Dům pečovatelské služby se střediskem sociální pomoci v Žebráku,
okres Beroun, příspěvková organizace, Pražská 118, 267 53 Žebrák
Tel.: 311 533 181, 775 595 205, e-mail: dps@mestozebrak.cz

Vnitřní předpis 6 C

Nouzové, havarijní a mimořádné situace (SQ č. 14)

Obecně:

Při poskytování sociální služby mohou nastat nečekané situace, kterým nelze zcela předcházet. Jejich řešení může být obtížné pro obě strany (pracovník x klient). Může se jednat o velmi stresující situace, při jejich řešení snadno může dojít k pochybení. Jedná se o **nouzové, havarijní a mimořádné situace**.

Těmto situacím je nutné předcházet, a pokud nastanou, co nejsprávněji je řešit. Proto jsou vytvořeny postupy, které mají ochránit jak klienty, tak i pracovníky. Smyslem je zajištění bezpečného prostředí.

Je-li to časově možné, je při každé mimořádné situaci informován vedoucí organizace. S pravidly jsou seznamováni jak pracovníci, tak i klienti či zájemci o službu. Tato pravidla jsou na web. stránkách organizace.

Situace se evidují.

Společné informace:

1. Pracovníci si všímají rizikových stavů či situací, klientova stavu i jeho rodinných vztahů. Při plánování služby je domlouváno, co a jak se řeší, nastanou-li neobvyklé situace.

2. Klient může předat kontakt na jemu blízkou osobu, které důvěřuje a na kterou je možné se v nouzi obrátit.

3. Pro rychlé řešení vzniklé situace pracovníci využívají služební mobilní telefony nebo pevnou linku.

4. Důležitá telefonní čísla na záchranné složky jsou uložena ve služebních mobilech, ve služebním autě, v kanceláři ředitelky, na šatně pečovatelek, na chodbách budovy (např. požární poplachová směrnice), dále na vnitřních dveřích obyvatel DPS.

5. Telefonní čísla na rodinné příslušníky či jiné blízké osoby potřebného klienta jsou na vnitřní straně dveří, v osobních spise klienta v kanceláři ředitele nebo ve vyhotoveném interním seznamu čísel (1x na šatně pečovatelek, 1x ve služebním autě). Čísla jsou využívána jen na osoby klientem určené, a které s tímto použitím souhlasí. Samozřejmostí je ochrana osobních údajů před třetími osobami.

6. Klientům je doporučeno na dohodnutém místě (např. na stolku u telefonu, na lednici, či v průhledné kapse zavěšené na vnitřní straně vstupních dveří) ukládat své informace o zdravotním stavu (lékařská propouštěcí zpráva, seznam užívaných léků, informace o alergiích).

7. Použití klíčů od klientovy domácnosti – záleží na dohodě s klientem, zda svěří organizaci (oproti písemnému protokolu) svůj klíč od bytu, od vrátek nebo od vstupních dveří do bytového domu. Tyto klíče jsou používány pro dohodnuté situace (donáška nákupu, předání oběda aj.), dále mohou být použity při řešení krizové situace (klient neotvírá, neozývá se). Vždy je vyhotoven záznam o neplánovaném otevření bytu.

Název situace, prevence a řešení:

1. **Klient neotvírá**

Prevence:

Již při prvotním sjednávání služby dohodne sociální pracovnice s klientem, zda budou mít pracovníci k dispozici klíče od vstupních dveří. Pokud ano, je toto písemně zaznamenáno (v *Žádosti o službu* nebo v průběhu poskytování je vyhotoven *Protokol o převzetí klíčů*) a zdůvodněna potřeba předání klíče. Klient je seznámen se situacemi, které mohou nastat a při kterých bude mimořádně klíč použit, tj. klient neotvírá; neozývá se; ozývá se, ale nezvládne sám otevřít; klient předem nenahlásil, že nebude doma a je důvodné podezření, že je v ohrožení apod. S klientem je již při prvotním jednání dohodnuto předání telefonních čísel na jemu blízké osoby, které budou v krizové situaci kontaktovány.

