

POSTUP PRO ŘEŠENÍ HAVARIJNÍCH A NOUZOVÝCH SITUACÍ

Jedná se o závažné, nebezpečné nebo ohrožující situace, kterým nelze zabránit či je dopředu předvídat. Proto je nutné udělat všechno, aby byly rychle a profesionálně řešeny. Níže je uveden návrh postupů při řešení situací.

Za nouzové a havarijní situace jsou považovány z hlediska poskytování pečovatelské služby především tyto situace:

- agresivní klient
- agresivní partner
- agresivní návštěvník
- nezvaný návštěvník
- klient začal být konfliktní
- klient je uzamčený v bytě – není případ ohrožení
- klient je uzamčený v bytě – případ ohrožení
- klient si zabouchl dveře
- klient se ztratil, nebo je nezvěstný
- klienta přivezli z nemocnice ve špatném stavu
- klient je pod vlivem návykové látky
- náhlá smrt klienta
- sebepoškozování klienta
- šikana ze strany pracovníka
- týrání rodinou
- klient je rodinou obírán o peníze
- na klientovi byl spáchán trestný čin
- klient spáchá trestný čin
- nález nebezpečné věci (drogy, zbraň, atd.)
- ohlášení bomby v budově
- klientovi se údajně ztratily peníze

V případě, že má pracovník pečovatelské služby podezření, že by mohl být ohrožen život nebo zdraví klienta a není možno spojit se s žádnou kontaktní osobou ani sousedy, je pracovník pečovatelské služby povinen oznámit tyto skutečnosti Policii ČR, která rozhodne o dalším postupu. Klient si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení.

ZÁKLADNÍ POSTUPY U VYBRANÝCH SITUACÍ

Klient neotvírá při doručování stravy

Pracovník rozvozu se telefonicky spojí s klientem, pokud však není klient telefonicky zastižen oznámí pověřenému pracovníkovi tuto skutečnost a ten se pokusí telefonicky informovat o této situaci kontaktní osobu, uvedou je spisu klienta. V případě, že pečovatelská služba vlastní klíč od bytu, vstoupí do bytu za doprovodu druhé osoby, tak aby mohl pracovník pečovatelské služby případně poskytnou první pomoc. V Domě s pečovatelskou službou, je odemknutí bytu za účasti dvou pracovníků. Mimo DPS je vždy kontaktována Městská policie Černošice.

Uživatel bere na vědomí, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v jeho zájmu ohlašovat změny telefonních čísel a oznámit Poskytovateli nebo telefonicky v kanceláři pečovatelské služby možnou nepřítomnost. O této skutečnosti je sepsán zápis do programu Pečovatelka.

Klient neotvírá v čase dohodnutého úkonu

V případě, že Uživatel při předem sjednané návštěvě neotevírá, pečovatelka vyčká 5 minut, opakovaně zvoní a poté postupuje obdobně jako v předchozím bodě. O této skutečnosti je sepsán zápis do programu Pečovatelka.

Klient neotvírá, ale za dveřmi je slyšet, že je uvnitř a nemůže otevřít (např. pád apod.)

V případě, že má pracovník klíče, otevře a poskytne první pomoc a zavolá rychlou záchrannou službu a informuje o celé skutečnosti kontaktní osobu uvedenou ve spise. Pokud klíč nemá, zavolá Městskou policii Černošice a ta rozhodne o dalším postupu. V obou případech informuje pověřeného pracovníka. O této skutečnosti je sepsán zápis do programu Pečovatelka.

Uživatel neotvírá a po odemčení bytu je nalezen v bezvědomí

Pracovník poskytne uživateli první pomoc a neprodleně zavolá rychlou záchrannou službu.

Pracovník informuje pověřeného pracovníka, který uvědomí kontaktní osobu, pokud byla stanovena. V případě, že je uživatel převezen k hospitalizaci a je při vědomí, pracovník mu předá jeho klíče. Pokud je v bezvědomí, klíče si Pracovník nechá a v kanceláři je předá sociální pracovníci k uložení do trezoru v zalepené a podepsané obálce. V případě úmrtí uživatele, pokud nebude uvedena osoba pro převzetí klíčů, budou klíče předány do úschovy soudního komisaře. O této skutečnosti je sepsán zápis do programu Pečovatelka.

Klient, který ohrožuje nebo napadá pracovníka

Pracovník se snaží situaci řešit komunikací vedoucí ke zklidnění klienta. Upozorní klienta, že pokud bude jeho chování nadále agresivní, přivolá Městskou policii Černošice. V případě, že se agrese stupňuje a hrozí fyzické napadení, Pracovník urychleně opustí domácnost klienta a službu neposkytne. Vedoucí PS se sociální pracovníci navštíví klienta den po té, uživatele upozorní na dodržování Vnitřních pravidel a zdůrazní, že pokud by se situace měla opakovat, dojde k okamžitému ukončení Smlouvy. O celém případě je kontaktována osoba blízká, které je uvedena ve spisu klienta. O této skutečnosti je sepsán zápis do programu Pečovatelka.

