

Zřizovatel:	Město Klobouky u Brna
Název služby:	Pečovatelská služba
Název dokumentu:	Standard č.14 : Nouzové a havarijní situace
Číslo metodiky:	č. metodiky/ č. standardu – PS/rok 1/14-PS/2013
Platnost dokumentu:	1. 10. 2013
Vypracoval:	Jana Šabirová, sociální pracovníce PS
Týká se osob:	Všichni pracovníci PS

Klíčové pracovníce – pečovatelky Pečovatelské služby města Klobouky u Brna přicházejí do domácností klientů, aby jim poskytly pomoc a podporu při péči o svoji osobu a domácnost tak, aby život klientů PS byl kvalitnější.

Po zkušenostech a rozhovorech se stávajícími uživateli je zřejmé, že pečovatelky jsou u mnohých doslova netrpělivě očekávány. Jednak dováží obědy, ale hlavně - přichází člověk, kterého již klient PS zná, kterému důvěřuje a čeká od něj podporu a porozumění. Většina klientů PS jsou senioři, často již ovdovělí, žijí sami a tak s příchodem pečovatelky očekávají vlídné slovo, trpělivost a spolehlivost.

Tyto „ návštěvy“ pečovatelek ale mohou být ohroženy nenadálými událostmi, které můžeme označit jako **havarijní, či nouzové**. Jsou to situace, které se sice mohou stát jen zřídka, ale pokud k nim dojde, je třeba je řešit správně a rychle.

Mohou nastat situace, kterým nelze úplně zabránit, ale můžeme se na některé z nich připravit a tím úspěšněji je pak řešit.

Proto také při sociálním šetření, kdy s budoucím klientem hledáme a plánujeme poskytování sociální služby, požadujeme nejdostupnější a nejrychlejší kontakt na někoho blízkého nebo na osobu, která má důvěru klienta a která je schopna a ochotna se o klienta postarat, pokud by došlo k nenadálým událostem, např. v případě nemoci, úrazu či úmrtí.

Nouzová situace – mimořádné ohrožení klienta nebo pracovníka pečovatelské služby.

Havarijní situace – náhlá mimořádná událost způsobená technickým provozem zařízení (požár, povodeň, prasklé potrubí, únik plynu ...).

Tyto situace mohou postihnout jak klienta, tak i pracovníky pečovatelské služby, pro jejichž řešení byla vytvořena níže uvedená pravidla:

I. “Pravidla pro uložení a použití náhradních klíčů od bytů v DPS v případě ohrožení majetku či zdraví klienta“:

- od každého bytu DPS jsou zhotoveny 2 sady náhradních klíčů, klíče jsou očíslovány dle čísla bytů klientů,

- první sada náhradních klíčů je uložena v kuchyňce DPS v zapečetěné schránce ve skříni opatřené zámkem,

- klíč od schránky s náhradními klíči je uložen u této schránky v uzamykatelné skříni,

- klíč od skříně se schránkou s náhradními klíči mají pouze pečovatelky, tento klíč je uložen na místě, které je přístupné pouze pečovatelkám,

- druhá sada náhradních klíčů je uložena v trezoru MěÚ Klobouky u Brna – kancelář sociálních věcí, klíč od trezoru má vedoucí (tajemnice) MěÚ Klobouky u Brna.

Obě sady náhradních klíčů jsou uloženy pouze pro případ otevření bytu klienta v nouzové či havarijní situaci.

