

# Nouzové a havarijní situace

*Organizace: Pečovatelská služba města Dobříše*

*Poskytovaná služba: pečovatelská služba*

*Cílová skupina: určeno pro všechny pracovníky PS*

*Zpracovala: Mgr. Lucie Přádová*

*Platí od: 01.08.2022*

---

Při poskytování pečovatelské služby může dojít k neočekávaným a nebezpečným situacím a jejich vzniku nelze vždy zabránit. Snažíme se těmto situacím předcházet a pokud k nim dojde, jednáme dle stanovených pravidel.

Vždy zde platí zásada: **Nejprve zachraňujeme životy a zdraví, teprve potom majetek!**

## Definice nouzových, havarijních a mimořádných situací

- **nouzová situace** – situace nebezpečná a zpravidla nepředvídaná, vyžadující co nejrychlejší řešení
- **havarijní situace** – je náhlá událost, která vznikla v souvislosti s technickým provozem a kde hrozí, že budou způsobeny škody na lidském zdraví, životě, majetku nebo životním prostředí
- **mimořádná situace** – neobvyklá situace, která může nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby

## Příčiny vzniku těchto situací

- **příčina na straně klienta služby** – např. klient neotvírá, pád nebo úraz klienta, nalezení klienta ve vážném zdrav. stavu nebo po úmrtí, ztráta finančních prostředků, klíčů, klient se nevrátil domů, klient vyhrožuje pracovníkovi, je v podnapilém stavu apod.
- **příčina na straně pracovníků** – pochybení při poskytování služby, pracovní neschopnost či jiná nepředvídatelná nepřítomnost pracovníka, požití návykové látky v době služby, havárie služebního vozidla atd.
- **příčina na straně technických zařízení či přírodních živlů** – požár, povodeň, výbuch, apod.

## Nouzové situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby

### 1. Pád klienta v domácnosti - pracovník sám nedokáže klienta zvednout

V pracovní době:

- přivolám kontaktní osobu, na kterou klient poskytl telefonní kontakt při podpisu smlouvy
- požádám o pomoc další osobu – spolupracovníka, souseda nebo kolemjdoucího
- přivolám na pomoc Městskou policii Dobříš (kontakt 602 370 677)
- vyžaduje-li to situace, přivolám lékaře (dále viz "Situace vyžadující přivolání lékaře")

Pád klienta v souvislosti s poskytovanou službou:

- v první řadě vždy dbáme na prevenci pádu, u klientů s významným omezením hybnosti může být vhodná přítomnost dvou pečovatelek. Dojde-li přesto k pádu a klient si stěžuje na bolesti, vždy zajistíme lékařskou pomoc

Pád klienta mimo pracovní dobu PS:

- klienti jsou při podpisu smlouvy preventivně informováni o tel. kontaktu na Městskou policii Dobříš a obeznámeni s možností se na ni v nouzových situacích obrátit. Případně mohou

svěřit klíče od svého bytu do úschovy Městské policie, která je oprávněná klíče v nouzových situacích použít.

## 2. Uživatel neotvírá ve smluvený čas

Pracovník dorazí ve sjednanou dobu do místa bydliště klienta, ten ale neotvírá dveře ani po opakovaném zvonění, klepání, slovní výzvě, volání na telefon...

