

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 o.p.s.**

Sociální služba: **Osobní asistence**

SQ14 Nouzové a havarijní situace



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Ledax

Standard č. 14
NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE
Osobní asistence Ledax o.p.s.

Obsah

I. Význam standardu	1
II. Kritéria SQSS č. 14 stanovená zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách	1
III. Mimořádné události	1
IV. Nouzové a havarijní situace	2
V. Postupy při nouzových situacích	3
VI. Postupy při havarijních situacích	7
VII. Přílohy	9

I. Význam standardu

Směrnice standardu kvality sociálních služeb č. 14 (dále jen „SQSS“) definuje nouzové a havarijní situace a postup pracovníků při těchto mimořádných událostech. Jsou zde také uvedeny příklady mimořádných situací.

II. Kritéria SQSS č. 14 stanovená zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

- 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.

III. Mimořádné události

Mimořádnou událostí je každá nouzová nebo havarijní situace, která nastane v rámci poskytování služby. Jedná se o takovou událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu poskytování služby a činnosti organizace a musí se okamžitě řešit.

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

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

Osobní asistence Ledax o.p.s. stanovila pro pracovníky jasné postupy, jak v konkrétních situacích postupovat nebo jim předcházet. Pracovníci vědí, jak mají postupovat při mimořádných situacích, o konkrétních postupech jsou pravidelně proškolení v rámci pravidelných porad a také v rámci školení Bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a Požární ochrany (dále jen „BOZP a PO“). Nedodržování stanovených postupů je chápáno jako porušení pracovně právních předpisů.

Každá mimořádná událost je pracovníky evidována a vyhodnocována. Pracovník je povinen vždy provést zápis o proběhlé mimořádné situaci, a to neprodleně, jakmile to situace dovolí. Pracovník provede zápis do Záznamu mimořádné situace, viz příloha č. 1.

IV. Nouzové a havarijní situace kritérium a)

Nouzová situace je nebezpečná, nepředvídatelná situace, vyžadující co nejrychlejší ukončení, jedná se např. o napadení pracovníka uživatelem, uživatel neotvírá, napadení pracovníka psem uživatele, úraz uživatele, úraz pracovníka, uživatel nejevící známky života, apod.

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. Jedná se např. o požár, závadu na elektroinstalaci, havárii na vodovodním potrubí, povodeň, uvíznutí výtahu, havárii auta apod.

Příčiny vzniku nouzových a havarijních situací mohou být na straně/v důsledku:

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

Pro zabezpečení nejúčinnějšího a nejrychlejšího řešení nouzových a havarijních situací jsou stanovena pravidla pro řešení těchto situací, podle kterých postupují všichni pracovníci společnosti Ledax o.p.s.

Pracovníci byli seznámeni s těmito postupy řešení nouzových a havarijních situací a dodržují je v praxi.

V. Postupy při nouzových situacích kritérium b)

1. Zdravotní indispozice nebo náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatele služeb

Prevence:

- pracovník při běžném poskytování služby vždy vizuálně kontroluje uživatele,
- pracovník zná základní informace o uživateli (jak žije, s kým žije, co to trápí, co ho těší, co má rád, jaké má zdravotní potíže, jaké používá kompenzační pomůcky, apod.).

Řešení:

- pravidelná školení první pomoci pro pracovníky,
- pracovník zavolá na telefonní číslo 112 nebo 155 a současně uživateli poskytuje první pomoc,
- vyčká do příjezdu Zdravotnické záchranné služby,
- pracovník neprodleně kontaktuje rodinné příslušníky nebo jiné kontaktní osoby uživatele,
- pracovník informuje o nastalé situaci nadřízeného pracovníka,
- pracovník provede záznam do individuálního plánu konkrétního uživatele (dále jen „IP“).

