

Standard č. 14 Nouzové a havarijní situace

Platnost: Od 1. 1. 2023

Určeno: Zaměstnancům Střediska sociálních služeb

Cílová skupina: Klienti sociální služby, zaměstnanci

Pečovatelská služba 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.

- Osobou pověřenou pro zvládání situace ve Středisku sociálních služeb Praha 1 je ředitel organizace, jeho zástupce nebo jím pověřený pracovník po dobu jeho nepřítomnosti.
- V jednotlivých domech s pečovatelskou službou za bezprostřední řešení nouzových situací odpovídá koordinátorka ve spolupráci s pečovatelkami, která kontaktuje co nejdříve vedení organizace.
- Všechna zařízení organizace mají vypracovanou požární poplachovou směrnici, evakuační plán, směry únikových cest a východů jsou vyznačené směrovými bezpečnostními tabulkami.
- Krizový plán je vypracován obecně pro celé Středisko sociálních služeb.

Identifikace nouzových a havarijních situací, k nimž může v zařízení dojít:

Ze strany organizace:

- a) živelní událost – požár, zemětřesení, povodeň
- b) pracovní úraz zaměstnance
- c) vysoká nemocnost personálu

Ze strany klienta:

- a) úraz nebo pád klienta
- b) náhlé zhoršení zdravotního stavu klienta
- c) klient neotvírá pečovatelce
- d) úmrtí klienta
- e) přepadení klienta, ztráta nebo poškození majetku
- f) neočekávané změny v chování klienta a jeho soběstačnosti
- g) propuštění osamělého klienta ze zdravotnického zařízení do domácí péče

h) péče o infekčního klienta (např. Covid - 19)

Způsoby řešení nouzových a havarijních událostí:

Zvládání živelní události

- Všechna zařízení domů s pečovatelskou službou mají zpracován seznam imobilních nebo nevidomých klientů, který bude předán jako důležitá informace krizovému štábu, pokud by nastala živelní událost. Seznam je uložen na recepci, dále u koordinátorky a je pravidelně aktualizován. Obsahuje jméno klienta, patro a číslo bytu.
 - Všichni zaměstnanci znají důležitá telefonní čísla, umístění hasicích přístrojů, únikové cesty, dle svých možností a sil minimalizují škody na majetku (viz příloha Evakuační plán, Požární směrnice).
- 1) Dle vzniku situace - pečovatelka – koordinátorka – zástupce ostrahy vyhodnotí vážnost situace a kontaktuje záchranné složky, následně kontaktuje ředitelku nebo jejího zástupce
 - 2) zajištění péče o klienty nacházející se v postižených prostorách, ošetření případných zranění, minimalizace paniky,
 - 3) přemístění klientů do bezpečného místa – prostory před budovou
 - 4) koordinátorka – ředitelka nebo její zástupce řídí průběh situace,
 - 5) informování zřizovatele, správce a majitele objektu
 - 6) po zvládnutí situace informovat příbuzné, další dotčené osoby (ostatní nájemníci nebo návštěvníci DPS)
 - 7) po vyřešení situace koordinátorka zdokumentuje situace a průběh jejího řešení, ve spolupráci s ředitelkou nebo jejím zástupcem.

Pracovní úraz zaměstnance

- 1) poskytnutí první, případně další pomoci
- 2) odstranění příčiny úrazu – (setření mokré podlahy, odstranění překážky, uzavření místa,...)
- 3) okamžité informování vedení organizace – ředitele nebo jeho zástupce, na okrsku koordinátorky
- 4) zajištění chodu pracoviště
- 5) kontaktování technika bezpečnosti práce
- 6) sepsání záznamu o pracovním úrazu
- 7) dle nutnosti informování rodiny zaměstnance

Vysoká nemocnost personálu

- 1) prvořadé je zajištění péče o klienty
- 2) převedení zaměstnanců do rizikového úseku/výdejna obědů, oddělení pečovatelské služby
- 3) vyrozumění ředitele organizace
- 4) kontaktování externích pracovníků, s nimiž je uzavřena dohoda o pracovní činnosti nebo o provedení práce - dle potřeb provozu zařízení
- 5) ve výjimečných případech i omezení provozu zařízení, zajišťují se u klientů pouze nezbytně nutné úkony - osobní hygiena, zajištění stravy, donáška nákupů.
- 6) hledání nejoptimálnějšího řešení, aby se situace v organizaci klientů dotkla co nejméně.

