JIHOČESKÉ CENTRUM PRO ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÉ A SENIORY

HAVARIJNÍ SITUACE SOUVISEJÍCÍ S PROVOZEM DOMÁCNOSTI UŽIVATELE

OSOBNÍ ASISTENCE

Situace: Vzplanutí ohně v domácnosti uživatele

Řešení:

Nejdříve zajistíme bezpečí uživatele a své, varujeme okolí a voláme 150 nebo 112. Je-li to bezpečné, odpojíme elektrický proud. Malý požár hasíme pouze bez ohrožení života vhodným hasicím přístrojem; elektrická zařízení pod napětím ani hořící olej nikdy nehasíme vodou. Při větším požáru ihned opustíme prostor, nepoužíváme výtah a řídíme se pokyny hasičů. Informujeme vedoucí kontaktní osobu a událost zaznamenáme.

Pozn.: Zaměstnanci jsou proškoleni v bezpečnosti práce a požární ochraně. Osobní asistent je seznámen se situací v domě uživatelů (únikové cesty, hlavní uzávěry v bytě a domě, umístění pojistek).

Situace: Cítíme plyn v domácnosti uživatele

Řešení:

Nepoužíváme vypínače, elektrické spotřebiče, zvonek, telefon ani otevřený oheň v ohroženém prostoru. Pokud je to bezpečné, otevřeme okna a uzavřeme plyn. S uživatelem opustíme budovu, varujeme ostatní bez použití zvonků. Z bezpečného místa voláme plynárenskou pohotovost 1239, při bezprostředním ohrožení 112 nebo 150. Informujeme vedoucí kontaktní osobu.

Situace: Prasklá voda – stříká voda

Řešení:

Pokud je to bezpečné, uzavřeme přívod vody a zabráníme šíření škody. Při ohrožení elektrickým proudem se nepřibližujeme k zaplaveným elektrickým zařízením. Informujeme uživatele

a zajistíme jeho bezpečí, vedoucí a podle situace správce objektu či havarijní službu, kontaktní osobu.

Situace: Prasklé topení

Řešení:

Vyhneme se horké vodě a riziku opaření; pokud je to bezpečné, uzavřeme příslušný ventil. Zajistíme bezpečí uživatele, kontaktujeme vedoucí a správce domu či odbornou havarijní službu, kontaktní osobu. Opravy sami neprovádíme.

Situace: Zabouchnutí klíčů v bytě

Řešení:

Kontaktujeme uživatele, kontaktní osobu a vedoucí. Je-li uvnitř ohrožená osoba nebo hrozí požár či jiná bezprostřední újma, voláme 112, 158 nebo 150. Jinak postupujeme se souhlasem oprávněné osoby a zajistíme otevření bytu přes správce objektu nebo zámečnickou službu. Specifikovat

NOUZOVÉ SITUACE SOUVISEJÍCÍ S UŽIVATELEM SLUŽBY

Situace: Fyzické napadení, agrese uživatele vůči asistentce při výkonu služby osobní asistence

Řešení:

Zachováme klid, neeskalujeme konflikt a ustoupíme do bezpečí. Při bezprostředním ohrožení voláme 158 nebo 112. Vedoucí neprodleně informujeme; další poskytování služby a preventivní opatření posoudí poskytovatel individuálně.

Situace: Uživatel pod vlivem alkoholu nebo toxických látek

Řešení:

Zhodnotíme bezpečnost a schopnost uživatele spolupracovat; samotné požití alkoholu automaticky neznamená odmítnutí služby. Při ohrožení zdraví voláme 155, při násilí 158. Nelze-li úkon bezpečně provést, přerušíme jej, zajistíme nezbytnou pomoc a informujeme vedoucí kontaktní osobu.

