



Postupy a pravidlá riešenia krízových situácií

Strana 1 zo 8
Rozdeľovník: A
Vydanie: 0.1



Kritérium 2.6

Postupy a pravidlá riešenia krízových situácií

Tento dokument alebo jeho časť nesmie byť sprístupnená inej osobe v akejkoľvek forme mimo rozdeľovník bez predchádzajúceho písomného súhlasu vedenia CSS Zátišie.

	Meno	Funkcia	Dátum	Podpis
Spracoval, overil správnosť:	Mgr. Ľudmila Výhonská	sociálna pracovníčka	02.01.2019	
Schválil platnosť a účinnosť:	PaedDr. PhDr. Ján Šrenkel, PhD.	riaditeľ	02.01.2019	



Postupy a pravidlá riešenia krízových situácií

Strana 2 zo 8
Rozdeľovník: A
Vydanie: 0.1



Kritérium 2.6

V súlade so zákonom NR SR č. 448/208 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).

boli vypracované

postupy a pravidlá riešenia krízových situácií

Článok 1

Krízové situácie

Zákon o sociálnych službách priamo nevymedzuje pojem krízová situácia. Definuje pojem krízová sociálna situácia fyzickej osoby a rodiny, ktorá znamená ohrozenie života alebo zdravia fyzickej osoby a rodiny, ktoré vyžaduje bezodkladné riešenie sociálnou službou (§ 2 ods. 4 zákona).

Vychádzajúc z praxe, CSS Zátišie zaradzuje ku krízovým situáciám nasledovné situácie:

- rizikové oblasti pri poskytovaní sociálnych služieb,
- mimoriadne situácie,
- núdzové a havarijné situácie

Článok 2

Rizikové oblasti pri poskytovaní sociálnych služieb

CSS, ako poskytovateľ sociálnej služby považuje za rizikové oblasti najmä:

- **oblasť dôstojnosti prijímateľa** – používanie nevhodného oslovenia prijímateľa, tykanie bez súhlasu prijímateľa, nálepkovanie, zastráňovanie, ignorovanie, používanie nevhodného oblečenia, nedostatočné zabezpečenia intimity a súkromia pre prijímateľa pri vykonávaní hygieny, či zdravotníckych úkonov,
- **oblasť ochrany osobnej slobody prijímateľa** – obmedzenie pohybu v zariadení aj mimo zariadenia, zamykanie priestorov, zamykanie zariadenia, zákaz sledovať televíziu, či počúvať rádio po 22.00 hodine,



Kritérium 2.6

- **oblasť ochrany osobných údajov** – poskytovanie informácií o prijímateľovi iným osobám, zverejňovanie diagnóz prijímateľa, otváranie došlej pošty bez prítomnosti a súhlasu prijímateľa,
- **oblasť práva na súkromie** – vstupovanie do izieb bez klopania, vstupovanie do izieb bez súhlasu prijímateľa, kontrola osobných vecí prijímateľa,
- **oblasť práva na zamestnanie** – neposkytnutie pomoci a podpory prijímateľovi pri hľadaní si zamestnania.

CSS vedie zamestnancov k tomu, aby rizikové oblasti nepodceňovali, minimalizovali vznik možných rizík a tým predchádzali porušovaniu ľudských práv a slobôd prijímateľov pri poskytovaní sociálnej služby.

Prijaté opatrenia a vnútorné predpisy na predchádzanie vzniku rizík:

- interné a externé vzdelávanie zamestnancov,
- vnútorný predpis – Definovanie oblastí porušovania práv prijímateľov sociálnej služby, smernice pod č. 41
- vnútorný predpis – Oblasti možných stretov záujmov, smernice pod č. 42
- vnútorný predpis – Ochrana prijímateľov sociálnej služby pred predsudkami, smernice pod č. 43
- vnútorný predpis – Práva a povinnosti prijímateľov sociálnej služby, smernice pod č. 45
- vnútorný predpis – Etický kódex CSS Zátiešie, smernice pod. č. 12
- vnútorný predpis - Smernica na postup pri aplikácii zákona NR SR č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám – pod č. 14
- zachovávanie mlčanlivosti – pracovná zmluva a pracovná náplň zamestnanca

Článok 3

Mimoriadne situácie

Medzi mimoriadne situácie zaradzuje CSS najmä:

- agresívne správanie prijímateľa sociálnej služby
- útek prijímateľa sociálnej služby z CSS, prípadne útek prijímateľa počas uskutočňovania športových, či kultúrnych podujatí, rekreácií, výletov a pod.,
- páchanie násillia voči prijímateľovi sociálnej služby,



Postupy a pravidlá riešenia krízových situácií

Strana 4 zo 8
Rozdeľovník: A
Vydanie: 0.1



Kritérium 2.6

- suicidálne jednanie (samovražedné sklony, úmyselné ukončenie vlastného života),
- úmrtie prijímateľa.

