



Tiszaújvárosi Humánszolgáltató Központ
3580 Tiszaújváros, Mátyás király út 34.

Tel.: 49/544-560 Fax: 49/544-571 E-mail: human@tujvaros.hu
Levelezési cím: 3581 Tiszaújváros, Pf.: 64.



Ikt.sz.: 2408/2012.

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 94/L. (3) bek. alapján

VESZÉLYHELYZET KEZELÉSE

BELSŐ UTASÍTÁS

Intézmény neve, címe: Tiszaújvárosi Humánszolgáltató Központ
3580 Tiszaújváros, Mátyás király út 34.

Telephelye neve, címe: Tiszaújvárosi Humánszolgáltató Központ
Hajléktalanok Átmeneti Szállása
3580 Tiszaújváros, Huszár Andor út 1/a.

Célja: A szolgáltatásban foglalkoztatottak védelme érdekében az ellátást igénybe vevők részéről esetlegesen felmerülő veszélyhelyzet kezelésére, szükséges teendők meghatározása.

Hatálya: Kiterjed az intézményi ellátást igénybe vevő személyekre, az intézmény dolgozóira, az intézményben tartózkodó látogatókra, illetve más személyekre.

Alapelvek

Ahhoz, hogy a testi, lelki és szociális problémákkal egyszerre küszködő emberek jóllétét biztosítani tudjuk összehangolt működésre van szükség a személyzet részéről.

A személyzet különös figyelemmel legyen az ellátottak emberi méltóságának védelmére.

Az ellátott fizikai, egészségi, mentális állapotának nyomon követése olyan információt kínálnak, amelyek előre jelezhetik komolyabb konfliktusok kialakulását.

Valamennyi dolgozó kötelessége, hogy időben észlelje és tegyen kísérletet annak az állapotnak a rendezésére, amely életét, testi épségét vagy egészségét közvetlenül fenyegető helyzetet eredményeznek, illetőleg a környezetére közvetlen veszélyt jelentene.

Útmutató előre nem látható helyzetben tehető intézkedésre

1. A veszélyhelyzet megelőzése

- a házirendet a személyzet egységesen tartassa be.
- kerüljük a vitákat és konfliktusokat.

2. A várható veszélyhelyzet korai felismerése

- A váratlan veszélyhelyzetekre mindig legyünk felkészülve.
- Fáradtság vagy növekvő feszültség esetén csökkentsük az ellátottat ért ingereket, adjunk lehetőséget a ventillációra.
- Adjunk pozitív visszajelzést, ha az egyén képes uralkodni magán.
- A személyzet viselkedésével ne provokáljon konfliktust.
- Minden rendkívüli eseményt dokumentálni kell, ami az ellátottal kapcsolatos.

3. Teendők kialakult konfliktushelyzet esetén

- Amennyiben a konfliktus kialakul, kellő határozottsággal, de következetesen, tisztelettel és indulatok nélkül kezeljük.
- Feszült idegállapot esetén ne maradjon az ellátott felügyelet nélkül.
- Ne jusson sérülést okozó tárgyakhoz. Amennyiben ez mégis megtörtént, határozottan szólítsuk fel a veszélyes tárgy átadására.
- Amennyiben az ellátásban részesülő részéről fizikai támadás veszélye áll fenn, a dolgozó mindent köteles megtenni ennek elkerülése érdekében.
- Tudatosítani kell a lakóban a cselekedet helytelenségét.
- Amennyiben a dolgozó olyan helyzetbe kerül, amikor a menekülés számára fizikailag lehetetlen, akkor is az ellátottal szembeni védekezésnek csak a támadás mértékével arányos és az adott helyzetben a lehető legkíméletesebb módját alkalmazhatja.
- Amennyiben a lakó megnyugtató sikertelen, és a veszélyhelyzet változatlanul fennáll, szükség szerint az orvosi ügyeletet, a mentőt és/vagy a rendőrséget kell értesíteni.
- Minden fizikai támadás esetében haladéktalanul értesíteni kell az intézmény vezetőjét, annak elérhetetlensége esetén a szakmai vezetőt. Az esetről az eseménynaplóban írásos jelentést kell készíteni, melyben rögzíteni kell az alábbiakat:
 - az ellátott neve, születési ideje,
 - az esemény bekövetkeztének időpontja,
 - az esemény leírása,
 - a megtörtént intézkedések leírása,
 - az esemény szemtanúi,
 - az intézményvezető tájékoztatásának időpontja
 - a dolgozó neve.

4. Teendők veszélyhelyzet lezajlása után

- A környezet megnyugtatása, a felgyülemlett indulatok levezetése.
- A személyzetben esetlegesen fellépő indulat okainak felderítése, tudatosítása.
- A lezajlott konfliktus lehetséges okainak feltárása és megbeszélése esetmegbeszélés keretében, a további veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzése érdekében.

Tiszaújváros, 2012. november 7.



Poropatic Péter
intézményvezető