



Metodický pokyn pro řešení nouzových a havarijních situací

Pečovatelská služba

	Datum	Jméno, pracovní pozice	Podpis
Zpracoval	3. 04. 2025	tým pracovníků Pečovatelské služby Bc. Jana Klímová, metodik	
Kontroloval a odsouhlasil	13. 04. 2025	Mgr. et Bc. Tomáš Cipra, DiS., vedoucí úseků a kvality služeb	
Schválil	15. 04. 2025	Mgr. Barbora Vacková, ředitelka CSZS	
Přílohy a související vnitřní předpisy	Přehled nouzových a havarijních situací a návod na jejich řešení		
Aktualizace	čtvrtá		
kontrola	1x za rok nebo podle potřeby		
Platnost od	1.5. 2025		

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 Pečovatelská služba (dále PS), 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 dokumentu:

Středisko CSZS Pečovatelská služba se sídlem Brodská 100, Příbram VIII a její okrsky:

- všechna pracoviště PS

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 mohly být služby PS poskytovány bezpečně, tým pracovníků PS zpracoval přehled nouzových a havarijních situací, které by mohly vzhledem ke specifickým služby tuto bezpečnost ohrožovat. Písemně zpracovaný materiál obsahuje praktické návody správného a co nejrychlejšího řešení. Tyto postupy vedoucí k eliminaci rizika na přiměřenou míru nesmějí 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

- Veškeré zařízení a vybavení ambulantního pracoviště splňuje protipožární a bezpečnostní předpisy. Je stanovena organizace zabezpečení požární ochrany (PO), pracovníci jsou v této oblasti proškoleni. V objektech PS jsou známy únikové cesty, je známa a vyvěšena ohlašovna požárů, požární a poplachová směrnice. V prostorách PS je umístěn ruční hasicí přístroj;

- 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 PS na základě jiného než běžného pracovního poměru (studenti vykonávající praxi, stážisté, dobrovolníci);
- všichni pracovníci jsou pravidelně (každé 2 roky) proškolení v poskytování první pomoci. Na jednotlivých pracovištích je připravena vybavená lékárnička, toto místo je označeno a je přístupné po celou provozní dobu služby;
- pracovníci v terénu mají k dispozici mobilní telefon k přivolání pomoci.
- pracovníci služby jsou v rámci dalšího vzdělávání školeni v technikách jednání s klienty (zvládání agrese, techniky řešení konfliktů);
- v prostorách ambulantních pracovišť PS je prováděn úklid včetně vlhkého stěru dezinfekčními prostředky.
- všichni pracovníci PS mají k dispozici důležitá telefonní čísla, ta jsou vyvěšena rovněž ve veřejných prostorech ambulantních pracovišť PS;
- 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 vedoucí nebo jejího zástupce.

V. Evidence nouzových a havarijních situací

Každá havarijní nebo nouzová situace se musí zaznamenat.

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, 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 pracovník postupoval správně, případně navrhnout preventivní opatření. Popis nové situace zařadit do přehledu a návodu na jejich řešení.

VI. Závěrečná ustanovení

1. Dokument je závazný pro všechny pracovníky PS. Za jeho dodržování odpovídá vedoucí PS, která je zároveň povinna všechny pracovníky služby s tímto dokumentem prokazatelně seznámit. S postupem při řešení havarijních a nouzových situací jsou v přiměřené míře (situace ohrožující, život, zdraví a majetek) seznámeni klienti PS, za poučení klientů a zajištění dostupnosti pravidel pro řešení nouzových a havarijních situací zejména na ambulantních pracovištích okrsků odpovídá vedoucí PS.
2. Dostupný je v tištěné podobě u vedoucí PS a dále je dostupný všem pracovníkům služby a vedení CSZS v elektronické podobě v zaměstnanecké sekci PS na www.centrumpribram.cz. Aktualizaci na webových stránkách zajišťuje asistentka ředitele na základě aktuálních podkladů předaných vedoucí PS.

