

# 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: **CSS Emausy s.r.o.**

Sociální služba: **Domov pro seniory**

**SQ14 Nouzové a havarijní situace**



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

**Ledax**

Standard č. 14  
**NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE VE SLUŽBĚ  
DOMOV PRO SENIORY**

Centrum sociálních služeb Emausy s.r.o.

### Obsah

I. Význam standardu	1
II. Kritéria	1
III. Mimořádné události	1
IV. Nouzové a havarijní situace	2
V. Havarijní situace týkající se CSSE a postupy jejich řešení	2
VI. Nouzové situace týkající se uživatelů a postupy při jejich řešení	10
VII. Nouzové situace týkající se pracovníků a postupy jejich řešení	16
VIII. Seznam příloh	19

### I. Význam standardu

Standard kvality sociální služby Domov pro seniory č. 14 definuje nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním služby a postup pracovníků při jejich řešení. Jsou zde také uvedeny příklady mimořádných situací.

### II. Kritéria

- Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení.
- 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.
- Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.

### III. Mimořádné události

**Mimořádnou událostí** je každá **nouzová situace** nebo **havarijní situace**, která nastane v rámci poskytování služby a která zásadně vybočuje z běžného provozu a činnosti 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.

Domov pro seniory má pro pracovníky stanovené jasné postupy, jak v konkrétních situacích postupovat, nebo jim předcházet. Pracovníci vědí, jak mají při mimořádných situacích postupovat, 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 předpisů je chápáno jako porušení pracovněprávních předpisů.

Každá mimořádná událost je pracovníky evidována a vyhodnocována. Pověřený 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**

**Nouzová situace** je nebezpečná, nepředvídatelná situace, vyžadující co nejrychlejší ukončení, jedná se např. o napadení pracovníka uživatelem, napadení uživatele uživatelem, úraz uživatele, úraz pracovníka, nalezení uživatele nejevícího 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, havárie 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,
- kombinace několika příčin.

Pro zabezpečení nejúčinnějšího a nejrychlejšího řešení nouzových a havarijních situací jsou stanovena pravidla pro řešení těchto situací, podle kterých postupují všichni pracovníci služby. Pracovníci byli s těmito postupy řešení seznámeni a dodržují je v praxi.

#### **V. Havarijní situace týkající se CSS Emausy a postupy jejich řešení**

##### **1. Požár, úniku plynu v CSS Emausy nebo v jeho blízkosti**

**Prevence:**

- pravidelná školení pracovníků v oblasti BOZP a PO,
- znalost směrnic a pravidel CSS Emausy (dále jen „CSSE“),
- pracovníci vědí, kde naleznou potřebné telefonické kontakty,
- kontrola a pravidelné revize elektrických spotřebičů,
- protipožární dveře, volné únikové cesty, funkční hasicí přístroje,

- pravidelný nácvik evakuace uživatelů a pracovníků služby Domov pro seniory (1x ročně), který provádí osoba s odbornou způsobilostí.

#### **Postup řešení:**

- **v průběhu dne** službu konající zdravotní sestra vyhlásí poplach hlasitým voláním například: „HOŘÍ!“, „ÚNIK PLYNU“ apod. dle nastalé situace a koordinuje celý průběh nastalé situace takto:
  - ohlásí vznik, ložisko a rozsah mimořádné situace pracovníkům vykonávajícím službu,
  - zajistí ošetření případných zranění uživatelů, minimalizuje paniku,
  - pokud je to nutné přivolá Hasičský záchranný sbor (dále jen „HZS“) nebo jinou pomoc dle nastalé situace,
  - do příjezdu pomoci koordinuje průběh evakuace uživatelů za pomoci dalších pracovníků,
  - ve spolupráci s dalšími pracovníky nejdříve evakuuje uživatele v blízkosti ložiska havarijní situace,
  - k evakuaci z vyšších pater využívá evakuační schodiště a evakuační výtah,
  - určí jednoho pracovníka, který po celou dobu evakuace dohlíží na uživatele, kteří jsou již evakuováni na parkovišti či zahradě CSSE,
  - 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 evakuace řídí dle jejich pokynů, zdravotní sestra předá HZS potřebné informace a seznam uživatelů pro usnadnění průběhu evakuace, příp. pro potřeby krizového štábu,
  - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře Záznam mimořádné situace.
- **v nočních hodinách** službu konající zdravotní sestra koordinuje průběh nastalé situace včetně evakuace takto:
  - zjistí ohnisko mimořádné situace,
  - pokusí se vlastními silami a možnostmi CSSE mimořádnou situaci vyřešit,
  - při zjištění velkého rozsahu mimořádné situace vyhlásí poplach hlasitým voláním například: „HOŘÍ!“, „ÚNIK PLYNU“ apod. dle nastalé situace, a dále přivolá HZS, nebo jinou pomoc,
  - zajistí ošetření případných zranění uživatelů, minimalizuje paniku,
  - koordinuje evakuaci mobilních i imobilních uživatelů z ohrožené oblasti za užití označených únikových cest nebo evakuačního schodiště do bezpečné vzdálenosti od ohniska mimořádné situace, a to za pomoci dalších pracovníků,
  - po příjezdu HZS nebo jiných záchranných složek se řídí instrukcemi členů záchranných složek,
  - zdravotní sestra předá HZS potřebné informace a seznam uživatelů pro usnadnění průběhu evakuace, příp. pro potřebu krizového štábu,
  - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře Záznam mimořádné situace.

