Vnitřní předpis – Směrnice č. III

PRAVIDLA PRO NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Organizace: Centrum sociálních služeb Jindřichův Hradec (CSS)

Oblast působnosti: Domov seniorů Budíškovice (DS)

Tato směrnice definuje možné nouzové a havarijní situace (mimořádné události) a postupy, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby nebo které mohou mít vliv na průběh, rozsah a kvalitu poskytované služby.

A. Obecná ustanovení

Nouzová a havarijní situace je taková mimořádná událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu a činnosti zařízení a musí se okamžitě řešit.

Nouzová situace – je situace nebezpečná a zpravidla nepředvídaná, vyžadující její co nejrychlejší ukončení.

Havarijní situace – je náhlá událost, která vznikla v souvislosti s technickým provozem a která hrozí způsobit škody na lidském zdraví, životě, majetku nebo na životním prostředí.

Nouzové a havarijní situace nejsou spojeny pouze s provozem budovy, ve které jsou služby poskytovány, mohou nastat i v jiných situacích při poskytování sociálních služeb, a to např. na ulici, při nějaké akci organizované poskytovatelem apod. Velká část některých nebezpečných situací je ošetřena v obecně závazných předpisech – BOZP (bezpečnost a ochrana zdraví při práci), PO (požární ochrana), PP (první pomoc).

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

2. V případě, že nastane mimořádná událost, je každý zaměstnanec povinen poskytnout veškerou pomoc při její likvidaci a minimalizaci škod. Prvořadá je vždy záchrana lidských životů a ochrana zdraví osob. Dle závažnosti je nutné okamžité volat **telefonní linku nouzového telefonního čísla (112 - Integrovaný záchranný systém, 150 - Hasičský záchranný sbor České republiky, 155 - Zdravotnická záchranná služba, 156 - Městská policie, 158 - Policie České republiky). Do několika sekund se ozve operátor příslušné tísňové linky a zeptá se, co je za problém.**

   Na tísňovou linku 112 lze volat i bez SIM karty v mobilním telefonu, operátorky a operátoři mohou s Vámi komunikovat i v angličtině, protože se jedná o univerzální tísňovou linku pro celou Evropskou unii. Navíc tísňová linka 112 lze volat z mobilního telefonu i v místech, kde signál nemá Váš mobilní operátor.

   Rozhovor s operátorkou či operátorem tísňové linky.

a) Při rozhovoru s operátorem mluvte takovým tempem, aby Vám bylo zřetelně rozumět, a nemuseli jste každou větu několikrát opakovat, čímž dojde ke zpoždění příjezdu odborné pomoci a možnému ohrožení života či zvýšení škody na majetku. Při vytáčení tísňového telefonního čísla si rychle ujasněte, co je potřeba říci. Operátora na tísňové lince zajímá: Co se stalo? Kde se to stalo? Jsou nějací zranění? Hrozí nějaké další nebezpečí? Vaše jméno a číslo Vašeho telefonu, ze kterého voláte.

b) Pokud je krizová událost na nějakém odlehlém místě, např. v parku, co nejpřesněji operátorovi upřesněte cestu, protože operátor je na krajském operačním středisku v krajském městě a vesnici Budíškovice nezná. V nouzi nejvyšší Vás mohou za pomoci mobilního operátora i lokalizovat, ale jen s přesností na stovky metrů v místě se slabším pokrytím základnových mobilních stanic.

c) Hovor na tísňové lince vždy ukončuje operátor, nikoliv Vy, tedy počkejte, až operátor zavěsí, ale zůstávejte nadále na telefonu pro případné zpětné zavolání z tísňové linky, kdyby Vás posádka hasičů, záchranky, policie nemohla nalézt.

3. **Vždy je nutno neprodleně informovat vedoucí Domova nebo jejího zástupce**, případně ředitele organizace (dle charakteru události). Ve všední dny je vedoucí DS přítomna na pracovišti od 6.30 - 15.00 hodin, telefonní číslo na vedoucí Domova je 728 728 122. Tel. č. je k dispozici uvedeno v každé pracovně, u kanceláře vedoucí DS, na informační vývěsce v průjezdu u hlavního vchodu a na internetových stránkách DSB.

4. Mimořádné události řeší vedoucí Domova, případně její zástupce, pokud jsou přítomni, v jejich nepřítomnosti je řeší vedoucí směny či zaměstnanec, který událost zjistí nebo mu je tato událost oznámena.

5. Pracovník postupuje při řešení situace dle konkrétně stanovených postupů.

6. Pokud postup řešení situace není stanoven:

   - zaměstnanec se poradí s ostatními pracovníky a svým nadřízeným pracovníkem, je-li to možné,
   - zaměstnanec řeší situaci nejlepším možným způsobem sám tak, aby byl ochráněn jeho vlastní život a zdraví, život a zdraví všech přítomných a majetek.

