

Práce s rizikem v sociálních službách



Mgr. Jiří Sobek | adpontes.cz

Riziko a uživatelé sociálních služeb



Vývoj sociálních služeb

a práce s rizikem

Instituční model



Model sociálního
začlenění



Instituční model

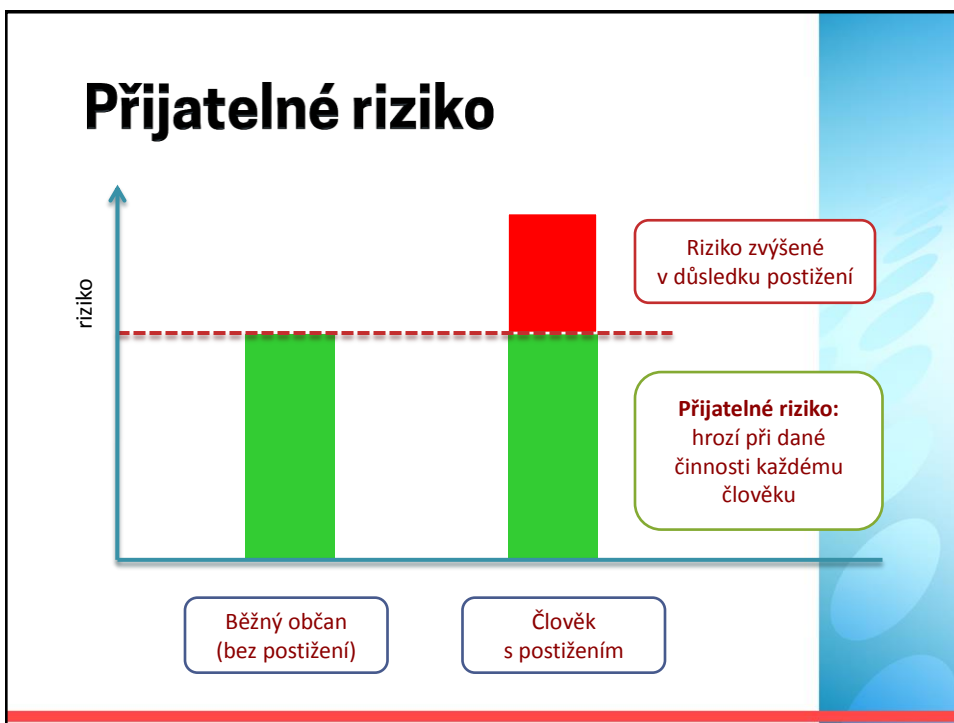
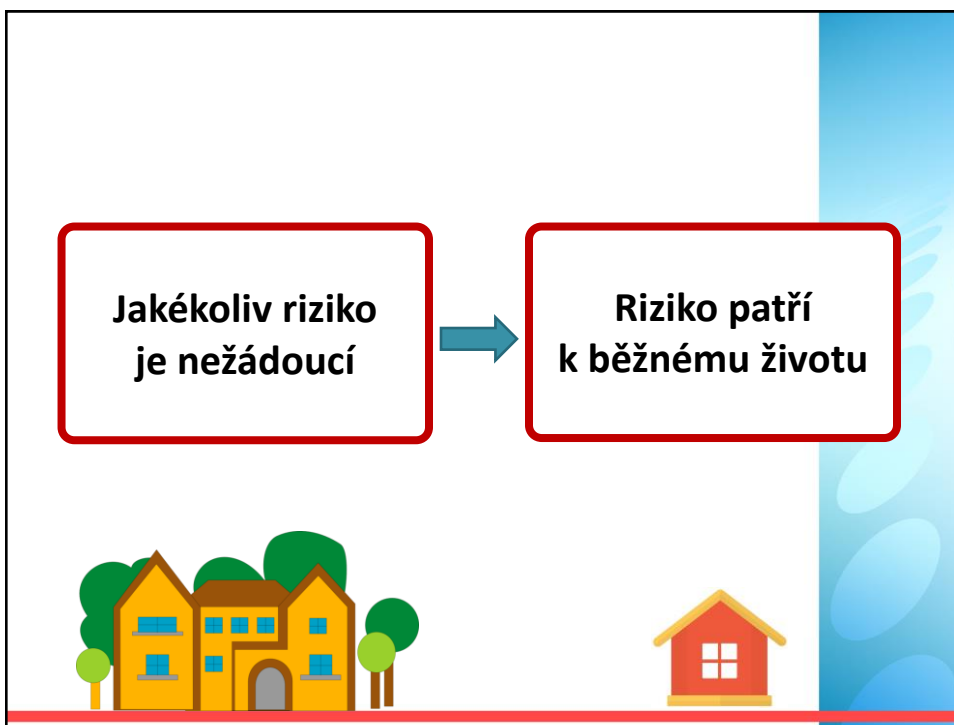
- **velké budovy** a areály
- **koncentrace** mnoha lidí na jednom místě
- **izolace** od běžného světa
- priority: **péče, léčba, výchova, aktivizace**
- o klientovi **rozhodují odborníci, personál, rodina**
- klient v roli „**velkého dítěte**“
- snaha zajistit **maximální bezpečí** i za cenu omezování