- uvědomím vedoucího služby (v případě, že se nemohu na místě dále zdržovat, vedoucí zajistí další kroky)
- využiji možnosti zeptat se sousedů, zda ho neviděli
- zavolám kontaktní osobu nebo rodinné příslušníky klienta, zda neví, kde se klient nachází (návštěva lékaře, náhlá hospitalizace apod.) a domluvím se s nimi na dalším postupu
- pokud je z bytu slyšet volání o pomoc a klient není schopen dveře otevřít
  - a) máme-li náhradní klíč (a klient dal souhlas s uložením klíče u PS za účelem umožnění vstupu do bytu), mohu tento klíč použít
  - b) náhradní klíč nemám a z důvodu prodlení nemohu čekat na příjezd rodiny či kontaktní osoby, volám ihned LSPP (lékařskou službu první pomoci) a Městskou policii Dobříš, případně Hasičský záchranný sbor kvůli otevření dveří – tísňové volání
- pokud zjistím, že situace ohrožuje uživatele na životě, neberu na jeho souhlas zřetel
- pokud se mi **nepodařilo s klientem navázat žádný kontakt** nebo zjistit důvod jeho nepřítomnosti, a mám důvodné podezření, že se nachází v bytě a potřebuje pomoc, zavolám Městskou policii Dobříš tel. 602 370 677 a asistuji při otevírání bytu (buď se použije svěřený klíč, přivolání HZS, LSPP), uvědomím kontaktní osobu nebo příbuzné
- v případě, že se situace ujala kontaktní osoba nebo příbuzní a netrvají na mojí přítomnosti při její řešení, požádám je o sdělení výsledku situace, nebo si ověřím zpětně její výsledek a učiním další potřebné kroky (hlášení vedoucímu služby o výsledku, odhlášení obědů apod.)

## 3. Zjištění úmrtí klienta

Pracovník nalezne klienta v jeho bytě ve stavu bez známek života.

- zkontroluji základní životní funkce (dech, tep)
- pokud nejsou patrné, volám LSPP a vyčkám do jejich příjezdu, popřípadě se řídím pokyny z dispečinku
- při podezření na cizí zavinění nebo neoprávněné vniknutí do bytu volám také státní policii a počkám do jejich příjezdu
- uvědomím vedoucího služby
- s ničím v bytě nemanipuluji
- rodinné příslušníky prioritně informuje lékař LSPP, popřípadě policie, eventuelně informaci podá i vedoucí pracovník peč. služby

## 4. Situace vyžadující přivolání lékaře

Může se jednat o úraz klienta, náhlé zhoršení zdravotního stavu, pád klienta se zraněním apod.

- zhodnotím situaci
- přivolám se souhlasem klienta praktického lékaře, popřípadě LSPP
- při bezprostředním ohrožení klienta na životě neberu na jeho souhlas zřetel
- poskytnu první pomoc, vyžaduje-li to situace
- před příjezdem lékaře zajistím ve spolupráci s klientem, pokud mi to čas a jeho zdravotní stav dovolí, předložení občanského průkazu, kartičky pojišťovny, seznam užívaných léků a osobní věci k případné hospitalizaci
- v případě hospitalizace klienta zajistím byt proti vniknutí cizí osoby
- uvědomím vedoucího služby a příbuzné – kontaktní osobu, která je uvedena v dokumentaci

## 5. Infekční onemocnění klienta

- zjistíme-li u klienta infekční onemocnění vážnějšího charakteru, zajistíme bezpečí pracovníků vhodnými ochrannými pomůckami, aby nedošlo k přenosu (ochranné roušky, jednorázové pláště, rukavice, dezinfekce atd.). Služba musí u klienta po dobu onemocnění zůstat zachována tak, aby byly zajištěny základní lidské potřeby, ale současně omezíme vstup pracovníků do domácnosti tohoto klienta na nezbytné minimum (neprovádíme úklid, doprovody apod.)

## 6. Zabouchnutí dveří, ztráta klíčů

Klient ztratí klíče nebo si zabouchne dveře a klíče nemá u sebe, nemůže se tudíž dostat do bytu.

- máme-li k dispozici náhradní klíč, použijeme ho za přítomnosti klienta
- v ostatních případech voláme kontaktní osobu a domlouváme se s ní na dalším postupu; eventuelně dopravíme klienta do sídla PS, kde může počkat na příjezd blízké osoby
- pokud kontaktní osoba nemá náhradní klíč, pomůžeme klientovi kontaktovat zámečnické služby

## 7. Pokus o sebevraždu

Pracovník vstoupí do domácnosti, kde se klient pokusil/ pokouší o sebevraždu

- přistihneme-li klienta při pokusu o sebevraždu, okamžitě se pokusíme mu zabránit v pokračování (zavřeme plyn, odebereme léky apod.), ihned zavoláme LSPP, do jejího příjezdu klienta neopouštíme, snažíme se o zajištění bezpečí a dohled nad klientem – pokus je při vědomí, udržujeme slovní kontakt, popřípadě zahájíme první pomoc
- toto neplatí, jedná-li se o vyhrocenou, extrémní situaci, kdy klient svým chováním může přímo ohrozit zdraví, popř. život pracovníka (střelná zbraň) – v tomto případě voláme ihned Policii ČR a řídíme se pokyny dispečinku

