

Zkvalitnění sociálních služeb Ledax o.p.s., CSS Emausy s.r.o. a Ledax Vysoké Mýto o.p.s.

Registrační číslo projektu

CZ.03.2.63/0.0/0.0/17_071/0007725

Společnost: **Ledax Vysoké Mýto o.p.s.**

Sociální služba: **Pobytová odlehčovací služba**

SQ14 Nouzové a havarijní situace



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Ledax

Standard č. 14
Nouzové a havarijní situace
Pobytová odlehčovací služba

Obsah:

I.	KRITÉRIA	1
II.	MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI	1
III.	NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE	2
IV.	HAVARIJNÍ SITUACE TÝKAJÍCÍ SE BUDOVY	2
V.	NOUZOVÉ SITUACE TÝKAJÍ SE UŽIVATELŮ	10
VI.	NOUZOVÉ SITUACE TÝKAJÍCÍ SE ZAMĚSTNANCŮ DOMOVA	15
VII.	SEZNAM PŘÍLOH	19

I. KRITÉRIA

- a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;
- b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít;
- c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.

II. MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI

Za mimořádnou událost považujeme takovou událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu a činnosti organizace a musí se okamžitě řešit.

Mimořádnou událostí je každá **nouzová situace** (např. napadení agresivním uživatelem, uživatel neotvírá, ...) nebo **havarijní situace** (havárie vody, plynu, uvíznutí ve výtahu, řádění přírodního živlu).

Každý je povinen jednat a chovat se tak, aby svévolně nezapříčinil vznik mimořádné události.

V případě, že nastane mimořádná událost, je každý zaměstnanec povinen poskytnout veškerou pomoc při její likvidaci a minimalizaci škod. Prvořadá je vždy záchrana lidských životů a ochrana zdraví osob.

Každá mimořádná událost se eviduje a vyhodnocuje.

Pracovníci znají postupy při mimořádných situacích – o těchto postupech jsou pravidelně proškolení – BOZP, PO. Nedodržování postupů je chápáno jako porušení pracovně právních předpisů.

III. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Nouzová situace je nebezpečná, nepředvídatelná situace, vyžadující co nejrychlejší řešení (napadení uživatelem, uživatel neotvírá, napadení psem uživatele, úraz uživatele, úraz zaměstnance, uživatel nejevící známky života, ...).

Havarijní situace je situace způsobená náhlou událostí, která vznikla v souvislosti s technickým provozem, či živelnou pohromou a hrozí způsobení škod na zdraví, životě, majetku a životním prostředí (požár, závada na elektroinstalaci, havárie na vodovodním potrubí, povodeň, uvíznutí výtahu, havárie auta, ...).

Příčiny vzniku mimořádných situací mohou být různé.

Mohou být na **straně**:

- uživatele,
- pracovníků,
- poskytovatele,
- třetích osob,
- v důsledku selhání technických zařízení,
- vlivem přírodních živlů,
- kombinací několika příčin.

IV. HAVARIJNÍ SITUACE TÝKAJÍCÍ SE BUDOVY

Postup při vzniku požáru, úniku plynu v Domově nebo v jeho blízkosti

Pracovníci se řídí Požární a poplachovou směrnicí vyvěšenou na každém podlaží u nouzového východu a u výtahu.

- **Hasičský záchranný sbor (HZS) (tel. č. 150), Policie ČR (tel. č. 158), Zdravotnická záchranná služba (tel. č. 155), Integrovaný záchranný systém (tel. č. 112).**
- **Prevence:**
 - školení BOZP a PO,
 - znalost směrnic a pravidel Domova,
 - kontrola a revize elektrických spotřebičů,
 - protipožární dveře, požární schodiště, funkční hasicí přístroje,
 - pravidelný nácvik evakuace osob Domova (1x ročně), který provádí osoba s odbornou způsobilostí.

Postup při výskytu epidemicky závažných onemocnění

- Vrchní sestra zajistí:
 - běžná protiepidemická opatření (hygienu rukou; oděvů; budovy) a jejich dodržování ze strany uživatelů a personálu,
 - zajistí zvýšení desinfekce,
 - označí pokoj/pokoje, kde tato situace nastala,
 - v případě nutnosti vyhlásí zákaz návštěv a informuje návštěvníky formou vývěsky o nastalé situaci,
 - o výskytu příznaků infekčních onemocnění informuje Krajskou hygienickou stanici,
 - vyrozumí ředitele Domova,
 - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře MS.
- Prevence:
 - hygienický provozní řád a jeho dodržování.

Postup při havárii vnitřní kanalizace (prasklé potrubí) na pokoji nebo v koupelně uživatele

- Proškolený pracovník (údržbář, v nočních hodinách zdravotní sestra):
 - uzavře přívod vody na pokoji uživatele, uzávěr vody je společný pro dva pokoje, nachází se v koupelně nad toaletou za plastovými dveřky,
 - seznámí uživatele na pokojích se vzniklou situací,
 - zajistí úklid vody, aby nedošlo k ještě většímu poškození budovy či úrazu,
 - poskytne uživateli potřebné instrukce – např. že může využívat toaletu na patře nebo v koupelně či zajistí přesun uživatele na jiný pokoj dle kapacitních možností Domova,
 - nahlásí technickohospodářskému pracovníkovi, který následně zajistí opravu,
 - informuje ředitele Domova,
 - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře MS.
- Prevence:
 - kontrola a revize vodovodního potrubí nejméně 1x za rok (viz roční plán údržby k nahlédnutí v kanceláři technickohospodářského pracovníka),
 - připevňování poliček a jakákoliv manipulace a vrtání na pokojích a koupelnách provádí vždy proškolený pracovník Domova (údržbář, technickohospodářský pracovník).

