



**Metodický pokyn pro řešení nouzových a havarijních situací  
Domov seniorů**

	Datum	Jméno	Podpis
<b>Zpracoval</b>		Bc. Jana Klímová, sociální pracovník, metodik	
<b>Kontroloval, odsouhlasil</b>		Mgr. Lenka Procházková, vedoucí DS Mgr. Renata Malichová, vedoucí úseků a kvality služeb	
<b>Schválil</b>		Mgr. Barbora Vacková, ředitelka CSZS	
<b>Přílohy</b>	Příloha č. 1: Přehled nouzových a havarijních situací a návod na jejich řešení DS		
	Nové, plně aktualizované znění		
<b>Kontrola/aktualizace</b>	1 x za rok nebo podle potřeby		
<b>Platnost od</b>	15.3.2024		

**Provedené aktualizace**

Datum platnosti aktualizace	Zpracoval: jméno, příjmení, pracovní zařazení	Obsah aktualizace	Kontroloval, odsouhlasil datum/razítko s jmenovkou/podpis	Schválil ředitel CSZS datum/razítko s jmenovkou/podpis

## I. Úvodní ustanovení

Účelem toho metodického pokynu je definovat nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby v Domově seniorů (dále DS), tyto situace vymezit, stanovit postupy pro jejich řešení a způsob vedení dokumentace o jejich průběhu.

Metodický pokyn je součástí naplnění těchto kritérií standardu kvality č. 14 podle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

- a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;
- b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít;
- c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu řešení nouzových a havarijních situací.

### Působnost: Domov seniorů

Budova A -D na adrese K Dolu Marie 154, Příbram VI – Březové Hory

Budova E na adrese Žežická 527, Příbram VII

## II. Vymezení nouzových a havarijních situací

Nouzové a havarijní situace mohou být spojeny s provozem budovy, ve které se sociální služba poskytuje, ale mohou také nastat i v jiných situacích při poskytování sociální služby.

- ✓ **Nouzová situace** – situace, která je nebezpečná, zpravidla nepředvídatelná a která vyžaduje co nejrychlejší řešení či ukončení;
- ✓ **Havarijní situace** – náhlá událost, která vznikla v souvislosti s technickým provozem a která může způsobit škody na lidském zdraví, životě, majetku nebo na životním prostředí.

Těchto situací/událostí může při poskytování sociální služby nastat celá řada, jejich příčiny mohou být na straně, klientů služby, pracovníků služby nebo mohou vzniknout výpadkem / selháním technických zařízení či působením přírodních živlů.

Aby mohla být služba poskytována bezpečně, tým pracovníků DS zpracoval přehled nouzových a havarijních situací, které by mohly vzhledem ke specifikům služby tuto bezpečnost ohrožovat. Písemně zpracovaný materiál obsahuje praktické návody správného a co nejrychlejšího řešení. Tyto postupy vedoucí k eliminaci rizika na přiměřenou míru by neměla nepřiměřeně omezovat práva klientů služby.

Přehled havarijních a nouzových situací a návod na jejich řešení je nedílnou součástí a přílohou této metodiky.

## III. Opatření k omezení rizik vzniku nouzových a havarijních situací

- ✓ Soubor opatření k předcházení a řešení hlavních rizikových situací je součástí dokumentace BOZP. Jeho součástí je krom jiného také Havarijní plán pro zdolávání mimořádných událostí.