2. Úraz uživatele služeb

Prevence:

- pracovník při běžném poskytování služby vždy vizuálně kontroluje uživatele,
- pracovník zná základní informace o uživateli (jak žije, s kým žije, co to trápí, co ho těší, co má rád, jaké má zdravotní potíže, jaké používá kompenzační pomůcky, apod.),
- poskytování činností a úkonů služby dle Metodiky činností Osobní asistence Ledax o.p.s.

Řešení:

- pravidelná školení první pomoci pro pracovníky,
- pracovník poskytne uživateli první pomoc,
- pracovník zhodnotí vážnost úrazu dle charakteru úrazu, vzniklého zranění a případně vyjádření samotného uživatele,
- v případě závažného nebo potencionálně závažného úrazu (např. úder do hlavy) pracovník přivolá Zdravotnickou záchrannou službu,
- vyčká do příjezdu Zdravotnické záchranné služby,
- pracovník neprodleně kontaktuje rodinné příslušníky nebo jiné kontaktní osoby uživatele,
- v případě, že úraz není vážný, se domluví s uživatelem na dalším postupu, např. další ošetření úrazu, návštěva lékaře, sledování změn u úrazu atp.,
- pracovník informuje o nastalé situaci nadřízeného pracovníka,
- pracovník provede záznam do IP konkrétního uživatele.

3. Nalezení uživatele, který nejeví známky života

Prevence:

- pracovník při běžném poskytování služby vždy vizuálně kontroluje uživatele,

- pracovník zná základní informace o uživateli (jak žije, s kým žije, co to trápí, co ho těší, co má rád, jaké má zdravotní potíže, jaké používá kompenzační pomůcky, apod.).

Řešení:

- pravidelná školení první pomoci pro pracovníky,
- pracovník neprodleně zavolá na telefonní číslo 112 nebo 155,
- pracovník vyčká do příjezdu Zdravotnické záchranné služby,
- pracovník neprodleně kontaktuje rodinné příslušníky nebo jiné kontaktní osoby uživatele,
- pracovník informuje o nastalé situaci nadřízeného pracovníka,
- pracovník provede záznam do IP konkrétního uživatele.

4. Slovní či fyzické napadení pracovníka uživatelem**Prevence:**

- pravidelná školení pracovníků v této oblasti,
- pracovník zná základní informace o uživateli (jak žije, s kým žije, co to trápí, co ho těší, co má rád, jaké má zdravotní potíže, jaké používá kompenzační pomůcky, apod.),
- pracovník předchází vzniku konfliktních situací.

Řešení:

- pracovník uživateli neoponuje, neprovokuje ho a snaží se ho chápajícím a klidným způsobem uklidnit,
- pokusí se změnit téma od tématu nebo události, která v uživateli vyvolala agresivní chování,
- pokud se nedaří agresi utlumit, pracovník vyzve uživatele, aby neprodleně zanechal tohoto jednání, nebo bude poskytování služby ukončeno,
- v případě fyzického napadení má pracovník právo na přiměřenou obranu a brání se běžnými prostředky jako při jakémkoliv jiném napadení (volání o pomoc, útěk, zavolání Policie ČR),
- pokud uživatelův stav vyžaduje ošetření či hospitalizaci, přivolá pracovník Zdravotnickou záchrannou službu, případně Policii ČR,
- pracovník informuje o nastalé situaci nadřízeného pracovníka,
- pracovník provede záznam do IP konkrétního uživatele.

5. Ohrožení pracovníka domácím zvířetem uživatele**Prevence:**

- sociální pracovník zjistí potenciální ohrožení zvířetem v rámci sociálního šetření u uživatele,
- kontrola očkovacího průkazu zvířete sociálním pracovníkem,
- uživatel zajistí zvíře při očekávání příchodu pracovníka.

Řešení:

- v případě ohrožení pracovníka pracovník odmítne poskytnutí služby/úkonu a odejde.