## 8. Domácí násilí (popř. šikana)

- Pokud se subjektivně domníváme, že by klient mohl být obětí domácího násilí, mohu na toto téma zavést rozhovor, vytvořit atmosféru důvěry a opatrně se ptát (Vy jste se uhadila?, Co se vám stalo?, Nepotřebujete pomoci? atd.). Pokud se mnou klient situaci nechce řešit, nadále budu sledovat další zjevné příznaky, věc projednám se sociálním pracovníkem a budu se nadále řídit jeho pokyny. Klientovi mohu eventuelně předat kontakt např. na linku důvěry pro seniory - Zlatou linku seniorů (800 200 007), anonymní bezplatný Senior telefon pro starší lidi v tísni Život 90 - nonstop linka (800 157 157), Bílý kruh bezpečí (2 51 51 13 13), **Linka pomoci obětem kriminality a domácího násilí - bezplatně nonstop (116 006)**, Linka bezpečí pro děti a mládež do 26 let (116 111)
- každou novou skutečnost v této věci zaznamenám do dokumentace
- při řešení problému respektujeme přání klienta, zároveň se ho však snažíme motivovat k vyřešení situace a zastavení páchání násilí na jeho osobě
- o případech vždy musí být spraven i ředitel organizace

Pokud chce klient situaci řešit:

- dohodnu schůzku se sociálním pracovníkem, který zajistí další kroky, poskytne klientovi pomoc a podporu v řešení nepříznivé situace, zprostředkuje kontakt na specializované pomocné profese (Policie ČR, ošetřující lékař, sociální odbor, psycholog a jiné)

Pokud jsme přímými svědky:

- obrátíme se přímo na Policii ČR, v případě potřeby přivoláme i LSPP

## 9. Klient vykazující známky vlivu návykových látek

- pokud má klient situaci pod kontrolou a pracovníka nikterak neohrožuje ani slovně nenapadá, postupujeme při výkonu služby standardním způsobem
- pokud klient situaci pod kontrolou nemá a své chování nebo motoriku neovládá, slušnou formou odmítneme poskytnutí služby a pokusíme se domluvit jiný termín, je-li to v danou chvíli možné. O situaci informujeme vedoucího.
- v případě, že klient ohrožuje pracovníka, postupujeme dle situace popsané v bodě č. 13 – Napadení pracovníka klientem
- je-li klient ohrožen na životě, např. z důvodu předávkování apod., postupujeme podle situace popsané v bodě č. 4 – Situace vyžaduje přivolání lékaře

#### **10. Ohrožení pracovníka domácím zvířetem**

- pokud je zjevné již při uzavírání smlouvy potenciální riziko ohrožení domácím zvířetem, požádáme klienta o zajištění bezpečného prostoru pro výkon pečovatelské služby
- v případě odmítnutí zajištění zvířete a důvodného nebezpečí napadení (volně pobíhající nepřátelské zvíře k cizím osobám) službu odmítnu a upozorním klienta, že za porušení této povinnosti mu hrozí výpověď smlouvy. O situaci uvědomím vedoucího služby.
- pokud ani poté nedojde k nápravě, vedoucí smlouvu o poskytování služby vypoví
- dojde-li k poranění pracovníka domácím zvířetem, jedná se o pracovní úraz, který je zapsán do Knihy úrazů, pracovník je podroben lékařskému ošetření a řídíme se příslušnou vnitřní směrnicí. Od klienta si vyžádáme očkovací průkaz zvířete

#### **11. Úraz zaměstnance při výkonu služby**

- jakýkoli pracovní úraz je zaznamenán do Knihy úrazů v kanceláři PS a pracovník je základně ošetřen (lékárníčka na pracovišti – v denní místnosti)
- je-li nutné, odvezeme pracovníka k lékaři (možný odvoz služebním vozidlem – povoluje ředitel)
- řídíme se příslušnou vnitřní směrnicí zaměstnavatele
- zaměstnanci jsou pravidelně proškolení v oblasti bezpečnosti práce

