

PRAVIDLA ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ

PRAVIDLA ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ Pečovatelská služba města Stříbra

- **Nouzová situace:** mimořádné ohrožení osoby uživatele nebo zaměstnance (*napadení, úraz, zhoršení zdravotního stavu, úmrtí, domácí násilí, zabouchnutí dveří, poškození majetku uživatele služby, ...*)
- **Havarijní situace:** náhlá mimořádná událost, která vznikla v souvislosti s technickým provozem (požár, povodeň, porucha výtahu, ...)

Jsou situace, kdy potřebujeme naléhavě zavolat hasiče, sanitku, či policisty.

Významným pomocníkem je mobilní telefon.

Nemusíme hledat telefonní budku či žádat o pomoc majitele pevných linek.



S problémem se však setkáme v okamžiku, kdy je síť operátora přetížená (tzn. nedovolí nám uskutečnit hovor) v místě, kde se pohybujeme. Pokud jsou pouze obsazeny všechny volací kanály, můžeme být relativně klidní.

V okamžiku požadavku na tísňové volání (150, 155 a 158) by měl být uvolněn kanál (okamžitým ukončením jiného hovoru) právě pro toto volání. Jestliže mobilní síť nekomunikuje vůbec, **točíme číslo 112**. Telefon se v tom okamžiku pokusí uskutečnit tento hovor v dostupné síti. Tísňový hovor nebude uskutečněn pouze v okamžiku, kdy telefon nedokáže nalézt žádnou funkční mobilní síť.

Volání na číslo 112 je směrováno na oblastní policejní tísňovou linku 158. Policista, který se přihlásí, dokáže předat hovor na geograficky nejbližší či nejvhodnější policejní stanici, hasičský sbor či stanoviště sanitky.

CO DĚLÁME, KDYŽ SE VYSKYTNE MIMOŘÁDNÁ SITUACE?

Při poskytování pečovatelské služby se mohou vyskytnout různé nouzové nebo havarijní situace. Pečovatelská služba má pro tyto případy zpracována tato pravidla, jak nastalé situace řešit. Všichni pracovníci pečovatelské služby tato pravidla znají a jsou povinni podle nich postupovat.

Pocit bezpečí při poskytování služby je jednou z našich priorit.

Jak řešíme situace, které se Vás mohou přímo dotýkat?

PRAVIDLA ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ**Možné nouzové situace:**

1. **Zhoršení Vašeho zdravotního stavu** – pečovatelka Vám poskytne první pomoc, zavolá sanitku (RZP 112, 155) a počká u Vás do příjezdu sanitky. Pokud bude nutná Vaše hospitalizace, pečovatelka Vám uzamkne byt a předá Vám klíče. Zároveň, pokud si to budete přát, budeme informovat Vaší rodinu o převozu do nemocnice. V případě, že máte objednanou dovážku oběda, dohodne se s Vámi pečovatelka o odhlášení obědů od následujícího dne.
2. **Upadnutí uživatele služby** – pokud nedojde ke zranění, pomůže Vám pečovatelka vstát, v případě zranění Vám pečovatelka zajistí základní ošetření a kontaktuje Vašeho ošetřujícího lékaře. Může nabídnout fakultativní službu – odvoz k ošetření osobním vozidlem PS.
3. **Úmrtí uživatele služby** – pokud při plánovaném kontaktu neotevíráte na zvonění, či klepání a pečovatelka má klíč od Vašeho bytu, kontaktuje druhou pečovatelku. Ve dvojici vstoupí do bytu, zkontrolují Vaše životní funkce (tep, dech). Pokud zjistí Vaše možné úmrtí, nemanipuluje s Vámi, přivolá lékaře, rychlou záchrannou službu (155). Vyrozumí kontaktní osobu uvedenou ve Vaší spisové dokumentaci, pokud tak neučiní přivolaná Policie ČR (158), kterou může zdravotnický personál RZS kontaktovat. **Jestliže pečovatelka nemá k dispozici klíče od bytu** a nemůže se na Vás dozvonit, kontaktujeme rodinu. Pokud nelze rodinu kontaktovat a je zde důvodné podezření, že by se Vám mohlo něco stát, budou okamžitě přivoláni Hasiči a Policie, aby otevřeli Váš byt.
4. **Úmrtí obyvatele DPS, u kterého nezajišťujeme pečovatelskou službu, úmrtí nám oznámí osoba blízká nebo rodinný příslušník** - veškeré vyřizování s tím souvisejících formalit je na osobě blízké, nebo rodinném příslušníkovi. Pouze pokud nás požádá osoba blízká, nebo rodinný příslušník o informace týkající se bytu, podáme informace jakým způsobem byt předat – kontaktovat Správu majetku města Stříbra – správce bytového fondu města (374 627 354).
5. **Uzamčení bytu zevnitř** – pokud se ozýváte, ale nejste schopni ke dveřím přijít, volá pečovatelka k otevření dveří místní HZS, případně i kontaktní osobu uvedenou ve Vaší spisové dokumentaci. Pokud však na zvonění nebudete reagovat a nebude možné kontaktovat Vaši rodinu, budou okamžitě přivoláni k HZS i Policie, aby otevřeli Váš byt.
6. **Agresivní chování uživatele** – jedná se o situaci, kdy se k pracovníkovi chováte agresivním způsobem buď slovně nebo fyzicky. Zjistíme, o jaký druh agrese se jedná a pokusíme se situaci řešit domluvou.

