Pravidla poskytování pečovatelské služby

platná od 1. 8. 2026

Kde službu poskytujeme:

Pečovatelská služba sídlí na adrese: Vrbenská 803, 757 01 Valašské Meziříčí.

Službu poskytujeme terénní formou, tedy v domácnostech klientů – pokud není dohodnuto jinak.

Služba je nabízena ve Valašském Meziříčí, jeho místních částech – Bynina, Hrachovec, Juřinka, Lhota u Choryně, Podlesí a v následujících obcích: Jasenice, Jarcová, Krhová, Lešná, Lhotka nad Bečvou, Malá Lhota, Mikulůvka, Mštěnovice, Oznice, Poličná, Perná, Příluky, Střítež nad Bečvou, Velká Lhota, Veselá, Vysoká, Zašová.

Kdy službu poskytujeme:

Službu v domácnostech klientů poskytujeme denně od 6.00 do 22.00, o víkendech a svátcích v nižším počtu pracovníků.

Vedoucí a sociální pracovnici zastihnete v kanceláři v pracovní dny od 7.00 do 15.00. Nebo po předchozí telefonické domluvě.

Sjednaný čas příchodu pracovníka k vykonání služby se může měnit v závislosti na okolnostech, které pracovníka ovlivňují (nenadálé události, které je třeba řešit u předchozích klientů, dopravní zácpy, závada auta atp.). Pracovník tedy může přijít v rozmezí půl hodiny před nebo po domluveném čase. Pokud by se jednalo o delší časový úsek, pracovník zatelefonuje a omluví se. V případě, že dojde z organizačních důvodů ke změně domluveného času poskytování služby, uvědomí klienta vedoucí služby nebo pověřený pracovník.

Co poskytujeme:

1. Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

a) Pomoc a podpora při podávání jídla – pracovník pomůže klientovi jídlo naservírovat, ohřát, popř. podat do úst. Pomoc s přímou konzumací pokrmu – podávání pokrmu do úst, pomoc při napití z hrnku, brčkem.
b) Pomoc s užitím doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy = příprava, podání a případná pomoc při užití přípravků, včetně dohledu nad jejich užitím. Mezi tyto přípravky patří vitaminy, výživové doplňky, nutriční nápoje, zahuštěná strava.
c) Pomoc při oblékání, svlékání, obouvání a zouvání, popřípadě za použití speciální pomůcky = pomoc s výběrem oblečení a dohled nad správným vrstvením, oblékání a svlékání oděvů, obouvání a zavazování obuvi, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů atd.
d) Pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny = pomoc při použití ortéz, dlah, protéz, korzetů, kompresních

punčoch, včetně jejich nasazení, sejmutí, běžné údržby a dohledu nad správným a bezpečným použitím.

e) pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti = například brýle, naslouchátka, zubní protézy, toaletní nástavce a madla pro podporu soběstačnosti, stabilizační či bederní pásy, polohovací pomůcky, sedací antidekubitní podložky nebo dechové rehabilitační pomůcky atd. Pomůcky určené k podpoře pohybu jsou popsány v odstavci g).
f) orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí běžně vnímatelných nebo zjistitelných neinvazivním způsobem = pomoc při měření krevního tlaku, pulzu, tělesné teploty a běžně pozorovatelných tělesných projevů.
g) Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru = pomoc při pohybu klienta po bytě nebo domě formou přímého doprovodu, podpora při zhoršené pohyblivosti jistíme, kdy klient používá, berle, hůl, chodítko, vozík. Popisování trasy chůze - pohybu, upozornění na překážky.
h) Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a pomoc při vstávání, uléhání, posazování, změně, úpravě a zajištění pohodlné a bezpečné polohy = pomoc při vstávání, uléhání, změně polohy, při přesedání (WC křeslo, invalidní vozík atd.). U plně imobilního klienta je úkon poskytován v případě, je-li domácnost vybavena zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (rodinný příslušník, další pracovník).

2. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

a) Pomoc při úkonech osobní hygieny a péči o pokožku bez porušení integrity kůže = pomoc s hygienou ve vaně, ve sprše či na lůžku. U plně imobilního klienta je úkon poskytován v případě, je-li domácnost vybavena zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (rodinný příslušník, další pracovník). Péčí o pokožku se myslí její promazání krémy, tělovými mléky, oleji atp. Nejedná se o odborné hodnocení pokožky ani zdravotnické výkony v péči o pokožku.
b) Pomoc při základní péči o vlasy a nehty = pomoc při mytí, opláchnutí, vysušení a učesání vlasů; stříhání nehtů na rukou vlastními nůžkami klienta. Pokud má klient zájem o pedikúru, můžeme ji pomoct zprostředkovat.
c) Pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže, která nejsou komplikovaná ani chronického charakteru = jedná se o ošetření drobných oděrek, škrábnutí, povrchových poranění, která nevyžadují odborné zdravotnické ošetření.
d) pomoc a podpora při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygienou = pomoc s doprovodem na toaletu, pomoc při svlékání a oblékání, usedání a vstávání z WC, očista nebo pomoc při očistě, pomoc při použití WC křesla, podložní mísy nebo močové lahve, pomoc s výměnou inkontinenčních pomůcek, spláchnutí, vynesení a omytí nádoby toaletní židle, podložní mísy nebo močové láhve.
e) pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře
Pracovník poskytuje klientovi běžnou pomoc při vypouštění nebo výměně sběrného sáčku, Nezasahuje do zavedené cévky, nemanipuluje s jejím uložením ani neprovádí odborné zdravotnické úkony.

3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

a) Dovoz nebo donáška oběda = dovážíme z kuchyně hospice Citadela ve 3 typech diety – racionální, šetřící a diabetická. Zapůjčujeme jídlonosič s termoobalem, dle aktuálního ceníku. Tento úkon je kapacitně omezen, v případě plné kapacity nebo potřeby klienta můžeme zprostředkovat dovoz obědů z jiných komerčních služeb.
b) Pomoc při přípravě jídla a pití = pracovník společně s klientem připravuje jídlo i pití z jeho vlastních zásob dle jeho pokynů, včetně servírování.
c) Příprava a podání jídla a pití = pracovník sám připravuje klientovi jídlo i pití z jeho vlastních zásob dle jeho pokynů. Jídlo a nápoje servíruje pracovník sám. Jde především o snídaně, svačiny a večeře.

4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

a) Běžný úklid a údržba domácnosti = mytí podlahy, zametání, luxování včetně výměny sáčku ve vysavači, vynesení odpadků, vynesení použitých hygienických pomůcek, mytí nádobí, utírání prachu na nábytku, zalévání květin, umytí koupelny (vana, umyvadlo, baterie, podlaha), umytí WC (podlaha, WC mísa), nebo WC křesla vč. vyprázdnění mísy, ustlání a převlečení postele, odmrazení a vymytí lednice a mrazničky. Úklid je prováděn v nezbytném životním prostoru klienta, tj. kuchyně, ložnice, obývací pokoj, koupelna a WC, spojovací chodby. Netýká se místností, které obývají nebo užívají ostatní soběstační členové domácnosti. Neodtahujeme nábytek. Domácí spotřebiče neopravujeme, při viditelné závadě údržbu domácího spotřebiče neprovádíme ani jej nepoužíváme. V případě časové nouze Poskytovatele bude služba zprostředkována komerční úklidovou službou.
b) Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti (např. sezónního úklidu, úklidu po malování). Z důvodu ochrany zdraví pracovníků poskytovatele neprovádíme umývání oken ani jiné výškové práce. V případě časové nouze poskytovatele bude služba zprostředkována komerční úklidovou službou.
c) Donáška vody = nanošení vody do zásoby z nejbližšího vodovodního zdroje v případě, není-li v domácnosti klienta zaveden vodovod nebo v případě přerušení dodávky vody z důvodu havárie, údržby či opravy vodovodního řádu. Používají se výhradně čisté nádoby klienta o obsahu maximálně 10 l.
d) Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva = rozdělání ohně v kamnech, přiložení do kamen a příprava topiva pro denní potřebu. Neobsluhujeme elektrické, plynové a jiné kotle.
e) Běžné nákupy = nákup zboží, kdy váha všech položek nákupu nesmí přesáhnout hmotnost 8 kg. Klient si sepíše položky nákupu nebo je nadiktuje pracovníkovi a zároveň mu předá finanční hotovost a nákupní tašku. Klientovi se předá účtenka z nákupu. Pracovník není oprávněn disponovat platební kartou klienta.
f) Pochůzky = týká se běžných veřejných služeb mimo obchody: vyzvednutí léků v lékárně, receptů, poukazů u lékaře, platby na poště, donáška prádla z prádelny, čistírny aj. V případě, že si klient zažádá o vystavení e-receptu u lékaře a potřebuje léky vyzvednout, je povinen informovat službu předem. Pečovatelka nesmí provádět jakýkoliv výběr peněz.
g) Velký nákup = nákup nad rozsah běžného nákupu, např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti = větší množství potravin, velké balení vody, nákup