7. **Každá mimořádná událost se písemně zaznamenává do denního hlášení, do přenosu informací a následně je vyhotoven „Záznam o mimořádné nouzové a havarijní události“ ve spolupráci s vedoucí Domova.** Záznamy eviduje vedoucí Domova.

8. Záznam mimořádné události obsahuje datum a čas vzniku nebo zjištění mimořádné události, příčinu jejího vzniku, jména přítomných osob (zaměstnanců, uživatelů, cizích osob), popis události a jejího průběhu, jméno odpovědné osoby při události, čas informování vedoucí Domova nebo jejího zástupce, škody na zdraví osob, škody na majetku, datum a čas skončení mimořádné události, provedená opatření k jejímu odstranění nebo minimalizaci, ostatní podstatné informace a vyhodnocení celé situace.

B. Druhy mimořádných událostí a postupy jejich řešení

<u>HAVARIJNÍ SITUACE</u>

1. **Požár:**
   a) Zhodnotit situaci – **malý požár** se pokusit uhasit dostupnými prostředky, tj. hasicí přístroj, písek, voda (pokud nejde o elektrické zařízení), následně neprodleně uvědomit vedoucí DS.
   b) V případě **velkého požáru** okamžitě volat telefonní číslo 150 z jakéhokoliv telefonu, nahlásit požadované informace, následně neprodleně uvědomit o situaci vedoucí DS. Ve všední dny je vedoucí DS přítomna na pracovišti od 6.30 - 15.00 hodin. Ohlašovna požáru je v kanceláři vedoucí Domova (tel. č. 150), v ostatním čase, v sobotu, v neděli a ve svátek na pracovně ošetřovatelského úseku (odpovědný pracovník ohlásí požár hasičům).
   c) V Domově je požární poplach vyhlašován voláním **„HOŘÍ“** a tlučením do kolejnice na hlavní budově na chodbě u vedoucí oddělení přímé péče I a II. Na přístavbě v přízemí před pracovnou ošetřovatelského úseku.
   d) Pokud jsou ohroženy osoby, je třeba se postarat o jejich přesun do bezpečí. Evakuaci bude řídit velitel hasičů, případně vedoucí DS, její zástupce a v nepřítomnosti vedoucí směny.
   e) V případě, že není požárem ohrožena strojovna výtahu, může tento i po vypnutí elektrického proudu fungovat – je napojený na samostatný okruh.
   f) Evakuované osoby jsou shromažďovány v prostoru dvora (pokud není ohrožen požárem), jinak v kulturním sále v obci.

   - **Klíč od kulturního domu je v prosklené schránce na klíč umístěné v pracovně ošetřovatelského úseku na hlavní budově.**
   - **Při evakuaci osob se využijí ortopedické vozíky, které jsou uskladněné ve skladu č. 1 na spojovací chodbě, dále v rehabilitační místnosti pokoj č. 18, případně vozíky či pojízdná křesla umístěná na pokojích uživatelů. Také je možno využít evakuační protipožární podložky umístěné na označených lůžkách uživatelů na STB. Pro evakuaci osob lze také využit přenosná nosítka umístěná v chodbě před prádelnou a na STB na úseku č. 2 v rohu chodby nad závěsem.**

2. **Únik plynu**
   a) Po zjištění úniku plynu okamžitě uzavřít přívod plynu hlavním uzávěrem, který je umístěn při vchodu zvenčí do plynové kotelny a je označen.
   b) Zjistit zdroj a rozsah úniku, závadu ohlásit (na tel. č. **1239 nebo 112**) a vyčkat dalších pokynů.
   c) Do odstranění závady nesmí být plyn puštěn.
   d) Zapsat závadu do provozního deníku plynové kotelny.
   e) Prevence: Při denních kontrolách kotelny používat roztok jaru ke zjištění sebemenšího úniku plynu. Při úniku plynu v kuchyni je třeba uzavřít přívod zvenčí pod oknem do kuchyně a závadu okamžitě nahlásit.
   f) Do odstranění závady nesmí být plyn puštěn.

3. Výpadek elektřiny

a) Zjistit, zda jde o výpadek v Domově nebo mimo zařízení. V případě, že jde o výpadek v Domově seniorů, natáhnout hlavní jistič, který je umístěn v hlavním rozvaděči v průjezdu hlavní budovy. Hlavní budova má samostatné vedení proudu a přístavba také. V případě, že jde o přerušení dodávky elektrického proudu způsobené závadou, ohlásit vše telefonicky na poruchovou linku **800 225 577 nebo 112 (dle charakteru)** a vyčkat na pokyny elektrikáře. V případě, že jde o výpadek mimo Domov, vyčkat na odstranění závady odbornou firmou.

b) O havárii se jedná v případě, že je přerušení dodávky proudu delší jak 4 hodiny.

