



Дом за душевно оболела лица
„1. ОКТОБАР“
број: 01-451/22
дана: 10/03/2022
СТАРИ ЛЕЦ, Сутјеска 1
Tel/fax: 013874020
email: socijaladom@gmail.com

На основу чл.33 Статута Дома за душевно оболела лица “1. Октобар” у Старом Лецу,

На основу одредбе Закона о заштити лица са менталним сметњама (“ Сл. гласник РС”, бр. 45/2013), Законом о социјалној заштити (“ Сл. гласник РС”, бр. 24/2011), Правилником о ближним условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите (“ Сл. гласник РС”, бр. 42/20213, 89/2018 и 73/2019), Правилником о лиценцирању организација социјалне заштите (“Службени гласник РС”, број 24/11) директор установе доноси:

ПРОЦЕДУРА ИНЦИДЕНТНИХ ДОГАЂАЈА

1. ПРЕДМЕТ

Овим документом се дефинише начин управљања инцидентним ситуацијама које се могу појавити у свакодневном функционисању система пружања услуга унутар Дома за Душевно оболела лица „ 1. Октобар“ Стари Лец (у даљем тексту : Дом, Установа).

1.1 Сврха и циљ:

Сврха ове организацијске процедуре је дефинисање активности и одговорности за решавање инцидента по њиховом откривању. Овом процедуром прописује се поступак идентификације и решавање инцидентних ситуација у Дому, а у циљу континуираног побољшања система квалитета и заштите корисника услуга и запослених у Дому.

Сврха свих активности у случају нежељених догађаја је обезбеђивање систематског и стандардизованог механизма у Дому за идентификацију и учење о нежељеним догађајима, до којих може да дође, а који могу да имају директан или индиректан штетан утицај на кориснике или запослене и који представљају потенцијалну опасност, тј. ризик за кориснике, запослене и евентуално посетиоце.

2. ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Процедура се примењује у свим службама унутар Дома, и односи се на све организацијске делове који се појављују у систему директног рада са корисницима у било ком сегменту.

3. ДЕФИНИЦИЈЕ

Нежељени догађаји: сваки непланирани и неочекивани догађај током процеса обављања услуга из домена регистроване делатности Дома.

Инцидент: непланирани или неочекивани догађај који је довео до настанка штете за кориснике или особље, укључујући смрт, инвалидитет, повреду, болест или патњу.

Веома озбиљан инцидент: инцидент који укључује тежак инвалидитет или озбиљне физичке или психолошке повреде корисника и особља (или ризик од напред наведеног), а који се не односе на природни ток болести корисника или основну болест.

Израз „озбиљне физичке или психичке повреде“ обухвата губитак удова или неке од функција. Следећи догађаји се сматрају веома озбиљним инцидентима, чак и ако резултат није смрт или инвалидитет:

- самоубиство/покушај самоубиства,
- убиство/покушај убиства
- медицинска интервенција код погрешне особе,
- смрт која није резултат постојећег здравственог стања пацијента или корисника,
- физичко или сексуално злостављање
- пуцање из ватреног оружја.

„За мало“ догађај: свака ситуација током процеса пружања услуга корисницима која је могла да доведе до инцидента, али до инцидента није дошло, или случајно, или зато што је намерно спречен инцидент.

Догађаји до којих НЕ СМЕ да дође: озбиљни, на много начина превентабилни инциденти који се не дешавају уколико социјални и здравствени радници примењују превентивне мере које су на располагању.

Лоша професионална пракса (мал-пракса, професионална грешка): неправилно или неетичко понашање или неочекивани недостатак знања или вештина код особе која је носилац одређеног професионалног или службеног положаја. Означава немарно или невешто обављање професионалних дужности, тамо где су професионална знања и вештине обавезни.

4. ОДГОВОРНОСТИ

Запослени у Дому имају одговорности да идентификују, предузму било какве хитне акције или известе о инциденту непосредног руководиоца, и ако се од њих захтева, учествују у истрази и тражењу узрока како би се донео релевантан закључак.

