

Nouzové a havarijní situace (dále NHS), které mohou nastat při poskytování služby Osobní asistence a postup při jejich řešení

1. Nozovou situaci se rozumí nebezpečná, obvykle nepředvídatelná situace, která vyžaduje okamžité řešení. V jejím důsledku může dojít k dočasnému omezení poskytování sociální služby.

2. Havarijní situaci se rozumí náhlá, mimořádná událost vzniklá v souvislosti s technickým provozem a díky níž hrozí újma na zdraví či životě osob, majetku, či na životním prostředí.

Obecné zásady při řešení NHS

1. Jednat v klidu.
2. Nejdříve chránit život a zdraví, pak majetek.
3. Nepodceňovat riziko vzniklé situace.
4. Dodržovat obecně platné postupy (zásady první pomoci, protipožární a bezpečnostní opatření), vytvořit prostor pro záchranné síly (odstranit překážky).
5. S klientem jednat klidně, citlivě a s respektem, snahou je srozumitelně vysvětlit situaci a sdělit další postup, pokračovat v asistenci až do vyřešení NHS.
6. NHS nahlásit koordinátorovi služby. Závažné situace (např. úmrtí klienta, úraz apod.) ohlásit neprodleně vedoucímu centra a informovat kontaktní osoby dle IP.
7. Provést o události zápis.

Kdy volat tísňovou linku integrovaného záchranného systému (IZS)

Linky tísňového volání slouží k ohlášení situací, kdy dochází k reálnému ohrožení životů, zdraví, životního prostředí nebo majetku, a kdy je nutný okamžitý zásah složek integrovaného záchranného systému. V případě, že je třeba asistence více složek (např. složité dopravní nehody) nebo si nejste jisti, kterou složku kontaktovat, volejte jednotné evropské číslo **tísňového volání 112**. Postupujte podle pokynů a rad operátora.

112 Jednotné evropské číslo tísňového volání

150 Hasičský záchranný sbor ČR

155 Zdravotnická záchranná služba

158 Policie ČR

156 Obecní (městská) policie

Dopravní nehoda služebního vozidla

Postupovat podle závažnosti nehody - poskytnout první pomoc, zavolat záchrannou službu, vždy informovat Policii ČR (jedná se o majetek 3. osoby), zajistit potřebnou dokumentaci, svědky, informovat vedoucí služby a vedoucího centra. Služební vozidlo mohou používat pouze osoby s referentskými zkouškami, vozidlo má všechny potřebné kontroly a je udržováno v dobrém technickém stavu. V případě, že jede pracovník na sociální šetření, informuje klienta (zájemce) o vzniklé situaci a sdělí, že nedorazí, případně nabídne náhradní termín schůzky.

Škoda na majetku klienta způsobená asistentem

V souvislosti s poskytováním sociální služby může dojít k poškození majetku klienta (např. rozbití skla v okně, nádobí, elektrospotřebičů apod.). Pro tyto účely má organizace uzavřenou pojistnou smlouvu.

Každé poškození majetku asistent neprodleně nahlásí koordinátorovi, který o tomto sepíše záznam do tabulky *Evidence NHS* a bude informovat vedoucího centra. Po vyslechnutí obou stran vedení organizace rozhodne, jak bude škoda uhrazena. V *Evidenci* koordinátor popíše způsob vyřešení situace a náhradu škody. Vedoucí centra sepíše s pracovníkem *Protokol o způsobené škodě*, který bude založen v dokumentaci klienta. Způsoby náhrady škody budou řešeny v souladu s Pracovním řádem a Organizačním řádem MP.

Ztráta klíčů od klientova bytu nebo jejich odcizení

Asistent je povinen při zjištění ztráty klíčů ihned událost nahlásit koordinátorovi. Ten neprodleně informuje majitele bytu. Výměna zámku se zajistí na náklady asistenta.

V případě krádeže klíčů je potřeba doložit Protokol o události od Policie ČR, která krádež vyšetřovala.

Obvinění asistenta klientem z krádeže

Asistent, klient nebo osoba určená klientem neprodleně informuje koordinátora o vznesení obvinění. Koordinátor se každou takovou situací s vážností zabývá a na přání klienta ji řeší jako stížnost ((*odkaz na SQ 7- Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby*)). Koordinátor vyslechne názor obou stran. V případě potřeby zapojí do spolupráce kontaktní osoby, které jsou

uvedené v IP nebo které klient určí. Snaží se o co nejobjektivnější objasnění a zdokumentování situace.


Jedná-li se o závažnou skutečnost a klient si to přeje, je přivolána Policie ČR. V případě, že je obvinění asistenta oprávněné a dokázané, oznámení na Policii ČR může podat i koordinátor. V tomto případě koordinátor postupuje v souladu s Pracovním řádem MP, zákoníkem práce či trestním zákoníkem.

