



# Práca s rizikom pri poskytovaní sociálnej služby

Verzia	02	Platná od	1.6.2019
Revízia		Platná od	
Počet výtlačkov		Registratúrna značka	
Výtlačok číslo			

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno	RNDr. Mária Hrešková	Mgr. Anna Mikulová	Mgr. Katarína Šurdová
Funkcia	manažér kvality	vedúca opa-oše úseku	riaditeľka
Dátum	29.5.2019	30.5.2019	31.5.2019
Podpis			

## Obsah

Čl. 1 Účel smernice .....	3
Čl. 2 Rozsah platnosti.....	3
Čl. 3 Zodpovednosti a právomoci .....	3
Čl. 4 Použité skratky a pojmy.....	3
Čl. 5 Riadenie rizík.....	3
5.1 Úlohy poskytovateľa sociálnych služieb .....	4
5.2 Kto sa pri práci s rizikom zúčastní.....	4
5.3 Cieľ vyhodnotenia rizika .....	4
5.4 Riziká a mapa rizík .....	5
5.5 Plán riešenia rizikovej situácie.....	5
5.6 Primerané riziko .....	5
Čl. 6 Dokumentácia.....	6
Čl.7 Súvisiace dokumenty.....	7
Čl. 8 Záverečné ustanovenia.....	7

## Čl. 1 Účel smernice

1. „SVETLO“, ZSS Olichov poskytuje v zmysle zákona 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 celoročnú pobytovú sociálnu službu a vydáva túto smernicu, na zabezpečenie jednotných postupov pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby.
2. Účelom tejto smernice je zabezpečiť v čo najvyššej miere ochranu života a zdravia prijímateľa sociálnej služby tým, že sa zmapujú rizikové situácie pre prijímateľa, identifikujú riziká, ktoré mu hrozia a zároveň určia postupy, ako týmto rizikám predchádzať, alebo ich aspoň eliminovať na prijateľnú úroveň.

## Čl. 2 Rozsah platnosti

Tento dokument platí pre všetkých zamestnancov zariadenia.

## Čl. 3 Zodpovednosti a právomoci

Každý pracovník, ktorý zistí v tejto smernici chybu, je povinný o nej bezodkladne informovať spracovateľa.

## Čl. 4 Použité skratky a pojmy

1. V smernici sú použité nasledovné skratky:
  - ZSS Zariadenie sociálnych služieb
  - PSS Prijímateľ sociálnej služby
2. V smernici sú použité nasledovné pojmy:

POJEM	POPIS
Zákon o sociálnych službách	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.
Zariadenie	„SVETLO“ ZSS Olichov
Klient	Fyzická osoba, s ktorou je uzatvorená zmluva o poskytovaní sociálnych služieb

## Čl. 5 Riadenie rizík

1. Riadenie rizík sa považuje za dôležitý nástroj zabezpečovania a kontroly kvality v sociálnej oblasti. Je to proces identifikovania, vyhodnocovania a riešenia potenciálnych alebo aktuálnych rizík, ktoré môžu byť zdrojom:
  - zhoršovania životných podmienok pre ľudí, ktorí svoju životnú situáciu nevedia zvládnuť sami,
  - zhoršenia zdravotného stavu fyzickej osoby odkázanej na pomoc inej fyzickej osoby,
  - nevytvárania vhodných podmienok, ktoré by zabránili vzniku, alebo nárastu negatívnych spoločenských javov,
  - nevytvárania podporných aktivít, ktoré by zamedzili nepriaznivý sociálny vývin jednotlivca, rodiny či spoločnosti,
  - finančnej straty u jednotlivca, alebo zariadenia,
  - neefektívneho a neúčinného hospodárenia s finančnými, ľudskými a materiálnymi zdrojmi,
  - straty dobrého mena u pracovníka zariadenia, alebo sociálneho zariadenia.