Postup při havárii výtahu – nepojízdný malý výtah

- Proškolený pracovník (údržbář, technickohospodářský pracovník, v nepřítomnosti sestry ve službě):
 - zavolá servisní službu (kontakt je uveden na recepci),
 - ve všech patrech výrazně označí výtah,
 - předá informaci o nefunkčnosti výtahu sestře na 1. patře, která informuje pracovníky na ostatních patrech,

- na každém patře pracovníci vyhlásí informaci o poruše výtahu rozhlasem a předají ústně uživatelům,
- servisní služba odstraní závadu,
- informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře MS.
- Prevence:
 - pravidelná kontrola a revize výtahů.

Postup při havárii výtahu – uvíznutí v malém výtahu

- uvízne-li uživatel či pracovník ve výtahu, je nutné využít zvonek (žlutý knoflík se zvonkem, který zmáčkne, aby oznámil problém),
- zmáčknutí knoflíku po dobu nejméně 3 sekundy zajistí spojení s výtahovou firmou, která zajistí odstranění závady.
- Proškolený pracovník (údržbář, technickohospodářský pracovník):
 - zajistí pomocí speciálního klíče přesun do nejbližšího patra a otevření výtahu, aby uživatel i personál mohl vystoupit,
 - servisní firma odstraní závadu,
 - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře MS.
- Prevence:
 - pravidelná kontrola a revize výtahů.

Postup při havárii výtahu – nepojízdný evakuační výtah

- pověřený pracovník (údržbář, technickohospodářský pracovník, v jejich nepřítomnosti zdravotní sestra):
 - zavolá servisní službu (kontakt uveden na recepci),
 - ve všech patrech výrazně označí výtah,
 - předá informaci o nefunkčnosti výtahu sestře na 1. patře, která informuje pracovníky na ostatních patrech,
 - na každém patře pracovníci vyhlásí informaci o poruše rozhlasem a předají ústně uživatelům,
 - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře MS.
- Prevence:
 - pravidelná kontrola a revize výtahu.

Postup při havárii výtahu – uvíznutí v evakuačním výtahu

- uvízne-li uživatel či pracovník ve výtahu, je nutné využít zvonek (žlutý knoflík se zvonkem, který zmáčkne, aby oznámil problém),
- zmáčknutí knoflíku po dobu nejméně 3 sekundy zajistí spojení s výtahovou firmou, která zajistí odstranění závady.
- Údržbář, technickohospodářský pracovník:
 - zajistí pomocí speciálního klíče přesun do nejbližšího patra a otevření výtahu, aby uživatel i personál mohl vystoupit,
 - zavolá servisní službu, která odstraní závadu,
 - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře MS.

- Prevence:
 - pravidelná kontrola a revize výtahu.

Postup při poruše TV příjmu

- Proškolený pracovník (údržbář, technickohospodářský pracovník, v jejich nepřítomnosti zdravotní sestra):
 - zkontroluje jistič, který je umístěn na chodbě na 4. patře (celkem 4 jističe); zelené světlo označuje, že jistič je v pořádku,
 - v případě zjištění závady se jistič pokusí vypnout a zapnout,
 - sestra oznámí závadu technickohospodářskému pracovníkovi,
 - není-li závada na straně Domova, technickohospodářský pracovník zkontaktuje servisní firmu,
 - nastalou situaci oznámí zdravotní sestře na 1. patře, která informuje pracovníky na ostatních patrech,
 - pracovníci na každém patře pracovníci vyhlásí informaci o poruše rozhlasem a informují ústně uživatele,
 - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře MS.
- Prevence:
 - pravidelná kontrola a revize jističů.

Postup při ztrátě klíče od pokoje uživatele

- uživatel nahlásí ztrátu klíče,
- pracovník v přímé péči a sestra ve službě otevřou uživateli za jeho přítomnosti pokoj.
- Pověřený pracovník (technickohospodářský pracovník):
 - předá uživateli v nejbližším pracovním dnu náhradní klíč a zajistí výrobu nového klíče (uživatel hradí cenu nového klíče sociální pracovníci),
 - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře MS.
- Prevence:
 - barevné visačky s čísly klíčů.

Postup při ztrátě klíčů od skříně či trezorů uživatelů – výměna vložky

- uživatel nahlásí ztrátu klíče od skříně nebo trezoru.
- Pověřený pracovník (údržbář, technickohospodářský pracovník):
 - zajistí otevření skříně a trezorů za přítomnosti svědka,
 - následně zajistí výměnu vložky a předá uživateli nové klíče (výměnu vložky a náhradní klíč uživatel hradí),
 - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře MS.
- Prevence:
 - klíče ve dvojím vyhotovení.

Postup při ztrátě klíčů zaměstnanců

- zaměstnanec při ztrátě klíčů od Domova, kanceláří, apod. nahlásí neprodleně nadřízenému pracovníkovi a řediteli Domova ztrátu klíčů,
- **Nadřízený pracovník:**
 - vydá rezervní klíč (zaměstnanec, který klíč ztratil, hradí cenu nového klíče technickohospodářskému pracovníkovi),
 - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře MS.
- **Prevence:**
 - klíče jsou předávány pouze pracovníkům ve službě (zdravotní a pečovatelský personál),
 - dodržování nastavených pravidel v systému klíčů Domova.