4. Nefunkční výtah

a) Zjistit příčinu závady a podle možností ji odstranit – pouze zjevné drobné opravy.

b) V případě, že výtah nelze zprovoznit, nahlásit poruchu v kanceláři vedoucí Domova, v odpoledních hodinách, o víkendu či svátku pracovníkům údržby na telefonní číslo 606 029 885, kteří zajistí vše potřebné a informují vedoucí DSB. Nefunkční výtah je nutné zabezpečit a vyčkat na příjezd servisní firmy. Po dobu odstavení výtahu musí být výtah uzamčen – zamyká se v zastávce v I. patře, klíče jsou v pracovně přímé péče.

5. Uvíznutí uživatele ve výtahu

a) Osoby, které uvízly ve výtahu, přivolají nouzovým tlačítkem z kabiny výtahu pomoc nebo hlasitým voláním a bušením na vnitřní dveře výtahu.

b) Pracovník, který zareaguje na výzvu pomoci, naváže kontakt s uvíznutými ve výtahu a bezodkladně přivolá telefonicky servisní firmu k vyproštění.

c) Do příjezdu servisní služby komunikuje s uvíznutou osobou službu sloužící sestra a v její nepřítomnosti ostatní pracovníci.

d) Pokud je komunikace mezi uvíznutými přerušena nebo nebyla navázána, je telefonicky z preventivních důvodů přivolaná RZS.

6. Výpadek plynu

a) Zjistit, zda jde o závadu v DSB nebo na vedení mimo Domov.

b) V případě, že je závada u nás v Domově, odstavit kotelnu a závadu ihned nahlásit.

c) Vyčkat vyjádření odborné firmy a zachovat se dle jejích pokynů.

d) Pokud jde o závadu mimo Domov, počkat na její odstranění odbornou firmou a nikdy **nepodceňovat** nebezpečí při úniku plynu.

e) O havárii se jedná v případě, že dodávka plynu byla přerušena na více jak 4 hodiny.

7. Prasklé vedení vody

a) Po zjištění úniku vody zastavit přívod vody do objektu. Hlavní uzávěr vody se nachází u vodoměru v uhelné kotelně.

b) Závadu ihned ohlásit vedoucí Domova a vyčkat příjezdu servisní firmy.

c) Pokud jde o únik mimo Domov, nahlásit závadu na telefonní číslo 800 120 112 (ČEVAK) popřípadě 112 a vyčkat příjezdu a odstranění závady.

d) O havárii se jedná v případě, že dodávka vody byla přerušena na více jak 4 hodiny.

8. Odstávka kotelny

a) Pracovník, který zjistí odstávku kotelny (netopící radiátory, studená voda), neprodleně informuje odpovědného pracovníka pro provoz kotelny na telefonním čísle 606 029 885, pokud se v zařízení nachází, a pokud ne, tak vedoucí Domova.

b) Odpovědný pracovník jedná dle svých povinností a postupů.
c) O odstávce je informována vedoucí Domova.
d) Vedoucí Domova informuje vedoucí provozně technického úseku, která zajistí přítomnost odpovědného pracovníka pro provoz kotelny.
e) Vedoucí Domova informuje pracovníky a uživatele o odstávce a předpokládané délce odstávky.
f) Při odstávce delší než 3 hodiny v chladném počasí připraví pracovníci pro uživatele náhradní přikrývky z důvodu poklesu tepla v budově.
g) Vedoucí pracovník provede zápis do sešitu mimořádných událostí.

9. Padlé stromy z parku

a) Zhodnotit situaci, zda došlo nebo by mohlo dojít k ohrožení osob. V případě ohrožení pomoci zajistit bezpečí uživatelů jejich přemístěním, zjistit možnosti odstranění stromů.
b) Silnější stromy nebo stromy ohrožující pádem pracovníky – **NEODSTRAŇOVAT**, nahlásit situaci vedoucí Domova a vyčkat dalších pokynů. Nepodceňovat nebezpečí úrazu.

10. Živelné pohromy

a) V rámci možností uživatelů jsou prováděny nácviky evakuace.
b) V prostorech Domova jsou rozmístěny evakuační tabulky, únikové cesty jsou viditelně a jasně označeny.
c) Povodeň, kroupy, zemětřesení a jiné pohromy vyhodnotit a v každém případě zjistit stupeň ohrožení uživatelů a postarat se o jejich bezpečí, např. přestěhováním na bezpečné místo či v krajním případě jejich evakuací.
d) Přivolat pomoc – např. ostatní dostupné zaměstnance, nepodlehnout panice, uklidňovat uživatele.

11. Epidemie

a) Při výskytu epidemie je třeba vyhodnotit stupeň ohrožení uživatelů, zaměstnanců a případně osob zdržujících se v zařízení.
b) V případě ohrožení ostatních osob – je nutné řídit se pokyny ošetřujícího lékaře nebo doporučením hygienicko-epidemiologické stanice. Současně je třeba dodržovat obecné zásady při výskytu epidemie – dezinfekce rukou, ochranný oděv, dezinfekce pokojů, izolace uživatele, izolace šatů a prádla, nahlášení na hygienicko-epidemiologickou stanici.
c) Pokyny, které v souvislosti s infekčním onemocněním vydá lékař a KHS, jsou pro všechny pracovníky, uživatele a návštěvníky Domova závazné.
d) Vedoucí Domova a vedoucí oddělení přímé péče I., II. dohlíží a kontrolují dodržování nařízení lékaře a KHS.
e) V případě nutnosti je vyhlášen zákaz návštěv (vývěska na dveřích hlavního vchodu), dále na internetových stránkách DSB.

