



**Metodický pokyn pro řešení nouzových a havarijních situací  
Azylový dům**

|                          | Datum                                                                                   | Jméno                                                                                  | Podpis |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Zpracoval                | 7.6.2024                                                                                | Bc. Jana Klímová, sociální pracovník, metodik                                          |        |
| Kontroloval, odsouhlasil | 11.7.2024                                                                               | Mgr. Šimon Puškár, vedoucí AD<br>Mgr. Renata Malichová, vedoucí úseků a kvality služeb |        |
| Schválil                 | 17 -07- 2024                                                                            | Mgr. Barbora Vačková, ředitelka CSZS                                                   |        |
| Přílohy                  | Příloha: Přehled nouzových a havarijních situací a návod na jejich řešení – Azylový dům |                                                                                        |        |
|                          | Nové, plně aktualizované znění                                                          |                                                                                        |        |
| Kontrola/aktualizace     | 1 x za rok nebo podle potřeby                                                           |                                                                                        |        |
| Platnost od              | 1.8.2024                                                                                |                                                                                        |        |

**Provedené aktualizace**

| Datum platnosti aktualizace | Zpracoval: jméno, příjmení, pracovní zařazení | Obsah aktualizace | Kontroloval, odsouhlasil<br>datum/razítko<br>s jmenovkou/podpis | Schválil ředitel CSZS<br>datum/razítko<br>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 Azylový dům, tyto situace vymezit, stanovit postupy pro jejich řešení a způsob vedení dokumentace o jejich průběhu a řešení.

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 Azylový dům, Na Vyhlídce 268, 261 01 Příbram IV (dále AD)

Poskytovatel: 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.

Tým pracovníků AD stanovil přehled nouzových a havarijních situací, které by mohly vzhledem ke specifikům služby nastat. Následně byl písemně zpracovaný materiál, který obsahuje praktické návody, jak tyto situace rychle a správně řešit.

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 objektu AD 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 zařízení 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 AD na základě jiného než běžného pracovního poměru (studenti vykonávající praxi, stážisté, dobrovolníci);
- ✓ Všichni pracovníci jsou proškolení v poskytování první pomoci. Na pracovišti je na stanoveném místě 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 (zvládání a předcházení agrese, řešení konfliktů);
- ✓ Všichni pracovníci AD 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 metodický pokyn je závazný pro všechny pracovníky AD, za jeho zavedení do praxe služby a kontrolu jeho dodržování odpovídá vedoucí střediska, který prokazatelně pracovníky služby s dokumentem seznámí a ve spolupráci s poskytovatelem vytváří v zařízení podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít (návik, proškolení, aj.).
2. S postupem při řešení havarijních a nouzových situací jsou v přiměřené míře (zejména situace ohrožující, život, zdraví a majetek) seznámeni klienti zařízení, za poučení klientů a zajištění dostupnosti pravidel pro řešení nouzových a havarijních situací odpovídá vedoucí AD, tato pravidla jsou všem dostupná vyvěšením ve společných prostorech zařízení.
3. Pokyn včetně všech jeho příloh je v tištěné podobě dostupný na pracovišti AD, dále pak v elektronické podobě na webových stránkách [www.centrumpribram.cz](http://www.centrumpribram.cz) v zaměstnanecké sekci AD, kde platný dokument k dispozici také vedení CSZS. Aktualizaci na webových stránkách zajišťuje asistentka ředitele na základě aktuálních podkladů předaných vedoucím AD.



## **Příloha metodického pokynu pro řešení nouzových a havarijních situací – Azylový dům**

### **Přehled havarijních a nouzových situací a návod na jejich řešení**

#### **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 AD, snažíme se klienta uklidnit, není-li to možné, pracovník jednání s klientem okamžitě přeruší a vyzve ho k odchodu ze zařízení.

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 vně nebo uvnitř zařízení:

- 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 tel. 156, nebo voláme 158 (PČR), vyčkáme v bezpečné vzdálenosti na příjezd policejní 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)

Pokud je použití fyzické obrany 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. 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 (klient s projevy agresivního chování) a následně postupovat podle pravidel stanovených Vnitřními pravidly AD, vyzvat klienta k odchodu ze zařízení.

**3. Klient s projevy akutního psychotického stavu** (např. stavy zmatenosti, dezorientace, halucinace, bludy, sebevražedné myšlenky, 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 někdo takový a máme-li kontakt) či jiným dostupným způsobem (v návaznosti na jiné služby, zejména zdravotní, dle závažnosti situace volat 155) zajistit jeho bezpečnost a nezbytnou 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 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 a myšlenek: navázat kontakt, udržet komunikaci, při hrozícím suicidálním chování přivolat pomoc 155 nebo 112.