## **2. Výskyt epidemicky závažných onemocnění v CSSE**

### **Prevence:**

- schválený hygienický a provozní řád a jeho dodržování.

### **Postup řešení:**

- vedoucí zdravotnického úseku zajistí:
  - běžná protiepidemická opatření (hygienu rukou; dezinfekce oděvů či budovy) a jejich dodržování ze strany uživatelů a pracovníků,
  - zajistí dezinfekci dle zvýšených nároků, které situace vyžaduje,
  - označí pokoj/pokoje, kde tato situace nastala,
  - v případě nutnosti vyhlásí zákaz návštěv a informuje návštěvníky o nastalé situaci,
  - o výskytu příznaků infekčních onemocnění informuje Krajskou hygienickou stanicí,
  - vyrozumí ředitele CSSE,
  - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře Záznam mimořádné situace,
- sociální pracovník provede zápis do individuálních plánů (dále jen „IP“) dotčených uživatelů.

## **3. Havárie vnitřní kanalizace (prasklé potrubí) na pokoji nebo v koupelně uživatele**

### **Prevence:**

- kontrola a revize vodovodního potrubí nejméně 1x za rok (viz roční plán údržby k nahlédnutí v kanceláři ředitele CSSE),
- připevňování poliček a jakoukoliv manipulaci a vrtání na pokojích a v koupelnách provádí vždy proškolený pracovník CSSE (údržbář).

### **Postup řešení:**

- proškolený pracovník (údržbář, v nepřítomnosti zdravotní sestry):
  - uzavře přívod vody na pokoji uživatele, uzávěr vody je společný pro dva pokoje, nachází se v koupelně nad toaletou za plastovými dvířky,
  - 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 služby,
  - nahlásí situaci technickohospodářskému pracovníkovi, který následně zajistí opravu,
  - informuje ředitele CSSE,
  - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře Záznam mimořádné situace.

#### **4. Havárie výtahu - nepojízdný malý výtah**

##### **Prevence:**

- pravidelná kontrola a revize výtahů,
- pracovníci a uživatelé jsou seznámeni s obsluhou výtahu.

##### **Postup řešení:**

- proškolený pracovník (údržbář, v nepřítomnosti zdravotní sestra):
  - dle kontaktů uvedených na sesterně zavolá servisní službu, která odstraní závadu,
  - ve všech patrech výrazně označí, že výtah nefunguje,
  - předá informaci o nefunkčnosti výtahu pracovníkům na obou patrech,
  - na každém patře pracovníci ústně předají informaci o poruše výtahu uživatelům,
  - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře Záznam mimořádné situace.

#### **5. Havárie výtahu – uvíznutí uživatele či pracovníka v malém výtahu**

##### **Prevence:**

- pravidelná kontrola a revize výtahů,
- pracovníci a uživatelé jsou seznámeni s obsluhou výtahu.

##### **Postup řešení:**

- uvízne-li uživatel či pracovník ve výtahu, je nutné použít zvonek, tj. žlutý knoflík s obrázkem zvonku, který zmáčkne, aby oznámil problém,
- zmáčknutí knoflíku po dobu nejméně 3 sekundy zajistí spojení s firmou, která zajistí odstranění závady,
- proškolený pracovník (údržbář):
  - zajistí pomocí speciálního klíče přesun výtahu do nejbližšího patra a jeho otevření, aby mohli uživatelé i pracovníci vystoupit,
  - dle kontaktů uvedených na sesterně zavolá servisní službu a zajistí opravu,
  - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře Záznam mimořádné situace.

#### **6. Havárie výtahu – nepojízdný evakuační výtah**

##### **Prevence:**

- pravidelná kontrola a revize výtahu.
- pracovníci a uživatelé jsou seznámeni s obsluhou výtahu.

##### **Postup řešení:**

- pověřený pracovník (údržbář, v nepřítomnosti zdravotní sestra):
  - dle kontaktů uvedených na sesterně zavolá servisní službu a zajistí opravu,
  - ve všech patrech výrazně označí, že výtah nefunguje,
  - předá informaci o nefunkčnosti výtahu pracovníkům na obou patrech,
  - na každém patře pracovníci ústně předají informaci o nefunkčnosti výtahu uživatelům,
  - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře Záznam mimořádné situace.

