

PRAVIDLA NOUZOVÝCH HAVARIJNÍCH SITUACÍ PRO UŽIVATELE ODLEHČOVACÍ SLUŽBY

A. Situace vzniklé v souvislosti s uživatelem

1. Úraz uživatele

- pády (na schodech, při chůzi s chodítkem, při přesunu apod.)
- řezné, tržné poranění, odřeniny
- příchod zraněného uživatele

Postup:

- Poskytneme první pomoc, v případě nutnosti voláme RZP 155
- Pokud jde o pád, pomůžeme uživateli vstát, pokud to není možné, přivoláme na pomoc kolegu případně městskou policii 156.
- O události telefonicky informujeme kontaktní osobu. (většinou je to rodina)
- Informujeme vedoucího oddělení.
- Pokud je to možné odstraníme příčiny úrazu, snažíme se zabránit dalšímu ohrožení.

2. Krádež na majetku uživatele

Postup:

- V případě, že se jedná o doklady, peníze, šperky či jiné cennosti – voláme Policii ČR 158
- Informujeme rodinu.
- V případě předmětů, oblečení a jiných věcí záleží na dohodě s uživatelem, případně s rodinou. Pokud si to přejí, voláme Policii ČR, pokud ne, uděláme záznam do spisové dokumentace uživatele s jeho podpisem.
- Každý uživatel má možnost si své věci uložit v uzamykatelné šatní skříňce. Pokud tak neučinil, na základě svého rozhodnutí, společnost Pontis není odpovědná za vzniklou škodu.



- Pokud uživateli nebylo umožněno uložení věcí v uzamykatelné skříňce, je naše společnost plně zodpovědná za vzniklou škodu, kterou uhradí.
- Informujeme vedoucího

4. Náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatele

- Zhoršené dýchání, bolesti na hrudi, zvracení, průjem, otoky končetin, obličeje, podlitiny apod.

Postup:

- Přivoláme RZS (155, 112).

Do příjezdu RZS je pracovník s uživatelem:

- Dva pracovníci ve službě: jeden pracovník je u uživatele, druhý pracovník se věnuje ostatním uživatelům.
- Jeden pracovník ve službě (nejčastěji se jedná se o noční směny, nemocnost pracovníků): informuje ostatní uživatele o situaci, do příjezdu RZS se věnuje uživateli.
- V tuto chvíli může vzniknout riziko pro ostatní uživatele: pád, odcházení a bloudění, pomočení, pokálení, atd.

Po příjezdu RZS:

- Pracovník předá uživatele RZS.
- Informujeme kontaktní osobu.
- Informuje vedoucího služby

5. Selhání základních životních funkcí

- Uživatel nedýchá, nejeví známky života, nereaguje na oslovení, dotek, štípnutí.

Postup:

- Ověříme základní životní funkce (tep, dech), pracovníci využijí elektrického tlakoměru.
- Přivoláme RZP (155,112).

Do příjezdu RZS je pracovník s uživatelem:

- Dva pracovníci ve službě: jeden pracovník je u uživatele, druhý pracovník se věnuje ostatním uživatelům.



- Jeden pracovník ve službě (jedná se o noční směny, nemocnost pracovníků): informuje ostatní uživatele o situaci, do příjezdu RZS s věnuje uživateli.
- V tuto chvíli může vzniknout riziko pro ostatní uživatele: pád, odcházení a bloudění, pomočení, pokálení, atd.

Do příjezdu RZS pracovník:

- Poskytne první pomoc – masáž srdce.

Po příjezdu RZS:

- Pracovník předá uživatele RZS.
- Informujeme kontaktní osobu.
- Informujeme vedoucího služby

6. Úmrtí uživatele

Postup:

- Uživatel nejeví známky života – nehmatný tep, nedýchá
- Přivoláme RZP a zahájíme resuscitaci – masáž srdce do příjezdu RZP (112, 155)
- Smrt konstatuje pouze lékař!!
- Informujeme kontaktní osobu.
- Informujeme vedoucího oddělení.

V případě, že pracovník najde uživatele, jehož tělo již vykazuje známky posmrtné ztuhlosti, tělo je chladné, barva kůže změněna – nezahajuje resuscitaci. Přivolá RZP – smrt konstatuje pouze lékař!!