Situace: Uživatel neotvírá dveře u svého bytu

Řešení:

Pokusíme se uživateli dovolat, následně kontaktujeme informujeme vedoucí a sjednanou kontaktní osobu. Máme-li důvodné podezření na ohrožení života nebo zdraví, nečekáme a voláme 155, policii 158 nebo 112. Vstup s náhradním klíčem pouze podle předem sjednaného postupu a oprávnění a v nezbytném rozsahu; vše zaznamenáme do dokumentace uživatele a v knize „Nouzové a havarijní situace“

.

Situace: Epileptický záchvat uživatele

Řešení:

Odstraníme nebezpečné předměty z bezprostředního okolí uživatele, chráníme hlavu, měříme délku záchvatu. Osobu nedržíme násilím a nic jí nevkládáme do úst. Po odeznění křečí kontrolujeme dýchání, při normálním dýchání a poruše vědomí uložíme na bok. Voláme 155 při záchvatu nad 5 minut, opakovaných záchvatech, úrazu, obtížném dýchání nebo prvním záchvatu; postupujeme také podle individuálního krizového plánu. Informujeme vedoucí a kontaktní osobu.

Situace: Záchvat při onemocnění diabetem

Řešení:

Při podezření na nízkou hladinu cukru podáme při plném vědomí uživatele a bezpečném polykání rychlý cukr (např. sladký nápoj či glukózu). Osobě s poruchou vědomí nic nepodáváme ústy. Při bezvědomí, křečích nebo nejasném závažném stavu voláme 155 a kontrolujeme dýchání. Informujeme vedoucí kontaktní osobu.

Situace: Náhlá zdravotní příhoda (kolaps) uživatele

Řešení:

Ověříme reakci a normální dýchání, voláme 155. Při bezvědomí s normálním dýcháním udržujeme průchodné dýchací cesty a sledujeme stav; při nenormálním dýchání zahájíme první pomoc. Řídíme se pokyny operátora a informujeme vedoucí.

Situace: Uživatel krvácí

Řešení:

Při silném krvácení ihned voláme 155 a tlačíme přímo na ránu (ideálně přes krytí); dle pokynů dispečera použijeme další prostředky. Při krvácení z nosu posadíme uživatele, předkloníme hlavu a stiskneme měkkou část nosu. Při slabém krvácení ránu očistíme, vydezinfikujeme její okolí a překryjeme sterilním krytím nebo náplastí. Sledujeme, zda krvácení ustává. Informujeme vedoucí kontaktní osobu. A zapíšeme do složky uživatele.

Situace: Uživatel se popálí

Řešení:

Zastavíme působení tepla a popálené místo chladíme čistou chladnou tekoucí vodou přibližně 20 minut, pokud nehrozí podchlazení. Neodstraňujeme přilepený oděv, nepropichujeme puchýře a nemažeme ránu. Sterilně kryjeme; při rozsáhlém, hlubokém nebo rizikovém popálení voláme 155. Informujeme kontaktní osobu uživatele a vedoucí.

Situace: Uživatel je zasažen elektrickým proudem

Řešení:

Nejdříve bezpečně vypneme přívod proudu; postiženého se nedotýkáme, dokud hrozí zásah. U vysokého napětí se nepřibližujeme a voláme 112. Voláme 155, kontrolujeme dýchání a při jeho nepřítomnosti zahájíme resuscitaci postupujeme podle pokynů operátora.

Situace: Uživatel si zlomí ruku nebo nohu

Řešení**:**

Zajistíme klid a poraněnou končetinu zbytečně nepohybujeme; případně ji šetrně podepřeme, zafixujeme. Při otevřené zlomenině, výrazné deformitě, silné bolesti nebo dalších závažných příznacích ihned voláme 155. Voláme vždycky nejenom při podezření na otevřenou zlomeninu. Informujeme vedoucí a kontaktní osobu podle dohodnutých pravidel.