Úraz nebo pád klienta

- 1) Kontrola stavu klienta, pečovatelka zajistí neprodleně první pomoc, dle povahy úrazu zavolá ošetřujícího lékaře nebo záchrannou službu, informuje koordinátorku.
- 2) Pokud stav klienta nevyžaduje okamžitou lékařskou pomoc, po domluvě s koordinátorkou zajistí jeho doprovod do nemocnice, aby klienta preventivně prohlédl odborník a provedl zápis o události.
- 3) Pokud klient odmítá lékařské vyšetření, provede pečovatelka neprodleně zápis o události, který obsahuje přesný popis toho, jak, kde a kdy k úrazu došlo, jak situaci řešila, jak se cítí klient, jaké má potíže, zápis musí obsahovat to, že si klient zprávu přečetl, případně, že nabízené lékařské vyšetření odmítl a se zněním bezvýhradně souhlasí – stvrdí podpisem.
- 4) U všech pádů – zápis do osobního spisu klienta a do programu Pečovatelka Deluxe, u závažnějších zjištění informování kontaktní osoby.

Náhlé zhoršení zdravotního stavu klienta

Pečovatelka 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 tukuání 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, pokud možno s nezávislou další osobou, např. soused. Dotčená pečovatelka udělá zápis o vstupu do bytu, který podepíše všechny zúčastněné osoby, 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.
- 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 "Pečovatelská 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 v terénu

- 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

Úmrtí klienta, obyvatele domu s pečovatelskou službou - uvolnění bytu a vypořádání s rodinou - v případě, že klient má fungující rodinu

- 1) v případě, že klient- obyvatel DPS má fungující rodinu, rodina provede vystěhování bytu
- 2) hospodář Střediska ve spolupráci s koordinátorkou a s rodinou vypořádá všechny pohledávky.
- 3) po uvolnění bytu a podepsání předávacího protokolu je nahlášeno koordinátorkou finanční účtárně a rodina přestává platit nájemné.
- 4) Rodina je upozorněna, že další rok je vyúčtování služeb, kdy může nastat přeplatek nebo nedoplatek, který bude ještě třeba vyrovnat.

Vypořádání přeplatků nebo nedoplatků v rámci dědického řízení, případně zaslání žádosti na Úřad pro zastupování státu ve věcech majetkových o vyplacení dlužné částky v důsledku nemožnosti užívání bytu dalším nájemcem

1. klient, - obyvatel DPS nemá dědice nebo dědic není znám, byt není možno vyklidit do doby ukončení dědického řízení.
2. byt koordinátorka uzamkne, není přístupný – pouze ve výjimečných případech za přítomnosti koordinátorky (hmyz v bytě, porucha vody, návštěva úřední osoby).
3. u příslušného soudu zjistíme notáře, kterému bylo dědictví přiděleno k vyřízení, následně notáři písemně sdělíme pozůstalost po klientovi (přeplatky nebo nedoplatky)
4. po oznámení výsledků dědického řízení notářem umožníme byt dědicům vystěhovat.
5. v případě, že dědické řízení se prodlužuje, dědic není znám a byt není možno dlouhodobě uvolnit, organizaci vzniká nárok rovněž na vyplacení dlužné částky v důsledku nemožnosti užívání bytu dalším nájemcem.

6. po ukončení dědického řízení lze požádat Úřad pro zastupování státu ve věcech majetkových o vyplacení dlužné částky - úhrady skladného v důsledku nemožnosti užívání bytu dalším nájemcem – za období od úmrtí klienta do doby vyklizení bytu zástupci Úřadu pro zastupování státu ve věcech majetkových. Žádost je doložena soupisem věcí v bytu a evidenčním listem k bytu jako podklad pro vyčíslení úhrady skladného.

