

PATVIRTINTA
VšĮ Šilutės ligoninė vyriausiojo gydytojo
2022 m. rugsėjo 15 d. įsakymu Nr. A1-120

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ŠILUTĖS LIGONINĖS KRIZIŲ VALDYMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos Šilutės ligoninės krizių valdymo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja psichologinių krizių valdymą VšĮ Šilutės ligoninėje, krizių valdymo komandos narių funkcijas, darbo organizavimą, institucijų bendradarbiavimą krizių valdymo VšĮ Šilutės ligoninėje metu.

2. Šiame Tvarkos apraše vartojamos sąvokos:

2.1. **Psichologinė krizė** (toliau – krizė) – netikėtas ir/ar pavojingas, emociškai sukrečiantis įvykis, sutrikdantis įprastą VšĮ Šilutės ligoninės ar atskirų jos skyrių (grupių, narių, darbuotojų) veiklą.

Psichologinių krizių pavyzdžiai: paciento ar darbuotojo savižudybė, kita komplikauta netektis (darbuotojo mirtis nelaimingo atsitikimo ar ligos metu, nelaimingas atsitikimas, susijęs su mirties grėsme, darbuotojų nukentėjimas nuo agresyvių asmenų, gaisras ligoninėje ir pan).

2.2. **Krizės valdymas** – veiksmai, kuriuos atlieka VšĮ Šilutės ligoninės krizių valdymo komanda psichologinės krizės metu, siekdama įveikti krizės sukeltas problemas ir teikti veiksmingą pagalbą.

2.3. **Krizės paveikti asmenys** – VšĮ Šilutės ligoninės darbuotojai, pacientai ar kiti asmenys, patyrę netikėtą ir/ar pavojingą, emociškai sukrečiantį įvykį VšĮ Šilutės ligoninėje.

2.4. **Struktūrinių padalinių vadovai** – skyrių vedėjai, vyresnieji slaugytojai ar kiti vadovaujantys asmenys, turintys tiesioginių darbuotojų.

II SKYRIUS KRIZIŲ VALDYMO ORGANIZAVIMAS

3. Krizių valdymą organizuoja ir vykdo nuolat veikianti VšĮ Šilutės ligoninės krizių valdymo komanda (toliau – Komanda).

4. Komandos paskirtis – įvykus krizei atkurti įprastą VšĮ Šilutės ligoninės veiklą, užtikrinti krizės paveiktiems asmenims reikiamos pagalbos teikimą ir informuoti apie įvykį.

5. Komanda sudaroma iš 7 narių. Komandą sudaro vyriausiojo gydytojo pavaduotojas medicinai, slaugos administratorius, medicinos psichologas, socialinis darbuotojas, darbuotojų saugos ir sveikatos specialistas, medicinos auditorius ir VšĮ Šilutės ligoninės darbo tarybos atstovas. Komandos sudėtį tvirtina vyriausiasis gydytojas.

6. Komandai vadovauja (koordinuoja krizės įveikimą) Komandos vadovas. Nesant Komandos vadovo, jo pareigas atlieka Komandos vadovo pavaduotojas, kurį paskiria komandos vadovas. Posėdžius protokoluoja sekretorius. Sekretorius ne vėliau kaip per tris darbo dienas protokolą pateikia Komandos vadovui.

7. Komandos nariai specializuotų mokymų, seminarų metu turi įgyti krizės valdymo įstaigoje kompetencijų, įgūdžių ir nuolat tobulinti kvalifikaciją šioje srityje.

8. Komandos vadovas organizuoja komandos posėdžius. Komandos posėdžiai organizaciniais klausimais (komandos narių funkcijoms paskirstyti, planuoti dalyvauti kvalifikacijos tobulinimo renginiuose ir kita) aptarti organizuojami ne rečiau kaip vieną kartą per metus.

9. Apie įvykusią krizę darbuotojai, patyrę krizę arba jos liudininkai, turi informuoti struktūrinių padalinių vadovus, kurie nedelsiant arba kitą darbo dieną perduoda informaciją Komandos vadovui.

10. Įvykus krizei, Komandos vadovas organizuoja Komandos posėdį Komandos funkcijoms psichologinės krizės metu aptarti.

