

## **Standard č. 14 Nouzové a havarijní situace při poskytování tísňové péče**

**Platnost:** Od 1. 4. 2023

**Určeno:** Zaměstnancům dispečinku tísňové péče a ředitelství organizace

**Cílová skupina:** Klienti systému tísňové péče (dále jen TP), veřejnost

Sociální služba – tísňová péče musí být vždy poskytována odborně, kvalitně a bezpečně. Cílem je maximálně se snažit předcházet nouzovým a havarijním situacím, v případě vzniku situace je správně a rychle řešit.

Pro rychlé a správné řešení takovýchto situací jsou stanoveny způsoby, jak se v těchto situacích zachovat. Klienti i pracovníci jsou s nimi seznámeni.

### ***Kritérium č. 14.1.***

***Zařízení definuje možné havarijní a nouzové situace a způsoby jejich řešení.***

### **Identifikace nouzových a havarijních situací, k nimž může dojít:**

**Ze strany poskytovatele** - v důsledku selhání lidí nebo technologií, popř. jsou důsledkem momentálních přírodních a povětrnostních podmínek a mají za následek poškození zdraví nebo majetku.

**Ze strany klienta** - v důsledku selhání zdravotního stavu, fyzických či psychických sil

### **Způsoby řešení nouzových a havarijních událostí ze strany klienta:**

#### **Náhlé zhoršení zdravotního stavu klienta**

Pracovník TP po příjezdu vyhodnotí situaci a neprodleně poskytne dle svých možností, neodkladnou první pomoc.

- 1) Zváží, zda poskytnutá první pomoc je dostačující, nebo je nutné přivolat lékaře (vyčká příjezdu lékaře, není-li přítomna blízká či jiná osoba).
- 2) Pečovatelka informuje rodinu nebo osobu, která je uvedena klientem jako kontaktní osoba.

#### **Klient neotvírá pečovatelce**

Klient má s pečovatelkou domluvenou schůzku, klient ani při opakovaném zvonění a tůukání neotvírá.

### **V případě, že pečovatelka má klíč od bytu klienta, který je určen k použití v nouzových situacích:**

- 1) Pokud se nedovolá klientovi ani rodině, a má-li pečovatelka klíč od bytu klienta, který je určen k použití v nouzových situacích, tak klíč použije. Jestliže používá klíč z důvodu nouzové situace, vstoupí do bytu, udělá zápis o vstupu do bytu, originál je založen v osobním spisu klienta.
- 2) Pokud klient není nalezen v bytě, pečovatelka nebo koordinátorka se snaží informovat rodinu, osobu blízkou o dané situaci. Pokud se nedovolá, pečovatelka nebo koordinátorka se pokusí ověřit ve spádových nemocnicích (NNF, Všeobecná fakultní nemocnice), zda klient nebyl hospitalizován. Následně, dle zhodnocení situace, kontaktuje Městskou policii na Praze 1 nebo Policii ČR.

### **V případě, kdy pečovatelka nemá klíč od bytu klienta:**

- 1) V případě, kdy nelze použít klíč a je-li to možné, zeptá se sousedů, jestli klienta neviděli - mohl zapomenout na schůzku a odejít.
- 2) Pokud se nepodaří zjistit důvod, pečovatelka informuje rodinu nebo osobu blízkou, zda o klientovi neví a požádá je, aby se pokusili klienta zkontaktovat a zjistili, zda je v pořádku a podali zprávu zpět organizaci.
- 3) V případě, že se pečovatelka nebo koordinátorka rodině nedovolá nebo klient nemá rodinu nebo blízkou osobu, volá koordinátorka nebo pečovatelka (dle domluvy s koordinátorkou) Městskou policii na Praze 1 nebo Policii ČR, která na místo přivolá hasičský sbor k otevření bytu. Před zavoláním policie se pečovatelka nebo koordinátorka pokusí ověřit ve spádových nemocnicích (NNF, Všeobecná fakultní nemocnice), zda klient nebyl hospitalizován. Výjezd a otevření je standardně hrazen klientem.
- 4) Po násilném otevření bytu je sepsán zápis, vložen do osobního spisu klienta. Nelze-li klienta vyrozumět, nechá na dveřích zřetelná informace o tom, že "Pečovatelka služba MČ Praha 1" nechala z důvodu obav o zdraví a život klienta otevřít byt s uvedením místa, kde je možno nový klíč vyzvednout včetně telefonního čísla zodpovědného pracovníka.

### **Úmrtí klienta**

- 1) přivolání rychlé záchranné služby
- 2) vyčkat vyjádření lékaře
- 3) okamžité kontaktování rodiny
- 4) informování vedení organizace
- 5) počkat do příjezdu rodiny nebo koronera
- 6) zapečetění bytu Policií ČR, pokud nepřijede rodina
- 7) záznam do dokumentace

### **Péče o infekčního klienta (např. Covid)**

- 1) Klienta izolovat ve svém bytě, s využitím telefonického spojení ho informovat o tom, že nebude vycházet ani přijímat návštěvy.
- 2) Informovat ostatní personál, omezit setkávání klientů DPS,
- 3) Případný infekční odpad skladovat odděleně na vyhrazeném místě, k tomu určených odpadových pytlích.

**Kritérium č. 14.2.**

***Uživatelé i pracovníci jsou seznámeni s postupem při havarijních a nouzových situacích. Zařízení vytváří podmínky pro to, aby pracovníci i uživatelé byli schopni v případě potřeby definované postupy použít.***

- Osobou pověřenou pro zvládnání situace ve Středisku sociálních služeb Prahy 1 je ředitel organizace, jeho zástupce nebo jím pověřený pracovník po dobu jeho nepřítomnosti.
- Krizový plán je vypracován obecně pro celé Středisko sociálních služeb.
- Budova polikliniky, ve které je umístěn dispečink TP, má vypracovanou požární poplachovou směrnici, evakuační plán a vyznačené únikové cesty a východy.
- Personál dispečinku TP je poučen o řešení krizových situací vzniklých při provozu dispečinku a v souvislosti se službou u klientů.
- Pracovníci dispečinku jsou pravidelně školeni v oblasti BOZP.

**Kritérium 14.3.**

***O průběhu a řešení nouzových a havarijních situací je vedena dokumentace***

- O průběhu každé nouzové situace je vedena průkazná dokumentace. Jejich evidenci vede vedoucí TP. Je proveden písemný záznam, který je uložen ve spisu klienta.
- Dle charakteru havarijní či nouzové situace a po domluvě koordinátorky s vedením organizace je písemný záznam předán k evidenci na vedení organizace.