- ✓ Veškeré zařízení a vybavení pracoviště splňuje protipožární, hygienické a bezpečnostní předpisy. Je stanovena organizace zabezpečení požární ochrany (PO), pracovníci jsou v této oblasti proškoleni. V objektech DS jsou vyznačeny únikové cesty, je vyvěšena požární a poplachová směrnice, požární evakuační plány budovy v souladu s platnými právními předpisy v oblasti PO. V prostorách DS je na stanovených místech umístěn ruční hasicí přístroj; Poskytovatel vytváří možnosti k tomu, aby zaměstnanci a další osoby byli schopni tyto postupy v praxi použít;
- ✓ Dle zákoníku práce je každý nový zaměstnanec po nástupu do zaměstnání proškolen a seznámen s jeho právy a povinnostmi v oblasti BOZP. Pravidelně probíhá školení z oblasti BOZP určené pro všechny zaměstnance a další osoby, které vykonávají činnost v DS na základě jiného než běžného pracovního poměru (studenti vykonávající praxi, stážisté, dobrovolníci);
- ✓ Všichni pracovníci jsou pravidelně proškolení v poskytování první pomoci. Na jednotlivých pracovištích (sesterny DS) je připravena vybavená lékárnička, toto místo je označeno a je přístupné po celou provozní dobu služby;
- ✓ Všichni pracovníci jsou seznámeni s návody a bezpečnými pokyny pro obsluhu elektrospotřebičů a dalších pracovních prostředků, manipulaci s chemickými a dalšími nebezpečnými látkami a podle těchto návodů a pokynů při své práci postupují;
- ✓ Pracovníci znají a při své práci řídí závaznými pracovními postupy metodikami a dalšími vnitřními předpisy poskytovatele;
- ✓ Určení pracovníci služby jsou v rámci dalšího vzdělávání školeni v technikách jednání s klienty (zvládnání a předcházení agrese, řešení konfliktů);
- ✓ V prostorách pracovišť DS je zajišťován úklid včetně dezinfekce v souladu s provozním řádem schváleným místně příslušným orgánem veřejného zdraví;
- ✓ Všichni pracovníci DS mají k dispozici tísňová a jiná důležitá telefonní čísla k přivolání pomoci v případě nouzové nebo havarijní situace. Důležitá telefonní čísla jsou také pro klienty vyvěšena ve společných prostorách zařízení;
- ✓ Řešení a průběh mimořádných situací by měl být pravidelně vyhodnocován – zjištěnými poznatky je zvyšována kvalita poskytované služby – konkrétně v oblasti bezpečného způsobu jejího poskytování.

#### IV. Základní zásady při řešení nouzových a havarijních situací

- ✓ Prvořadá je vždy záchrana lidských životů a zdraví;
- ✓ Každý je povinen jednat a chovat se tak, aby svévolně nezapříčinil vznik nouzové nebo havarijní situace;
- ✓ V případě, že nouzová nebo havarijní situace nastane, je každý zaměstnanec povinen poskytnout veškerou pomoc při její likvidaci a minimalizaci škod;
- ✓ Na nouzovou nebo havarijní situaci vždy neprodleně reaguje zaměstnanec, který ji zjistil nebo mu byla oznámena – o situaci bez zbytečných odkladů informuje svého přímého nadřízeného nebo zaměstnance, který ho zastupuje;

#### V. Evidence nouzových a havarijních situací

**Každá havarijní nebo nouzová situace se musí zaznamenat (kritérium c).**

Záznam obsahuje:

- ✓ datum a čas zjištění situace;
- ✓ příčinu jejího vzniku jména přítomných osob (pracovníci, klienti, jiné osoby);
- ✓ popis průběhu, odpovědná osoba při události, čas informování vedoucího zaměstnance;
- ✓ škody, datum a čas skončení;
- ✓ provedená opatření k jejímu odstranění nebo minimalizaci, případně jiné podstatné informace k vyhodnocení;

Následně se na poradách v týmu vyhodnotí, zda bylo postupováno správně, případně navrhnout preventivní opatření. **Popis nové situace příp. revizi stávajícího postupu zařadit do přehledu a návodu na jejich řešení, viz. příloha této metodiky.**