6. Uživatel je pod vlivem návykových látek**Prevence:**

- pravidelná školení pracovníků v této oblasti,

- pracovník při běžném poskytování služby vždy vizuálně kontroluje uživatele,
- pracovník zná základní informace o uživateli (jak žije, s kým žije, co to trápí, co ho těší, co má rád, jaké má zdravotní potíže, jaké používá kompenzační pomůcky, apod.),
- pracovník předchází vzniku konfliktních situací.

Řešení:

- pravidelná školení první pomoci pro pracovníky,
- pokud uživatelův stav vyžaduje ošetření či hospitalizaci, aby nedošlo k poškození jeho zdraví, přivolá pracovník Zdravotnickou záchrannou službu,
- v případě, že uživatelův stav objektivně brání poskytnutí služby, vysvětlí pracovník uživateli, proč nemůže poskytnout nasmlouvanou službu,
- pracovník navrhne jiný termín pro poskytnutí služby,
- pracovník informuje o nastalé situaci nadřízeného pracovníka,
- pracovník provede záznam do IP konkrétního uživatele.

7. Uživatel i přes domluvenou schůzku neotevřít**Prevence:**

- pracovník při běžném poskytování služby vždy vizuálně kontroluje uživatele,
- pracovník zná základní informace o uživateli (jak žije, s kým žije, co to trápí, co ho těší, co má rád, jaké má zdravotní potíže, jaké používá kompenzační pomůcky, apod.).

Řešení:

- pracovník opakovaně zkusí všechny možnosti kontaktu s uživatelem (zvonění, bouchání na dveře, okno, volání na mobilní telefon uživatele atp.),
- zavolá rodinnému příslušníkovi uživatele či jiné kontaktní osobě,
- pokusí se zjistit další informace např. od sousedů,
- v případě, že další osoby potvrdí, že uživatel by se měl nacházet doma, domluví se s rodinnými příslušníky či blízkými osobami na dalším postupu (vyčkání, přivolání Policie ČR k otevření bytu),
- v případě přivolání Policie ČR postupuje dle jejich pokynů,
- pracovník informuje o nastalé situaci nadřízeného pracovníka,
- pracovník provede záznam do IP konkrétního uživatele.

8. Úraz pracovníka při výkonu práce**Prevence:**

- pracovník poskytuje činnosti a úkony dle Metodiky činností Osobní asistence Ledax o.p.s.,
- pracovník dodržuje pravidla bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a používá při poskytování služby ochranné pracovní pomůcky.

Řešení:

- pracovník je povinen neprodleně vyhledat lékařské ošetření,
- pracovník informuje o nastalé situaci nadřízeného pracovníka,
- pracovník vyplní formulář Záznam pracovního úrazu.

9. Poškození majetku uživatele

Prevence:

- pracovník poskytuje činnosti a úkony dle Metodiky činností Osobní asistence Ledax o.p.s.,
- pracovník dodržuje pravidla bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a používá při poskytování služby ochranné pracovní pomůcky,
- pracovník naslouchá uživateli a respektuje jeho přání týkající se např. úklidu.

Řešení:

- pokud dojde při poskytování služeb v uživatelově domácnosti k poškození majetku uživatele pracovníkem, sepiše pracovník o této situaci záznam, který uživatel podepíše,
- pracovník je odpovědný za škodu, ke které v domácnosti uživatele dojde pracovníkovým zaviněním,
- pracovník informuje o nastalé situaci nadřízeného pracovníka.

10. Podezření, že by v domácnosti uživatele služeb mohlo docházet k domácímu násilí či jiné formě zneužívání

Prevence:

- pravidelná školení pracovníků v této problematice,
- pracovník poskytuje činnosti a úkony dle Metodiky činností Osobní asistence Ledax o.p.s.,
- pracovník dodržuje pravidla bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a používá při poskytování služby ochranné pracovní pomůcky.
- pracovník naslouchá uživateli, přistupuje k uživateli a jedná s uživatelem empaticky a snaží se o správné porozumění sdělovaných informací.