Použití náhradního klíče ze zapečetěné schránky na DPS Klobouky u Brna:

- v situaci, když klient pečovatele neotvírá a pečovatelka situaci vyhodnotí jako havarijní či nouzovou, použije pečovatelka k otevření bytu klienta náhradní klíč, tzn., že zapečetěnou schránku s náhradními klíči v kuchyňce na DPS pečovatelka rozpečetí, schránku odemkne, příslušný klíč od bytu klienta z ní vyjme a schránku s ostatními klíči uzamkne, klíč od schránky uloží u schránky v uzamykatelné skříni a skříň uzamkne, klíč od ní uschová na obvyklé místo, přístupné pouze pečovatelkám, - je-li to možné, k této události pečovatelka přivolá nezávislého svědka,

- o použití klíče učiní pečovatelka zápis do knihy „Havarijní a nouzové situace“, která je uložena na pracovišti pečovatelek DPS Klobouky u Brna,

- pečovatelka do knihy „Havarijní a nouzové situace“ zapíše datum a účel použití klíče, své jméno a příjmení a podepíše se, dále uvede jméno, příjmení a adresu případného svědka a svědek se podepíše,

- pečovatelka učiní zápis do knihy bezprostředně po události, nejpozději další pracovní den,

- bezprostředně po události, nejpozději další pracovní den, pečovatelka osobně nebo telefonicky informuje sociální pracovníci o události,

- kontrolu provedení zápisu události do knihy „Havarijní a nouzové situace“ provede sociální pracovníce, a to nejpozději do 3 pracovních dnů od události,

- o vzniklé události sociální pracovníce učiní záznam do spisu klienta, který je uložen v kanceláři sociálních věcí na MěÚ Klobouky u Brna,

- pečovatelka vyrozumí klienta o použití náhradního klíče, jakmile to dovolí stav klienta,

- co nejdříve - jakmile to dovolí situace, vyrozumí pečovatelka osobu blízkou o situaci klienta i o použití náhradního klíče pro vniknutí do klientova bytu,

- pokud by kterýkoliv z nájemníků bytů na DPS nesouhlasil s výše popsáním uložením náhradního klíče od jeho bytu, má možnost klíč uložit u vedoucí MěÚ Klobouky u Brna, případně u starosty města Klobouky u Brna, kteří klíč uloží na bezpečném místě a v případě potřeby dají klíč od bytu k dispozici,

- o tom, že klient uložil náhradní klíč u vedoucí MěÚ nebo u starosty města, klient bezprostředně po uložení informuje pečovatelky a sociální pracovníci, ty si ihned po ohlášení o tomto učiní záznam do spisu klienta.

Vrácení náhradního klíče a zapečetění schránky na DPS Klobouky u Brna:

- sociální pracovníce se v dohodnutou dobu (nejpozději další pracovní den od nahlášení události) dostaví do pracovny pečovatelek na DPS Klobouky u Brna,
- sociální pracovníce od pečovatelky převezme použitý náhradní klíč od bytu klienta (klíč je označen číslem),

- pečovatelka sociální pracovníci odemkne skříňku se schránkou s náhradními klíči, odemkne schránku s klíči a sociální pracovníce do ní zavěsí náhradní klíč, a to na místo označené stejným číslem jako je náhradní klíč,
- sociální pracovníce schránku uzamkne a klíč od schránky předá pečovatelce, ta jej uloží na místo dostupné pouze pečovatelkám,
- sociální pracovníce schránku s náhradními klíči zapečetí – na několika místech ji přelepí lepícími páskami, které opatří razítkem, datem dne zapečetění a svým podpisem.

Použití klíče z trezoru MěÚ Klobouky u Brna:

- pouze ve výjimečné situaci, kdy bude nutné otevřít byt klienta (např.: klient je zamčený v bytě, je zdravotně indisponován a nemůže odemknout) a žádná z pečovatelek, které mají přístup k náhradnímu klíči, nebude momentálně v dosahu,

- vedoucí MěÚ vydá sociální pracovníci nebo další určené osobě (tuto osobu určí vedoucí MěÚ) klíč od trezoru na MěÚ, ve kterém je uložena druhá sada náhradních klíčů,

- o použití tohoto klíče provede sociální pracovníce zápis, který bude uložen do spisu klienta,

- po vyřešení situace vrátí sociální pracovníce (nebo další určená osoba) použitý náhradní klíč vedoucí MěÚ,

- vedoucí MěÚ náhradní klíč opět vrátí do trezoru na MěÚ.