## VI. Závěrečná ustanovení

1. Tento Pokyn je závazný pro všechny pracovníky DS, za jeho zavedení do praxe služby a kontrolu jeho dodržování odpovídá vedoucí střediska DS, která prokazatelně pracovníky služby s dokumentem seznámí a ve spolupráci s poskytovatelem vytváří v zařízení podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít (návěky, proškolení, aj.).
2. S postupem při řešení havarijních a nouzových situací jsou v přiměřené míře (zejména situace ohrožující život, zdraví a majetek) seznámeni klienti DS, za poučení klientů a zajištění dostupnosti pravidel pro řešení nouzových a havarijních situací odpovídá vedoucí DS, tato pravidla jsou všem dostupná vyvěřením ve společných prostorech na obou pracovištích DS.
3. Pokyn včetně všech jeho příloh je v tištěné podobě dostupný na všech pracovištích DS, dále pak v elektronické podobě na webových stránkách [www.centrumpribram.cz](http://www.centrumpribram.cz) v zaměstnanecké sekci DS, kde platný dokument k dispozici také vedení CSZS. Aktualizaci na webových stránkách zajišťuje asistentka ředitele na základě aktuálních podkladů předaných vedoucí DS.

### Související dokumenty, metodická doporučení:

„Metodické doporučení pro vytváření systému komunikace v domovech pro seniory při mimořádných událostech a krizových situacích“ APSS; 2023

„Doporučený postup MPSV č. 3/2021, Požární bezpečnost v pobytových zařízeních sociální péče – metodika“

„Doporučený postup pro poskytovatele sociálních služeb pro případy rozsáhlých výpadků dodávek elektrické energie“ APSS; 2022

„Doporučený postup MPSV č. 06/2018 MPSV pro používání opatření omezujících pohyb osob“









Příloha Metodického pokynu pro řešení nouzových a havarijních situací Domov seniorů

## PŘEHLED HAVARIJNÍCH A NOUZOVÝCH SITUACÍ A NÁVOD NA JEJICH ŘEŠENÍ

### I. Nepředvídatelné nouzové situace na straně klienta služby, při jiných osob

#### 1. Osoba s projevy agresivního chování

**Projevy agrese, se kterými je možné se v praxi setkat:**

- ✓ ze strany klienta;
- ✓ ze strany blízké osoby klienta;
- ✓ ze strany spolupracovníka.

Agresivita může mít podobu verbální (křik, nadávky) a fyzickou.

#### Agresivní klient

Důvodem může být nejen zhoršení poznávacích funkcí, uplatňují se zde další vlivy, jako je např. prostředí, léky, nespavost, bolest, změny stereotypů, ve kterých se klient cítí bezpečně, pocit ohrožení, pocit bezmoci plynoucí ze špatného zdravotního stavu. Možným projevům agrese lze do určité míry předcházet sledováním a zaznamenáváním spouštěčů těchto projevů.

V rámci prevence lze ke klientovi s projevy neklidu přistupovat pomocí následujících technik:

- ✓ Využít znalosti životního příběhu klienta, klienta empaticky vyslechnout a hledat možné důvody pro jeho jednání;
- ✓ Zachovat klid, nespěchat, dávat si s kolegy mezi sebou zpětnou vazbu a zmapovat si, jaká je reakce na různé situace, rizika popsat;
- ✓ Využít zklidňující verbální i neverbální komunikace – mírný klidný hlas, oční kontakt, stejná úroveň očí (je-li to jen trochu možné), vlídnost;
- ✓ Pokud je to možné, zachovat co nejvíce stereotypy v životě klienta;
- ✓ Pokud to lze, vyhovět klientovi, není-li to možné, snažit se mu naše stanovisko srozumitelně vysvětlit, volit jednoduchá slova, věty, aby to bylo jednoznačné, logické;
- ✓ pokusit se eliminovat další situační faktory zhoršující neklid, jako např. hluk, horko či zima, nevhodné umístění předmětů či spolubydlicí;

Pokud není možné klienta zklidnit běžnými přístupy, je na místě konzultovat řešení aktuální dekompenzaci stavu klienta (odborné lékařské vyšetření, zvažení příp. dlouhodobější vhodné medikace) - ve spolupráci se zdravotnickými pracovníky/lékaři.

#### Postup při zvládnání agrese klienta:

- ✓ je-li to možné, pokusit se předejít hrozícímu střetu, vycházet z informací o zvyklostí a reakcích klienta, sledovat jeho aktuální projevy (nervozita, svírání rtů, pěstí, nápadná gestikulace, křik, aj.), je-li neklidné chování spojeno např. s nějakým úkonem, který měl klient absolvovat, zvažít, zda je provedení tohoto úkonu právě teď nezbytné, úkon odložit dát klientovi volný prostor ke zklidnění, z konfliktu odejít, provést o tom záznam, informovat nadřízeného (přímo, sdílené záznamy nebo porady);

- ✓ verbální agrese - obecně platí, že když na nás někdo křičí, nadává nám, je dobré se vyvarovat vlastního vzteku, zaměřit se především na zklidnění sebe sama, vystupovat zdvořile, s jistotou, vyjadřovat se klidně, jasně, srozumitelně, zbytečně nepřispívat k eskalaci konfliktu. Vždy ale o události provést záznam, situaci podrobně zdokumentovat, informovat nadřízeného.

**Při komunikaci s osobou s projevy agrese řídíme těmito zásadami** (platí obecně, ať už jde o klienta nebo kterékoli jiné osoby):

- ✓ snažíme se zklidnění osoby, odvrácení pozornosti, aktivně nasloucháme, nehodnotíme, poskytneme čas na vychladnutí emocí;
- ✓ mluvíme klidně, nezvyšujeme hlas a tempo řeči, volíme jednoduché, srozumitelné věty;
- ✓ nedíváme se příliš dlouho rozčilenému člověku do očí, neděláme prudké pohyby; dále:
- ✓ udržujeme si od něho bezpečnou vzdálenost, neotáčíme se k němu zády, hledáme si ústupovou cestu a také to, zda nejsou v dosahu předměty, kterými by mohl zaútočit;
- ✓ vždy máme po ruce telefon příp. použít nouzovou signalizaci.

**V případech bezprostředního fyzického útoku:**

- ✓ pokusit se o únik z dosahu útočnicka (bariéry, jiná místnost, opustit prostory) a přivolat pomoc, upozornit kolegu, který může pomoci situaci řešit, okamžitě voláme 158 (PČR), vyčkáme v bezpečné vzdálenosti na příjezd policejní hlídky;
- ✓ pokud je použití fyzické intervence nezbytné, musí být rozumné vzhledem k dané situaci a síly musí být použito v nejmenší míře nutné k zabránění nebezpečí hrozícího klientovi nebo dalším osobám, tzv. stav krajní nouze, kdy se zásahem odvrací nebezpečí přímo hrozící zájmu chráněnému trestním zákonem (např. lidský život či zdraví) nebo nebezpečí nelze za daných okolností odvrátit jiným, dovoleným způsobem. Způsobený následek nesmí být stejně závažný nebo ještě závažnější než ten, který hrozil. Následně vše podrobně zdokumentovat a bezprostředně nahlásit nadřízenému.

## **2. Pokus o sebevraždu, sebepoškozování**

- ✓ okamžitě zjistíme stav klienta, míru a závažnost poranění/stavu, přivoláme zdravotníka (všeobecnou sestru) v návaznosti na to:
- ✓ poskytneme první pomoc, ošetření;
- ✓ jsou-li ohroženy vitální funkce (dýchání, srdeční tep, osoba ztrácí vědomí) nebo jiný alarmující stav nebo došlo k závažnějšímu zejména krvácejícímu poranění, voláme tísňovou linku 112 nebo 155, následně se řídíme pokyny pracovníka tísňové linky. Pokud jsou přítomny alespoň 2 osoby, jedna komunikuje s tísňovou linkou, druhá pak poskytuje první pomoc dle pokynů do příjezdu rychlé záchranné služby;
- ✓ pracovníci se při vyhodnocení situace a následném postupu řídí profesními znalostmi (zdravotničtí pracovníci) nebo znalostmi a praktickými dovednostmi získanými v pravidelných školeních první pomoci (ostatní zaměstnanci);
- ✓ situaci následně zdokumentujeme a rovněž zaznamenáme do dokumentace klienta, informujeme kontaktní osoby klienta;
- ✓ Zajištění následné psychiatrické pomoci.