NOUZOVÉ SITUACE

1. **Napadení verbální**
   a) Vyhodnotit situaci, zvážit, zda na uklidnění stačím sama nebo okamžitě přivolám pomoc.
   b) Snažit se najít příčinu vzniku situace a pokusit se ji odstranit – komunikovat v přátelském naladění. Velmi důležitý je přímý pohled a oční kontakt.

2. **Fyzická agrese uživatele**
   a) Kterýkoliv pracovník, je-li přítomen fyzické agresi uživatele směřované vůči jinému uživateli, pracovníkům či jiným osobám, které se v Domově nachází, musí chránit a bránit své zdraví a zdraví ostatních osob.
   b) Pracovník zhodnotí své možnosti pro zvládnutí situace.
   c) Pracovník se nejprve snaží zklidnit uživatele slovem a nabádá jej, aby upustil od svého jednání, například nabídkou jiné aktivity, která uživatele uspokojuje.
   d) V případě, že uživatel na slovní výzvu nereaguje, pracovník upozorní uživatele, že bude muset přistoupit k opatření omezující jeho pohyb (dále jen OOP).
   e) Pracovník zváží, zda je schopen toto opatření zajistit vlastními silami či zda si přivolá pomoc z řad pracovníků nebo dle povahy závažnosti situace přivolá strážníky MP nebo Policii ČR.
   f) V případě použití OOP postupuje pracovník dle vnitřního předpisu – směrnice č. VIII. Pravidla pro použití opatření omezující pohyb osob. OOP musí být použito pouze v souladu se zákonem a o jeho použití je proveden zápis.
   g) Záznam je proveden v sešitě mimořádných událostí, v IP a denním hlášení a je vytvořen na standardizovaném formuláři záznam o použití OOP.

3. **Uživatel vyhrožuje sebevraždou**
   a) Pokud pracovník zjistí, jak z doslechu či od samotného uživatele, že hovoří o sebevraždě, bezodkladně informuje službu konající sestru.
   b) Do příchodu sestry je pracovník v neustálém osobním kontaktu s uživatelem.
   c) Nabízí uživateli možnost pohovořit si o jeho situaci. Vyhledají klidné místo, kde nebudou s uživatelem rušeni. Vybídne uživatele k posazení a nabídne mu tekutiny. Uživatele poslouchá a projevuje upřímný zájem o jeho starosti a problémy. Jeho situaci nezlehčují. Uživatele ujistí, že mu bude poskytnuta pomoc a podpora.
   d) Přivolaná sestra vyhodnotí situaci. Nastaví ošetřovatelský plán, kterým se pracovníci řídí, v případě potřeby kontaktuje telefonicky lékaře a dále se řídí jeho pokyny.
   e) V době nepřítomnosti sestry na směně kontaktuje pracovník telefonicky lékařskou službu první pomoci nebo rychlou lékařskou službu a řídí se jejich pokyny.

4. **Uživatel pod vlivem alkoholu (drog)**
   a) Snažit se uživatele izolovat od ostatních uživatelů, uklidnit ho, neodporovat mu a dle možností (neklade-li odpor) ho doprovodit do jeho pokoje.
   b) Službu konající zaměstnanec neprodleně informuje o stavu uživatele službu konající všeobecnou sestru, která poskytne uživateli neodkladnou zdravotní pomoc. Dále informují vedoucí Domova a vedoucí oddělení přímé péče I., II.

c) Průběžně se kontroluje jeho stav, v případě ztráty vědomí se volá rychlá lékařská služba.

5. Snaha dezorientovaného uživatele opustit Domov bez doprovodu – hrozí újma na zdraví či na životě

a) Zaměstnanec, který je přítomen jednání uživatele, zřetelně vysvětlí důvody, pro které je nebezpečný jeho samostatný pobyt mimo Domov.

b) Zaměstnanec popíše situace, které mohou nastat v případě jeho samostatného pobytu mimo Domov (bloudění po okolí, pobyt v neznámém prostředí, nevhodné klimatické podmínky, nevhodná hodina pro opuštění Domova apod.).

c) Zaměstnanec uživateli nelže a neuvádí jej v omyl tím, že mu např. sdělí, že nejede autobus, že rodina za ním přijede zítra apod.

d) Pokud to provozní a personální podmínky dovolí, neprodleně uživateli nabídneme doprovod.

e) V případě, že uživatel nadále trvá na svém odchodu z Domova a sloužící pracovníci jsou přesvědčeni o nezbytnosti tomuto odchodu zabránit, neboť by prokazatelně mohlo dojít k újmě na zdraví či na životě uživatele, snaží se uživatele uklidnit a přivést k jiné činnosti.

f) Pokud není možné uživatele žádným způsobem přesvědčit o nevhodnosti jeho samostatném pobytu mimo Domov, pracovníci uživatele provázejí a zejména dbají na jeho bezpečí.

