

STANDARD Č. 14

Nouzové a havarijní situace

Platnost od 1. 7. 2016

Pracovníci KPS absolvují pravidelně školení požární ochrany, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a školení první pomoci.

O nouzové a havarijní situace při poskytování KPS se jedná v případech, kdy dojde k nenadálým mimořádným událostem, jimiž se nedá předem zabránit, jež je však s ohledem na danou skupinu uživatelů pečovatelské služby nutné předvídat.

Havarijní situace se týká technických problémů. Nouzová situace nastane při péči o konkrétního uživatele služby, popř. může vzniknout i na straně zaměstnance poskytovatele KPS.

KPS má zpracován přehled nejvíce frekventovaných nouzových a havarijních situací, k nimž může při poskytování KPS dojít a způsoby jejich okamžitého a adekvátního řešení. S těmito pravidly byli seznámeni zaměstnanci zajišťující KPS.

Pečovatelka, která byla při poskytování služby přítomna nouzové nebo havarijní situaci, vždy bezodkladně informuje o situaci sociálního pracovníka KPS, který vyhotoví písemný záznam. Ten do záznamu uvede čas a den, kdy došlo k nouzové situaci, popíše situaci a popíše i způsob řešení. Tento záznam založí do /složky uživatele/, informuje koordinátora KPS a ředitele organizace.

Pokud dojde k nouzové situaci, která není popsána, informuje pečovatelka přítomná nouzové situaci sociálního pracovníka. Ředitel organizace pověří pracovníka organizace k nalezení optimálního řešení a zapsání nouzové situace do tohoto dokumentu.

Projednání předcházení opakování nouzové situace probíhá vždy mezi organizací a uživatelem, pouze na výslovné přání uživatele se do jednání zapojují třetí osoby.

Vytipované nouzové a havarijní situace v KPS

- 1) Zpoždění pečovatelky
- 2) Nutnost přivolat rychlou lékařskou pomoc uživateli služby
- 3) Požár v bytě uživatele KPS
- 4) Nalezení uživatele KPS v bytě, nejevícího známky života
- 5) Uživatel služby neodpovídá na zvonění
- 6) Z bytu uživatele je cítit plyn
- 7) Agresivní uživatel služby

Křižovnická pečovatelská služba

- 8) Pracovní úraz zaměstnance při poskytování služby
- 9) Poškození majetku uživatele služby
- 10) Zjištění domácího násilí
- 11) Zabouchnutí dveří od bytu uživatele služby
- 12) Obvinění zaměstnance KPS uživatelem služby z krádeže finanční hotovosti nebo cennosti
- 13) Uživatel pod vlivem návykových látek
- 14) Pád uživatele při výkonu KPS
- 15) Pečovatelka ztratí klíče od bytu uživatele
- 16) Uváznutí uživatele KPS ve výtahu
- 17) Vykradení bytu uživatele služby
- 18) Napadení pečovatelky zvířetem uživatele
- 19) Uživatel hrozí sebevraždou, případně se o ni pokusí
- 20) Službu chce řídit jiná osoba než klient
- 21) Snížení kapacity z důvodu nemoci

Pokud pečovatelka neví, co má udělat, volá koordinátorovi.

Postupy řešení vytipovaných nouzových a havarijních situací

- 1) Zpoždění pečovatelky – Pokud dojde k situaci, kdy pečovatelka z důvodu dopravní zácpy přichází na službu se zpožděním větším než 10 minut, je povinna telefonicky informovat koordinátora. Ten poté telefonicky informuje klienta, omluví se a upřesní čas, kdy pečovatelka dorazí. Služba je o toto zpoždění zkrácena. Výjimku tvoří klienti, kde se poskytují tyto činnosti: pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy. Tam se služba nekrátí.
- 2) Nutnost přivolat rychlou lékařskou pomoc uživateli služby – Pečovatelky KPS jsou vybaveny mobilními telefony. RZP přivolají na tel. čísla 155 nebo 112. Pečovatelka o situaci informuje sociálního pracovníka KPS, sociální pracovník poté informuje blízkou nebo kontaktní osobu uživatele služby.