Příloha:

Přehled nouzových a havarijních situací a návod na jejich řešení

Nepředvídatelné nouzové situace na straně klienta služby

1. Osoba s projevy agresivního chování

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

- ✓ ze strany klienta;
 - ✓ ze strany blízké osoby klienta nebo jiné přítomné osoby;
- 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), vřidnost;
- ✓ 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, aj.;

Pokud není možné klienta zklidnit běžnými přístupy, je na místě konzultovat řešení aktuální dekompenzaci stavu klienta (komunikovat s rodinou k zajištění odborné lékařské vyšetření, zvážení příp. dlouhodobější vhodné medikace).

Postup při zvládání agrese klienta:

- ✓ je-li to možné, pokusit se předejít hrozícímu střetu, vycházet z informací o zvyklostech 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, zvážít, 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 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, hlídáme si ústupovou cestu a také to, zda nejsou v dosahu předměty, kterými by mohl zaútočit;
 - ✓ vždy máme po ruce telefon;

V případech bezprostředního fyzického útoku:

- ✓ pokusit se o únik z dosahu útočníka (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.

V případech vzájemného napadení mezi klienty:

- nevstupovat mezi útočníky, zdržet se v bezpečné vzdálenosti, postupovat podle zásad komunikace.

2. Klient s projevy intoxikace alkoholem příp. jinými omamnými látkami (osoba vrávorá, je impulsivní, křičí, nenaslouchá okolí, excitovanost, snížená neschopnost naslouchat a přiměřeně reagovat).

U osob pod vlivem alkoholu a některých drog je zvýšená pravděpodobnost agresivního jednání, a to zejména v situacích, kdy se člověk cítí ohrožen nebo provokován. Proto je třeba se v tomto případě také držet zásad komunikace a způsobů prevence uvedených v bodě 1.

V případech, kdy klient sice není agresivní, ale zároveň ve svém stavu není schopen náležitě spolupracovat, kontakt s uvedením důvodu přerušit, s tím, že bude domluven jiný termín.

3. Klient s projevy akutního psychotického stavu (např. stavy zmatenosti, dezorientace, halucinace, bludy, paranoidní projevy, zvýšený neklid a agresivita).

- neprojevují-li se u klienta známky agrese, ale daný stav by mohl ohrozit samotného klienta, snažíme se kontaktovat někoho z jeho blízkých (je-li dostupný kontakt) či jiným dostupným způsobem (v návaznosti na jiné služby, instituce, lékař) zajistit jeho bezpečnost, příp. pomoc ke kompenzaci akutního stavu dané osoby,
- při komunikaci klienta vyslechneme, nehodnotíme, chováme se vstřícně a nesnažíme se vymluvit případné bludy, mluvíme klidně, nezvyšujeme hlas a tempo řeči, volíme jednoduché, srozumitelné věty, nedíváme se dlouho klientovi do očí, nedotýkáme se ho, udržujeme bezpečnou vzdálenost, příp. ústupovou cestu, hlídáme, zda nejsou v dosahu předměty, kterými by si mohl klient ublížit nebo zaútočit,

- v případech hrozící agrese pokusit se o únik z dosahu dané osoby a přivolat pomoc – tísňová linka 112 nebo zdravotní záchranná služba 155, voláme policii 158 (PČR) příp. 156 (MP), vyčkáme v bezpečné vzdálenosti na příjezd pomoci. Postup je v podstatě stejný jako u osob s projevy agrese, s tím, že je třeba zavolat lékařskou pomoc.

4. Kolaps klienta nebo úraz

- okamžitě zjistíme stav klienta. Jsou-li ohroženy vitální funkce (dýchání, srdeční tep, osoba ztrácí vědomí) nebo jiný alarmující stav nebo došlo k úrazu (vyjma povrchových zranění bez masivnějšího krváčení) ihned 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 znalostmi a praktickými dovednostmi získanými v pravidelných školeních první pomoci. O situaci informuje vedoucí PS.