Model sociálního začlenění

- **běžný život** v běžném prostředí
- podpora **samostatnosti** a nezávislosti
- posílení **dospělé** role
- důraz na **práva** klienta
- podpora vlastního **rozhodování**
- služba pomáhá klientovi **žít podle svého**





Doporučení veřejného ochránce práv

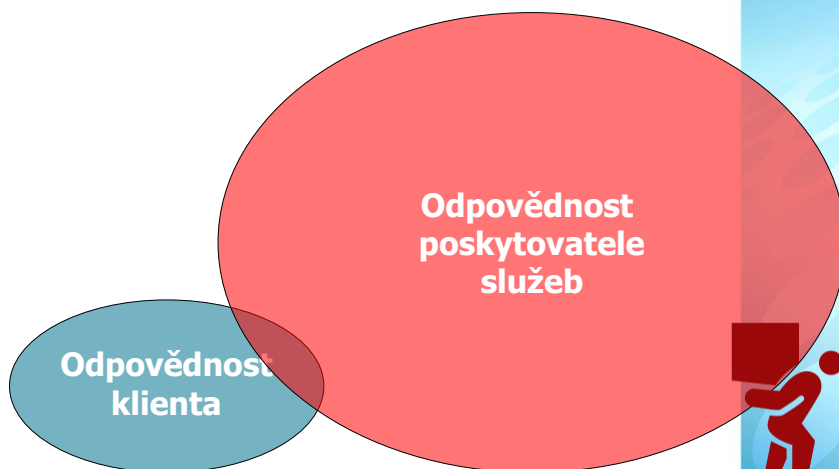
„Doporučuje se začít hlouběji pracovat s rizikovými situacemi u jednotlivých klientů (popsat je, zpracovat plány jejich prevence a postupy jejich řešení), namísto automatického odmítnutí činností, která je s sebou přináší.“

Zpráva z návštěv domovů pro osoby se zdravotním postižením, odst. 88,
Veřejný ochránce práv, říjen 2009 (www.ochrance.cz)

Riziko a odpovědnost

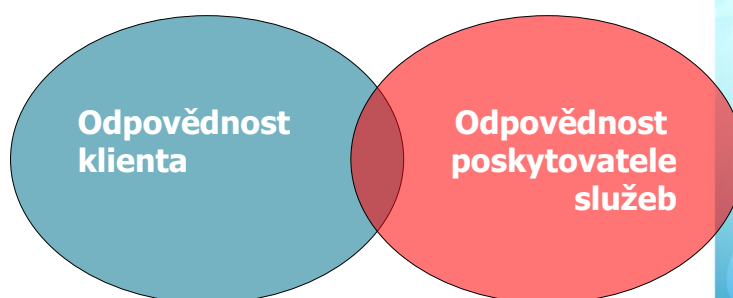


Dříve



Nyní

Nepřebíráme za klienta více odpovědnosti, než je nutné.



Štandard 2.1

Poskytovateľ sociálnej služby presadzuje partnerský, individuálny a aktívny prístup k prijímateľovi sociálnej služby, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k **spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu, splnomocňovaniu** a objavuje hodnotu terajšieho a potencionálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.

Zdravá míra zodpovednosti

- bezpečí
- jistota
- svoboda
- nové zážitky
- nové možnosti
- učení se a rûst



Odpovědnost v soc. službách



Všeobecná zodpovednosť

(1) Každý zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil **porušením právnej povinnosti**.

(2) Škoda je spôsobená právnickou osobou alebo fyzickou osobou, keď bola spôsobená pri ich činnosti tými, ktorých na túto činnosť použili. Tieto osoby samy za škodu takto spôsobenú podľa tohto zákona nezodpovedajú; ich zodpovednosť podľa pracovnoprávných predpisov nie je tým dotknutá

(3) Zodpovednosti sa zbaví ten, kto **preukáže, že škodu nezavinil**.