## **3. Úraz klienta/uživatele služby**



- ✓ zjistit závažnost úrazu;
- ✓ poskytnout první pomoc;
- ✓ v případě ohrožení zdraví zajistit základní životní funkce a aktivizovat záchranný řetězec;
- ✓ v případě lehčího úrazu informovat lékaře;
- ✓ zjistit příčinu úrazu;
- ✓ zjistit mechanismus úrazu, např. zda úraz nebyl způsoben uklouznutím, zakopnutím, či zda bezprostředně před úrazem nedošlo k jiné zdravotní komplikaci, jejíž by byl úraz následkem;
- ✓ sepsat záznam o úrazu a nahlásit svému nadřízenému;
- ✓ ověřit, zda nedošlo k úrazu z důvodu porušení bezpečnostních předpisů.

#### **4. Klient se sebevražednými myšlenkami nebo tendencemi**

- ✓ navázat a rozvíjet s postiženým kontakt, udržet komunikaci;
- ✓ pomoci může náš navenek klidný postoj, dát klientovi najevo empatii, neznamená to, ale souhlas s jeho jednáním;
- ✓ porozumět suicidálnímu jednání jako volání o pomoc, společně hledat řešení problémů;
- ✓ při hrozícím opakování sebevražedného jednání je nutné zajištění následné psychiatrické péče.

#### **5. Náhlé úmrtí klienta z nepředvídaných příčin (možný úraz, sebevražda, cizí zavinění)**

- ✓ pracovník po zjištění absence základních životních funkcí ihned volá tísňovou linku 112 či 155 nebo ošetřujícího lékaře. Následně se řídí pokyny pracovníka, do vyčká do příjezdu RZP (lékaře, koronera), do jejich příjezdu s ničím nemanipuluje;
- ✓ Policii ČR (tel.:158) volá RZP a do jejich příjezdu se s ničím nemanipuluje,
- ✓ telefonicky informuje uvedené kontaktní osoby klienta;

#### **6. Nahlášení krádeže financí, cenností nebo osobních věcí klientů**

- ✓ v případě oznámení o krádeži čehokoliv z osobních věcí nebo cenností klientů, nahlásit toto obvinění neprodleně vedoucí DS a za její přítomnosti nebo přítomnosti jiného zaměstnance DS problém řešit. Za účasti toho, kdo osobní věc postrádá a s jeho souhlasem znovu důkladně prohlédnou pokoj, příp. jiné prostory a pokusit se zjistit, kdy a kde naposledy ztracenou věc viděl, případně je-li k události nějaký svědek;
- ✓ **Ztracená věc se najde** někde odložená– záležitost je uzavřena,
- ✓ **Ztracená věc se nenajde** – navrhnout přivolání Policie ČR, aby záležitost zdokumentovala a vyšetřila,
- ✓ pokud ten, kdo krádež nahlásil souhlasí – pracovníci DS mu pomohou kontaktovat Policii ČR, které poškozená osoba krádež nahlásí a tato osoba následně postupuje dle pokynů pracovníků Policie ČR;

- ✓ v případě, že klient vzhledem ke svým možnostem, schopnostem není schopen samostatně s PČR spolupracovat, nápomoc poskytne kontaktní osoba, kterou klient určil, té se událost oznámí ve spolupráci s vedoucím DS nebo sociálním pracovníkem DS;
- ✓ pokud „poškozený“, příp. též kontaktní osoba Policii ČR nechce kontaktovat, záležitost uzavřeme a zaeviduje.

#### **7. Klient se nevrátí z procházky, příp. nepozorovaně odešel, je neznámo kde**

- ✓ zavolat kontaktním osobám; požádat o součinnost, případně kontaktovat místa, kam rád chodí;
- ✓ nepodaří-li se ani za pomoci dalších osob do 20:00 hod. zjistit, kde se zdržuje a zda je v pořádku, požádat o součinnost PČR.

#### **8. Výskyt přenosného infekčního onemocnění u klientů**

- ✓ život ohrožujícího nebo rychle se šířícího infekčního onemocnění nebo podezření na taková infekční onemocnění, u kterých se nařizuje izolace na lůžku s povinným léčením- jde např. o akutní virové záněty jater, tyfus, tuberkulózu, úplavici, SARS, záškrť, černý kašel aj.
- ✓ tyto nemoci (i v případě podezření) podléhají ze zákona hlášení orgánu veřejného zdraví (příslušná hygienická stanice). Hlášení je povinen učinit lékař, který pacienta ošetřil, diagnostikoval – zároveň by měl zajistit izolaci s povinným léčením - zpravidla hospitalizace na infekčním oddělení.
- ✓ vždy neprodleně zprostředkovat klientům s příznaky horeček, úporných průjmů, nevolností, úporného kašle a dalších alarmujících příznaků lékařské vyšetření, zajistit klinická a laboratorní vyšetření, klienta odeslat do zdravotnického zařízení;
- ✓ zajistit zvýšenou dezinfekci všech povrchů, důslednou dezinfekci všech společně užívaných prostor, zajistit bariérového ošetřování; pokud by se ohrožující infekční onemocnění potvrdilo, řídit se pokyny a opatřeními vydanými hygienickou stanicí.

Při epidemiologickém výskytu sezónních virových onemocnění:

- ✓ informovat vedení CSZS, klienty, jejich rodiny a pracovníky služby o vzniklé situaci;
- ✓ přijmout opatření k omezení šíření onemocnění: režim návštěv, omezení/zrušení společných aktivit klientů (stravování na pokoji), v rámci možností zařízení zajistit izolaci nemocných, zpřísněný dezinfekční režim, důsledné používání osobních ochranných prostředků (ústenky, jednorázové rukavice při manipulaci s jídelm prádlem aj.);
- ✓ v případě jakékoli nestandardní situace vše konzultovat s místně příslušným orgánem veřejného zdraví, řídit se jeho pokyny a doporučeními.

## **II. Nouzové, nepředvídané situace v oblasti personální**

### **1. Úraz pracovníka**

- ✓ pracovníci absolvují pravidelné školení BOZP (prevence);
- ✓ pokud to zdravotní stav dovolí, spojí se pracovník s vedoucí, která mu zajistí ošetření; popřípadě zavolá RZP 155 nebo jinak zajistí lékařské ošetření;
- ✓ pracovník nahlásí úraz (zranění) vedoucí, která provede neprodleně zápis do „Knihy úrazů“;
- ✓ vedoucí provede zápis za účasti zraněného pracovníka, popřípadě svědků události;

- ✓ kniha úrazů je uložena na pracovišti
- ✓ DS Březové Hory, sesterna 1. patro a kuchyň na Pracovišti Žežická je kniha úrazů uložena na sesterně.

## 2. Chování pracovníka vykazuje znaky požití alkoholu nebo drog

- ✓ při zjištění této situace informovat vedoucí DS;
- ✓ Okamžité odvolání pracovníka z přímé práce a provedení orientačního testu na přítomnost alkoholu (dechová zkouška) příp. jiné omamné látky – oprávněnou osobou k provedení testu je vedoucí DS, v její nepřítomnosti nebo dle okolností také vedoucí odd. provozu;
- ✓ Dále se postupuje podle Pracovního řádu a pracovně právních předpisů - opatření zajišťuje ředitelství ve spolupráci s personálním oddělením.