5. Postup při náhlém úmrtí klienta

- pečovatelka po zjištění absence základních životních funkcí ihned volá tísňovou linku 112 či 155 nebo ošetřujícího lékaře. Následně se řídí pokyny pracovníka tísňové linky, vyčká do příjezdu RZP,
- Policii ČR (tel.:158) volá RZP a do jejich příjezdu s ničím nemanipuluje,
- telefonicky informuje uvedené kontaktní osoby uživatele,
- o vzniklé situaci informuje vedoucí PS,
- vždy je sepsán písemný záznam o mimořádné události, který je veden v evidenci podle výše uvedeného postupu.

6. Infekční onemocnění

- pracovník nevstupuje do domácností a jiných míst, kde byla nařízena izolace pro akutní závažné přenosné onemocnění,
- pomoc klientovi je v těchto případech poskytována např. zprostředkováním péče v oblasti zdravotních služeb, nebo jsou zajištěny nezbytné úkony v rámci základního soc. poradenství nebo bezkontaktním způsobem, např. telefonicky, osobní kontakt s klientem se naplánuje na dobu po odeznění infekce.
- rovněž tak v situacích, kde z věrohodného zdroje existuje důvodné podezření na jiné přenosné bakteriální nebo virové onemocnění a kontakt s klientem je bezprostředně nutný, pracovník používá při kontaktu s těmito osobami ochranné pomůcky (rukavice, rouška/respirátor, návršky) důkladně si umyje nebo vydezinfikuje ruce po skončení kontaktu s klientem.

7. Alarmující stav hygieny v obydlí klienta, výskyt cizopasného hmyzu (zejména štěnice)

- při vstupu do takové domácnosti pracovník použije návleky na obuv (nezouvá se z bot), pokud možno si nesesá (zvláště pak na čalouněný nábytek), ani na taková místa neodkládá své svršky, tašku a další osobní věci, bezprostředně po odchodu sundá a vyhodí návleky a vydezinfikuje si ruce, příp. také otře dezinfekcí své osobní věci. Týká se především situací, kdy pracovník vstupuje do domácnosti klienta za účelem projednání služby. Pracovník PS nabídne klientovi kontakty příp. zprostředkování dezinfekční/úklidové firmy.
- pro sjednání úkonů PS dle vnitřních pravidel PS platí, že klient je povinen zajistit ve své domácnosti základní podmínky k tomu, aby služba mohla být poskytnuta také s ohledem na bezpečnost pracovníků služby. Pokud alarmující stav hygieny trvá, pracovník řeší věc se svým přímým nadřízeným, který stanoví následný postup.

8. Napadení pracovníka v terénu domácím zvířetem

- v první řadě dbáme na prevenci tím, že vstupujeme-li do obydlí či pozemek klienta, předem ho požádáme, aby zvíře zajistil (je to jeho povinnost), nikdy nevstupujeme na pozemek klienta, kde se zvíře pohybuje, aniž by bylo řádně zajištěno,
- pokud by i přesto nenadále došlo k napadení pracovníka domácím zvířetem, okamžitě vyhledáme nebo dle závažnosti poranění přivoláme lékařskou pomoc, sdělíme okolnosti, majitele zvířete a také případné svědky,
- lékařskému vyšetření je třeba se podrobit vždy, i drobné poranění zuby zvířete může způsobit bakteriální infekci či přenos závažnějšího onemocnění, majitel je v takovém případě povinen zajistit, aby se zvíře podrobilo veterinárnímu vyšetření,
- pokud šlo o volně se pohybující zvíře (majitel není jistý) přivoláme hlídku městské policie, aby zvíře odchytila,
- bezprostředně událost oznámíme vedoucí služby, která ji zaznamená do Knihy úrazů.

9. Postup při neoprávněném obvinění zaměstnanců z krádeže

- v případě obvinění pečovatelky klientem z krádeže čehokoliv (peníze, cennosti, oblečení atd.- dále jen, věc"), zachová pečovatelka klid, nahlásí toto obvinění neprodleně vedoucí PS a za její přítomnosti se pokusí problém řešit. Za účasti klienta a s jeho souhlasem prohlédnou byt klienta a dotazy se pokusí zjistit, kdy a kde naposledy klient ztracenou věc viděl, kam jí uložil, kam ji obvykle dává a zdali nebyla v bytě nějaká návštěva.
- **Ztracená věc se najde** – provede se zápis do záznamu klienta a zápis o mimořádné situaci.
- **Ztracená věc se nenajde** – zeptáme se klienta, zda máme zavolat Policii ČR, aby záležitost zdokumentovala a vyšetřila.
- pokud klient souhlasí – kontaktujeme Policii ČR a vyčkáme do jejího příjezdu, pokud se nedohodne s Policií jinak.
- pokud klient Policii ČR nechce kontaktovat, necháme další postup na uvážení klienta a z bytu odejdeme.
- v případě, že se prokáže, že krádež provedl zaměstnanec pečovatelské služby, bude postupováno v souladu se zákoníkem práce.
- vždy je sepsán písemný záznam o mimořádné události, který je veden v evidenci podle výše uvedeného postupu.

10. Postup při potřebě otevřít byt

- pokud klient nereaguje na opakované zvonění, bouchání, volání, telefonické vyzvánění, volá pečovatelka kontaktní osoby, zda neví, kde by uživatel mohl být. (Stane se, že klient vyrazí do města, na kontrolu k lékaři, na návštěvu a zapomene říci, že nebude doma. Stane se, že odejde i s kontaktní osobou a zapomene tuto skutečnost sdělit příslušným pracovníkům.)
- pokud se nepodaří spojení navázat, volá pečovatelka Policii ČR (tel.:158) a asistuje při otvírání bytu. Policie kontaktuje další záchranné složky.
- pečovatelka nahlásí mimořádnou událost vedoucí PS.
- sepiše písemný záznam o mimořádné události, který zařadí do evidence podle výše uvedeného postupu.

11. Postup při situaci, kdy klient neotevívá a pečovatelka ví, že je doma

A. Klient je za dveřmi bytu a komunikuje, pečovatelka má náhradní klíč

A1. Pečovatelka může použít náhradní klíč.

- oslovíme klienta a požádáme ho, aby nám odemknul dveře.
- pokud nám klient odemkne, vstoupíme. Pokud klient není schopen otevřít dveře, použijeme náhradní klíč a zjistíme příčinu vzniklé situace. Pokud to lze, vstupujeme do bytu ještě s dalším zaměstnancem.
- pokud klientovi není dobře a pečovatelka usoudí, že jeho zdravotní stav je v ohrožení, přivolá RZP nebo ošetřujícího lékaře a počká u klienta až do jejich příjezdu, poté informuje kontaktní osoby klienta.

A2. Náhradní klíč, který má pečovatelka u sebe nelze použít

- pečovatelka předpokládá, že je klíč v zámku u dveří zastrčen zevnitř. Pečovatelka požádá klienta, zda by mohl klíče ze zámku vysunout. Pokud klientovi nejde klíč vysunout nebo toho není schopen, zavoláme zámečníka. V případě zhoršení zdravotního stavu klienta postupujeme stejným způsobem jako v předchozím odstavci.
- pokud uživatel vysune klíč ze zámku, můžeme náhradní klíč použít a otevřít dveře.

B. Klient je za dveřmi bytu, komunikuje, nemáme náhradní klíč

- B1.** oslovíme klienta a požádáme ho, aby nám odemknul dveře. Pokud nám klient dveře odemkne, vstoupíme do bytu. Zjistíme příčinu vzniklé situace. Pokud si stěžuje na potíže /nevolnost, bolesti, zranění/ zavoláme RZP nebo ošetřujícího lékaře a počkáme u klienta až do jejich příjezdu. Informujeme kontaktní osoby klienta.
- B2.** oslovíme klienta a požádáme ho, aby nám odemknul dveře. Pokud klient není schopen dveře odemknout, zavoláme zámečníka, kontaktní osobu a popřípadě Policii ČR. Vyčkáme do jejich příjezdu. Pokud si klient stěžuje na potíže /nevolnost, bolesti, zranění/, zavoláme RZP nebo ošetřujícího lékaře a rovněž počkáme u klienta do doby, než přijedou.

C. Klient je za dveřmi bytu a nekomunikuje, máme náhradní klíč a můžeme jej použít

- pokud klient nekomunikuje a nenavážeme s ním slovní kontakt, odemkneme si náhradním klíčem a zjistíme stav klienta. Pokud to zdravotní stav klienta vyžaduje, poskytneme mu první pomoc a zavoláme RZP. Informujeme kontaktní osobu klienta a vyčkáme jejich příjezdu.

D. Klient je za dveřmi bytu, nekomunikuje, máme náhradní klíč a nemůžeme jej použít

- jestliže nám klient neotevívá, nepodaří se nám ho oslovit a nedaří se nám odemknout náhradním klíčem, voláme RZP a Policii. Informujeme kontaktní osobu. Vyčkáme do jejich příjezdu.

E. Klient je za dveřmi bytu a nekomunikuje, nemáme náhradní klíč

- pokud klient neotevívá, nepodaří se nám klienta oslovit a nemáme náhradní klíč, voláme RZP, policii, zámečníka a informujeme kontaktní osobu klienta. Vyčkáme do jejich příjezdu.
- pokud je klient odvážen k hospitalizaci, pečovatelka pro něj zajistí potřebné věci, doklady, pokud ví, kde je klient má. Vypne spotřebiče, zhasne světlo a zamkne byt. Následně klíč předá klientovi v případě jeho plného a jasného vědomí. Pokud je klient v bezvědomí, uzamýká byt za přítomnosti druhé osoby. Klíč od bytu předá vedoucí PS, která klíč vloží do obálky. Na obálku napíše jméno, příjmení a jeho adresu. Obálku přelepí a podepíše. Zalepenou obálku vloží do uzamykatelné skřínky do doby, než bude předán klientovi nebo oprávněné osobě.
- o mimořádné události informuje vedoucí PS a sepíše záznam, který vedeme podle výše uvedeného postupu.

Důležitá telefonní čísla:

Policie – 158
Městská policie – 156
Hasiči – 150
Zdravotnická záchranná služba – 155
Tísňová linka – 112

Nouzové a havarijní situace na straně pracovníků služby

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 PS, která provede zápis do „Knihy úrazů“.
- vedoucí provede zápis za účasti zraněného pracovníka, popřípadě svědků události
- Kniha úrazů je uložena v kanceláři vedoucí PS

2. Alkohol či indispozice pracovníka jinou návykovou látkou

- při zjištění této situace informovat vedoucí PS.
- okamžité odvolání pracovníka z přímé práce s klientem a provedení orientačního testu na přítomnost alkoholu (dechová zkouška) příp. jiné omamné látky (test ze slin) – oprávněnou osobou k provedení testu je vedoucí PS
- na základě výsledku měření informovat ředitele organizace
- dále se postupuje podle Pracovního řádu a pracovně právních předpisů

3. Zabouchnutí dveří na pracovišti

- okamžitě se telefonicky spojit s kolegy a zajistit odemčení prostor
- pokud se nepodaří telefonicky spojit s kolegy, informovat přímého nadřízeného, případně zatelefonovat vedoucímu oddělení provozu, kde jsou umístěné náhradní klíče, pokud nejsou k dispozici požádat, oddělení provozu o zajištění zámečnických služeb.

4. Ztráta klíčů

- opakované, důkladné prohledání věcí
- informovat vedoucí
- pokud se klíče nepodaří najít, kontaktovat pracovníka oddělení provozu CSZS, aby provedl výměnu zámkové vložky, náklady hradí pracovník, který klíče ztratil.
- nové klíče se předají všem pracovníkům

5. Postup při uvíznutí pečovatelky ve výtahu

- je nutné, aby pečovatelka měla u sebe mobilní telefon. Může zkusit zmáčknout tlačítko přízemí, zda se výtah nerozjede. V případě, že se výtah nerozjede, telefonicky informuje o vzniklé situaci vedoucí PS nebo kolegyni, údržbáře, pokud má na něj kontakt a uživatele, za kterým jede.