11. Komandos funkcijos psichologinės krizės metu:

11.1. nedelsiant įvertinti krizės aplinkybes;

11.2. parengti krizės valdymo VŠĮ Šilutės ligoninėje planą, kuriame gali būti numatyti veiksmai:

11.2.1. pagal poreikį kreiptis į policijos komisariatą, Vaiko teisių apsaugos skyrių ir/ar kitas institucijas;

11.2.2. parengti informaciją apie krizę VŠĮ Šilutės ligoninės darbuotojams ir/ar žiniasklaidai;

11.2.3. įvertinti krizės paveiktus asmenis, kuriems reikalinga psichologinė, socialinė ar kita pagalba ir ją organizuoti;

11.2.4. konsultuoti krizės paveiktus asmenis individualiai ar grupėmis;

11.2.5. konsultuoti įstaigos vadovą, administraciją, kaip informuoti darbuotojus apie krizę;

11.2.6. rengti pokalbius su darbuotojais;

11.2.7. atlikti kitus reikalingus veiksmus.

11.2.8. pagal poreikį konsultuotis su krizių valdymo specialistais dėl pagalbos planuojant krizės valdymo žingsnių suplanavimo, dėl grupinių konsultacijų darbuotojams, dėl rekomendacijų tolesniam krizės valdymui.

11.3. Komanda, įgyvendinusi krizės valdymo VŠĮ Šilutės ligoninės plane numatytus veiksmus, ne vėliau kaip po 2 mėnesių įvertina krizės valdymo VŠĮ Šilutės ligoninėje veiksmų sėkmingumą ir priima reikiamus sprendimus:

11.3.1. koreguoja krizės valdymo VŠĮ Šilutės ligoninėje veiksmų planą;

11.3.2. kreipiasi pagalbos į krizių valdymo specialistus;

11.3.3. sustabdo krizės valdymo VŠĮ Šilutės ligoninėje veiksmus;

11.3.4. numato veiksmus dėl pagalbos krizės paveiktiems asmenims, siekiant greitesnio grįžimo į įprastą jiems gyvenimo ir funkcionavimo lygį.

12. Įstaigos Komandos narių funkcijos:

12.1. Komandos vadovas:

12.1.1. inicijuoja Komandos posėdžius krizės valdymo klausimams svarstyti. Komandos posėdžiai skirti krizės valdymo organizaciniam klausimams spręsti, Komandos narių funkcijoms krizės valdyme paskirstyti, preliminarium krizės valdymo veiksmų planui sudaryti, dalyvavimo kvalifikacijos tobulinimo renginiuose planavimui, pasidalinti patirtimi ir kt. klausimams aptarti, organizuojami pagal poreikį, bet ne rečiau kaip vieną kartą per metus;

12.1.2. užtikrina, kad Komandos nariai įgytų krizių valdymo kompetencijų, įgūdžių ir nuolat tobulintų kvalifikaciją šioje srityje;

12.1.3. krizės metu nedelsiant sušaukia ir informuoja apie krizę Komandą ir vadovauja Komandos darbui;

12.1.4. informuoja Įstaigos vadovą (vyriausiąjį gydytoją), jeigu reikia struktūrinių padalinių vadovus apie krizės valdymo organizavimo veiksmus ir pateikia informaciją apie krizę.

12.1.5. užtikrina, kad, nesant kurio nors Komandos nario, jo funkcijoms krizės valdyme atlikti būtų paskirtas kitas įstaigos darbuotojas;

12.1.6. jeigu reikia, įvykus krizei, informuoja atitinkamas institucijas;

12.1.7. jeigu reikia, įvykus krizei, susisiečia su nukentėjusio asmens artimaisiais ir (ar) policija, patikslina įvykio faktus, aptaria su asmens artimaisiais, kokia informacija apie krizę bus pateikta Įstaigos darbuotojams ar žiniasklaidai.

12.1.8. esant poreikiui, pateikia informaciją žiniasklaidai.