Přepadení klienta, ztráta nebo poškození věci

- 1) pomoc postiženému klientovi, pokud to situace vyžaduje
- 2) nahlášení události řediteli organizace
- 3) kontaktování Policie ČR a poskytnutí součinnosti
- 4) zapsání události do osobního spisu klienta
- 5) informování zřizovatele – dle rozhodnutí ředitele organizace

Neočekávané změny v chování klienta a jeho soběstačnosti

- 1) chování klienta je průběžně sledováno a hodnoceno
- 2) změna v chování může nastat v důsledku změny zdravotního stavu, náhlé psychické změny či bez zjevných důvodů – dle možností zjištění důvodů změny
- 3) nápadné změny jsou zaznamenány v dokumentaci - do karty klienta/ programu Pečovatelka Deluxe
- 4) závažná změna ve stavu je konzultována s klientovým ošetřujícím lékařem, další péče o klienta se odvíjí od doporučení lékaře
- 5) vyrozumění rodiny klienta
- 6) v případě změn neslučitelných s režimem DPS – (agresivita vůči ostatním osobám, odkázání klienta na trvalou pomoc druhé osoby, zhoršení zdravotního stavu vyžadující hospitalizaci,...), je s klientem a kontaktní osobou konzultována možnost ukončení poskytování služby a současně je jim poskytnuta poradenská služba.

Propuštění osamělého klienta ze zdravotnického zařízení do domácí péče

Po dohodě s příslušnou nemocnicí je o propuštění klienta informována sociální pracovnice, zást.řed./hlavní koordinátorka PS a koordinátorka PS.

- 1) v případě, že klientovi již byla pečovatelská služba poskytována, jde o pouhé obnovení smlouvy, formou dodatku,
- 2) v případě, že pečovatelská služba dosud nebyla zavedena, domluví pracovnice v sociálních službách se zdravotnickým zařízením zajištění nutné zdravotnické dokumentace. Dle možností zabezpečí u klienta (pokud nejsou žádní rodinní příslušníci) všechny úkony zabezpečující základní potřeby. V nejbližším pracovním dnu zajistí konání místního šetření a zavedení pečovatelské služby,
- 3) v případě absolutní nesoběstačnosti propouštěného klienta (pokud klient nemá rodinu) spolupracuje koordinátorka PS s Odborem sociálních věcí a zdravotnictvím na dočasném umístění klienta v některém zařízení, které mu může poskytnout základní péči dle jeho momentálního zdravotního stavu, následně se snaží o trvalé umístění klienta do domova pro seniory. Klientovi je založena složka a v ní je zaznamenán postup řešení krizové situace.

Péče o infekčního klienta (Covid)

- 1) Klienta izolovat ve svém bytě, s využitím telefonického spojení ho informovat o tom, že nebude vycházet ani přijímat návštěvy.
- 2) Informovat personál, omezit setkávání klientů DPS, dle zvážení nosit obědy do bytů klientů.
- 3) Omezení úkonů pečovatelské služby, provádět jen nutné úkony – dle stavu klienta – vždy používat ochranné prostředky – respirátor, rukavice, ochranný oblek při vstupu do bytu.
- 4) Jídlo, nákupy - nechávat v jednorázových krabičkách, na židli před dveřmi klienta.
- 5) Pravidelně telefonicky komunikovat s klientem.
- 6) V prostorách domu s pečovatelskou službou (chodby, jídelna, kuchyně) zvýšit úklid, dezinfikovat prostory.
- 7) Pravidelně testovat personál antigenními testy, 2x týdně nebo dle potřeby.
- 8) Infekční odpad skladovat odděleně na vyhrazeném místě, k tomu určených odpadových pytlích.
- 9) Po domluvě s vedoucím hospodářské správy prostřednictvím řidičů odpad pravidelně odvážet na určené místo - Poliklinika Palackého Praha 1, které má SSS MČ Praha 1 nasmlouváno.

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.

- Provádí se pravidelné proškolení zaměstnanců v rámci interního vzdělávacího programu -1x ročně.
- Zaměstnanci jsou seznámeni se způsoby řešení nouzových a havarijních situací, pokud nastanou nebo budou známy další závažné situace, budou doplněny.

Kritérium 14.3.

O průběhu a řešení nouzových a havarijních situací je vedena dokumentace

- O každé havarijní či nouzové situaci 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.