## 5.1 Úlohy poskytovateľa sociálnych služieb

1. **Pomáhať ľuďom v tom, aby mohli rozhodovať a mali kontrolu nad svojimi životmi.** Každý sme jedinečnou osobnosťou, preto podpora musí byť zameraná na individuálne potreby človeka, na jeho prania a túžby.
2. **Rešpektovať ľudské práva.** Ľudia majú základné právo žiť tak, ako chcú, mali by byť podporovaní, aby využili svoje práva, no zároveň si uvedomili aj zodpovednosť, ktorá je s týmto právom spojená.
3. **Pomôcť ľuďom s postihnutím porozumieť ich zodpovednosti a dôsledkom ich rozhodnutí, vrátane rizík.** Aj postihnutých ľudí je potrebné dôsledne informovať, o dôsledkoch, ktoré môžu mať ich rozhodnutia, aby vedeli počítať aj s prípadnými rizikami a tieto dokázali aj zvládnuť. Podávanie informácií musíme prispôbiť ich schopnostiam, aby porozumeli ich obsahu, pretože práve toto je veľmi dôležité pri ich rozhodovaní. Celý tento proces musí byť správne zadokumentovaný.
4. **Pripustiť, že voľba možností prináša so sebou určité riziká.** Niekedy len malá príležitosť samostatne sa rozhodnúť, môže človeku s postihnutím spôsobiť veľkú zmenu v kvalite jeho života.
5. **Pripustiť, že určité riziko vždy pretrváva.** Ak človek s postihnutím začne využívať sociálne služby, to ešte neznamená, že musíme odstrániť všetky riziká. Nikdy ich nemôžeme všetky odstrániť, ale môžeme jednotlivca podporiť a poučiť, aby ich zvládol.
6. **Postupovať podľa určitých pravidiel tak, aby bola zabezpečená dostatočná ochrana prijímateľa sociálnej služby.** Je potrebné dosiahnuť rovnováhu medzi voľbou PSS, jeho právom na dôstojný život a odstránením zbytočných rizík, ktoré by u neho mohli viesť k ublíženiu na zdraví, či k strate života.

## 5.2 Kto sa pri práci s rizikom zúčastní

1. Základný tím pri práci s rizikom tvoria klient spolu s kľúčovým pracovníkom a koordinátorom opatrovateľského procesu. Okrem nich sa tejto činnosti zúčastňujú aj sestry, praktické sestry, opatrovateľky, inštruktori sociálnej rehabilitácie, sociálne pracovníčky, príbuzní klienta a všetci zamestnanci zariadenia, ktorí môžu ovplyvniť zníženie rizika na prijateľnú úroveň.

## 5.3 Cieľ vyhodnotenia rizika

1. Cieľom je vytvoriť pre klientov primerane bezpečný priestor, ktorý im umožní robiť to, čo sami zvládajú tak, aby mali aj príležitosť učiť sa novým veciam. Úlohou poskytovateľa sociálnej služby nie je odstrániť riziko úplne, ale pracovať s ním, znížiť ho na čo najmenšiu možnú mieru – na prijateľné riziko. Veď bežne vykonávame činnosti spojené s rizikom a bežne prijímame určitú mieru rizika.
2. Pri práci s klientom s mentálnym a iným postihnutím musíme mať na zreteli to, že miera jeho zvládania určitých rizík je ovplyvnená viacerými faktormi, ako je jeho schopnosť rozpoznať, uvedomovať si riziko a správne ho vyhodnotiť. Vplyv má tiež jeho nesamostatnosť, neskúsenosť, sklon podceňovať vlastné schopnosti, málo kontaktu s bežným prostredím, nedostatok sociálnej uvedomelosti, skratové, impulzívne alebo nepredvídateľné jednanie, najmä keď sa jedná o stresovú alebo nečakanú situáciu. Nemalý vplyv má tiež miera jeho postihnutia a jeho zdravotný stav.
3. Ku každému klientovi je potrebné pristupovať individuálne. Treba brať do úvahy to, že ľudia s postihnutím môžu mať problémy s komunikáciou, sú prehnane dôverčiví, majú často problémy

s chôdzou – zlá motorika, pomalšie tempo, sú zábudliví, môžu mať sklony k agresívnemu konaniu, k sebapoškodzovaniu. Môžu sa u nich tiež vyskytovať zmyslové poruchy – slabý zrak, sluch, záchvatové ochorenia – epilepsia ap.

4. Dôležitá úloha - posúdenie rizika pre klienta, je na kľúčovom pracovníkovi, sestre, ale aj na sociálnom pracovníkovi. V prvom rade je potrebné zistiť, či klient má s podobnou situáciou skúsenosti, aké nebezpečenstvo mu hrozí a či vie, alebo nevie posúdiť následky.