Řešení:

- pracovník vyrozumí o situaci sociálního pracovníka,
- sociální pracovník navštíví uživatele služeb a provede sociální šetření,
- pokud po této návštěvě podezření trvá, sociální pracovník oznámí podezření na spáchání trestného činu na Policii ČR a kontaktuje příslušný odbor sociálních věcí.

11. Sexuální obtěžování pracovníka uživatelem, obnažování uživatele

Za sexuální obtěžování jsou považovány nevhodné narážky, dotyky či posunky ze strany uživatele, sledování pornografie v přítomnosti pracovníka, pokus o políbení pracovníka.

Prevence:

- pracovník při poskytování služby nosí pracovní oděv,
- pracovník respektuje intimitu při provádění úkonů např. při provádění osobní hygieny,
- pracovník poskytuje činnosti a úkonů dle Metodiky činností Osobní asistence Ledax o.p.s.

Řešení:

- v případě sexuálního obtěžování uživatelem může pracovník odmítnout provést sjednaný úkon,
- pracovník informuje o nastalé situaci nadřízeného pracovníka,
- pracovník provede záznam do IP konkrétního uživatele,
- připomenutí vnitřních pravidel uživateli,

- v případě potřeby nadřízený pracovník pověří poskytováním služby u uživatele jiného pracovníka,
- při třetím porušení pravidel dochází k ukončení Smlouvy o poskytování osobní asistence.

12. Uživatel obviní pracovníka z krádeže

Prevence:

- sociální pracovník při sociálním šetření a při uzavírání Smlouvy o poskytování osobní asistence seznámí uživatele s vnitřními pravidly osobní asistence a s průběhem jednotlivých činností a úkonů, které mu budou poskytovány,
- sociální pracovník seznámí uživatele s jeho právy a povinnostmi, stejně tak s právy a povinnostmi pracovníka,
- pracovník neprovádí úkon v bytě uživatele, pokud uživatel není přítomen,
- pracovník provádí činnosti dle Metodiky činností Osobní asistence Ledax o.p.s.

Řešení:

- nadřízený pracovník vyslechne obě strany a zhodnotí situaci,
- situaci mj. vždy řeší jako stížnost uživatele,
- v případě oslovení pracovníků osobní asistence Policií ČR pracovníci poskytnou součinnost a spolupracují.

13. Nedostatek pracovníků v sociálních službách poskytujících osobní asistenci a sociálních pracovníků

Prevence:

- vedoucí střediska plánuje dovolené pracovníků s dostatečným časovým předstihem,
- existuje seznam kontaktů pro případ potřeby zástupu,
- vedoucí střediska efektivně plánuje činnosti pracovníků v sociálních službách.

Řešení:

- omezení poskytování vybraných služeb uživatelům na nezbytně dlouhou dobu,
- zastoupení pracovníka v sociálních službách sociálním pracovníkem/vedoucí střediska,
- oslovení kontaktů pro případ potřeby zástupu,
- zajištění zástupu z jiného střediska,
- informování uživatelů telefonicky, při osobním kontaktu pracovníků s uživateli nebo formou elektronické pošty.

VI. Postupy při havarijních situacích kritérium b)

1. Situace, kdy je cítit plyn

Prevence:

- pravidelná školení pracovníků v BOZP a PO,
- u uživatelů, u kterých je větší pravděpodobnost vzniku havarijní situace pracovník nabídne rozšíření služby (např. pomoc při přípravě jídla a pití), případně kontaktuje rodinu, přátele či známé a informuje je o této situaci.

Řešení:

- pracovník ověří v bytě či domě své podezření, vypne spotřebiče a uzávěr plynu, upozorní na tuto skutečnost uživatele služeb a sousedy,
- telefonicky kontaktuje telefonní číslo 112,
- pokud je to možné, zařídí evakuaci uživatele či dalších osob a dbá pokynů zasahujících odborníků,
- pracovník informuje o nastalé situaci nadřízeného pracovníka,
- pokud se jednalo o havarijní situaci v domácnosti uživatele, pracovník provede zápis do IP dotčeného uživatele.