Křižovnická pečovatelská služba

- 3) Požár v bytě uživatele KPS - Pečovatelka ví, kde se v bytě nachází hlavní uzávěry plynu, vody, ... Při zjištění požáru nejprve pečovatelka hledá uživatele – křičí, volá. Uživatele z bytu dostane na bezpečné místo a zavolá neprodleně hasiče na tel. 150 nebo 112.
- 4) Nalezení uživatele služby v bytě, nejevícího známky života – RZP je přivolána pečovatelkami na tel. čísla 155 nebo 112. Pečovatelka informuje sociálního pracovníka KPS, který informuje blízkou nebo kontaktní osobu. V případě, že nikdo takový není, kontaktuje Policii ČR na čísla 158 nebo 112.
- 5) Uživatel služby neodpovídá na zvonění – Pečovatelka se zeptá u sousedů, neví-li, kde se uživatel zdržuje. Nedostane-li odpověď, zavolá sociálnímu pracovníkovi KPS, aby informoval blízkou či kontaktní osobu uživatele služby. Sociální pracovník si u kontaktní osoby ověří, jestli má být klient doma. Postupuje podle dohody s kontaktní osobou.
 - a) Uživatel podepsal při předávání klíčů souhlas s otevřením bytu - Pečovatelka může byt otevřít s vědomím sociálního pracovníka. V ideálním případě si pečovatelka pozve svědka odemknutí (domovníka, souseda) a společně se podívají do bytu.
 - b) Uživatel nepodepsal při předávání klíčů souhlas s otevřením bytu - Má být v uvedené době doma, neuvedl žádnou kontaktní osobu, pečovatelka volá sociálnímu pracovníkovi a dále postupuje podle jeho pokynů, např. po vzájemné domluvě volá Policii ČR na tel. čísla 158 nebo 112, která zajistí otevření bytu za přítomnosti svědka a pořídí o tom zápis.
 - c) V případě, že za dveřmi pečovatelka slyší škrábání, bouchání nebo obdobné zvuky, které chápe jako volání o pomoc, má-li klíče, odemkne, nemá-li klíče, volá Policii ČR 158.
- 6) Z bytu uživatele je cítit plyn – Pečovatelka zabouchá na dveře, aby uživatel otevřel, nepodaří-li se to, přivolá hasiče na tel. č. 150 nebo 112 a informuje sociálního pracovníka KPS. Pokud má klíče od bytu, může je použít dle formuláře o předávání klíčů, viz bod 5.
- 7) Agresivní uživatel služby – Pečovatelka v takovém případě službu neposkytne a odejde. Informuje sociálního pracovníka.

V případě skutečného ohrožení sebe, třetí osoby, nebo uživatele samého, volá pečovatelka kromě sociálního pracovníka policii na tel. č. 158 nebo 112, případně lékaře na tel. č. 155 nebo 112. Pečovatelka vždy chrání nejprve život svůj, potom život třetích osob.

V případech opakovaného agresivního chování uživatele služby vůči pečovatelce, vypoví KPS smlouvu o poskytování služeb.

Křížovnická pečovatelská služba

- 8) Pracovní úraz zaměstnance při poskytování služby – Pečovatelka zavolá koordinátorovi, aby zajistil náhradní pečovatelku pro klienta. Pečovatelka postupuje podle směrnice KPS o pracovních úrazech a jejich odškodňování, s nímž byla proti podpisu seznámena. Úraz se zapíše do knihy úrazů ve škole.
- 9) Poškození majetku uživatele služby – Způsobenou škodu nahlásí pečovatelka klientovi a omluví se. Dále informuje sociálního pracovníka KPS, který s ní sepíše zápis. Odpovědnost KPS vůči uživateli PS se posuzuje podle občanského zákoníku, odpovědnost pečovatelky vůči zaměstnavateli podle pracovněprávních předpisů. V případě nižší škody se pečovatelka domluví na náhradě.

Na starožitnosti pečovatelky nesahají. Klienta o tomto pravidle předem informují.

10) Zjištění domácího násilí

- a) Pečovatelka, která má podezření na domácí násilí páchané na uživateli KPS – pohovoří si v klidu s uživatelem a nabídne mu pomoc. Informuje sociálního pracovníka.
- b) Pokud násilí proběhne přímo před očima pečovatelky, zavolá neprodleně Policii ČR na tel. č. 158 nebo 112, případně RZS na tel. č. 155, potřebuje-li uživatel poskytnutí první pomoci. Informuje sociálního pracovníka.
- c) V případě zanedbání péče o klienta – proleženiny, podvýživa – řeší problém na poradě a dále postupuje podle výstupů z porady, např. pozve po poradě s týmem KPS uživatele na návštěvu lékaře.

11) Zabouchnutí dveří od bytu uživatele služby – KPS neřeší zabouchnuté dveře od bytu, přestože má druhý náhradní klíč. Uživatelům lze nabídnout telefon na zámečníky v okolí.

12) Obvinění zaměstnance KPS uživatelem služby z krádeže finanční hotovosti nebo cennosti - Pečovatelka může po obvinění z bytu odejít, předtím ale informuje sociálního pracovníka. V ideálním případě může zavolat policii přímo do bytu a nechat se zkontrolovat. Uživateli KPS je doporučeno, aby kontaktoval Policii ČR na tel. č. 158, která záležitost prošetří. Do doby vyšetření dochází k uživateli jiná pečovatelka. Pokud se jedná o uživatele, který opakovaně ztrácí peníze či cennosti a pak je zase najde, řeší problém na poradě a dále postupuje podle výstupů z porady, např. pečovatelka si může od něho nechat podepsat např. že při jejich návštěvě byl proveden požadovaný úkon a nic se neztratilo.