12.2. narys, atsakingas už psichologinės ir emocinės pagalbos organizavimą ir (ar) teikimą:

12.2.1. įvykus krizei, vertina situaciją Įstaigoje (labiausiai įvykio paveiktus darbuotojus, bendrą Įstaigos mikroklimatą, psichologinės ir emocinės pagalbos teikimo poreikį) ir įstaigos vidinius resursus, reikalingus psichologinės ir emocinės pagalbos teikimui;

12.2.2. organizuoja psichologinės pagalbos Įstaigos darbuotojams teikimo priemones (teikėjus, patalpas, laiką);

12.2.3. labiausiai krizės paveiktiems asmenims siūlo psichologinę pagalbą ir (ar) teikia informaciją apie psichologinės pagalbos teikėją (-us);

12.2.4. pagal poreikį, teikia psichologinę pagalbą krizės paveiktiems asmenims (rengia pokalbius su asmenimis, konsultuoja asmenis individualiai ar grupėmis).

12.3. narys, atsakingas už komunikaciją:

12.3.1. reguliariai atnaujina Komandos narių ir psichologinės pagalbos teikėjo (-ų) kontaktus (2 priedas) ir užtikrina jų prieinamumą Komandos nariams ir visiems darbuotojams;

12.3.2. bendradarbiaudamas su psichologinės pagalbos teikėju parengia informacijos apie krizę tekstą, kuris bus skirtas Įstaigos darbuotojams, prireikus ir žiniasklaidai, bei pateikia šią informaciją Komandos vadovui;

12.3.3. konsultuoja Komandos vadovą, struktūrinių padalinių vadovus (skyrių vedėjus, vyresniusiosius slaugytojus) kaip informuoti apie krizę darbuotojus;

12.3.4. paruošia informacinį pranešimą apie krizę ir praneša darbuotojams ir/ar pacientams ir kt.

12.3.5. vertina bendravimo su žiniasklaida efektyvumą.

12.4. narys, atsakingas už saugumo priemonių organizavimą:

12.4.1. esant krizei, susijusiai su realia ar suvokiama grėsme Įstaigos darbuotojų civiliniam saugumui, nedelsiant imasi priemonių, užtikrinančių Įstaigos pacientų ir darbuotojų saugumą, ir informuoja Komandos vadovą ar jo įgaliotą asmenį, prireikus iškviečia policiją ir (ar) priešgaisrinę gelbėjimo tarnybą (bendrosios pagalbos telefonu 112);

12.4.2. po krizės vertina saugumo priemonių efektyvumą.

12.5. narys, atsakingas už pirmos pagalbos organizavimą:

12.5.1. esant realiai ar suvokiamai grėsmei Įstaigos pacientų ir/ar darbuotojų sveikatai ir (ar) gyvybei, nedelsiant nustato sužeistus Įstaigos asmenis, inicijuoja pirmos pagalbos teikimą ir informuoja Komandos vadovą ar jo pavaduotoją;

12.5.2. rūpinasi, kad krizės atveju būtų priemonių, reikalingų pirmai pagalbai suteikti;

12.5.3. po įvykio vertina pirmosios pagalbos organizavimo efektyvumą.

13. Komanda numato preliminarų veiksmų planą (1 priedas), įvykus krizei:

13.1. nedelsiant po įvykio sukviesti Komandą;

13.2. priminti pagrindines Komandos narių funkcijas ir atsakomybes;

13.3. organizuoti neatidėliotinos pagalbos teikimą asmenims, kuriems jos labiausiai reikia;

13.4. vykdyti šviečiamąją veiklą, slopinti gandus;

13.5. aptarti informavimo klausimus;

13.6. organizuoti trumpus esamos situacijos aptarimus su struktūrinių padalinių vadovais;

13.7. instrukuoti struktūrinių padalinių vadovus, kaip informuoti darbuotojus ir/ar pacientus, padėti reikšti emocijas ir reaguoti į įvykį;

13.8. Komandai nusprendus, kad situacija normalizavosi, konkrečios krizės valdymo veikla nutraukiama.

13.9. Komanda, įgyvendinusi krizės valdymo plane numatytus veiksmus, įvertina krizės valdymo veiksmų sėkmingumą ir priima reikiamus sprendimus bei koreguoja krizės valdymo veiksmų planą.

VI SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

14. Visi pagalbą krizinėje situacijoje Įstaigoje teikę specialistai turi laikytis konfidencialumo, gauti ir teikti informaciją tiek, kiek būtina atsakingiems fiziniams ar juridiniams asmenims, atlikti pavestas funkcijas, nepažeidžiant asmens teisių ir teisėtų interesų.