Na riešenie mimoriadnych situácií má CSS spracovaný vnútorný predpis: **Postup v prípade agresívneho správania prijímateľa sociálnej služby a pri vzniku mimoriadnej udalosti.**

Postup je založený v smerniciach CSS pod číslom 38.

Článok 4

Núdzové a havarijné situácie

Núdzová situácia je mimoriadne ohrozenie prijímateľa alebo zamestnanca. Jedná sa predovšetkým o situácie, medzi ktoré patrí:

- pád – ohrozenie života a zdravia osoby,
- napadnutie zo strany inej osoby,
- úraz
- poškodenie zdravia a iné.

Havarijná situácia je náhla mimoriadna udalosť, ktorá vznikla v súvislosti s technickou prevádzkou a situácia, ktorá ohrozuje prevádzku a poskytovanie sociálnych služieb. Ide najmä o nasledovné situácie:

- požiar,
- prasknuté potrubie,
- záplavy a povodne,
- prerušenie dodávky elektrickej energie, plynu a vody,
- epidémie,
- víchrice

Článok 5

Riešenie núdzových a havarijných situácií

Všeobecné zásady:

- jednať pokojne a s rozvahou,
- v prvom rade chrániť život a zdravie ľudí a až potom majetok zariadenia,



Postupy a pravidlá riešenia krízových situácií

Strana 5 zo 8
Rozdeľovník: A
Vydanie: 0.1



Kritérium 2.6

- nepodceňovať riziko vzniknutej situácie,
- vytvoriť priestor pre záchranné zložky (dostatok parkovacieho miesta),
- informovať o situácii zodpovedné osoby (riaditeľ, vedúci úsekov),
- každú situáciu písomne zaznamenať – osobná dokumentácia prijímateľa sociálnej služby, denné hlásenie.

Privolanie pomoci

CSS zabezpečuje včasné varovanie a pokyny na ochranu prijímateľov sociálnych služieb (ďalej prijímateľ) a zamestnancov pri vzniku núdzových a havarijných situácií.

CSS určuje postupy pre prípad záchranných prác, evakuácie a vzniku poškodenia zdravia vrátane organizácie poskytnutia prvej pomoci.

Zamestnanci CSS Zátisie sa pravidelne zúčastňujú školení z predpisov bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci (BOZP) a požiarnej ochrany (PO).

S prijímateľmi sociálnej služby sa pravidelne vykonáva nácvik privolania pomoci a to podľa individuálnych schopností a zručností prijímateľa.

Miera schopnosti je zaznamenaná aj v individuálnom pláne prijímateľa. Prijímatelia sú vedení k tomu, aby na privolanie pomoci použili mobilný telefón, alebo aby požiadali o pomoc prostredníctvom inej osoby: službukonajúceho zamestnanca, spolubývajúceho, priateľa a pod.

Postup v prípade požiaru:

- a) zistený požiar ohlásiť bez zbytočného odkladu na tiesňovú linku 112 alebo 150,
- b) každý zamestnanec, ktorý spozoruje požiar je povinný ho bezodkladne uhasiť dostupnými hasiacimi prostriedkami objektu, či priestorov. Pokiaľ tak nie je možné urobiť vzhľadom na jeho rozsah, ohlási požiar na miestnu ohlasovňu požiarov a privolá jednotku HaZZ (Hasičský a záchranný zbor).
- c) ak je to možné, spraviť nutné opatrenia k zamedzeniu šírenia požiaru,
- d) uzavrieť prívod plynu,
- e) podľa možností vyniesť do bezpečnej vzdialenosti cenné veci,
- f) uvoľniť prístupové cesty záchranným zložkám,
- g) nekomplikovať činnosť záchranným zložkám po ich príchode na miesto zásahu,
- h) na výzvu veliteľa zásahu, veliteľa jednotky požiarnej ochrany poskytnúť vecnú alebo osobnú pomoc.