Pečovatelky si všímají chování uživatelů KPS a pořizují písemné záznamy ze situací, které by mohli ohrozit uživatele nebo dobrou pověst organizace, včetně situací, kdy mají uživatelé problémy s hledáním věcí.

Křížovnická pečovatelská služba

13) Uživatel pod vlivem návykových látek

- a) Uživatel je klidný - služba proběhne běžným způsobem.
- b) Uživatel není schopen řídit službu – pečovatelka službu ukončí, informuje sociálního pracovníka a odejde.
- c) Uživatel je agresivní – postupuje se dle bodu 7).

14) Pád uživatele při výkonu KPS

- a) Není-li ohroženo zdraví ani život uživatele - pečovatelka postupuje dle pokynů klienta. Vytvoří záznam o události a informuje kolegyni, která nastupuje následující službu.
- b) Je ohroženo zdraví nebo život uživatele – pečovatelka poskytne první pomoc a má-li podezření na úraz (bolesti, bezvědomí) zavolá RZP a informuje sociálního pracovníka KPS, který informuje kontaktní osobu.

15) Pečovatelka ztratí klíče od bytu uživatele KPS – Klíče uživatelů, které organizace používá při poskytování služby, nejsou označeny identifikačními údaji, jsou anonymní. Při ztrátě zajistí pečovatelka bezodkladně výměnu zámku – hradí organizace. Organizace s pracovníkem řeší náhradu škody v případech, že došlo ke ztrátě druhých klíčů během 1 roku (1. ztrátu klíčů řeší organizace na svoje náklady). Pečovatelka si bere/vrací klíč pouze na předem domluvenou službu.

16) Uváznutí uživatele KPS ve výtahu – Pečovatelka zavolá vyprošťovací službu a snaží se uživatele uklidnit a udržet s ním hovor do příjezdu této služby. Postupuje podle pokynů uživatele.

17) Vykradení bytu uživatele služby

- a) V bytě je uživatel – pečovatelka postupuje dle jeho pokynů.
- b) Pečovatelka přijde do vykradeného bytu spolu s uživatelem – postupuje dle pokynů uživatele, může navrhopvat řešení.
- c) Pokud pečovatelka objeví otevřený (vykradený) byt a uživatel v něm není, na nic nesáhá, volá sociálního pracovníka KPS, který informuje uživatele, příp. jeho příbuzné a volá Policii ČR

18) Napadení pečovatelky zvířetem uživatele

- a) Pečovatelka může odmítnout vykonat sjednanou službu KPS, dokud nebude agresivní zvíře zajištěno, příp. je možné zavolat odchytovou službu Městské policie tel. 156
- b) Zvíře pečovatelku ohrožuje uprostřed služby – pečovatelka „uteče“, volá sociálního pracovníka.

Křižovnická pečovatelská služba

- c) Pečovatelka je napadena zvířetem uživatele – ohlásí úraz sociálnímu pracovníkovi KPS, s nímž dohodne další postup. Viz. pracovní úraz.

19) Uživatel KPS hrozí sebevraždou, případně se o ni pokusí

- a) Sebevražda probíhá (např. klient spolykal prášky) – pečovatelka zavolá RZS.
b) Uživatel mluví zoufale, nejedná se o bezprostřední ohrožení života – pečovatelka komunikuje s klientem.

Pečovatelka informuje sociálního pracovníka a dále postupuje podle jeho pokynů, např. sociální pracovník informuje praktického lékaře uživatele PS, nebo jeho kontaktní osobu a domluví další postup. Provede záznam.

20) Službu chce řídit jiná osoba než klient – např. dcera chce donést nákup pro sebe; pečovatelka požadavky na službu pro jiné osoby musí odmítnout; pokud se požadavek opakuje a pečovatelka neumí odmítnout, volá sociálního pracovníka.

21) Snížení kapacity z důvodu nemoci, přírodní katastrofy, epidemie – služba primárně zajistí klienty, kde poskytuje hygienu a stravu a sociální pracovník nebo koordinátor jedná s ostatními klienty o alternativním zajištění péče (zajištění rodinou, zkrácení služby, přesun služby)

Pečovatelky KPS jsou s postupy řešení nouzových a havarijních situací podle tohoto standardu kvality seznamovány proti podpisu. Dokument je uložen u sociálního pracovníka.

V případě asistence Policie ČR, RZP, hasičů je k dispozici úřední zápis.

Důležitá telefonní čísla

- 112 - Integrovaný záchranný systém
- 150 – Hasičský záchranný sbor
- 155 – Zdravotní záchranná služba
- 156 – Městská policie
- 158 – Policie ČR
- Tel. Číslo KPS
- Tel číslo – koordinátor KPS
- Tel číslo – sociální pracovník KPS