

Smernica č. 20/2024
Charakteristika používania
prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia

Článok I.

Úvodné ustanovenia

Táto smernica bližšie určuje **postupy používania prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia prijímateľov sociálnych služieb** v Zariadení pre seniorov Križovany nad Dudváhom (ďalej len „ZpS“), ktorá sú v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o sociálnych službách).

Smernica vymedzuje prostriedky netelesného a telesného obmedzenia aplikované v podmienkach uvedených sociálnych služieb v prípadoch ak je priamo ohrozený život alebo zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.

Článok II.

Vymedzenie prostriedkov
netelesného a telesného obmedzenia

Prostriedky netelesného obmedzenia – zvládanie situácie najmä verbálnou komunikáciou, odvrátením pozornosti alebo aktívnym počúvaním.

Prostriedky telesného obmedzenia – zvládanie situácie použitím rôznych špeciálnych úchopov, umiestnením prijímateľa do miestnosti, ktorá je určená na bezpečný pobyt (*relaxačná, izolačná miestnosť*) alebo použitím liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria.

Špeciálny úchop – priamy fyzický kontakt s úmyslom obmedziť pohyb osoby z dôvodu ohrozenia života alebo zdravia prijímateľa sociálnych služieb alebo iných osôb. Musí byť šetrný k človeku, neútočný, nespôsobujúci bolesť, ublíženie na zdravý, či zranenia a prispôsobený situácií, individuálnym prejavom, fyzickému, zdravotnému a psychickému stavu človeka.

Riziková situácia - situácia, kedy prijímateľ ohrozuje život alebo zdravie seba alebo iných osôb.

Rizikové správanie – správanie a konanie prijímateľa, ktoré môže viesť k priamemu ohrozeniu jeho života alebo zdravia alebo zdravia iných osôb.

Nevyhnutne potrebný čas na odstránenie priameho ohrozenia – doba počas ktorej trvá situácia ohrozenia života alebo zdravia prijímateľa alebo iných osôb.

Miestnosť určená na bezpečný pobyt – tzv. bezpodnetová miestnosť, je to priestor upravený tak, že pri jej použití prijímateľom, ktorý ohrozuje zdravie alebo život seba alebo iných osôb, nepríde k jeho zraneniu, ale k upokojeniu. Sú odstránené podnety, ktoré by mohli negatívne ovplyvniť aktuálnu situáciu, vyvolať agresivitu a podobne. *Naše ZpS na tento účel využíva relaxačnú alebo tzv. „miestnosť pre chorých“.*

Podanie liekov – situácia, keď je prijímateľovi podaný liek (*ústne, injekčne*), len na základe ordinácie lekára v špecializovanom odbore psychiatria. Podanie lieku nie možní schváliť dodatočne.

Článok III.

Priama implementácia použitia prostriedkov
netelesného a telesného obmedzenia

Prostriedky obmedzenia prijímateľa možno použiť len výlučne v prípade, ak je priamo ohrozený život alebo zdravie prijímateľa alebo iných fyzických osôb, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.

A/ Použitie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia

Použitie prostriedkov obmedzenia netelesnej povahy má prednosť pred použitím prostriedkov telesného obmedzenia prijímateľa. Ide najmä o deeskaláciu konfliktnej situácie neverbálnou a verbálnou formou, taktiku vyjednávania s cieľom dosiahnuť výsledok *výhra – výhra*, taktiku *áno-ale*, alebo *tichá linka* – popísané nižšie, odvedenie klienta do inej miestnosti v ktorej sa nenachádzajú rušivé podnety, ktoré by mohli zvýšiť napätie a podobne.

Princípy neverbálnej komunikácie

Postoj tela zamestnanca nesmie byť konfrontačný ani defenzívny – nesmú byť ruky v bok, skrížené na prsiach, musí vedieť kontrolovať svoje gestá a postoje. S klientom komunikuje v rovnakej výške, na rovnakej úrovni očí. Počas vyšetrenia situácie problému je lepšie, aby zamestnanec sedel aj keď sa vystavuje vyššiemu riziku napadnutia. Mimika aj gestá musia byť v súlade s verbálnym prejavom. Od klienta udržuje vzdialenosť asi 1 m a pri slovnej agresii treba túto vzdialenosť zvýšiť trikrát. Pri znížení agresívnych prejavov klienta sa znižuje aj vzájomný odstup. Pri agresívnom klientovi je potrebné sa vyhýbať dotykom. Stály a dobrý očný kontakt vyjadruje istotu a úprimnosť.