spotřebního zboží, ošacení a nezbytného vybavení domácnosti klienta. V případě velkého nákupu je nutné domluvit se minimálně týden předem. Jednotlivý nákup nesmí přesáhnout 15 kg.

h) Praní a žehlení ložního nebo osobního prádla – tyto služby se provádí v obydlí klienta, v množství pro běžnou denní potřebu. Pokud klient nevlastní pračku nebo při větším množství prádla můžeme zprostředkovat komerční službu.

5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

a) Doprovázení dospělých a rodin s dětmi do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět. Úkon zahrnuje podporu při chůzi, převoz na invalidním vozíku, pomoc při posazení, vstávání, zajištění opory. Při doprovodu rodin s dětmi jsme nápomocni pouze v přítomnosti rodičů.

6. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

a) Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
Pomoc klientům při komunikaci (osobní, telefonické nebo elektronické) s úřady a institucemi. Jedná se o podporu při vyřizování jejich záležitostí a pomoc při vyplňování formulářů, při přípravě písemných žádostí, dopisů, vyplňování tiskopisů. Nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství.

b) Pomoc při vyřizování běžných záležitostí
Úkon zahrnuje např. pomoc při vyplňování jídelních lístků, objednávání a odhlašování obědů, asistence při objednávání služeb (lékař/kadeřnice/pedikérka apod.), objednávky léků a dalšího zboží, pomoc s užíváním technologií (telefon, počítač, internet), vyřizování korespondence.

7. Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

a) Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.
Jedná se o osobní návštěvu pracovníka v domácnosti, při které dojde ke kontrole klienta a stavu domácnosti, případně zjištění potřeb.
V rámci úkonu může být proveden dohled při užití léků nebo při měření tlaku/krevního cukru. Pracovník není oprávněn provádět ošetřovatelské úkony, dávkovat léky nebo kontrolovat správnost nachystaných léků.
Dohled je možno realizovat i mimo bydliště klienta jako součást doprovodu klienta kromě doprovázení na instituce, do obchodů, veřejných služeb aj.

Práva a povinnosti klienta:

1. Práva klienta:

a) Na ohleduplnou a odbornou podporu pracovníků Diakonie prováděnou s empatií, porozuměním, nestranností, vstřícností, a s přihlédnutím k aktuálnímu fyzickému a psychickému stavu.

b) Předat pracovníkům Pečovatelské služby na základě Formuláře o předání klíčů klíče od bytu/domu, jestliže vzhledem ke své zdravotní situaci nebo jiným okolnostem není schopen sám otevřít.
c) Nahlížet do dokumentace a evidencí, kterou o něm vede Pečovatelská služba.
d) Jednostranně ukončit smlouvu bez udání důvodu.
e) Být seznámen se změnou Sazebníku úhrad.
f) Při splnění zákonných podmínek a předložení všech potřebných dokumentů k poskytování bezplatných služeb (např. účastníci odboje) využívat základní činnosti bezplatně.
g) Při sjednání dovozu/donášky stravy z hospice Citadela, nejpozději 2 dny předem obdržet týdenní jídelníček.
h) Podat stížnost, která bude nestranně posouzena a řešena.
i) Klient má právo odmítnout praktikanty a stážisty, kteří se učí společně s našimi pracovníky, jak službu poskytovat.
j) Klient má právo na změnu klíčového pracovníka. Klíčový pracovník je z řad pečovatelů, který je mu k dispozici při řešení různých záležitostí a společně pracují na individuálním plánování služby.

