

# Co dělat když .... Postupy pro řešení nouzových a havarijních situací

*pro klienty pečovatelské služby CSP města Ústí nad Orlicí*

platné od 1. 9. 2021

## **KRIZOVÁ TELEFONNÍ ČÍSLA**

150	Hasičský záchranný sbor ČR
155	Zdravotnická záchranná služba
158	Policie ČR
156	Městská policie Ústí nad Orlicí
112	Jednotné evropské číslo tísňového volání
224 919 293, 224 915 402	Toxikologické informační středisko (TIS)
730 895 862	Kvadro výtahy (nebo číslo na štítku ve výtahu)
602 116 696	DK výtahy (nebo číslo na štítku ve výtahu)
465 543 412	Semo výtahy (nebo číslo na štítku ve výtahu)
465 524 323	Krajská hygienická stanice, Ústí nad Orlicí
1239	Pohotovostní linka – plyn (pro celou ČR)
728 916 474	vedoucí pečovatelské služby
736 503 570	sociální pracovnice pečovatelské služby
736 503 571	sociální pracovnice pečovatelské služby
736 503 571	telefonní číslo na odpolední směnu pečovatelek

### **1. Ztratil/a jsem klíče, zabouchl/a jsem si dveře od bytu/domu.**

- Pokud mají Vaši rodinní příslušníci rezervní klíč, zavolejte jim.
- V případě, že u sebe nemáte telefon, požádejte o pomoc sousedy – možná máte rezervní klíč uložený u souseda. Zkuste ho navštívit a zeptat se.
- Pokud se jedná o byt v domě Na Pláni 1343, pak můžete volat Městskou Policii (156) – která má rezervní klíče od bytů.
- Pokud se jedná o byty v domech zvláštního určení (domy s pečovatelskou službou), a máte uložený rezervní klíč na Městské policii v Ústí nad Orlicí, pak můžete volat pro otevření bytu Městskou policii.
- Existuje ještě možnost zavolat Hasiče (150), kteří Vám mohou byt také otevřít – tento postup může znamenat i násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení.
- Pokud dojde k výměně zámku, od kterého má klíč Městská policie nebo Pečovatelská

služba – nezapomeňte jim sdělit tuto skutečnost a odevzdat nový klíč!

## **2. V mém bytě / domě začne hořet.**

- Pokuste se rychle vyhodnotit situaci a menší požár můžete zkusit uhasit svépomocí (nejlépe hasícím přístrojem, pokud je k dispozici – můžete použít i mokrý hadr, deku).
- Pokud se oheň uhasit nedaří nebo se jedná o požár většího rozsahu, opusťte prostory a volejte Hasiče. V zakouřeném prostoru se pohybujte při zemi (kouř se zpočátku drží u stropu).
- Z okna nebo balkonu na sebe upozorněte voláním o pomoc popřípadě vyvěšením prostěradla, ručníku apod., event. tlučte do topení nebo zdi.
- Nezapomeňte, že každý požár (i uhašený) je nutné ohlásit Hasičům.

## **3. Pracovník poškodil majetek v mojí domácnosti.**

- Informujte vedoucí pečovatelské služby nebo sociální pracovníci ihned, jak ke škodě dojde.
- Pracovník s Vámi sjedná způsob úhrady škody.

## **4. Byl/a jsem pracovníkem okraden/a, obvinil/a jsem pracovníka z krádeže.**

- Danou situaci nejprve oznamte vedoucí pečovatelské služby.
- Situaci prošetří vedoucí pečovatelské služby, sociální pracovnice a ředitelka.
- Pokud budete souhlasit, mohou se tito pracovníci vydat do Vaší domácnosti a pokusit se věc najít, nebo Vás požádají, zda byste ještě jednou prohlédl svoji domácnost, zda věc nenajdete.
- Pokud s uvedeným postupem nesouhlasíte, nebo se věc nenajde, bude přivolána Policie ČR, aby danou věc prošetřila.

## **5. Pracovník mně špatně vrátil / nevrátil peníze (na nákup, na zaplacení úhrady apod.)**

- Postupuje se dle Vnitřních pravidel pro poskytování PS.
- Do sešitu na nákupy pro klienty je zapsána přijatá částka. Klient částku podepíše a pak po vyúčtování nákupu (pokladním lístkem) je vrácená částka klientem opět podepsaná.
- U vybírání peněz přes Obálku obdrží klient při předávání peněz Stvrzenku, kde je napsaná částka, která se vybírá a datum, za který měsíc je tato částka. Pokud klient při placení úhrady a obědů do Obálky dá větší částku peněz než je napsaná, pracovník tuto částku napíše na Obálku a následuje vrácení **do 5 dnů** proti podpisu klienta v Obálce.
- Danou situaci nejprve prošetří vedoucí pečovatelské služby, sociální pracovnice a ředitelka.
- Pokud s uvedeným postupem nesouhlasíte, bude přivolána Policie ČR, aby danou věc prošetřila.