V případě, že se prokáže, že je obvinění neoprávněné, je na místě snaha o narovnání vztahů, vysvětlení a objasnění situace, dohoda, jak podobné situaci předcházet.

Nenadálé havárie v bytě klienta (voda, plyn, elektřina, požár)

Asistent zjistí závažnost havarijní situace a v případě havárie malého rozsahu se ji pokusí společně s klientem vyřešit (zavření uzávěru vody, plynu, vypnutí elektřiny). Pokud by výše uvedené situace ohrožovaly zdraví nebo i život klienta, pomůže asistent klientovi s rychlou evakuací, volá IZS. Na nebezpečnou situaci dle možností upozorní i ostatní obyvatele domu, pokud jsou ohroženi.

Požár u klienta v domácnosti: asistent chrání sobě a klientovi dýchací cesty; okamžitě volá hasiče, případně u požáru menšího rozsahu se snaží o jeho uhašení (hasící přístroj, mokré hadry) dále postupuje podle instrukcí dispečera. Dle naléhavosti situace a je-li to možné, přemístí klienta do bezpečí. Pokud přemístění klienta není možné, nejlépe do okna umístí (ručník, hadr, prostěradlo) – signál pro hasiče, kde se osoby nachází. V zakouřeném prostoru se pohybuje při zemi, pokud možno i klienta položí na podlahu.

Asistent postupuje podle  Informační list - nouzové a havarijní situace , pokud je u klienta k dispozici a informuje o situaci koordinátora, ten informuje kontaktní osobu.

Nebezpečné zvíře v domácnosti

Pracovník požádá klienta nebo kontaktní osobu, aby zvíře zajistili tak, že nikdo z přítomných nebude ohrožen (př. aby bylo zvíře během sociálního šetření či během asistence v jiné místnosti, v boudě, kleci, přivázané). Pracovník se domluví na zajištění stejného postupu i v případě návštěvy asistentů a vše zaznamenává do karty klienta. V případě, že klient či kontaktní osoba domluvené podmínky nedodrží a zvíře nechají nezajištěné, bude asistent před vstupem do domácnosti kontaktovat koordinátora, skutečnost mu hlásí a asistence nebude v daný den poskytnuta. Koordinátor situaci s klientem probere a pokud k okamžité nápravě nedojde, bude klient vyrozuměn, že došlo z jeho strany k porušení povinností. Pokud dojde k napadení

pracovníka zvířetem, vyhledá pracovník lékařské ošetření a majitele zvířete požádá o předložení očkovacího průkazu zvířete (pasu apod.) a o situaci bude informovat koordinátora nebo svého nadřízeného.

Ohrožující hygienické podmínky v domácnosti klienta

V případě, že koordinátor vyhodnotí hygienické podmínky v bytě zájemce o službu nebo klienta jako zdraví ohrožující, může jednání odložit a další jednání se zájemcem či klientem uskutečnit až po zjednání nápravy. Pokud se s takovou situací po vstupu do domácnosti ke klientovi setká asistent, neprodleně kontaktujte koordinátora a situaci mu popíše. Po vzájemné domluvě domácnost opustí. Koordinátor situaci s klientem či kontaktní osobou co nejdříve řeší osobní návštěvou. (*Vložit do Info příručky*)

Agresivní chování klienta

Agresivním chováním chápeme fyzickou agresi (udeření, kopání, škrábání, kousání, napadení, házení předmětem, štípnutí, plivání) nebo verbální agresi (nadávání, urážení, sprosté mluvení) nebo sexuální agresi

(nevhodné narážky, dotyky či posunky ze strany klienta, sledování pornografie v přítomnosti pracovníka, pokus o políbení pracovníka).

1. **Agresivní chování klienta vůči asistentovi:** asistent vyhodnotí situaci a snaží se přiměřeně zamezit nevhodnému či agresivnímu chování. Jsou-li rizika agresivního či nevhodného chování popsána v IP klienta, jedná asistent dle uvedených opatření. Pokud se jedná o neočekávané nevhodné či agresivní chování, snaží se asistent zabránit jeho pokračování (např. použije možnost slovního zklidnění klienta, odvrácení pozornosti, rozptýlení, aktivního naslouchání, emoční podpory). Pokud se v danou chvíli stane agresivita klienta pro asistenta nezvladatelnou, asistent zváží rizika ohrožení na zdraví, životě, majetku a dle závažnosti situace volá Policii ČR nebo neprodleně kontaktuje koordinátora.
2. **Agresivní chování klienta směřováno na vlastní osobu:** Asistent se snaží minimalizovat možnosti, aby si klient ublížil (odstranit nebezpečné předměty, komunikovat s osobou). Asistent neprodleně o situaci informuje koordinátora, v případě stupňování situace a ohrožení klienta na zdraví, kontaktuje RZP.
3. **Agresivní chování klienta vůči věcem či třetí osobě:** Pokud klient obrací agresi vůči věcem či jiným lidem, je třeba zajistit bezpečí přítomných osob (odvedení do bezpečí,

