

Dům s pečovatelskou službou Svoboda nad Úpou, Kostelní 526,  
Svoboda nad Úpou, PSČ 542 24, IČO 492 90 738, DIČ: CZ49290738  
Zastoupený ředitelkou Ing.Zuzanou Škarkovou, tel.: 499 871 177

## NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Při poskytování pečovatelské služby může dojít k náhlé nepředvídané události, kterou je třeba ihned řešit. Tento informační leták popisuje některé z nich, včetně způsobu jejich řešení.

### NÁHLÉ ZHORŠENÍ ZDRAVOTNÍHO STAVU, ÚRAZ

**Méně závažná situace:** pracovník Vám poskytne první pomoc a doporučí Vám návštěvu praktického lékaře, případně ho ihned kontaktuje, pokud si to budete přát. Situaci podrobně zapíše do denních záznamů, informuje ředitelku.

**Závažná situace:** pracovník Vám poskytne první pomoc a bezodkladně volá lékaře (postupuje dle jeho pokynů), poskytuje Vám pomoc a útěchu až do jeho příjezdu. Pokud máte být odvezen do nemocnice, pomůže Vám pracovník, pokud si budete přát, se zabalením nezbytných věcí, vypnutím domácích spotřebičů a společně vyčkáte příjezdu sanity. Pokud si přejete, informuje pracovník Vaše blízké Pracovník situaci podrobně zapíše do denních záznamů, informuje ředitelku.

**Velmi závažná situace:** při ohrožení Vašeho života pracovník poskytne první pomoc a bezodkladně volá zdravotní záchrannou službu (postupuje dle jejích pokynů), poskytuje Vám pomoc a útěchu až do jejího příjezdu. Pracovník vypne domácí spotřebiče, uzamkne byt a klíč Vám dá s sebou, informuje Vaše blízké. Pracovník zapíše

situaci do denních záznamů, informuje ředitelku, ta provede zápis, který uloží ve své kanceláři.

## **NÁHLÁ ZMĚNA CHOVÁNÍ UŽIVATELE**

Pokud se Vaše chování výrazně liší od Vašeho „běžného“ chování. Na příklad nekomunikujete (respektive nemluvíte), jste zmatený nebo dezorientovaný a tento stav nejste schopni rozpoznat a vysvětlit, pracovník o tomto stavu informuje Vašeho lékaře a blízké. Pracovník zapíše situaci do denních záznamů, informuje ředitelku.

## **UŽIVATEL NEOTEVÍRÁ**

Pokud neotevíráte v době, kdy s námi bylo domluveno poskytování služby, nereagujete na zvonění, bouchání na dveře ani volání a pracovník nemá k dispozici klíč, pokusí se Vás pracovník kontaktovat telefonicky, informuje se u sousedů a kontaktuje vaše blízké.

Pokud máme důvodné podezření na ohrožení Vašeho života, je ředitelkou rozhodnuto, kdo použije náhradní klíč, který je uložen v kanceláři a kdo další bude u otevření Vašeho bytu přítomen. Pokud zjistíme, že jste doma a je vše v pořádku, omluvíme se, a situaci náležitě vysvětlíme. Pokud nejste doma, byt znovu uzamkneme a ředitelka Vás neprodleně informuje o situaci s náležitým vysvětlením. Pokud jste doma a zjistíme náhlé zhoršení zdravotního stavu nebo úraz, budeme postupovat tak, jak jsme popsali výše. Ředitelka o situaci provede zápis a uloží ho ve své kanceláři.

**Pokud víte, že v době, kdy máte objednanou službu, nebudete doma, zatelefonujte na kterékoli naše číslo a informujte nás. Pokud plánujete, že nebudete několik dní nebo delší čas doma, informujte nás, prosím. Předejdeme tak situacím, které jsou tu popsány. Děkujeme.**

## **AGRESIVITA**

Agresivní může být kdokoli. Uživatel služby, ale i pracovník nebo jiná osoba. Pokud k takové situaci dojde, agresivní osobu se pokusí pracovník zklidnit (zajištění soukromí, odvedení pozornosti, nabídka činnosti, komunikace, tichý hlas, mírná gestikulace, jednoduché věty apod.). Pokud se pracovníkovi nepodaří osobu zklidnit, projevy agrese nebo autoagrese dosáhnou takové úrovně, že osoba vážně ohrožuje své okolí nebo vlastní osobu zavolá pracovník ZZS a zároveň Policii ČR a požádá o součinnost, pokud má agrese objektivně spojitost se zdravotním stavem osoby (lze posoudit u uživatele služby). Pokud ne, zavolá pouze Policii ČR. Pokud se jedná o agresi při poskytování služby, pracovník úkon neprovede. Pracovník zapíše situaci do denních záznamů, informuje ředitelku, ta provede zápis, který uloží ve své kanceláři.