Klient je povinen včas informovat pracovníka o své nepřítomnosti a dohodnout, zda a jak má být sjednaná služba provedena. Např. dovoz oběda lze uskutečnit i v nepřítomnosti klienta a je předem domluveno na jaké chráněné místo se jídlonosič postaví nebo u kterého souseda se jídlonosič ponechá. Jedná-li se o službu, při které musí být klient přítomen (osobní hygiena, pomoc při podávání jídla a pití aj.) a přesto se zjistí, že klient není doma, bude mu účtován storno poplatek, neboť došlo ke zbytečnému příchodu pracovníka.

Řešení:

Pokud klient neotvírá, když se pečovatelka dostaví na službu, ale je patrné, že je klient uvnitř bytu, snaží se pečovatelka s klientem zkontaktovat. Mluví na klienta přes dveře nebo použije služební telefon a snaží se klientovi dovolat a zjistit, co se stalo, zda upadl, jestli je nutné volat lékaře, zda je v ohrožení apod. Pracovník se snaží klienta uklidnit, vhodně na něj hovoří. Má-li klíč od bytu k dispozici, použije jej, snaží se vzít s sebou i nějakého svědka např. souseda. Poté vyhodnotí situaci (zajistí první pomoc, zavolá záchranku, informuje rodinu). Není-li možnost použít klíč, zkouší pracovník, zda není možné se ke klientovi dostat jinak, např. otevřeným oknem. Zkouší kontaktovat sousedy, zda nevědí, co se děje, či nemají klíč od klienta, nebo zda nevědí, kde má klíč někde uschovaný venku. O situaci je informována vedoucí organizace a ta se snaží zkontaktovat rodinu. V krajním případě se volají na pomoc záchranné složky (hasiči, policie, záchranka). Vyčká se do jejich příjezdu a následně se informují blízcí klienta.

Pokud dojde k otevření bytu a klient není přítomen, zajistí pracovník spolu s policií byt tak, aby se zamezil přístup jiným osobám. O události je následně informován klient nebo jeho blízcí. O vstupu provede pracovník zápis a uloží do spisu klienta.

V případě, že klient neotvírá a není ani důvodné podezření, že by mohl být v ohrožení, je o situaci informována vedoucí služby. Klienta se snaží i nadále pracovník dovolat, popř.

dovolat se rodinnému příslušníku, nebo se dotazují sousedé, případně znovu se na místě zastaví, snaží se dořešit situaci.

2. Zhoršení soběstačnosti klienta

Prevence:

Při sjednávání služby je klient seznámen s veškerými službami, které organizace poskytuje. Dostává ceník služeb včetně vysvětlení, jak vše funguje. Je informován, jak se postupuje v případě změny v jeho soběstačnosti, jak se lze domluvit na změně či rozšíření služeb.

Řešení:

Zjistí-li pečovatelka, že nemá klient dostatečně zajištěny základní lidské potřeby, informuje sociální pracovnici organizace. Ta klienta navštíví, společně vyhodnotí situaci, zkusí najít vhodné řešení, nabídne rozšíření služby, zapojí rodinu klienta, popř. nabídne jiné zdroje pomoci (vhodnější služby, instituce). Klient je vhodně podporován pro řešení jeho situace. S jeho souhlasem je do vzniklé situace zapojena rodina, případně jeho praktický lékař (nebo jiný odborný lékař), sociální odbor popř. obecní úřad v místě bydliště klienta. Všechny tyto subjekty jsou zapojeny do diskuze o řešení.