Postup při násilném vniknutí cizí osoby nebo osob do budovy Domova

- uživatel či pracovník, který zjistí vniknutí cizí osoby nebo osob do budovy, případně krádež majetku organizace, uživatelů nebo pracovníků nahlásí neprodleně tuto situaci pracovníkovi/nadřízenému pracovníkovi,
- **Pracovník Domova:**
 - vyhne se střetu s pachatelem a ohrožení na životě,
 - v rámci možností ochraňuje životy uživatelů,
 - v rámci možností zajistí ochranu majetku Domova,
 - postupuje tak, aby neporušil stopy po pachateli trestné činnosti,
 - kontaktuje Policii ČR a postupuje dle jejich pokynů,
 - pracovník informuje o události svého nadřízeného pracovníka.
- **Nadřízený pracovník:**
 - postupuje tak, aby neporušil stopy po pachateli trestné činnosti,
 - zamezí vstupu osob na místo činu,
 - zaznamená, kdy a kde k vloupání došlo, rozsah škody na majetku, včetně soupisu věcí, které byly odcizeny, dále také rozsah případných zranění uživatelů či pracovníků Domova,
 - informuje o situaci ředitele Domova,
 - ve spolupráci s personálem uklidní uživatele, v případě potřeby zajistí kontakt s psychologem,
 - kontaktuje údržbáře a ve spolupráci s Policií ČR zabezpečí objekt,
 - dále dle potřeby spolupracuje s Policií ČR,
 - zajistí přijetí doporučených nápravných opatření,
 - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře MS.
- **Prevence:**
 - uzamčení všech přístupových cest do Domova po 22. hodině,
 - aktivace bezpečnostního zařízení pracovníkem noční služby,
 - po dobu noční služby je v pravidelných intervalech prováděna kontrola objektu Domova,
 - uzamčení kanceláří v době nepřítomnosti pracovníků,

- pracovníci Domova si všimají pohybu neznámých osob po areálu zařízení, zjišťují důvod jejich přítomnosti.

Postup při neplánovaném přerušení dodávky vody déle než 4 hodiny

- **Proškolený pracovník (údržbář, v nočních hodinách zdravotní sestra):**
 - zkontroluje hlavní uzávěr vody,
 - pokusí se odstranit závadu dle svých znalostí a možností,
 - zjistí u dodavatele důvod a předpokládanou délku přerušení dodávky vody,
 - přijme nutná opatření dle odhadované délky přerušení dodávky vody (při kratší odstávce zajistí nejnutnější množství pitné vody nákupem, při delším přerušení dodávky zajistí přistavení náhradního zdroje vody),
 - informuje ředitele Domova,
 - nastalou situaci oznámí zdravotní sestře na 1. patře, která informuje pracovníky na ostatních patrech,
 - pracovníci na každém patře vyhlásí informaci rozhlasem a ústně informují uživatele,
 - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře MS.
- **Prevence:**
 - znalost směrnic a pravidel Domova,
 - každý ze zaměstnanců ví, kde se nachází hlavní uzávěr vody,
 - existující a dostupné kontakty na dodavatele energií.

Postup při neplánovaném přerušení dodávky elektřiny déle než 4 hodiny

- **Proškolený pracovník (údržbář, v nočních hodinách zdravotní sestra):**
 - zkontroluje jistič, který je umístěn na chodbě na 4. patře (celkem 4 jističe); zelené světlo označuje, že jistič je v pořádku a funguje,
 - v případě zjištění závady se jistič pokusí vypnout a zapnout,
 - při poruše elektrického spotřebiče ho neprodleně odpojí od přívodu elektrického proudu,
 - příp. provede opravu dle svých znalostí a možností,
 - zajistí nouzové osvětlení jinými zdroji (baterky, čelovky),
 - zjistí u dodavatele důvod a dobu přerušení dodávky elektřiny,
 - přijme nutná opatření dle odhadované délky výpadku elektřiny,
 - sestra oznámí závadu technickohospodářskému pracovníkovi,
 - není-li závada na straně dodavatele elektřiny, pracovník zkontaktuje servisní firmu,
 - informuje ředitele Domova,
 - nastalou situaci oznámí zdravotní sestře na 1. patře, která informuje pracovníky na ostatních patrech,
 - pracovníci na každém patře ústně informují uživatele o situaci,
 - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře MS.
- **Prevence:**
 - pravidelná kontrola a revize jističů,

- dle zákona pravidelné kontroly a revize elektrických rozvodů, elektrických spotřebičů, hromosvodu,
- školení zaměstnanců v BOZP,
- znalost směrnic a pravidel Domova.

Postup při neplánovaném přerušení dodávky tepla v zimní období déle než 8 hodin

- Proškolený pracovník (údržbář, v nočních hodinách zdravotní sestra):
 - sestra oznámí závadu technickohospodářskému pracovníkovi,
 - provede opravdu kotle, případně kontaktuje servisní firmu,
 - nastalou situaci oznámí zdravotní sestře na 1. patře, která informuje pracovníky na ostatních patrech,
 - přijme nutná opatření dle odhadované délky výpadku dodávky tepla,
 - informuje ředitele Domova,
 - pracovníci na každém patře vyhlásí informaci o přerušení dodávky tepla rozhlasem a ústně informují uživatele,
 - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře MS.
- Prevence:
 - pravidelná revize kotelny, kotlů,
 - každý zaměstnanec ví, kde je kotelna a hlavní uzávěry plynu.