#### **12. Porouchaný nebo poškozený elektrospotřebič klienta používaný k výkonu služby v jeho domácnosti**

- klient je zodpovědný za stav přístroje
- pokud zjistím před použitím na přístroji zjevnou závadu nebo se elektrospotřebič po zapnutí nechová, jak má, dále jej nepoužívám!
- pokud nemám momentálně k dispozici náhradní elektrospotřebič, požadovanou službu neprovedeme a s klientem se domluvíme na dalším postupu
- o události informujeme vedoucího služby

#### **13. Napadení pracovníka klientem**

- Slovní napadení:  
snažíme se klienta zklidnit a zjistit příčinu. Pokud se to nedaří, můžeme se na chvíli vzdálit a poté se znovu pokusit o zklidnění situace. Nepodaří-li se mi to, odejdu ze služby a klientovi sdělím tento důvod. Uvědomíme vedoucího služby a ten s klientem zahájí jednání o příčině a způsobech, jak podobným situacím v budoucnu předcházet
- Fyzické napadení:  
přivolám Policii ČR a vyčkám do příjezdu na bezpečném místě, je-li to možné. Informuji vedoucího služby. Takovéto jednání klienta je důvodem k výpovědi smlouvy.
- Agresivita klienta z důvodu nepříznivého zdravotního stavu (duševní nerovnováha): zároveň s Policií ČR přivolám LSPP, vyčkám jejich příjezdu na bezpečném místě. Informuji vedoucího služby.

Nezvladatelné opakované agresivní chování uživatele vůči pracovníkům je dle Smlouvy o poskytování pečovatelské služby důvodem k ukončení služby.

#### **14. Ztráta cenností, krádež**

- pokusíme se ztracenou věc, pokud klient souhlasí, pomoci najít. Snažíme se ho uklidnit, zjišťujeme, kdy věc viděl naposledy, kde je má obvyčejně uložené, kdo byl v jeho bytě do doby, kdy zjistil ztrátu apod., případně vyzveme klienta, aby ještě jednou prohledal byt a v případě neúspěchu nabídneme zkontaktovat policii ČR
- pokud klient nesouhlasí s přivoláním Policie ČR, odejdeme z bytu a další postup nechám na jeho uvážení
- jedná-li se o zvlášť vyhrocenou situaci, kdy klient rázně obviňuje z krádeže pracovníka PS, obrátíme se na policii ihned. Nahlásím neprodleně toto obvinění vedoucímu služby i řediteli PS
- týká-li se věc osobních dokladů, nabídneme pomoc při zajišťování nových dokladů, zprostředkujeme ohlášení ztráty na úřadě apod.

Postup ředitele PS:

- v případě **neoprávněného** obvinění se snaží o urovnání vztahů
- v případě **oprávněného obvinění** provede kárné opatření dle zákoníku práce a trestního zákona

#### **15. Ztráta svěřených klíčů pracovníkem**

- ohlásíme ztrátu vedoucímu služby (případně ředitelce PS)
- kontaktuji městskou policii, popřípadě městský úřad a ohlásím ztrátu pro případ nálezů
- pokud nejsou klíče okamžitě nalezeny, neprodleně informuji klienta a dle jeho přání zajistím opatření pro prevenci cizího vniknutí (informuji příbuzné, zajistím zámečníka apod.)

#### **16. Poškození cizí věci pracovníkem**

- o události ihned informuji ředitele organizace, který rozhodne o dalším řešení situace
- organizace má sjednané pojištění odpovědnosti za škodu vzniklou v souvislosti s výkonem pracovní činnosti