2. Požár**Prevence:**

- pravidelná školení pracovníků v BOZP a PO,
- u uživatelů, u kterých je větší pravděpodobnost vzniku havarijní situace pracovník nabídne rozšíření služby (např. pomoc při přípravě jídla a pití), případně kontaktuje rodinu, přátele či známé a informuje je o této situaci.

Řešení:

- malý požár pracovník hasí dostupnými prostředky,
- pracovník použije hasicí přístroj v závislosti na povaze požáru (dle požární směrnice v místě),
- pracovník má vždy u sebe služební telefon,
- pracovník přivolá hasiče na telefonním čísle 150,
- v případě potřeby pracovník evakuuje ohrožené osoby do bezpečné vzdálenosti a vždy dbá na své vlastní bezpečí,
- pracovník informuje o nastalé situaci nadřízeného pracovníka,
- pokud se jednalo o požár v domácnosti uživatele, pracovník provede zápis do IP dotčeného uživatele.

3. Výpadek elektřiny, vody, tepla, únik vody, porucha elektrického spotřebiče**Prevence:**

- pravidelná školení pracovníků v BOZP a PO.

Řešení:

- pracovník volá složky integrovaného záchranného systému,
- pracovník provede dle možností akutní opatření (uzavře přívod vody, odpojí elektrický spotřebič od přívodu elektrického proudu, uzavře přívod elektrického proudu),
- pracovník posoudí vážnost nastalé situace vzhledem k možnosti ohrožení zdraví či majetku uživatele a k možnosti poskytování osobní asistence v dané situaci,
- v případě potřeby přivolá odbornou pomoc, příp. kontaktuje vedoucí osobní asistence/sociálního pracovníka, aby tak učinili,
- domluví se s uživatelem na dalším postupu poskytování služby,
- pracovník informuje o nastalé situaci nadřízeného pracovníka,
- pokud se jednalo o havarijní situaci v domácnosti uživatele, pracovník provede zápis do IP dotčeného uživatele.

4. Autohavárie pracovníka

Prevence:

- pravidelná školení pracovníků řidičů,
- dodržování zákonem stanovených přestávek v práci,
- pravidelné kontroly technického stavu služebních automobilů,
- příprava trasy vždy před započítáním jízdy.

Řešení:

- v případě zranění účastníka nehody pracovník poskytne první pomoc,
- přivolá Zdravotnickou záchrannou službu a vyčká u zraněného účastníka nehody do příjezdu zdravotníků,
- pracovník kontaktuje Policii ČR,
- pracovník si oblékne reflexní vestu a označí nehodu výstražným trojúhelníkem,
- pracovník informuje o nastalé situaci nadřízeného pracovníka,
- pracovník v případě potřeby kontaktuje uživatele služeb, kterým nebude schopen poskytnout službu.

5. Uživatel uvízne ve výtahu

Prevence:

- řádné seznámení nájemníků (uživatelů osobní asistence) s užíváním výtahu je v kompetenci správce budovy,
- pokud má uživatel služby z jízdy výtahem obavy, je mu doporučeno, aby dle možností měl vždy doprovod (rodina, soused, případně i pracovník v sociálních službách).

Řešení:

- pracovník bez prodlení kontaktuje servisní firmu.

Kontakty na složky integrovaného záchranného systému:

158	Policie ČR
150	Hasiči
155	Zdravotnická záchranná služba
112	Tísňová linka

VII. Přílohy

Příloha č. 1: Záznam mimořádné situace

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zpracoval	Mgr. Michaela Andrlíková	Garant kvality služby	25. 2. 2019	
Schválil	Ing. Irena Lavická	Ředitelka společnosti Ledax o.p.s.	28. 2. 2019	
Určeno pro	pracovníky Osobní asistence Ledax o.p.s.			