## 3. Nedostatek personálu z důvodu epidemiologické nebo pandemické situace

- ✓ poskytovat neprodleně informace o nutnosti režimových změn vynucených krizovou situací směrem k managementu CSZS, konzultovat a v jeho spolupráci připravit potřebná opatření;
- ✓ využít další personál (např. přítomní pracovníci jiného zaměření) a přesměrovat je na zajištění především bazální péče - nezbytných činností zajišťujících životní potřeby klientů a chod zařízení, poskytovat včas a srozumitelně informace o režimových změnách směrem k personálu/klientům, personál oceňovat, motivovat, podporovat soudržnost;
- ✓ vyžaduje-li to závažnost situace, připravit a zabezpečit outsourcing (např. vojáci, studenti, dobrovolníci) chybějících pracovních sil; k danému účelu je nezbytné identifikovat a komunikovat konkrétní potřeby výpomoci, připravit a komunikovat postup a organizaci prvotního zaškolení, stanovit a komunikovat pravidla pro dozor a určit dozorujičího zaměstnance z řad zkušených pracovníků/pracovnic DS;

## III. Nouzové a havarijní situace na straně technických zařízení nebo přírodních živlů

### 1. Požár v budově DS

- ✓ **postupovat podle aktuální vyvěšené Požární a poplachové směrnice na pracovišti**
- ✓ neprodleně požár uhasit s využitím všech dostupných prostředků (hasicí přístroje umístěné na pracovišti),
- ✓ není-li to možné, zajistit rychlé přivolání hasičů tel. 150 nebo 950 874 444 a sdělit kde hoří, co hoří a odkud voláte;
- ✓ vyhlásit požární poplach hlasitým voláním „HOŘÍ“,
- ✓ zajistit evakuaci osob (viz. evakuační plán) příp. materiálu z ohroženého prostoru, při větším rozsahu ve spolupráci s IZS;
- ✓ řídit se pokyny vedoucího zásahu, není-li přítomen, je vedoucím zásahu ten zaměstnanec, který se o požáru nejdříve dozvěděl;
- ✓ událost vždy zaznamenat také do Požární knihy.

### 2. Havárie vody

- ✓ bezprostředně zabránit škodám na majetku (např. přemístěním věcí a zařízení z dosahu vody), jedná-li se o únik z rozvodu vody, zajistit okamžitě uzavření přívodu vody (vrátný, údržbář);
- ✓ neprodleně informovat přímého nadřízeného, není-li přítomen, rovnou vedoucího odd. provozu, aby organizace zajistila odstranění havarijního stavu;
- ✓ kontakt pro ohlášení havárie vody 1. SčV tel. 840 111 322 nebo 601 275 275.

### 3. Výpadek dodávky elektřiny, tepla, vody

- ✓ Jde zpravidla o neplánované přerušení dodávky vody, elektřiny déle než 4 hodiny, neplánované dodávky tepla v zimním období déle než 8 hodin;
- ✓ nahlásit poruchu vrátnice, údržbář a zajistit kontrolu hlavních vypínačů;
- ✓ jsou-li v pořádku, zjistit u dodavatele důvod přerušení dodávky energií a jak dlouho bude trvat (el. rozvodné závody tel. 8000 850 860, havárie vody 1. SčV tel. 840 111 322 nebo 601 275 275, Příbramská teplárenská 318 493 111), pokud toto nezajistí odd. provozu;
- ✓ na základě zjištěných informací přijmout po konzultaci s vedením organizace příslušná opatření, informovat obyvatele a personál DS.

