

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE, KTERÉ MOHOU NASTAT PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY OSOBNÍ ASISTENCE

/příloha smlouvy s: uživatelem služby; pracovníkem SPOLU Olomouc/

1. OBECNÉ ZÁSADY PŘI ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍCH

- jednat v klidu
- nejdříve chránit život a zdraví, pak majetek
- nepodceňovat riziko vzniklé situace, dodržovat doporučené pokyny
- vytvořit prostor pro záchranné síly (např. přeparkovat auto, ...)
- informovat o situaci určené osoby – viz níže
- každou situaci písemně zaznamenat – v PC / ve Zprávě od asistenta / ve Zprávě o nouzové a havarijní situaci
- odpovědná osoba za vedení dokumentace situací:
- odpovědná osoba za vedení Knihy úrazů:
Kniha úrazů je uložena v :

2. DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA

Integrovaný záchranný systém =Tísňová linka	112
Hasiči	150
Záchranná služba	155
Městská policie	156
Policie ČR	158
Infolinka telefonních čísel	1188
Poruchy – voda	844 744 644, 585 243 263
Poruchy – plyn	1239
Poruchy – elektřina	840 850 860
Poruchy – telefon	800 900 908, 721 534 890
Zámečnická služba Mahdal, Olomouc	602 715 314
Zámečnická služba Gasta&Čoupek, Olomouc	602 841 721

3. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE V OSOBNÍ ASISTENCI A ZPŮSOB ŘEŠENÍ

3.1 NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE - SEZNAM

- *Asistent nepřijde na smlouvenou asistenci, není omluven.*
- *Uživatel nepřijde na smlouvenou asistenci, není omluven.*
- *Po ukončení asistence přichází pro uživatele osoba, která není uvedena v Individuálním plánu.*
- *Po ukončení asistence přichází pro uživatele osoba, která mu není schopná zajistit potřebnou podporu.*
- *Po ukončení asistence není přítomen na smlouveném místě ve smlouvený čas zástupce uživatele, případně jiná smlouvená osoba (Individuální plán uživatele – viz Další ujednání) → „uživatele nemá kdo převzít“.*
- *Agresivní projevy uživatele služby.*
- *Agresivní projevy zaměstnance organizace (osobního asistenta, koordinátora asistence).*
- *Sexuální zneužívání.*
- *Zdravotní obtíže v průběhu asistence (náhlé zhoršení zdravot. stavu) uživatele služby.*
- *Zdravotní obtíže v průběhu asistence (náhlé zhoršení zdravot. stavu) asistenta.*

- Úraz uživatele služby.
- Úraz zaměstnance (osobního asistenta, koordinátora).
- Úmrtí uživatele služby.
- Úmrtí osobního asistenta.
- Uživatel se ztratí, odejde nepozorovaně z asistence.
- Poškození majetku uživatelem nebo zaměstnancem.
- Uživatel nechce pokračovat v činnosti (např. nechce jet domů).
- Nenadálé příhody, které vzniknou v bytě uživatele v průběhu asistence (např. požár / výpadek el. / vody / plynu / porucha kanalizace, odpadů / zabouchnuté dveře).

3.2 NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE - ŘEŠENÍ

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Asistent nepřijde na smlouvanou asistenci, není omluven.

ŘEŠENÍ:

1.1 V případě, že uživatel čeká na asistenta sám:

krok 1

Uživatel buď požádá jinou osobu o pomoc; použije kartičku s kontakty, kterou má u sebe; zavolá domů nebo koordinátorovi; odejde sám domů nebo na místo určení; ...

Poznámka: Uživatel je dopředu odb. pracovníkem na plánovací schůzce poučen, co dělat, kdyby taková situace nastala.

krok 2

Uživatel informuje svého rodiče nebo zástupce (zástupce je definován v Dohodě o poskytování služby), že asistent nepřišel na smlouvanou asistenci;

krok 3

Uživatel/zástupce uživatele informuje svého koordinátora – odborného pracovníka SPI o vzniklé situaci.

1.2 V případě, že uživatel čeká na asistenta s další osobou (např. s vychovatelkou, učitelkou, vedoucí kurzu,...):

krok 1

Další osoba je povinna telefonicky kontaktovat zástupce uživatele (pokud se nejedná o stejnou osobu) a současně koordinátora asistence a informovat ho o vzniklé situaci.