Postup při vážném poškození budovy Domova (pád stromu, meteoritu, blesk, zemětřesení, vichřice apod.)

- Službu konající recepce přes den:
 - ohlásí vznik, ložisko a rozsah mimořádné situace,
 - zajistí ošetření případných zranění uživatelů, minimalizuje paniku,
 - zajistí minimalizaci škod na zdraví a majetku uživatelů a Domova,
 - je-li to nutné, přivolá odbornou pomoc dle nastalé situace, do příjezdu pomoci pod vedením zdravotní sestry pomáhá koordinovat průběh evakuace či přesun do nepoškozené části budovy a to za pomoci pracovníků přímé péče,
 - **Hasičský záchranný sbor (HZS) (tel. č. 150), Policie ČR (tel. č. 158), Zdravotnická záchranná služba (tel. č. 155), Integrovaný záchranný systém (tel. č. 112),**
 - ve spolupráci se zdravotní sestrou nejdříve evakuuje uživatele v blízkosti havárie,
 - k evakuaci z vyšších pater využívá evakuační schodiště a evakuační výtah,
 - službu konající zdravotní sestra, která evakuaci koordinuje, určí jednoho zaměstnance, který po celou dobu evakuace dohlíží na uživatele, kteří jsou již evakuováni na parkovišti či zahradě Domova či přesunuti do nepoškozené části budovy,
 - pracovník, který dohlíží na evakuované uživatele, zaškrťává do seznamu mobilních, částečně i zcela imobilních uživatelů ty, kteří již byli evakuováni,
 - po příjezdu HZS nebo jiných záchranných složek se dále evakuace řídí dle jejich pokynů, službu konající zdravotní sestra předá HZS potřebné informace

- a seznam mobilních a částečně i zcela imobilních uživatelů pro potřeby krizových štábů, pro usnadnění průběhu evakuace či přesunu,
- ve spolupráci s vedoucími pracovníky Domova (pokud to situace vyžaduje), zajistí havárií postiženým uživatelům náhradní ubytování, vč. dopravy,
 - kontaktuje technickohospodářského pracovníka, který zajistí opravu budovy,
 - kontaktuje ředitele Domova,
 - zdravotní sestra informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře MS.
- V nočních hodinách (tzn. po uzavření recepce – ohlašovny mimořádné situace) koordinuje průběh nastalé situace včetně evakuace službu konající zdravotní sestra takto:
 - zjistí ohnisko mimořádné situace,
 - pokusí se vlastními silami a možnostmi Domova mimořádnou situaci vyřešit,
 - při zjištění velkého rozsahu mimořádné situace dále přivolá například **Hasičský záchranný sbor (HZS) (tel. č. 150)**, **Policii ČR (tel. č. 158)**, **Zdravotnickou záchrannou službu (tel. č. 155)** či **Integrovaný záchranný systém (tel. č. 112)**,
 - zajistí ošetření případných zranění uživatelů, minimalizuje paniku,
 - zajistí minimalizaci škod na zdraví a majetku uživatelů a Domova,
 - koordinuje evakuaci či přesun mobilních i imobilních uživatelů z ohrožené oblasti za užití označených únikových cest nebo požárního schodiště do bezpečné vzdálenosti od ohniska mimořádné situace či do nepoškozené části budovy, a to za pomoci pracovníků přímé péče,
 - po příjezdu HZS nebo jiných záchranných složek se řídí instrukcemi členů záchranných složek, službu konající zdravotní sestra předá HZS potřebné informace a seznam mobilních a částečně i zcela imobilních uživatelů pro potřeby krizových štábů a pro usnadnění průběhu evakuace,
 - ve spolupráci s vedoucími pracovníky Domova (pokud to situace vyžaduje), zajistí havárií postiženým uživatelům náhradní ubytování, vč. dopravy,
 - kontaktuje technickohospodářského pracovníka, který zajistí opravu budovy,
 - kontaktuje ředitele Domova,
 - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře MS.
 - Prevence:
 - školení BOZP a PO,
 - znalost směrnic a pravidel Domova,
 - sledování aktuálního vývoje počasí v okolí zařízení,
 - sledování zpráv o počasí.