Сви руководиоци у линији одлучивања морају преузети одговорност за превентивно деловање где год је то могуће, ради елиминисања или смањења појаве и управљања инцидентима.

Одговорни су за подршку запосленима примењујући културу отворености и транспарентности која омогућава решавање инцидента по њиховом појављивању.

Одговорни су да обезбеде да су сви запослени упознати са поступком решавања инцидента.

Стручни сарадници, консултант (неуропсихијатар) који обављају активности за потребе Дома, одговорни су за стручну помоћ и подршку руководиоцима и запосленима у поступцима решавања инцидента, на свом подручју експертизе.

Одговорности руководиоца организационих јединица:

- превентивно деловати на појаву инцидента обезбеђујући високе стандарде праксе, превентивног управљања ризицима са отвореним приступом извештавања и учења на инцидентима;
- обезбедити да су сви запослени упознати са процедуром управљања инцидентима;
- предузети све кораке из своје надлежности да се са што мањим последицама реше сви инциденти који се појаве;
- сарађује и подржава особе које учествују у истрази;
- имплементира препоруке са истраге о инциденту у циљу унапређења квалитета и смањења ризика.

5. ТОК АКТИВНОСТИ / ОПИС АКТИВНОСТИ

5.1. Пријављивање инцидентних ситуација

Пријава инцидента може доћи од било ког запосленог у Дому. Мора се пазити на врсте инцидента и могућности запослених да препознају и пријаве инцидент када се он појави.

Инциденти могу бити пријављени од:

- Запосленог који је присуствовао појави инцидента,
- запосленог који је приметио неочекиване резултате,
- корисника услуге, носиоца услуга, или посетиоца који је изразио забринутост или притужбу на услугу у време појаве инцидента или касније,
- прегледом медицинских записа, истраживања, или процеса провере функционисања система (адута).

Инцидент се пријављује писменим путем попуњавањем обрасца који се налази у прилогу овог документа, дежурном лекару, који даље обавештава надлежног социјалног радника.

Сваки инцидент се уписује у свеску за инцидентне догађаје. (Свеска евиденције инцидентних догађаја)

Социјални радник, сваки инцидентни догађај у установи као што су: самовољно напуштање установе, физички обрачун са тежим телесним повредама и сваки вид сексуалног узнемиравања пријављује писменим путем ОДМАХ ПУ Пландиште, Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања-инспекцијској служби, Покрајинском секретаријату за социјалну политику, демографију и равноправност полова- инспекцијској служби. Такође сваки инцидентни догађај се пријављује сроднику или законском старатељу и Центру за социјални рад.

5.2 Утврђивање узрока инцидента

Утврђивање узрока инцидента се обавља да би се одредило:

- шта се десило,
- идентификовати особе које су или које могу бити погођене,
- зашто се десило (шта је узрок)
- шта је потребно урадити да се обезбеди да се то више не деси, или ако није могуће, обезбедити да је ризик од понављања смањен максимално и разумно.
- Шта се предузима ако особље (медицинска сестра, медицински техничар, неговатељица, или спремачица) буду повређени од стране корисника (уједени, удареним ошамарени, шутнути и др.)
- Након утврђивања инцидента, Директор Дома потражује писмену изјаву запослених који су присуствовали инцидентном догађају.

5.3 Реаговање на инцидент

Уколико се утврди хитност, запослени реагује на следећи начин:

- Када је инцидент идентификован, прва одговорност је осигурати безбедност, здравствену заштиту особе која је повређена.
- Било која нега која је неопходна мора се пружити без одлагања и обавестити о предузетој активности одговарајућег руководиоца.
- Било која опасност по безбедност, здравље и рад корисника или запосленог мора бити отклоњена или минимизирана.
- Када се захтева, место инцидента, релевантни материјали и записи морају се обезбедити.