#### **17. Porucha služebního vozidla – nepojízdné vozidlo**

- jestliže k poruše dojde v terénu při výkonu služby, pečovatel/ka telefonicky informuje vedoucí služby, případně ředitele a řídí se jeho pokyny. Pokud je k dispozici jiný služební vůz, vedoucí vyšle jiného pracovníka, aby dokončil výkon služby (např. rozvoz obědů). Dále kontaktuje ředitele, aby rozhodl o dalším postupu zacházení s nepojízdným vozidlem, např. zajistí asistenční služby, popřípadě odtahový vůz nebo náhradní automobil apod.
- pokud je zřejmé, že na vozidle byla způsobena škoda jinou osobou, nahlásíme událost řediteli PS, který pak škodu nahlásí na příslušnou pojišťovnu a rozhodne o dalším postupu
- pokud je z důvodu poruchy vozidlo mimo provoz delší dobu a brání to v obvyklém provozu PS, je zajištěn náhradní automobil (formou výpůjčky od města či pronájmu)
- v případě sjednané schůzky s klientem, na kterou nemůžeme kvůli poruše vozu dorazit včas, informujeme o tom klienta a také vedoucí služby, která zajistí zástup, vyžaduje-li to situace

#### **18. Dopravní nehoda**

- pokud je někdo zraněn, ihned přivoláme LSPP a policii ČR a do jejich příjezdu se pokusíme poskytnout první pomoc a základní ošetření.
- při dopravní nehodě musí být vždy sepsán záznam o dopravní nehodě, vždy voláme policii ČR
- dopravní nehodu neprodleně nahlásíme řediteli PS a dále postupujeme dle jeho pokynů. Ten provede další kroky k zajištění provozu a kontaktuje klienta, kterému měla být poskytnutá služba, případně zajistí zástup. Kontaktuje také asistenční, případně odtahovou službu a zajistí dopravu pracovníků z havarovaného vozu zpět do sídla organizace.
- ředitel škodu posléze hlásí na příslušnou pojišťovnu (v rámci povinného ručení či havarijního pojištění).

#### **19. Porucha služebního telefonu pracovníka**

- neprodleně informujeme vedoucího služby, případně ředitele, který zajistí přesměrování hovorů z porouchaného telefonu na pracovní mobil PS v kanceláři ředitele, kam se klienti mohou dovolat
- ředitel kontaktuje operátora, aby odstranil poruchu. Není-li to možné, neprodleně zajistí nový mobilní telefon pro pracovníka

#### **20. Náhlý nedostatek pracovníků - epidemie, náhlá onemocnění apod.**

- ředitelku zastupuje pověřený pracovník
- plán zastupitelnosti pracovníků je součástí individuálních plánů klientů
- v případě, že ani zastupitelnost stávajícími pracovníky není možná, řeší situaci ředitel PS:
  - využití pracovních rezerv,
  - příjem dočasných pracovníků - ze seznamu kontaktů,
  - využití nabídky Úřadu práce
  - informování klientů o náhradním průběhu a termínu služeb (prioritně je poskytována základní péče – zajištění životně důležitých potřeb, omezeny mohou být úklidy, doprovody apod.) a získání jejich souhlasu s dočasným náhradním plánem služeb

#### **21. Pracovník se nedostaví na směnu**

- pracovník musí včas udat důvod své nepřítomnosti - před začátkem pracovní doby (neodkladná návštěva lékaře, pracovní neschopnost, vážné osobní důvody, apod.)
- pokud pracovník řádně neomluví a nedá do začátku pracovní doby na vědomí svou nepřítomnost svému přímému nadřízenému, je to řešeno jako porušení pracovní kázně
- službu za chybějícího pracovníka převezmou přítomní zaměstnanci, koordinátorka dle potřeby reorganizuje rozdělení služeb tak, aby se zvládla zajistit především základní péče- životně důležité potřeby klientů.
- klienti, u kterých dojde k jakýmkoli změnám (zastoupení klíčového pracovníka, změna času prováděné služby apod.) jsou s tím neprodleně seznámeni (telefonicky).

#### **22. Pracovník se nedostaví na sjednanou schůzku k výkonu služby**

Klient volá s tím, že se na smlouvenou dobu nedostavil pracovník, který měl u něj provést službu.

