



Metodický pokyn pro řešení nouzových a havarijních situací

Středisko terénních služeb

	Datum	Jméno	Podpis
Zpracoval	22.12.2016	tým pracovníků Střediska terénních služeb Bc. Jana Klímová, metodik	
Za věcnou správnost	22.12.2016	Miroslava Němcová, vedoucí STS, Bc. Jana Klímová, sociální pracovník, metodik	
Schválil	22.12.2016	Mgr. Jan Konvalinka, ředitel CSZS	
Přílohy	Přehled nouzových a havarijních situací a návod na jejich řešení		
Aktualizace	1 x za rok nebo podle potřeby		
Platnost dokumentu	od 1.1.2017		

Provedené aktualizace

Datum platnosti aktualizace	Zpracoval: jméno, příjmení, pracovní zařazení	Obsah aktualizace	Schválil ředitel/ka CSZS datum/podpis
1.12.2019	Tým pracovníků STS, Bc. Jana Klímová, sociální pracovník, metodik	Aktualizace přílohy Přehled nouzových a havarijních situací a návod na jejich řešení	Mgr. Tomáš Cipra, DiS., ředitel CSZS
1.11.2020	Tým pracovníků STS, Bc. Jana Klímová, metodik	Aktualizace přílohy Přehled nouzových a havarijních situací a návod na jejich řešení	Mgr. Tomáš Cipra, DiS., ředitel CSZS
1. 8. 2023	Bc. Jana Klímová, sociální pracovník, metodik 	Úprava dle nových požadavků na vizuální identitu dokumentů CSZS. Úprava závěrečného ustanovení – způsob dostupnosti dokumentu v rámci informačního systému organizace. Doplnění přílohy o další návody k řešení nouzových situací z praxe střediska. Nový statutární zástupce	Mgr. Barbora Vacková, ředitelka CSZS

I. Úvodní ustanovení

Účelem tohoto metodického pokynu je definovat nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, 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:

Působnost dokumentu: Středisko terénních služeb, Čs. Armády 5, 261 01 Příbram IV (dále jen STS), které poskytuje sociální služby: Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (SAS) – ambulantní a terénní forma a Terénní programy (TP). Poskytovatelem služeb je Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram, p.o., dále jen CSZS.

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 poskytovány bezpečně, tým pracovníků STS 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 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 objektu STS jsou známy únikové cesty, je známa a vyvěšena ohlašovna požárů, požární a poplachová směrnice. V prostorách 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 proškoleni 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 ambulantního pracoviště je prováděn úklid včetně vlhkého stěru dezinfekčními prostředky.
- všichni pracovníci STS mají k dispozici důležitá telefonní čísla, ta jsou vyvěšena rovněž v prostorech pracoviště;
- 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 STS. Za jeho dodržování odpovídá vedoucí STS, 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 STS, za poučení klientů a zajištění dostupnosti pravidel pro řešení nouzových a havarijních situací na ambulantním pracovišti odpovídá vedoucí STS.
2. Tento metodický pokyn je dostupný v tištěné podobě u vedoucí STS a dále je dostupný všem pracovníkům střediska a vedení CSZS v elektronické podobě v zaměstnanecké sekci STS na www.centrumpribram.cz. Aktualizaci na webových stránkách zajišťuje asistentka ředitele na základě aktuálních podkladů předaných vedoucí STS.

Přehled havarijních a nouzových situací a návod na jejich řešení

I. Nepředvídatelné nouzové situace na straně klienta služby

1. Klient s projevy agresivního chování

Konfrontaci s agresivním klientem se snažíme předcházet:

Projevuje-li se osoba agresivně ještě před vstupem do kontaktního pracoviště SAS nebo před samotným vstupem pracovníka do přirozeného prostředí klienta (v terénu), snažíme se klienta uklidnit, není-li to možné, domluvíme s ním jiný termín schůzky. Toto uděláme již před vchodem klienta na pracoviště či vstupem pracovníka do přirozeného prostředí klienta (jeho obydli, či jiné místo) tak, aby pokud možno ke konfrontaci nedošlo.

a) Při komunikaci s osobou s projevy agrese řídíme těmito zásadami:

- klienta vyslechneme, nehodnotíme, snažíme se o vstřícnost a v klidu vysvětlíme svoje stanovisko a možnosti, neslibujeme, co se nedá splnit, 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 mít po ruce telefon nebo nouzové tlačítko.

b) V případech bezprostředně hrozícího fyzického útoku:

- pokusit se o únik z dosahu útočníka (bariéry, jiná místnost, opustit prostory) a přivolat pomoc, upozornit kolegu, je-li přítomen (může volat také on), stisknout nouzové tlačítko k přivolání hlídky městské policie (ambulance) v terénu voláme 158 (PČR) příp. 156 (MP), vyčkáme v bezpečné vzdálenosti na příjezd hlídky

c) V případech vzájemného napadení mezi klienty:

- nevstupovat mezi útočníky, zdržet se v bezpečné vzdálenosti, postupovat podle zásad komunikace, viz. bod a), přivolat pomoc způsobem uvedeným v bodě b), zejména pokud pracovník vyhodnotí, že situace může mít za následek ohrožení života a zdraví osob, případně vznik škod na majetku.

