

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA MĚSTA NEPOMUK

PRAVIDLA PRO ŘEŠENÍ MOŽNÝCH HAVARIJNÍCH A NOUZOVÝCH SITUACÍ

Nouzové a havarijní situace lze definovat jako situace, které mohou narušit průběh poskytování pečovatelské služby. Mohou nastat náhle, nedá se jim zcela předcházet. Za nouzové a havarijní situace jsou považovány z hlediska poskytování pečovatelské služby především následující situace:

- nalezení mrtvého klienta pečovatelské služby
- nalezení klienta pečovatelské služby ve špatném zdravotním stavu
- převzetí klíčů od bytu klienta pečovatelské služby
- klient pečovatelské služby neotevírá
- klient pečovatelské služby je agresivní, pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek
- podezření na infekční či přenosnou chorobu klienta pečovatelské služby
- nedostatek pracovníků pečovatelské služby
- dojde k úrazu pracovníka při výkonu služby
- dojde k poškození majetku klienta pečovatelské služby
- klient pečovatelské služby obviní pracovníka z krádeže
- klient pečovatelské služby uvízne ve výtahu DPS
- klient pečovatelské služby není schopen vytvořit prostředí pro bezpečné poskytování služby
- zdravotní stav klienta vyžaduje nepřetržitou ošetrovatelskou a zdravotní péči
- nastane požár
- havárie vody

Jedná se o postupy, které mají chránit klienta i pracovníky pečovatelské služby.

V situaci, kdy je klient pečovatelské služby (dále jen klient) nalezen mrtev je následující postup:

Pracovník v sociálních službách (dále jen pečovatelka), který našel mrtvého klienta v jeho bytě či domě, podle situace přivolá ošetřujícího lékaře, policii na telefonním čísle 158, RZS na telefonním čísle 155. Další postup se koordinuje s orgány IZS. Informuje o situaci vedoucí pečovatelské služby, která kontaktuje kontaktní osobu klienta. Pečovatelka vyčkává příjezdu lékaře, policie, případně příbuzných.

V situaci, kdy je nalezen klient ve špatném zdravotním stavu vyžadujícím okamžitou lékařskou pomoc, případně hospitalizaci či stálý dohled přesahující rámec úkonů dohodnutých ve smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby je následující postup:

Pečovatelka po vstupu do bytu zhodnotí situaci, poskytne první pomoc, přivolá RZS na telefonním čísle 155. Vyčkává na její příjezd a podá potřebné informace. Informuje o situaci vedoucí pečovatelské služby, ta kontaktuje kontaktní osobu klienta.

Pokud není zdravotní stav akutní, volá pečovatelka ošetřujícího lékaře a domluví se s ním na dalším postupu (návštěva lékaře). Informuje o situaci vedoucí pečovatelské služby, ta kontaktuje kontaktní osobu klienta.

Pokud je klient odvážen k ošetření či hospitalizaci, zajistí se, pokud je to možné, jeho osobní doklady (kartička pojišťovny, občanský průkaz, dia průkaz, lékařské zprávy). Zabezpečí se byt (vypnou se elektrické spotřebiče, zhasne se, zavřou se okna a zamkne se). Klíč od bytu se předá v případě jasněho vědomí klientovi, nebo vedoucí pečovatelské služby, a ta ho uloží v zalepené a podepsané obálce v kanceláři do uzamčené pokladny do doby, než bude možné klíč předat klientovi, nebo kontaktní osobě klienta.

V situaci, kdy došlo na přání klienta k převzetí klíče od bytu je následující postup:

Pokud se jedná o klíče od bytu v DPS, jsou uloženy v kanceláři vedoucí pečovatelské služby v uzamčené pokladně. Náhradní klíče od bytů v DPS si mohou obyvatelé uschovat dle svého uvážení. Za řádné uložení a použití pouze ve vymezených případech odpovídá vedoucí pečovatelské služby a pečovatelka v DPS.

Vymezení použití klíče je následující:

- na přímé požádání obyvatele bytu za jeho přítomnosti (zabouchnutí dveří)
- v případě podezření ohrožení zdraví či života obyvatele bytu
- v případě nenadálé havarijní situace v bytě za nepřítomnosti obyvatele bytu
- na přímé požádání obyvatele bytu v době jeho nepřítomnosti (v době dlouhodobé hospitalizace zalít květiny, zapnout topení, bojler apod.)

Byt navštíví pracovnice pečovatelské služby vždy ve dvou. V případě předaného klíče od bytu jiného než v DPS (v terénu), platí stejná pravidla s tím, že je klíč v opatrování konkrétní pečovatelky, která u klienta provádí pravidelně dojednané úkony pečovatelské služby, případně u jejího zástupu v době její nepřítomnosti.