3. Pečovatelka nepřišla ke klientovi

Prevence:

Pracovníci se řídí vnitřními pravidly organizace a dalšími nařízeními. Pracují dle dohodnutého pracovního plánu v návaznosti na individuální plány péče jednotlivých klientů. Nemůže-li se pracovník dostavit ke klientovi v dohodnutém čase a ani za sebe zajistit zástup, neprodleně ho telefonicky či prostřednictvím svého kolegy informuje.

Řešení:

Pokud se pracovník ke klientovi bez předchozí omluvy nedostaví, je povinen se klientovi dodatečně omluvit a situaci vysvětlit. Vznik této situace je povinen oznámit vedoucímu organizace a ten zhodnotí objektivní důvody. Pokud nebyly shledány závažné důvody pro pracovníkovo chování, je přiměřeně potrestán. Jsou mu znovu připomenuty jeho pracovní povinnosti. S klientem je smluven nový termín pro poskytnutí dohodnuté služby, dle možností organizace co nejdříve.

4. Zhoršení zdravotního stavu klienta

Prevence:

Pracovníci si během poskytování služby všímají klienta, zda je v dobré kondici, jak se chová, o čem hovoří, zda si nestěžuje na nějaké bolesti apod. S klientem je vždy předjednáno (při sepisování žádosti o službu), jak se bude postupovat, pokud by se jeho zdravotní stav zhoršil. Nastínění této situace bývá důvodem pro vyžádání si telefonního čísla na kontaktní osobu blízkou klientovi.

Řešení:

Pokud pracovník nalezne klienta ve špatném zdravotním stavu, nejprve zhodnotí situaci, poskytne mu první pomoc, případně zavolá ošetřujícího lékaře nebo záchrannou službu. O situaci informuje vedoucího organizace a také kontaktní osobu, kterou klient pro takový případ uvedl.

5. Nález mrtvého klienta

Prevence:

Pracovníci si všímají zdravotního stavu a podmínek, ve kterých klient žije. Při zhoršení zdravotního stavu osloví praktického lékaře či záchrannou službu. Pro naléhavé případy jsou v osobním spise zaznamenány telefonní čísla na rodinné příslušníky klienta nebo jemu blízkou osobu. S klientem je předjednáno, v jakých případech se lze na jeho blízké obrátit (řešení zdravotního stavu, popř. vyřízení posledních záležitostí klienta spojených s jeho úmrtím).

Řešení:

V případě, že pracovnice při příchodu ke klientovi zjistí, že nejeví známky života (dýchání, tep) – neprodleně volá záchrannou službu a postupuje dle jejich instrukcí. Je-li to možné, požádá o spolupráci dalšího pracovníka nebo jinou vhodnou osobu a vyčká do příjezdu lékaře.

O situaci neprodleně informuje vedení organizace, které pak informuje příbuzné nebo Policii ČR, není-li známa blízká osoba zemřelého.

6. Uvíznutí ve výtahu DPS

Prevence:

Uživatelé výtahu jsou řádně seznámeni s jeho používáním. Pracovníci mohu formou ukázky pomoci uživatelům, jak zacházet s výtahem. Upozorní je na 24hodinový servis (tel. čísla jsou uvedená v kabině výtahu a také vně na dveřích) či na zvonek v kabině výtahu pro přivolání stálé vyprošťovací služby. Pokud má klient obavy z jízdy výtahem, je mu nabídnut vždy dle možností doprovod (rodina, soused, pečovatelka).

Vedoucí organizace zajišťuje pravidelné odborné kontroly a revize používaného výtahu v budově DPS. Personál je pravidelně školen na zvládnutí případného uvíznutí osoby ve výtahu.

1 x za 14 dní určený pracovník provádí běžnou kontrolu výtahu, případné závady ihned hlásí vedoucímu, který zajistí včasné odstranění poruchy. Je-li závada závažná, ihned objedná servis výtahu a náležitě označí jednotlivé vstupy do výtahu (např. výtah dočasně mimo provoz). Do doby odstranění závady vhodně pomáhají pracovníci organizace potřebným klientům v pohybu po schodech.