Princípy verbálnej komunikácie

Základným princípom je kludný a jasný tón hlasu. Tón hlasu musí zodpovedať energií komunikácie, nálade a výrazu tváre. Komunikáciu udržujeme plynulú. Pokiaľ nemáme s klientom terapeutický vzťah, naviažeme s ním kontakt prostredníctvom osobného emočného prežitku, napr. sebaotvorením. V počiatočných fázach upokojenia vydávame jednoduché príkazy v jasne formulovaných vyjadreniach, napr. *podme sa posadiť, pohovoríme si o tom, čo potrebujete*. Osobnej konfrontácií sa vyhýbame prehliadaním slovných útokov a urážok na našu osobu, venujeme sa vecným témam. Počas počiatočnej fázy rozhovoru sa zameriavame na hlavný problém, aj keď to môže byť náročné. Neprejavujeme odpor. Vystupujeme ako osoba schopná a ochotná klientov problém vyriešiť a v prípade nevyhnutnosti prizveme ďalšieho odborníka (*zásada áno –nie*). Nevyjadrujeme sa žargónom. Presvedčíme klienta o vplyve jeho správania na ostatných, napr. *svojim krikom ľudí desíte*. Vystupujeme v roli toho, kto pomáha klientu neobmedzujeme. Niekedy nie je možné uviesť klienta do úplného pokoja. Pokiaľ je zníženie agresívneho napätia viditeľné, zanecháme ďalšieho pôsobenia klienta, lebo by sme mohli vyvolať ďalšiu vlnu napätia.

Taktika vyjednávania – dosiahnutie rovnováhy štýlom výhra – prehra vs. výhra – výhra

Konflikt medzi záujmami klienta a záujmami personálu obvykle vyústi do agresie, ktorá je reakciou na pociťovanú stranu nenaplnenej požiadavky. Ide o nerovnováhu *výhra – prehra*. Naším cieľom je dosiahnuť rovnováhu *výhra – výhra*. Najbežnejšou situáciou, kedy nastane pravdepodobný výsledok *výhra – prehra*, je vyjednanie s klientom o nechcenej medikácii. Pokiaľ sa podá medikácia proti klientovej vôli, klient prehral a personál vyhral. To môže viesť ku agresii. Pri vyjednaní treba hľadať spôsob, aby bol výsledok *výhra – výhra*. Jedna z metód, ktorou sa to dosiahne je predstretie ďalších možností a umožniť tak klientovi vybrať si z nich, tým mu dáme pocit kontroly nad situáciou (ponúkané možnosti môžu všetky viesť k želanému cieľu, napr. *Môžem Vám dať tabletku alebo injekciu, vyberte si ! alebo Pôjdeme sa najprv okúpať a potom si zoberiete túto tabletku, alebo ju chcete zobrať teraz a potom sa pôjdeme okúpať*). Treba mu dať čas , aby sa mohol rozhodnúť pre nami ponúkaný variant a docieľiť vytvorenie atmosféry, v ktorej sa bude cítiť – už či skutočne alebo domnele, splnomocnený k rozhodovaniu.

Odhaľovanie podstaty, taktika áno – nie

Klient využíva agresiu na zdôraznenie svojho tvrdenia. Určíme jeho základnú potrebu, zbavíme ju emočného sprievodu a bezpodmienečne prijmemo jadro klientovej sťažnosti. Príklad: Akcia: *Už ma*

neuveriteľne šťve byť tu zamknutý, okamžite ma pustite domov. Reakcia: To sa Vám vôbec nečudujem, tiež by som sa tu cítil zle. Keďže ste v ochrannnej liečbe, prepustiť vás môže iba lekár špecialista alebo súd. Sadnime si a pohovorme si o tom, čo je treba k tomu, aby ste mohli ísť konečne domov. Všeobecným princípom je obrátiť zameranie klientovej pozornosti z konfrontácie na diskusiu. Túto taktiku využívame hlavne v počiatočných fázach, kedy zaujmeme klientovu pozornosť a poskytneme mu istotu svojej pomoci.

