



## Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno  
http://pece.grohova.cz, e-mail: [pece@grohova.cz](mailto:pece@grohova.cz), tel: +420 538 711 194, 195

Pracovní postup: 14\_1

### Nouzové a havarijní situace

#### Nouzová situace

**Nouzová situace** je mimořádné ohrožení osoby uživatele nebo zaměstnance (napadení, úraz, pád)

#### Havarijní situace

**Havarijní situace** je náhlá mimořádná událost, která vznikla v souvislosti s technickým provozem (požár, povodeň, prasklé potrubí, apod.)

#### Pravidla a zásady nouzových a havarijních situací

- Každý zaměstnanec v terénní odlehčovací službě je povinen jednat a chovat se tak, aby svévolně nezapříčinil vznik nouzové nebo havarijní situace.
- Každý zaměstnanec je povinen poskytnout pomoc při likvidaci a minimalizaci škod.
- Prvořadá je vždy záchrana lidských životů a ochrana zdraví osob.
- Zaměstnanci jsou proškoleni a ví, jak postupovat v nouzové nebo havarijní situaci (BOZP, PO). Nedodržování postupů je chápáno jako porušení pracovních právních předpisů.
- Každá mimořádná a nouzová situace se eviduje a vyhodnocuje.

#### Nejčastější nouzové situace v „Terénní odlehčovací službě“

1. Úmrtí uživatele
2. Zhoršení zdravotního stavu uživatele
3. Nemožnost přístupu do bytu (klíče zapomenuty v zámku)
4. Pád uživatele, úraz uživatele, onemocnění zaměstnance
5. Karanténní opatření (COVID 19), infekční onemocnění uživatele
6. Nedodání oběda uživateli
7. Nesouhlas s vyúčtováním služeb
8. Obvinění zaměstnance z krádeže
9. Úraz zaměstnance při práci
10. Podezření na domácí násilí
11. Napadení zaměstnance, agresivní uživatelé (požití alkoholu)

#### JEDNOTLIVÉ SITUACE – PO STUPY

##### 1. Úmrtí uživatele:

Vyhodnotím situaci – zda uživatel nedýchá

Zavolám ošetřujícího lékaře nebo záchrannou službu 155

Uvědomím kontaktní osobu

Kontaktuji vedoucí (je potřeba zajistit službu u dalších uživatelů)

Provedu záznam do knihy mimořádných situací



## Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno  
<http://pece.grohova.cz>, e-mail: [pece@grohova.cz](mailto:pece@grohova.cz), tel: +420 538 711 194, 195

### 2. Zhoršení zdravotního stavu:

Provedu vyhodnocení situace  
Zavolám praktického lékaře, podle stavu nebo denní doby záchrannou službu 155  
Popíši stav uživatele, spolupracuji  
Pokud uživatel komunikuje – uklidňuji uživatele  
Přichystám doklady + osobní věci uživatele + léky  
Počkám do příjezdu praktického lékaře nebo sanitky  
Po odjezdu uživatele uklidím a zabezpečím byt  
Informuji kontaktní osobu  
Informuji vedoucí, zruším služby, odhlásím obědy  
Provedu záznam do knihy mimořádných situací

### 3. Nemožnost vstupu do domu

Provedu vyhodnocení situace  
Pokusím se zazvonit a komunikovat s uživatelem  
Pokud nereaguje a neuvolní vstup do bytu, informuji kontaktní osobu  
Popíši stav a vyčkám na příjezd kontaktní osoby  
Pokud žije uživatel sám, volám polici 158  
Informuji vedoucí o problému  
Provedu záznam do knihy mimořádných situací

### 4. Pád uživatele, úraz uživatele, onemocnění zaměstnance:

Provedu vyhodnocení situace  
Pokud uživatel leží na zemi a nejsem schopna ho postavit, položit na lůžko, volám polici 158 nebo hasiče 150  
Podle stavu zavolám praktického lékaře, případně záchrannou službu 155  
Popíši stav uživatele, spolupracuji  
Pokud uživatel komunikuje – uklidňuji uživatele  
Přichystám doklady + osobní věci uživatele + léky  
Počkám do příjezdu praktického lékaře nebo sanitky  
Po odjezdu uživatele uklidím a zabezpečím byt  
Informuji kontaktní osobu  
Informuji vedoucí, zruším služby, případně dle situace odhlásím obědy  
Provedu záznam do knihy mimořádných situací