**Blackout** - při rozsáhlém výpadku dodávky el. energie na velkém území po dobu desítek hodin nebo dnů, kontaktovat vedení CSZS, konzultovat zapojení dalších složek, při řešení krizové situace vyházet z „Doporučeného postupu pro poskytovatele sociálních služeb pro případy rozsáhlých výpadků dodávek elektrické energie“, APSS, 2022;

### 4. Výpadek PC sítě, telefonů

- ✓ nefunguje internet – vypnout zařízení a vytáhnout na cca 1 minutu celé zařízení ze zásuvky (el. sítě);
- ✓ pokud připojení k internetu po znovuzapojení do sítě stále nefunguje, kontaktovat ekonomické oddělení CSZS, které zajistí spolupráci s dodavatelem internetových služeb;
- ✓ pokud jde o výpadek interní sítě, opět kontaktovat ekonomické oddělení, které zajistí IT službu (Noram), využití služby e-mailem nebo telefonicky hlásit;
- ✓ pokud jde o výpadek telefonů, jiným dostupným způsobem opět kontaktovat ekonomické oddělení/ředitelství;

Tel. kontakt na pověřeného pracovníka ekonom. odd. 326 551 736, zajistí informace o důvodu výpadku a objednání služeb k jeho odstranění.

### 5. Kybernetický útok, únik, ztráta dat nebo jiné nestandardní stavy v informačním systému (IS)

- ✓ poruchy a další nestandardní stavy IS (tj. to, s čím pracujeme na počítači) neprodleně oznámit poskytovateli IT služeb;
- ✓ vždy upozornit poskytovatele IT služeb na případy zavirování počítače v případech, kdy nebyl virus automaticky odstraněn antivirovým programem;
- ✓ v případě pochybností je vhodné požádat poskytovatele IT služeb o prověření nám neznámých příloh e-mailových zpráv, zejména těch nevyžádaných, pokud vypadají

- hodnověrně pro chod organizace. Pokud nevypadá hodnověrně, nevyžádaný email z neznámé adresy rovnou smazat;
- ✓ dojde-li k neoprávněnému použití IS, ke ztrátě dat, k jejich zpřístupnění neoprávněným osobám nebo existuje-li podezření, že došlo jinému bezpečnostnímu incidentu, o takové skutečnosti (bezpečnostní události nebo incidentu) okamžitě informovat IT, vedení organizace;
  - ✓ každý zaměstnanec odpovídá za fyzickou ochranu jemu přiděleného zařízení používaného v prostorách zaměstnavatele i mimo ně. Ztrátu nebo krádež je nutno bezodkladně oznámit stanoveným způsobem.

#### **6. Poničení budovy v důsledku požáru, jiných přírodních živlů nebo havárií**

Pokud budova nebo její část není provozu schopná, zajistit ve spolupráci s rodinami klientů, dalšími poskytovateli sociálních nebo zdravotních služeb, městem Příbram dočasné umístění klientů v podmínkách odpovídajících jejich potřebách do doby zprovoznění;

#### **7. Vloupaní do objektu DS**

Prevence: v denních hodinách přítomnost stálá přítomnost zaměstnanců ve vrátnici, noční zamykání objektu, monitorování vnějšího prostoru budovy kamerovým systémem.

- ✓ v případě zjištění vloupání pracovník nevstupuje do místa vloupání, ihned volá Policii ČR (158), představí se, oznámí, kde ke vloupání došlo a počká na příjezd hlídky PČR (bezpečnostní důvody, pachatel může být ještě uvnitř, příp. aby nedošlo ke znehodnocení důležitých stop);
- ✓ pokud se dostanete do kontaktu s pachatelem, nesnažit se ho sám zadržet, ale zapamatovat si, jak vypadal, důležité jsou také informace např. o dopravním prostředku, kterým unikl a jakým směrem;
- ✓ neprodleně informovat vedení CSZS;
- ✓ zajistit následnou součinnost s PČR, zejména předat seznam odcizených věcí, spolupracovat na oznámení (sepsání protokolu) na příslušném oddělení PČR, vyžádat si kopii záznamu a předat ji ekonomickému úseku.

#### **Důležitá telefonní čísla:**

Policie – 158

Městská policie – 156

Hasiči – 150

Zdravotnická záchranná služba – 155

Tísňová linka – 112

Zpracoval: Tým pracovníků DS, Bc. Jana Klímová, sociální pracovník, metodik