§420 OZ



Přiměřená opatrnost

§ 415 obč. zák. – obecně prevenční povinnost:

Každý je povinný počínat si tak, aby nedocházelo ku škodám na zdraví, na majetku, na přírodě a životnom prostředí.



Vyjádření veřejného ochránce práv

„**Přiměřenou opatrnost** lze charakterizovat jako takovou opatrnost, která by byla **za normálních podmínek** dostatečná k tomu, aby průměrný klient ústavu (pokud pracovník klienta nezná) nebo konkrétní klient (pokud jej pracovník dostatečně zná) **nebyl nějakým předvídatelným způsobem ohrožen.**“

Zpráva z návštěv ústavů sociální péče pro tělesně postižené dospělé, Veřejný ochránce práv, 2006



Náležitý dohľad

(1) Maloletý alebo ten, kto je postihnutý duševnou poruchou, **zodpovedá** za škodu ním spôsobenú, **ak je schopný ovládnuť svoje konanie a posúdiť jeho následky**; spoločne a nerozdielne s ním zodpovedá, kto je povinný vykonávať nad ním dohľad.

Ak ten, kto spôsobí škodu, pre maloletosť alebo pre duševnú poruchu nie je schopný ovládnuť svoje konanie alebo posúdiť jeho následky, zodpovedá za škodu ten, kto je povinný vykonávať nad ním dohľad.

§422 OZ

Náležitý dohľad

(2) Kto je povinný vykonávať dohľad, **zbaví sa zodpovednosti, ak preukáže, že náležitý dohľad nezanedbal.**

(3) Ak vykonáva dohľad právnická osoba, jej pracovníci dohľadom poverení sami za škodu takto vzniknutú podľa tohto zákona nezodpovedajú; ich zodpovednosť podľa pracovnoprávných predpisov nie je tým dotknutá.

§422 OZ

Odpořvednost klienta soc. služby

Klient mŕže posoudit
následky svého
jednání a své
jednání ovládat,
klient netrpí duševní
nemocí

=

**KLIENT JE ZA SVÉ
JEDNÁNÍ SÁM
ODPOŘVEDNÝ**

Klient nemŕže posoudit
následky svého
jednání a své
jednání ovládat,
klient trpí duševní
nemocí

=

**KLIENT NENÍ ZA SVÉ
JEDNÁNÍ SÁM
ODPOŘVEDNÝ**

Odpořvednost klienta soc. služby

**Náležitý
dohled**

Klient nemŕže posoudit
následky svého
jednání a své
jednání ovládat,
klient trpí duševní
nemocí

=

**KLIENT NENÍ ZA SVÉ
JEDNÁNÍ SÁM
ODPOŘVEDNÝ**

Náležitý dohled

- míra náležitého dohledu je **vždy individuální** s ohledem na daného klienta a na konkrétní situaci
- náležitý dohled **není „na každém kroku“**

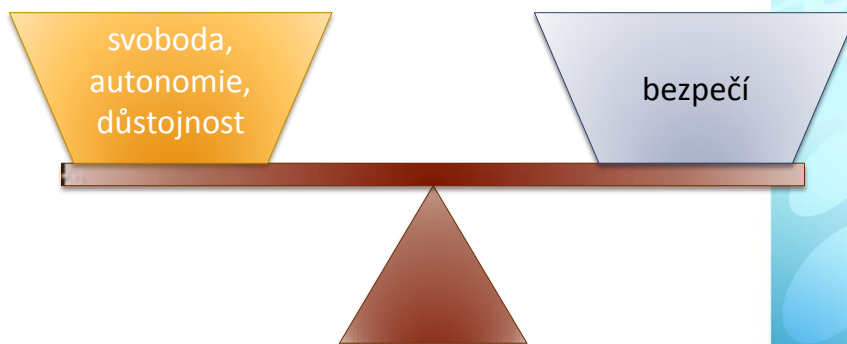


Ochrana osobnosti

Fyzická osoba má právo na ochranu svojej osobnosti, najmä **života a zdravia**, občianskej cti a **ľudskej dôstojnosti**, ako aj **súkromia**, svojho mena a prejavov osobnej povahy.