2 Koordinátor zjišťuje důvod, proč asistent nepřišel

(pohovor s asistentem), situaci posuzuje jako porušení náplně práce asistenta / dohodnutých podmínek asistence, které může být důvodem ukončení činnosti asistenta. Výjimku tvoří odůvodněné nenadálé situace jako je např. úraz asistenta, dopravní nehoda, kolaps dopravy apod.

3 Uživatel za takovou situaci neplatí spoluúčast (viz Dohoda čl. III, bod 4 c).

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Uživatel nepřijde na smlouvanou asistenci, není omluven.

ŘEŠENÍ:

1 Asistent počká na smlouvaném místě (možnost zpoždění uživatele, uživatel neotevívá dveře). Po uplynutí 15 minut telefonicky kontaktuje uživatele, případně zástupce uživatele, zjišťuje aktuální situaci a domluví se na řešení. Nepodaří-li se mu uživatele nebo zástupce uživatele zkontaktovat, řeší vzniklou situaci s koordinátorem asistence. Pokud se uživatel nedostaví do **30 minut** od sjednaného

počátku asistence, zanechá asistent uživateli nebo zástupci uživatele vzkaz (SMS, ve schránce mobilu, na záznamníku...), že ze smlouveného místa odchází.

2 Koordinátor zjišťuje důvod nedodržení dohodnutých podmínek ze strany uživatele (pohovor s uživatelem/zástupcem uživatele). Situace může být posouzena jako porušení Dohody o poskytování služby. Výjimku tvoří ověřitelné nenadálé situace, jako je např. úraz této osoby.

3 Uživatel zaplatí spoluúčast na asistenci ve sjednané výši. Asistentovi náleží za takovou situaci odměna přesto, že asistence neproběhla.

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Po ukončení asistence přichází pro uživatele osoba, která není uvedená v Individuálním plánu (viz Další ujednání).

ŘEŠENÍ:

1.1 Zástupce uživatele vystaví Plnou moc

krok 1

Zástupce uživatele předem informuje asistenta, že pro uživatele přijde jiná osoba. Uvede její jméno, příjmení a vybaví tuto osobu Plnou mocí.

krok 2

Asistent, před předáním uživatele této osobě, bude od ní požadovat Plnou moc vystavenou zástupcem uživatele a ověří si iniciály dle předloženého OP této osoby.

V případě nedodání Plné moci postupuje asistent dle bodu 1.2.

1.2 Zástupce uživatele pošle asistentovi SMS nebo mu zatelefonuje

krok 1

Zástupce uživatele předem informuje asistenta formou SMS nebo telefonicky, že pro uživatele přijde jiná osoba. Uvede její jméno, příjmení a údaj, který je ověřitelný (např. adresa, dat. narození...).

krok 2

Asistent před předáním uživatele této osobě zkontroluje ověřitelné údaje.

1.3 Zástupce uživatele nepředal asistentovi informaci, že pro uživatele přijde jiná osoba

krok 1

Asistent pošle SMS nebo zatelefonuje zástupci uživatele, zjišťuje ověřitelné údaje této osoby - zástupce uživatele uvede její jméno, příjmení a další ověřitelné údaje (např. adresa, dat. narození...).

krok 2

Asistent před předáním uživatele této osobě zkontroluje ověřitelné údaje.

krok 3

Asistent informuje o dané situaci koordinátora asistence.

krok 4

Pokud se asistentovi nepodaří zástupce uživatele kontaktovat, kontaktuje koordinátora asistence a domluví se, jak postupovat dál.

2 Asistent zajistí na Výkazu provedené práce podpis přebírající osoby a následně podpis zástupce uživatele.

■ **POPIS NOUZOVÉ SITUACE:**

Po ukončení asistence přichází pro uživatele osoba, která mu není schopná zajistit potřebnou podporu (např. z důvodu užití návykové látky, agresivního chování, akutního zhoršení zdravotního stavu).

ŘEŠENÍ:

krok 1

Asistent nesmí předat uživatele takovéto osobě.

krok 2

Asistent kontaktuje koordinátora a ten situaci řeší: kontaktuje osoby blízké uvedené v Individuálním plánu uživatele, zajistí uživateli os. asistenci na další nezbytně nutnou dobu a provede o situaci zápis do spisu uživatele.

krok 3

Koordinátor do tří pracovních dnů vyzve zástupce uživatele ke schůzce. Zápis ze schůzky je uložen ve složce Nouzové a havarijní situace a ve složce uživatele. Situace může být posouzena jako neplnění povinností vyplývajících z Pravidel pro poskytování služby os. asistence pro uživatele.