Tichá linka

Tichá linka je spôsob komunikácie s prijímateľom sociálnej služby a pracovníkom tak, aby nebol vyvolaný zbytočne rozruch. Znamená to, že v prípade problémovej situácie pôsobí pracovník na prijímateľov sociálnej služby individuálne. Napr. v prípade krádeže sa môže postupne vracieť k miestam a fyzickým osobám s ktorými trávil čas a zhováral sa s nimi, musíme zachytávať signály, ktoré by mohli mať súvis s krádežou. Tento postup môže byť v istých prípadoch efektívny, nakoľko sa predíde tomu, že si prijímatelia sociálnych služieb spravia z problémovej situácie *divadlo*.

B/ Použitie prostriedkov telesného obmedzenia

Nevyhnutné telesné obmedzenie písomne nariaďuje, schvaľuje alebo dodatočne bezodkladne schvaľuje lekár so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria a písomne sa k nemu vyjadruje sociálny pracovník zariadenia.

Telesným obmedzením sa rozumie najmä:

Špeciálne úchopy – musia byť primerané veku, výške, váhe a pohlaviu prijímateľa. Cieľom použitia úchopov je upokojenie klienta, zaistenie bezpečia, podanie adekvátnej pomoci a zabezpečenie, aby sa situácia neopakovala alebo nezhoršila. Klienta musíme ubezpečiť, že všetko čo robíme je s cieľom mu pomôcť. Napr. v prípade agresívneho útoku klienta na pracovníka je možné sa fyzicky brániť, pomocou rôznych obranných úchopov a pod. Odporúča sa, čo najskôr uniknúť pred agresorom, po odchode o dostatočnej vzdialenosti, je vhodné zvážiť ďalší postup – privolanie kolegu, vedúceho úseku, zdravotnú službu.

Podanie lieku – situácia, keď je prijímateľovi podaný liek (*ústne, injekčne*) len na základe ordinácie lekára v špecializovanom odbore psychiatria. Podanie lieku **nie je** možné schváliť dodatočne.

Prostriedky obmedzenia v podmienkach ZpS

Zamestnanci na zvládanie situácie realizujú primerane nasledovné úkony:

- a) **komunikácia s prijímateľom** – odvrátiť jeho pozornosť od agresivity, nepokojnosti, aktívne počúvať prijímateľa, verbálne ho usmerňovať a dbať tiež na neverbálnu komunikáciu,
- b) **privolať na pomoc lekára so špecializáciou v odbore psychiatria,**
- c) **použiť špeciálny úchop** na zabránenie zraneniu, ohrozeniu života alebo zdravia,
- d) **presunúť prijímateľa do inej miestnosti** (spoločenská miestnosť, ošetrovňa, bezpečná miestnosť, relaxačná alebo izolačná miestnosť ...), resp. na iné vhodné miesto na jeho upokojenie a odvrátenie pozornosti od zdroja problémov,
- e) **z hľadiska závažnej situácie privolať pomoc** záchrannú zdravotnú službu, resp. lekársku službu prvej pomoci alebo obecnú, či mestskú políciu, prípadne štátnu políciu.

Po použití nevyhnutného telesného obmedzenia službu konajúci zamestnanci primerane použijú prostriedky netelesného obmedzenia.

C/ Starostlivosť o prijímateľa prejavujúceho známky požitia alkoholu resp. iných omamných látok

Z dôvodu zabezpečenia ochrany života alebo zdravia pre prijímateľa, ktorý javí známky požitia alkoholu alebo inej omamnej látky a nie je agresívny je nevyhnutné:

- a) kontrolovať stav vedomia, stav dychu,
- b) sledovať krvný tlak, pulz,
- c) sledovať či nedávi – nevracia,
- d) v prípade potreby zavolať LSPP resp. ZZS, RZP.

V prípade, že prijímateľ javí známky požitia alkoholu resp. inej omamnej látky, je agresívny a nebezpečný pre seba a okolie, prostriedky obmedzenia sa použijú primerane s účelom ochrany života a zdravia klienta aj iných fyzických osôb.