§11 OZ

Cíl práce s rizikem



Postup posuzování rizik



Tým



- klient
- klíčový pracovník
- další zaměstnanci
- vedoucí týmu
- externí odborníci
- rodič, opatrovník, příbuzní
- spolupracovníci, kamarádi, prodavačka, starosta...

Postup posuzování rizik

1. **identifikace (mapování) rizik:** co všechno hrozí
2. **posouzení rizik:**
 - pravděpodobnost rizika
 - následky
 - stupeň rizika
3. **návrh řešení jednotlivých situací (rizikový plán)**
4. **vyhodnocení a opětovné posouzení**

Identifikace (mapování) rizik

- **samostatný pohyb**, přecházení silnice atd.
- **cestování**
- rizika **v domácnosti** (koupelna, spotřebiče)
- **finanční rizika**
- **sexualita**, partnerské vztahy
- **zdravotní rizika** (léky, epilepsie, diabetes, kouření, alkohol, káva, přejídání atd.)
- **agresivní chování**
- **volný čas**, sport, koníčky
- **při práci**
- **internet**



Rizika u ležících klientů

- **jídlo, pití** (dávení, dehydratace atd.)
- **dekubity**, poranění kůže
- **manipulace** (např. při koupání, přendávání na vozík...)
- **pád** z postele, z vozíku
- **sebepoškozování**
- **záchvaty**
- **napadení**, obtěžování či zneužívání jiným uživatelem
- **zneužívání** personálem
- **smyslová deprivace**, izolace
- nerozeznané **zdravotní problémy**
- **mimořádné situace** (požár, povodeň...)

Mapování rizik

- jaká rizika vnímá **klient**, z čeho má strach a obavy
- jaká rizika vnímají **pracovníci**
- jaká rizika vnímá **rodina**



Stupně rizika



Přiměřené riziko

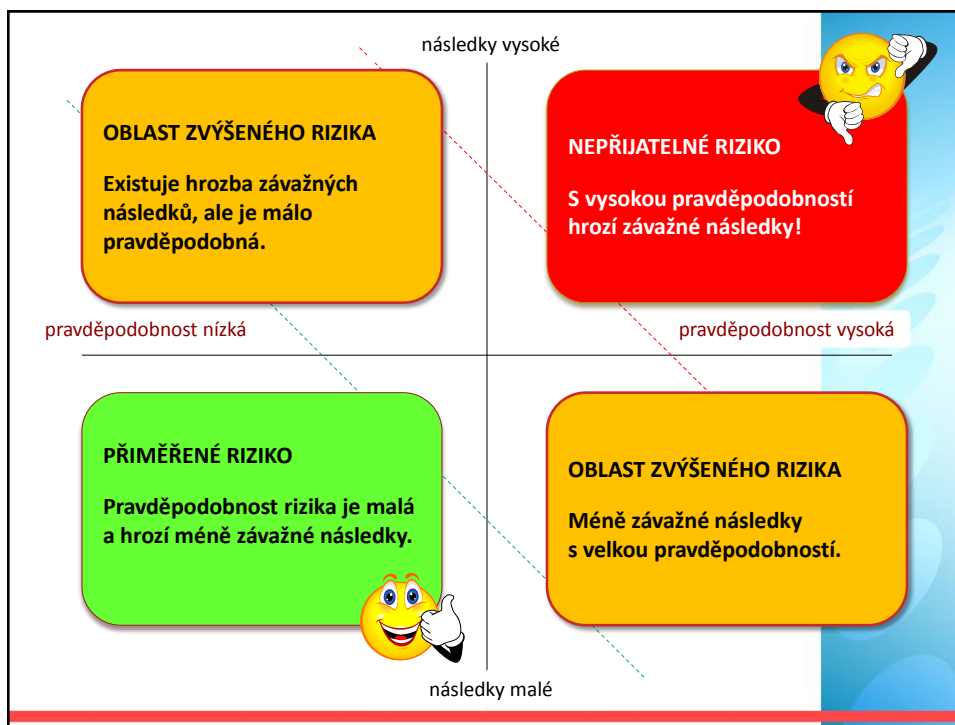


- **každý člověk** podstupuje rizika
- každý člověk dělá **chyby**
- díky rizikům a chybám se **učíme** a získáváme **zkušenosti**
- snaha o úplnou eliminaci rizik vede k podstatnému **omezení jedince**
- cílem je riziko **minimalizovat, ne odstranit**
- přiměřené riziko je **přijatelné**