## **7. Havárie výtahu – uvíznutí v evakuačním výtahu**

### **Prevence:**

- pravidelná kontrola a revize výtahů,
- pracovníci a uživatelé jsou seznámeni s obsluhou výtahu.

### **Postup řešení:**

- uvízne-li uživatel či pracovník ve výtahu, je nutné použít zvonek, tj. žlutý knoflík s obrázkem zvonku, který zmáčkne, aby oznámil problém,
- zmáčknutí knoflíku po dobu nejméně 3 sekundy zajistí spojení s firmou, která zajistí odstranění závady,
- proškolený pracovník (údržbář):
  - zajistí pomocí speciálního klíče přesun výtahu do nejbližšího patra a jeho otevření, aby mohli uživatelé i pracovníci vystoupit,
  - dle kontaktů uvedených na sesterně zavolá servisní službu a zajistí opravu,
  - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře Záznam mimořádné situace.

## **8. Ztráta klíčů od pokoje uživatele či uzamykatelného nočního stolku na pokoji uživatele**

### **Prevence:**

- dvojí vyhotovení klíčů,
- existující systém v uchovávání a používání náhradních klíčů,
- dodržování nastavených pravidel v systému klíčů.

### **Postup řešení:**

- uživatel nahlásí ztrátu klíče od pokoje či nočního stolku ve svém pokoji,
- pověřený pracovník (údržbář):
  - zajistí otevření dveří/nočního stolku za přítomnosti svědka,
  - zajistí výrobu nového klíče, který je poté předán uživateli (výrobu nového klíče si uživatel hradí),
  - v případě potřeby zajistí výměnu vložky a předá uživateli nové klíče (výměnu vložky a náhradní klíč uživatel hradí),
  - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře Záznam mimořádné situace.

## **9. Ztráta klíčů pracovníků CSSE**

### **Prevence:**

- klíče jsou předávány pouze pracovníkům ve službě (zdravotní a pečovatelský personál),
- existující systém v uchovávání a používání náhradních klíčů,
- dodržování nastavených pravidel v systému klíčů.

### **Postup řešení:**

- pracovník při ztrátě klíčů od CSSE, kanceláří, apod. nahlásí tuto ztrátu neprodleně nadřízenému pracovníkovi, administrativnímu pracovníkovi a řediteli CSSE,
- administrativní pracovník:

- vydá rezervní klíč (pracovník, který klíč ztratil, hradí cenu nového klíče),
- informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře Záznam mimořádné situace.

## **10. Násilné vniknutí cizí osoby nebo osob do budovy CSSE**

### **Prevence:**

- uzamčení všech přístupových cest do CSSE po 22. hodině,
- uzavřená brána při vjezdu do areálu CSSE,
- aktivace bezpečnostního zařízení pracovníkem noční služby,
- po dobu noční služby je v pravidelných intervalech prováděna kontrola objektu CSSE,
- uzamčení kanceláří v době nepřítomnosti pracovníků,
- pracovníci CSSE si všímají pohybu neznámých osob po areálu a zjišťují důvod jejich přítomnosti.

### **Postup řešení:**

- uživatel či pracovník, který zjistí vniknutí cizí osoby nebo osob do budovy CSSE, případně krádež majetku organizace, uživatelů nebo pracovníků nahlásí neprodleně tuto situaci pracovníkovi/nadřízenému pracovníkovi,
- pracovník CSSE:
  - vyhne se střetu s pachatelem a ohrožení na životě,
  - v rámci možností ochraňuje životy uživatelů,
  - v rámci možností zajistí ochranu majetku uživatelů a CSSE,
  - postupuje tak, aby neporušil stopy po trestné činnosti pachatele,
  - kontaktuje Policii ČR a postupuje dle jejich pokynů,
  - informuje o události svého nadřízeného,
- nadřízený pracovník:
  - postupuje tak, aby neporušil stopy po trestné činnosti pachatele,
  - 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 CSSE,
  - informuje o situaci ředitele CSSE,
  - ve spolupráci s pracovníky uklidní uživatele, v případě potřeby zajistí kontakt s psychologem,
  - kontaktuje údržbáře a ve spolupráci s Policií ČR zabezpečí objekt CSSE,
  - dle potřeby spolupracuje s Policií ČR,
  - zajistí přijetí doporučených nápravných opatření,
  - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře Záznam mimořádné situace.

## **11. Neplánované přerušení dodávky vody na delší dobu než 4 hodiny**

### **Prevence:**

- znalost směrnic a pravidel CSSE,
- každý z pracovníků ví, kde se nachází hlavní uzávěr vody,



- existující a dostupné kontakty na dodavatele energií.