- koordinátorka kontaktuje pracovníka (na jeho pracovní telefon, pokud se nedovolá, tak i na soukromý telefon), aby zjistila důvod nepřítomnosti. Pokud došlo jen ke zdržení pracovníka jinde v terénu, koordinátorka klienta uklidní a požádá ho, aby vyčkal

příchodu pracovníka. Pokud je příčinou jiná okolnost- náhlá událost na straně pracovníka, řeší se zastoupení

- plán zastupitelnosti pracovníků je součástí individuálního plánu klienta – koordinátorka postupuje podle něj
- situace umožňuje plné zastoupení: koordinátorka zajistí zástup tak, aby co nejméně omezila průběh služby u ostatních klientů
- situace neumožňuje plné zastoupení: koordinátorka určí priority - zajistí životně důležité potřeby klientů a některé služby případně omezí či přesune na jiný termín (úklid, doprovod apod.)
- obecnou snahou v této situaci je co nejméně omezení průběh služby u ostatních klientů

### **23. Osamělý klient vysoce závislý na péči druhé osoby zůstává v noci bez podpory**

#### Klient upoutaný na lůžku

Rizika: dušnost, znečištění lůžka, pád z lůžka s následným úrazem, dehydratace, zmatenost (úzkost, strach), nedostupnost rychlé pomoci, prochladnutí

Řešení situace: je-li potřeba, zajistíme

- pro zlepšení dýchání – zvýšenou polohu lůžka (podhlavník, polohovací postel)
- zvažím s klientem možnost vyprázdnění před spaním
- pokud to klientovi jeho stav dovoluje, přistavím WC židli tak, aby byl schopen přesehnout
- pro usnadnění vstávání – pomohu zabezpečit postel hrazdičkou (pokud to vybavení lůžka dovoluje) a opatřím podlahu proti možnému skluzu
- se souhlasem klienta mohu zajistit zábranu u lůžka, jako prevenci před pádem, pokud se v noci z lůžka samostatně nezvedá
- při inkontinenci – zajistím klienta vhodnými inkontinentními pomůckami (absorpční pleny, podložky apod.)
- provedu prevenci proleženin (dekubitů) – použiji vhodné antidekubitní pomůcky (podložky, polohovací pomůcky), ošetřím ohrožená místa pokožky vhodnými kosmetickými přípravky
- dbám na čistotu lůžka
- přistavím na dosah tekutiny (tekutiny ve vhodné nádobě pro usnadnění manipulace a ochrany před vylitím) a ostatní potřeby klienta na noc, zejména mobilní telefon pro přivolání pomoci LSPP (s navolenými čísly pro SOS volání) nebo je-li k dispozici SOS tlačítko tísňové péče
- dohlédnu na regulaci teploty místnosti, vhodné noční oblečení a přikrývku proti prochladnutí
- po dohodě s klientem zajistím noční osvětlení (baterka, lampička, ponechat rozsvícené malé světlo apod.)

#### Klient pohyblivý s poruchou orientace

Rizika: náhlé opuštění bytu (zatoulání), netrefí na toaletu, nebezpečí při obsluze spotřebičů (zapnuté plotýnky, puštěná voda apod.), pád s následným úrazem, nesprávné užití léků (předávkování), nezvládá přivolat SOS pomoc

Řešení situace:

- doporučíme bezpečnostní úpravu zámku pro případ uzamčení zevnitř
- u klienta, který je ohrožen zatouláním předáme informace městské policii o místě jeho bydliště, aby ho mohli doprovodit zpět domů
- označíme venkovní dveře nápisem například „TADY JSI DOMA, NEOPOUŠTĚJ BYT“ nebo vhodným piktogramem
- zajistíme okna proti otevření

- označíme WC výrazným piktogramem nebo nápisem, nebo zvolíme dle schopností klienta přistavení toaletní židle k lůžku
- v případě inkontinence zajistíme klienta vhodnými inkontinenčními pomůckami
- vypneme ohrožující spotřebiče (bezpečnostní jističe, zavřená voda, bezpečnostní kryty na zásuvky)
- zajistíme úpravu prostředí proti možnému pádu
- dáme z dosahu léky pro případ předávkování
- je-li k dispozici SOS tlačítko, zkontrolujeme, že ho má klient u sebe. Není-li SOS tlačítko k dispozici, můžeme nahradit mobilním telefonem s navoleným SOS voláním, možno také například dohodnout SOS signál se sousedem (bouchání na radiátor apod.)
- pomůžeme klientovi v uložení ke spánku
- dohlédneme na regulaci teploty v místnosti, vhodné noční oblečení a přikrývku proti prochladnutí
- přistavíme na dosah tekutiny (tekutiny ve vhodné nádobě pro usnadnění manipulace a ochrany před vylitím) a ostatní potřeby klienta na noc dle jeho zvyklostí
- zajistíme noční osvětlení

## Havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním služby

- požár
- únik plynu
- porucha dodávky vody nebo elektrické energie
- havárie vody
- jiné závažné ohrožení

**V případě vzniku havarijní situace v DPS:** všichni pracovníci se řídí pokyny dle Požárního řádu a Požární poplachové směrnice umístěné v přízemí DPS u schodiště k hlavnímu vchodu a v kanceláři ředitele. V případě evakuace osob se řídí zaměstnanci pokyny požární hlídky dle evakuačního plánu.

**V případě vzniku havarijní situace v terénu:** pracovníci se řídí obecnými zásadami při řešení nouzových a havarijních situací:

### Obecné zásady při řešení nouzových a havarijních situací:

- jednat v klidu
- nejdříve chránit život a zdraví, pak majetek
- nepodceňovat riziko vzniklé situace
- přivolat pomoc záchranných sil
- vytvořit prostor pro záchranné síly (např. uvolnit parkovací místa, zajistit průchod apod.)
- informovat o situaci vedoucího služby
- každou situaci písemně zaznamenat

#### 1. Požár v domácnosti klienta

- Klienta ihned odvedeme do bezpečí
- pokud dojde k vypuknutí menšího požáru v domácnosti klienta během naší přítomnosti, snažíme se dostupnými prostředky oheň uhasit – v bytovém domě jsou k dispozici hasičské přístroje, v rodinném domě použijeme jakékoli dostupné prostředky (voda, deka – zamezení přístupu vzduchu, atd.)
- je-li požár rozsáhlejší a na uhašení nestačíme vlastními silami, odvedeme klienta do bezpečí a zavoláme HZS

#### 2. Únik plynu v domácnosti klienta



- zjistíme-li v domácnosti klienta únik plynu, ihned vyvětráme
- snažíme se od klienta zjistit, kde je hlavní uzávěr plynu a ten ihned uzavřeme
- s klientem se dohodneme na dalším postupu, je-li to vzhledem ke schopnostem klienta možné (přivolání opraváře apod.) nebo kontaktujeme blízkou osobu a další kroky dohodneme s ní.

### 3. Přerušení dodávky vody do domácnosti klienta

- pokud je přerušení dodávky vody do domácnosti klienta plánované, můžeme včas nabídnout službu „Donáška vody“ a zajistit tak klientovi dostatek pitné i užitkové vody naplněním dostupných nádob
- můžeme přechodně omezit služby typu „pomoc s osobní hygienou“ nebo „běžný úklid“ apod.

### 4. Havárie vody v domácnosti klienta

- odvedeme klienta do bezpečí
- zjistíme umístění hlavního uzávěru vody a pokusíme se jej uzavřít, případně voláme HZS
- klientovi zajistíme dostatečné množství pitné vody a kontaktujeme blízkou osobu, aby pomohla situaci dále řešit (zajistit opravu prasklého potrubí atd.) nebo po domluvě s klientem kontaktujeme opraváře sami

### 5. Přerušení dodávky elektrického proudu z důvodu havárie

- pokusíme se zjistit, o jak dlouhý výpadek půjde
- pokud je zřejmé, že elektřina nebude fungovat delší dobu, kontaktujeme blízkou osobu, zajistíme klientovi potřebné množství pitné vody a zajistíme, aby měl po ruce náhradní zdroj světla (baterka, svítilna apod.)

