



STANDARD Č. 14: **Informovanost o poskytované sociální službě**
ZÁVAZNÉ PRO: všechny zaměstnance sociální služby
studenty odborné praxe, dobrovolníky, praktikanty
uživatele služeb
ZPRACOVAL: kolektiv zaměstnanců
SCHVÁLIL: Bc. Miroslav Nosek

Za vydávání a aktualizaci metodiky služby je zodpovědný Bc. Miroslav Nosek.

Pracovníci byli seznámeni s aktuální verzí metodiky služby.

DATUM	JMÉNO A PŘÍJMENÍ	PODPIS PRACOVNÍKA

Vytvořeno dne: 1.1.2015
Aktualizováno dne: 1. 1. 2015
Zodpovědná osoba: Bc. Miroslav Nosek

.....

Podpis, razítko

Nouzové nebo havarijní situace jsou takové mimořádné události, která zásadně vybočují z běžného provozu a činnosti organizace a musí se okamžitě řešit.

Nouzovými situacemi se rozumí takové události, které se týkají uživatele či zaměstnance při poskytování služby. Jsou nebezpečné a do značné míry nepředvídatelné. Pokud nastanou, je nutné je co nejrychleji řešit a ukončit.

Za nouzové situace se považují takové události, u nichž je nutné zajistit bezpečnost osob.

Například:

- Agrese zvenčí
- Pohřešování uživatele
- Náhlé změny chování uživatele
- Bodnutí hmyzem (vosa, včela)
- Úmrtí uživatele
- Přechodný nedostatek zaměstnanců aj.

Havarijní situace jsou náhlé události, které vznikají v souvislosti s technickým provozem a v souvislosti s nimi hrozí poškození na lidském životě, zdraví, majetku nebo životním prostředí.

Za havarijní situaci je považováno poškození technického rázu.

Například:

- Uzamčení uživatele v místnosti
- Požár, prasklé vodovodní potrubí, porucha elektroinstalace
- Dopravní nehoda služebního vozidla
- Vloupání do objektu
- Hlášení bomby

Pečovatelská služba Miletín řídí vypracovanými písemnými pravidly, ve kterých jsou definovány možné havarijní a nouzové situace a způsoby jejich řešení.

Formy seznámení uživatelů a zaměstnanců s možnými havarijními a nouzovými situacemi:

- pravidelné proškolení
- pracovní postupy
- směrnice
- vnitřní předpisy
- informační tabulky
- rizikové plány uživatelů
- seznámení s důležitými tel. čísly, umožnění nepřetržitého přístupu k telefonu
- rozhovory, besedy, konzultace

Havarijní a nouzové situace jsou řešeny především ze strany zaměstnanců, kteří jsou s touto problematikou seznámeni (účast na školeních PO a BOZP, diskuse na poradách zaměstnanců- nouzové situace týkající se uživatelů).

Uživatelé jsou s nouzovými situacemi týkajícími se především PO – opuštění prostoru, evakuace – seznámeni srozumitelným způsobem.

Uživatelé pečovatelské služby jsou s nouzovými a havarijními situacemi seznámeni na začátku poskytování sociální služby. Následně pak periodicky (min. 1 x ročně) prostřednictvím svých klíčových pracovníků.

Možné nouzové a havarijní situace týkající se uživatele

- agrese zvenčí
- agrese uživatele
- pohřešování uživatele
- uzamčení uživatele v místnosti
- poranění, úraz uživatele
- náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatele
- bodnutí hmyzem (vosa, včela)
- uživatel neotvírá dveře
- úmrtí uživatele

Možné nouzové a havarijní situace týkající se zaměstnanců

- úraz zaměstnance při výkonu práce
- náhlé zhoršení zdravotního stavu zaměstnance

Nouzové a havarijní situace, týkající se provozních záležitostí, způsob řešení

- požár, prasklé vodovodní potrubí, porucha elektroinstalace
- roj vos, sršňů
- dopravní nehoda služebního vozidla
- hlášení bomby

Evidence nouzových a havarijních situací

Pečovatelská služba Miletín vede evidenci nouzových a havarijních situací. Do této evidence pracovníci podrobně zapisují příčinu, vznik a řešení výše popsaných krizových událostí (viz příloha č. 1). Vedoucí pracovník následně společně s pracovníky událost vyhodnotí, vyhledají se preventivní opatření, které by krizovou situací mohli pro příště odvrátit.