požádání, aby třetí osoba do situace nezasahovala apod.), pokusit se agresivní osobu uklidnit (postup jako v ad 1). V případě narůstající agrese asistent zajistí vlastní bezpečí ukončí kontakt s klientem, případně kontaktujte Policii ČR a o situaci neprodleně informuje koordinátora.

Po každé situaci koordinátor kontaktuje klienta či zákonného zástupce nebo kontaktní osobu a upozorní na dodržování pravidel a na případné ukončení spolupráce (viz *Informační uživatelská příručka řešení základních situací vzniklých při poskytování služby* a odkaz na SQ 4 - 4.5 Postup při porušování smlouvy ze strany klienta.

Úraz zaměstnance při výkonu služby

Zaměstnanec neprodleně sám nebo prostřednictvím jiné osoby uvědomí svého nadřízeného o pracovním úrazu. Nadřízený pracovník zjistí příčinu úrazu a provede zápis do *Knihy pracovních úrazů (KPÚ)* a to nejpozději do 5 pracovních dnů po oznámení pracovního úrazu. Do KPÚ jsou zapisovány všechny pracovní úrazy, tedy i takové, u kterých nebude zaměstnanec v pracovní neschopnosti. Se zaměstnancem se dále vyplní dokument *Záznam o úrazu*, kde na závěr uvede opatření přijatá k zabránění opakování pracovního úrazu.

Odkaz: *Vnitřní předpis Řešení pracovních úrazů a nemocí a příslušné formuláře*

Nedostavení se asistenta bez omluvy na plánovanou asistenci

Koordinátor se telefonicky spojí s nepřítomným asistentem, zjistí důvod jeho absence a informuje klienta, se kterým se domluví na náhradním řešení situace.

Více odkaz: *Metodika základní pracovní postupy pro osobní asistenty*

Pracovní řád

Akutní nedostatek personálu

Koordinátor co nejdříve po zjištění informuje klienta nebo kontaktní osobu o situaci a pokud je to možné, nabídne náhradní termíny asistence nebo náhradní asistenty. V případě akutního nedostatku personálu je prioritou zajistit asistenci těm klientům, kteří potřebují nejvyšší míru podpory. Jedná se zejména o ty klienty, kteří se o sebe nedokáží sami postarat nebo nemají jinou osobu, která by jim podporu na nezbytně nutnou dobu zajistila.

Klient má domluvenou asistenci a neotevívá dveře

Asistentovi se nedaří dostat ke klientovi na plánovanou asistenci, protože klient nereaguje na zvonek, neotvírá dveře nebo má klíč v zámku. Asistent kontaktuje koordinátora a domluví se na postupu řešení. Oba opakovaně zkusí všechny možnosti kontaktu s klientem (zvonění, kontaktování telefonem, zjištění od sousedů, zda o klientovi neví nějaké informace, obcházení domu). Koordinátor vyhodnotí situaci, kontaktuje kontaktní osoby uvedené v IP a v případě, že i další osoby potvrdí, že klient by se měl nacházet doma, domluví s nimi další postup. V případě, že klient nemá žádnou kontaktní osobu, tak koordinátor vyhodnotí situaci sám a on nebo asistent přivolají IZS -112 k otevření bytu. Asistent zůstane po celou dobu řešení situace na místě.

Zjištění domácího násilí nebo zanedbání péče u klienta

Jedná se o velmi závažnou situaci, jejíž řešení, prokazování a dokazování je velmi obtížné. Pokud má koordinátor podezření na domácí násilí páchané na klientovi, pohovoří si nejprve v klidu a soukromí s klientem a nabídne mu pomoc a sociální poradenství. Při řešení problému respektuje přání klienta, zároveň se ho však snaží motivovat k vyřešení situace a zastavení páchaní násilí na jeho osobě.

Pokud má asistent podezření na domácí násilí, o situaci co nejdříve informuje koordinátora a ten situaci probere v týmu a klientovi nabídne pomoc (viz výše).

V případech, kdy je pracovník přímým svědkem domácího násilí, kontaktuje Policii ČR a případně RZS, potřebuje-li klient poskytnutí první pomoci.

V případě zanedbání péče ze strany pečující osoby (proleženiny nebo podvýživa klienta), asistent co nejdříve kontaktuje koordinátora. Koordinátor zpravidla kontaktuje kontaktní osobu, doporučí návštěvu lékaře a situaci společně s týmem asistentů i nadále sleduje.