Řešení:

Dojde-li k uvíznutí klienta ve výtahu, může uvíznutá osoba sama si zavolat pomoc buď vlastním mobilem, nebo stisknutím tlačítka „zvoneček“ uvnitř kabiny po dobu 5 vteřin a spojí se tak se stálou vyprošťovací službou.

Přivolaný personál se snaží osobu uvnitř přes dveře nejprve uklidnit a poté přistoupí dle instrukcí k vyproštění osoby. V naléhavých případech lze přivolat na pomoc hasiče.

V případě, že je osoba po vyproštění ve špatném zdravotním stavu, odvede jej pečovatelka do bytu a zajistí mu lékařské ošetření.

7. Týraný klient

Prevence:

Senioři patří mezi zranitelné skupiny osob, které nemají mnoho možností a často ani dostatek informací, jak požádat o pomoc. Týrat mohou i velmi blízké osoby, často i rodinní příslušníci. Jedná se o velmi citlivou oblast mezilidských vztahů. V těchto situacích je vždy velmi obtížné prokazování a dokazování vzniklé situace. Je důležité podporovat udržování sociálních kontaktů ohrožených osob s jejich sousedy, přáteli, bývalými kolegy, širší rodinou.

Řešení:

Pracovník informuje o svém podezření na vzniklou situaci vedoucího organizace. Ten klienta navštíví a situaci s ním konzultuje. Snaží se klientovi naslouchat, vzbudit důvěru, poskytnout mu podporu, nabídnout možnosti řešení. Se souhlasem klienta kontaktuje jeho blízké osoby, ke kterým má důvěru. Možností je také zprostředkování kontaktu na tísňovou linku, občanskou poradnu nebo zajištění vhodné konzultace s odborníkem. Jedná-li se o závažnou situaci nebo jsou-li na klientovi patrné známky fyzického násilí, kontaktuje lékaře, popřípadě policii ČR. V případě ohrožení je nejdůležitější zajistit bezpečí oběti násilí. Je nutné získat důvěru oběti, být diskrétní, nikdy „nedomlouvat“ agresorovi. Pokud je pracovník přímo svědkem útoku – volá neprodleně policii.

8. Klient obviní pečovatelku z krádeže

Prevence:

Pracovníci i uživatelé jsou seznámeni s vnitřními pravidly organizace a s metodikou pracovních postupů. Obě strany jsou povinny se těmito pravidly řídit. Pracovník vždy respektuje klientovo soukromí a jeho vůli (bez dovolení neotvírá jeho skříně, šuplíky, nechodí do jiných místností, kam mu klient nedovolí nebo jej nedoprovodí apod.). Při manipulaci s klientovými penězi se vždy dbá na to, aby klient věděl, z jakého důvodu má předat personálu peníze (na obstarání nákupu, zajištění léků, zaplacení nájmu, zaplacení obědů, platba za uskutečněné služby). Vždy je předem klientovi oznámena výše požadované částky, v případě např. platby obědů dostává klient den předem oznámení o celkovém počtu obědů a celkové částce. Dbá se na oboustranné odsouhlasení částky a potvrzení převzetí podpisem. Pracovníci jsou seznámeni a poučení o odpovědnosti za způsobenou škodu.

Řešení:

Pracovníci vždy informují vedoucího o vzneseném obvinění. Ten se touto situací neodkladně zabývá a dle přání uživatele ji řeší jako stížnost. Vyslechne si obě strany, zjišťuje skutečnosti a vyhodnocuje situaci. V případě potřeby zapojuje do spolupráce rodinu či jinou blízkou osobu, kterou klient určí. Snaží se o co nejobjektivnější objasnění situace. Jedná-li se o velmi závažnou skutečnost je přivolána policie ČR.

V případě, že je obvinění shledáno jako oprávněné, následují pro pracovníka kárná opatření. V případě, že se prokáže obvinění nepravdivé, je snaha o narovnání vztahů, vysvětlení a objasnění situace, popř. dohoda, jak podobné situaci předcházet.