## **NAPADENÍ PRACOVNÍKA DOMÁCÍM ZVÍŘETEM UŽIVATELE**

Sociální pracovnice i klíčový pracovník, který s Vámi tvoří osobní plán, zjišťuje, zda máte domácí zvíře, které by mohlo pracovníka ohrozit nebo ho zranit při poskytování služby je s Vámi domluveno, jak bude zvíře zajištěno, aby byla zaručena bezpečnost pracovníka. Pokud zvíře i přesto zjištěno nebude, může pracovník odmítnout poskytnutí služby, pokud se cítí být zvířetem ohrožen nebo dokonce napaden. V tomto případě pracovník ihned informuje ředitelku, která Vás kontaktuje a situaci s Vámi projedná, provede zápis a uloží ho ve své kanceláři.

## **DOPRAVNÍ NEHODA/PORUCHA VOZIDLA**

Pokud Vás pracovník veze služebním vozidlem a stane se dopravní nehoda nebo porucha vozidla, okamžitě informuje ředitelku a ta Vám zajistí náhradní odvoz. Pokud je při nehodě někdo zraněn, poskytne pracovník první pomoc a ihned volá zdravotnickou záchrannou službu. O situaci ředitelka provede zápis a uloží ho ve své kanceláři.

## **POŠKOZENÍ, ZTRÁTA NEBO ZCIZENÍ MAJETKU**

V tomto případě může být poškozený uživatel služby, pracovník nebo i nějaká další osoba. Pokud dojde při poskytování pečovatelské služby k poškození, ztrátě nebo zcizení majetku, pracovník ihned informuje ředitelku, která rozhodne o dalším postupu. Zpravidla, pokud se jedná o drobnost (poškození prádla při praní, rozbití talíře, okna apod.) je věc řešena vzájemně, kdy je dohodnuta forma náhrady poškozenému. Pokud se však jedná o záležitost závažnějšího charakteru (ztráta nebo zcizení finanční hotovosti apod.) je nahlášena Policii ČR a dále je postupováno dle jejích pokynů. Ředitelka o situaci provede zápis, který uloží ve své kanceláři.

## **NÁHLÝ POKLES PRACOVNÍKŮ**

Pokud dojde k náhlému poklesu pracovníků (náhlá onemocnění apod.) svolá ředitelka mimořádnou poradu pracovníků, kteří jsou přítomni, a společně rozvrhnou poskytování péče pro daný den. Pokud je stav kritický, úkony, které nejsou životně nezbytné, poskytnuty nebudou (úklid apod.), ředitelka nebo jím pověřený pracovník kontaktuje dotčené uživatele, omluví se a situaci náležitě vysvětlí a domluví další poskytování služeb po dobu trvání situace. Pokud by tato situace měla trvat déle než tři dny, zajistí ředitelka výpomoc na dobu nezbytně nutnou. Ředitelka o situaci provede zápis a uloží ho ve své kanceláři.

## **PORUCHY**

V případě poruchy nebo závady (prasklá stoupačka, výpadek elektrické energie apod.), která vznikne při poskytování služby ve Vašem bytě, kontaktuje pracovník ředitelku a ta zajistí další postup. Ředitelka o situaci provede zápis a uloží ho ve své kanceláři.

## POŽÁR

Při vypuknutí požáru se ho pracovník pokusí uhasit a zároveň volá hasiče. Pokud se ho uhasit nepodaří, okamžitě s Vámi opustí byt, doprovodí Vás mimo budovu. Hlasitým voláním hoří a boucháním a zvoněním na zvonky u bytů zároveň upozorní ostatní obyvatele na požár a vyzve je k opuštění budovy. Informuje ředitelku, vyčká společně s Vámi příjezdu hasičů, dále budete dbát jejich pokynů. Záchrana života má přednost před záchranou majetku!!!!

**Při poskytování pečovatelské služby maximálně dbáme na Vaše bezpečí, snažíme se těmto situacím předcházet, a pokud nastanou, jsme připraveni je ihned řešit.**