II. “Pravidla pro použití knihy „Havarijní a nouzové situace“:

- zápis do knihy provádí ta pečovatelka, která byla situaci přítomna, nebo se o ní dozvěděla jako první,

- je-li to možné, k události pečovatelka přivolá nezávislého svědka:

a) použije-li pečovatelka náhradní klíč od bytu klienta (byt klienta v DPS

nebo byt klienta v zástavbě města):

- pečovatelka do knihy „Havarijní a nouzové situace“ zapíše datum a účel použití náhradního klíče, své jméno a příjmení a podepíše se, dále uvede jméno, příjmení a adresu případného svědka a svědek se podepíše;
 - pečovatelka učiní zápis do knihy bezprostředně po události, nejpozději další pracovní den;
 - bezprostředně po události, nejpozději další pracovní den pečovatelka osobně nebo telefonicky informuje sociální pracovníci o události;
 - kontrolu provedení zápisu události do knihy „Havarijní a nouzové situace“ provede sociální pracovníce, a to nejpozději do 3 pracovních dnů od události;
 - o vzniklé události sociální pracovníce učiní záznam do spisu klienta, který je uložen v kanceláři sociálních věcí na MěÚ Klobouky u Brna;
 - pečovatelka vyrozumí klienta o použití náhradního klíče, jakmile to dovolí stav klienta;
- jakmile to dovolí situace, pečovatelka vyrozumí osobu blízkou o situaci klienta a také o použití náhradního klíče pro vniknutí do klientova bytu.;
- b) vznikne-li v průběhu poskytování úkonů PS nouzová nebo havarijní situace, a to jak u klienta v DPS nebo u klienta v zástavbě města nebo u pečovatelky v souvislosti s výkonem pečovatelské služby:

- pečovatelka do knihy „Havarijní a nouzové situace“ zapíše datum a průběh havarijní nebo nouzové situace (okolnosti, situaci popíše), zapíše své jméno a příjmení a podepíše se, dále uvede jméno, příjmení a adresu případného svědka a svědek se podepíše,
 - pečovatelka učiní zápis do knihy bezprostředně po události, nejpozději další pracovní den,
 - bezprostředně po události, nejpozději další pracovní den pečovatelka osobně nebo telefonicky informuje sociální pracovníci o události,
 - kontrolu provedení zápisu události do knihy „Havarijní a nouzové situace“ provede sociální pracovníce, a to nejpozději do 3 pracovních dnů od události,
 - o vzniklé události sociální pracovníce učiní záznam do spisu klienta, který je uložen v kanceláři sociálních věcí na MěÚ Klobouky u Brna,
- co nejdříve - jakmile to dovolí situace, pečovatelka vyrozumí osobu blízkou o vzniklé situaci klienta.

Pravidla, uvedená v bodě I. a II. , budou dle vzniklých okolností použita v níže uvedených situacích:

A) klient – nouzové a havarijní situace a jejich řešení:

1. Klient neotvírá (pečovatelka však ví, že je doma, např. je slyšet televize ...), **ale:**

a) pečovatelka má náhradní klíč od jeho domu/bytu:

Předá-li klient PS pečovatelce klíče od jeho domu/bytu pro případ havarijní či nouzové situace, pečovatelka tento klíč opatří visačkou s popisem klíče a uloží jej do uzamykatelné

skříňky se schránkou s náhradními klíči v pracovně pečovatelek na DPS Klobouky u Brna. Pečovatelka nesmí náhradní klíč od domu/bytu klienta nosit běžně u sebe, brát si jej domů nebo jej nechávat v referentském vozidle.

Klíč od skříňky se schránkou s náhradními klíči mají pouze pečovatelky, tento klíč je uložen na místě, které je přístupné pouze pečovatelkám.