Formulář „Záznam o nouzové/havarijní situaci“ jsou kompetentní vyplňovat:

Sociální pracovník

AGRESE ZVENČÍ

Nevhodná gestikulace, mimika, haptika, proxemika, slovní napadení bez příčiny cizí osoby na uživatele

- odpoutat pozornost uživatele a vzdálit se co nejrychleji od tohoto jedince či skupiny
- pokud nejde odpoutat pozornost uživatelů, je třeba reagovat na situaci nesouhlasným projevem vůči agresorovi. Snažit se zjistit důvod popudlivého jednání a vysvětlit dotyčnému, že nemoc nebo postižení může potkat každého a není to důvod k posměchu nebo napadání se.

Slovní napadení je způsobeno nevhodným chováním některého z uživatelů

- omluvit se dotyčné osobě jménem uživatele a vysvětlit mu dané chování
- požádat uživatele, aby se omluvil dotyčné osobě
- vysvětlit situaci, čím byla způsobena
 - neadekvátní chování způsobené postižením uživatele nezvládnutím určité situace
 - neuvědoměním si následků svého nevhodného chování

Bezdůvodné fyzické napadení jiné osoby ze strany uživatele:

- odvrátit pozornost agresora slovním projevem
- přivolat pomoc (lékař, policie)

Fyzické napadení uživatele cizí osobou (např. z důvodu požití alkoholických nápojů, omamných látek)

- slovním projevem uklidnit agresora
- zajistit bezpečnost uživatelů
- zajistit pomoc (policie)

FYZICKÁ AGRESE UŽIVATELE

- Slovní odvrácení pozornosti uživatele od příčiny vzniku agresivního chování; odvedení pozornosti změnou prostředí, situace.
- V případě potřeby v uzavřené místnosti najít únikový východ (zaměstnanec by měl vždy mít dveře za zády).
- Přivolání RZP, popřípadě Policii.
- celé záležitosti sepíše statutární zástupce nebo sociální pracovník záznam a informuje se osoba blízká, opatrovník. Změnu chování zaznamená klíčový pracovník do individuálního plánu uživatele.

SLOVNÍ AGRESE UŽIVATELE

- Odvrácení pozornosti uživatele od tématu, které ho rozrušilo.
- Vědomě používat komunikační taktiky (přítakání, vysvětlení, zrcadlení aj.).
- V případě potřeby upozornění uživatele o nevhodnosti výběru slov.

POHŘEŠOVÁNÍ UŽIVATELE

V terénu může nastat několik situací, kdy je uživatel pohřešován. Pohřešovaný uživatel je v:

- a) malé skupině uživatelů v doprovodu jednoho pracovníka
- b) velké skupině uživatelů v doprovodu více pracovníků

- Ať se jedná o jakoukoliv situaci, vždy je nutné zajistit bezpečnost a dohled nad ostatními uživateli.
- Informovat statutárního zástupce, sociálního pracovníka (telefonicky).
- Prohledat nejbližší okolí, kde se uživatel naposledy nacházel.
- V případě, že je uživatel nalezen, informovat vedoucího pracovníka - sociálního pracovníka.
- V případě, že uživatel nalezen není, zajistit navrácení uživatelů zpět do místa určení. Jeden pracovník zůstává na místě. O situaci informuje statutárního zástupce, sociálního pracovníka. Je přivolána Policie ČR, popřípadě městská policie. O situaci jsou informováni osoby blízké, opatrovník uživatele.
- O celé situaci se sepíše záznam.

UZAMČENÍ UŽIVATELE V MÍSTNOSTI

- Slovní uklidnění uživatele.
- Motivace uživatele tak, aby sám odemkl.
- V případě, že bod 2 nepomůže, zavolat pracovníka, který dveře otevře násilím (požárníka, příslušníka policie).
- O celé záležitosti se sepíše záznam, je informována osoba blízká, opatrovník.

PORANĚNÍ, ÚRAZ UŽIVATELE

Řeší pracovník PSS. Pokud ke zranění uživatele dojde, pak pracovník situaci vyhodnocuje:

- **Drobné poranění** – ošetří pomocí přípravků z lékárničky; situaci nahlásí přímé nadřízené a úraz zapíše do knihy hlášení. Pracovník v soc. službách o situaci informuje osoby blízké/opatrovníka uživatele. Klíčový pracovník provede záznam také do individuálního plánu uživatele.
- **Vážnější poranění** – pracovník okamžitě poskytne první pomoc dle potřeby a současně volá RZS. Situaci hlásí přímé nadřízené, událost zapíše do knihy hlášení a individuálního plánu uživatele. Sociální pracovník o záležitosti informuje osobu blízkou/opatrovníka uživatele.