2. Povinnosti klienta:

a) Dodržovat Smlouvu a povinnosti vyplývající z Pravidel pečovatelské služby.
b) Uvést před sepsáním Smlouvy nezbytné osobní údaje (jméno, příjmení, adresu, datum narození, příp. kontaktní osobu) a hlásit změny do 8 dnů od jejich vzniku.
c) Předložit všechny potřebné dokumenty k potvrzení nároku na bezplatné služby.
d) Chovat se k pracovníkům Pečovatelské služby slušně a důstojně.
e) Zajistit vhodné podmínky pro poskytování služby – bezpečné přístroje, bezpečné a vyhovující hygienické prostředí, prostor pro poskytování péče, přístup do domu a bytu.
f) Pokud je klient kuřák, v přítomnosti pečovatelky nebude v bytě kouřit.
g) Pokud má klient ve své domácnosti instalovány kamery za účelem sledování svého pohybu, zajištění své bezpečnosti a zdraví, musí pracovníkovi oznámit přítomnost kamer. Pokud to klient nedokáže sdělit sám, tuto skutečnost sděluje rodina klienta. Po dobu výkonu pečovatelské služby musejí být kamery zakryty nebo úplně vypnuty.
h) Při poskytování služby hygiena na lůžku je klient povinen zajistit si buď polohovací lůžko (s roštem, který je možno elektricky manipulovat nahoru a dolů do výše minimálně 65 cm) nebo postel, která má horní část matrace v minimální výši 65 cm. Postel musí být přístupná z obou bočních stran.
i) Pokud klient chová ve svém bytě zvíře, které by mohlo pracovníky ohrozit (např. psa), je povinen takové zvíře zabezpečit (např. odvedením zvířete do jiné místnosti), aby nedošlo k napadení pracovníků.
j) Poskytnout pracovníkovi Pečovatelské služby potřebné pomůcky nutné k provedení sjednaného úkonu (např. hygienické potřeby, pomůcky k osobní hygieně, protiskluzovou podložku do vany, plenkové kalhotky, úklidové prostředky). Informace o potřebných

pomůckách poskytne sociální pracovník při jednání se zájemcem. V průběhu péče je možno doporučit i další pomůcky, aby tím byla zajištěna kvalitní péče.

k) Pokud je klient omezen v pohybu, nemá v domácnosti k dispozici zvedák, s malou dopomocí pracovníka se nepostaví a neudrží se na nohou, pak bude hygienická péče prováděna na lůžku.
l) Klient je povinen neprodleně informovat příslušného sociálního pracovníka nebo vedoucího pracovníka o vzniku škody na majetku klienta způsobené pracovníkem Pečovatelské služby. Na pozdější oznámení o škodě nebude brán zřetel.
m) Odhlásit nebo přihlásit sjednané služby, včetně stravy, předchozí pracovní den, nejpozději do 12:00 hod. na telefonním čísle vedoucí služby, sociální pracovnice či při osobní návštěvě pracovníka. Případně co nejdříve od vzniku nepředvídané situace. Pokud nedojde k odhlášení služby v uvedeném termínu, služba má právo naúčtovat storno poplatek za neodhlášení služby 50 Kč, který se následně objeví ve vyúčtování za službu.
n) Při znovu objednání přerušené služby (např. z důvodu hospitalizace, aj.) je klient povinen přihlásit službu nejpozději den předem do 9:00 hodin. Při objednání nepravidelné služby (např. doprovody k lékařům, na instituce atd.) klient skutečnost nahlásí nejméně 5 pracovních dnů předem.
o) Pokud to povětrnostní podmínky nedovolí (náledí, silné sněžení, prudký déšť apod.) sjednaná služba po dohodě nemusí proběhnout.
p) Přístup do domu nebo domácnosti musí být pro pracovníky bezpečně přístupný.