- pečovatelka zkouší zvonit na zvonek ve výtahu, volat, bušit na dveře. Rozhlédne se po výtahu, zda nenajde označení s uvedením kontaktu, kam volat v případě havárie. V nejhorším případě může také volat na číslo 155 nebo 112.
- důležité je zachovat klid. Po příchodu pomoci, se pečovatelka řídí pokyny pracovníka výtahové služby.

6. Mimořádná opatření – epidemiologická nebo pandemická situace

Obecné zásady v oblasti prevence šíření onemocnění:

- vyhýbat se bez přiměřených ochranných prostředků úzkému kontaktu s lidmi, kteří mají příznaky onemocnění,
- používat ochranu nosu a úst (rouška, respirátor), ve všech vnitřních prostorech, dále při kontaktu s ostatními pracovníky a klienty služeb. (vyjma situace, kde jste na pracovišti sami),
- pravidelně si mýt ruce mýdlem a vodou alespoň 20 sekund nebo použít dezinfekci rukou, kýchat do předloktí nebo kapesníku, pravidelně větrat,
- dodržovat odstup od ostatních osob, omezit návštěvy prostor s vyšší koncentrací osob na jednom místě (především v uzavřených prostorech) a také pobyt v rizikových lokalitách,
- v případě příznaků akutního respiračního onemocnění zůstat doma, vyhýbat se kontaktu s dalšími lidmi a telefonicky kontaktovat svého lékaře za účelem získání instrukcí, jak dále postupovat. Zároveň informovat svého přímého nadřízeného.

Vedoucí střediska:

- soustavně monitorovat stav ochranných prostředků, dezinfekce (zásoba na 1 měsíc), včas předložit požadavek na jejich doplnění,
- zabezpečit zvýšenou dezinfekci předmětů a povrchů prostředky s virucidním účinkem, zabezpečit dostupnost dezinfekce rukou pro pracovníky, klienty, osoby zvenčí,
- omezit režim společných aktivit zaměstnanců, jako je např. stravování, porady (pokud je to možné omezit počet osob na jednom místě), omezit pracovní cesty,
- organizačně připravit dle možností služby pracovní režim (střídání skupin pracovníků při omezeném režimu),
- sledovat epidemiologickou situaci, zajistit informovanost a připravenost pracovníků a klientů služeb,
- bezodkladně zajistit implementaci opatření vydaných KHS, MZČR, MPSV a zaměstnavatele v návaznosti na aktuální míru epidemiologického rizika,
- vhodnou formou např. vyvěšením v prostorách střediska informovat klienty služeb o situaci a režimových opatření služby,
- vést pracovníky služby k tomu, aby zajistili poskytnutí nezbytných úkonů služby (tam, kde vzhledem k aktuální situaci není možný přímý kontakt) např. formou e-mailu, telefonu.

Nouzové a havarijní situace na straně technických zařízení nebo přírodních živlů

1. Požár – 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 příp. materiálu z ohroženého prostoru,

- řídit se pokyny vedoucího zásahu, což je vedoucí střediska, 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 okamžité uzavření přívodu vody, případně vykomunikovat s odd. provozu nebo městskou realitní kanceláří;
- neprodleně informovat příímého 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 vedoucímu provozu 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.

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 (Nej.cz, s.r.o.),
- pokud jde o výpadek interní sítě, opět kontaktovat ekonomické oddělení, které zajistí IT službu (Noram),
- pokud jde o výpadek telefonů, jiným dostupným způsobem opět kontaktovat ekonomické oddělení, které bude kontaktovat dodavatele (Vodafone).

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 zavírování 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. Havárie, krádež, porucha auta

- Při havárii nebo krádeži vždy přivolat Policii ČR.
- Kontaktovat vedoucí oddělení provozu CSZS a vedoucí PS.
- Při havárii vyplnit euro formulář, při krádeži zajistit protokol od policie.
- Podklady předat vedoucí ekonomického úseku k řešení pojistné události.
- Při poruše vozidla, kontaktovat vedoucího oddělení provozu CSZS a vedoucí PS.