BODNUTÍ HMYZEM (VOSA, VČELA)

V případě bodnutí hmyzem u konkrétního uživatele s hrozící alergickou reakcí je nutné podat antihistaminika a okamžitě v případě jakýchkoliv reakcí (otoky, závratě, nauzea) volat lékařskou pomoc. O situaci je informován sociální pracovník.

ROJ VOS, SRŠNŮ, VČEL

PSS informuje o situaci SP a zajistí bezpečnost ostatních osob. Další postup: přivolání hasičů z důvodu bezpečného odstranění roje.

UŽIVATEL NEOTVÍRÁ DVEŘE (V DOMÁCNOSTI)

Pracovník se pokusí navázat slovní kontakt s uživatelem. Pokud uživatel neodpovídá a nereaguje na výzvu k otevření (zvonek, telefon), informuje svého přímého nadřízeného a statutárního zástupce. Další zvolený postup nadřízených: kontakt s osobami blízkými či policií, záchrannou službou aj.

ÚMRTÍ UŽIVATELE

V případě úmrtí uživatele v jeho domácnosti je pracovník v přímé péči povinen okamžitě situaci nahlásit vedoucímu pracovníkovi - SP. Další postup: přivolat lékařkou a pohřební službu, informovat osoby blízké.

ÚRAZ ZAMĚSTNANCE PŘI VÝKONU SLUŽBY

Každý úraz zaměstnanec okamžitě hlásí svému přímému nadřízenému. Dle závažnosti úrazu je pracovníkovi poskytnuta první pomoc/ošetření přímo na místě (k pracovníkovi přivolán jiný zaměstnanec pečovatelské služby dle závažnosti poranění). V případě vážných poranění (opaření, zlomenina, nevolnost aj.) je pracovník převezen k lékařskému ošetření nebo je k němu přivolána RZP. Každý úraz je evidován v **knize úrazů** a se zaměstnancem je sepsán písemný záznam.

NÁHLÉ ZHORŠENÍ ZDRAVOTNÍHO STAVU ZAMĚSTNANCE

Náhlé zhoršení zdravotního stavu okamžitě hlásí PSS svému SP. Zaměstnanec je dle povahy zdravotního stavu ošetřen či je k němu přivolána lékařská pomoc. O vzniklé situaci jsou informováni rodinní příslušníci. SP vzniklý výpadek pracovníka v přímé péči řeší dle aktuální situace.

POŽÁR, PRASKLÉ VODOVODNÍ POTRUBÍ, PORUCHA ELEKTROINSTALACE

Vždy je nutné zajistit:

- bezpečnost uživatelů, zaměstnanců
- informovat vedoucího pracovníka - SP
- pokusit se situaci zvládnout svými silami
- volat příslušné orgány – nahlásit poruchu
- sepsat zápis o vzniklé situaci

DOPRAVNÍ NEHODA SLUŽEBNÍHO VOZIDLA

Pracovník dle povahy a závažnosti zajistí bezpečnost svou a přepravovaných osob. Při škodě na vozidle nad 100 000 Kč, zranění osob a škodě na cizím majetku – vždy přivolá Policii ČR. V ostatních případech sepíše s účastníkem dopravní nehody záznam o dopravní nehodě (formulář ve služebním vozidle) včetně podpisů zúčastněných osob. Vyplněný záznam předá vedoucímu pracovníkovi k vyřízení.

NAHLÁŠENÍ BOMBY

PSS okamžitě informaci hlásí SP. Dle instrukcí SP je zajištěna bezpečnost přítomných uživatelů a pracovníků zahájením evakuace mimo interiér budovy. O situaci SP informuje Policii ČR. Dle potřeby jsou informováni osoby blízké a opatrovníci uživatelů o místě jejich pobytu.

Důležitá telefonní čísla:

150 – hasiči
155 – lékařská pomoc RZS
112 – záchranáři
495 707 910 – Městská policie
158 – Policie ČR

V Miletíně dne 1. 1. 2015