Práva a povinnosti poskytovatele:

1. Práva Poskytovatele:

a) Vést dokumentaci o poskytování pečovatelské služby.
b) V případě, že pracovník Poskytovatele uzná závadnost spotřebičů (např. poškozený přívodní kabel) nebo poškozenou zásuvku, nebude tyto spotřebiče z důvodu vlastní bezpečnosti používat.
c) V případě víkendových a odpoledních služeb neprovádíme pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík, pokud jej pracovník není schopen provést sám nebo za pomoci vhodné pomůcky či rodiny.
d) Vyhrazuje si právo pozastavit nebo omezit poskytování služby v případě infekčního onemocnění nebo ohrožujícího prostředí.
e) Jednostranně vypovědět Smlouvu v případě jejího nedodržení.
f) Pokud při opakovaném upozornění klient porušuje Povinnosti klienta označené písm. d) až i) těchto pravidel, může služba ukončit smlouvu.
g) Navýšit úhrady za služby při navýšení nákladů, kdy musí klienta informovat předem.
h) Při péči v rodinách s dětmi - s vícerčaty, jsou za klienta považováni rodiče, nikoliv děti.

2. Povinnosti Poskytovatele:

a) Dodržovat Smlouvu a Pravidla pečovatelské služby.
b) Seznámit klienta s obsahem Smlouvy a Pravidel tak, aby bylo jasné, že klient porozuměl.

c) Předat klientovi vyúčtování čerpání služeb nejpozději do 15. dne následujícího měsíce ve formě elektronické nebo tištěné, dle preferencí klienta.
d) Chovat se ke klientovi důstojně, s úctou a respektem k jeho životní situaci.
e) Při převzetí klíčů od bytu/domu klienta zabezpečit ochranu a úschovu převzatých klíčů tak, aby s nimi mohl manipulovat pouze pověřený pracovník a nedošlo k jejich ztrátě nebo zcizení.
f) Zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se klienta a o skutečnostech, které vyšly najevo při poskytování služby.
g) Shromažďovat a zpracovávat osobní a citlivé údaje pouze pro potřeby spojené se zajištěním služby a dále je nesdělovat.
h) Informovat klienta, jestliže ze závažných důvodů nemohl službu poskytnout ve smluveném čase a rozsahu.
i) Evidovat a vyřizovat stížnosti, dle předem sjednaných postupů.

Informace o podávání podnětů a stížností:

Každý klient, jeho blízký, opatrovník, podpůrce, zákonný zástupce, člen domácnosti zastupující klienta, nebo zaměstnanec služby má právo v případě nespokojenosti sdělit podnět nebo stížnost na kvalitu poskytovaných služeb. Na základě toho je pak možné zkvalitnit nabízenou péči. Klient také může zmocnit někoho jiného, kdo za něj stížnost podá. Stěžovatel tak může učinit písemně, e-mailem, telefonicky nebo osobně.

Osoby, na něž je možné se obracet:

a. Kterýkoliv zaměstnanec Diakonie Valašském Meziříčí
b. Vedoucí pečovatelské služby a vedoucí úseku podpory domácí péče, Mgr. Veronika Martináková, DiS., tel. 730 190 780, email: pecovatelska@diakonievm.cz
c. Ředitelka střediska, Bc. Lenka Kostelná, tel. 605 223 405, e-mail: reditel@diakonievm.cz
d. Správní rada Diakonie ČCE, Diakonie ČCE, Belgická 374/22, 120 00 Praha 2, tel. 242 487 812, e-mail: reditel@diakonie.cz

Písemně je možné podnět nebo stížnost uvést na přiloženém formuláři nebo vlastním listě. Můžete ji předat zaměstnanci Diakonie nebo poslat na adresu – Diakonie Valašské Meziříčí, Vrbenská 803, 757 01 Valašské Meziříčí. Případně je možné využít schránku podnětů a stížností na uvedené adrese. Podnět nebo stížnost můžete podepsat nebo ji můžete podat jako anonymní.

Stížností se bude zabývat vedoucí služby, popřípadě vedoucí úseku nebo ředitelka střediska, která prověří všechny důležité okolnosti, které se k podané stížnosti vztahují. Stížnost vyřídí do 30 dnů.