O vydání náhradního klíče od bytu klienta pečovatelce učiní sociální pracovnice, případně pečovatelka zápis do „Individuálního plánu klienta PS“ včetně uvedení informací o účelu použití klíče.

Pečovatelka v případě nouzové či havarijní situace použije pro vstup do domu/bytu tento náhradní klíč.

Po vyřešení situace pečovatelka náhradní klíč uschová na určené místo, o použití klíče provede zápis do knihy „Havarijní a nouzové situace“, kde zapíše datum a účel použití náhradního klíče (popíše situaci), své jméno a příjmení a podepíše se.

b) pečovatelka nemá náhradní klíč od klientova domu/bytu, avšak osoba blízká je v dosahu:

- pokud klient žije v rodinném/bytovém domě: pečovatelka zjišťuje situaci u souseda,

- pokud klient bydlí v bytě v DPS: pečovatelka zjišťuje situaci u souseda nebo u správce DPS.

V obou případech pečovatelka telefonicky kontaktuje osobu blízkou, která se může do domu/bytu klienta neprodleně dostavit a může dům/byt klienta otevřít.

Podle zjištění stavu klienta je další postup v režii této osoby blízké.

c) pečovatelka nemá náhradní klíč od klientova domu/bytu a osoba blízká není v dosahu nebo taková osoba není:

- pokud klient žije v bytovém domě: pečovatelka zavolá správce domu, aby byt otevřel,

- pokud klient žije v rodinném domě: pečovatelka volá Policii ČR a zámečníka,

- pokud klient bydlí v bytě v DPS: pečovatelka použije náhradní klíč od bytu klienta (viz výše „Pravidla I. a II.“).

Ve všech těchto případech - kromě bodu 1b) - pečovatelka v již otevřeném bytě klienta reaguje podle zdravotního stavu klienta (např. pečovatelka poskytne první pomoc, telefonuje na číslo 155 (112)...).

Pečovatelka vyčká u klienta na příjezd lékaře, záchranné služby ...

Pečovatelka se dle možností snaží telefonicky kontaktovat osobu blízkou aby ji informovala o situaci klienta.

V případě odvozu klienta do nemocnice mu před odjezdem pečovatelka nachystá jeho osobní věci s sebou, pokud se do domu/bytu klienta nedostaví a neučiní tak osoba blízká.

Po vyřešení klientovy situace pečovatelka zamkne jeho dům/byt a klíč od něj předá osobě blízké, pokud se pečovatelce podařilo ji kontaktovat.

Pokud se pečovatelce nepodařilo osobu blízkou kontaktovat, pečovatelka klíč předá do

úschovy sociální pracovníci MěÚ Klobouky u Brna.

Sociální pracovníce klíč uloží ve své kanceláři do uzamykatelné zásuvky psacího stolu. Klíč uloží v zalepené obálce, obálka bude opatřena datem, informací o obsahu obálky a podpisem sociální pracovníce.

Sociální pracovníce se snaží kontaktovat osobu blízkou, aby ji informovala o situaci klienta PS a aby se dohodla na předání klíče od domu/bytu klienta.

Pokud se sociální pracovníci nepodaří osobu blízkou kontaktovat, nebo taková osoba není, předá sociální pracovníce klíč od domu/bytu klienta vedoucí MěÚ Klobouky u Brna, která jej uschová v trezoru MěÚ Klobouky u Brna.

O uložení klíče do trezoru provede sociální pracovníce zápis, který založí do spisu klienta. Po návratu klienta domů mu sociální pracovníce klíč od jeho bytu/domu vrátí.

V případě, že se klient do svého bytu/domu již nevrátí, zůstává klíč v trezoru MěÚ Klobouky u Brna do doby, než bude určena osoba, která bude oprávněna jednat jménem klienta. Tuto osobu sociální pracovníce kontaktuje a vydá jí klíč od klientova domu/bytu.

