



STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB 2020

DOMOV PRO SENIORY SVĚTLO, POBOČKA PÍSEK
KARLA ČAPKA 2549, 397 01 PÍSEK

IČO: 70 86 98 12

ZŘIZOVATEL:
JIHOČESKÝ KRAJ
U ZIMNÍHO STADIONU 1952/2
370 76 ČESKÉ BUDĚJOVICE

XIV / Nouzové a havarijní situace

STANDARD ČÍSLO: 14
ZMĚNA: 7
PLATNÁ OD: 1. 9.2020
ROZSAH PŮSOBNOSTI: DS Světlo, pobočka Písek

Za aktualizaci zodpovídá: Mgr. Martina Kolářiková, DiS.

Schválil: Mgr. Milada Chylíková

Vydáno: v tištěné podobě, na společném serveru DS Světlo, pobočka Písek

Určeno pro: zaměstnance DS Světlo, pobočka Písek, uživatele DS Světlo, pobočka Písek

Změnový list ke SQSS č. 14

Změna č.	Původní vydání
Platnost od:	01.05.2008
Předmět změny:	
Změna č.	1
Platnost od:	18.03.2010
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	2
Platnost od:	8.11.2010
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	3
Platnost od:	1.6.2011
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	4
Platnost od:	1.7.2014
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	5
Platnost od:	1.4.2017
Předmět změny:	Proškolení klientů ve SQSS č. 14
Změna č.	6
Platnost od:	1.5.2019
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	7
Platnost od:	1.9.2020
Předmět změny:	Zrušení platnosti na jeden rok
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	

Nouzové a havarijní situace

Tento předpis definuje nejčastější možné nouzové a havarijní situace (mimořádné události) a způsoby jejich řešení.

Povinností každého zaměstnance je jednat a chovat se tak, aby svévolně nezapříčinil vznik mimořádné události. V případě, že k této události dojde, je každý zaměstnanec povinen poskytnout pomoc při likvidaci a minimalizaci škod. Součástí standardu je charakteristika možných mimořádných událostí s popisem a pravidly řešení. Zaměstnanci jsou seznámeni s pravidly pro řešení mimořádných situací. V případě vzniklé situace podle pravidel postupují.

Obecná ustanovení:

1. Nouzová a havarijní situace je taková mimořádná událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu a činnosti organizace a musí se okamžitě řešit.
2. Každý je povinen jednat a chovat se tak, aby se svévolně nezapříčinil vznik mimořádné události.
3. 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.
4. Vždy je nutno neprodleně informovat ředitele nebo jeho zástupce.
5. Mimořádné události řeší ředitel, případně jeho zástupce, pokud jsou přítomni, v jejich nepřítomnosti je řeší zaměstnanci na pracovišti, kteří událost zjistí nebo je jim oznámena.
6. Každá mimořádná událost je dokumentována a evidována dle své povahy.

Cíl: Domov pro seniory Světlo věnuje při zajištění sociální služby pozornost preventivní přípravě zaměstnanců a uživatelů na různé mimořádné – nouzové a havarijní situace, ke kterým může v průběhu poskytování sociální služby dojít. Cílem je zajistit bezpečné prostředí pro uživatele i zaměstnance.

Definice pojmů:

Mimořádné situace jsou takové situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytovanou sociální službou, působením sil a jevů vyvolaných činnostmi člověka, přírodními vlivy a také

situace, kdy je ohroženo zdraví, majetek nebo životní prostředí a které obvykle vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací.

ROZDĚLENÍ:

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

Havarijní situace – je situace způsobená náhlou událostí, která vznikla z technických důvodů, či živelnou pohromou a hrozí způsobení škod na zdraví, životě, majetku a životním prostředím.