Přiměřené riziko



- riziko pro klienta je **srovnatelné** s rizikem, které v dané situaci hrozí běžnému občanovi
- nehrozí fatální ohrožení („**nejde o život**“)
- uživatel je schopen situaci **posoudit**
- bezpečné zvládnutí situace je **v silách uživatele**
- uživatel má s touto situací **předchozí zkušenost**
- uživatel má dostatečnou **podporu** pro zvládnutí situace



3 klíčové principy

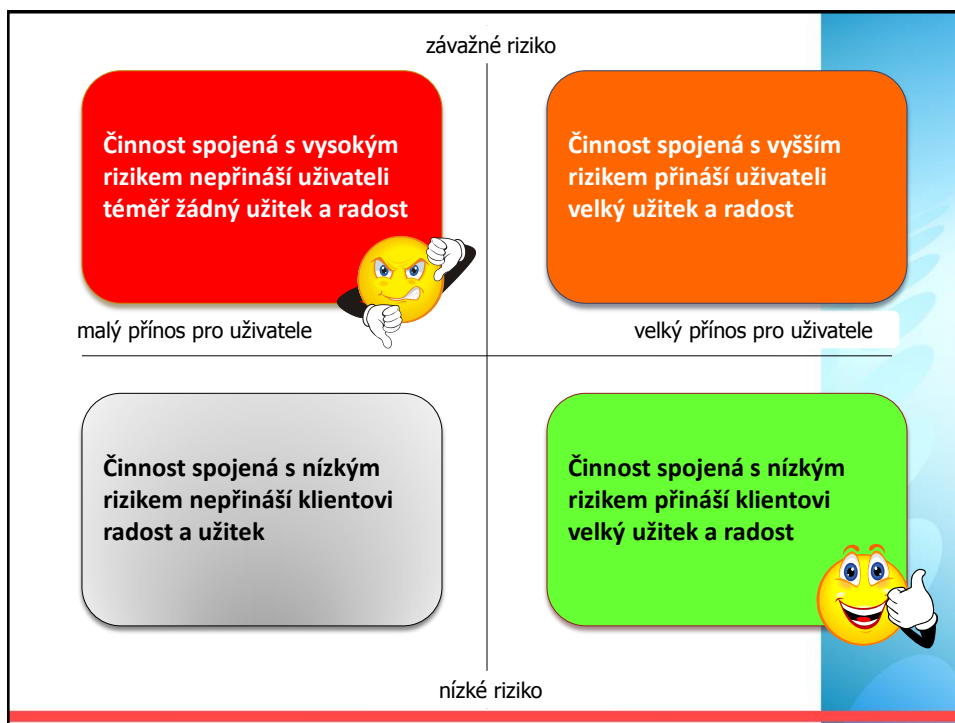


Pokud řešení rizikové situace vyžaduje **zásah do rozhodování nebo soukromí klienta**:

- musí být **nejprve** vyzkoušeny způsoby řešení, které zásah do rozhodování či soukromí klienta nevyžadují (**princip potřeby**)
- případný zásah do rozhodování a soukromí klienta musí být **úměrný a adekvátní** vzhledem k hrozícímu ohrožení (**princip přiměřenosti**)
- je potřeba zvolit řešení, které klientovi přináší **co nejmenší omezení** a je dostačující k zajištění bezpečí klienta (**princip subsidiarity**)

Řešení rizikových situací

- **nepřijatelné riziko:** vyvarovat se této situace, zabránit, aby se klient do této situace dostal (=kontrola)
- **zvýšené riziko:** rizikový plán, návrh opatření (= podpora, někdy částečně i kontrola)
- **přijatelné riziko:** akceptujeme, nabídka pomoci (= podpora)



Plán řešení rizikové situace

- **popis** rizikové situace
- jaké hrozí klientovi (nebo jiným lidem) **nebezpečí**?
- došlo k nějakému incidentu **v minulosti**?
- je si klient **vědom** rizika a možných následků?
- jaký je **význam této situace** pro klienta?
- jakým způsobem budeme riziko **minimalizovat**



Opatření pro snížení rizik

- **vysvětlení, poučení** uživatele, dohoda s uživatelem, stanovení pravidel
- **nácvik** samostatného zvládnutí situace
- **příprava** uživatele na mimořádné situace (krizový plán)
- **podpora rozvoje dovedností** (komunikační, sociální, motorika...)
- **doprovod, dohled**
- **pomůcky** a technická opatření, úprava prostředí
- **proškolení** personálu
- dobrá **komunikace** v týmu