Pokud PS zajišťuje klientovi donášku oběda, v případě jeho hospitalizace pečovatelka odhlásí v kuchyni odebírání obědů na potřebnou dobu (dle situace).

2. Úraz nebo zhoršení zdravotního stavu klienta

Pečovatelka poskytne klientovi první pomoc, telefonicky kontaktuje ošetřujícího lékaře nebo rychlou lékařskou pomoc.

Pečovatelka vyčká u klienta na příjezd lékaře, záchranné služby ...

Pečovatelka telefonicky kontaktuje osobu blízkou a informuje ji o situaci klienta, dohodne se s ní na dalším postupu (přichystání osobních věcí klienta při převozu do nemocnice, uzamknutí bytu/domu a způsob předání klíčů).

Pokud se pečovatelce nepodaří osobu blízkou zkontaktovat, pak v případě odvozu klienta do nemocnice nachystá potřebné osobní věci klienta, uzamkne byt a předá klíče sociální pracovníci MěÚ Klobouky u Brna.

Sociální pracovníce uloží klíč v zalepené obálce, obálka bude opatřena datem, informací o obsahu obálky a podpisem sociální pracovníce.

Sociální pracovníce se snaží kontaktovat osobu blízkou, aby ji informovala o situaci klienta PS a aby se dohodla na předání klíče od domu/bytu klienta.

Pokud se sociální pracovníci nepodaří osobu blízkou kontaktovat, nebo taková osoba není, sociální pracovníce předá klíč od domu/bytu vedoucí MěÚ Klobouky u Brna, která jej uschová v trezoru MěÚ Klobouky u Brna.

O uložení klíče do trezoru provede sociální pracovníce zápis, který založí do spisu klienta. Po návratu klienta domů mu sociální pracovníce klíč od jeho bytu/domu vrátí.

V případě, že se klient do svého domu/bytu již nevrátí, zůstává klíč v trezoru MěÚ Klobouky u Brna do doby, než bude určena osoba, která bude oprávněna jednat jménem klienta. Tuto osobu sociální pracovníce kontaktuje a vydá jí klíč od klientova domu/bytu.

3. Klient je po otevření bytu nalezen mrtev (odhad)

Pečovatelka telefonuje na číslo 155 (112) – lékařem je konstatováno úmrtí klienta. Pečovatelka telefonicky kontaktuje osobu blízkou a informuje ji o situaci klienta, vyčká příjezdu osoby blízké a předá jí klíče od bytu.

Pokud se pečovatelce nepodaří kontaktovat osobu blízkou, zajistí pečovatelka převoz zemřelého Pohřební službou Klobouky u Brna a předá jí kontakt na osobu blízkou.

Pokud klient PS neuvedl žádnou osobu blízkou, zajistí pečovatelka převoz zemřelého Pohřební službou Klobouky u Brna a předá jí kontakt na MěÚ Klobouky u Brna – sociální pracovnice.

Pečovatelka dům/byt klienta uzamkne a klíč od něj předá sociální pracovnici MěÚ Klobouky u Brna.

Sociální pracovnice uloží klíč uloží v zalepené obálce, obálka bude opatřena datem, informací o obsahu obálky a podpisem sociální pracovnice.

Sociální pracovnice se snaží kontaktovat osobu blízkou, aby ji informovala o situaci klienta PS a aby se dohodla na předání klíče od domu/bytu klienta.

Pokud se sociální pracovnici nepodaří osobu blízkou kontaktovat, nebo taková osoba není, pak sociální pracovnice předá klíč od domu/bytu vedoucí MěÚ Klobouky u Brna, která jej uschová v trezoru MěÚ Klobouky u Brna.

O uložení klíče do trezoru provede sociální pracovnice zápis, který založí do spisu klienta.

Klíč zůstává v trezoru MěÚ Klobouky u Brna do doby, než bude určena osoba, která bude oprávněna ve věci klienta jednat.