Po domluvě s vedoucí PS, zajistit dopravu alternativním způsobem (BUS, jiné náhradní vozidlo)

Vloupání do objektu

Prevence: důsledné zamykání při odchodu z pracoviště, v době nepřítomnosti pracovníků je objekt proti krádežím zajištěn zabezpečovacím zařízením s hlášením alarmu na pracoviště městské policie.

- v případě zjištění vloupání pracovník nevstupuje do objektu pracoviště a 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, absolvovat oznámení (výslech) na policii, vyžádat si kopii záznamu a ji předat ekonomickému oddělení pro jednání s pojišťovnou.

Nouzové a havarijní situace v oblasti personální

Nedostatek personálu z důvodu epidemiologické nebo pandemické situace

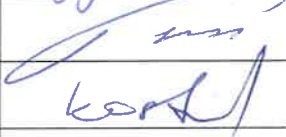
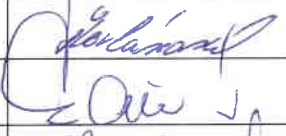
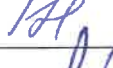
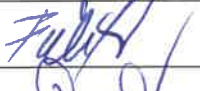
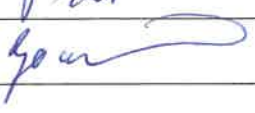
- ✓ poskytovat neprodleně informace o nutnosti režimových změn vynucených krizovou situací směrem k managementu CSZS, konzultovat a v jeho spolupráci připravit potřebná opatření;

Pokud je kritický nedostatek pracovníků v přímé péči:

- ✓ obvolat klienty s informací o omezení úkonů, které snesou odklad nebo je může-li si je přechodně zajistit vlastními zdroji (že např. nakoupí, uklidí někdo jiný) a soustředit se na nezastupitelné úkony;
- ✓ případně využít další personál (např. přítomní pracovníci jiného zaměření) a přesměrovat je na zajištění především bazální péče - nezbytných činností zajišťujících životní potřeby klientů, 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 dozorujícího zaměstnance z řad zkušených pracovníků/pracovnic PS;

Tímto potvrzuji, že jsem byl (a) seznámen (a) s plným aktualizovaným zněním **METODICKÉHO POKYNU PRO ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY** včetně příloh, aktualizované k 1. 5. 2025

Středisko: Pečovatelská služba

Datum	Jméno, příjmení pracovníka	Podpis
1.5.2025	JAROSLAVA JAKUBČOVÁ	
2.5.2025	MARKÉTA HÁJKOVÁ	
2.5.2025	BARBORA TŮŠOVÁ	
2.5.2025	PAULINA KOSTKOVÁ	
2.5.25	PAULA HROBČOVÁ	
2.5.25	Bečta Buniamová	
2.5.25	MIROSLAV ŠTORCHOVÁ	
2.5.25	Ivana VAŇKOVÁ	
2.5.25	YACELAVA NOVOTNÁ	
2.5.25	ŠKARANOVÁ MARTINA	
2.5.25	DRDOVÁ ŠARKA	
2.5.25	Bednařová Morča	
2.5.25	ZVĚRBÍKOVÁ EVA	
2.5.25	FLOSMANN HORÁŇKOVÁ JIŘKA	
7.5.25	Mgr. Andrea Sekaninová, DiS. sociální pracovník	
14.5.25	HANA FULÍNOVÁ	
15.5.25	VERA POPLŠTRINOVÁ	
15.5.25	ALENA PODZIMKOVÁ	
15.5.25	YARMIKA GOMBALOVÁ	

T: 318 629 057 • E: info@centrumpribram.cz • www.centrumpribram.cz
ID datové schránky: dvdk62u • IČ: 47067071 • DIČ: CZ47067071

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA
Strana 16 (celkem 17)

[illegible]