V. NOUZOVÉ SITUACE TÝKAJÍ SE UŽIVATELŮ

Postup při pádu uživatele

- Službu konající pracovník přímé péče (či jakýkoliv jiný pracovník):
 - pokud nalezne uživatele ležícího na zemi a uživatel je schopen se s dopomocí postavit, pracovník uživateli pomůže na postel nebo do křesla; poté přivolá zdravotní sestru, která pokračuje dle pravidel určených níže,
 - pokud si uživatel stěžuje na bolest, myslí si, že není schopen se s dopomocí postavit či je v bezvědomí, pracovník s ním nehýbe a okamžitě přivolá zdravotní sestru; než sestra přijde, pracovník s uživatelem komunikuje.
- Službu konající zdravotní sestra:
 - zkontroluje zdravotní stav uživatele, v případě potřeby provede ošetření, popřípadě přivolá lékařskou pomoc (zajistí ošetření na chirurgické ambulanci, přivolá Zdravotnickou záchrannou službu),
 - zapíše do formuláře Záznam o pádu ve dvojím vyhotovení, jeden založí do dokumentace uživatele, druhý předá přivolané ZZS),
 - zjistí příčiny pádu,
 - dle zjištěné příčiny pádu informaci sdělí pracovníkovi z daného úseku (vrchní sestra, technickohospodářský pracovník, sociální pracovnice, stravovací úsek), který zajistí odstranění příčiny pádu,
 - zdravotní sestra provede zápis o situaci do Cygnusu, kde zaznamená komu, kdy, co se stalo a jak bylo zranění ošetřeno,
 - informuje kontaktní osoby uživatele,
 - informuje ředitele Domova,
 - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do dokumentace uživatele.
- Prevence:
 - kvalitně vypracovaný rizikový plán,
 - stabilní nábytek,
 - pomocná zařízení (chodítka, postranice, madla, protiskluzové podložky, zvýšená WC, hole, doprovod),
 - dobré osvětlení pokojů a chodeb Domova,
 - zajištění odpovídajícího stavu podlahy,
 - odstranění případných překážek,
 - vhodné orientační prvky,
 - maximální bezbariérovost.

Postup při úmrtí uživatele

- vrchní sestra (za její nepřítomnosti zdravotní sestra) kontaktuje ošetřujícího lékaře (mimo pracovní dobu Zdravotnickou záchrannou službu), který oficiálně potvrdí smrt uživatele,
- sociální pracovník okamžitě telefonicky informuje rodinu, případně určeného zástupce uživatele; není-li sociální pracovník k dispozici, informuje rodinu zdravotní sestra,

- zdravotní personál na směně provede úpravu těla (zatlačení očí, fixace brady, úprava polohy těla) a očistu těla, dále zajistí čistou inkontinenční pomůcku, přikrytí těla,
- zdravotní sestra zajistí zápis o úmrtí uživatele do Cygnusu,
- pracovníci postupují dle metodiky postup při úmrtí,
- sociální pracovníci o úmrtí uživatele písemně uvědomí úřad práce, pod který uživatel spadal, a dále příslušnou ČSSZ dle místa trvalého bydliště uživatele,
- ve spolupráci vrchní sestry a sociálních pracovníků probíhají jednání s rodinou uživatele ohledně ukončení pobytu a vyúčtování,
- pokoj uživatele vyklízí rodina do 3 dnů od úmrtí uživatele a to za přítomnosti 1 svědka (zpravidla sociálního pracovníka),
- finanční hotovost, šperky, zlato apod. je uloženo do vyřízení pozůstalosti v trezoru v kanceláři sociálních pracovníků v Domově,
- oznámení o úmrtí je společně s informací o výši hotovosti uživatele na depozitním účtu Domova odesláno na příslušný okresní soud dle místa trvalého bydliště uživatele,
- ze skladového prostoru Domova a z trezoru sociálních pracovníků je vydána pozůstalost pouze na podkladě „Usnesení“, vydaného příslušným okresním soudem.

Postup při ztrátě a poškození majetku uživatele

- službu konající personál nahlásí vzniklou situaci sociálnímu pracovníkovi.
- **Sociální pracovník:**
 - zajistí všechny dostupné informace (přibližný čas, kdy k situaci došlo; dle docházkového systému zjistí, kdo v tomto čase vykonával v Domově službu; kdo má do daných prostor přístup apod.),
 - dle rozsahu škody (nad 5 000 Kč) sociální pracovník, v jeho nepřítomnosti zdravotní sestra, kontaktuje Policii ČR,
 - zajistí pomoc při hledání ztracených věcí,
 - informuje vedoucí Domova a ředitele Domova o nastalé situaci,
 - provede zápis do formuláře MS a založí jej do spisu uživatele.
- **Prevence:**
 - hmotná zodpovědnost zaměstnanců Domova,
 - možnost úschovy cenností do trezoru Domova,
 - možnost využití depozitního účtu k úschově finančních prostředků uživatelů Domova.

Postup při neohlášeném opuštění Domova u dezorientovaných uživatelů

- uživatelé mají možnost volného pohybu po Domově a jeho okolí, personál by měl mít o pohybu uživatelů přehled (uživatelům je v rámci Domácího řádu doporučováno, aby z důvodu vlastní bezpečnosti hlásili službu konajícímu personálu odchod mimo zařízení),

- v případě neohlášeného opuštění prostor Domova dezorientovanými uživateli zahájí službu konající personál aktivity směřující k nalezení takového uživatele, zejména v zájmu jeho osobní bezpečnosti (prověření všech prostor Domova; kontrola nejbližšího okolí, apod.),
 - denní služba předává personálu vykonávajícímu noční službu početní stav uživatelů na každém patře,
 - v případě neohlášené nepřítomnosti uživatele noční služba vyčká 2 hodiny (tedy do 20:30 hodin), zda se uživatel nevrátí,
 - v případě nevrácení se či nenalezení uživatele sociální pracovník, v jeho nepřítomnosti sestra ve službě, přivolá Policii ČR a informuje o vzniklé situaci kontaktní osoby uživatele,
 - informuje ředitele Domova,
 - sociální pracovník provede zápis do formuláře MS a založí jej do spisu uživatele.
- **Prevence:**
 - informování uživatelů o doporučení ohlásit službu konajícímu personálu odchod mimo Domov,
 - nepřetržitá péče – vícesměnný provoz,
 - provoz recepce,
 - uzamykání objektu v nočních hodinách.