#### **Postup řešení:**

- proškolený pracovník (údržbář, v nepřítomnosti zdravotní sestry):
  - 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 odstavce zajistí nejnutnější množství pitné vody nákupem, při delším přerušení dodávky zajistí přistavení náhradního zdroje vody),
  - informuje ředitele CSSE,
  - nastalou situaci oznámí pracovníkům na obou patrech,
  - pracovníci na každém patře o nastalé situaci ústně informují uživatele,
  - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře Záznam mimořádné situace.

### **12. Neplánované přerušení dodávky elektřiny na delší dobu než 4 hodiny**

#### **Prevence:**

- pravidelná kontrola a revize jističů,
- za zákona vyplývající pravidelné kontroly a revize elektrických rozvodů, elektrických spotřebičů, hromosvodu a prodlužovacích šňůr,
- pravidelná školení pracovníků v oblasti BOZP,
- znalost směrnic a pravidel CSSE.

#### **Postup řešení:**

- proškolený pracovník (údržbář, v nepřítomnosti zdravotní sestry):
  - zkontroluje jistič, který je umístěn na chodbě v přízemí; zelené světlo označuje, že jistič je v pořádku a funguje,
  - postupuje dle plánu na dveřích s jističi,
  - 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,
  - není-li závada na straně dodavatele elektřiny, pracovník zkontaktuje servisní firmu a zajistí opravu,
  - informuje ředitele CSSE,
  - nastalou situaci oznámí pracovníkům na obou patrech,
  - pracovníci na každém patře ústně informují uživatele o situaci,
  - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře Záznam mimořádné situace.

### **13. Neplánované přerušení dodávky tepla v zimním období na dobu delší než 8 hodin**

#### **Prevence:**

- pravidelná revize kotelny, kotlů,
- každý pracovník ví, kde je kotelna a hlavní uzávěry plynu.

#### **Postup řešení:**

- proškolený pracovník (údržbář, v nepřítomnosti zdravotní sestry):
  - provede opravdu kotle (údržbář),
  - případně kontaktuje servisní firmu a zajistí opravu,
  - přijme nutná opatření dle odhadované délky výpadku dodávky tepla,
  - nastalou situaci oznámí pracovníkům na obou patrech,
  - pracovníci na každém patře ústně informují uživatele o nastalé situaci,
  - informuje ředitele CSSE,
  - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře Záznam mimořádné situace.

### **14. Vážné poškození budovy CSSE (pád stromu, meteoritu, blesk, zemětřesení, vichřice apod.)**

#### **Prevence:**

- pravidelná školení v oblasti BOZP a PO,
- znalost směrnic a pravidel CSSE,
- sledování aktuálního vývoje počasí v okolí CSSE,
- sledování stavu stromů v okolí objektu CSSE, příp. jejich odborná kontrola.

#### **Postup řešení:**

- službu konající zdravotní sestra 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 CSSE,
  - je-li to nutné, přivolá odbornou pomoc dle nastalé situace, do příjezdu pomoci koordinuje průběh evakuace či přesun do nepoškozené části budovy a to za pomoci dalších pracovníků,
  - nejdříve zajistí evakuaci uživatelů v blízkosti havárie,
  - k evakuaci z vyšších pater využívá evakuační schodiště a evakuační výtah,
  - zdravotní sestra, která evakuaci koordinuje, určí pracovníka, který po celou dobu evakuace dohlíží na uživatele, kteří jsou již evakuováni na parkovišti či zahradě CSSE 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, zdravotní sestra předá HZS potřebné informace a seznam mobilních a částečně i zcela imobilních uživatelů pro usnadnění průběhu evakuace či přesunu, příp. pro potřebu krizového štábu,
  - pokud to situace vyžaduje, ve spolupráci s vedoucími pracovníky CSSE zajistí

- havárií postiženým uživatelům náhradní ubytování, vč. dopravy,
- kontaktuje údržbáře, který zajistí opravu budovy,
- kontaktuje ředitele CSSE,
- informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře Záznam mimořádné situace.

V nočních hodinách koordinuje průběh nastalé situace včetně evakuace službu konající zdravotní sestra takto:

- zjistí ohnisko mimořádné situace,
- pokusí se vlastními silami a možnostmi CSSE mimořádnou situaci vyřešit,
- při zjištění velkého rozsahu mimořádné situace dále přivolá odbornou pomoc,
- zajistí ošetření případných zranění uživatelů, minimalizuje paniku,
- zajistí minimalizaci škod na zdraví a majetku uživatelů a CSSE,
- koordinuje evakuaci či přesun mobilních i imobilních uživatelů z ohrožené oblasti za užití označených únikových cest nebo evakuačního schodiště do bezpečné vzdálenosti od ohniska mimořádné situace či do nepoškozené části budovy, a to za pomoci dalších pracovníků,
- zdravotní sestra, která evakuaci koordinuje, určí pracovníka, který po celou dobu evakuace dohlíží na uživatele, kteří jsou již evakuováni na parkovišti či zahradě CSSE 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 řídí instrukcemi členů záchranných složek, zdravotní sestra předá HZS potřebné informace a seznam mobilních a částečně i zcela imobilních uživatelů pro usnadnění průběhu evakuace, příp. pro potřebu krizového štábu,
- pokud to situace vyžaduje, ve spolupráci s vedoucími pracovníky CSSE zajistí havárií postiženým uživatelům náhradní ubytování, vč. dopravy,
- kontaktuje údržbáře, který zajistí opravu budovy,
- kontaktuje ředitele CSSE,
- zdravotní sestra informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře Záznam mimořádné situace.