Krizové scénáře



Proč je dobré mít krizový scénář:

- nastane-li krize, je **těžké vymyslet** nejlepší postup
- krizový scénář umožňuje **efektivněji reagovat** v průběhu krize a zmenšit její následky
- zaměstnanci mohou být **klidnější**, vědí, co mají dělat bude-li krize

Krizové scénáře

- uživatel se **ztratí** na společné vycházce
- uživatel se **nevrátí** v domluvenou dobu ze samostatné vycházky
- uživatel **ohrožuje** sebe či ostatní
- uživatel se začne **topit** (při návštěvě bazénu či koupaliště)
- uživatel se ztratí při samostatném **cestování**
- uživatel se **zraní**
- uživatel přijde do zařízení **opilý** nebo je uživatel nalezen v blízkosti zařízení opilý
- **krádež** v zařízení
- a další

Vyhodnocení plánu

Plán rizik je nutné **pravidelně revidovat**:

- jak se **osvědčil postup**, který jsme naplánovali?
- co se **povedlo**, co se **nepovedlo**?
- došlo k nějakému **incidentu**?
- změnily se nějak **schopnosti klienta** (k lepšímu, k horšímu)?
- změnily se **vnější okolnosti**?



Práce s rodinou, s opatrovníkem

50% práce je někdy nutné udělat s rodinou...

- má opatrovník (rodina) **dostatek informací**?
- má je v dostatečném **předstihu**?
- chápe opatrovník **význam a přínos** zvládnutí rizikové situace pro klienta?
- jsou mu **dostatečně vysvětlena opatření** zajišťující bezpečnost a snížení rizika?
- **naslouchá** někdo opatrovníkovým přirozeným obavám?

Práce s rodinou, s opatrovníkem

Doporučené kroky:

- opatrovníka **informovat včas**
- **poskytnout čas** na otázky a vyjasňování
- vytvořit prostor pro **rozptýlení obav** a negativních pocitů
- podpora **dospělé role** klienta
- domluva na **menších**, méně rizikových krocích (v případě potřeby)
- **určení hranic** vyjednávání (je-li to nutné)

Otázky pro personál (Carol Sellars)

- co je **pravděpodobný následek** přijetí rizika (co nás čeká, když do toho půjdeme)?
- jaká je **pravděpodobnost** toho, že se tento následek dostaví, bude-li riziko přijato?
- je následek natolik **vážný**, že riziko nemůže být přijato?
- existuje nějaké **opatření**, které by mohlo snížit následky, jestliže se objeví problém?
- **co získá uživatel** ze zkušenosti, která vyžaduje přijetí rizika?
- jak je pravděpodobné, že tato zkušenost bude **užitečná nebo příjemná** pro daného uživatele?

Otázky pro personál (Carol Sellars)

- převažuje **pravděpodobnost** škody a ublížení nebo pravděpodobnost zisku a přínosu?
- jak bych se rozhodnul v případě, že by se jednalo o mě nebo o **člena mé rodiny**?
- co si o tom myslí **kolegové**?
- do jaké míry si **klient uvědomuje** míru rizika a možné následky?
- může klient **posoudit** jaký zisk nebo ztráta mu hrozí?
- jestliže ne, panuje **shoda v názoru** na řešení situace mezi lidmi, kteří klienta dobře znají?

Na osobu orientovaný přístup v práci s rizikem (Bates, Silberman)

- **zapojení klientů služeb v hodnocení rizik**, zapojení dalších osob, které člověka znají
- **pozitivní a informované riskování**: orientace na silné stránky člověka, hledání kreativních řešení, snaha o maximální kvalitu života
- **kontext chování**: proč se člověk chová tímto způsobem? V této době? V této situaci? Jak to bylo v minulosti?

Na osobu orientovaný přístup v práci s rizikem (Bates, Silberman)

- **obhajitelné rozhodování:** zvažujeme různé pohledy, různá řešení z pohledu uživatele, z pohledu ostatních, z pohledu zákona. Z našich záznamů jasně vyplývá, proč bylo zvoleno určité řešení.
- **kultura učení se:** z jednotlivých rizikových situací se učí uživatel i celá organizace
- **přípustnost rizika:** cílem je opustit situaci, kdy je člověk „bezpečný, ale nešťastný“ směrem ke zmírnění rizik a zlepšení kvality života

Děkuji za pozornost!

Mgr. Jiří Sobek

adpontes.cz
sobek@adpontes.cz