Po odjezdu RZP:

- Lůžko oddělíme paravánem
- Pracovník umyje tělo zesnulého a převlékne jej do čistého oblečení

O vzniklé situaci hovoříme s ostatními uživateli, pakliže o tom budou chtít hovořit – zapálíme svíčku, otevřeme okno, aby duše mohla odejít



7. Útěk, odcházení, bloudění uživatele

Postup:

- Vhodnou komunikací s uživatelem se snažíme změnit jeho úmysl
 - Vyslechneme uživatele, udržujeme oční kontakt, pokud je to vhodné použijeme doteky, projevíme pochopení, naladíme se na jeho momentální stav (nevnucujeme realitu, neodporujeme) a nabízíme řešení, pomoc. Snažíme se dojít k nějaké dohodě.
 - Nabízíme příjemné důvody proč zůstat. (např. káva s dezertem, teplo, bezpečí, doprava služebním autem domů v domluvený čas)
 - Postupně v komunikaci přecházíme na jiné téma, o kterém víme, že uživatele zaujme.
- Pokud se nepodaří situaci zvládnout a uživatel odchází, respektujeme jeho rozhodnutí, informujeme kontaktní osobu.
- **Pokud uživatel není schopen posoudit riziko svého jednání a svým rozhodnutím ohrožuje své zdraví či život, použijeme na dobu nezbytně nutno opatření omezující pohyb. O použití opatření musíme provést zápis, ve kterém bude uvedeno:**
 - jméno, příjmení a datum narození uživatele
 - datum, čas počátku a místo použití opatření
 - důvod použití opatření
 - jméno a příjmení osoby, která opatření použila
 - zda byl použit jako opatření lék
 - datum a čas ukončení opatření
 - popis situace, která předcházela situaci před použitím opatření, popis průběhu po použití opatření a její zhodnocení
 - záznam o splnění povinnosti informovat zákonného zástupce - opatrovníka, nebo jinou osobu, kterou si uživatel určí (kontaktní osobu)
 - popis případných poranění
 - popis způsobu informování osoby, vůči které bylo opatření použito, umožnit nahlédnout do spisu jí nebo jejímu zákonnému zástupci – opatrovníkovi, nebo jiné jí určené osobě.



8. Výskyt parazitů (vši, blechy, svrab atd.)

Postup:

- Informujeme uživatele a jejich kontaktní osoby.
- Informujeme pracovníky.
- Uvědomíme lékaře jednotlivých uživatelů, provádíme dohled nad dodržováním léčebného režimu.
- Provedeme desinfekci prostor – sanitární den.
- V sanitární den je nutno - vyprat lůžkoviny, potahy na křesla, provést plošnou dezinfekci šatny, toalet, denní místnosti

9. Domácí násilí v rodině

Pracovníci jsou odborně proškoleni v oblasti domácího násilí a týrání svěřené osoby, ať už se jedná o tzv. špatné zacházení nebo fyzické či psychické týrání.

- V případě, že pracovník pozoruje u uživatele příznaky tohoto jednání, má ze zákona tzv. „oznamovací povinnost“. Není v roli vyšetřovatele, sociální pracovník informuje Policii ČR.

10. Nabízení úplateků

Za úplatek se považuje jakákoliv protislužba (nabídka zájezdu, dovolené apod.), různé zboží a finanční hotovost v případě, že si osoba **nepřeje vyhotovení darovací smlouvy a upozorňuje pracovníka, že to je pouze pro něho**. Úplatek může nabízet uživatel, jeho rodinný příslušník nebo také zájemce o službu.

Postup:

- Pracovník slušně odmítne.
- Tomu, kdo úplatek nabízí, vysvětlíme, že za naši práci jsme ohodnoceni zaměstnavatelem a že poskytované služby jsou naší běžnou prací. V případě, že úplatek nabízí uživatel, připomeneme mu, že služby, které mu poskytujeme, si řádně platí 1x za měsíc



11. Výskyt infekčního střevního onemocnění

a) při příjezdu uživatele na OS/ v průběhu pobytu uživatele na OS

Postup:

- Rodina upozorní pracovníky na zdravotní potíže, se kterými uživatel nastupuje do služby
- Pracovníci uloží uživatele do pokoje či odpočinkové místnosti odděleně od ostatních uživatelů (pokud je to možné)
- Pracovníci dbají zvýšené hygieny, při péči o tohoto uživatele používají ochranné pomůcky (rukavice, roušky)

12. Prevence nákazy COVID 19 ve vztahu k uživatelům OS

a) POSTUP PŘI NAMĚŘENÍ TEPLOTY NAD 37 STUPŇŮ CELSIA

Pokud pracovník naměří u uživatele zvýšenou tělesnou teplotu, tj. 37,0 stupňů Celsia a výše:

- Separuje uživatele služby na samostatném pokoji. Pokud je na dvoulůžkovém, přestěhují „zdravého“ uživatele do náhradní – relaxační místnosti. (Nutnost požádat technického pracovníka o výpomoc s instalací postele), na třílůžkovém pokoji zůstávají všichni ubytovaní uživatelé, použijeme paraván na oddělení od ostatních a v pokoji často větráme.
- Pracovník při kontaktu s uživatelem, kterému naměřil teplotu, používá ochranné rukavice, respirátor a ochranné brýle nebo štít. Respirátor používá místo roušky při kontaktu s ostatními uživateli, aby zabránil případné nákaze.
- Při přetrvávání zvýšené teploty do 37,5 vyčkává službu konající pracovník na vývoj cca 1 den, pokud je teplota nad 37,5 nebo pokud se stav zhorší nebo se přidají další přitěžující příznaky nemoci, volá ošetřujícího lékaře (o víkendu RZS) dále se řídí jeho/jejich pokyny.
- O situaci informuje vedoucí sociální pracovníci OS.
- O situaci informuje rodinu (opět může požádat a dořešit sociální pracovník na službě).

b) POSTUP PŘI POTVRZENÍ NÁKAZOU COVID – 19

Pokud se potvrdí na základě testů provedených lékařem covid – 19, tak:

- Postupujeme podle pokynů test provádějícího zdravotníka, případně pokynů KHS.
- Užíváme zvýšené OOPP, dezinfikujeme, větráme.



- Zamezíme kontaktu s ostatními uživateli separací nemocného uživatele na vyhrazeném samostatném pokoji v blízkosti toalet a sprch (pokoj č. 5 či 6). Zajistíme jeho pohodlí a bezpečí.
- Dovnitř vstupujeme v ochranném obleku!!!
- Sociální pracovník kontaktuje rodiny ostatních přítomných uživatel a kde je možné, ukončují co nejrychleji pobyt, rodiny si odváží uživatele domů do karantény (dle nařízení KHS či lékaře).
- O celé situaci informuje pracovník vedoucí OS a ta zajistí informovanost vedení společnosti Pontis.
- Uzavírají se spojovací dveře k pokojům, dovnitř vstupuje pouze 1 pracovník v potřebných ochranných pomůckách.
- Uživatelé, kteří nemohou odjet, zůstávají v pokojích č. 7 a 8, příp. 1, případně v náhradní relaxační místnosti.
- 2. patro se uzavírá před vstupem kohokoliv dalšího mimo krizový tým.
- Vedoucí kontaktuje krizový tým (Anna Valentová, Hana Kreuzigerová, Blanka Kovalcová, Andrea Machálková) a předává jim potřebné instrukce.
- Je vyčleněn náhradník či náhradníci z druhého týmu – Helena Hegrová - v případě nemožnosti účasti (například z důvodu odjezdu na dovolenou, nemoci atd.).
- Je vyhrazena odpočinková místnost pro pracovníky krizového týmu, dodány matrace ze skladu (M. Bartoš, případně p. Račák).
- Ostatní členové týmu odjíždí domů do karantény (dle nařízení KHS).
- Zásobování jídlem a dalšími potřebnými věcmi probíhá předáváním na schodech v mezipatře bez osobního kontaktu, případně z výtahu bez osobního kontaktu.
- Stravování probíhá v prostorách OS ve 2. patře.
- Dále krizový tým postupuje dle pokynů KHS, případně ředitele společnosti Pontis.

c) PRAVIDLA NÁVŠTĚV NA OS v souvislosti s COVID 19 opatřeními

- Návštěvy se na OS objednávají minimálně 1 den dopředu telefonicky. Za návštěvu se považuje i příjezd či odjezd uživatele.
- Ohlášenou návštěvu zapíše službu konající pracovník OS do kalendáře návštěv, pro tento účel speciálně zřízený a postavený v pečovatelně na stole.