■ **POPIS NOUZOVÉ SITUACE:**

Po ukončení asistence není přítomen na smluveném místě ve smluvený čas zástupce uživatele, případně jiná smluvená osoba (Individuální plán uživatele – viz Další ujednání) → „uživatele nemá kdo převzít“.

ŘEŠENÍ:

1 Asistent počká na smluveném místě (možnost zpoždění),

Po uplynutí 15 minut telefonicky kontaktuje zástupce uživatele nebo osobu odpovědnou za převzetí uživatele. Pokud se mu nepodaří zástupce uživatele nebo osobu odpovědnou za převzetí uživatele kontaktovat, kontaktuje koordinátora asistence a domluví se, jak postupovat dál.

2 Asistent může požádat kteréhokoliv koordinátora - odborného pracovníka SPI, aby převzal „neplánovanou asistenci“ za něj. V případě, že koordinátor není dostupný, pokračuje asistent v „neplánované asistenci“ a trvá jeho odpovědnost za uživatele až do vyřešení nouzové situace.

3. Osoba, která zůstává s uživatelem znovu telefonicky kontaktuje osobou odpovědnou za převzetí uživatele, případně další osoby (rodinné příslušníky, přátele, školu apod.). Pokud se osoba odpovědná za převzetí uživatele nedostaví ani 30 minut po sjednaném konci asistence nebo pokud se odpovědná osoba a asistent / koordinátor nedohodnou jinak, odchází asistent / koordinátor ze smluveného místa konce asistence a doprovodí uživatele domů. Pokud doma nikdo neotevívá, nechá zprávu ve schránce domu, případně také v mobilu osoby odpovědné za převzetí uživatele a odchází s uživatelem na místo, které uvedl ve zprávě. Zde zůstává s uživatelem do doby, než se osoba odpovědná za jeho převzetí ozve. Pokud se tak nestane do 21. hodiny, kontaktuje asistent / koordinátor Policii ČR.

4. Koordinátor zjišťuje důvod nedodržení dohodnutých podmínek ze strany zástupce uživatele, případně osoby smluvené či zplnomocněné. Situace může být posouzena jako porušení Dohody o poskytování služby. Výjimku tvoří ověřitelné nenadálé situace jako je např. úraz této osoby.

5. Uživatel zaplatí spoluúčast na asistenci po celou dobu, kdy s uživatelem zůstal asistent nebo koordinátor asistence. Asistentovi náleží odměna i za dobu „neplánované asistence“.

■ **POPIS NOUZOVÉ SITUACE:**

Agresivní projevy uživatele služby.

ŘEŠENÍ:

1 Asistent jedná v klidu, snaží se zjistit příčinu těchto projevů (rozhovorem s uživatelem, pozorováním, informacemi z okolí) a snaží se zabránit jejich pokračování. Zváží rizika (ohrožení na zdraví, životě, majetku...). Postupuje dle informací v Individuálním plánu (např. přejde na klidné místo, počká, až uživatelova reakce odezní, po odeznění situaci společně proberou; jedná direktivně; zvýší hlas; pevně uživatele obejmě).

2 Asistent informuje o dané situaci zástupce uživatele a koordinátora asistence.

3 Koordinátor postupuje dále dle Dohody o poskytování služby, čl. X, bodu 1.→ z důvodu nedodržení smluvených podmínek ze strany uživatele vyvolá společné jednání, ze kterého je pořízen zápis (uložen ve složce „Nouzové a havarijní situace“ v kanceláři SPI). Cílem jednání je zejména hledat společně nové možnosti, jak agresivnímu chování předcházet (čemu se vyvarovat, na co si dávat pozor, ...).

4 Pokud se stala agresivita uživatele v danou chvíli pro asistenta nevladatelnou (např. řešení situace je již nad možnosti asistenta, je ohrožen na životě), volá asistent Policii ČR a informuje zástupce uživatele a koordinátora asistence.

5 Nevladatelné opakované agresivní chování uživatele služby může být důvodem ukončení služby – viz Dohoda o poskytování služby, čl. XI bod 2. b).