Postup při neočekávaných změnách v chování uživatele

- **Personál Domova:**
 - průběžně sleduje chování uživatelů a průběžně ho vyhodnocuje,
 - zjištěné změny průběžně zaznamenává do sociální a zdravotní dokumentace uživatele,
 - na zjištěné změny upozorní vrchní sestru, která dále informuje ošetřujícího lékaře, který doporučí další postup v péči o uživatele,
 - v případě změn neslučitelných s režimem Domova (např. agresivita; výrazné zhoršení zdravotního stavu) konzultuje vrchní sestra s uživatelem a kontaktními osobami uživatele možnost dočasného pobytu uživatele ve specializovaném zařízení.
- **Prevence:**
 - průběžný záznam změn v chování uživatele do sociální a zdravotní dokumentace.

Postup při napadení uživatele uživatelem

- službu konající personál se snaží uklidnit uživatele, vysvětlit jim situaci, snaží se o domluvu a o odvedení pozornosti, vysvětlí uživatelům nestrannost personálu v dané situaci,
- pokud se situace po opakovaných snahách personálu nemění, uživatel je stále agresivní a napadá ostatní uživatele, personál informuje sociálního pracovníka, který v případě nutnosti přivolá Policii ČR,
- sociální pracovník informuje ředitele Domova,

- pokud jsou uživatelé spolubydlíci, personál zajistí v případě možnosti přestěhování do jiného pokoje a o nastalé situaci informuje kontaktní osoby uživatelů,
- službu konající personál informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře MS, který založí do spisu uživatele.
- Prevence:
 - znalost psychického stavu uživatelů,
 - předcházení krizovým situacím (vhodný výběr spolubydlíciho),
 - eliminace negativního myšlení uživatelů (např. prostřednictvím širokého kulturního vyžití; volnočasovými aktivitami apod.).

Postup při porušení vazby uživatele s rodinou

- Personál Domova (ošetřující personál, sociální pracovníci):
 - vede s uživatelem rozhovor týkající se jeho rodiny či blízkých osob,
 - pokud uživatel požádá o pomoc s navázáním vztahů, sociální pracovník osloví rodinné příslušníky uživatele a pokusí se zprostředkovat setkání, kterého se personál Domova dle přání uživatele účastní,
 - v takovém případě personál hraje roli nezávislé osoby, nesoudí, neradí, respektuje přání uživatele, do komunikace zasahuje pouze v případě, kdy může dojít ke zhoršení zdravotního stavu uživatele,
 - personál Domova, který byl při setkání přítomný, informuje sociálního pracovníka a společně zajistí zápis do formuláře MS, který založí do spisu uživatele.
- Prevence:
 - komunikace s uživateli,
 - komunikace s rodinnými příslušníky,
 - možnost celodenních návštěv, vycházek, volného pohybu.

Postup při uzamčení uživatele na pokoji

- každý uživatel má právo na soukromí, personál je s tímto srozuměn a toto právo respektuje (klepe na dveře; čeká na vyzvání ke vstupu apod.),
- pokud je však uživatel na pokoji uzamčen, neotevřít a je nutné se k němu dostat (podání léků; obava o zdraví uživatele apod.) má zdravotní sestra u sebe klíč, kterým lze pokoj otevřít,
- zdravotní sestra a svědek otevřou pokoj uživatele,
- zdravotní sestra poté informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře MS, který založí do spisu uživatele.
- Prevence:
 - znalost zvyklostí uživatele,
 - komunikace s uživateli,
 - dodržování nastavených pravidel v systému klíčů v Domově.

Postup při závažném porušování hygienických zásad ze strany uživatele

- každý uživatel je povinen řídit se Vnitřními pravidly Domova,

- pokud uživatel nedodržuje základní hygienické zásady a svým jednáním obtěžuje okolí, je na toto porušování řádu upozorněn sociálním pracovníkem,
- sociální pracovník zajistí zápis do formuláře MS a založí jej do spisu uživatele,
- pokud je uživatel opakovaně napomínán a byl na porušování hygienických zásad písemně upozorněn (v průběhu 3 měsíců předcházejících tomuto porušení), lze jeho pobyt v Domově ukončit.
- Prevence:
 - seznamování uživatelů s Vnitřními pravidly Domova,
 - komunikace s uživateli,
 - komunikace s rodinnými příslušníky,
 - hygienický provozní řád a jeho dodržování.

Postup při poškození majetku Domova uživatelem

- službu konající personál nahlásí vzniklou situaci sociálnímu pracovníkovi.
- Sociální pracovník:
 - zajistí všechny dostupné informace (přibližný čas, kdy k situaci došlo; zda byla přítomna další osoba; co se stalo, apod.),
 - informuje ředitele Domova,
 - dle rozsahu škody (nad 5 000 Kč) kontaktuje Policii ČR,
 - náhradu škody poté řeší s uživatelem a jeho kontaktní osobou,
 - zajistí zápis do formuláře MS a založí jej do spisu uživatele.
- Prevence:
 - znalost psychického stavu uživatelů,
 - předcházení krizovým situacím,
 - eliminace negativního myšlení uživatelů.