V případě pravidelného používání klíče předaného klientem z důvodu špatné pohyblivosti, je užíváno klíče dle individuální dohody a požadavků klienta. Součástí této dohody musí být ujednání o tom, že nejprve pečovatelka dá klientovi signál že vchází do bytu např. zazvoněním či zaklepáním, přibližné určení doby návštěvy a z jakého důvodu či za jaké situace může být klíče užito. Pečovatelka (její zástup) plně zodpovídá za užívání a úschovu svěřeného klíče. Viz. protokol o uložení klíčů.

V situaci, kdy klient neotevívá je následující postup:

1) slyšíme klienta v bytě a máme náhradní klíč:

Pokud klient nereaguje na opakované zvonění a klepání a pečovatelka ho slyší přes dveře v bytě, použije náhradní klíč ke vstupu do bytu. Po vstupu do bytu zhodnotí situaci, poskytne první pomoc. Další postup dle situace (přivolání RZS, ošetřujícího lékaře, kontaktní osoby). Pečovatelka informuje vedoucí pečovatelské služby, ta kontaktuje kontaktní osobu klienta.

Pokud je klient odvážen k ošetření či hospitalizaci, zajistí se, pokud je to možné, jeho osobní doklady (kartička pojišťovny, občanský průkaz, dia průkaz, lékařské zprávy). Zabezpečí se byt (vypnou se elektrické spotřebiče, zhasne se, zavřou se okna, zamkne se). Klíč od bytu se předá v případě jasněho vědomí klientovi, nebo vedoucí pečovatelské služby, a ta ho uloží v zalepené a podepsané obálce v kanceláři do uzamčené pokladny do doby, než bude možné klíč předat klientovi, nebo kontaktní osobě klienta.

2) slyšíme klienta v bytě a náhradní klíč nelze použít (klíč v zámku z druhé strany nebo nemáme náhradní klíč od bytu):

Pokud klient nereaguje na opakované zvonění a klepání a pečovatelka ho slyší přes dveře v bytě, snaží se komunikovat přes dveře, zeptat se na situaci (co se stalo, zda upadl, je zraněný apod.). Zjišťuje se, zda by nebylo možné se do bytu dostat jiným způsobem např. přes otevřené okno, zda nemají přístup do bytu (domu) sousedé, příbuzní. Přivolají se na telefonním čísle 150 hasiči. Do jejich příjezdu pečovatelka s klientem komunikuje, uklidňuje ho. Další postup dle situace. Pečovatelka informuje vedoucí pečovatelské služby, ta kontaktuje kontaktní osobu klienta. Pokud je klient odvážen k ošetření či hospitalizaci, zajistí se, pokud je to možné, jeho osobní doklady (kartička pojišťovny, občanský průkaz, dia průkaz, lékařské zprávy). Zabezpečí se byt (vypnou se elektrické spotřebiče, zhasne se, zavřou se okna a zamkne se). Klíč od bytu se předá v případě jasného vědomí klientovi, nebo vedoucí pečovatelské služby, a ta ho uloží v zalepené a podepsané obálce v kanceláři do uzamčené pokladny do doby, než bude možné klíč předat klientovi, nebo kontaktní osobě klienta.

3) klient neotevívá, není slyšet a máme náhradní klíč od bytu:

Pokud ani po několika zazvonění, klepání klient neotevívá, pečovatelka zjistí, zda je doma (sousedé, příbuzní), zda nebyl odvezen k lékaři, do nemocnice apod. Pokud by podle všech předpokladů měl být v bytě, použije se náhradní klíč, odemkne se byt. Do bytu v DPS vstupuje společně pečovatelka s vedoucí pečovatelské služby. Dále se postupuje dle situace (přivolání RZS, ošetřujícího lékaře, rodiny). **Pokud se zjistí, že klient v bytě není, byt se okamžitě uzamkne.** Pokud není přítomna v DPS vedoucí služby, pečovatelka si vyzvedne uložený klíč v její kanceláři. V terénu má pečovatelka náhradní klíč u sebe. O situaci informuje vedoucí služby, ta kontaktuje kontaktní osobu klienta. Pokud je klient odvážen k ošetření či hospitalizaci, zajistí se, pokud je to možné, jeho osobní doklady (kartička pojišťovny, občanský průkaz, dia průkaz, lékařské zprávy). Zabezpečí se byt (vypnou se elektrické spotřebiče, zhasne se, zavřou se okna a zamkne se). Klíč od bytu se předá v případě jasného vědomí klientovi, nebo vedoucí pečovatelské služby, a ta ho uloží v zalepené a podepsané obálce v kanceláři do uzamčené pokladny do doby, než bude možné klíč předat klientovi, nebo kontaktní osobě klienta. Vedoucí pečovatelské služby informuje kontaktní osobu klienta.