- Vstupní výtahové dveře jsou v přízemí uzamčené, návštěvy mají povinnost zvonit na pracovníky OS. Službu konající pracovník sjíždí po zazvonění pro návštěvu dolů do přízemí, zde PŘED VSTUPEM DO BUDOVY změří návštěvníkovi/níkům teplotu, nechá podepsat čestné prohlášení, které návštěva podepíše PŘED VSTUPEM DO PATRA, PŘÍPADNĚ VE VSTUPNÍ CHODBĚ ve 2. patře.
- Pokud bude návštěvě naměřena teplota = nebo vyšší než 37,0 stupňů Celsia, nebude návštěva uskutečněna. Pracovníci OS mohou zvýšenou teplotu ověřit přeměřením rtuťovým či digitálním teploměrem.
- Stejný postup platí při naměření teploty příjezdějícímu uživateli, tento nebude do služby přijat.
- Za příznivého počasí, a pokud to zdravotní stav uživatele dovoluje, probíhá návštěva venku před budovou OS. Zde je možné využít lavičky vedle budovy, případně park naproti OS přes cestu. Pracovník poučí návštěvu o rizikovém jednání, pokud by návštěva využívala posezení vevnitř v restauraci, případně navštěvovala s uživatelem místa, kde je větší výskyt dalších cizích osob.
- Každá návštěva má povinnost před vstupem do výtahu si VYDEZINFIKOVAT RUCE připravenou dezinfekcí. Pracovníci OS dohlíží na nasazení roušky i vydezinfikování rukou PŘED VSTUPEM DO OS.
- Maximální počet osob na návštěvě je omezen na 2 osoby na 1 uživatele a 1 pokoj.
- Návštěva se nesmí vzdalovat z pokoje. Během návštěvy má osoba na návštěvě povinnost mít přes nos a ústa roušku po celou dobu návštěvy.
- Po skončení návštěvy zazvoní na službu konajícího pracovníka a tento ji doprovodí k výtahu.
- Pokud bude chtít návštěva využít WC, použije wc vyhrazené pro pracovníky, po použití pracovník OS zajistí dezinfekci záchodové mísy a umyvadla, kliky.
- Návštěvy jsou možné i na třílůžkovém pokoji, vždy však platí, že v současné chvíli může mít návštěvu pouze jeden uživatel. Pracovníci OS zabezpečí oddělení ostatních uživatel v lůžku paravánem a odstup od návštěvy alespoň 2 m.
- Maximální možná doba pobytu návštěvy na třílůžkovém pokoji je 60 minut s ohledem na ostatní uživatele upoutané na lůžko.
- Na dvoulůžkovém pokoji, pokud jsou obsazena obě lůžka, nejsou návštěvy možné. Návštěva se uskuteční v relaxační místnosti, která bude pro ohlášenou návštěvu v



danou chvíli vyhrazena. Opět platí maximální možná délka pobytu 60 minut. Výjimku z tohoto pravidla je v případě, že na pokoji je ubytován manželský pár, zde je potom postup stejný jako v případě jednolůžkového pokoje.

- Po každé návštěvě provede službu konající pracovník základní dezinfekci ploch a klik, pokoj důkladně vyvětrá.

B. Situace vycházející z prostor a technického vybavení.

1. Požár

- V případě vzniku požáru se pracovník řídí požární poplachovou směrnicí a evakuačním plánem.
- Pracovník zavolá linku 112 (150), nahlásí místo a rozsah požáru, počet osob v zařízení.
- Pracovník dbá na to, aby uživatelé okamžitě opustili prostory únikovými východy (viz evakuační plány umístěnými na každém patře)
- Pokud je požár menšího rozsahu, použije pracovník práškový hasicí přístroj nebo hydrant.
- Poté neprodleně informuje vedoucího.
- Pokud to neohrožuje zdraví a život, snaží se pracovník zachránit vybavení větší hodnoty.

2. Vloupání

- Pokud pracovník zjistí, že došlo k násilnému vniknutí do objektu, bezodkladně volá Policii ČR 158 a potom informuje vedoucího.
- V žádném případě nesmí až do příjezdu policie s ničím manipulovat.
- Po příjezdu policie ČR se řídí jejich pokyny.
- Po skončení vyšetřování zajistí údržbář společnosti prostory s vylomenými nebo poškozenými zámky.

3. Vytopení



- Snažíme se nalézt příčinu a uzavřít uzávěry přívodu vody.
- Informujeme vedoucího.
- Informujeme správce nemovitosti a přivoláme havarijní službu k opravě vodoinstalace – **SATEZA 583 215 030 nebo 777 221 283**

4. Porucha výtahu

- V případě, že výtah nejede a uvnitř uvízne uživatel:
 - Ve výtahu je značka zvonku, po zmáčknutí se uvíznutý dovolá na dispečink, kde nahlásí poruchu a firma tomu určená přijede uvíznutého vyprostit.
 - Ve výtahu je zabudovaná sedačka, na kterou se může uvíznutý posadit.

Aktualizace: 31. 8. 2020

Zpracovala: Mgr. Petra Petková, vedoucí sociální pracovník OS