Základní přehled situací ohrožení:

1. Uživatele

- a) agresivní uživatel
- b) uvíznutí uživatele nebo jiné osoby ve výtahu, nefunkční výtah
- c) odmítnutí léků
- d) uživatel nahlásí odchod ze zařízení a v určenou dobu se nevrátí
- e) neschopnost uživatele ovládat signalizační zařízení
- f) pokus o sebevraždu, sebevražda
- g) epidemie
- h) zlomený klíč v zámku a uživatel je uvnitř pokoje
- i) situace, kdy uživatel neotvírá – znemožnění přístupu do místnosti
- j) krádeže, ztráty

2. Personálu

- a) výhružné telefonáty
- b) krádeže, ztráty
- c) pracovník přijde pod vlivem alkoholu, nebo je opilý
- d) pracovní úraz
- e) náhlé zhoršení zdravotního stavu zaměstnance
- f) úmrtí zaměstnance při výkonu služby
- g) zaměstnanec nepřijde do služby
- h) přechodný nedostatek zaměstnanců

3. Živelným nebezpečím a jiné

- a) výpadek elektrické energie
- b) přerušení dodávky vody
- c) přerušení dodávky tepla
- d) požár
- e) povodeň – přerušení dopravní spojení
- f) porucha telefonů
- g) dopravní nehoda
- h) vloupání do objektu

Nutné je seznámit uživatele s danými rizikovými faktory, které se mohou vyskytnout, a se způsobem jejich řešení. Uživatelé jsou o postupech v nouzových a havarijních situacích proškoleni klíčovým pracovníkem v adaptačním období a následně pravidelně dvakrát ročně. Postupy jednání v případě vzniku nouzové či havarijní situace jsou k dispozici pro zaměstnance, uživatele, zákonné zástupce a další osoby zdržující se v domově ve zjednodušené podobě na nástěnkách domova, v klasické podobě na sesternách, u sociálního pracovníka a pro zaměstnance také v elektronické podobě na společném serveru.

1) Ohrožení uživatele

a) Agresivní uživatel

Prevence:

- školení k danému tématu
- zamezit přístupu k návykovým látkám (alkohol, drogy a jiné)
- využít komunikačních dovedností, snažit se uživatele zaměstnávat
- pravidelně sledovat jeho chování
- sledovat pravidelné užívání léků

Postup:

- slovní zklidnění, odvrácení pozornosti
- aktivní naslouchání
- izolace od ostatních uživatelů-doprovod do pokoje, společenská místnost...
- v případě neúspěchu použít restriktivní opatření (viz směrnice č. 32)

Zápis:

- do ošetrovatelské dokumentace uživatele

b) Uvznutí uživatele nebo jiné osoby ve výtahu, nefunkční výtah

Prevence:

- Provádění předepsaných kontrol výtahů a plošin dle plánu revizí (spravuje pověřený vedoucí údržby Písek)
- Každodenní visuální kontrola výtahů a plošin pracovníkem údržby

Postup:

- Zkontrolovat, zda v uvízlé kabině je člověk, pokusit se uklidnit osádku kabiny (zůstat s ní v kontaktu co nejdéle)
- Nahlásit stav službu konajícímu pracovníku údržby – rozpis služeb pracovníků údržby vč. kontaktů je na sesternách a na recepci.
- Při vyhodnocení kritické situace (panika osádky kabiny, požár apod.) Ihned volat hasičský záchranný sbor: **150**, vyproštění osob zajistí hasičský záchranný sbor nebo přivolaný technik údržby
- Následně pracovník údržby zajistí odstranění závady výtahu, popř. přivolá servis výtahů: 387 428 025, 602 306 382
- pokud se zjistí nefunkční výtah bez uvízlých osob, zajistí pracovník údržby zajištění výtahu a přivolá servis výtahu

Zápis

- záznam do knihy bezpečnostní signalizace

c) Odmítnutí léků

Prevence:

- předcházení zhoršení zdravotního stavu
- dodržování ošetřovatelského standardu č. 3

Postup:

- vysvětlit uživateli nutnost podání léku → objasnit komplikace, které mohou nastat při odmítnutí léků

Zápis:

- do ošetřovatelské dokumentace uživatele

d) Uživatel nahlásí odchod ze zařízení a v určenou dobu se nevrátí

Prevence:

- poučit uživatele (opatrovníka), aby v případě prodloužení DV nebo pozdního návratu, bylo toto nahlášeno do domova

Postup:

- využít vlastní zdroje, pokud se uživatel nevrátí do 2 hod. po avizovaném příchodu kontaktovat telefonicky kontaktní osobu uvedenou v osobní dokumentaci
- informovat ředitele domova a vedoucí zdravotně ošetrovatelského úseku
- kontaktovat Policii ČR

Zápis:

- dokumentace klienta

e) Neschopnost uživatele ovládat signalizační zařízení ze zdravotních důvodů

Prevence:

- Denní směna provádí průběžně pravidelné kontroly uživatelů neschopných použít signalizační zařízení.
- Noční směna provádí kontroly individuálně dle přání uživatele. Pokud toto přání není schopen vyslovit uživatele

Postup:

- kontroly uživatelů jsou konány dle individuální domluvy, uvedené v individuálním plánování
- při terminálním stavu uživatele: průběžně
- při akutním stavu uživatele (bolest, zvýšený TK, TT, dušnost apod.): průběžně a neprodlené přivolání lékaře
- při pádu: kontroly dle stavu uživatele (vyhodnotí zdravotní sestra)

Zápis:

- dokumentace uživatele

f) Pokus o sebevraždu, sebevražda uživatele

Prevence:

- častější kontroly uživatele se sklony k sebevražednému jednání
- minimalizovat stresové situace

Postup:

- personál provede zhodnocení situace
- pokud je to v silách zaměstnance, pokusí se zabránit dokonání činu
- kontaktuje se: lékař → policie → vedení organizace

Zápis:

- do ošetrovatelské dokumentace uživatele

g) Epidemie

Prevence:

- školení k dané problematice
- očkování
- hygienické mytí rukou
- omezení návštěv v případě epidemie
- dodržování směrnice č.7 – Dodržování zásad při infekčním onemocnění

Postup:

- obecné zásady při výskytu epidemie (dezinfekce rukou, ochranný oděv, dezinfekce pokojů, izolace, značení materiálu, hlášení ošetřujícímu lékaři, nahlášení na hygienicko – epidemiologickou stanici
- harmonogram prací určí vedoucí zdravotního úseku

h) Zlomený klíč v zámku a uživatel je uvnitř pokoje

Prevence:

- poučit uživatele o používání klíče

Postup:

- kontaktovat ošetřovatelský personál – ten komunikuje s uživatelem, snaží se ho uklidnit a informuje ho o tom, jak je situace řešena
- kontaktovat pracovníky údržby, pracovní pohotovosti
- podle situace přivolat hasiče k násilnému otevření dveří
- zajistit bezpečí uživatele a jeho osobních věcí (v případě možnosti přestěhovat na jiný pokoj, zajistit co nejdříve nové dveře)

Zápis:

- do ošetřovatelské dokumentace uživatele

i) Situace, kdy uživatel neotevívá – znemožnění přístupu do místnosti

Prevence:

- poučit uživatele o používání klíče

Postup:

- silně zabouchat na dveře a hlasitě vyzývat uživatele k otevření dveří
- sehnat náhradní klíče k otevření
- otevřít pokoj, případně, pokud to lze, odstranit překážku, v případě neúspěchu vyrazit celé dveře
- podle potřeby zavolat hasiče (problém s otevřením dveří), policii, lékaře nebo službu rychlé záchranné služby

Zápis:

- do ošetřovatelské dokumentace uživatele

j) Krádeže, ztráty**Prevence:**

- minimalizovat přítomnost uživatele v cizím pokoji
- poučit uživatele o možnosti uschovat si cenné věci v zamykací skříňce na pokoji, případně u sociálního pracovníka

Postup:

- zajistit vyslechnutí poškozeného uživatele (opatrovníka)
- informovat nadřízené pracovníky
- vypracovat záznam personálu přímé péče → popis situace → další postup stanoven dle charakteru krádeže
- po zhodnocení vážnosti a dle přání uživatele volat Policii ČR

Zápis:

- záznam do dokumentace uživatele

2) Ohrožení personálu**a) Výhružné telefonáty****Postup:**

- vyhodnocení situace
- informovat nadřízené pracovníky
- dle charakteru telefonátu – informovat policii

b) Krádeže, ztráty**Prevence:**

- minimalizovat přítomnost cizích osob v prostorách určených jen pro zaměstnance

Postup:

- informovat nadřízené pracovníky
- dle charakteru krádeže volat Policii ČR

c) Pracovník přijde nebo je na pracovišti pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky**Prevence:**

- pravidelné školení BOZP

- zákaz požívání alkoholu nebo jiných návykových látek na pracovišti v době, kdy pracovník pobývá v prostorách zařízení (tj. i mimo pracovní dobu).