Postup při pokusu o sebevraždu uživatele či při dokonané sebevraždě uživatele

- pokud je uživatel či pracovník svědkem sebevraždy uživatele, okamžitě přivolá pomoc (telefonem, křikem, doběhnutím).
- Pracovník v přímé péči:
 - vyhodnotí zdravotní stav uživatele,
 - poskytne uživateli první pomoc,
 - v případě potřeby zavolá Zdravotnickou záchrannou službu a Policii ČR,
 - informuje zdravotní sestru.
- Zdravotní sestra:
 - informuje ředitele Domova,
 - dle závažnosti situace informuje zákonného zástupce, opatrovníka nebo rodinné příslušníky,
 - získává informace od uživatelů a ostatních pracovníků za účelem zjištění příčiny situace,
 - po vyhodnocení situace v případě potřeby přijme nápravná opatření,
 - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře MS.
- Prevence:

- pracovníci v přímé péči/klíčovní pracovníci znají zdravotní stav uživatelů a v případě potřeby konzultují změny se zdravotní sestrou/lékařem/docházejícím psychiatrem,
- pracovníci v přímé péči se sledují změny ve zdravotním stavu uživatelů, sledují změny nálad a postupují dle pokynů lékaře,
- pracovníci se snaží odhadnout možnost nebezpečného sebedestruktivního chování, či případného pokusu o sebevraždu,
- v případě souhlasu uživatele se mu pracovníci snaží pomoci a vyhledají odpovídající odbornou pomoc,
- častější kontroly u rizikového uživatele,
- rizikové situace jednotlivých uživatelů jsou analyzovány a pravidelně vyhodnocovány v rizikových plánech v rámci individuálního plánování,
- pracovníci přímé péče se dle možností vzdělávají a zúčastňují odborných seminářů k danému tématu.

Postup při agresivním chování návštěvníka Domova

- službu konající personál se snaží návštěvníka uklidnit, vysvětlit mu situaci, snaží se o domluvu,
 - pokud se situace po opakovaných snahách personálu nemění, návštěvník je stále agresivní a napadá pracovníky či uživatele, personál informuje sociálního pracovníka, který v případě nutnosti přivolá Policii ČR,
 - sociální pracovník informuje ředitele Domova,
 - službu konající personál informuje o situaci sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře MS.
- **Prevence:**
 - komunikační dovednosti a asertivní jednání pracovníků Domova,
 - pravidelné vzdělávání v této problematice.

VI. NOUZOVÉ SITUACE TÝKAJÍCÍ SE ZAMĚSTNANCŮ DOMOVA

Postup při úrazu zaměstnance

- **Službu konající zdravotní personál:**
 - zajistí poskytnutí první pomoci a poskytnutí další případné pomoci, v závažnějších případech zajistí přivolání lékaře,
 - v závažnějších případech okamžitě seznámí vrchní sestru se situací,
 - zjistí příčinu úrazu,
 - pracovník daného úseku (technickohospodářský, vrchní sestra, sociální pracovník) zajistí odstranění příčiny úrazu,
 - nadřízený pracovník zajistí zápis o pracovním úrazu do Knihy pracovních úrazů, která je k dispozici u vedoucího úseku,
 - pracovník vždy informuje o úrazu svého nadřízeného pracovníka a personální oddělení,

- vyžaduje-li pracovní úraz výplatu nemocenských dávek, provede příslušný pracovník Záznam o pracovním úrazu, který společně s rozhodnutím o pracovní neschopnosti (tzv. neschopenkou) předá mzdové účetní k dalšímu zpracování,
 - dále se způsob evidence hlášení a zasílání záznamu o úraze řídí nařízením vlády č. 494/2001 Sb. ve znění pozdějších předpisů,
 - vedoucí úseku informují ředitele Domova o vážných úrazech svých podřízených pracovníků,
 - pracovník mající v kompetenci zápisy do Knihy pracovních úrazů 1x ročně informuje ředitele Domova nebo garanta kvality o počtu úrazů v Domova a druhu úrazů.
- **Prevence:**
 - pravidelná školení BOZP a PO,
 - minimalizace možných příčin úrazu (suché čisté podlahy; odstranění překážek na pracovišti apod.),
 - poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čistících a dezinfekčních prostředků v souladu s nařízením vlády č. 495/2001 Sb.,
 - poskytování pracovních oděvů a obuvi.

Postup při slovním či fyzickém napadení pracovníka uživatelem

- napadený pracovník se snaží uživatele slovně uklidnit a odvést jeho pozornost,
 - zároveň je nutné, aby se pracovník vyhnul jakémukoliv kritizování tohoto uživatele,
 - pracovník se snaží dostat k únikové cestě a zavolat na pomoc dalšího pracovníka,
 - v případě nutnosti se pracovník může adekvátně bránit fyzickými úchopy,
 - o situaci je okamžitě informován sociální pracovník,
 - pokud se situace po opakovaných snahách personálu nemění, uživatel je stále agresivní, sociální pracovník přivolá Policii ČR,
 - o celé situaci je informován ředitel Domova,
 - napadený pracovník ve spolupráci se sociálním pracovníkem provede zápis do formuláře MS a ten jej poté založí do spisu uživatele.
- **Prevence:**
 - nácvik jednání s agresivními uživateli,
 - znalost psychického stavu uživatelů,
 - předcházení krizovým situacím, eliminace negativního myšlení uživatelů (např. prostřednictvím širokého kulturního vyžití; volnočasovými aktivitami apod.).

