigovania k únikovej ceste. Uzatvoriť hlavný uzáver plynu, vody a odpojiť ističe elektriny. Privolať hasičov.
	Ohrozenie majetku.	Zabezpečenie psychologickéj pomoci. Nácvik modelovej situácie. Preventívne opatrenia (osveta)
<hr/>		
Pád klienta	<u>Vysoké riziko</u>	
		Odborný zamestnanec posúdi stav klienta. Ukludniť klienta. Zabezpečí lekárske ošetrovanie. Podľa závažnosti zranenia sa určí ďalší postup.
	Možné ublíženie na zdraví	Pád písomne zaevidovať (dokumentácia, zdr. záznam, hlásenie ZÚ, preukaz poisten. lístok na sanitku, protokol úrazu, hlásenie do registra obmedzení, ak bolo vykonané tel. alebo netel. obmedzenie klienta. Informovať rodinu, dôverníka.
<hr/>		
Sťahovanie klienta	<u>Malé, až stredné riziko</u>	
	Zhoršený psychický stav	Dôkladná príprava postupov práce s klientom. Splátkový kalendár pri dlhu vyplývajúcom z právneho vzťahu.
	Zhoršenie finančnej situácie	Psychoterapeutická pomoc na zvládnutie záťažovej situácie.
<hr/>		

Únik dôverných a osobných informácií	<u>Stredné, až vysoké riziko</u>	Supervízia. Školenia.
	Zneužitie osobných údajov	Pri opakovanom porušení ochrany osobných údajov sa postupuje podľa pracovného poriadku (porušenie pracovnej disciplíny).
<hr/>		
Neefektívna komunikácia	<u>Malé, až vysoké riziko</u>	Supervízia. Školenia.
	Ohrozenie vzťahov v pracovnom kolektíve	Zmena miesta výkonu práce.
	Ohrozenie plynulej prevádzky ZpS	
	Ohrozenie majetku ZpS	
	Zhoršenie situácie klienta.	
<hr/>		
Nesprávne vedená dokumentácia	<u>Malé, až stredné riziko</u>	Školenie. Supervízia. Poradenstvo.
	Zhoršenie situácie klienta	Pri opakovanom porušení sa postupuje podľa pracovného poriadku (porušenie pracovnej disciplíny).
	Znížené hodnotenie podmienok kvality služieb.	
<hr/>		
Pochybenie v poradenskom procese	<u>Malé, až stredné riziko</u>	Supervízia. Školenie.
	Zhoršenie situácie klienta	Pri zistení vážnych a opakovaných pochybení pri poradenskom procese sa postupuje podľa pracovného poriadku (porušenie pracovnej disciplíny).
<hr/>		
Nevyhovujúce pracovné podmienky	<u>Stredné, až vysoké riziko</u>	Zamestnanecký dôverník. Supervízia. Pracovné porady.
	Obmedzenie výkonu práce podľa pracovnej náplne.	
	Zhoršenie pracovných vzťahov.	Vypracovanie SWOT analýzy. Plánovanie a nastavenie hospodárenia.
	Neefektívne napĺňanie cieľov a strategickej vízie organizácie.	Vyhľadávanie ďalších finančných zdrojov.
<hr/>		

Meno a priezvisko prijímateľa sociálnej služby

.....
Typ krízovej situácie: Heteroagresivita (verbálna, neverbálna), **autoagresivita**
(suicídálne myšlienky a tendencie):

- PREVENCIA:**
- a) pravidelné konzultácie u psychológa, lekárska kontrola u psychiatra, podľa potreby, konzultáciu osobnú, resp. telefonickú.
Varovné signály: poruchy spánku, psychomotorický nepokoj, iritabilita, zvýšená pohotovosť vyvolávať konflikty, smútok, prílišné stiahnutie sa zo sociálneho kontaktu. Pri spozorovaní týchto symptómov je vhodné iniciovať rozhovor, ktorý umožňuje prebrať témy, ktoré vyvolávajú napätie a nepokoj. Predchádzame tak nevhodným prejavom správania.
 - b) Ako príležitosť k ventilovaniu napätia si vyberáme jedáleň alebo chodbu (účelom je vzbudiť pozornosť iných, zbaviť osobu napätia).
 - c) Zabezpečiť, aby osoba neprichádzala do častého kontaktu s
 - d) Už v náznakoch konfliktu je potrebné odvrátiť pozornosť a vhodne, pokojne usmerniť.