Tuto osobu sociální pracovnice kontaktuje a vydá jí klíč od klientova domu/bytu.

Pokud klientovi byla poskytována donáška obědů, pečovatelka odhlásí v kuchyni jejich odběr.

4. Klient nepřebírá oběd (pečovatelka neví, zda je v bytě, dům/byt je zamčený)

Klient obvykle denně čeká u domu/bytu s prázdným jídlonosičem, aby jej předal a převzal od pečovatelky jídlonosič s obědem.

Pečovatelka na klienta zvoní, klient nereaguje na zvonění.

Pečovatelka však ví, že klient špatně slyší, proto na klienta zvoní opakovaně nebo nahlas klepe na dveře, případně volá na klienta jménem.

Klient otevře – zapomněl a neslyšel zvonek.

5. Klient je agresivní (např. je pod vlivem alkoholu nebo omamných látek)

Pečovatelka při této návštěvě úkon klientovi neposkytne. Existuje-li osoba blízká, pečovatelka ji telefonicky kontaktuje a informuje ji o stavu klienta.

6. Klient je agresivní v důsledku duševní nemoci (např. nesouhlasí s částku, kterou má uhradit za poskytované úkony PS)

Pečovatelka se s klientem nehádá, dohodne se s ním na přepočítání účtovaných úkonů a ke klientovi přijde další den. Přinese s sebou přesné vyúčtování s klientem porovná, co má klient zapsáno v jeho „Deníčku“, v klidu spolu spočítají výslednou částku.

7. V bytě klienta je cítit plyn

Pečovatelka zkontroluje, zda jsou uzavřeny plynové kohouty u spotřebičů,

- vyvětrá místnost a nemanipuluje s ohněm,
- klienta odvede do jiné místnosti,
- pokud má podezření na únik plynu, telefonuje na plynárenskou společnost (revize plynu)

8. Živelná pohroma: požár, havárie vody, povodeň, vichřice ...

a) budova DPS:

- zaměstnanci (správce, pečovatelky) volají na linku 150 nebo 112
- mimořádnou situaci oznámí klientům správce DPS prostřednictvím telefonní ústředny na DPS – sdělí klientům, že je třeba opustit budovu DPS a určí místo, kam se klienti uchýlí – nejlépe mimo budovu do zahrady (dle situace)
- klienty, kteří na telefon nebudou reagovat, pečovatelky osobně informují o situaci,
- klientům, kteří nejsou pohybliví, pečovatelky pomohou v evakuaci.

V budově DPS jsou chodby označeny únikovými cestami, je zpracován evakuační plán, který je součástí protipožárních směrnic.

V každém patře budovy DPS je vyvěšen evakuační plán, budova je vybavena protipožárními dveřmi, které jsou řádně označeny (v budově každoročně probíhá kontrola protipožárních opatření, zápis z kontroly je uložen u tajemnice MěÚ Klobouky u Brna).

Klienti i zaměstnanci DPS se budou řídit pokyny zasahujících jednotek a krizového štábu města Klobouky u Brna.

b) zástavba města:

- klienti budou o mimořádné situace informováni požárním hlásičem – siréna, případně hlášením v místním rozhlase
- evakuace osob by probíhala podle pokynu krizového štábu města Klobouky u Brna.

9. Domácí násilí

Má-li pečovatelka podezření, že je na klientovi PS pácháno domácí násilí, oznámí toto sociální pracovníci MěÚ Klobouky u Brna, která situaci zkonzultuje s ošetřujícím lékařem klienta a dále provede v domácnosti klienta sociální šetření.

Pokud podezření na domácí násilí nadále trvá, sociální pracovnice kontaktuje Policii ČR.

10. Klient tvrdí, že byl okraden (v bytě se mu něco ztratilo)

Pokud klient obviňuje pečovatelku, pečovatelka ohlásí obvinění sociální pracovníci, která klienta navštíví a zjistí, co a kdy se ztratilo a proč je označena pečovatelka jako viník.