Postup při nedostatku personálu

- kapacita personálu Domova odpovídá kapacitě uživatelů,
- v případě neočekávaného nedostatku personálu z důvodu nemoci apod., zajistí vrchní sestra nebo sociální pracovnice (nadřízený pracovník svého úseku) adekvátní náhradu personálu prostřednictvím brigádníků (dohoda o pracovní činnosti; dohoda o provedení práce) či osob zaměstnaných na dobu určitou.

- Prevence:
 - rozpis služeb na 1 měsíc dopředu,
 - seznam osvědčených brigádníků.

Postup při havárii služebního vozidla přepravujícího zaměstnance nebo uživatele s poškozením zdraví osob

- Pracovníci Domova:
 - zastaví vozidlo,
 - zajistí poskytnutí první pomoci zraněným uživatelům a pracovníkům,
 - v případě potřeby přivolají Zdravotnickou záchrannou službu a postupují dle jejich pokynů,
 - přivolají Policii ČR,
 - označí místo havárie,
 - snaží se uklidnit ostatní uživatele, minimalizují paniku,
 - sepíše záznam o dopravní nehodě (formulář ve služebním vozidle), zajistí potřebné podpisy zúčastněných osob,
 - zajistí náhradní dopravu,
- po návratu do Domova o situaci informují sociálního pracovníka, který:
 - informuje zákonné zástupce uživatelů, jejich opatrovníky či rodinné příslušníky,
 - informuje ředitele Domova,
 - zajistí zápis do formuláře MS.
- Prevence:
 - služební vozidla mají všechny potřebné kontroly a jsou v dobrém technickém stavu,
 - služební vozidlo využívají pouze osoby s referenčními zkouškami.

Postup při situaci, když se pracovník nedostaví do práce

- pokud v daný den slouží více pracovníků, pokusí se s nepřítomným spojit, převezmou službu za něho a informují nadřízeného,
- nedostaví-li se pracovník do zaměstnání, informuje o své nepřítomnosti nadřízeného,
- nadřízený pracovník zajistí náhradu personálu prostřednictvím brigádníků (dohoda o pracovní činnosti; dohoda o provedení práce), osob zaměstnaných na dobu určitou či z ostatních pracovníků či brigádníků.
- Prevence:
 - rozpis služeb na 1 měsíc dopředu,
 - seznam osvědčených brigádníků.

Postup při situaci, kdy pracovník pracuje pod vlivem alkoholu či jiné návykové látky

- Přímý nadřízený:
 - vykoná zkoušku na přítomnost alkoholu či jiné návykové látky v těle (je-li u pracovníka podezření, že pracuje pod vlivem alkoholu či jiné návykové látky),

- pracovník je povinen se této zkoušce podrobit,
 - pokud pracovník dechovou zkoušku bez vážných důvodů odmítne, porušuje povinnosti vyplývající z právních předpisů (zákoník práce),
 - uvede-li pracovník vážné důvody, které mu brání podrobit se zkoušce či nelze-li zkoušku vykonat, má zaměstnavatel právo požadovat, aby se podrobil lékařskému vyšetření ke zjištění, zda není pod vlivem alkoholu či jiné návykové látky,
 - pokud je přítomnost látky v těle pracovníka potvrzena, je pracovník povinen ihned pracoviště opustit a směna je počítána jako absence,
 - situace je považována za hrubé porušení pracovních povinností a je důvodem pro ukončení pracovního poměru,
 - informuje o výsledku ředitele Domova,
 - provede zápis do formuláře MS.
- Prevence:
 - pravidelná školení BOZP,
 - zákaz požívání alkoholu nebo jiných návykových látek na pracovišti v době, kdy pracovník pobývá v prostorách zařízení (tj. i mimo pracovní dobu),
 - namátkové kontroly na přítomnost alkoholu či jiných návykových látek.

Postup při nedovoleném použití opatření omezující pohyb

- Pracovník, který neoprávněné použití opatření omezující pohyb zjistí, neprodleně informuje nadřízeného pracovníka, který:
 - okamžitě sjedná nápravu a omluví se uživateli,
 - vyjasní si s pracovníkem situaci, proč k takovému jednání došlo, napomene a upozorní pracovníka, který pochybil a znovu ho seznámí s pravidly Domova,
 - dle závažnosti situace jsou přijata příslušná nápravná opatření a je stanovena sankce,
 - informuje rodinné příslušníky či blízkou osobu uživatele,
 - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře MS.
- Prevence:
 - znalost SQSS č. 2 (konkrétně práv uživatelů, potenciálně problémových oblastí porušování práv uživatelů, postupů při používání opatření omezující pohyb uživatelů),
 - vybavení uživatelů potřebnými kompenzačními pomůckami (invalidní vozíky, hole, berle, chodítka, tříkolky a čtyřkolky, hrazdy nad postelí),
 - pravidelná kontrola kvality poskytovaných služeb,
 - komunikace s uživateli, vzájemný dialog, informování uživatelů za jakých okolností a situací může být použito opatření omezující pohyb,
 - snaha a zájem o co nejpřirozenější prostředí (dostatečné soukromí, individuální přístup a vhodná denní náplň),
 - pravidelná evidence opatření omezující pohyb (formulář Restriktivní postupy).

VII. SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Formulář Mimořádná situace

Příloha č. 2: Telefonní čísla pro mimořádné situace

Příloha č. 3: Uživatelská verze mimořádných situací

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zapsala	Mgr. Kateřina Soukupová	Garant kvality	23. 10. 2019	
Schválila	Ing. Irena Lavická	Ředitelka	23. 10. 2019	