## **VI. Nouzové situace týkající se uživatelů a postupy při jejich řešení**

### **1. Pád či úraz uživatele**

#### **Prevence:**

- kvalitně vypracovaný rizikový plán uživatele,
- stabilní nábytek,
- používání vhodných kompenzačních pomůcek (chodítka, invalidní vozíky, hole, berle, postranice, madla, protiskluzové podložky, zvýšená WC),
- vhodné prostory a vybavení služby a prostor CSSE (dobré osvětlení pokojů a chodeb, zajištění odpovídajícího stavu podlahy, odstranění případných překážek, vhodné orientační prvky),
- doprovod uživatele,

- maximální bezbariérovost.

#### **Postup řešení:**

- službu konající pracovník v sociálních službách (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 uvedených 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,
  - v případě závažného nebo potenciálně závažného úrazu přivolá Zdravotnickou záchrannou službu,
  - vyčká do příjezdu Zdravotnické záchranné služby,
  - zjistí příčiny pádu,
  - dle zjištěné příčiny pádu informaci sdělí pracovníkovi z daného úseku (vrchní sestra, údržba, sociální pracovnice, stravovací úsek), který zajistí odstranění příčiny pádu,
  - zdravotní sestra provede zápis o situaci do Cygnusu 2 a do IP, kde zaznamená komu, kdy, co se stalo a jak bylo zranění ošetřeno,
  - v případě závažnějších zjištění informuje kontaktní osoby uživatele,
  - informuje ředitele CSSE,
  - informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře Záznam mimořádné situace.

#### **2. Postup při úmrtí uživatele**

- pracovníci v sociálních službách postupují dle Metodického postupu při úmrtí uživatele (ECSS DS-SQ14-04),
- sociální pracovník postupuje dle Metodického postupu sociálního pracovníka v případě úmrtí uživatele (ECSS DS-SQ14-05).

#### **3. Ztráta či poškození majetku uživatele**

##### **Prevence:**

- hmotná odpovědnost pracovníků Domova pro seniory a pracovníků CSSE,
- možnost úschovy cenností uživatelů do trezoru CSSE,
- možnost využití depozitního účtu k úschově finančních prostředků uživatelů,
- poskytování služby dle Metodiky činností sociální služby Domov pro seniory.

##### **Postup řešení:**

- službu konající personál nahlásí vzniklou situaci sociálnímu pracovníkovi, který:
  - zajistí všechny dostupné informace (přibližný čas, kdy k situaci došlo; dle docházkového systému zjistí, kdo v tomto čase poskytoval 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 ředitele CSSE o nastalé situaci,
- provede zápis do formuláře Záznam mimořádné situace a založí jej do spisu uživatele,
- provede zápis do IP dotčeného uživatele.

#### **4. Neohlášené opuštění CSSE u dezorientovaných uživatelů**

##### **Prevence:**

- seznámení uživatelů s prostory Domova pro seniory, s prostory CSSE a s okolním prostředím, aby se v něm mohli sami pohybovat, (pokud to jejich zdravotní a psychický stav umožňuje),
- informování uživatelů o nutnosti ohlásit pracovníkům jejich odchod mimo objekt CSSE,
- poskytování nepřetržité péče uživatelům,
- uzamykání objektu v nočních hodinách.

##### **Postup řešení:**

- pokud to zdravotní stav uživatelů umožňuje, uživatelé se mohou pohybovat po CSSE a jeho okolí, pracovníci však musí mít o pohybu uživatelů přehled,
- uživatelé mají v rámci vnitřních pravidel stanovenou povinnost, aby z důvodu vlastní bezpečnosti hlásili pracovníkům odchod mimo CSSE,
- v případě neohlášeného opuštění CSSE dezorientovaným uživatelem zahájí pracovníci činnosti směřující k nalezení uživatele, probíhá prohledání všech prostor CSSE a nejbližšího okolí,
- pracovníci denní služby předávají pracovníkům vykonávajícím noční službu informace o početním stavu uživatelů služby,
- 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 zdravotní sestra ve službě přivolá Policii ČR a informuje o vzniklé situaci kontaktní osoby uživatele,
  - informuje ředitele CSSE,
  - provede zápis do formuláře Mimořádné situace a založí jej do spisu uživatele, zároveň provede zápis do IP uživatele.