Článok IV. Evidencia použitia prostriedkov obmedzení prijímateľov sociálnej služby

Evidencia použitia prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia

Každé netelesné a telesné obmedzenie musí byť zaznamenané **v Registri netelesných a telesných obmedzení (ďalej len register obmedzení)**. Register obmedzení je v podmienkach ZpS riadne vedený. Použitie prostriedkov obmedzenia sa zapisuje bezodkladne po použití a zápis vykonáva zamestnanec, ktorý prostriedky obmedzenia použil, ak je to možné prizve si aj sociálneho pracovníka, ktorý má daného klienta vo svojej starostlivosti/agende. Zároveň bezodkladne informuje o situácii aj vedúcu sociálneho úseku zariadenia.

Do 31.12.2021 každý zápis obmedzenia prijímateľa a údaje uvedené v registri obmedzení musel poskytovateľ oznámiť bezodkladne po použití prostriedkov obmedzenia Ministerstvu práce, sociálnych vecí a rodiny SR. *S účinnosťou od 01.01.2022 sa zrušila povinnosť oznámenia Ministerstvu práce, sociálnych vecí a rodiny SR o použití obmedzenia.*

Nadalej však zostáva povinnosť evidovať obmedzenia v registri obmedzení, ktorý je poskytovateľ povinný viesť v informačnom systéme sociálnych služieb.

Zároveň poskytovateľ o použití obmedzenia bezodkladne informuje zákonného zástupcu prijímateľa alebo súdom ustanoveného opatrovníka, v prípade, že opatrovníkom je zariadenie sociálnej služby, poskytovateľ o použití obmedzenia bezodkladne informuje blízku osobu prijímateľa.

Vedúci sociálneho úseku pravidelne kontroluje registre obmedzení, bezprostredne po použití obmedzenia oboznámi o tejto skutočnosti:

- zákonného zástupcu/súdom ustanoveného opatrovníka/blízku osobu klienta a riaditeľa ZpS.

Článok V. Zodpovednosť a právomoc

Zodpovednosť a právomoc

- Zodpovednosť, právomoc a vzájomné vzťahy pracovníkov, ktorí riadia, vykonávajú a overujú činnosti ovplyvňujúce kvalitu, sú vymedzené v Organizačnom poriadku ZpS Križovany nad Dudváhom a v pracovných náplniach jednotlivých pracovníkov podľa funkčného zaradenia, ktoré tvoria súčasť ich pracovnej zmluvy.

- Za spracovanie a aktualizáciu tejto smernice ako aj jej realizáciu v praxi je zodpovedná poverená osoba a to vedúca sociálneho úseku, resp. ňou poverená odborná pracovníčka.

- Za vedenie registra obmedzení v ZpS, za dodatočné schválenie obmedzenia lekárom a bezodkladné oboznámenie opatrovníka je zodpovedná poverená osoba a to vedúca sestra resp. ňou poverená odborná pracovníčka ZpS.

- Za bezodkladné informovanie MPSVaR SR, odbor zaoberajúci sa agendou nad poskytovaním sociálnej služby a o použití obmedzenia prijímateľa zodpovedá poverená osoba a to vedúca sociálneho úseku, resp. ňou poverená odborná pracovníčka ZpS.

Článok VI.

Záverečné ustanovenia

1. Táto smernica **určuje postupy používania prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia prijímateľov sociálnych služieb** platí pre všetky organizačné úseky ZpS, a je záväzná pre všetkých zamestnancov ZpS Križovany nad Dudváhom.

2. Vedúci všetkých úsekov zodpovedajú za:

- dodržiavanie tejto smernice,
- oboznámenie zamestnancov s touto smernicou.

3. Pracovníci zodpovedajú za:

- dodržiavanie tejto smernice,
- za zaobchádzanie s touto smernicou tak, aby nedošlo k jej strate alebo poškodeniu.

Všetci zamestnanci majú právomoc v prípade potreby podať spracovateľovi návrh na opravu, resp. zmenu tejto smernice. Obsah smernice je aktualizovaný a upravovaný poverenou osobou organizácie. Kontrola prebieha ročne, v prípade legislatívnych zmien bezodkladne.

4. Táto smernica nadobúda účinnosť dňom podpisu štatutára ZpS.

5. Túto smernicu je možné meniť a dopĺňať iba číslovaným dodatkom so súhlasom štatutára ZpS.

6. Smernica je dostupná pre zamestnancov v elektronickej podobe na internetovej stránke www.zpskrizovany.sk

Účinnosť tejto smernice je od 01.01.2025

Schválila: PhDr. Ingrid Schlosserová, PhD.

riaditeľka ZpS