

Standard 14 **Nouzové a havarijní situace**

KRITÉRIUM 14. a

Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby a postup při jejich řešení.

Ve službě odborného sociálního poradenství jsou písemně definovány a zpracovány tyto dokumenty:

- Požární poplachové směrnice, řády a dokumentace ke zdolávání požáru
- Směrnice BOZP vč. příloh, kde jsou jednou z příloh jsou havarijní situace

Rizikové, nouzové a havarijní situace, které mohou například ve službě odborného sociálního poradenství nastat:

- Klient s agresivními projevy
- Napadení či přepadení zaměstnance klientem
- Zcizení osobní věci klientem
- Napadení klientů navzájem
- Poškození klientova majetku pracovníkem
- Náhlá zdravotní indispozice nebo úraz klienta
- Náhlá zdravotní indispozice nebo pracovní úraz pracovníka
- Klient se suicidními úmysly
- Požár v objektu DC Pluto
- Zhroucení konstrukcí budovy
- Zamoření objektu látkami ohrožujícími zdraví nebo život zaměstnanců/klientů
- Havárie vodovodu v objektu DC Pluto
- Výpadek elektrického proudu
- Nahlášení výbušného zařízení
- Nepřítomnost všech pracovníků

Klient s agresivními projevy

Pracovník využívá působení a postupů k prevenci napadení a zmírnění agrese. Pracovník upozorní klienta, že v případě přetrvávání agrese bude přivolána Policie ČR (dále jen PČR). V případě, že i přesto agresivita klienta přetrvává a dochází k ohrožení jiné osoby nebo poškození věcí, je přivolán další pracovník DC Pluto a po vyhodnocení situace i PČR (tel. č. 158) nebo Městskou policii (tel. č. 156). V případě, že je pracovník na pracovišti sám, hledá způsoby úniku a zajištění si bezpečného prostředí a přivolá PČR. V případě, že je situaci přítomno nezletilé dítě, je dítěti zajištěna ochrana a kontaktován OSPOD.

Napadení zaměstnance klientem

Pracovník využívá působení a postupů k prevenci napadení a zmírnění agrese. Při napadení je pracovníkem přivolán na pomoc další pracovník a v případě potřeby je poskytnuta první pomoc a dle vyhodnocení situace kontaktována záchranná služba (tel. č. 155). O události je informován ředitel DC Pluto a dle potřeby je proveden zápis do knihy úrazů a poranění (příloha směrnice BOZP), případně je sepsán protokol o nežádoucí události. V případě, že je situaci přítomno nezletilé dítě, je dítěti zajištěna ochrana a kontaktován OSPOD.

Zcizení osobní věci klientem

Pokud je po jednání s klientem zjištěna ztráta věcí, je tato situace ohlášena řediteli DC Pluto a je kontaktován klient nebo osoba zodpovědná za výchovu nezletilého klienta pro dojednání navrácení věci. V případě, že navrácení věci není dojednáno, je klient upozorněn, že situace bude nahlášena na PČR a následně pracovník nahlásí PČR zcizení věci.

Napadení klientů navzájem

Pracovník nevstupuje do konfliktu klientů, pokud si není jistý, že má situaci pod kontrolou, v opačném případě se snaží slovní domluvou konflikt ukončit. Nedojde-li k ukončení konfliktu nebo se cítí pracovník ohrožen, volá pracovník PČR (tel. č. 158) nebo Městskou policii (tel. č. 156). Dle vyhodnocení situace je poskytnuta první pomoc, popřípadě přivolána záchranná služba (tel. č. 155). V případě, že je situaci přítomno nezletilé dítě, je dítěti zajištěna ochrana a kontaktován OSPOD. Situace je nahlášena řediteli DC Pluto a sepiše se protokol o nežádoucí události.

Poškození klientova majetku pracovníkem

V tomto případě je bezodkladně informován ředitel DC Pluto a pokud je to možné, je vzniklá škoda z fotodokumentována a za přítomnosti svědků je o ní pořízen zápis, který je podepsán poškozenou osobou i svědkem a následně je událost nahlášena referentovi majetkové správy DC Pluto, který nahlásí škodu jako pojistnou událost.

Náhlá zdravotní indispozice nebo úraz klienta

Pracovník poskytne dle svých schopností a možností první pomoc, ke které může využít lékárníčku se základním vybavením, která je v DC Pluto k dispozici. K zajištění první pomoci si pracovník může přivolat další osobu. Pracovník se pokusí zjistit co nejvíce informací o klientově zdravotním stavu a užívání medikace, v případě, že má klient potřebnou medikaci u sebe, může mu ji pracovník pomoci užít. Na základě vyhodnocení situace je přivolána lékařská pomoc (tel. č. 155) nebo tísňovou linku (tel. č. 112). V případě, že je situaci přítomno nezletilé dítě, je dítěti zajištěna ochrana a kontaktován OSPOD.

Náhlá zdravotní indispozice nebo pracovní úraz pracovníka

Pracovníkovi je neprodleně poskytnuta první pomoc a dle potřeby je přivolána lékařská pomoc (tel. č. 155) nebo tísňová linka (tel. č. 112), kterou si v případě potřeby může zavolat i sám. Na základě vyhodnocení situace se může pracovník ošetřit sám nebo za pomoci jiného pracovníka s možností využití lékárníčky se základním vybavením, která je k dispozici v DC Pluto. Informace o situaci je neprodleně ohlášena řediteli DC Pluto. Pracovní úrazy a poranění jsou zaznamenávány do knihy úrazů, popřípadě vyplněn záznam o úrazu a záznam o nežádoucí události. V případě, že pracovník opustí pracoviště z důvodu ošetření lékařem, je za jeho absenci určen, ředitelem DC Pluto, zastupující pracovník.

