

Nouzové a havarijní situace

Průběh služby PS může být narušen mimořádnou krizovou situací, která může ohrožovat zdraví a život přítomných osob nebo způsobit škody na majetku či životním prostředí a vyžaduje neprodlené řešení.

Nouzová a havarijní situace je náhlá, nebezpečná událost, zpravidla nepředvídatelná. Prevence a připravenost má zásadní vliv na snížení stresu a zátěže, a tím také eliminuje riziko a následky. Základem prevence je řádné dodržování pracovních postupů v souladu s bezpečnostními a hygienickými předpisy, se současným využitím informací poskytnutých klientem při individuálním plánování průběhu služby a zaznamenaných v jeho IP.

Příklady situací a postupy jejich řešení:

1. **Klient ve sjednanou dobu příchodu pracovníka neotevívá (pracovník nemá klíče)** – pracovník opakovaně zazvoní, poslechne za dveřmi, zda není slyšet v bytě zvuk nebo hlas klienta. Pokud nejsou slyšet žádné zvuky, tak se pracovník pokusí spojit s klientem telefonicky, příp. kontaktní osobu. Pokud ani po opakovaných pokusech nezjistíme nic o klientovi, tak kontaktujeme Policii ČR (158). Případnou škodu na zámku/dveřích vzniklou násilným vniknutím nehradí PS.
2. **Klient neotevívá, ale je slyšet za dveřmi (pracovník nemá klíče)** – pokud pracovník slyší zvuky v bytě nebo volání klienta, volá integrovaný záchranný systém (112). Případnou škodu na zámku/dveřích vzniklou násilným vniknutím nehradí PS.
3. **Náhlé zhoršení zdravotního stavu klienta (pracovník má klíče)** – pracovník zhodnotí aktuální situaci a poskytne první pomoc. Zavolá rychlou záchrannou službu (dále jen RZS) příp. praktického lékaře a předá o celé situaci zjištěné informace. O nastalé situaci je informována také kontaktní osoba.
4. **Ztráta klíčů klienta** – příslušný pracovník informuje klienta, příp. kontaktní osobu o ztrátě klíčů a s jeho souhlasem pracovník zařídí výměnu zámků (náklady hradí pracovník, který ztrátu zavinil), pokud nejsou náhradní klíče, ani jiná možnost otevření, byt otevře zámečnick.
5. **Havárie v domácnosti** – v případě zjištění poruchy vody, plynu nebo elektřiny pracovník zajistí uzavření přívodu a zavolá kontaktní osobu/ příslušnou instituci (pohotovost - elektřina 800 225 577, plyn 1239, voda 840 668 668, 601 276 276).
6. **Požár v domácnosti** – při požáru drobnějšího charakteru se pracovník snaží uhasit požár sám, příp. přivolá hasiče (150). Je-li to možné, odvede klienta do bezpečí. Informuje kontaktní osobu.
7. **Náhlý nedostatek pracovníků** (např. nemoc/úraz, porucha/nehoda vozidla, krizová situace u jiného klienta) – PS kontaktuje klienta nebo kontaktní osobu a domluví se na náhradním řešení.
8. **Infekční onemocnění v domácnosti** – v případě, kdy to situace umožňuje, je služba přerušena, příp. omezena. Nezbytně nutná péče je poskytována za použití speciálních ochranných pomůcek.
9. **Zdraví ohrožující podmínky v domácnosti (např. paraziti, hmyz, hlodavci, plíseň)** – služba je přerušena do odstranění nevyhovujících podmínek, v případě nezbytně nutné péče bude služba poskytována za použití speciálních pomůcek a v takovém rozsahu, aby nebyl klient ohrožen na zdraví.