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. Jednání přerušit nebo ukončit a následně domluvit jiný termín.

Klient, který užívá opiáty, se bude chovat jinak než klient užívající stimulancia. Např. rozvíjející se abstinenci syndrom u klienta závislého na opiátech může vést k agresi, naopak při předávkování může upadat do bezvědomí, a je možná zástava dechu apod.)

Při kontaktu s intoxikovanou osobou platí tyto zásady:

- reflektovat aktuální stav a jeho projevy,
- mluvit srozumitelně a v krátkých větách,
- pokusit se zjistit míru intoxikace (je v ohrožení života/bezpečí?) a adekvátně jednat. Nebezpečí opiátů; mix opiátů/alkohol/benzodiazepiny – útlum dechového centra – udušení. Stimulancia – srdeční záchvat – nebo psychické poškození,
- pokud je klient v ohrožení života, zdraví, volat 112.

3. Klient s projevy akutního psychotického stavu (např. stavu 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, lékaře) 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, stisknout nouzové tlačítko k přivolání hlídky městské policie (ambulance) v terénu voláme 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.

V případě sebevražedných tendencí:

- udržet kontakt s klientem,
- klienta vyslechnout, nechat ho co nejvíce mluvit, lehce se dotazovat,
- nabídnout zdroje možné pomoci včetně hospitalizace,
- jsou-li tendence k sebevraždě zřetelné, volat 112.

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 krvácení) 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.

5. Infekční onemocnění

- Pracovník nevstupuje do domácností a jiných míst, kde byla nařízena karanténa, rovněž tak v situacích, kde z věrohodného zdroje existuje důvodné podezření na závažné přenosné bakteriální nebo virové onemocnění.
- pomoc rodině je v těchto případech poskytována bezkontaktním způsobem, např. telefonicky, e-mailem atd., osobní kontakt se naplánuje na dobu po odeznění infekce.

6. 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 důkladně si vydezinfikuje ruce, příp. také otře dezinfekcí své osobní věci.
- V rámci služby pracovník následně nabídne podporu při řešení tohoto stavu domácnosti.

7. Napadení pracovníka v terénu domácím zvířetem

- V prvé 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.

8. Napadení pracovníka nožem

- Utečte – všimnete-li si hrozícího útoku včas a máte tuhle možnost. Utíkejte rychle, bezpečně a do bezpečí.
- Pokud nemůžete utéct a útočník se blíží k vám, házejte po něm cokoli, co máte po ruce, venku kameny, štěrky, jiné předměty v dosahu – nebudete snadný terč, může ho to od útoku odradit.
- Vytvořte mezi sebou a útočníkem bariéru, použijte něco jako štít (batoh, taška, uvnitř např. židle, aj.) a použijte tento štít zároveň jako zbraň, kterou mu můžete nůž z ruky vyrazit nebo ve štítu může zbraň uvíznout.
- Hlídat ruku s nožem, nenechte útočníka, aby měl prostor k zásahu hlavy, krku, trupu.
- Hlasitě volejte o pomoc.

9. Zásady pro práci na potenciálně nebezpečných místech:

(neznámé či uzavřené prostředí, vyloučené lokality, ubytovny atd.)

- Pracovník na tyto místa nevstupuje sám (ve dvojici, příp. součinnost MP) vstup do potencionálně nebezpečných míst (i když známých) pracovníci vždy ohlásí předem dalším spolupracovníkům či vedoucím, se kterými jsou ve spojení mobilním telefonem, uvede adresu či bližší lokalizaci místa. Mobilní telefon má ve zrychlené volbě aktivováno číslo na přivolání policie.
- Podporu spolupracovníků případně strážníků městské policie využívá i v případě jakýchkoli nesnází, nebo pochyb.
- Pracovník má možnost odmítnout klientem stanovené místo kontaktu, pokud vyhodnotí, že toto místo není bezpečné a mělo by dojít ke konsenzu, který by vyhovoval oběma stranám.
- V případě jakékoli nejistoty v obtížné situaci s klientem, konzultujeme po proběhlém kontaktu tuto situaci s vedoucím, či s kolegy nebo na supervizi.

Další bezpečnostní zásady při vstupu do obydlí klienta:

- Je vhodné si předem domluvit s kolegou různé signály pro komunikaci v bytě.
- Do bytu vchází pracovníci až za klientem.
- Pokud je to možné, volí pracovníci místa k sezení co nejbližší vchodu a s dobrým výhledem do prostoru.
- Během práce se pracovníci nerozdělují, jsou ve stálém očním kontaktu, sledují přítomné osoby.
- Pracovníci nepřijímají od klientů žádné občerstvení.
- V případě, kdy by klient mohl ublížit jak sobě, tak i druhým je nejbezpečnější zavolat policii nebo záchrannou službu.