### 5. Karanténní opatření (COVID 19), infekční onemocnění uživatele:

Provedu vyhodnocení situace  
Podle stavu zavolám praktického lékaře, případně záchrannou službu 155 a informuji o příznacích  
Popíši stav uživatele, spolupracuji  
Pokud uživatel komunikuje – uklidňuji uživatele  
Přichystám doklady + osobní věci uživatele + léky  
Počkám do příjezdu praktického lékaře nebo sanitky  
Po odjezdu uživatele uklidím a zabezpečím byt  
Informuji kontaktní osobu  
Informuji vedoucí, zruším služby, případně dle situace odhlásím obědy



## Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno  
http://pece.grohova.cz, e-mail: [pece@grohova.cz](mailto:pece@grohova.cz), tel: +420 538 711 194, 195

Až do potvrzení diagnózy uživatele, jsem v domácí karanténě  
Provedu záznam do knihy mimořádných situací

### **6. Nedodání oběda:**

Ověřím, zda měl uživatel oběd objednan  
Volám dodavateli – zjištění důvodu  
Pokud dodavatel není schopen oběd zajistit, domluvím se s uživatelem na dalším postupu (např. nákup hotového jídla)  
Provedu záznam do knihy mimořádných situací

### **7. Nesouhlas s vyúčtováním služeb:**

popis situace, sepsání stížnosti (postup dle Standardu č. 7)

### **8. Obvinění zaměstnance z krádeže:**

popis situace, sepsání stížnosti (postup dle Standardu č. 7)

### **Úraz zaměstnance při práci:**

Informuji vedoucí, podle stavu požádám o zajištění služby u dalších klientů  
Provedu záznam do knihy úrazů

### **Podezření na domácí násilí:**

Informuji praktického lékaře, případně požádám o ošetření a zprávu  
U psychického násilí je vhodný záznam slovního napadání  
Podezření oznámím vedoucí  
Oznámení na policii řeším prostřednictvím sociální pracovníce organizace  
Provedu písemný záznam o podezření do dokumentace uživatele  
Provedu záznam do knihy mimořádných událostí

### **Napadení zaměstnance, agresivní uživatelé (požití alkoholu):**

V případě napadení klientem, opustím uvedenou službu  
Informuji o situaci kontaktní osobu  
Informuji vedoucí ohledně situace  
Sepíší záznam do karty klienta  
Provedu záznam do knihy mimořádných událostí

### **Havarijní situace:**

1. Autohavárie
2. Havárie vody, plynu, elektřiny v domácnostech klientů

### **Autohavárie**

V případě, že při cestě do zaměstnání nebo ze zaměstnání dojde k autohavárii:

- Informuji vedoucí služby (ta kontaktuje uživatele, kterým měla být ještě poskytnutá služba)
- Zavolám policii 158 (popíši situaci, místo, sepíši záznam)
- Kontaktuji servis – odtah
- Pokud jsou zranění, zajistím ošetření lékařem
- Zajistím krizový provoz bez auta



## Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno  
<http://pece.grohova.cz>, e-mail: [pece@grohova.cz](mailto:pece@grohova.cz), tel: +420 538 711 194, 195

---

- Provedu záznam do knihy mimořádných situací

### **Havárie vody, plynu, elektřiny v domácnostech klientů**

- Zjistím rozsah havárie
- Zavolám havarijní službu (plyn, elektro)
- Volám vedoucí kvůli zajištění dalších služeb
- V případě havárie velkého rozsahu (informuji rodinu, v případě, že je uživatel sám, podle stavu situace, zajistím případné umístění v nemocnici (LDN))
- Provedu záznam do knihy mimořádných událostí

V Brně dne: 20. 5. 2020

Schválil: Mgr. David Kasan

ředitel CSZŠ s.r.o.



## Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno  
<http://pece.grohova.cz>, e-mail: [pece@grohova.cz](mailto:pece@grohova.cz), tel: +420 538 711 194, 195

### Seznámení s dokumentem systému řízení kvality

Název útvaru:	Terénní odlehčovací služba
Dokument předkládá:	Vedoucí pracovník sociální služby

Níže podepsaní zaměstnanci útvaru stvrzují svým podpisem, že byli seznámeni s obsahem dokumentu

### Nouzové a havarijní situace - příklady

a obsah v plném rozsahu pochopili a budou se jím ve své práci řídit.

Jméno, příjmení (hůlkovým písmem)	Datum	Podpis

Jméno, příjmení (hůlkovým písmem)	Datum	Podpis



## Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno  
<http://pece.grohova.cz>, e-mail: [pece@grohova.cz](mailto:pece@grohova.cz), tel: +420 538 711 194, 195

---