5.4 Обрада и (раз)решавање инцидента

Решавање инцидента, се обавља као у претходне две тачке ове процедуре. Након решавања инцидента дежурни лекар сачињава извештај о инциденту

Извештај по правилу садржи следеће податке:

- хронологију догађаја који су довели до инцидента,
- ствари и проблеми који су идентификовани
- уросци у систему, основни узрок проблема,
- препоруке и везе са потребним акцијама да би се елиминисао узрок и превентивно деловало на појаву сличног инцидента.

У поступку обраде инцидента, дежурни лекар предузима одговарајуће мере у зависности од врсте инцидента.

5.5 Акцидентне ситуације

У циљу постизања високог нивоа безбедности корисника, посетилаца, запослених радника и имовине, Дом сарађује са државним органима и институцијама и органима локалне управе.

У случају појаве било каквог облика насилничког понашања или ремећења јавног реда од стране било ког лица које се налази у просторијама Дома (корисник, пратилац, посетилац), а који би могао да угрози безбедност и интегритет запослених и осталих лица, запослени радници поступају на следећи начин:

- труде се да својим понашањем не појачају, још више испровоцирају узнемиреност и насилност тог лица,
- предузимају посебне мере, у складу са Процедуром о посебним мерама осигурања корисника,
- ако проецене да се ради о високоризичној ситуацији позивају полицијску службу, и обавештавају надређене,
- у складу са својим способностима и ситуацијом предузимају потребне мере за заштиту до доалскја полицијске службе, пазећи да при том не прекораче границе нужне одбране и не угрозе свој и/или туђи живот и здравље,
- по доласку полиције поступају у складу са њиховим упутствима.

5.6 Посебне мере осигурања безбедности

Рестриктивни поступци и мере према корисницима и/или посетиоцима који својим понашањем доводе у опасност себе, друге кориснике, особље, посетиоце, имовину и радне процесе примењује се искључиво на основу, планираних, праћених, надгледаних и временски ограничених интервенција а у складу са одредабама Закона о заштити лица са менталним сметњама.

Процедуром о посебним мерама безбедности корисника уређује се индиректни и директни рестриктивни поступци.

Рестриктивни поступци и мере примењују се у најмањој могућој мери и само као последње решење, када се сва друга средства контроле понашања исцрпљена.

Ни једном кориснику према којем се спроводи рестриктивни поступак не могу и не смеју бити угрожена људска права.

Рестриктивни поступци не смеју бити ризични за корисника, нити му наносити бол, и морају се користити у најкраћем временском интервалу, и у случајевима када је то могуће, по унапред утврђеним индивидуалним планом услуге.

Индиректни рестриктивни поступак садржи три основне мере:

1. контрола локације
2. ограничавање кретања корисника
3. стални надзор корисника

Ограничење кретања корисника на :

1. Кретање у простору, где је ризик од самоповређивања или повређивања других умање (степениште, тоалету и, котларница, кухиња)
2. Ограничење уласка и изласка

Директне рестрикции се односе на ограничење кретања, контролу и усмеравање понашања корисника.

Облици директног рестриктивног поступка су:

1. примена медикамената
2. приемна мера физичког ограничавања

Запослени који код корисника препозна знакове или понашање који одударају од уобичајених, одмах о томе обавештава одговорно лице или стручног радника који је у том моменту доступан.

Одговорно лице или стручни радник обавештава старатеља о промени у понашању након добијања информације.

Одговорно лице, лекар или стручни радник доносе одлуку о примењивању одговарајућих мера заштите.

О реализованим активностима из предложене мере запослени достављају писани извештај одговорном лицу или стручном раднику, ради вођења евиденције о њиховој примени.

6. ПРИЛОЗИ

- Образац за пријаву инцидената
- Образац за пријаву акцидената
- Извештај о реализованим активностима, слободна форма.

Директор Дома
др Изабела Јовановић