## **6. Uvázl/a jsem ve výtahu.**

- **V případě, že nastanou živelní události (bouřka, vichřice a podobně), předejděte možným problémům a výtah nepoužívejte!**
- Pokud i přesto ve výtahu uváznete, je možné, že nebude fungovat ani nouzové osvětlení v kleci - pokud je instalováno. V tomto případě se spolehněte na osoby, které jsou vně, a jakýmkoli způsobem jim dejte na vědomí, že se nacházíte uvěznění ve výtahové kleci (boucháním, křikem apod.).
- Stiskněte tlačítko ALARM (označeno zvonečkem), měli byste být spojeni s dispečinkem servisní firmy a následně sdělte, kde se nacházíte (adresa domu, a přibližně patro, ve kterém se nacházíte a počet osob). Vyčkejte příjezdu servisního technika.
- Máte-li u sebe mobilní telefon, ve výtahu na štítku je číslo na servisní firmu - můžete volat přímo na dispečink - informujte o situaci (oznamte adresu domu a zhruba patro, ve kterém se nacházíte a počet osob) a vyčkejte příjezdu servisního technika.
- Pokud u sebe nemáte mobilní telefon, pak mohou volat servisní firmu osoby vně - telefonní číslo se nachází často i na štítku někde vedle výtahu.
- Není-li možno kontaktovat servisní firmu volejte 150 - Hasičský záchranný sbor. Vezměte však v úvahu, že zásah hasičů může být placený.
- Vždy vyčkejte příjezdu servisního technika nebo Hasičů. Nesnažte se sami sebe nebo jinou osobu z klece vyprošťovat sami!
- Doporučujeme Vám uložit si telefonní číslo na servisní firmu a vždy u sebe nosit mobilní telefon (i když jdete jenom dolů pro poštu do schránky).

## **7. Nepřišel pracovník pečovatelské služby ve sjednanou dobu.**

- Sjednaná hodina úkonu je orientační (+ - 15 minut).
- Vedoucí pečovatelské služby / sociální pracovnice zajistí provedení úkonu jinou pracovnící – pokud se jedná o úkon, který je možné přesunout (např. úklid domácnosti), domluví s Vámi náhradní termín poskytnutí úkonu.
- Absenci pracovníka projedná vedoucí pečovatelské služby spolu s ředitelkou a stanoví sankci pracovníkovi.
- V případě náhlých krizových situací (např. ledovka) mohou být úkony zrušeny a budou provedeny v nejbližším možném termínu.

## **8. Pracovník přišel se zpožděním.**

- Sjednaná hodina úkonu je orientační (+ - 15 minut).
- Každý pracovník má vypracovaný časový harmonogram s péčí u klientů. Pokud dojde k prodlevě sjednaného času, může se jednat o náhlé řešení krizové situace u jiného klienta, kdy je přednější ochrana života. Pečovatelská služba má územní působnost v rámci

města Ústí nad Orlicí a to včetně jeho přilehlých částí a ve spádové oblasti Ústí nad Orlicí – při přesunech tedy může dojít k možné prodlevě.

## **9. Chodí ke mně pokaždé jiný pracovník, pořád se střídají.**

- Pracovníci pečovatelské služby pracují v tzv. nerovnoměrně rozvržené pracovní době – chodí do práce i o víkendech nebo o svátcích – za tyto dny jim pak náleží volno dle zákona a v práci je ten den jiný pracovník, který k Vám přijde na provedení úkonu pečovatelské služby. Pracovníci také čerpají dovolenou, chodí k lékaři, musí se účastnit vzdělávacích akcí. Proto Vás prosíme o spolupráci a pochopení, pokud k Vám přijde jiná pečovatelka. Ráda Vám nabídne pomoc a podle Vašich přání a zvyklostí péči zajistí stejně, jako ta tzv. „vaše“.
- S ohledem na výše uvedené není možné zajistit, aby k Vám chodila pouze jedna stejná pečovatelka.
- Pokud jste hospitalizováni v nemocnici, většinou se o Vás bude starat každý den jiná sestřička nebo i lékař. Ani v silách zdravotnického personálu není, aby mohl každý den být 24 hodin denně dostupný pro pacienty. Stejně tak je tomu i v našem případě.

## **10. Mám infekční onemocnění.**

- Při podezření či zjištění výskytu infekčního či parazitárního onemocnění (koronavirus, MRSA, svrab, štěnice, blechy atp.) zůstaňte doma a kontaktujte nejdříve telefonicky svého praktického lékaře. Vyčkejte na pokyny od lékaře.
- Krajská hygienická stanice doporučí, případně nařídí protiepidemická opatření k zabránění šíření infekčního onemocnění – to se týká i úkonu pečovatelské služby – během doby Vaší izolace mohou být poskytovány pouze ty nejnnutnější úkony.

## **11. Poranil/a jsem se, mám úraz.**

- Pracovník pečovatelské služby je oprávněn poskytnout základní úkony první pomoci, základního nezbytného ošetření v rámci první pomoci (tzn. použití náplasti, obvazu, dezinfekce).
- Pečovatelská služba neposkytuje zdravotní úkony - proto volejte Rychlou zdravotnickou službu (155).

## **12. Pracovník mě sexuálně obtěžuje.**

- Neprodleně tuto skutečnost oznamte ředitelce/ vedoucí pečovatelské služby / sociální pracovníci nebo někomu z Vaší rodiny – následně bude řešit Policie ČR a pro pracovníka budou vyvozeny důsledky.

Vypracoval: kolektiv pracovníků Pečovatelské služby  
V Ústí nad Orlicí 1. 9. 2021  
Účinnost od 15. 9. 2021

Schválila: Mgr. Radka Vašková,  
ředitelka