#### **5. Změny v chování uživatele**

##### **Prevence:**

- pracovníci při běžném poskytování služby vždy vizuálně kontrolují uživatele a v rámci možností s ním komunikují,
- průběžné zaznamenávání změn v chování uživatele do sociální a zdravotní dokumentace.

##### **Postup řešení:**

- pracovníci při poskytování služby sledují chování uživatelů a průběžně ho vyhodnocují,

- zjištěné změny průběžně zaznamenávají do sociální a zdravotní dokumentace uživatele,
- na zjištěné změny upozorní sestru či vedoucí zdravotního úseku, která dále informuje ošetřujícího lékaře, který doporučí další postup v péči o uživatele,
- v případě změn neslučitelných s režimem služby (např. výrazné zhoršení zdravotního stavu; agresivní stavy) konzultuje vedoucí zdravotního úseku s uživatelem a kontaktními osobami uživatele možnost dočasného pobytu uživatele ve specializovaném zařízení.

## **6. Postup při napadení uživatele uživatelem**

### **Prevence:**

- znalost psychického stavu konkrétních uživatelů,
- předcházení krizovým situacím např. vhodným výběrem spolubydlíciho,
- eliminace negativního myšlení uživatelů (např. prostřednictvím širokého kulturního využití; volnočasovými aktivitami apod.).

### **Postup řešení:**

- službu konající personál se snaží uklidnit uživatele, vysvětlit jim situaci, snaží se o domluvu a o odvedení pozornosti, vysvětlí uživatelům nestrannost pracovníků v dané situaci,
- pokud se situace po opakovaných snahách pracovníků nemění, uživatel je stále agresivní a napadá ostatní uživatele, pracovníci informují sociálního pracovníka, který v případě nutnosti přivolá Policii ČR,
- sociální pracovník informuje ředitele CSSE,
- pokud jsou uživatelé spolubydlíci, pracovníci zajistí v případě možnosti přestěhování do jiného pokoje a o nastalé situaci informuje kontaktní osoby uživatelů,
- pověřený pracovník informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře Záznam mimořádné situace, který založí do spisu uživatele,
- sociální pracovník provede zápis do IP uživatele.

## **7. Uzamčení uživatele na pokoji**

### **Prevence:**

- znalost zdravotního stavu a zvyklostí uživatelů,
- komunikace s uživateli,
- dodržování nastavených pravidel v systému klíčů ve službě a v CSSE.

### **Postup řešení:**

- každý uživatel má právo na soukromí, pracovníci jsou s tímto srozuměni a toto právo respektují (klepou na dveře pokoje; čekají na vyzvání ke vstupu apod.),
- pokud je však uživatel na pokoji uzamčen, neotevírá 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 IP uživatele a do formuláře Záznam mimořádné situace, který založí do spisu uživatele.



## **8. Závažné porušování hygienických zásad ze strany uživatele**

### **Prevence:**

- seznamování uživatelů s vnitřními pravidly, které jsou součástí smlouvy o poskytování sociální služby,
- empatická a trpělivá komunikace s uživateli,
- pravidelná komunikace s rodinnými příslušníky uživatelů,
- schválený hygienický a provozní řád a jejich dodržování.

### **Postup řešení:**

- každý uživatel je povinen řídit se vnitřními pravidly poskytovatele, které jsou součástí smlouvy o poskytování sociální služby,
- pokud uživatel nedodržuje základní hygienické zásady a svým jednáním obtěžuje okolí, je toto považováno za porušení vnitřních pravidel a je na to upozorněn sociálním pracovníkem,
- sociální pracovník zajistí zápis do IP uživatele a do formuláře Záznam mimořádné situace a založí jej do spisu uživatele,
- pokud je uživatel opakovaně napomínán a byl na porušování hygienických zásad písemně upozorněn je možné poskytování služby ukončit.

## **9. Úmyslné poškození majetku CSSE uživatelem**

### **Prevence:**

- znalost psychického stavu uživatelů,
- předcházení krizovým situacím,
- eliminace negativního myšlení uživatelů (např. prostřednictvím širokého kulturního využití; volnočasovými aktivitami apod.).

### **Postup řešení:**

- pracovník nahlásí vzniklou situaci sociálnímu pracovníkovi, který:
  - zjistí všechny dostupné informace (přibližný čas, kdy k situaci došlo; zda byla přítomna další osoba; co se stalo apod.),
  - informuje ředitele CSSE,
  - v případě škody nad 5 000 Kč kontaktuje Policii ČR,
  - náhradu škody poté řeší s uživatelem a jeho kontaktní osobou,
  - zajistí zápis do IP uživatele a do formuláře Záznam mimořádné situace a založí jej do spisu uživatele.