10. **Napadení pracovníka zvířetem (např. pokousání psem)** – pracovník vyhledá lékařské ošetření. Klient musí ze zákona nechat na vlastní náklady zvíře vyšetřit a zajistit opatření, aby se situace neopakovala.
11. **Poškození majetku klienta/ pracovníka/ organizace** – vzniklou situaci prošetří zástupce Charity spolu s klientem, příp. příslušné správní orgány. Vzniklou škodu hradí viník.
12. **Odcizení majetku, hotovosti klienta/ pracovníka/ organizace** – vzniklou situaci prošetří zástupce Charity spolu s klientem, příp. příslušné správní orgány. Vzniklou škodu hradí viník. Pro předejití konfliktní situace doporučujeme cennosti a hotovost zabezpečit mimo dosah.
13. **Agresivní/ nevhodné chování přítomných osob v domácnosti** (slovní/ fyzická agrese; sexuální obtěžování; vulgární, ponižující vyjadřování) – okamžité přerušení výkonu služby. Obnovení služby možné pouze po sjednání nápravy s ohledem na závažnost jednání.
14. **Klient ohrožený na zdraví (psychická či fyzická újma způsobená druhou osobou)** – při podezření na ohrožení klienta, které mohlo vzniknout jednorázově nebo vlekle v důsledku zanedbané či nevhodné péče nebo týráním. S ohledem na závažnost a urgentnost situace jednáme s klientem, rodinnými příslušníky, osobami blízkými, sociálním odborem Magistrátu města Prostějov, Policií ČR (158).
15. **Pracovní úraz při poskytování služby** – s ohledem na závažnost je bezprostřední návštěva u klienta zrušena, přesunuta na jiný termín nebo nahrazena jiným pracovníkem. Zdravotní stav pracovníka řeší vedoucí PS příp. RZS (155).
16. **Pracovník uvízne ve výťahu** – pracovník kontaktuje Servisní službu uvedenou ve výťahu a obeznámí vedení PS o vzniklé situaci. Dle časové prodlevy a současně charakteru úkonu, je služba u klienta řádně omluvena a přesunuta nebo zrušena.
17. **Porucha/ havárie služebního vozidla při poskytování služby** – pracovník podle závažnosti kontaktuje klienta, záchranné složky, vedoucí PS. S ohledem na situaci je služba zrušena, přesunuta nebo nahrazena.
18. **Klient ohrožený sebevraždou/ sebepoškozením** – pracovník se snaží klienta uklidnit a zajistit jeho bezpečí do příjezdu záchranných složek (112/ 155) příp. blízké osoby.
19. **Úmrtí klienta** – najde-li pracovník po vstupu do domácnosti klienta mrtvého, kontaktuje RZS (155) a vyrozumí vedoucí PS. Vyčká příjezdu záchranných složek mimo domácnost. Předá informaci kontaktní osobě a postupuje dle instrukcí záchranných složek.
20. **Osamocené nezletilé dítě v domácnosti (např. při náhlé hospitalizaci klienta)** – pracovník kontaktuje blízkou osobu, příp. Policii (158/ 156), vedoucí PS. Pracovník vyčká s dítětem na místě, které předá příslušné osobě.
21. **Klient odmítá službu** - nasmlouvané úkony nelze provést z důvodu nečekaného odmítnutí klientem nebo klient odmítá adekvátní navýšení péče dle svých potřeb. Nehrozí-li bezprostřední újma na zdraví, názor klienta je respektován, jinak jednáme o možnostech dobré péče s klientem, osobami blízkými, sociálním odborem Magistrátu města Prostějov.
22. **Klient vyžaduje úkony, které mohou vést k poškození jeho zdraví** - požadované úkony nelze provést obvyklým způsobem z důvodu možného poškození zdraví klienta. Hrozí-li možná újma na zdraví, jednáme o možnostech dobré péče s klientem, osobami blízkými, ošetřujícím lékařem. Život ohrožující úkony neprovádíme.
23. **Klient ohrožený náhlou nepřítomností jeho blízké pečující osoby** – v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu pečujícího; jednáme o možnostech zajištění péče jinými



blízkými osobami nebo prostřednictvím navýšení služeb PS; pokud klient potřebuje nepřetržité poskytování péče, kontaktujeme praktického lékaře, který zprostředkuje pobytovou péči ve zdravotnickém zařízení, příp. kontaktujeme také sociální odbor Magistrátu města Prostějov.