6. Uživatel se nevrátil z pobytu mimo Domov

a) Pokud se uživatel nevrátí v oznámený den návratu, službu konající zaměstnanec kontaktuje osoby v místě, kde uživatel oznámil pobyt, s dotazem na jeho osobu.

b) V případě jeho nezjištění kontaktujeme např. jeho příbuzné a známé, spolubydlící a ostatní zaměstnance s dotazem na místo, kde by se uživatel mohl nacházet.

c) O skutečnosti, že se uživatel nevrátil do Domova, informujeme vedoucí Domova.

d) Vyčkáme do následujícího dne, než se měl uživatel vrátit (pokud pracovník vyhodnotí u uživatele zvýšená rizika – hrozí újma na zdraví či na životě), kontaktuje vedoucí Domova Policii ČR ještě tentýž den, kdy se měl uživatel z pobytu mimo Domov vrátit a neučinil tak.

e) Pokud do dalšího dne nepodá uživatel o své osobě žádnou zprávu, kontaktuje vedoucí Domova Policii ČR a oznámí pohřešování uživatele. Dále se postupuje dle instrukcí Policie.

7. Pohřešování uživatele

<u>Uživatel bez hrozící újmy na zdraví a na životě</u>

- pokud zaměstnanci pohřešují uživatele, snaží se zjistit informace o jeho odchodu z Domova mezi spolubydlícími a zaměstnanci,
- v případě pohřešování je zahájeno bezprostředně po zjištění nepřítomnosti uživatele pátrání prostřednictvím sloužících zaměstnanců,
- je provedena kontrola všech prostor Domova, včetně soukromých prostor uživatelů – pokojů, půdy, sklepů, parku a prostor, kde je nepovolaným osobám vstup zakázán (kotelna, šatna pracovníků, kuchyň, prádelna, aj.),

- pokud není uživatel nalezen v prostorech Domova, provedou zaměstnanci kontrolu přilehlých venkovních prostor, včetně místních služeb (obchod, pošta, obecní úřad, hostinec) s dotazem na uživatele,
- zaměstnanci, pokud nenaváže kontakt s uživatelem, informuje o jeho pohřešování vedoucí Domova, která tuto skutečnost oznámí zákonnému zástupci uživatele nebo rodinnému příslušníkovi,
- vyčkáme do následujícího dne, než se měl uživatel vrátit (pokud pracovník vyhodnotí u uživatele zvýšená rizika, obrátí se na Policii ihned),
- vedoucí Domova kontaktuje Policii ČR. Oznámí pohřešování uživatele a dále postupujeme dle instrukcí Policie.

Uživatel, kterému hrozí újma na zdraví či na životě

- v případě pohřešování je zahájeno bezprostředně po zjištění nepřítomnosti uživatele pátrání prostřednictvím sloužících pracovníků,
- je provedena kontrola všech prostor Domova, včetně soukromých prostor uživatelů – pokojů, půdy, sklepů, zahrady a prostor, kde je nepovolaným osobám vstup zakázán (kotelna, šatna pracovníků, kuchyň, prádelna, aj.),
- zaměstnanci se dotážou ostatních uživatelů, spolubydlících a zaměstnanců na informace o uživateli,
- pokud není uživatel nalezen v prostorech Domova, provedou pracovníci kontrolu přilehlých venkovních prostor, včetně místních služeb (obchod, pošta, obecní úřad, hostinec) s dotazem na uživatele,
- pokud nebyl uživatel nalezen, je bez odkladu informována vedoucí Domova, která oznámí pohřešování uživatele Policii ČR, a dále všichni pracovníci postupují dle instrukcí Policie,
- vedoucí Domova oznámí pohřešování uživatele zákonnému zástupci uživatele nebo rodinnému příslušníkovi.

8. Uživatel odmítne zdravotně ošetřovatelskou péči

a) Uživatel má právo odmítnout zdravotní či ošetřovatelskou péči.

b) Sestra informuje o rozhodnutí uživatele vedoucí oddělení přímé péče.

c) Vedoucí oddělení přímé péče věnuje osobně patřičný čas uživateli k poskytnutí informací o jeho zdravotním stavu, včetně možných důsledků pro uživatele, které mohou plynout z odmítnutí péče. Informace předává ústně, srozumitelnou formou tak, aby jim uživatel náležitě rozuměl.

d) Vedoucí oddělení přímé péče, pokud uživatel své rozhodnutí o odmítnutí péče nepřehodnotí, nabídne uživateli možnost schůzky s ošetřujícím lékařem.

e) V případě, že ani po konzultaci s lékařem uživatel své rozhodnutí nezmění, což je plně respektováno, je vystaven negativní revers, který se zakládá do zdravotnické dokumentace uživatele.

f) Pokud rozhodnutím uživatele o odmítnutí zdravotně ošetřovatelské péče může nastat situace, že uživatel je vážně ohrožen na zdraví či na životě, je zaměstnanec povinen poskytnout první pomoc, poskytnutí první pomoci slouží zejména konzultace s ošetřujícím lékařem případně RZS.

g) Uživatel podává písemně negativní revers, který je založen ve zdravotní dokumentaci uživatele.