#### 5.4 Riziká a mapa rizík

1. Základom pre vyhodnotenie rizík je individuálne mapovanie rizikových situácií. Na tvorbe mapy rizík by sa mal aktívne podieľať aj samotný klient. V spolupráci s ním sa vytipujú rizikové oblasti a činnosti, ktoré treba ošetriť a zdokumentovať.
2. Klient musí byť dostatočne oboznámený s tým, že pri podpisovaní mapy rizík prijíma primerané riziko (posilňovanie práv a slobôd užívateľov so sebou prináša určité riziko). Úlohou poskytovateľa nie je toto riziko odstrániť, ale pracovať s ním.
3. Pri rizikách je dôležité stanoviť správnu mieru slobody a kontroly – mieru slobody u klienta a mieru kontroly zo strany poskytovateľa sociálnej služby. Znižovaním miery kontroly zvyšujeme mieru slobody. U ľudí s mentálnym postihnutím, ale aj s demenciou, je potrebné veľmi citlivo zvážiť, akú mieru slobody im môžeme poskytnúť, aby sme ich neobmedzili v ich právach a zas naopak, aby sme ich nevystavili im neprimeranému riziku. Tu je potrebné nájsť rovnováhu.
4. Príčiny rizikových situácií môžu byť rôzne: limitované schopnosti klienta, neznáme prostredie, nové činnosti ap. U konkrétnej mapy rizík sa spolu s klientom zamyslíme nad tým, akú mieru rizika podporuje, aby neublížil sebe ani druhým.

#### 5.5 Plán riešenia rizikovej situácie

1. Každá riziková situácia je spojená so zvýšeným ohrozením zdravia a života.
2. Plán riešenia rizikovej situácie:
  - **Identifikácia** – mapovanie rizikových situácií a z nich vyplývajúcich rizík pre klienta, zistenie ich podstaty, vlastností
  - **Posúdenie rizika** – komu hrozí riziko, aká je jeho pravdepodobnosť, následky a stupeň, vypracovanie individuálnej Mapy rizík
  - **Návrh riešenia jednotlivých situácií** – rizikový plán - ako eliminovať riziko na čo najnižší stupeň, výber optimálneho riešenia
  - **Vyhodnotenie a opätovné posúdenie rizika**

#### 5.6 Primerané riziko

Riziko je pravdepodobnosť vzniku nepriaznivej udalosti v dôsledku výskytu nebezpečenstva.

1. Stupne rizika:
  - **Primerané riziko** – prijateľné riziko – jeho riešenie je na klientovi
  - **Zvýšené riziko** – do jeho riešenia sa zapája klient aj kľúčový pracovník a ostatní zamestnanci v priamom kontakte s klientom
  - **Neprijateľné riziko** – zasahuje zodpovedný pracovník opatrovateľsko-ošetrovateľského úseku

2. Pri zvážení miery rizika je treba posúdiť, aká je pravdepodobnosť výskytu rizika a aké následky hrozia.
  - Vysoká pravdepodobnosť a veľké následky = neprijateľné riziko;
  - nízka pravdepodobnosť a malé následky = prijateľné riziko.
  - To, čo je medzi nimi je zvýšené riziko, s ktorým sa najčastejšie pracuje v sociálnych službách.
3. Primerané riziko je riziko prijateľné pre bežného občana, prijateľné vo vlastnej rodine a tiež riziko odborne posúdené, minimalizované a zdokumentované.
4. Primeraným rizikom je aj situácia, ku ktorej dôjde aj napriek minimalizácii rizík, nie však naším zavinením. Naším cieľom je riziko minimalizovať, nie odstrániť.
5. Klient pracuje s primeraným rizikom v rámci svojej mapy rizík. Primeraným rizikom myslíme tie oblasti, ktoré vyhodnotíme ako prijateľné.
6. Zahrňujeme sem aj také situácie, ktoré spadajú do oblasti kritické, ale len za predpokladu, že sme našli s klientom nástroje na ich bezpečné zvládnutie.
7. Primerané riziko pre klienta je zrovnateľné s rizikom, ktoré v danej situácii hrozí aj bežnému občanovi. Ide o situáciu, v ktorej nejde o ohrozenie života, ktorú dokáže klient posúdiť, zvládnuť situáciu je v jeho silách a má s touto situáciou skúsenosť.
8. Cieľom práce s rizikom je nájsť pre konkrétneho klienta primeraný stupeň podpory. Práca s rizikom mu umožňuje slobodu, autonómiu a istotu. Zároveň pri práci s rizikom nie je človek s postihnutím príliš obmedzovaný, ale ani zanedbaný. Môže sa bezpečne rozhodovať, či podieľať na rozhodovaní.
9. S mapami rizík treba priebežne pracovať, po určitom období ich vyhodnocovať a prehodnocovať. Riziká sa môžu meniť, môže sa zhoršiť zdravotný stav klienta – vtedy môžu riziká pribudnúť, alebo sa môže klient naučiť v rizikovej situácii chovať.

## Čl. 6 Dokumentácia

1. Kvalitnú a zrozumiteľnú dokumentáciu vedie poverený pracovník opatrovateľsko-ošetrovateľského úseku. Pre každého klienta je individuálne vypracovaná Mapa rizík, v ktorej sú uvedené rizikové situácie a z nich vyplývajúce riziká pre daného klienta. Príloha obsahuje plán riešenia každej rizikovej situácie. Sestry vypracujú pre každého klienta zvlášť testy na vyhodnotenie rizika pádu, nutričného deficitu a rizika vzniku dekubitov. Dokumentácia slúži na ochranu klienta, ale aj poskytovateľa sociálnej služby.
2. Mapu rizík klienta vypracuje interdisciplinárny tím pod vedením koordinátora opatrovateľiek. Tím tvorí kľúčový pracovník klienta, sestra, inštruktor sociálnej rehabilitácie, prípadne ďalší pracovníci, ktorí prichádzajú s klientom do kontaktu.
3. Mapu rizík schvaľuje vedúca opatrovateľsko-ošetrovateľského úseku, čo potvrdí aj svojím podpisom. S rizikovými situáciami a jednotlivými rizikami, ktoré z nich vyplývajú, je oboznámený aj klient, v prípade, že je schopný porozumieť im. Oboznámenie potvrdí svojím podpisom.
4. Niektorí klienti majú vypracované aj individuálne rizikové plány, v ktorých sú podrobnejšie rozpracované riziká ohrozujúce život a zdravie klienta, prípadne osôb v jeho blízkosti a taktiež návrhy na riešenie takýchto situácií. Ide najmä o klientov, ktorí majú sklon k sebapoškodzovaniu, prípadne k agresii ohrozujúcej život a zdravie iných ľudí.

5. Dokumentácia je materiálom, pomocou ktorého môže pracovník obhájiť svoje postupy, môže sa k dohodnutým postupom vrátiť, prehodnotiť ich. Poukazuje a informuje tiež o postupoch, ktoré sa v individuálnom prípade osvedčili a ktoré nie.
6. Podpis mapy rizík a rizikového plánu nie je právnym úkonom, preto ho môže podpísať aj ten klient, ktorý je zbavený spôsobilosti na právne úkony. Podpis príbuzného, alebo opatrovníka na mape rizík a rizikovom pláne nie je nutný.
7. Rizikové situácie a riziká z nich vyplývajúce sa prehodnocujú u každého klienta najmenej dvakrát za rok, ale aj pri každej zmene zdravotného stavu klienta.
8. Nové riziko, ale aj riziko, ktoré prestalo byť pre klienta rizikom, zapíše zodpovedný pracovník do Doplnkového listu pre posúdenie rizík, ktorý je súčasťou Mapy rizík, kde napíše aj dátum zmeny a potvrdí to svojím podpisom.
9. V prípade, ak sa niečo klientovi stane a z dokumentácie vyplýva, že práca s rizikom bola dostatočná a všetky opatrenia viedli k minimalizácii rizika, tak sa nejedná o zlyhanie, alebo zanedbanie zo strany pracovníka. Súdy z týchto informácií vychádzajú a tento spôsob minimalizácie rizika uznávajú.

## Čl.7 Súvisiace dokumenty

1. Externé: 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
2. Interné: Metodika riadenia rizík v sociálnych službách

## Čl. 8 Záverečné ustanovenia

1. Táto smernica nadobúda účinnosť dňom 1.6.2019, pričom sa ruší Smernica pri práci s rizikom v sociálnych službách zo dňa 1.1.2016.

### PRÍLOHY:

1. Plán riešenia rizikových situácií
2. Mapa rizík PSS
3. Rizikový plán

### Rozdeľovník

Výtlačok	Miesto	Dátum prevzatia	Podpis
Originál č. 1	Riaditeľ		
Originál č. 2	Manažér kvality		
Originál č. 3	Vedúca opatrovateľsko-ošetrovateľského úseku		