Vedoucí služby, popřípadě vedoucí úseku nebo ředitelka je povinna Vás nebo Vašeho zmocnitele písemně vyrozumět o způsobu a výsledku řešení stížnosti.
Vyřešení anonymní stížnosti bude za 30 dnů od podání umístěno na nástěnce střediska po dobu 2 týdnů.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti máte možnost obrátit se na:

1. nadřízený orgán dle posloupnosti – vedoucí úseku, ředitelka střediska, správní rada Diakonie ČCE
2. k jiné nezávislé instituci s žádostí o poradenství:

   Linka seniorů, tel. 800 200 007, e-mail: linkasenioru@elpida.cz, Elpida o. p. s., Na strži 40, 140 00 Praha 4

   Národní rada osob se zdravotním postižením, tel. 739 577 168, Tř. Osvobození 138,

   765 02 Otrokovice, e-mail: poradnaotrokovice@nrzp.cz

Nesouhlasíte-li s vyřízením stížnosti nebo pokud jste odpověď na stížnost neobdrželi do 30 dnů, můžete do 60 dnů požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti. Kontakt:

Ministerstvo práce a sociálních věcí, tel. 221921111, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, e-mail: posta@mpsv.cz

Pokud Vám úřady, na které jste se obrátili se stížností, neodpověděly nebo se nezabývaly některými Vašimi výhradami a podobně, můžete napsat ombudsmanovi:

Veřejný ochránce práv, tel. 542 542 888, Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Nouzové a havarijní situace

Jedná se o závažné, nebezpečné nebo ohrožující situace, kterým nelze zabránit či je dopředu předvídat. Proto je nutné udělat všechno, aby byly rychle a profesionálně řešeny.
Níže je uveden návrh postupů při řešení situací.

1. Náhlé zhoršení zdravotního stavu klienta:

Dojde-li v průběhu poskytování služby u klienta ke zhoršení zdravotního stavu, nevolnosti, kolapsu, bolestem na hrudníku, úraz apod. pracovník:

a) poskytne klientovi první pomoc;
b) přivolá záchranku, když je klient v ohrožení života;
c) pracovník vyčká příjezdu záchranné služby, zabezpečí přístup do bytu pro lékaře, příbuzné;
d) předá kontakt lékaři, který informuje rodinu.

2. Klient neotvírá dveře bytu

a) Pokud je klient doma a neslyší, pracovník zavolá klientovi nebo příbuzným a požádá o otevření.
b) V případě, že klient není schopen otevřít (úraz, pád apod.) a komunikuje, pracovník vyhodnotí, zda klient není v ohrožení života. Pokud je v ohrožení života, pracovník zavolá záchranku a vyčká jejího příjezdu. Když klient není v ohrožení života, pracovník informuje rodinu, případně volá hasiče a policii k otevření bytu.
c) Jestliže klient není doma a pracovník má k dispozici klíče, kontaktuje klienta či jeho rodinu a zjišťuje důvod nepřítomnosti.

3. Porucha přívodu vody, elektřiny, topení:

a) Pracovník zjistí, zda je porucha přívodu v celém domě nebo jen v domácnosti.
b) V případě unikající vody zastaví přívod vody.
c) Po domluvě s klientem pracovník zavolá rodině, případně domovníkovi či havarijní službě.
d) Pokud klient není schopen zajistit si vodu sám a nemá nikoho, kdo by mu pomohl, pomůže mu se zajištěním vody pracovník.
e) V případě, kdy nefunguje topení, pracovník nabídne klientovi deku, horký nápoj.

4. Z bytu klienta je cítit plyn

a) Pracovník nezvoní.
b) Pracovník zavolá hasiče a postupuje podle jejich instrukcí.
c) Pokud je možnost, pracovník klienta vyvede z bytu na bezpečné místo a otevře okna.
d) Následně pracovník informuje rodinu.

5. Požár v bytě klienta

a) Pracovník zhodnotí situaci, menší požár ihned hasí.
b) Při hašení dbá pracovník na svoji a klientovu bezpečnost, dodržuje pravidlo – elektřinu nehasí vodou.
c) Pokud je požár ve větším rozsahu, pracovník přivolá hasiče.
d) Pokud je to možné, vyvede klienta do bezpeční a vyčká příjezdu hasičů.
e) Následně pracovník informuje rodinu.