**4. Kolaps 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 na školeních první pomoci.

**5. Náhlé úmrtí**

- pracovník 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 se s ničím nemanipuluje,
- telefonicky informuje uvedené kontaktní osoby klienta, pokud je uvedl,
- o vzniklé situaci informuje vedoucí AD ředitelství a událost se zaznamená.

**6. Postup při nahlášení krádeže osobních věcí mezi klienty**

V případě oznámení o krádeži čehokoliv z osobních věcí klientů (peníze, např. telefon, oblečení atd.), nahlásit toto obvinění neprodleně vedoucímu AD a za jeho přítomnosti nebo přítomnosti jiného zaměstnance problém řešit. Za účasti toho, kdo osobní věc postrádá a s jeho souhlasem znovu

důkladně prohlédnou věci a pokusit se zjistit, kdy a kde naposledy ztracenou věc viděl, případně je-li k události nějaký svědek,

- a) **Ztracená věc se najde** někde odložená – záležitost je uzavřena,
- b) **Ztracená věc se nenajde** – navrhnout přivolání Policie ČR, aby záležitost zdokumentovala a vyšetřila. Pokud ten, kdo krádež nahlásil souhlasí – pracovníci AD mu předají kontakt na Policii ČR, které poškozená osoba krádež nahlásí a tato osoba následně postupuje dle pokynů pracovníků Policie ČR. Pokud „poškozený“ Policii ČR nechce kontaktovat, záležitost uzavřeme a zaznamenáme.

## 7. Poškození nebo krádež vybavení AD

Pracovník, který krádež nebo poškození věci zjistil, neprodleně informuje vedoucího AD, který v souladu s dalšími vnitřními předpisy rozhodne o dalším postupu:

Vedoucí AD písemně uvědomí o události vedoucí ekonomického úseku. Je-li znám viník, vedoucí AD domluví s ekonomickým úsekem postup týkající se případné náhrady škody viníkem a zařadí do předpisu úhrad, případně se domluví na dalším postupu jako např. předání věci k vyšetření PČR

## 8. Výskyt cizopasného hmyzu (štěnice, vši) příp. přenosného onemocnění kůže (svrab)

„Preventivní“ opatření - klienti mají podle Vnitřních pravidel AD povinnost neprodleně hlásit výskyt parazitálního hmyzu, aby nedošlo k nekontrolovatelnému šíření.

Pokud pracovník AD zjistí výskyt cizopasného hmyzu (zejména štěnic) v pokoji klienta či jiných prostorách zařízení, neprodleně uvědomí vedoucího, který vystaví žádanku a ve spolupráci s ekonomickým úsekem zajistí odbornou firmu na likvidaci hmyzu. Dále se postupuje podle pokynů této odborné firmy, aby se v maximální míře zamezilo šíření.

V případě výskytu svrabu zajisti zvýšenou dezinfekci míst, kterých se klienti dotýkají, dveře, kliky, povrchy nábytku, hygienických zařízení. Kontaminované ložní a osobní prádlo je třeba před vypráním uložit na 2-3 dny do uzavíratelného plastového pytle, vystříkaného antiparazitálním prostředkem, teprve pak prádlo vyprat, bezodkladně pomoci zajistit nositeli zákožky svrabové lékařskou péči, resp. předepsání potřebných léků, vést klienta k dodržování pokynů lékaře vedoucí k omezení přenosu.

V případě výskytu vší (především u dětí), pracovníci poradí, jakými prostředky lze hmyz zlikvidovat, předají informace o preventivních opatřeních proti šíření (např. omezení společných aktivit, kdy dochází k těsnému kontaktu, aj.).

## 9. Výskyt přenosného infekčního onemocnění u klientů

Tj. 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, záškrt, černý kašel aj. Tyto nemoci 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.

Proto vždy neprodleně zprostředkovat klientům s příznaky horeček, úporných průjmů, nevolností, úporného kašle a dalších alarmujících příznaků lékařskou péči, kterou buď to zajistí praktický lékař klienta, není-li dostupný volat do nemocnice tel. 318 641 111, pohotovost 318 641 700-702. Sděliti jim, že jde o klienta zařízení sociálních služeb s kolektivním užíváním hygienických zařízení a prostorů pro přípravu jídla. Klienta rovnou odeslat do zdravotnického zařízení a nepouštět do vyloučení nebezpečného infekčního onemocnění. Užíval-li klient před zjištěním onemocnění služeb AD, zajistit zvýšenou dezinfekci všech povrchů, důslednou dezinfekci všech společně užívaných prostor.