Podle stavu klienta posoudí, zda je třeba ještě zjistit jeho chování u sousedů (stáří či psychické onemocnění je často příčinou, že si nemocný namlouvá ztrátu)

Dále sociální pracovnice zjistí stanovisko obviněné pečovatelky.

Pokud vysvětlení pečovatelky věří, pak věc nahlásí Policii ČR, aby zjistila okolnosti a našla

viníka.

11. Zjištění poškození majetku klienta

Pokud klient obviňuje pečovatelku, pečovatelka ohlásí obvinění sociální pracovníci, která klienta navštíví a zjistí stav věci (co a kdy bylo poškozeno a proč je označena pečovatelka jako viník, případně posoudí stav klienta dotazem u sousedů (stáří či psychické onemocnění je často příčinou, že si nemocný namlouvá poškození).

Dále sociální pracovníce zjistí stanovisko obviněné pečovatelky.

Zjistí-li sociální pracovníce skutečné poškození majetku klienta, oznámí škodu na Policii ČR, aby zjistila okolnosti a viníka.

B) pečovatelka – nouzové a havarijní situace a jejich řešení:

1. Obě pečovatelky ve stejnou dobu onemocní (např. chřipková epidemie, ...)

Pečovatelká služba bude zajišťovat jen ty nejnnutnější úkony po dobu nemoci pečovatelek, tj. rozvoz obědů a nejnnutnější nákupy budou zajišťovány ve spolupráci s Úřadem práce Hustopeče, který nabídne osoby z řad uchazečů o zaměstnání, které by mohly zajistit tyto nejnnutnější úkony.

Pokud klienti potřebují provést nákup, domluví si provedení úkonu s osobou vybranou Úřadem práce („uchazeč“), a to buď v době rozvážky oběda, kdy „uchazeči“ přímo vydají nákupní seznam a peněžní obnos, nebo telefonicky kontaktují sociální pracovníci na MěÚ Klobouky u Brna, které sdělí svůj požadavek na nákup.

Sociální pracovníce pak v dohodnutou dobu vyše „uchazeče“ ke klientovi pro nákupní seznam a peněžní obnos.

„Uchazeč“ provede nákup, s klientem provede vyúčtování (provede záznam do „Deníčku“ včetně svého podpisu a podpisu klienta.)

Pro pečovatelky „uchazeč“ provede celkový soupis provedených úkonů u jednotlivých klientů a tento soupis předá pečovatelkám po jejich návratu do služby.

2. Pečovatelka je napadena agresivním klientem

Je-li klient léčen s psychickou chorobou, pečovatelka zná jeho nálady, snaží se klienta uklidnit, umí posoudit, zda agrese ji ohrožuje. Pokud ano – telefonuje na linku 155 (lékařská pomoc), zajistí zklidnění případně převoz do zdravotnického zařízení.

Zná-li pečovatelka příčinu klientovy agrese, snaží se hovořit s klientem klidně, snaží se klienta pozvolna přimět k tomu, aby se rozpovídal a uvolnil se.

Má-li pečovatelka dojem, že je agrese zapříčiněna zhoršením zdravotního stavu klienta, telefonicky kontaktuje ošetřujícího lékaře a informuje ho.

Pečovatelky absolvovaly kvalifikační kurs pro pracovníky v sociálních službách – získaly zkušenosti, jak postupovat proti agresivní osobě.

3. Zranění pečovatelky během výkonu služby

Pečovatelky absolvují pravidelné každoroční školení BOZP, jsou poučeny o dodržování preventivních a bezpečnostních opatření (zápis z tohoto školení včetně presenční listiny je

uložen u vedoucí MěÚ Klobouky u Brna (p. tajemnice).