9. Znemožnění přístupu na pokoj

a) Zjistit příčinu jednání uživatele a použít náhradní klíč k odemknutí pokoje. V případě, že po odemčení nejdou dveře otevřít, tak odstranit případnou překážku.
b) Neustále se snažit s uživatelem komunikovat.
c) V případě, že nejdou dveře otevřít či odemknout, přivolat pomoc (zaměstnance údržby) a dveře vyrazit, popřípadě pokud se pokoj nachází v přízemí, rozbít okno a pokusit se do pokoje vstoupit oknem.
d) Dále reagovat dle stavu uživatele – přivolání lékaře, poskytnutí první pomoci v případě zranění uživatele, informovat vedoucí Domova.

10. Konflikt

Uživatel x uživatel

a) Zaměstnanci, kteří jsou konfliktu přítomni, se mezi uživatele nevměšují.
b) V případě, že konflikt omezuje ostatní uživatele /vulgarismy, křik, apod./, musí sloužící zaměstnanci zasáhnout ve prospěch ostatních uživatelů.
c) Situaci řeší zaměstnanec žádostí směrem k uživatelům o kultivované řešení konfliktu tak, aby nebyli rušeni ostatní uživatelé.
d) Pokud je zaměstnanec požádán o účast při řešení konfliktu, musí být nestranný a dát prostor oběma stranám k vyjádření.
e) Cílem zaměstnance je prostřednictvím rozhovoru s uživateli nalézt kompromisní řešení a následné uzavření dohody mezi uživateli.
f) Pokud je konflikt větší intenzity a uživatelé nereagují na žádost pracovníků o kultivované řešení a tímto jednáním jsou dotčeni i ostatní uživatelé služby, upozorní zaměstnanec uživatele na možnost přivolání vedoucího pracovníka oddělení nebo následně vedoucí DSB.
g) Nedojde-li k utěšení situace ani po přivolání vedoucí DSB, ta zajistí telefonicky ke sjednání nápravy Policii ČR. Další řešení konfliktní situace je v kompetenci činného orgánu.

Uživatel x zaměstnanec

a) Konflikty, které vyvolává uživatel vůči zaměstnancům, jsou řešeny bezodkladně.
b) Dotčený zaměstnanec se snaží zjistit důvod konfliktu a situaci s uživatelem vyřešit osobně, se snahou uklidnit situaci a dosáhnout dohody.
c) Pokud to situace vyžaduje, je k řešení přivolán vedoucí oddělení přímé péče.
d) Urážky, nadávky, pomluvy, lživá obvinění apod., ze strany uživatele k zaměstnancům je nutné řešit profesionálně s přihlédnutím k aktuálnímu zdravotnímu stavu uživatele.
e) Vyžadují-li to okolnosti a uživatel vyvolává konflikty opakovaně, bez vážných příčin, stále vůči jednomu zaměstnanci, je omezen kontakt zaměstnance s tímto uživatelem do doby, než jeho výpady odezní. Pokud toto není možné, zaměstnanec, který je příčinou vyvolaného konfliktu, poskytuje péči uživateli výhradně ve spolupráci s jiným zaměstnancem.

f) Pokud uživatel opakovaně vyvolává konflikty, a nejsou narušeny jeho volní a rozpoznávací schopnosti, může se zaměstnanec domáhat nápravy podáním stížnosti k vedoucí Domova.

Uživatel x rodinný příslušník

a) Není přípustné, aby se zaměstnanci vměšovali do těchto konfliktů.
b) Pokud konflikt omezuje ostatní uživatele /vulgarismy, křik, apod./, musí službu konající zaměstnanci i zasáhnout ve prospěch ostatních uživatelů.
c) Konflikt řeší zaměstnanci žádostí, směrem ke stranám konfliktu, o kultivované řešení tak, aby nebyli rušeni ostatní uživatelé.
d) Pokud si to povaha konfliktu vyžaduje, je možné, v patřičných mezích, požádat obě dvě zúčastněné strany o sjednání nápravy.
e) Pokud je konflikt větší intenzity a strany konfliktu nereagují na žádost zaměstnanců a jejich jednáním jsou dotčeni i ostatní uživatelé služby, upozorní zaměstnanec na možnost přivolání vedoucí oddělení přímé péče k řešení, následně pak vedoucí DSB.
f) Vedoucí DSB je oprávněna vykázat rodinného příslušníka ze zařízení.
g) Nedojde-li k utěšení situace ani po přivolání vedoucí DSB, ta zajistí telefonicky ke sjednání nápravy strážníky MP nebo Policii ČR. Další řešení konfliktní situace je v kompetenci činného orgánu.

