



**Smernica krízových
situácií
SAMARITÁN, n.o.**

Pravidlá riešenia krízových situácií

Každý ľudský činnosti, teda aj poskytovaniu sociálnych služieb, dominujú procesy, pre ktoré je charakteristická určitá miera neistoty (neurčitosti). Neistota je spôsobená množstvom zasahujúcich nekontrolovateľných a náhodných faktorov. Neistota môže prameniť z objektívnych príčin (v sociálnych službách môže ísť napr. o nepredpokladanú udalosť nezávislú na správaní sa poskytovateľa), rovnako zo subjektívnych príčin (napr. neschopnosť obsiahnuť a porozumieť všetkým väzbám medzi zvoleným správaním poskytovateľa a jeho dopadmi na prijímateľa). Ak sa kombinuje neistota s nejakým potenciálne nežiaducim účinkom, vzniká riziko. Riziko nesie v sebe potenciálnu možnosť narušenia bezpečia ľudí, objektov alebo procesov a je s ním spojená určitá pravdepodobnosť, že môže jeho vplyvom dôjsť ku krízovému javu (krízovej situácii, nežiaducej udalosti) a jeho nežiaducemu dôsledku. Nie každé riziko však vedie ku vzniku krízovej/nežiaducej situácie.

Z hľadiska prijateľnosti je preto užitočné rozdeliť riziká do dvoch veľkých skupín:

1. prijateľné/malé a stredné riziká (sú spoločnosťou a právnymi normami tolerovateľné; ide o riziká, ktoré pri vedomí si týchto rizík umožňujú subjektom existovať a plniť stanovené ciele; uplatňujú sa pri nich bežné postupy, príp. sa stanovujú osobitné úlohy a zodpovednosti tak, aby riziká „zostali pod kontrolou“);
2. neakceptovateľné /vysoké a extrémne (ide pri nich o nebezpečenstvo celkového vychýlenia systému z rovnovážneho stavu; vyžadujú si okamžitý zásah, priebežný monitoring a postupné znižovanie na úroveň malého alebo stredného rizika).

Medzi krízové udalosti vyvolané prevažne objektívnymi príčinami patria najmä havarijné a núdzové situácie. Svojou povahou, príčinami a dôsledkami môžu byť veľmi rôznorodé. Môže ísť napr. o vznik a vplyv prírodnej kalamitnej situácie, požiaru, únik plynu, či o vodovodnú haváriu; závažné dôsledky na živote a zdraví najodkázanejších prijímateľov sociálnej služby, môže vyvolať výpadok elektrického prúdu. Do tejto skupiny patria aj situácie chorôb a úrazov zamestnancov, ktoré môžu viesť k dočasnému nedostatku personálu, problémom s ich nahradením a so zabezpečením potrebnej kvality sociálnej služby. Medzi núdzové situácie patria aj také, ktoré sa identifikujú na strane prijímateľa sociálnej služby a sú menej predvídateľné (či očakávané). Ide napr. o pád prijímateľa bez zjavnej príčiny so závažnejšími dôsledkami (potreba ošetrovania a následnej zdravotnej starostlivosti, zníženie pohybových schopností a stav odkázanosti na pomoc inej osoby, rehabilitácie, či vznik a fixovanie obavy až paniky z pohybu aj po zlepšení zdravotného stavu). Patrí sem aj situácia náhleho úmrtia prijímateľa sociálnej služby, neočakávané zmeny v správaní, náhla zmena zdravotného stavu.

V krízovej situácii je vhodné (primerané) použiť obmedzujúce opatrenie tak, aby sa to nedalo kvalifikovať ako neodôvodnené obmedzenie a porušenie ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby.

Pravidlá použitia prostriedkov telesného alebo netelesného obmedzenia

Táto smernica vymedzuje prostriedky netelesného a telesného obmedzenia aplikované v podmienkach sociálnych služieb organizácie SAMARITÁN, n.o. ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.

Základné termíny

Riziková situácia: Za rizikovú situáciu možno považovať situáciu, kedy prijímateľ sociálnej služby ohrozuje svoje zdravie alebo život alebo zdravie a život iných osôb.

Rizikové spávanie: Za rizikové správanie možno považovať správanie a konanie prijímateľa sociálnej služby, ktoré môže viesť k priamemu ohrozeniu jeho života alebo zdravia alebo života a zdravia iných osôb.

Čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia: Za čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia možno považovať dobu, počas ktorej trvá situácia ohrozenia života alebo zdravia prijímateľa sociálnej služby alebo života alebo zdravia iných osôb.

Špeciálny úchop: Za špeciálny úchop možno považovať priamy fyzický kontakt s úmyslom obmedziť pohyb osoby z dôvodu ohrozenia zdravia a života prijímateľa sociálnej služby alebo iných osôb.

Miestnosť určená na bezpečný pobyt: Za miestnosť určenú na bezpečný pobyt možno považovať priestor upravený takým spôsobom, že pri jej použití prijímateľom sociálnej služby, ktorý ohrozuje svoje zdravie alebo život alebo život a zdravie iných osôb, nepríde k jeho zraneniu, ale k jeho upokojeniu.

Podávanie liekov: Za podanie liekov možno považovať situáciu, keď je prijímateľovi sociálnej služby podaný liek (ústne, injekčne), a to len na základe ordinácie lekára v špecializovanom odbore psychiatria.

Metodika pri použití prostriedkov obmedzenia:

Prostriedky obmedzenia prijímateľa sociálnej služby možno použiť výlučne v prípade, ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia. Zákon 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 ustanovuje, že prostriedky netelesného obmedzenia majú prednosť pred použitím prostriedkov telesného obmedzenia.

Prostriedkami netelesného obmedzenia je zvládnutie situácie najmä:

- verbálnou komunikáciou,
- odvrátením pozornosti,
- aktívnym počúvaním.

Prostriedky telesného obmedzenia:

Za prostriedky telesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie:

- použitie rôznych špeciálnych úchopov,
- umiestnenie prijímateľa sociálnej služby do miestnosti, ktorá je určená na bezpečný pobyt
- použitím liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria.

Prostriedky obmedzenia v podmienkach sociálnych služieb organizácie SAMARITÁN, n.o.

Zvládnutie nepokojných, násilných a agresívnych prijímateľov sociálnej služby musí byť netelesnej povahy (slovné usmernenie).

Použitie prostriedkov obmedzenia netelesnej povahy prijímateľa sociálnej služby má prednosť pred použitím prostriedkov telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby. V rámci poskytovania terénnej opatrovateľskej služby konzultujú použitie prostriedkov obmedzenia rodinný príslušníci s lekárom so špecializáciou v odbore psychiatria.