4) klient neotevívá, není slyšet a nemáme náhradní klíč od bytu:

Pokud ani po několika zazvonění, klepání klient neotevívá, pečovatelka se snaží zjistit, zda je doma (sousedé, příbuzní), zda nebyl odvezen k lékaři, do nemocnice apod. Pokud by podle všech předpokladů měl být v bytě, přivolají se na telefonním čísle 150 hasiči. Dále se postupuje dle situace (přivolání RZS, ošetřujícího lékaře, rodiny). Pečovatelka o situaci informuje vedoucí služby, ta kontaktuje kontaktní osobu klienta. Pokud je klient odvážen k ošetření či hospitalizaci, zajistí se, pokud je to možné, jeho osobní doklady (kartička pojišťovny, občanský průkaz, dia průkaz, lékařské zprávy). Zabezpečí se byt (vypnou se elektrické spotřebiče, zhasne se, zavřou se okna a zamkne se). Klíč od bytu se předá v případě jasného vědomí klientovi, nebo vedoucí pečovatelské služby, a ta ho uloží v zalepené a podepsané obálce v kanceláři do uzamčené pokladny do doby, než bude možné klíč předat klientovi, nebo kontaktní osobě klienta.

V situaci, kdy je klient agresivní, pod vlivem alkoholu či návykových látek je následující postup:

Pečovatelka, vůči které je klient agresivní se jej pokusí zklidnit. Snaží se od agresora udržovat bezpečnou vzdálenost, nejlépe aby mezi nimi byla nějaká překážka (stůl, křeslo apod.). Pokud se jí nepodaří agresora zklidnit, opustí byt, informuje o situaci vedoucí pečovatelské služby. Postupuje se podle závažnosti situace – zavolá se ošetřující lékař, rodina, RZS, policie. Důležitá je především bezpečnost pečovatelky.

V situaci, kdy je podezření na infekční či přenosnou chorobu klienta, je postup následující:

Klient se upozorní, aby zůstal ve svém bytě a nevstupoval do společných prostor domu, kde by mohl nakazit ostatní obyvatele. Vedoucí pečovatelské služby kontaktuje ošetřujícího lékaře a kontaktní osobu klienta. Pracovníci použijí ochranné prostředky (rouška, rukavice, plášť). V době infekční či přenosné choroby se pečovatelská služba přeruší.

V situaci nedostatku pracovníků pečovatelské služby (např. chřipková epidemie) je postup následující:

Nastane-li situace nedostatku pracovníků na zajištění požadovaných úkonů jsou k dispozici osoby, které v případě potřeby mohou personál zastoupit (pracovníci sociálního odboru poskytovatele). Pracovníci mohou být odvoláni z dovolené. V krajním případě a za řádného informování klienta, dojde k omezení poskytování pečovatelské služby. Poskytnou se pouze nezbytně nutné úkony (nákup, osobní hygiena), zapojí se např. rodinu. Může se dočasně přijmout pracovník na DPP.

V situaci, kdy se stane pracovníkům pečovatelské služby úraz:

Postupuje se podle závažnosti poranění, úrazu. Drobné poranění (říznutí, škrábnutí) si ošetří pracovník sám. Lékárnička je umístěna v předsíni kanceláře pečovatelek. Při vážnějším poranění navštíví pracovník svého ošetřujícího lékaře, chirurgickou ambulanci apod. Vždy se sepíše protokol o úrazu nebo poranění ve mzdové účtárně zaměstnavatele. O úrazu se informuje nadřízený.

V situaci, kdy dojde k poškození majetku klienta je postup následující:

Pokud klient oznámí krádež, vloupání do bytu kontaktuje se na jeho žádost policie na telefonním čísle 158. Dále je postup dle pokynů policie.

V situaci, kdy klient obviní pečovatelku z krádeže je postup následující:

Pečovatelka informuje vedoucí pečovatelské služby, která se každou takovou situací zabývá. Dle přání klienta řeší situaci jako stížnost. Vedoucí vyhodnocuje situaci, zjišťuje skutečnosti. Vyslechne názor pečovatelky i klienta. Na jejich žádost přivolá policii, přizve ke spolupráci rodinu. V případě, že je obvinění oprávněné, následují pro pracovníka kárná opatření dle zákoníku práce.