11. Úraz uživatele – úraz zaměstnance (pracovní úraz)

a) Náhlá nevolnost: Poskytnout první pomoc a přivolat odborný personál – lékaře.
b) Vdechnutí stravy: Uklidnit postiženého, pokusit se o uvolnění sousta rukou, v případě že se to nepodaří, pokusit se sousto uvolnit silným úderem mezi lopatky nebo provést tzv. Heimlichův manévr – osoba, která jej provádí, se postaví za postiženého, spojí ruce nad prsy, intenzivně postiženého stiskne a opakovaně se snaží postiženého nadzvedávat a opakuje stisky.
c) Opaření: Okamžitě postiženou část těla ochladit (*neodstraňovat oděv)*. Postiženého zklidnit a přivolat kvalifikovaný personál – lékaře.
d) Pád, podvrtnutí: Poskytnout první pomoc (dle zranění) a přivolat kvalifikovaný personál – lékaře.
e) Napadení psem: V případě závažnosti se poskytne první pomoc, popř. se zavolá lékař. Přivolá se veterinář, v případě závažnosti záchranný integrovaný systém.
f) Vedoucí přímé péče předává informaci o zranění uživatele zákonnému zástupci uživatele a na přání uživatele informuje rodinné příslušníky. V případě zranění zaměstnance podává informace dle dohody se zaměstnancem vedoucí DSB.
g) První pomoc poskytne zraněnému zaměstnanci kterýkoliv zaměstnanec na směně sloužící.
h) Pokud to povaha zranění vyžaduje, zraněný vyhledá ošetření lékaře či je mu přivolána lékařská pomoc na pracoviště.
i) Úraz je zapsán v Knize úrazů, která je dostupná v pracovnách personálu každého úseku.
j) Zraněný nebo jiný zaměstnanec, který byl úrazu přítomen nebo zraněného ošetřoval, bezodkladně informuje vedoucí Domova.
k) Vedoucí Domova zajistí v případě nutnosti zaměstnance, který zastoupí zraněného.

l) O pracovním úrazu informuje vedoucí Domova vedoucí provozně technického úseku a ředitele organizace.

m) Další úkony související s úrazem řeší vedoucí provozně technického úseku v Jindřichově Hradci.

12. Zneužití nebo znásilnění

a) Postiženého zklidnit, případně poskytnout první pomoc, neprodleně přivolat lékařskou pomoc a Policii ČR.

13. Sebevražda

a) Zajistit místo činu (nálezu mrtvoly) a znepřístupnit další osoby v případě, že osoba nejeví známky života.
b) V případě náznaku života osoby poskytnout první pomoc a přivolat lékařskou pomoc.
c) V případě pokusu o sebevraždu odebrat případné nástroje, které osoba použila nebo použít chtěla, osobu zklidnit a přivolat lékařskou pomoc.
d) Vždy na místo přivolat Policii ČR a informovat vedoucí Domova či jejího zástupce.

14. Nepřirozené úmrtí uživatele (pád s následkem smrti, smrt ostrou zbraní, zastřelení, zásah elektrického proudu apod.)

a) V případě, že se jedná o podezření na nepřirozené úmrtí uživatele, je na místo přivolán lékař a současně je vyrozuměna Policie ČR.
b) Neprodleně je vyrozuměna vedoucí Domova a v době její nepřítomnosti její zástupce.
c) Pokud je u uživatele vyloučena možnost provádění oživovacích pokusů a smrt uživatele je potvrzena lékařem, ponechá se místo nálezu zemřelého v nedotčeném stavu a ž do příjezdu Policie ČR.
d) Odpovědný zaměstnanec Domova předá veškeré potřebné informace lékaři a Policii ČR dle jejich požadavku.

15. Vniknutí cizích osob do objektu, krádeže

a) Přivolat na pomoc další personál a osobu, která neoprávněně vnikla do objektu nebo má snahu odcizit majetek uživatelů či organizace sledovat (popřípadě vyfotografovat) a dle typu této osoby zvážit její zadržení či přivolání Policie ČR.
b) Pokud je situace vyhodnocena jako nezvládnutelná nepodnikat žádné kroky a neprodleně přivolat na místo Policii ČR.
c) Zaměstnanec, který přijímá informaci od uživatele o ztrátě jeho majetku či poškození věci nebo tuto událost sám zjistil, jedná v souladu s přáním uživatele o řešení situace.
d) Pokud se uživatel rozhodne událost řešit, zaměstnanec nabídne pomoc a podporu prostřednictvím Domova (hledání ztracené věci, kontaktování prádelny, přivolání Policie ČR, apod.).
e) Bez souhlasu uživatele nejsou prováděny ve věci žádné úkony.
f) Pokud uživatel oznámil, že mu vznikla významnější škoda, ale odmítá záležitost řešit, zaměstnanec se o dalším postupu poradí s nadřízeným, který neprodleně oznámí tuto nastalou situaci vedoucí DSB.