Postup

- je-li podezření, že pracovník je pod vlivem alkoholu, může přímý nadřízený, či ředitel vykonat zkoušku na přítomnost této látky v těle
- pracovník je povinen se této zkoušce podrobit
- jestliže pracovník dechovou zkoušku bez vážných důvodů odmítne, porušuje povinnosti vyplývající z právních předpisů (zákoník práce)
- 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.
- Prokázaná přítomnost alkoholu nebo návykových látek v těle zaměstnance je důvodem pro okamžité zrušení pracovního poměru
- pokud je přítomnost látky v těle potvrzena, je pracovník povinen ihned pracoviště opustit a směna je počítána jako absence
- situace je považována za hrubé porušení pracovních povinností a je důvodem pro ukončení pracovního poměru

d) Úraz zaměstnance při výkonu práce

Prevence:

- pravidelné školení BOZP

Postup:

- pokud je to možné, dle znalostí o poskytnutí první pomoci, provede ošetření sám zaměstnanec, případně všeobecná sestra konající službu
- po vyhodnocení závažnosti zranění všeobecnou sestrou, zajistí lékařskou pomoc.
- sám nebo pověřená osoba informuje neprodleně nadřízeného pracovníka, který v případě ohrožení provozu zajistí zastupujícího zaměstnance.
- pokud je zaměstnanec uznán „Práce neschopným“, oznámí toto neprodleně zaměstnavateli.

Zápis:

- jestliže to zdravotní stav dovolí, zaměstnanec provede záznam do „Knihy úrazů“ s popisem situace a podpisy případných svědků. Kniha úrazů je uložena u vedoucího provozu.

e) Náhlé zhoršení zdravotního stavu zaměstnance

Postup:

- v denních hodinách, kdy je ve službě více pracovníků, nemocný oznámí odjezd domů nadřízenému.
- dle potřeby vyhledá zaměstnanec lékařskou pomoc.
- v nočních hodinách zaměstnanec požádá jiného pracovníka o převzetí služby, popřípadě službu převezme jiný zaměstnanec sám. Tuto změnu neprodleně nahlásí nadřízenému.

f) Úmrtí zaměstnance při výkonu služby

- **Postup:**
- svědek okamžitě volá RZS (155) a Policii ČR, zajistí službu u ostatních uživatelů a uvědomí přímého nadřízeného, s kterým konzultuje další postup

g) Zaměstnanec nepřijde do služby

- **Postup:**
- pokud v daný den slouží více pracovníků, pokusí se s nepřítomným spojit, převezmou službu za něho a informují nadřízeného.
- nedostaví-li se zaměstnanec ranní směny, informuje o své nepřítomnosti svého nadřízeného
- nedostaví-li se noční směna → zůstává pracovník denní služby a informuje nadřízeného, ten se pokusí zaměstnance kontaktovat případně zajistit náhradní službu

h) Přechodný nedostatek zaměstnanců

- **Postup:**
- řeší operativně vedoucí z řad ostatních pracovníků, v rámci přiměřeného počtu přesčasových hodin dle podmínek zákoníku práce
- v případě dlouhodobého nedostatku pracovníků, řeší situaci s ředitelem

3) Živelná nebezpečí a jiné

a) Výpadek elektrické energie:

Postup:

- kontaktovat službu konajícího pracovníka údržby – rozpis služeb pracovníků údržby vč. kontaktů je na sesternách a na recepci
- zajištění nouzového osvětlení
- pracovník údržby zjistí důvod a délku přerušení dodávky el. energie → zda je výpadek v domově, nebo i mimo, zkontrolovat jističe, případně volat dodavatele
- informovat personál a obyvatele o vzniklé situaci
- po obnovení dodávky el. energie zkontrolovat funkčnost el. zařízení včetně klimatizace
- informovat ředitelku domova, vedoucí sestru, personál a obyvatele o vzniklé situaci

b) Přerušení dodávky vody:

Postup:

- kontaktovat službu konajícího pracovníka údržby – rozpis služeb pracovníků údržby vč. kontaktů je na sesternách a na recepci
- zjistit důvod a předpokládanou délku odstávky u firmy VAK
- při kratší odstávce zajistit nejnutnější množství pitné vody nákupem
- při delším přerušení dodávky zajistit přistavení náhradního zdroje vody u firmy VAK
- informovat ředitelku domova, vedoucí sestru, personál a obyvatele o vzniklé situaci

c) Přerušení dodávky tepla:

Postup:

- kontaktovat službu konajícího pracovníka údržby – rozpis služeb pracovníků údržby vč. kontaktů je na sesternách a na recepci
- zjistit důvod přerušení dodávky
- v případě závady na výměňkové stanici v DS Písek zajistí provozní technik opravu odbornou firmou.
- v případě přerušení dodávky vody zjistit důvod a délku odstávky u dodavatele
- při delší odstávce v zimním období zajistit dostatečné množství přikrývek pro uživatele
- personál zajistí dostatečně teplé oblečení pro uživatele
- zabránit následným škodám na majetku (zamrznutí rozvodu vody a topení)
- informovat ředitelku domova, vedoucí sestru, personál a obyvatele o vzniklé situaci

d) Požár

Prevence:

- pravidelné školení zaměstnanců v PO a BOZP
- uživatelé i pracovníci jsou seznámeni se základními předpisy (evakuační plán, požární směrnice)
- dodržování požárních předpisů, pravidel BOZP
- pravidelná revize el. spotřebičů, požárních hlásičů, hasicích přístrojů, apod.
- řádné označení nouzových východů

Postup:

- postupovat dle požární směrnice nacházející se na nástěnkách sesteren
- proškolená obsluha elektronického signálního zařízení zjistí rozsah a místo požáru
- v případě nemožnosti zdolání požáru vlastními silami za pomoci nástěnných - hasicích přístrojů (malé požáry), volat neprodleně Hasičský záchranný sbor – tel. číslo **150**.
- v případě nutnosti evakuace postupovat dle vypracovaného evakuačního plánu
- informovat ředitelku domova, vedoucí sestru, personál a obyvatele o vzniklé situaci

Zápis: provést záznam do požární knihy a knihy elektronické požární signalizace

e) Povodeň – přerušení dopravního spojení

Postup:

- povodně nejsou přímo ohroženy žádné objekty DS Světlo, pob. Písek
- může dojít k přerušení dopravního spojení mezi Pískem a Drhovlí. V tomto případě je kontaktována Nemocnice Písek a.s. a domlouván další postup týkající se dodání stravy klientům
- není-li ani toto zásobování možné je nutno požádat o pomoc záchranný systém ČR

f) Porucha telefonů

Postup:

- nahlásit vedoucímu provozu, ten zjistí příčinu a zajistí nápravu u servisní firmy
- nutné tel. spojení je zajištěno mobilními služebními telefony na jednotlivých úsecích DS Světlo

g) Dopravní nehoda služebního vozidla

Postup:

- zastavit vozidlo, označit místo nehody, poskytnou první pomoc zraněným osobám
- při zranění osob volat složky integrovaného záchranného systému tel. číslo: **112**

- vždy přivolat při škodě na majetku Policii ČR tel. číslo: **158**
- sepsat záznam o dopravní nehodě (formulář v služebním vozidle) včetně podpisů zúčastněných osob. Vždy je nutná fotodokumentace, zajištění svědků, nahlášení události ředitelce domova pro seniory, případně jejímu zástupci

h) Vloupání do objektu

Postup:

- vždy přivolat Policii ČR tel. číslo: **158**
- nepokoušet se případného zloděje zastavit, nejlépe zajistit svědky, zdokumentovat situaci
- informovat vedení (pokud možno, zachovat místo neporušené).

Mgr. Milada Chylíková
ředitelka DS Světlo

Poznámka: K tomuto standardu se váží tyto směrnice:

- požární řády
- evakuační plány
- směrnice ohledně parkování v areálu
- směrnice č. 7 – dodržování zásad při infekčním onemocnění
- směrnice č. 15 – organizace, školení a kontrola v oblasti bezpečnosti, ochrany zdraví při práci
- pokyny k zajištění větší bezpečnosti obyvatel
- směrnice č. 32 – Opatření omezující pohyb klientů – restriktivní opatření
- metodický pokyn č. 8 – Metodický pokyn pro havarijní situaci – nedostatek vody
- metodický pokyn č. 9 – Metodický pokyn pro pracovníky údržby
- standard ošetřovatelské péče č. 3 – podávání léků per os
- směrnice č. 42 – řešení mimořádných situací ve stravovacím úseku