9. Klient obviní pečovatelku z výměny či poškození prádla

Prevence:

Při předávání prádla k vyprání je vyhotoven seznam ošacení, který buď klient sám vyhotoví, nebo sepíše s pomocí pracovníka a potvrdí svým podpisem. Při přebírání prádla si obě strany kontrolují, v jakém stavu je prádlo (není-li poškozeno). Po vyprání je prádlo opět dle seznamu předáno a pracovník dbá na osobní převzetí klientem. Prádlo se pere vždy samostatně, tj. není práno s prádlem další osoby. Pro usušení se věší prádlo odděleně od dalšího prádla. Před vydáním prádla zpět klientovi, si pracovník zkontroluje stav oblečení, zda během manipulace nedošlo k poškození.

Řešení:

Pokud zjistí klient, že mu bylo vydáno jiné prádlo, než jeho vlastní, upozorní na to neprodleně dotyčného pracovníka. Ten provede kontrolu dle seznamu. Zjistí-li se pochybení na pracovníkově straně, ten se ihned omluví a zajistí vydání správného ošacení.

Zjistí-li klient poškození svého prádla, upozorní co nejdříve dotyčného pracovníka a dohodne se s ním na vhodné nápravě (zašití, oprava či zakoupení podobného kusu oblečení). Stejně tak, zjistí-li tuto situaci samotný pracovník před vydáním prádla.

10. Ztráta klíčů od klientova bytu

Prevence:

Klíče, které klient za základě Protokolu o předání klíčů svěří organizaci, jsou vhodně označeny. Uchovávají se buď v trezoru organizace, nebo jsou uschovány na šatně pracovníků, odkud si je pravidelně pracovníci vyzvedávají za účelem docházky ke klientovi na předem dohodnutou službu. Dbají o to, aby klíče byly vždy včas vráceny na dohodnuté místo.

Řešení:

V případě ztráty, nebo odcizení jsou pracovníci povinni na náklady organizace vyměnit zámek včetně zajištění potřebného počtu klíčů a klientovi se řádně omluvit. Organizace s pracovníkem řeší náhradu škody v případech, že došlo ke ztrátě druhých klíčů během jednoho roku.

11. Požár či jiná havárie v bytě klienta nebo v jeho blízkosti

Prevence:

Pracovník si během poskytování služeb u klienta všímá prostředí, ve kterém klient žije. Upozorňuje na možná nebezpečí, která by mohla vzniknout, např. stále zapnutý vařič, nabíječka od mobilu, varná konvice na podstavci, rozsvěcená svíčka, hořlavý materiál v blízkosti zdroje tepla, nepořádek po zemi apod. Snaží se vždy klientovi nastínit situaci, která by nedopatřením mohla vzniknout. Nestraší ani nedělá paniku, ale klidně vysvětluje a nabízí pomoc při odstranění závad či předmětů.

Řešení:

Dojde-li k požáru, havárii vody, plynu či jiné nechtěné situaci se pracovník snaží ihned zasáhnout. Dle rozsahu havárie se rozhoduje, zda situaci zvládne včas a sám, nebo si volá na pomoc další pracovníky či záchranné složky. Dbá o to, aby neohrozil život svůj, ani jiné osoby. Uživatele daného prostoru odvede na bezpečné místo, snaží se jej uklidnit. Informuje svého vedoucího, spolupracuje při dořešení situace.

12. Nedostatek pracovníků

Prevence:

Vedení organizace se snaží vždy zajistit klientům veškerou dohodnutou péči dostatečným množstvím pracovníků. Dbá na rovnoměrné rozložení zástupů za plánované dovolené.