Klient ohrožený sebevražedným jednáním

Asistent u klienta nepodceňuje příznaky krize (typicky negativní poznámky o budoucnosti, poznámky o budoucnosti „beze mě“, zvýšený zájem o smrt a umírání, o to, co bude po smrti, potřeba urovnávání konfliktů, rozdávání majetku, příznaky těžké deprese). Asistent se snaží aktivně naslouchat a s respektem k subjektivním pocitům klienta se pokouší o otevřenou komunikaci. Asistent klienta může informovat o možnostech využití služeb krizové intervence nebo pastorační péče a odkázat ho na koordinátora pro další sociální poradenství - Asistent se domluví s koordinátorem na dalším postupu.

Podezření na infekční onemocnění u klienta

Klient nebo kontaktní osoba má povinnost před zahájením asistence upozornit na případné infekční onemocnění klienta v domácnosti.

Pokud má asistent v průběhu asistence podezření na **infekční onemocnění**, použije ihned dostupné ochranné pomůcky (rouška, rukavice, dezinfekce) a kontaktuje koordinátora s informací o vzniklé situaci. Koordinátor kontaktuje klienta nebo kontaktní osobu a domluví se na postupu řešení. Klient nebo kontaktní osoba se vyzvou k neodkladnému kontaktování praktického lékaře. Pokud lékař nařídí karanténní opatření, tak se jím asistenti budou řídit.

Koordinátor má povinnost zajistit asistentovi bezpečné prostředí a proto individuálně vyhodnotí společně s klientem či kontaktní osobou situaci a případná rizika při poskytování asistence.

Více odkaz: Pracovní řád a Zákoník práce

Zranění klienta během asistence

V případě **méně závažných zranění** (klient se pořezal, ale krvácení je drobné, klient uklouzl, má modřinu, ale je orientovaný, nemá závratě): asistent zajistí základní ošetření klienta (s případným využitím materiálů z lékárničky) a o situaci co nejdříve informuje koordinátora a ten kontaktní osobu. Domluví se na dalším postupu, např. návštěva lékaře, sledování změn u úrazu atp..

V případě **závažnějšího úrazu** (úder do hlavy, dojde ke krátkodobému bezvědomí nebo zmatení klienta - nepamatuje si okolnosti úrazu, bezvládnost končetiny nebo její bolest) : asistent zjistí, zda je klient orientován v čase a místě, zda mluví srozumitelně, zda je zranění viditelné – krvácení, velké krevní podlitiny, zda může chodit či pohybovat končetinami .V těchto případech klientovi poskytne neodkladnou první pomoc, neprodleně volá RZP i bez souhlasu klienta a o situaci co nejdříve informuje koordinátora.

Pokud klient odmítá volat RZP, informovat ho o povinnosti postupovat tímto způsobem a nabídnout klientovi řešení, že odmítnout vyšetření může přímo zdravotníkům, po příjezdu sanitky.

Náhlé zhoršení zdravotního stavu klienta

Asistent, který zjistí zhoršení zdravotního stavu klienta, začne situaci řešit způsobem, který odpovídá závažnosti situace.

Méně závažné zhoršení - např.motání hlavy, bolest hlavy, mírná nevolnost: asistent zajistí klientovi např. odpočinek, podáním tekutin a informuje koordinátora.

Závažné zhoršení - např. akutní bolest na hrudi, bezvědomí či bezvládnost, náhlá mdloba, naprostá dezorientovanost klienta: asistent klientovi poskytne první pomoc a v případě podezření na vážné ohrožení zdraví a života přivolá RZP. Co nejdříve kontaktujte koordinátora. Koordinátor kontaktuje kontaktní osobu a domluví se na postupu řešení (např. kontaktovat praktického lékaře klienta).

Nenadálá hospitalizace klienta

Klient, kontaktní osoba, jiná osoba nebo asistent co nejdříve informují o situaci koordinátora a ten informuje tým asistentů, kteří klienta navštěvují. Koordinátor zjistí od kontaktní osoby plánovanou dobu hospitalizace a její předběžné ukončení.

Podezření na úmrtí klienta

Klient nereaguje na bolestivý podnět a zdá se, že nedýchá normálně nebo nedýchá vůbec. Asistent ihned volá RZP (pokud není v bytě/domě rodina klienta) a spolupracuje s přivolanými odborníky. Pokud přivolaný lékař konstatuje smrt beze svědka, volá Policii ČR. O vzniklé situaci asistent neprodleně informuje koordinátora a ten kontaktní osoby, podpoří asistenta a pomůže mu situaci řešit. Asistent vyčká u klienta až do vyřešení celé situace.