Důležitá telefonní čísla:

Policie – 158

Městská policie – 156

Hasiči – 150

Zdravotnická záchranná služba – 155

Tísňová linka – 112

II. Nouzové a havarijní situace na straně pracovníků služby**1. Pracovník se nedostaví do služby**

- Pokud dojde k náhlému onemocnění, pracovník informuje svého přímého nadřízeného.
- Pracovník přeměruje služební mobilní telefon na kolegu či vedoucího, dle domluvy.
- Nelze-li okamžitě zajistit zástup za chybějícího pracovníka, vedoucí pracovník přeobjedná klienty (telefonicky, pomocí SMS či e-mailem) a dle možností domluví náhradní termín.
- Pokud dojde k náhlým onemocněním více zaměstnanců, nebo se zaměstnanci nemohou dostat do zaměstnání vlivem povodní a jiných živelných událostí a provoz služby je ohrožen, dojde k dočasnému omezení poskytované služby. Vedoucí služby nebo osoba pověřená vedoucím služby informuje o všech souvisejících změnách klienty prostřednictvím cedule na dveřích střediska STS a

telefonicky vedení CSZS. Pro předání informací o omezení provozu služby je vhodné využít i jiné dostupné prostředky např. sociální sítě.

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

3. Alkohol či indispozice pracovníka jinou návykovou látkou

- Při zjištění této situace informovat vedoucí STS.
- 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 STS.
- Na základě výsledku měření informovat ředitele organizace
- Dále se postupuje podle Pracovního řádu a pracovně právních předpisů

4. Zabouchnutí dveří

- Okamžitě se telefonicky spojit s kolegy a zajistit odemčení prostor.
- Pokud se nepodaří telefonicky spojit s kolegy, zatelefonovat na ředitelství CSZS, kde jsou umístěné náhradní klíče a tyto klíče si vyzvednout.
- Pokud se nepodaří bod a-b, objednat kontaktovat vedoucího oddělení provozu k zajištění alternativního otevření prostor např. v rámci zámečnických prací.
- Provést zápis

5. 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.

III. Mimořádná opatření – epidemiologická nebo pandemická situace

Obecné zásady v oblasti prevence šíření onemocnění:

- Vyhybat 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 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 místech s výskytem onemocnění nebo nařízené karantény.
- 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.

Dále:

Vedoucí střediska:

- Zabezpečit zvýšenou dezinfekci předmětů a povrchů prostředky s dezinfekčním 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, aj.

IV. 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. Únik vody z vodovodní potrubí

- Bezprostředně zabránit škodám na majetku (např. přemístěním věcí a zařízení z dosahu vody).
- Neprodleně informovat přímého nadřízeného, není-li přítomen, rovnou vedoucího odd. provozu, ohlásit havárii na tel. kontakt 840 111 322.

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, 1. Středočeská vodárenská 840 111 322, Energo Příbram – stálý dispečink 318 493 122), 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. Havárie, krádež, porucha auta

- Při havárii nebo krádeži vždy přivolat Policii ČR.
- Kontaktovat vedoucí oddělení provozu CSZS a vedoucí STS.
- 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 STS.
- Po domluvě s vedoucí STS, zajistit dopravu alternativním způsobem (BUS, jiné náhradní vozidlo).

6. Ztráta zázemí, prostor pro poskytování služby např. požárem nebo v důsledku jiných živlů

- Způsob řešení projednat s vedením organizace
- Využít volných prostorových kapacit v rámci jiných služeb (např. Azylový dům, prostory v ul. Husova, aj.)
- Informovat klienty prostřednictvím vývěsek v místě poskytování služby nebo klienty obvolat, v rámci práce v terénu klienty obejít, případně informaci zveřejnit na sociálních sítích, v místních sdělovacích prostředcích.

V. 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.

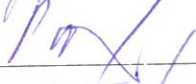
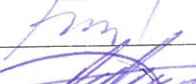
- V případě zjištění vloupání pracovník nevstupuje do objektu ambulantního pracoviště a ihned volá Policii ČR (158), představí se, oznámí, kde ke vloupání došlo a počká na příjezd hlídky PČR (bezpečnostní důvody, pachatel může být ještě uvnitř, příp. aby nedošlo ke znehodnocení důležitých stop).
- Pokud se dostanete do kontaktu s pachatelem, nesnažit se ho sám zadržet, ale zapamatovat si, jak vypadal, důležité jsou také info např. o dopravním prostředku, kterým unikl a jakým směrem.
- Zajistit spolupráci 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.

Platnost aktualizace přílohy od 1.8.2023

Zpracoval Tým pracovníků STS, Bc. Jana Klímová, sociální pracovník, metodik

Tímto svým podpisem potvrzuji, že jsem byl/a seznámen/a se novelizovaným zněním Metodického pokynu pro řešení nouzových a havarijních situací STS, platnost od 1.8.2023

Středisko:

Datum	Jméno, Příjmení	Podpis
	IVANA PĚNKOVÁ	
	IRIS KUBÍKOVÁ	
	DENISA JAMBOROVÁ	
	MARCELA PROKEŠOVÁ	
	Daniela Bancevová	
	Jaroslav Pádrer	