-
INTERVENCIA:
- Verbálna intervencia:
Pri agresívnom správaní na verejnom priestranstve, chodba alebo jedáleň je vhodné, čo najskôr odvieť osobu do pokojného prostredia (aby sme predišli prílišnému rozrušeniu u ostatných klientov).
- Ak rozhádže veci, jedlo poprosiť ju pokojným hlasom, aby to pozbierala, nerobiť to za ňu.
- Rozhovor v pokojnom prostredí – aktívne, empaticky počúvať, nechať vyrozprávať, vyplakať, vykričať (ventil emócií), neapelovať na racionalitu.
- Fyzická intervencia (nariaďuje ju a schvaľuje psychiater): použitie špeciálnych úchopov a umiestnenie do miestnosti určenej na bezpečný pobyt.
- Medikáciu (nariaďuje a schvaľuje psychiater)

-
POST-INTERVENCIA: Zvýšiť dohľad na dobu neurčitú.
Sociálna podpora – požiadať o spolupývajúcich o spoluprácu, nech danej osobe venujú pozornosť upokojiť ju, aby sa nebála. Podporiť ju, tak aby jej bol (iní oporou a dať jej zodpovednosť za vlastné emócie (nech sa snaží byť kľudná). Tendencia k suicídálnemu konaniu je väčšinou prechodná. Zvýšiť počet Tzv. chodbových interakcii t.j. prihovoriť sa ako sa cíti a podobne.
V prípade nutnosti použitia netelesného alebo telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby je nutné vykonať „zápis do registra telesných a netelesných obmedzení“:
- použitie telesného a netelesného obmedzenia nariaďuje a schvaľuje psychiater a písomne sa k nemu vyjadrí sociálny pracovník
- sociálny pracovník je povinný bezodkladne zaslať kópiu zápisu v registri Odboru integrácie osôb so zdravotným postihnutím a sociálnych služieb MPSVR SR.
- bezodkladne o použití prostriedkov obmedzenia informovať blízku osobu prijímateľa sociálnej služby.
-

Krízový a rizikový plán prijímateľa sociálnej služby

Meno a priezvisko prijímateľa sociálnej služby

.....
Typ krízovej situácie:

.....
PREVENCIA:

.....
INTERVENCIA:

.....
POST-INTERVENCIA:

.....

Rizikový plán

Meno a priezvisko prijímateľa sociálnej služby

Popis rizikovej situácie:

.....
Aké hrozí riziko prijímateľovi alebo iným ľuďom:

.....
Došlo už niekedy v minulosti k takejto situácii:

.....
Je si prijímateľ vedomí rizík a následkov z danej situácie:

.....
Aký má význam daná činnosť – situácia pre prijímateľa:

.....
Akým spôsobom znížime riziko na prijateľnú úroveň:

.....
Čo urobíme ak nastane riziková situácia:

.....
Podpis prijímateľa:

.....
Podpis kľúčového zamestnanca:

.....
Podpis rodinného príslušníka klienta/prípadne dôverníka:

.....
Dátum spracovania:

Plán riešenia rizikovej situácie pri plnení cieľov v IP

Meno a priezvisko prijímateľa sociálnej služby

Popis rizikovej situácie:

.....
Aké hrozí riziko prijímateľovi alebo iným ľuďom:

.....
Došlo už niekedy v minulosti k takejto situácii:

.....
Je si prijímateľ vedomí rizík a následkov z danej situácie:

.....
Aký má význam daná činnosť – situácia pre prijímateľa:

.....
Akým spôsobom znížime riziko na prijateľnú úroveň:

.....
Čo urobíme ak nastane riziková situácia:

.....
Podpis prijímateľa:

Podpis kľúčového zamestnanca:

Podpis rodinného príslušníka klienta/prípadne dôverníka:

Dátum spracovania:

OŠETROVATEĽSKÝ PLÁN KLIENTA

Meno a priezvisko:.....

Dátum narodenia:

Rodné číslo: Nástup k pobytu: Oddelenie/úsek ZpS:.....

Platnosť plánu od do

.....
Ošetrovateľská diagnóza

Cieľ starostlivosti

**Intervencia ošetrovateľskej
starostlivosti**

Plán zostavil/a : dňa:

Podpis sestry/ opatrovateľky: