

## **Smernica č. 122/2023**

### **Riadenie rizík**

Dátum vydania: 30. 09. 2023

Účinnosť: 01. 10. 2023

Vypracoval: Mgr. Daniela Chovancová  
vedúca sociálneho úseku

Podpis:

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'D. Chovancová', written over a horizontal line.

Schválil: Ing. Ladislav Vastuško  
riaditeľ

Podpis:

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'L. Vastuško', written over a horizontal line.

## I.

### ÚVODNÉ USTANOVENIA

Domovina, n. o., (ďalej len „organizácia“) poskytuje sociálne služby pobytovou formou celoročne, v zmysle zákona 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 (ďalej len „zákon o sociálnych službách“).

Cieľom internej smernice „Riadenie rizík“ (ďalej len „smernica“) je definovať rizikové oblasti v poskytovaní sociálnych služieb, vytvoriť postup krízovej intervencie na zvládanie krízových situácií a vytvoriť postupy a pravidlá na riešenie kríz. Problematika prevencie krízových situácií cez vedomé riadenie rizík je v sociálnych službách mimoriadne naliehavá, nakoľko sa týka všetkých aktérov, ktorí v nich pôsobia. Medzi naše hlavné priority patrí zefektívňovanie a skvalitňovanie sociálnych služieb na európske štandardy.

Smernica sa vzťahuje na všetky druhy sociálnych služieb a zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb, ktorých pracovná činnosť má vzťah k prijímateľom.

## II.

### TERMINOLÓGIA V RIADENÍ RIZÍK

**Riziko** = Kvantitatívne a kvalitatívne vyjadrenie ohrozenia, stupeň alebo miera ohrozenia, pri ktorom subjektu hrozí určitá strata (trauma, škoda).

**Kríza** = Nežiaduci vývoj, alebo situácia, ktorá môže byť dôsledkom nevládnutia (zanedbania, podcenenia) rizika, ale tiež môže vzniknúť aj na základe nečakaných, nepredvídateľných zmien v internom alebo externom prostredí, teda bez väčších súvislostí s predtým vnímaným rizikom.

**Krízová situácia** = Situácia, ktorá svojím charakterom, negatívnymi účinkami a rozsahom vážne naruší chod organizácie, v dôsledku čoho môžu byť ohrozené životy ľudí.

**Núdzová situácia** = Situácia, ktorá je nebezpečná a spravidla nepredvídaná a vyžaduje si čo najrýchlejšie ukončenie.

**Havarijná situácia** = Náhla udalosť, ktorá vznikla v súvislosti s technickou situáciou, pričom hrozí riziko spôsobenia škody na ľudskom zdraví, živote, majetku alebo životnom prostredí.

**Mimoriadna udalosť (nežiaduca udalosť)** = Akákoľvek udalosť, pri ktorej došlo k pochybeniu v priebehu sociálnej starostlivosti. Mimoriadna udalosť má za následok rôzne stupne poškodenia zdravia prijímateľa (dočasné, trvalé, alebo smrť).

**Príčina** = Výkon, ktorý vedie k incidentu, pochybeniu alebo mimoriadnej udalosti.

**Incident** = Udalosť, ktorá môže ohroziť bezpečnosť prevádzky, zamestnancov, prijímateľov alebo priamej sociálnej činnosti (výkonu), ale nemá za následok poškodenie zdravia zainteresovaných strán.

**Pochybenie** = Nevykonanie výkonu podľa stanoveného plánu alebo vykonanie výkonu podľa zlého plánu.

**Takmer pochybenie** = Pochybenie, ktorému bolo v poslednej chvíli (vedome alebo nevedome) zabránené.

**Neopatrnosť** = Nevykonanie výkonu takým spôsobom, akým by ho vykonal priemerný pracovník v rovnakom postavení, s rovnakým vzdelaním a rovnakou kvalifikáciou v danej situácii.

**Nedbanlivosť** = Vedomé porušovanie pravidiel, ktoré nemôže byť tolerované.

**Nebezpečenstvo** = Zdroj možného ohrozenia alebo škody.

**Ohrozenie** = Činnosť, postup subjektu (výkon) môže spôsobiť negatívny jav, úraz alebo škodu.

**Chyba** = Nesplnenie požiadavky.

**Nápravné opatrenie** = Opatrenie na odstránenie rozpoznannej chyby.

**Preventívne opatrenie** = Opatrenie na odstránenie možnej chyby.

**Ochrana** = Postupy, dokumentačné systémy a rôzne typy kontrolných mechanizmov, ktoré sa používajú za účelom zistenia a vykonania nápravy odchýlky, alebo nezhody v procesoch.

**Audit** = Systematický, nezávislý a dokumentovaný proces zameraný na preskúmanie (preverenie) funkčnosti vnútorných procesov organizácie, zhodu dokumentácie, alebo výstupov z procesov s predpísanými normami a kvalitu vnútornej kontroly.

**Riadenie zmien** = Oblasť, ktorá sa zameriava na zmeny, na ich zavádzanie a presadzovanie do života organizácie a dotýka sa tiež kultúry organizácie. Zahŕňa metodiku organizačných procesov manažmentu zmien a zaoberá sa jednotlivými modelmi riadenia organizačných zmien a riadenia systémových zmien, ktoré sa spolu používajú pri riadení ľudských zdrojov v organizácii.

### III.

## RIADENIE RIZÍK

Riadenie rizík považujeme za dôležitý nástroj zabezpečovania a kontroly kvality pri poskytovaní sociálnych služieb, kde hlavnými činnosťami sú opatrovateľské, rehabilitačné, terapeutické a poradenské procesy, ktoré sa nezaobídu bez ľudského vzťahu, odbornej profesionality personálu, ošetrovateľskej a opatrovateľskej technológie, najnovších vedeckých poznatkov zo sociálneho poradenstva a profesijnej etiky. Postupné zvyšovanie nárokov na odbornosť, profesionalizáciu a predovšetkým na individuálny prístup ku prijímateľom prinášajú so sebou potrebu zavádzania nástrojov na kvalifikované a kvalitné riadenie.

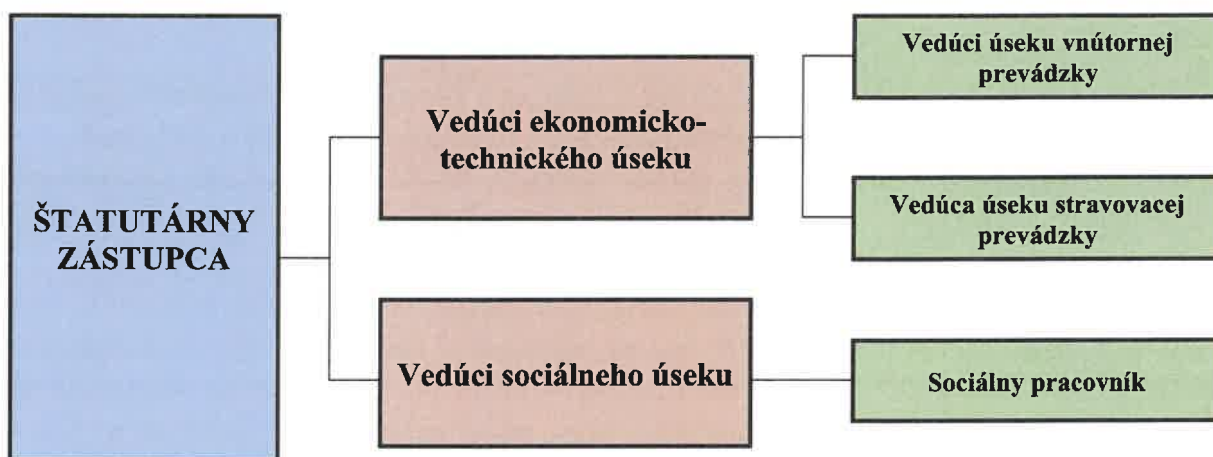
Riadenie rizík v sociálnych službách je systematický proces, v ktorom sa riziko identifikuje, analyzuje, vyhodnocuje a navrhuje efektívny spôsob riešenia potenciálnych alebo aktuálnych rizík.

Cieľom riadenia rizík je kontrolovať mieru rizika pôsobiaceho na organizáciu, prostredníctvom vopred nastavených a koordinovaných činností.

#### IV. KRÍZOVÝ MANAŽMENT

Krízový manažment organizácie vedie štatutárny zástupca, s ktorým úzko pracuje vedúci ekonomicko-technického úseku a vedúci sociálneho úseku. Podľa situácií sa na riešení podieľa vedúci úseku vnútornej prevádzky, vedúca stravovacej prevádzky a sociálny pracovník. Ak je to nutné sú privolaní ďalší členovia. V prípade závažných krízových situácií zasadá Správna rada.

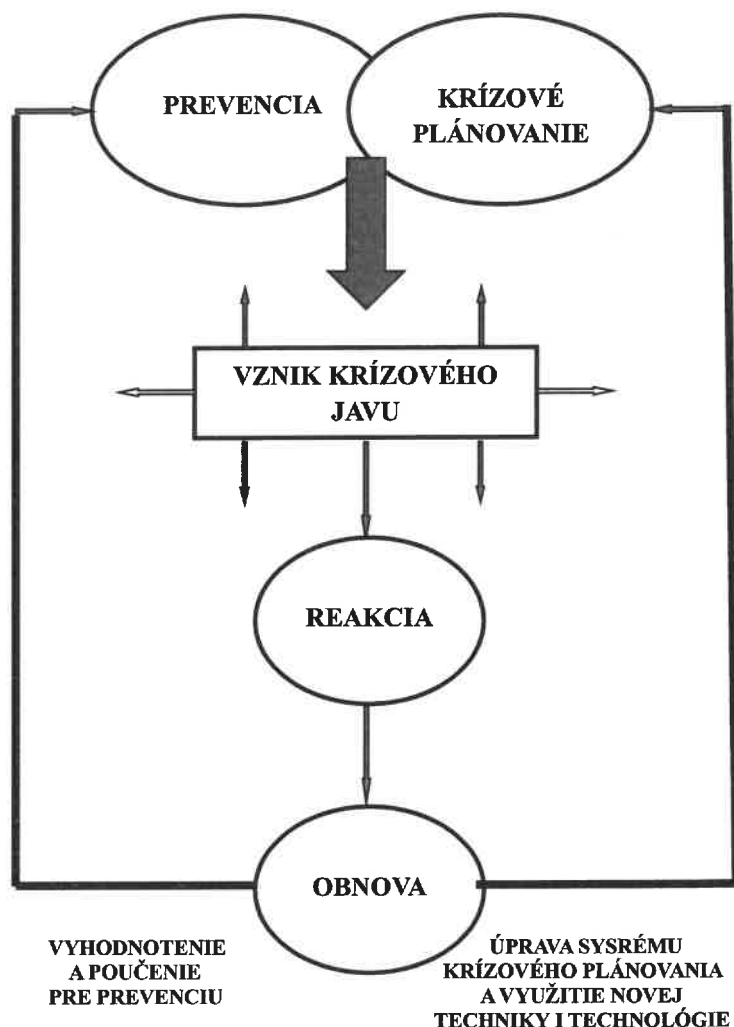
Obrázok č. 1 Štruktúra krízového manažmentu



Zdroj: Vlastné spracovanie

Krízový manažment rieši krízové javy a pre ich zvládnutie je potrebné, aby disponoval určitými poznatkami o správaní sa systémov, ich funkciách a väzbách. Jedným z nástrojov krízového riadenia, ktorý prezentuje krízový manažment ako sústavnú a koordinovanú činnosť, je „Základný model krízového riadenia“ (obrázok č. 2), ktorý pozostáva zo štyroch procesov krízového riadenia – prevencia, krízové plánovanie, reakcia a obnova. Medzi týmito konkrétnymi časovo a obsahovo ohraničenými fázami sa nachádzajú jednotlivé väzby a postupnosti krokov. Fázy prevencie a krízového plánovania sa navzájom prelínajú a uskutočňujú sa v prípravnom období, čiže v podmienkach relatívneho pokoja. Fáza reakcie je charakterizovaná tlakom vplývajúcim na samotných krízových manažéroch. Tento tlak môže byť spôsobený najmä nedostatkom času a absenciou síl a prostriedkov potrebných na riešenie krízových javov. Poslednou fázou je obnova, ktorá sa v praxi spravidla uskutočňuje postupne v niekoľkých etapách a pre fázy prevencie a krízového plánovania dáva možnosť implementovania (zavádzania) nových organizačných, administratívnych a technologických prvkov v snahe celkového zlepšenia krízového riadenia.

Obrázok č. 2 Základný teoretický model krízového riadenia



Zdroj: Vlastné spracovanie

### Prevenca (1. fáza krízového riadenia)

- je dominantná idea krízového manažmentu,
- zvyšuje úroveň bezpečnosti systémov,
- vytvára systém monitorovania a vyhodnocovania rizikových faktorov,
- znižuje pravdepodobnosť vzniku kríz,
- redukuje náklady na odstraňovanie negatívnych následkov kríz.

### Krízové plánovanie (2. fáza krízového riadenia)

- vytvára podmienky na spracovanie podrobných krízových plánov určených na riešenie krízy,
- pripravuje krízový manažment na všetky predvídateľné krízové javy (otvorenou otázkou však zostáva príprava na riešenie kríz v danom čase a podmienkach nepredvídateľných),

- sumarizuje potreby a požiadavky nutné na riešenie kríz,
- stanovuje sily, prostriedky a zdroje potrebné na riešenie krízy.

### **Reakcia (3. fáza krízového riadenia)**

- predpokladá zavedenie účinného systému varovania a vyrozumienia,
- má charakter jednoznačného a bez problémov prebiehajúceho procesu vykonávaného na základe kvalifikovaného rozhodnutia,
- vyžaduje centralizáciu a koordináciu procesu riadenia počas krízy na najvhodnejšej úrovni,
- vykonáva sa prostredníctvom záchranných, lokalizačných a likvidačných prác,
- je charakterizovaná osobnou zodpovednosťou, odvahou a rozhodnosťou výkonných aj riadiacich pracovníkov krízového manažmentu.

### **Obnova (4. fáza krízového riadenia)**

- jej cieľom je návrat systému do stabilizovaného stavu,
- väčšinou je vykonávaná v niekoľkých etapách,
- krízový manažment sa na nej podieľa len čiastočne,
- umožňuje návrat podmienok, ktoré boli pred krízou.

## **V.**

### **POSTUP KRÍZOVÉHO MANAŽMENTU**

Prognózu vzniku konkrétneho krízového javu vykonáva krízový manažment podľa nasledovného postupu:

1. Identifikácia všetkých zdrojov krízových javov a ich lokalizácia v danom prostredí.
2. Vyhodnotenie pravdepodobnosti vzniku jednotlivých krízových javov z pohľadu veľkosti rizík a krízových činiteľov.
3. Stanovenie možných dôsledkov a ničivých faktorov krízových javov.
4. Kumulácia možného pôsobenia krízových javov v rámci objektu, obce, prípadne regiónu.
5. Stanovenie možných následkov v prípade kumulácie krízových javov (variantné vyhodnotenie možných následkov, vrátane ich kvantifikácie).
6. Posúdenie možnosti znižovania rizikových faktorov a vytypovanie tých, ktoré nie je možné dostupnými organizačnými opatreniami, ani súčasnými technológiami eliminovať.
7. Stanovenie rizík, ktoré sa môžu vyskytnúť počas reakcie na vzniknutú situáciu a návrh organizačných, materiálnych a technických (technologických) opatrení, ktorými ich je možné znížiť.

### **Cieľ postupu krízového manažmentu**

- poskytnutie dostatočného množstva informácií, potrebných pre optimálne riešenie krízovej situácie prijímateľa.

## Zodpovednosť za realizáciu postupu

- štatutárny zástupca a vedúci úsekov.

## Vstupy do postupu

Každý ľudskej činnosti, teda aj poskytovaniu sociálnych služieb, dominujú procesy, pre ktoré je charakteristická určitá miera neistoty. Neistota je spôsobená množstvom zasahujúcich nekontrolovateľných a náhodných faktorov a ak sa neistota kombinuje s nejakým potenciálne nežiaducim účinkom, vzniká riziko, ktoré v sebe nesie potenciálnu možnosť narušenia bezpečia ľudí, objektov alebo procesov. S rizikom je spojená určitá pravdepodobnosť, že jeho vplyvom môže 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,
  - pri vedomí si týchto rizík umožňujú subjektom existovať a plniť stanovené ciele,
  - uplatňujú sa pri nich bežné postupy, prípadne sa stanovujú osobitné úlohy a zodpovednosti tak, aby riziká „zostali pod kontrolou“.
2. Neakceptovateľné – vysoké, závažné a extrémne riziká
  - 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 najčastejšie príčiny vzniku krízových situácií patria najmä havarijné, núdzové a mimoriadne udalosti, ktoré svojou povahou a dôsledkami môžu byť veľmi rôznorodé, napríklad:

- vznik a vplyv prírodnej kalamitnej situácie, požiar, únik plynu, vodovodná havária, výpadok elektrického prúdu,
- dočasný nedostatok personálu, ktorý môže viesť k problémom s ich nahradením a so zabezpečením potrebnej kvality sociálnej služby, z dôvodu:
  - choroby/chorôb zamestnanca/zamestnancov,
  - úrazu/úrazov zamestnanca/zamestnancov,
- pochybenie zamestnanca, v prípade:
  - zámenny pri podávaní liekov prijímateľom,
  - nepodania lieku prijímateľovi,
  - požitia alkoholu alebo inej návykovej látky na pracovisku,
  - neoznámenia neprítomnosti v práci (zamestnanec sa bezdôvodne nedostaví do práce),
  - nedbanlivosti pri obsluhu technického zariadenia,
  - úniku dôverných a osobných informácií prijímateľa, prípadne iného zamestnanca,

- neefektívnej komunikácie,
- nesprávne vedenej dokumentácie,
- situácie, ktoré sa identifikujú na strane prijímateľa a sú menej predvídateľné, či očakávané, najmä:
  - napadnutie zamestnanca prijímateľom,
  - vzájomné napadnutie prijímateľov,
  - neočakávané zmeny v správaní prijímateľa (agresivita, sebapoškodzovanie),
  - samovražedné sklony,
  - poškodenie majetku zariadenia/zamestnanca prijímateľom,
  - prijímateľ sa nevráti z pobytu mimo zariadenia (dovolenka, vychádzka a pod.),
  - prijímateľ pri pobyte mimo zariadenia (výlety, rekreačné pobyty a pod.) utečie,
  - nedostatočná hygiena prijímateľa, ktorá obmedzuje práva ďalších prijímateľov a zamestnancov,
  - 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 zakorenenie obavy, až paniky z pohybu aj po zlepšení zdravotného stavu),
  - nájdenie prijímateľa vo vážnom zdravotnom stave,
  - náhla zmena zdravotného stavu prijímateľa,
  - výskyt epidemicky závažných ochorení u prijímateľov,
  - úmrtie prijímateľa.

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. To isté opatrenie (napr. používanie bočníc na posteli) môže v jednom prípade predstavovať neprimeranú reštrikciu prijímateľa, avšak v inom prípade vhodný spôsob na prevenciu pádu. Z týchto dôvodov musí mať každý prijímateľ vypracovaný Plán riešenia rizikovej situácie (ďalej len „rizikový plán“) a tieto riziká v ňom musia byť zaznamenané.

### **Činnosti vlastného postupu**

Krízovým situáciám možno predchádzať včasným identifikovaním predvídateľných rizík a následne ich analýzou. Pri identifikácii rizika sú dôležité vstupné informácie, ktoré sú podkladom v procese rozhodovania a následne určenia limitu prijateľnosti rizika. K tomu sa pripája aj rozdelenie zvládania rizík medzi všetkých zúčastnených.

Identifikácia rizika je proces zisťovania, určenia rizikových faktorov, pričom sú posudzované zdroje rizík (technické a technologické postupy, ľudský faktor, a pod.), v súvislosti s jednotlivými oblasťami vplyvu (objekty, zariadenia, plány činností organizácie a pod.). Pri identifikácii rizika je potrebné brať do úvahy:

- osoby vystavené nebezpečenstvu,
- rozsah pôsobenia nebezpečenstva,
- charakter nebezpečenstva, spôsob iniciácie, úroveň ochrany.

Analýza rizika je proces komplexného posúdenia rizika, teda aká je pravdepodobnosť hrozby (ohrozenia) a jej potenciálny dopad. K identifikácii a analýze rizík je nutné pristupovať metodicky, posúdiť všetky možné i nemožné situácie, aby sa zaistilo rozpoznanie všetkých dôležitých činností v organizácii a definovanie všetkých z nich vyplývajúcich rizík. Jednotlivé postupy s vymedzením konkrétnych rizikových situácií, stanovenie stupňa konkrétneho rizika a následne riešenie krízovej situácie je uvedené v „Manuáli pre krízové situácie“.

### **Výstupy z postupu**

- organizácia má písomne spracovanú identifikáciu rizík a rizikových oblastí pri poskytovaní sociálnych služieb, ako aj preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu ako súčasť riadiacich dokumentov a procesov organizácie,
- organizácia má písomne spracovanú identifikáciu predvídateľných rizík u každého prijímateľa a postup ich minimalizácie (individuálny rizikový plán),
- organizácia má odborne spôsobilou osobou spracovaný zoznam mobilných, čiastočne mobilných a imobilných prijímateľov pre potreby zabezpečenia operatívneho a kvalitného manažmentu havarijných a iných núdzových situácií, ako aj adekvátne a konkretizované opatrenia pre ich včasnú a bezpečnú evakuáciu (napríklad v dokumentoch požiarnej ochrany alebo obdobných dokumentoch),
- rozhodnutia zamestnancov v krízových situáciách (kontext krízovej situácie, kľúčové riziko/riziká, zvolený prístup a jeho efekty pre zúčastnené strany, vyhodnotenie riešenia v širšom tíme, odporúčania pre prevenciu krízovej situácie, záznamy o nápravných opatreniach a ich účinku, ak došlo k nežiaducej udalosti).

### **Kritériá postupu**

- evidencia poskytnutých informácií občanom a žiadateľom pri riešení ich problémových situácií,
- kvantita, ale najmä kvalita práce s prijímateľmi v procese krízových plánov.

### **Cyklus monitorovania postupu**

- priebežne,
- ročne.

### **Záznamy vedené v realizácii postupu**

- krízové plány prijímateľov,
- záznam o probléme prijímateľa a jeho riešení.

### **Zásady pre činnosť krízového manažmentu**

- premyslieť a naplánovať možné varianty krízových javov,
- vždy byť pripravený na riešenie najhoršieho variantu:
  - trvalo monitorovať rizikové javy,

- preverovať reálnosť spracovaných plánov,
- priebežne precvičovať nasadenie pracovníkov,
- vždy preberať iniciatívu v:
  - podávaní informácií o kríze, prípadne o narastaní rizikových faktorov,
  - informovaní médií,
  - neodkladaní činnosti, ktoré sú nevyhnutné,
- zabrániť šíreniu paniky:
  - byť prvým, kto informuje o kríze,
  - neveriť všetkým informáciám z médií,
  - vyvarovať sa nepremyslenej činnosti,
- prijímať preventívne opatrenia voči stupňovaniu a šíreniu krízy,
- každú situáciu hodnotiť z viacerých aspektov, opakovanie len negatívnych správ môže zapríčiniť, že situácia sa javí byť horšia ako je skutočnosť,
- v priebehu krízy sa zaoberať len jej riešením:
  - prerušiť ostatné činnosti a zaoberať sa krízou,
  - vyhodnotiť, čo je v danej situácii najdôležitejšie a prvoradé,
- venovať rozhodujúcu pozornosť spojeniu a pravidelnej výmene aktuálnych informácií,
- zrušiť mimoriadne opatrenia hneď po vytvorení podmienok pre ich zrušenie,
- po skončení krízy okamžite obnoviť pohotovosť a systém monitorovania,
- efektívnosť krízového manažmentu závisí prevažne od stupňa ohrozenia.

## VI.

### POSTUP ZAMESTNANCOV PRI KRÍZOVÝCH SITUÁCIÁCH

1. Každý zamestnanec je povinný bezodkladne oznámiť svojmu najbližšiemu nadriadenému:
  - nebezpečenstvo,
  - ohrozenie,
  - riziko,
  - krízovú situáciu (havarijnú, núdzovú a mimoriadnu udalosť).
2. Každý zamestnanec je povinný bezodkladne oznámiť svojmu najbližšiemu nadriadenému krízovú situáciu spôsobenú:
  - prírodnými činiteľmi (napr. vytopenie, požiar, a pod.),
  - ľudským činiteľom (napr. agresia, vplyv omamných a psychotropných látok, zmena zdravotného stavu a pod.),
  - technologickými procesmi a zariadeniami (napr. výpadok energií, nefunkčnosť pracovných nástrojov a pod.),
  - sekundárnymi vplyvmi krízových javov,
  - kombináciou uvedených vplyvov.
  -

3. Príslušný vedúci zamestnanec pri oznámení vzniku krízovej situácie (havarijnej, núdzovej a mimoriadnej udalosti) je povinný postupovať v súlade s príslušnými internými smernicami organizácie a to najmä:
  - oznámiť bezodkladne vznik tejto udalosti štatutárnemu zástupcovi, prípadne príslušnému zástupcovi zamestnancov pre bezpečnosť,
  - zistiť príčinu a všetky okolnosti ich vzniku, a to za účasti zamestnanca, ktorý ohlásil krízovú situáciu (havarijnú, núdzovú a mimoriadnu udalosť).
4. Poverený zamestnanec pri oznámení vzniku krízovej situácie (havarijnej, núdzovej a mimoriadnej udalosti) je povinný bezodkladne v súlade s príslušnými platnými internými smernicami:
  - vytvoriť písomný záznam,
  - viesť evidenciu písomných záznamov.
5. Štatutárny zástupca je povinný prijať a vykonať potrebné opatrenia, aby sa zabránilo opakovaniu podobnej krízovej situácie (havarijnej, núdzovej a mimoriadnej udalosti).

## VII. MANUÁL PRE KRÍZOVÉ SITUÁCIE

Na základe praktických skúseností krízový manažment vymedzil:

- možné krízové situácie, ktoré buď v organizácii nastali alebo môžu nastať,
- intenzitu a oblasť ohrozenia (riziko),
- navrhované možné riešenia (opatrenia).

Tabuľka č. 1 Vymedzenie krízových situácií

SITUÁCIA	RIZIKO	RIEŠENIE (opatrenia)
<b>VZŤAH zamestnanec – prijímateľ</b>	<b>VYSOKÉ RIZIKO</b>  Pozitívna diskriminácia (zvýhodňovanie prijímateľa pred ostatnými)	Supervízia. Zmena miesta výkonu práce. Poradenstvo a odporúčania. Postup podľa pracovného poriadku: - porušenie pracovnej disciplíny - výpoveď zo strany zamestnávateľa pri opakovanom porušení pracovnej disciplíny
<b>FAJČENIE MIMO VYHRADENÝCH PRIESTOROV</b>	<b>MALÉ AŽ VYSOKÉ RIZIKO</b>	Preventívne opatrenia – osвета  <u>Porušenie zo strany zamestnanca</u>

	<p>Ohrozenie</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- majetku organizácie</li><li>- majetku prijímateľov</li><li>- majetku zamestnancov</li><li>- života a zdravia prijímateľov</li><li>- života a zdravia zamestnancov</li></ul>	<p>Postup podľa pracovného poriadku:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- porušenie pracovnej disciplíny</li><li>- výpoveď zo strany zamestnávateľa pri opakovanom porušení pracovnej disciplíny</li></ul> <p><u>Porušenie zo strany prijímateľa</u></p> <p>Postup podľa vnútorného poriadku:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ústny pohovor</li><li>- písomné napomenutie</li><li>- vypovedanie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby poskytovateľom sociálnej služby</li></ul>
<p><b>OBŤAŽOVANIE</b> (napr. na izbe)</p>	<p><b>ZÁVAŽNÉ RIZIKO</b></p> <p>Porušovanie ľudských práv</p>	<p>Preventívne opatrenia – osвета</p> <p><u>Obťažovanie zo strany zamestnanca</u></p> <p>Postup podľa pracovného poriadku:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- porušenie pracovnej disciplíny → výpoveď zo strany zamestnávateľa</li></ul> <p><u>Obťažovanie zo strany prijímateľa</u></p> <p>Postup podľa vnútorného poriadku:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ústny pohovor</li><li>- písomné napomenutie</li><li>- vypovedanie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby poskytovateľom sociálnej služby</li></ul>
<p><b>KONFLIKT</b></p> <p>Prijímateľ – Prijímateľ (P/P)</p> <p>Prijímateľ - Zamestnanec (P/Z)</p>	<p><b>MALÉ AŽ VYSOKÉ RIZIKO</b></p> <p>Narušenie a nefunkčnosť medziľudských vzťahov</p>	<p><u>Konflikt P/P</u></p> <p>Supervízia.</p> <p>Poradenstvo a odporúčania.</p> <p>Postup podľa vnútorného poriadku:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ústny pohovor</li><li>- písomné napomenutie</li></ul>

<b>Zamestnanec - Zamestnanec (Z/Z)</b>		<u>Konflikt P/Z</u> Supervízia. Poradenstvo a odporúčania. Zmena miesta výkonu práce. Postup podľa pracovného poriadku: - porušenie pracovnej disciplíny - možná výpoveď zo strany zamestnávateľa (podľa závažnosti konfliktu)  <u>Konflikt Z/Z</u> Supervízia. Zmena miesta výkonu práce. Postup podľa pracovného poriadku: - porušenie pracovnej disciplíny - možná výpoveď zo strany zamestnávateľa (podľa závažnosti konfliktu)
<b>PRIJÍMATEĽ – RODINA</b> (vplyv konfliktných rodinných vzťahov na prijímateľa)	<b>MAĽÉ AŽ VYSOKÉ</b>  Nepriaznivý účinok na zdravotný stav prijímateľa a jeho správanie	Sociálne poradenstvo. V závažných prípadoch zasadá krízový manažment.
<b>NEDODRŽIAVANIE MEDIKAMENTÓZNEJ LIEČBY PRIJÍMATEĽA</b>	<b>STREDNÉ AŽ VYSOKÉ RIZIKO</b>  Zhoršenie zdravotného stavu prijímateľa - zlyhanie liečby - hospitalizácia prijímateľa	<u>Nepodanie lieku/liekov v stanovenom čase (vynechanie dávky, prerušenie liečby)</u> Postup podľa pracovného poriadku: - porušenie pracovnej disciplíny  <u>Podanie dvojitej dávky liekov, prípadne podanie nevhodných liekov (zámena liekov)</u> Postup podľa pracovného poriadku: - porušenie pracovnej disciplíny - výpoveď zo strany zamestnávateľa v prípade, že zamestnanec konal nedbanlivo

<p><b>VIROTICKÉ A INFEKČNÉ OCHORENIE</b></p>	<p><b>STREDNÉ AŽ VYSOKÉ RIZIKO</b></p> <p>Ohrozenie zdravotného stavu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prijímateľa</li> <li>- ostatných prijímateľov</li> <li>- zamestnancov</li> </ul>	<p>V prípade podozrenia na výskyt virotického alebo infekčného ochorenia u prijímateľa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zamestnanec OKAMŽITE informuje hlavnú zdravotnú sestru</li> <li>- v závažných prípadoch zasadá krízový manažment</li> </ul> <p>Postup podľa hygienicko-epidemiologického režimu</p>
<p><b>SPRÁVANIE PRIJÍMATEĽA</b> (agresivita, sebapoškodzovanie a pod.)</p>	<p><b>STREDNÉ AŽ VYSOKÉ RIZIKO</b></p> <p>Ohrozenie zdravotného stavu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prijímateľa/ov</li> <li>- zamestnancov</li> </ul>	<p>Krízová intervencia. Poskytnutie akútnej zdravotnej starostlivosti. Poskytnutie prvej pomoci. Postup podľa vnútorného poriadku.</p>
<p><b>POCHYBENIE V OPATROVATEĽSKOM, OŠETROVATEĽSKOM, REHABILITAČNOM, PORADENSKOM PROCESE</b></p>	<p><b>MALÉ AŽ STREDNÉ RIZIKO</b></p>	<p>Krízový manažment situáciu preskúma a rieši podľa závažnosti. Postup podľa pracovného poriadku:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- porušenie pracovnej disciplíny</li> <li>- výpoveď zo strany zamestnávateľa</li> </ul>
<p><b>POŽIČIAVANIE FINANČNÝCH PROSTRIEDKOV</b></p> <p>Prijímateľ – Prijímateľ (P/P)</p> <p>Zamestnanec – Prijímateľ (Z/P)</p>	<p><b>STREDNÉ RIZIKO</b></p> <p>Narušenie medzil'udských vzťahov, zhoršenie finančnej situácie prijímateľa</p>	<p><u>Riziková situácia P/P:</u> Prevenčia. Sociálne poradenstvo. Tréning finančnej gramotnosti.</p> <p><u>Riziková situácia Z/P:</u> Supervízia. Postup podľa pracovného poriadku:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- porušenie pracovnej disciplíny</li> <li>- výpoveď zo strany zamestnávateľa</li> </ul>
<p><b>NEDODRŽIAVANIE PRACOVNEJ DISCIPLÍNY</b> (príchod do práce, odchod</p>	<p><b>MALÉ AŽ STREDNÉ RIZIKO</b></p> <p>Narušenie vzťahov</p>	<p>Zamestnanec je povinný VČAS nahlásiť neprítomnosť priamemu nadriadenému (vedúcemu).</p>

z práce, vystriedanie na zmene pri viaczmennej prevádzke)	v pracovnom kolektíve, ohrozenie plynulej prevádzky	Zabezpečenie zástupu. Postup podľa pracovného poriadku: - porušenie pracovnej disciplíny - výpoveď zo strany zamestnávateľa
<b>POŽITIE ALKOHOLU ALEBO INEJ NÁVYKOVEJ LÁTKY</b> (omamné a psychotropné látky)	<b>VYSOKÉ RIZIKO</b>	Školenia BOZP. Postup podľa pracovného poriadku: - porušenie pracovnej disciplíny → výpoveď zo strany zamestnávateľa
<b>POŽIAR</b>	<b>VYSOKÉ RIZIKO</b>  Ohrozenie zdravia a života - prijímateľov - zamestnancov Ohrozenie majetku - prijímateľov - zamestnancov - organizácie	Preventívne opatrenia – osвета. Nácvik evakuácie prijímateľov 1x ročne. Postup zamestnancov podľa internej smernice BOZP.
<b>TECHNICKÁ ZÁVADA</b>	<b>STREDNÉ AŽ VYSOKÉ RIZIKO</b>	V prípade havarijného stavu, zapríčineného technickými poruchami: - zamestnanec OKAMŽITE nahlási poruchu vedúcemu údržby - vedúci údržby zabezpečí odstránenie poruchy a zisťuje jej príčinu, následne informuje vedúceho úseku vnútornej prevádzky  Pokiaľ je porucha rozsiahla a nedá sa odstrániť, vedúci úseku vnútornej prevádzky zvolá krízový manažment, ktorý rozhodne o ďalšom postupe.
<b>ŠTAHOVANIE PRIJÍMATEĽA</b> (v prípade ukončenia	<b>MALÉ AŽ STREDNÉ RIZIKO</b>	Dôkladná príprava postupov. Príprava dokumentácie. Sociálne poradenstvo.

poskytovania sociálnej služby)	Zhoršenie psychického stavu prijímateľa, zhoršenie finančnej situácie prijímateľa	Komunikácia. Participácia prijímateľa.
<b>NEOHLÁSENÁ NEPRÍTOMNOSŤ PRIJÍMATEĽA</b> (svojvoľné opustenie zariadenia, nevrátenie prijímateľa z vychádzky prípadne z dovolenky a pod.)	<b>STREDNÉ AŽ VYSOKÉ RIZIKO</b>	Vedenie prijímateľov k samostatnosti. Individuálne plánovanie. Rizikové plány.  Ak sa prijímateľ nevráti z vychádzky alebo z dovolenky v nahlásenom čase: - zamestnanec informuje vedúceho sociálneho úseku - vedúci sociálneho úseku rozhoduje o ďalšom postupe  Ak prijímateľ svojvoľne opustí zariadenie: - zamestnanec <b>OKAMŽITE</b> informuje vedúceho sociálneho úseku - vedúci sociálneho úseku rozhoduje o ďalšom postupe  Krizový manažment posudzuje zabezpečenie náležitého dohľadu (individuálne u konkrétneho prijímateľa – práca s rizikom). Postup podľa pracovného poriadku: - porušenie pracovnej disciplíny - výpoveď zo strany zamestnávateľa
<b>ÚNIK DÔVERNÝCH A OSOBNÝCH INFORMÁCIÍ</b>	<b>STREDNÉ AŽ VYSOKÉ RIZIKO</b>	Školenia. Supervízia. Postup podľa pracovného poriadku: - porušenie pracovnej disciplíny - výpoveď zo strany zamestnávateľa

<b>NEEFEKTÍVNA KOMUNIKÁCIA</b>	<b>MALÉ AŽ VYSOKÉ RIZIKO</b>  Narušenie vzťahov v pracovnom kolektíve	Školenia. Supervízia. Porady so zamestnancami. Zmena miesta výkonu práce. Postup podľa pracovného poriadku: - porušenie pracovnej disciplíny - výpoveď zo strany zamestnávateľa
<b>NESPRÁVNE VEDENÁ DOKUMENTÁCIA</b>	<b>MALÉ AŽ STREDNÉ RIZIKO</b>  Negatívny dopad na kvalitu poskytovaných sociálnych služieb	Školenia. Supervízia. Porady. Postup podľa pracovného poriadku: - porušenie pracovnej disciplíny - výpoveď zo strany zamestnávateľa pri opakovanom porušení pracovnej disciplíny
<b>NEVYHOVUJÚCE PRACOVNÉ PODMIENKY</b>	<b>STREDNÉ AŽ VYSOKÉ RIZIKO</b>	Supervízia. Zástupca zamestnancov. Pracovné porady. Plánovanie a nastavenie hospodárenia. Vyhľadávanie ďalších finančných zdrojov.

Zdroj: Vlastné spracovanie

## VIII. SÚVISIACE DOKUMENTY A LEGISLATÍVA

Dokumenty majú priamu súvislosť so zabezpečovaním jednotlivých činností popísaných v tejto smernici.

### Medzinárodné dokumenty

- Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím OSN

### Národné dokumenty

- Zákon č. 460/1992 Zb. Ústava Slovenskej republiky

- 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
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce

#### **Interné dokumenty zariadenia (smernice v aktuálnom znení)**

- Základné ľudské práva a slobody prijímateľov sociálnych služieb
- Vnútorný poriadok
- Pracovný poriadok
- Etický kódex zamestnanca
- Prevádzkový poriadok (domov sociálnych služieb, špecializované zariadenie)
- Štandardy kvality poskytovaných sociálnych služieb
- Telesné a netelesné obmedzenia
- Rizikový plán prijímateľa sociálnej služby
- Hygienicko-epidemiologický režim
- Postup pri úmrtí prijímateľa sociálnej služby
- Vedenie operatívnej evidencie prostriedkov zverených do úschovy a používanie finančných prostriedkov prijímateľov sociálnych služieb
- Štatút škodovej komisie
- Ochrana osobných údajov
- Ochrana nefajčiarov
- Smernica BOZP
- Podmienky používania ručného náradia
- Smernica pre zástupcov zamestnancov BOZP
- Traumatologický plán
- Postup v prípade vzniku úrazu alebo nebezpečnej udalosti
- Pokyny pri práci vo výškach a nad voľnou hĺbkou
- Závaž teplom, poskytovanie pitného režimu
- Pokyny na určenie podmienok súvisiacich s prevádzkovaním regálov
- Prevádzkovanie rebríkov
- Riadenie technických zariadení
- Ručné elektrické náradie a elektrické spotrebiče
- Realizácia legislatívnych školení
- Poskytovanie osobných ochranných prostriedkov
- Zabezpečenie výkonu skúšok na požitie alkoholu, omamných a psychotropných látok
- Prevádzkovo bezpečnostný predpis pre činnosti v stolárskej dielni
- Bezpečný pracovný postup pre zamestnanca údržby
- Identifikovanie a posúdenie rizík
- Pravidlá vykonávania prác mladistvých zamestnancov
- Pravidlá vykonávania prác pre tehotné ženy, matky do konca deviateho mesiaca po pôrode a dojčiace ženy

## IX. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Touto smernicou sa ruší Smernica č. 65/2015 Určenie pravidiel, postupov a kompetencií pri vzniku havarijných, núdzových a mimoriadnych situácií.
2. Táto smernica nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpísania štatutárnym zástupcom.
3. Táto smernica je
  - záväzná pre všetkých zamestnancov, ktorí sú so zamestnávateľom v pracovnoprávnom vzťahu alebo obdobnom pracovnom vzťahu,
  - primerane záväzná pre osoby, ktoré sa zdržiavajú v priestoroch a objektoch organizácie.
4. Oboznámenie s touto smernicou zabezpečí zamestnanec personálneho úseku.
5. Akékoľvek zmeny tejto smernice môžu byť vykonané len formou písomných a očíslovaných dodatkov.