Pokud to zdravotní stav pečovatelky dovolí, spojí se s vedoucí MěÚ Klobouky u Brna, která jí zajistí ošetření (poskytnutí první pomoci, zajištění lékařského ošetření, případně přivolá rychlou lékařskou pomoc)

Pečovatelka ohlásí tento úraz (zranění) vedoucí MěÚ Klobouky u Brna, která provede zápis do „Knihy úrazů“. Tato kniha je uložena v kanceláři vedoucí MěÚ, zápis vedoucí MěÚ provede za účasti pečovatelky a případných svědků události.

4. Pečovatelka havaruje se služebním automobilem

Pokud to zdravotní stav pečovatelky dovolí, spojí se s vedoucí sociálního odboru, která zajistí doprovod zraněné pečovatelce a pracovníka, který počká u havarovaného auta na příjezd Policie ČR. Mezitím je pečovatelka, která havarovala, vyslána s doprovodem k lékaři (zjištění následků havárie),

O průběhu havárie se sepíše protokol, dopravní policie vyšetří příčinu havárie.

Protokol v jedné kopii obdrží pečovatelka, originál je založen v evidenci u vedoucí organizace MěÚ Klobouky u Brna (p. tajemnice). Provede se zápis do knihy úrazů, která je uložena u tajemnice MěÚ Klobouky u Brna.

Pro tento účel je u pojišťovny ČSOB sjednáno pojištění odpovědnosti zaměstnanců za způsobenou škodu, a u České pojišťovny je sjednáno povinné ručení – pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a havarijní pojištění tohoto vozidla.

Rozvoz obědů a nákupů je zajištěn jiným vozidlem MěÚ Klobouky u Brna (služební vozidlo p. starosty nebo služební vozidlo městských vodáren).

5. Ohrožení pečovatelky třetí osobou nebo zvířetem klienta

Pečovatelka okamžitě opustí místnost, ve které se s osobou či zvířetem nachází, případně telefonicky přivolá lékařskou pomoc (pro sebe, pro přítomnou osobu), případně přivolá veterinárního lékaře. V případě nutnosti telefonicky kontaktuje Policii ČR (č. 150, 112). Pečovatelky jsou si vědomy dodržovat preventivní opatření:

- vyhýbat se konfliktním situacím,

- vlastní-li klient PS domácí zvíře, pečovatelka klienta upozorní, aby si v době její návštěvy zvíře vhodně zabezpečil, aby se necítila zvířetem ohrožená (umístění zvířete do jiné místnosti nebo opatření zvířete náhubkem a připoutání na vodítko ...).

Pracovníci Pečovatelské služby města Klobouky u Brna jsou pravidelně každoročně proškolení v rámci předpisů BOZP a PO (zápis ze školení vč. prezenční listiny je uložen u vedoucí úřadu)

Pečovatelky PS města Klobouky u Brna byly prokazatelně seznámeny s tímto standardem (tj. standard č. 14: Nouzové a havarijní situace), standard jim byl předán a je uložen na jejich pracovišti.

Seznámení se s obsahem standardu a jeho převzetí potvrdily pečovatelky do záznamu svými podpisy.

Sociální pracovnice seznamuje zájemce o PS s postupy při řešení nouzových a havarijních situací již v průběhu podávání informací zájemci o PS o fungování služby.

Každý zájemce o PS obdrží v písemném vyhotovení (kromě dalších pravidel) i vytištěná pravidla - standard č. 14: Nouzové a havarijní situace.

Stane-li se zájemce o PS klientem pečovatelské služby, sociální pracovnice s ním uzavře „Smlouvu o poskytnutí sociální služby – pečovatelsky služby“, v textu této smlouvy klient prohlašuje, že:

- uvedená pravidla od poskytovatele převzal
- mu byl vyložen obsah pravidel
- že obsahu pravidel rozumí
- se zavazuje a je si vědom povinnosti tato pravidla dodržovat.

Toto prohlášení klient PS potvrdí ve smlouvě svým podpisem.