Řešení:

V případě nemoci pracovníků se vedení snaží o optimální rozvržení péče na zbylé pracovníky. Dojde-li k nedostatku pracovníků, např. náhlá nemoc pracovníka v době dovolené jiného kolegy, může vedoucí organizace zastoupit chybějícího pracovníka, případně dojde k odvolání pracovníka z dovolené. Péči lze zajistit jinými kvalifikovanými osobami. V krajním případě dojde k omezení poskytování služby, o kterém je daný klient včas informován.

13. Poplach v DPS vyvolaný alarmem (hlásičem pomoci)

Prevence:

Každý nájemce bytu je při předávání bytu seznámen s možností, jak si příslušným tlačítkem přivolat pomoc. Je informován, kde se na společné chodbě alarm vypíná. Je také požádán, pokud se mu stane, že omylem spustí alarm, aby dal pracovníkům vědět, žádné potrestání mu nehrozí.

Řešení:

Pokud alarm začne zvukově hlásit poplach, pracovníci v rychlosti vypnou alarm, oběhnou všechny obyvatele domu a zjišťují příčinu alarmu. Najdou-li některého klienta v nesnázi, snaží se mu dle situace a dle svých možností pomoci nebo zajistí odpovídající odbornou pomoc.

14. Přítomnost podezřelé osoby v blízkosti klienta

Prevence:

Při poskytování služeb klientovi si pracovník všímá i svého okolí. Zajímá se o běžný život klienta, jeho zvyky, jeho záliby, jeho blízké osoby, rodinu apod. Nevyzvídá, ale udržuje běžnou komunikaci. Při svém příchodu i odchodu od klienta vnímá své okolí, všímá si, zda je všechno jako obvykle. Na službu s sebou nebere nikoho cizího ani nepouští do domu nikoho nezvaného. Pokud je v klientově domácnosti někdo, koho nezná, vhodně se uživatele zeptá, zda se znají.

Řešení:

Pokud se v klientově blízkosti vyskytne osoba, která zde nemá co dělat. Pracovník se snaží zjistit důvod její přítomnosti. Volá klientem určeného blízkého člověka a svého vedoucího, dle situace volá policii. Snaží se zajistit bezpečí svoje i svého klienta.

15. Agresivita klienta

Prevence:

Pracovník se v době poskytování služby udržuje s klientem běžnou, klidnou a nekonfliktní komunikaci. Všímá si okolností a situací, které by mohly u klienta vědomě i nevědomě probouzet agresivitu. Takovým situacím nedává podněty.

Řešení:

Pokud se pracovník setká při výkonu své práce s agresivním klientem, pokusí se jej slovně uklidnit, zjistit příčinu jeho agrese. Je-li jeho chování ohrožující, pracovník službu neposkytne a odejde. Vždy chrání své vlastní zdraví a život. Informuje svého nadřízeného. V případě potřeby volá policii, záchrannou službu. V případech opakovaného agresivního chování lze službu zcela vypovědět.

16. Poškození majetku klienta

Prevence:

Při zajišťování služby u klienta dbá pracovník o řádné a bezpečné vykonání práce, dbá na bezpečností pravidla, řídí se pokyny v návodu na použití, např. u elektrických spotřebičů, u mycích prostředků.

Řešení:

V případě poškození majetku klienta pracovníkem organizace informuje o situaci klienta, vysvětlí, jak k události došlo, omluví se a dohodne nápravu, např. zajištění opravy, výměna za funkční věc, úhrada poškozené věci. Pracovník informuje svého nadřízeného.

17. Epidemické onemocnění u klienta

Prevence:

Pracovník dbá o své zdraví, v případě nemoci dbá rad svého lékaře, chrání sebe, své kolegy i klienty před případným nakažením. Při poskytování služeb klientům si všímá jejich aktuálního zdravotního stavu, případně se snaží předcházet jejich onemocnění, vhodnou domluvou o preventivních opatřeních či zajištěním včasné lékařské péče.