Zásady při komunikaci s agresivním uživatelem - nemluvit s potenciálním agresorem sami – mít po ruce pomoc, neuzavírat se s potenciálním agresorem v místnosti, nejít do konfrontace, nenaléhat, mít připravenou únikovou cestu, představit se, mluvit pomalu, jasně. Komunikace s osobou v tenzi musí být jasná, transparentní, s logickou strukturou, k osobě raději přistupovat čelem a raději se neotáčet zády, stát mimo dosah potenciálního agresora, nabídnout uživateli, aby se posadil - sedící člověk musí vstát, než vás napadne. Sedět uvolněně, vzpřímeně, nechat ze svého chování vyzařovat klid a bezpečí. Naslouchat a snažit se ho chápat, zapsání poznámek nechat na později. Identifikovat klíčové informace a ujasnit si priority, vysvětlit, co si o jeho případu myslíte, dát doporučení.

Pokud situaci nelze řešit domluvou – v případě ohrožení zdraví uživatelů služby voláme Policii ČR (158). V případě afektu menší intenzity má pracovník oprávnění odejít, a Vám bude naúčtován neprovedený úkon.

PRAVIDLA ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ

7. **Uživatel je hospitalizován v nemocničním, rehabilitačním či jiném zařízení, ve spise nemá uvedenou osobu blízkou a telefonicky nás požádá, aby pracovník vstoupil do bytu a zaslal na ním určenou adresu jeho osobní věci či peníze** - není možné žádosti uživatele vyhovět, i pokud máme od bytu uživatele k dispozici. Bez přítomnosti uživatele nevstupujeme nikdy do jeho bytu.
8. **Poškození Vašeho majetku** – pokud dojde k poškození Vašeho majetku pečovatelkou, je povinna Vám škodu na základě domluvy nahradit. Pečovatelky však neodpovídají za neúmyslné poškození majetku, především způsobené jeho opotřebením.
9. **Obvinění z krádeže** – pokud je některý pracovník pečovatelské služby obviněn uživatelem z krádeže peněz, je vždy volána Policie ČR. Pokud je pracovník obviněn uživatelem z krádeže nějaké věci, je sociálním pracovníkem a vedoucí sociálního odboru města Stříbra vše prošetřeno s Vámi i obviněným pracovníkem a řešeno jako stížnost.
10. **Úraz pracovníka pečovatelské služby** – pokud se ve Vaší domácnosti pracovník pečovatelské služby zraní a není schopen svůj úraz nahlásit, prosíme Vás, pokud jste toho schopen/schopna, abyste zavolal/a na jakékoliv číslo pečovatelské služby (374 622 378, 374 624 363, 374 801 170, 374 801 171, 775 599 567), nebo na číslo RZS 155.
11. **Pokousání psem** – v případě, že Váš pes pokouše pracovníka pečovatelské služby, je nutné, abyste zajistil/a jeho veterinární vyšetření a napříště zamezil/a jeho styku s našimi pracovníky.
12. **Nepojízdné vozidlo na rozvoz obědů z důvodu poruchy nebo nehody** – pokud k tomuto dojde, je neprodleně zajištěno náhradní vozidlo a překládka termojídlonosičů. Může však dojít ke zpoždění v rozvozu obědů.
13. **Zpoždění rozvozu obědů z důvodu povětrnostních podmínek nebo situace v dopravě** – k této situaci dochází především v zimě, kdy velké množství sněhu komplikuje dopravu a my nejsme schopni dodržet pravidelný čas rozvozu. V těchto případech Vás prosíme o strpení, snažíme se vždy situaci co nejrychleji vyřešit.
14. **Nabízení úplateků - za úplatek se považuje finanční hotovost, i jakýkoliv dar přesahující hodnotu 100 Kč a osoba si nepřeje vyhotovení darovací smlouvy, s tím, že to je pouze pro něho** - pracovník slušně odmítne nabízený dar tomu, kdo úplatek nabízí. Vysvětlíme, že za naši práci jsme ohodnoceni zaměstnavatelem a že poskytované služby jsou naší běžnou prací, které má uživatel nasmlouvané v rozsahu poskytovaných služeb a platba za odebrané úkony mu bude vyúčtována po uplynutí měsíce, ve kterém mu byly úkony poskytnuty.
15. **Domácí násilí v rodině** – při rozhovoru s uživatelem služby pozorujeme anomálie v chování, jednání. Hovoříme s pečujícími osobami o tom, co pozorujeme „Pozorujeme, že paní/paní má často modřiny na ruku,... je vyhladovělá/ý, s nutností přejídat se,... když na uživatele natáhneme ruku uhýbá hlavou do strany,... je často ve špinavém oblečení, s nedostatečnou hygienou, apod.“. Informujeme pečující osoby o skutečnosti, že máme ohlašovací povinnost, ale nikdy nevystupujeme jako vyšetřovatelé událostí.