■ **POPIS NOUZOVÉ SITUACE:**

Agresivní projevy zaměstnance organizace (osobního asistenta, koordinátora asistence).

ŘEŠENÍ:

1 Uživatel služby je při uzavírání Dohody o poskytování služby informován, že má o takovýchto projevech informovat svého zástupce, koordinátora asistence, případně toho, komu důvěřuje.

2 Uživatel služby může v danou chvíli požádat o pomoc jakoukoli osobu v blízkém okolí (vychovatel, řidič,...).

3 Agresivní projevy zaměstnance organizace jsou chápány jako porušování práv uživatele služby. Postup při zjištění porušování práv uživatelů služby zařízením či jeho pracovníky je popsán v Metodice poskytování služby os. asistence (bod 2.4).

4 Uživatel služby má právo podat stížnost dle Pravidel pro podávání stížností (příloha Dohody o poskytování služby).

5 Agresivní projevy zaměstnance organizace jsou důvodem ukončení smlouvy (porušení Etického kodexu pracovníka v soc. službách a Etického kodexu sociálních pracovníků SPOLU Olomouc).

■ **POPIS NOUZOVÉ SITUACE:**

Sexuální zneužívání.

ŘEŠENÍ:

Viz Protokol o sexualitě SPOLU Olomouc. K dispozici v kanceláři SPI.

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Zdravotní obtíže v průběhu asistence (náhlé zhoršení zdravot. stavu) uživatele služby.

ŘEŠENÍ:

1 Uživatel popsal ve svém Individuálním plánu možná zdravotní rizika a způsob řešení.

2 Asistent má kopii Individuálního plánu a ví, jak má postupovat (např. v případě epileptického záchvatu).

3 Pokud zdravotní obtíže brání pokračování asistence, asistent informuje zástupce uživatele, případně jinou smlouvanou osobu (viz Individuální plán) a koordinátora a dohodne se s nimi na ukončení asistence a převzetí uživatele.

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Zdravotní obtíže v průběhu asistence (náhlé zhoršení zdravot. stavu) asistenta.

ŘEŠENÍ:

1 Asistent, je-li toho schopen, si přivolá pomoc.

2 Pokud zdravotní obtíže brání pokračování asistence, asistent informuje zástupce uživatele, případně jinou smlouvanou osobu (viz Individuální plán) nebo koordinátora a dohodne se s nimi na ukončení asistence a převzetí uživatele.

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Úraz uživatele služby.

ŘEŠENÍ:

1 Asistent poskytne uživateli první pomoc.

2 Asistent v případě nutnosti dopraví uživatele k ošetření nebo přivolá lékařskou pomoc. Pro potřeby lékařského ošetření použije osobní údaje uživatele, se kterými byl seznámen prostřednictvím formuláře "Vstupní informace".

3 Asistent je povinen neprodleně informovat zástupce uživatele, popř. jinou smlouvanou osobu (viz Individuální plán).

4 Asistent informuje o dané situaci koordinátora asistence.

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Úraz zaměstnance (osobního asistenta, koordinátora).

ŘEŠENÍ:

1 Asistent, je-li toho schopen, si přivolá lékařskou pomoc. Informuje zástupce uživatele, případně jinou smlouvanou osobu (viz Individuální plán) nebo koordinátora a dohodne se s nimi na ukončení asistence a převzetí uživatele.

2 Koordinátor se řídí Všeobecnými pokyny bezpečnosti práce SPOLU Olomouc – Organizační směrnice č. 12, platná s účinností od 3. 1. 2008.

3 Všichni zaměstnanci organizace jsou pojištěni proti úrazu (zákonné pojištění pracovníků organizace u Kooperativy – vyhláška č. 125/1993, novela 487 z roku 2001).

4 Každý úraz zaznamenává vedoucí střediska do Knihy úrazů a to na základě informací od asistenta.

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Úmrtí uživatele služby.

ŘEŠENÍ:

1 Asistent přivolá lékaře (záchranná služba, integrovaný záchranný systém) a poskytuje první pomoc do jeho příjezdu.

2 Asistent informuje zástupce a koordinátora služby.

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Úmrtí osobního asistenta.