Postupy a pravidlá riešenia krízových situácií

Strana 6 zo 8
Rozdeľovník: A
Vydanie: 0.1



Kritérium 2.6

Postup v prípade záplav a povodní:

- a) v prípade kritického nedostatku času zanechať akékoľvek činnosti a rýchlo sa odobrať na bezpečné alebo vopred určené miesto (kopec, vyšší svah a pod.) ,
- b) pokiaľ je dostatok času:
 1. vypnúť alebo uzatvoriť hlavné rozvody elektrického prúdu, vody a plynu,
 2. vybavenie zariadenia premiestniť do vyšších poschodí,
 3. uzatvoriť všetky okná,
 4. pripraviť si evakuačné vozidlo pre prípad krízovej situácie,
 5. pripraviť lieky, dokumenty, vhodné ošatenie, trvanlivé potraviny a pitnú vodu na 2-3 dni,
 6. zobrať si nepremokavú obuv a odev,
 7. odstrániť látky, ktoré môžu v styku s vodou vyvolať chemickú reakciu (jedy, žieraviny, kyseliny a pod.),
 8. informovať svojich susedov,
 9. pripraviť si evakuačnú batožinu,
 10. dodržať pokyny záchranných zložiek, orgánov samosprávy a štátnej správy, sledovať pokyny v hromadných informačných prostriedkoch.

Postup v prípade prerušenia dodávky elektrickej energie, plynu a vody:

- a) v prípade prerušenia dodávky pitnej a úžitkovej vody, je nutné zabezpečiť dodávku pitnej a úžitkovej vody prostredníctvom vodárenskej spoločnosti,
- b) zabezpečiť dočasnú náhradu prostredníctvom cisterny, bandasiek,
- c) v prípade výpadku elektrickej energie zabezpečiť núdzové osvetlenie v budove,
- d) v prípade výpadku plynu a iných energií v kuchyni, vedúca stravovacej jednotky zabezpečí stravovanie v jedálni externým spôsobom, prípadne suchou stravou prostredníctvom osobných balíčkov pre prijímateľov.

Postup v prípade vzniku epidémie:

Vznik epidémie potvrdzuje a vydáva nariadenie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva.



Postupy a pravidlá riešenia krízových situácií

Strana 7 zo 8
Rozdeľovník: A
Vydanie: 0.1



Kritérium 2.6

Postup:

- a) zabrániť zhromažďovaniu sa prijímateľov kvôli možnému šíreniu sa nákazy,
- b) vydať zákaz návštev na viditeľnom mieste pri vchode do budovy.

Postupy zamestnancov pri eliminovaní nákazy a zabránení šírenia nákazy koordinujú: riaditeľ CSS, príslušní vedúci úsekov, sestry.

Postup počas víchrice:

- a) nevychádzať zo zariadenia,
- b) nezdržiavať sa na voľných plochách,
- c) nezdržiavať sa pri labilných prekážkach,
- d) zatvoriť a zabezpečiť okná a dvere,
- e) nepúšťať prijímateľov vonku,
- f) neparkovať pod stromami a pri chatrných budovách,
- g) s ľahkými vozidlami a nenaloženými nákladnými automobilmi nejazdiť po otvorených veterných plochách.

Postup v prípade, ak sa musí rýchlo opustiť priestor ohrozenia:

- a) uzatvoriť prívod plynu, vody a elektriny,
- b) pripraviť si a vziať si so sebou najnutnejšie veci (doklady, cenné veci malých rozmerov, lieky a pod.),
- c) uzamknúť obytnú jednotku,
- d) presvedčiť sa, či o vzniknutej situácii vedia všetci prijímatelia,
- e) dodržiavať pokyny osôb a príslušných orgánov, ktoré zabezpečujú evakuáciu,
- f) priestor opúšťať najkratšou cestou.

Článok 6

Dôležité telefónne čísla

Integrovaný záchranný systém	112
Hasičský a záchranný zbor	150
Záchranná služba	155
Linka záchrany	0850 111 313
Polícia	158



Postupy a pravidlá riešenia krízových situácií

Strana 8 zo 8
Rozdeľovník: A
Vydanie: 0.1



Kritérium 2.6

Článok 7

Odovzdávanie informácií o vzniknutých núdzových a havarijných situáciách

O vzniknutých núdzových a havarijných situáciách je nutné oboznámiť riaditeľa zariadenia a to osobne, telefonicky, prípadne sms správou.

V prípade, že riaditeľ nie je prítomný, respektíve nie je dostupný, službukonajúci personál oboznamuje so vzniknutou situáciou príslušných vedúcich zamestnancov.

Článok 8

Formy oboznamovania zamestnancov s možnými krízovými situáciami

- Pravidelné preškoľovanie zamestnancov
- Pracovné porady
- Pracovné stretnutia zamestnancov
- Stretnutia tímov
- Informačné tabule
- Rizikové plány prijímateľov

V Osadnom 02. 01. 2019

PaedDr. PhDr. Ján Šrenkel, PhD.
riaditeľ