### 6. Situace ohrožující zdraví přírodními živly

- povodeň, přivalový déšť, sněhová kalamita, větrná smršť apod.
- řídíme se pokyny integrovaného záchranného systému
- z tohoto důvodu mohou být služby dočasně omezeny, popř. poskytnuty s časovou prodlevou

#### **Důležitá telefonní čísla:**

Integrovaný záchranný systém – tísňová linka	112
Hasičský záchranný sbor	150
Lékařská služba první pomoci	155
Policie ČR	158
Městská policie Dobříš	156, 602 370 677, 318 533 391, 318 533 392
Infolinka pro telefonní čísla	1180
Poruchy -vodovody a kanalizace	724 015 415, 318 521 108
Havárie vody	
Porucha elektro	800 850 860
Porucha plynu	1239
Porucha telefonů (Vodafone)	800 770 077
Porucha internetu (T- mobile)	
Asistenční služby Peugeot Partner (Generali – Česká pojišťovna)	1224, 241 114 114
Asistenční služby Opel Combo (ČSOB pojišťovna)	1224, 466 100 777
Asistenční služby Peugeot Rifter (Generali – Česká pojišťovna)	1224, 241 114 114

#### **Seznámení zaměstnanců s postupem v případě nouzových situací**

Všichni pracovníci jsou pravidelně proškolení v oblasti PO, BOZP (viz zápis ze školení). Při pracovních poradách jsou seznamováni s pracovními postupy chování v nouzových a havarijních situacích a zároveň se podílejí na tvorbě metodiky při řešení těchto situací.

## **Seznámení klientů s postupem v případě nouzových a havarijních situací**

Klienti pečovatelské služby jsou při podpisu smlouvy ústně informováni o možném vzniku nouzových a havarijních situací a jsou seznámeni také se způsobem a postupy jejich řešení. Má-li klient zájem obdržet také písemně zpracovanou metodiku řešení těchto situací, sociální pracovníce mu ji před podpisem smlouvy předá. Tato metodika je zveřejněna také na webových stránkách psdobris.cz v záložce „Dokumenty ke stažení“.

Praktické seznamování s možnými nouzovými a havarijními situacemi, které mohou v případě konkrétního klienta nastat v průběhu poskytování služby probíhá již při prvních setkáních a poté dále v průběhu během adaptace klienta na službu. Pracovníci upozorňují klienta na konkrétní hrozící rizika a současně mu nabízí vhodnou formou jejich řešení dle jeho individuálních schopností. Tato rizika a jejich řešení jsou součástí záznamu individuálního plánu klienta.

Klienti služeb také mohou poskytovatele služeb preventivně seznámit s informacemi o umístění hlavních uzávěrů (plyn, voda, vypínač el. proudu).

## **Dokumentace o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací**

Metodiku řešení nouzových a havarijních situací má organizace zpracovávána v písemné podobě. Tato je zaměstnancům i klientům k dispozici na dostupném místě (denní místnost pečovatelek, kancelář ředitele, webové stránky).

O každé události je veden záznam v knize " Záznamy o nouzových a havarijních situacích". Podrobný záznam o mimořádné události je uveden v tiskopise, který je přílohou těchto záznamů (vzor viz příloha).

Zápis provádí pracovník, který je hlavním účastníkem a řešitelem události. Zápis o události se vyhodnotí na nejbližší poradě pracovníků v oblasti možné prevence a nápravného opatření. Vyhodnocené osvědčené metodické postupy a zkušenosti z praxe jsou průběžně doplňovány do metodiky řešení nouzových a havarijních situací, případně do dalších předpisů organizace.

**V případě pracovního úrazu** postupují pracovníci dle Vnitřního předpisu zaměstnavatele pro postup při pracovním úrazu, který mají k dispozici v denní místnosti pečovatelek, a se kterým byli v rámci školení BOZP seznámeni.

## Podrobný záznam o mimořádné události

**Datum, čas události:**

**Místo události** (kde a u koho):

**Druh události:**

(popis přímého účastníka – co se stalo, kdo byl přítomen, kdo byl informován, v jakém čase)

**Řešení události:**

(popis z pohledu řešitele – co bylo provedeno ve snaze o řešení situace, v jakých časových úsecích)

	Jméno a příjmení	Podpis
<b>Zápis provedl:</b>		
<b>Přímý účastník události:</b>		
<b>Řešitel události:</b>		
<b>Svědka události:</b>		
<b>Jiná přítomná osoba:</b>		
<b>Ředitel:</b>		

**Způsob nápravy a prevence** (opatření):

.....

Podpis