Situace: Poškození majetku klienta

Řešení**:**

Zabráníme dalším škodám, oznámíme událost uživateli a vedoucí a sepíšeme věcný záznam. O odpovědnosti a případné náhradě škody rozhoduje poskytovatel podle okolností a právních předpisů; pracovník sám náhradu neslibuje. Případně oznámíme i kontaktní osobě uživatele.

Situace: Obvinění zaměstnance z krádeže nebo ze ztráty věci v domácnosti uživatele

Řešení:

Zachováme klid, nemanipulujeme bez souhlasu s věcmi uživatele, neprodleně informujeme vedoucí a sepíšeme záznam. Uživatel může podat stížnost a obrátit se na Policii ČR; poskytovatel zajistí nestranné prověření a ochranu práv obou stran.

Situace: Asistentka nalezne mrtvého uživatele

Řešení:

Nejprve ověříme reakci a dýchání, okamžitě voláme 155 a postupujeme podle pokynů operátora včetně případné resuscitace. Při podezření na násilnou smrt nemanipulujeme s místem a voláme 158. Informujeme vedoucí; ta zajistí další postup a citlivou komunikaci s oprávněnými kontaktními osobami uživatele.

-

NOUZOVÉ SITUACE SOUVISEJÍCÍ S OSOBNÍ ASISTENTKOU

Situace: Osobní asistentka uzavřena ve výtahu

Řešení:

Použijeme nouzové tlačítko nebo spojení se servisní službou výtahu; nepokoušíme se sami otevřít dveře. Při zdravotním ohrožení voláme 112. Informujeme vedoucí, která zajistí péči o uživatele.

SPOLEČNÝ POSTUP A EVIDENCE MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ

- ✓ Vždy nejprve chráníme život a zdraví uživatele i pracovníka. V naléhavé situaci voláme 155, 150, 158 nebo 112; informování vedoucí nesmí zdržet přivolání pomoci.
- ✓ Respektujeme důstojnost, soukromí, vůli a schopnosti uživatele. Kontaktní osobu či opatrovníka informujeme v rozsahu sjednaného oprávnění a nezbytnosti; při bezprostředním ohrožení postupujeme i bez předchozího souhlasu v nezbytném rozsahu.
- ✓ Každou nouzovou nebo havarijní událost pracovník bez zbytečného odkladu oznámí vedoucí a provede písemný záznam: datum, čas, místo, popis, osoby, přijatá opatření, přivolaná pomoc, informované osoby a následná opatření. Vedoucí zajistí vyhodnocení příčin, opatření a bezpečné uložení záznamu.
- ✓ Poskytovatel prokazatelně seznamuje zaměstnance i uživatele s postupy srozumitelnou formou, ověřuje jejich použitelnost a aktualizuje je při změnách rizik. Individuální rizika a krizové kontakty jsou součástí dokumentace uživatele a v knize „Nouzové a havarijní situace“

DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA

Záchranná služba	155
Hasiči	150
Policie	158
Integrovaný záchranný sbor	112

Pohotovostní a havarijní služby

Ohlašovna požáru	950 215 111
Plyn	1239
Voda	800 120 112, 800 900 991
sociální pracovník a vedoucí centra	383 321 931, 724 707 312

Všichni pracovníci zajišťující službu osobní asistence jsou s postupem při nouzových a havarijních situacích proškoleni při nástupu do zaměstnání a průběžně informováni o aktuálních změnách.

Uživatelé služby osobní asistence jsou s postupem při nouzových a havarijních situacích seznámeni při uzavírání Smlouvy o poskytování služby osobní asistence a současně dostávají kartičku s důležitými telefonními čísly (viz Příloha 1).

Tato pravidla nabývají platnosti dnem 1. 10. 2026.

PŘÍLOHA 1.

KAM VOLAT

112 integrovaný záchranný systém

150 hasiči

155 záchranka

158 policie ČR

Bc. Renáta Milena Kostohryzová

☎ **383 321 931** kancelář centra

☎ **724 707 312** vedoucí centra a sociální pracovník