## **10. Pokus o sebevraždu uživatele, dokonaná sebevražda uživatele**

### **Prevence:**

- pracovníci v sociálních službách / klíčoví pracovníci znají zdravotní a psychický stav uživatelů, sledují změny nálad a v případě potřeby konzultují změny se zdravotní sestrou / lékařem / docházejícím psychiatrem,
- kvalitně vypracovaný rizikový plán a IP uživatele,
- 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,
- pracovníci provádějí u rizikového uživatele častější kontroly,
- pracovníci se dle možností vzdělávají a zúčastňují odborných seminářů k danému tématu.

#### **Postup řešení:**

- pokud je uživatel či pracovník svědkem sebevraždy uživatele či pokusu o ni, okamžitě přivolá pomoc (telefonem, křikem, doběhnutím),
- pracovník v sociálních službách:
  - vyhodnotí stav uživatele,
  - poskytne uživateli první pomoc,
  - v případě potřeby zavolá Zdravotnickou záchrannou službu a Policii ČR,
  - informuje zdravotní sestru,
- zdravotní sestra:
  - pokračuje v poskytování první pomoci do příjezdu Zdravotní záchranné služby,
  - informuje ředitele CSSE,
  - informuje zákonného zástupce uživatele, jeho opatrovníka či 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 Záznam mimořádné situace,
- sociální pracovník provede záznam do IP uživatele.

### **11. Agresivní chování návštěvníka CSSE**

#### **Prevence:**

- komunikační dovednosti a asertivní jednání pracovníků CSSE,
- pravidelné vzdělávání v této problematice.

#### **Postup řešení:**

- pracovníci se snaží návštěvníka uklidnit, vysvětlit mu situaci, snaží se o domluvu,
- pokud se situace po opakovaných snahách pracovníků nemění, návštěvník je stále agresivní a napadá pracovníky či uživatele, pracovníci informují sociálního pracovníka, který v případě nutnosti přivolá Policii ČR,
- sociální pracovník informuje ředitele CSSE,
- pracovník informuje o situaci sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře Záznam mimořádné situace.



## VII. Nouzové situace týkající se pracovníků a postupy jejich řešení

### 1. Úraz pracovníka při výkonu práce

#### Prevence:

- pracovníci poskytují činnosti a úkony dle Metodiky činností sociální služby Domov pro seniory,
- pravidelná školení v oblasti BOZP a PO,
- minimalizace možných příčin úrazu (suché čisté podlahy; odstranění překážek na pracovišti apod.),
- poskytování osobních ochranných pracovních prostředků a mycích, čistících a dezinfekčních prostředků v souladu s nařízením vlády č. 495/2001 Sb.,
- zajištění vhodných pracovních oděvů a vhodné obuvi pracovníkům zaměstnavatelem.

#### Postup řešení:

- pracovníci zajistí poskytnutí první pomoci zraněnému, v závažnějších případech zajistí přivolání lékaře,
- pracovník vždy informuje o úrazu svého nadřízeného pracovníka,
- nadřízený pracovník zjistí příčinu úrazu,
- vedoucí úseků vždy informují ředitele CSSE o úrazech svých podřízených pracovníků.
- pracovník daného úseku zajistí odstranění příčiny úrazu,
- ředitel CSSE zajistí zápis o pracovním úrazu do Knihy pracovních úrazů, která je k dispozici v kanceláři ředitele a o nastalé situaci informuje personální oddělení,
- vyžaduje-li pracovní úraz výplatu nemocenských dávek, vyplní příslušný pracovník Záznam o pracovním úrazu, který společně s rozhodnutím o pracovní neschopnosti (tzv. neschopenkou) předá personálnímu oddělení k dalšímu zpracování,
- způsob evidence hlášení a zasílání záznamu o úraze se řídí nařízením vlády č. 494/2001 Sb. ve znění pozdějších předpisů.

### 2. Slovní či fyzické napadení pracovníka uživatelem

#### Prevence:

- znalost psychického stavu uživatelů a sledování změn nálad,
- předcházení krizovým situacím,
- vzdělávání pracovníků v oblasti asertivního jednání a v jednání s agresivními uživateli,
- eliminace negativního myšlení uživatelů (např. prostřednictvím širokého kulturního vyžití; volnočasovými aktivitami apod.).

#### Postup řešení:

- 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 pracovníků nemění, uživatel je stále

- agresivní, sociální pracovník přivolá Policii ČR,
- o celé situaci je informován ředitel CSSE,
- napadený pracovník ve spolupráci se sociálním pracovníkem provede zápis do formuláře Záznam mimořádné situace a ten jej poté založí do spisu uživatele,
- sociální pracovník provede zápis do IP uživatele.

### **3. Havárie služebního vozidla přepravujícího pracovníky nebo uživatele s poškozením zdraví osob**

#### **Prevence:**

- pravidelná školení pracovníků – řidičů,
- dodržování zákonem stanovených přestávek v práci,
- pravidelné kontroly technického stavu služebních automobilů,
- služební automobily splňují potřebné normy a jsou v dobrém technickém stavu,
- příprava trasy před započítáním jízdy.