Ztráta klíčů od bytu klienta, kterou zavinil pracovník nebo okradení pracovníka, při kterém došlo ke krádeži i klíčů od bytu uživatele

Pracovník je povinen při zjištění ztráty klíčů okamžitě událost nahlásit sociální pracovníci. Ta neprodleně informuje majitele bytu o ztrátě klíčů a na náklady Poskytovatele zajistí výměnu zámku. V případě krádeže klíčů je doložen Protokol od Policie ČR, která krádež vyšetřovala. O této skutečnosti je sepsán zápis do programu Pečovatelka.

Klient obviní pracovníka z krádeže

Pracovníci vždy informují vedoucího pracovníka o vzneseném obvinění. Vedoucí se každou takovou situací s vážností zabývá, dle přání uživatele řeší jako stížnost. Vedoucí vyhodnocuje situaci, zjišťuje skutečnosti – vyslechne si názor uživatele, pečovatelky. Přihlíží k případným záznamům v programu Pečovatelka, v případě potřeby zapojuje do spolupráce rodinu či blízké osoby, které uživatel určí. Snaží se o co nejobjektivnější objasnění situace. Jedná-li se o závažnou skutečnost a uživatel si tak přeje, je zavolána Městská policie Černošice. V případě, že je obvinění oprávněné, následují pro pracovníka kárná opatření dle zákoníku práce a trestního zákoníku. V případě, že se prokáže, že je obvinění neoprávněné, je na místě snaha o narovnání vztahů, vysvětlení a objasnění situace, dohoda jak podobné situaci předcházet. O této skutečnosti je sepsán zápis do programu Pečovatelka.

Týraný klient

Jedná se o velmi závažnou situaci, jejíž řešení, prokazování a dokazování je velmi obtížné. Má-li pracovník podezření na týrání uživatele, informuje o situaci vedoucí DPS. Vedoucí uživatele navštíví a situaci s ním konzultuje. Uživateli je poskytnuta podpora, naslouchání, jsou nabízeny možnosti řešení. Se souhlasem uživatele je kontaktován jiný rodinný příslušník, či blízká osoba, která je o situaci informována. Je-li situace závažná, nebo jsou na uživateli patrné známky fyzického násilí, o situaci je informován sociální odbor OSVZ Černošice. O této skutečnosti je sepsán zápis do programu Pečovatelka.

Pečovatelka se nedostaví ke klientovi

Nastane-li situace, že se pracovník ke klientovi bez předchozí omluvy nedostaví, je tento povinen se klientovi omluvit, situaci vysvětlit. Vedoucí DPS zhodnotí objektivní důvody, nedostaví-li se pracovník bez závažných důvodů, je přiměřeně situaci potrestán, jsou mu připomenuta pravidla a povinnost se jimi řídit. S klientem je smlouven nový termín návštěvy, případně oběd co nejrychleji dodán. O této skutečnosti je sepsán zápis do programu Pečovatelka.

Klient odmítá sjednanou péči

Zjistí-li se, že klient nemá zajištěné základní potřeby, je informován vedoucí služby a sociální pracovník. Vedoucí a sociální pracovník uživatele navštíví, situaci zhodnotí, nabídne mu rozšíření služby, společně se pokouší najít řešení, případně zapojí rodinu, nabízí jiné zdroje pomoci (jiné služby, instituce). Odmítá-li klient jakoukoliv péči, snaží se mu sociální pracovník opakovaně vysvětlovat možnosti a důsledky jeho situace, snaží se společně najít optimální řešení tak, aby sám uživatel zhodnotil, co je pro něj vhodné, nabízí možnosti řešení. Klientovi je poskytována podpora v řešení jeho situace. Se souhlasem uživatele je do situace zapojena rodina, případně lékař uživatele či úřad. Tyto strany jsou zapojeny do diskuse o řešení. O této skutečnosti je sepsán zápis do programu Pečovatelka.

Ostatní závažné činy (krádež, požívání drog a výše uvedené)

V těchto případech je vždy povinností pracovníka pečovatelské služby informovat vedoucího služby a Městskou policii Černošice, případně Policii ČR. Tyto záchranné složky určí další postup pro řešení těchto situací. Pracovníci jsou povinni poskytnou součinnost pro objasnění případů.

KRIZOVÁ TELEFONNÍ ČÍSLA

- 150 Hasičský záchranný sbor ČR,
 - 155 Zdravotnická záchranná služba,
 - 158 Policie ČR.
 - 156 Obecní policie
 - 112 Jednotné evropské číslo tísňového volání
- Městské policie Černošice - 606 707 156

Pečovatelská služba Města Černošice – 500 56 80

Miroslav Strejček
vedoucí odboru Dům s pečovatelskou službou

Podpis zaměstnanců pečovatelské služby:

| Jméno | Příjmení | Podpis |
|-------|----------|--------|
|-------|----------|--------|