16. Smrt zaměstnance při výkonu práce

a) Neprodleně poskytnou první pomoc a na místo přivolat lékaře a Policii ČR.
b) Informovat vedoucí Domova či jejího zástupce. Vedoucí Domova sepíše záznam o mimořádné události a informuje ředitele CSS J. Hradec.

c) Na místo vedoucí Domova přivolá bezpečnostního technika organizace.
d) Vedoucí Domova či ředitel vhodným způsobem oznámí událost dalším zaměstnancům zařízení.
e) Vedoucí Domova zajistí obsazenost směny jiným zaměstnancem, vyžadují-li to provozní podmínky.

17. Dopravní nehoda služebního vozidla, vozidla veřejné dopravy

a) Zajistit poskytnutí první pomoci a přivolání na místo lékaře a postupovat dle metodického pokynu uloženého v zásuvce vozidla.
b) Pokusit se o regulaci dopravy a zajištění případných svědků události.
c) Dle možnosti označit postavení vozidel na vozovce po dopravní nehodě a vozidla z místa nehody odstranit, aby nevytvářela překážku v dopravní situaci.
d) Na místo vždy přivolat Policii ČR (vnitřní předpis – směrnice č. 10 Pravidla pro používání služebních vozidel).

18. Medikační incidenty, záměna

a) Zaměstnanec, který je svědkem události, neprodleně přivolá službu konající všeobecnou sestru.
b) Službu konající sestra kontaktuje telefonicky ihned ošetřujícího lékaře uživatele a dále postupuje dle jeho ordinace.
c) V případě akutního stavu neprodleně přivolá službu konající zaměstnanec RZS.
d) Vedoucí Domova informuje neprodleně ředitele, zákonného zástupce uživatele nebo jeho rodinné příslušníky.

19. Podezření z trestného činu

a) Zaměstnanec, který bude svědkem páchání trestného činu nebo se o něm doví či pojme podezření, že by ke spáchání trestného činu mohlo dojít, rozliší, zda jde o čin, který může poškodit organizaci nebo zda se jedná o trestný čin vůči uživateli:
   - čin, který se dotýká organizace, neprodleně oznámí vedoucí Domova a řídí se vydanými pokyny,
   - čin, který se dotýká uživatele, oznámí neprodleně vedoucí Domova, která tuto skutečnost projedná s uživatelem a dále postupuje (zejména) dle přání uživatele.
b) Všichni mají povinnost překazit trestný čin, tzn. učinit taková opatření, aby čin nemohl být spáchán nebo nemohl být dále páchán.
c) Ředitel organizace nebo vedoucí Domova jsou povinni oznámit trestný čin, u kterého vzniká povinnost oznámit jej (dle § 368 TZ), a to i bez souhlasu uživatele. Tzn. bezodkladně kontaktovat Policii ČR nebo státní zastupitelství podle místa spáchání trestného činu a čin oznámit (telefonicky, osobně).

20. Přechodný nedostatek zaměstnanců, zaměstnanec nepřijde na plánovanou směnu

a) Služebně nejstarší zaměstnanec na směně bezodkladně informuje vedoucí Domova, která rozhodne o dalším postupu.
b) Provoz úseku je nutné po dobu nezbytně nutnou, v rámci možností, zajistit zástupem jiných sloužících zaměstnanců.
c) Vedoucí Domova má povinnost zajistit služby tak, aby nebylo narušeno řádné poskytování služeb.

d) Vedoucí Domova má právo k obsazení směny odvolat zaměstnance z řádné dovolené či jeho osobního volna.
e) Službu konající zaměstnanec, který nebyl vystřídán zaměstnancem, který měl přijít na navazující směnu, neopustí pracoviště až do chvíle, než bude zajištěno střídání směny jiným zaměstnancem.

Tato směrnice nabývá účinnosti dne 1. listopadu 2014 a ruší tímto směrnici účinnou dne 1. června 2013.

V Budíškovicích 30. září 2014

Mgr. Stanislava Šenkyplová
vedoucí DS Budíškovice

Přílohy:
Záznam o mimořádné nouzové a havarijní události
Manuál v případě požáru
Traumatologický plán

Záznam o mimořádné nouzové a havarijní události

Datum a čas vzniku/zjištění události:

Příčina vzniku:

Jména přítomných osob (zaměstnanců, uživatelů, cizích osob):

Popis/průběh události:

Odpovědná osoba při události:

Čas informování vedoucí DS/jejího zástupce (vedoucí úseku přímé péče, zaměstnance údržby):

Škody na zdraví osob/škody na majetku:

Datum a čas ukončení mimořádné události:

Provedená opatření k jejímu odstranění nebo minimalizaci:

Ostatní podstatné informace a vyhodnocení:

V Budíškovicích ……..

Mgr. Stanislava Šenkyplová
vedoucí DS Budíškovice