#### **Postup řešení:**

- v případě zranění účastníka nehody pracovníci poskytují první pomoc,
- v případě potřeby přivolají Zdravotnickou záchrannou službu a postupují dle jejich pokynů,
- pracovník si oblékne reflexní vestu a označí místo havárie výstražným trojúhelníkem,
- pracovníci přivolají Policii ČR,
- snaží se uklidnit ostatní uživatele, minimalizují paniku,
- sepiší záznam o dopravní nehodě (formulář ve služebním vozidle), zajistí potřebné podpisy zúčastněných osob,
- zajistí náhradní dopravu,
- po návratu do CSSE o situaci informují sociálního pracovníka, který:
  - informuje zákonné zástupce uživatelů, jejich opatrovníky či rodinné příslušníky,
  - informuje ředitele CSSE,
  - zajistí zápis do formuláře Záznam mimořádné situace,
  - zajistí zápis do IP dotčených uživatelů.

### **4. Pracovník nepřijde na plánovanou směnu do zaměstnání**

#### **Prevence:**

- rozpis služeb na jeden měsíc dopředu.

#### **Postup řešení:**

- pokud v daný den slouží více pracovníků, pokusí se s nepřítomným spojit, převezmou službu za něho a informují nadřízeného,
- nadřízený pracovník zjišťuje situaci a důvod nedostavení se pracovníka do zaměstnání,
- nadřízený pracovník zajistí náhradního pracovníka,
- v případě (opakovaného) nedostavení se pracovníka do zaměstnání ředitel CSSE postupuje dle Zákoníku práce.

## **5. Pracovník pracuje pod vlivem alkoholu či jiné návykové látky**

### **Prevence:**

- pravidelná školení v oblasti BOZP,
- stanovení zákazu 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 v těle.

### **Postup řešení:**

- je-li u pracovníka podezření, že pracuje pod vlivem alkoholu či jiné návykové látky, jeho přímý nadřízený provede zkoušku na přítomnost alkoholu či jiné návykové látky,
- pracovník je povinen se této zkoušce podrobit,
- pokud pracovník dechovou zkoušku bez vážných důvodů odmítne, porušuje povinnosti vyplývající z příslušných právních předpisů,
- 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 neopracovaná směna je počítána jako absence,
- situace je považována za hrubé porušení pracovních povinností a je důvodem pro ukončení pracovního poměru,
- nadřízený pracovník o výsledku informuje ředitele CSSE,
- nadřízený pracovník provede zápis do formuláře Záznam mimořádné situace.

## **6. Nedovolené použití opatření omezující pohyb vůči uživateli**

### **Prevence:**

- znalost SQSS č. 2, zejm. práv uživatelů, potenciálně problémových oblastí porušování práv uživatelů, postupů při používání opatření omezujících pohyb uživatelů,
- používání vhodných kompenzačních pomůcek (invalidní vozíky, hole, berle, chodítka, tříkolky a čtyřkolky, hrazdy nad postelí),
- pravidelná kontrola kvality poskytované služby,
- komunikace s uživateli, vzájemný dialog,
- informování uživatelů za jakých okolností a situací může být použito opatření omezující pohyb,
- snaha a zájem o co nejpřírozanější prostředí (dostatečné soukromí, individuální přístup k uživatelům a vhodná denní náplň),
- evidence případů použití opatření omezujících pohyb a pravidelné vyhodnocování těchto případů,
- důsledné vyplnění souvisejících formulářů.

### **Postup řešení:**

- pracovník, který neoprávněné použití opatření omezujícího 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 postupem upravujícím používání opatření omezujících pohyb osob,

- dle závažnosti situace jsou přijata příslušná nápravná opatření a je stanovena sankce pro pracovníka,
- nadřízený pracovník informuje rodinné příslušníky či blízkou osobu uživatele,
- nadřízený pracovník informuje sociálního pracovníka a společně provedou zápis do formuláře Záznam mimořádné situace.

### VIII. Seznam příloh

- Příloha č. 1 Formulář Záznam mimořádné situace  
Příloha č. 2 Telefonní čísla pro mimořádné situace  
Příloha č. 3 Mimořádné situace – verze pro uživatele  
Příloha č. 4 Metodický postup pracovníků při úmrtí uživatele  
Příloha č. 5 Metodický postup sociálního pracovníka při úmrtí uživatele

	<b>Jméno</b>	<b>Funkce</b>	<b>Datum</b>	<b>Podpis</b>
<b>Zrevidovala</b>	Mgr. Kateřina Soukupová	Garant kvality	20. 5. 2019	
<b>Schválila</b>	Mgr. Martina Primaková	Ředitelka CSS Emausy	31. 5. 2019	