Řešení:

Pokud dojde k onemocnění klienta, zjistí pracovník nejprve, o jaké nebezpečí se jedná. Informuje o situaci nejbližšího člověka klienta a svého nadřízeného. Jedná-li se o závažné onemocnění, kontaktuje služebního lékaře, popř. hygienu a postupuje dle jejich doporučení. Dle situace je nutné zjistit zdroj nákazy a zabránit dalšímu šíření. V případě potřeby je nutné zajistit karanténu, izolaci. Zajistí se zdravotní péče klientovi, dohodne se další postup při poskytování služby, tak aby bylo zajištěno vše podstatné. Dle závažnosti situace pracovník při

styku s klientem používá nejrůznější ochranné pomůcky (respirátor, rukavice, ochranný oděv aj.).

V případě rozšíření infekce bude organizace pracovat podle počtu svých pracovníků pouze v omezeném rozsahu a zajistí pro klienty pouze nezbytné úkony, které budou operativně a individuálně upravovány.

18. Napadení pečovatelky zvířetem

Prevence:

Při prvotním jednání o službě s klientem se domlouvá, jak bude domácí zvíře zajištěno po dobu přítomnosti pečovatelky (např. pes uvázán u boudy, zavřen v jiné místnosti).

Řešení:

Pokud při příchodu pečovatelky není zvíře zajištěno, požádá pečovatelka o nápravu a počká než se tak stane, pokud se tak nestane, může službu odmítnout. Pokud zvíře ohrožuje pracovníka uprostřed služby, pečovatelka „uteče“, oznámí situaci nadřízenému. Je-li pracovník napaden zvířetem – ohlásí úraz nadřízenému a dohodne s ním další postup.

19. Nevhodné oslovení, vtipy, narážky, sexuální obtěžování ze strany klienta, sebeukájení klienta, sledování porna aj.

Prevence:

Každého klienta vnímáme jako jedinečnou osobu, která má své běžné lidské potřeby, jako všichni ostatní, tedy i sexuální touhy a jejich naplnění jim umožňuje žít spokojený život. Pamatujeme na to, že také žijí sexuálním životem. Sexualita je pojem, kam patří vztahy, láska a další oblasti. Pracovníci vždy respektují soukromí svých klientů, do jejich domácnosti nevstupují bez zaklepání a bez vyzvání. Vždy před zahájením služby jsou jednotliví pracovníci klientovi představeni a je dohodnuto, vzájemné oslovování, nejčastěji oboustranné vykání a oslovování příjmením nebo „paní pečovatelko“. Při své práci používají pečovatelky dohodnutý oděv, neoblékají se nevhodně a ani vyzývavě. Při kontaktu s klientem udržují běžnou mezilidskou komunikaci. Při pomoci s osobní hygienou je vždy předjednáno, co vše klient zvládne sám, jaké části těla si zvládne umýt sám, s čím potřebuje pomoci, jak bude zajištěno soukromí. Pracovníci dbají o zajištění důstojnosti jak svého klienta, tak i své vlastní.

Řešení:

Při výkonu své práce se pečovatelka může setkat také se situacemi, které se týkají sexuality klienta i její vlastní (nežádoucí sexuální chování, projevy, dotýkání, poznámky sexuální povahy, dvojsmyslné vtipy, sebeukájení klienta, sledování porna aj.). Je nutné včas nastavit hranice, jasně se vyjádřit, co lze a nelze tolerovat např. takto mě neoslovujte, toto mi neříkejte, takové vaše chování mi není příjemné, nyní odejdu a přijdu za půl hodiny a budeme se k sobě navzájem chovat a mluvit slušně. O opakovaném nevhodném chování klienta je informován nadřízený, společně se hledá vhodné řešení. Klient je vyzván k nápravě, jsou znovu nastaveny jasná pravidla. Klient je upozorněn též na možnost ukončení poskytování služeb.

V Žebráku 25. února 2022

Bc. Marie Hošková, DiS. ředitelka organizace