PRAVIDLA ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ**Možné havarijní situace: (co udělá pracovník PS)****1. Požár**

- a) v případě vzniku požáru se pracovník řídí požární poplachovou směrnicí a evakuačním plánem,
- b) evakuujeme obyvatele z prostor únikovými východy (viz evakuační plány umístěnými na každém patře),
- c) pokud je požár menšího rozsahu, použijeme práškový hasicí přístroj nebo hydrant,
- d) v případě většího požáru voláme linku 112 (nebo 150), nahlásíme místo a rozsah požáru, počet osob v zařízení,
- e) poté neprodleně informujeme tajemníka MěÚ Stříbro, vedoucí sociálního odboru MěÚ,
- f) pokud to není zdraví nebezpečné, snažíme se zachránit vybavení větší hodnoty.

2. **Vloupání** - pokud **pracovník** zjistí, že došlo k násilnému vniknutí do objektu, bezodkladně volá policii na čísle (158) a poté o události vyrozumí tajemníka MěÚ Stříbro (724 183 957, 374 801 103), nebo vedoucí sociálního odboru MěÚ Stříbro (775 599 560, 374 801 170).

V žádném případě nesmí až do příjezdu policie s ničím uvnitř manipulovat!

3. Porucha výtahu

- a) v případě, že výtah nejede, zjistíme, v jaké poloze se výtah nachází a zda v něm nezůstala uvíznuta nějaká osoba,
- b) přivoláme bytového správce DPS, (**605 717 174**), který zajistí vyproštění osoby. Po celou dobu je nutné, být s osobou ve výtahu ve slovním kontaktu, uklidňujeme ji, sledujeme po hlase její stav. Ve výtahu je většinou zabudovaná sedačka, na kterou se může uvíznutý posadit. V případě zhoršení zdravotního stavu přivoláme neprodleně RZS -155, hasiče -150 nebo tísňovou linku 112,
- c) **v DPS Třešňová ul. voláme: 800 700 005** servisní výtahovou službu,
v DPS Větrná voláme 800 800 112 servisní výtahovou službu a nahlásíme poruchu
- d) rozvěsíme na každém patře informační cedule o poruše výtahu,
- e) v případě dlouhodobé odstávky výtahu zabezpečíme nákupy pro imobilní uživatele, případně se postaráme o osoby upoutané na vozík, které jsou mimo byt (možnost přivolat na pomoc městskou Policii – 156).

4. Vytopení bytu v DPS

- a) uzavřeme uzávěr přívodu vody (v bytě nebo hlavní uzávěr vody v suterénu),
- b) informujeme správce nemovitosti - vedoucího bytové správy: Správy majetku města Stříbra tel. **374 627 354**, nebo správce DPS, pracovníka Správy majetku města Stříbra, tel. **605 717 174**.

Tato pravidla jsou přílohou Standardů kvality sociálních služeb

Dr. Bohuslav Červený
starosta

Ve Stříbře 1.9. 2014