ŘEŠENÍ:

krok 1

Uživatel služby je při uzavírání Dohody o poskytování služby poučen, jak má reagovat. Např.:

- požádá o pomoc jakoukoli osobu v blízkém okolí (kolemjducí, prodavač,..)
- přivolá pomoc (záchrannou službu, integrovaný záchranný systém, osobu blízkou, koordinátora asistence apod.) a poskytuje první pomoc do příchodu kontaktované osoby
- umí říci své jméno a adresu, případně má u sebe průkazku ZTP nebo kartičku se svým kontaktem

krok 2

Uživatel nebo zástupce uživatele bezodkladně informuje koordinátora o vzniklé situaci.

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Uživatel se ztratí, odejde nepozorovaně z asistence.

ŘEŠENÍ:

1. Asistent zjišťuje, kde se uživatel může nacházet:

- vrací se na místo, kde byl naposledy společně s uživatelem
- prozkoumá okolí a osloví osoby z okolí
- v případě, že uživatele na výše uvedených místech nenalezne, zavolá zástupci uživatele, případně smluvené osobě a koordinátorovi asistence
- hledá na dalších místech - např. oblíbená místa uživatele, místo konce asistence
- pokud se mu nepodaří nalézt uživatele, ani kontaktovat zástupce uživatele, smluvenou osobu či koordinátora asistence, uvědomí Policii ČR

2. Koordinátor zjišťuje důvod vzniklé situace (pohovor s asistentem, svědky...), situaci posuzuje jako porušení náplně práce asistenta / dohodnutých podmínek asistence, které může být důvodem ukončení činnosti asistenta. Výjimku tvoří ověřitelné nenadálé situace jako je např. úraz asistenta.

3. Uživatel zaplatí spoluúčast na asistenci po dobu, kdy byl uživatel s asistentem.

■ **POPIS NOUZOVÉ SITUACE:**

Poškození majetku uživatelem nebo zaměstnancem.

ŘEŠENÍ:

1 Uživatel služby, osobní asistent i koordinátor asistence mají v organizaci sjednané pojištění odpovědnosti za škodu vzniklou v souvislosti s činnostmi vykonávanými na základě Stanov sdružení (pojistná smlouva č. 79003949-13 u České spořitelny).

2 Koordinátor asistence podepisuje v organizaci Dohodu o odpovědnosti podle § 252 až 264 zákoníku práce o odpovědnosti k ochraně hodnot svěřených zaměstnanci a o odpovědnosti za ztrátu svěřených předmětů (příloha Pracovní smlouvy).

■ **POPIS NOUZOVÉ SITUACE:**

Uživatel nechce pokračovat v činnosti (např. nechce jet domů).

ŘEŠENÍ:

1 Asistent se snaží zjistit příčinu takového chování (rozhovorem s uživatelem, pozorováním, informacemi z okolí). Postupuje dle informací v Individuálním plánu (např. motivuje, jedná direktivně, ...) s cílem pokračovat v dohodnutém programu.

2 Pokud se situace nemění a blíží se konec asistence, informuje asistent zástupce uživatele nebo jinou smluvenou osobu (viz Individuální plán) – nahlásí případné zpoždění nebo požádá o pomoc.

3 Asistent informuje o dané situaci koordinátora asistence.

4 V případě nedostupnosti zástupce uživatele nebo jiné smluvené osoby může asistent požádat kteréhokoliv koordinátora - odborného pracovníka SPI, aby převzal „neplánovanou asistenci“ za něj. V případě, že koordinátor není dostupný, pokračuje asistent v „neplánované asistenci“ a trvá jeho odpovědnost za uživatele až do vyřešení nouzové situace.

5. Uživatel zaplatí spoluúčast na asistenci po celou dobu, kdy s uživatelem zůstal asistent nebo koordinátor asistence. Asistentovi náleží odměna i za dobu „neplánované asistence“.

■ **POPIS NOUZOVÉ SITUACE:**

Nenadálé příhody, které vzniknou v bytě uživatele v průběhu asistence (např. požár / výpadek el. / vody / plynu / porucha kanalizace, odpadů / zabouchnuté dveře)

ŘEŠENÍ:

Požár: 1. odvést uživatele do bezpečí; 2. ohlásit požár na tel.150, 3. použít hasicí přístroj.

Výpadek elektřiny / vody / plynu / porucha kanalizace, odpadů / zabouchnuté dveře: oznámit zástupci uživatele, po domluvě nahlásit poruchu dodavateli, opravářské firmě – viz tel. seznam / infolinka