Pokud by se ohrožující infekční onemocnění potvrdilo, řídit se pokyny a opatřeními vydanými hygienickou stanicí.

#### **Při epidemiologickém výskytu sezónních virových onemocnění (např. covid, chřipka):**

- informovat vedení CSZS, klienty a pracovníky služby o vzniklé situaci;
- přijmout režimová opatření k omezení šíření onemocnění jako např. omezení návštěv, společných aktivit klientů, vést klienty k dodržování omezení pohybu nemocných ve společných prostorách (viz. Vnitřní pravidla AD), zpřísněný dezinfekční režim, používání osobních ochranných prostředků (ústanky, jednorázové rukavice);
- v případě jakékoli nestandardní situace konzultovat s místně příslušným orgánem veřejného zdraví, řídit se jeho pokyny a doporučeními.

#### **10. Dítě ubytované v AD se ocitne bez dohledu a péče rodiče**

Jedná se zejména o tyto situace:

- a) Rodič je ve stavu, kdy pod vlivem alkoholu nebo nealkoholových drog není schopen péči o dítě zajistit, případně může v tomto stavu dítě ohrozit,
- b) Rodič s projevy akutního psychotického stavu,
- c) Rodič musí být z jakéhokoli důvodu náhle hospitalizován,
- d) Rodič odejde z AD a dítě či děti zde nechá bez dohledu a péče jiné způsobilé zletilé osoby.

Pracovníci AD v těchto případech kontaktují vedoucího služby, který dle charakteru/závažnosti situace a také s ohledem na věk dítěte rozhodne o postupu. Zpravidla se uplatňuje toto pořadí opatření:

- Péči a dohled nad dítětem na nezbytně nutnou dobu se pracovníci AD pokusí zajistit prostřednictvím jiné zletilé a v tomto směru způsobilé klientky AD.
- Pokud matka „pouze“ odešla z AD, pokusí se s ní spojit a přimět ji k návratu.
- Kontaktují jiné způsobilé blízké osoby dítěte (babička, teta, otec), které mohou dítě převzít a na přechodnou dobu zajistit adekvátní péči o dítě.  
V závažnějších případech, zejména je-li dítě ohroženo nebo nelze bezprostředně zajistit péči o něj jinou osobou, vedoucí volá PČR s žádostí o krizové umístění dítěte ve spolupráci s OSPOD.

---

#### **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, která provede zápis do „Knihy úrazů“.
- Vedoucí provede zápis za účasti zraněného pracovníka, popřípadě svědků události
- Kniha úrazů je uložena v recepci AD

### 2. Alkohol či indispozice pracovníka jinou návykovou látkou

- Při zjištění této situace informovat vedoucího AD
- Okamžité odvolání pracovníka z přímé práce a provedení orientačního testu na přítomnost alkoholu (dechová zkouška) příp. jiné omamné látky (test ze slin) – oprávněnou osobou k provedení testu je vedoucí AD, v její nepřítomnosti nebo dle okolností také vedoucí odd. provozu
- Na základě výsledku měření informovat ředitele organizace
- Dále se postupuje podle Pracovního řádu a pracovně právních předpisů - opatření zajišťuje ředitelství ve spolupráci s personálním oddělením.

### 3. Zabouchnutí dveří na pracovišti, ztráta klíčů

- Okamžitě se telefonicky spojit s kolegy a zajistit odemčení prostor
- Pokud se nepodaří telefonicky spojit s kolegy, informovat přímého nadřízeného, zajistit přístup k náhradním klíčům příp. zámečnické služby
- 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.

### 4. 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 nezbytných činností zajišťujících základní 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. 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 AD;

---

## 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 jednotlivých podlažích a kancelářských prostorech),
- 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 vedoucím 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 okamžitě uzavření přívodu vody,
- 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 AD 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 AD.

### 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), využití služby e-mailem nebo telefonicky hlásit
- 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. Poničení budovy v důsledku požáru, jiných přírodních živlů nebo havárií

Pokud budova nebo její část není provozu schopná, zajistit ve spolupráci s vedením organizace, dalšími poskytovateli sociálních služeb, ubytovacími zařízeními a městem Příbram (zřizovatel) dočasné umístění klientů v podmínkách odpovídajících jejich potřebách do doby zprovoznění.

## 6. Vloupaní do objektu

Prevence: stálá přítomnost zaměstnanců AD 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

V Příbrami 11.7.2024

Za správnost aktualizace přílohy:

Mgr. Šimon Puškár, vedoucí AD



Bc. Jana Klímová, sociální pracovník, metodik