V případě, že se prokáže obvinění jako neoprávněné, je na místě snaha o narovnání vztahů, vysvětlení a objasnění situace.

V situaci, kdy klient uvízne ve výtahu DPS je postup následující:

Klient si sám přivolá pomoc pomocí tlačítka se symbolem telefonu uvnitř výtahu, které je napojeno přímo na hasiče. Pokud ne, pečovatka přivolá hasiče na telefonním čísle 150. Setrvá u dveří výtahu do jejich příjezdu, komunikuje s klientem, uklidňuje ho. Po vyproštění, je-li potřeba, se klient doprovodí do bytu.

V situaci, kdy klient nezajistí bezpečnost pracovníka pečovatelské služby je postup následující:

Klient, případně jeho rodina musí zajistit podmínky pro kvalitní a bezpečný výkon péče (např. přístup k lůžku, oknu). Musí zajistit svého psa nebo jiné zvíře tak, aby pečovatku neomezovalo nebo neohrožovalo. Klientovi, který není schopen vytvořit prostředí pro bezpečné poskytnutí pečovatelské služby, nebude služba poskytnuta. V případě hrozícího nebezpečí může pečovatka poskytnutí služby odmítnout. Informuje vedoucí pečovatelské služby.

V situaci, kdy zdravotní stav vyžaduje nepřetržitou ošetrovatelskou a zdravotní péči je postup následující:

Pečovatelky nejsou oprávněny aplikovat injekce, inzulín, provádět převazy, ošetření ran apod. Vedoucí pečovatelské služby kontaktuje ošetřujícího lékaře, který rozhodne o dalším postupu (hospitalizace). Informuje kontaktní osobu klienta.

V situaci, kdy nastane požár je následující postup:

Postupuje se podle situace. Malý požár (hořící utěrka apod.) se uhasí a v bytě se vyvětrá. Na chodbách DPS jsou rozmístěny hasicí přístroje a hydranty. V případě požáru, který se nemůže uhasit se volají hasiči na telefonním čísle 150. Pracovníci se řídí řádem ohlašovacího požárů, požárním řádem a požární poplachovou směrnicí, které jsou vyvěšeny v domě. V DPS jsou dokumenty vyvěšeny v hale.

V situaci, kdy dojde k havárii vody v DPS je následující postup:

Pokud dojde k havárii vody v bytě (bojler apod.) uzavře se přívod vody v koupelně a nahlásí se závada na odbor bytového hospodářství města Nepomuk, nebo se zavolá přímo smluvní instalatér. Pokud dojde k havárii vody ve společných prostorách DPS uzavře se hlavní uzávěr vody, který je umístěn v přízemí budovy (vchod zvenku). Označený klíč od místnosti s hlavním uzávěrem vody je uložen v kanceláři vedoucí pečovatelské služby. Pracovníci pečovatelské služby jsou seznámeni s umístěním hlavního uzávěru vody a klíče. Závada se nahlásí na odbor bytového hospodářství města Nepomuk, nebo se zavolá přímo smluvní instalatér.

Důležitá telefonní čísla:

155 – rychlá záchranná služba

150 – hasiči

158 – policie

112 – tísňová linka

Veškeré havarijní a nouzové situace zaznamenává vedoucí pečovatelské služby do sešitu mimořádných událostí, který je uložený v její kanceláři. Záznam provede také do osobního spisu klienta pečovatelské služby.

Zaznamenává se:

- datum a čas (hodina, odpoledne, dopoledne) kdy k události došlo
- jméno a příjmení klienta, adresa, případně číslo bytu postiženého
- popis situace
- řešení situace
- podpis vedoucí pečovatelské služby, pečovatelky, svědka

S těmito pravidly jsou seznámeni všichni pracovníci a klienti pečovatelské služby. Obdrželi kopii těchto pravidel.

Pravidla jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby a jsou vyvěšena v hale DPS, Za Kostelem 583, 335 01 Nepomuk 1.

Pravidla podléhají aktualizaci podle daných potřeb a změn vyplývajících z činnosti pečovatelské služby.

Tato pravidla vytvořila vedoucí pečovatelské služby, Renáta Vodičková, ve spolupráci s pracovníkem v sociálních službách.

Tato pravidla pro řešení možných havarijních a nouzových situací byla schválena na jednání Rady města Nepomuk dne 24.02.2020 a **nabývají účinnosti dnem 01.03.2020**. Současně se ruší vnitřní pravidla ze dne 08.09.2015.

V Nepomuku dne: 24.02.2020

Ing. Jiří Švec
starosta Města Nepomuk