Klient se suicidními úmysly

Při riziku suicidního jednání se snaží pracovník klienta zklidnit prostřednictvím krizové intervence a projednat s ním psychologickou, popřípadě psychiatrickou pomoc a zprostředkovat návštěvy odborných ambulancí. V případě akutního suicidního jednání se pracovník v tomto jednání klientovi snaží zabránit a přivolá záchrannou službu (tel. č. 155) nebo tísňovou linku (tel. č. 112) a do příjezdu záchranné služby poskytne dle svých schopností a možností první pomoc, ke které může využít

lékárničku se základním vybavením, která je v DC Pluto k dispozici. V případě, že je situaci přítomno nezletilé dítě, je dítěti zajištěna ochrana a kontaktován OSPOD.

Požár v objektu DC Pluto

Pracovník se pokusí požár uhasit všemi dostupnými prostředky (hasicími přístroji, hydranty, vodou, pískem, nehořlavou textilií apod.). V případě, že požár zlikvidovat nelze, bezodkladně vše ohlásit Hasičskému záchrannému sboru (tel. č. 150) a vyhlásit požární poplach (voláním „HOŘÍ“ – bližší informace jsou uvedeny v požárních poplachových směrnicích) a provést nutná opatření k zamezení šíření požáru, např. odstranit hořlavé látky, vypnout nebo zajistit vypnutí el. proudu a plynu. Informaci ohlásí svému nadřízenému zaměstnanci vč. požáru, který sami uhasí. Pracovníci se řídí pokyny zaměstnance, který organizuje likvidaci požáru nebo výbuchu (popř. evakuaci), zachovat klid a rozvahu a shromáždit na určeném místě v bezpečí, např. venku před objektem a v případě příjezdu HZS pokyny velitele zásahu po příjezdu zásahových jednotek požární ochrany. Pracovník poskytuje přiměřenou osobní a věcnou pomoc (nevystaví-li vážnému nebezpečí sebe nebo osoby blízké anebo nebrání-li jim v tom důležitá okolnost), poskytovat první pomoc postiženým osobám.

Havárie vodovodu v objektu DC Pluto

Pracovníkem nebo údržbou je uzavřen hlavní přívod vody a na základě vyhodnocení situace je zajištěn odchod osob z budovy. Závada je nahlášena pracovníkem řediteli DC Pluto a je sepsán záznam o nežádoucí události.

Výpadek elektrického proudu

V případě, že je dodávka el. energie náhle přerušena, snaží se pracovník zjistit příčinu a vyčká obnovy. Při déletrvajícím přerušení je pracovníkem kontaktován ředitel DC Pluto, údržba, majetkosprávní referent případně energetická společnost pro zjištění délky trvání výpadku el. energie. U vchodu do objektu DC Pluto je následně vyvěšena cedulka s informací o výpadku el. proudu a tel číslem na pracovníka, který zajistí mechanické otevření vstupní branky a vchodu do budovy.

Nahlášení výbušného zařízení

Pracovník neprodleně kontaktuje PČR (tel. č. 158) a postupuje dle jejich pokynu a dle požárního evakuačního plánu DC Pluto. O situaci je informován ředitel DC Pluto.

Nepřítomnost všech pracovníků

Při náhlé nepřítomnosti všech pracovníků je u vchodu do objektu vyvěšena informace o důvodu a časovém rozmezí uzavření služby odborného sociálního poradenství a kontakt na jiné pracoviště. Ředitelem DC je určen pracovník pro informování objednaných klientů a dojednání s nimi dalšího postupu řešení např. nový termín nebo předání kontaktu na jiné pracoviště.

K R I T É R I U M 14. 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.

S výše uvedenými postupy a jsou seznámeni všichni zaměstnanci přijetí do zaměstnání a praktikanti a jiné externí osoby při vstupu do DC Pluto. V případě aktualizace jsou pracovníci o aktualizaci postupu informováni a povinni se s novým postupem seznámit a používat v praxi. Objevili-li se nová situace, bude

do postupů zapracována. Uvedené postupy jsou pracovníci schopni použít v praxi. V případě nově vzniklé mimořádné situace informuje, sociální pracovník ředitele DC Pluto a je vypracován postup při řešení. Pro klienty jsou tyto informace dostupné na nástěnkách.

Směrnice k výše zmíněným situacím a postupům jsou k dispozici v návštěvní místnosti, základní informace jsou vyvěšeny na chodbách. Dokumenty jsou rovněž uloženy ředitele DC Pluto, popřípadě mají pracovníci přístupné směrnice i v elektronické podobě. U hlavního vchodu do budovy je k dispozici trauma taška, ve které jsou důležitá tel. čísla a příloha směrnice k BOZP – havarijní situace. V těchto případech koordinuje pohyb osob v objektu DC Pluto ředitel nebo jiný přítomný pracovník (vedoucí směny).

V případě, že k některé ze situací dojde, událost zapíše ředitel DC Pluto ve spolupráci s pracovníkem, který byl události přítomen, ten sepíše protokol o nežádoucí události. Stejně tak v případě, jedná-li se o úraz, ten je ještě zapsán do knihy úrazů.

U pracovníků probíhá pravidelné proškolení PO, BOZP a řidičů referentů. Tato školení jsou zaznamenávána do evidence a osobní dokumentace pracovníka. Dle potřeby je možné sjednat školení v mimořádný termín mimo časový rozvrh školení.

Nástroje:

Související vnitřní dokumenty a formuláře organizace:

- Požární kniha
- Protokol o nežádoucí události

Související řády a směrnice zařízení:

- Organizační zajištění BOZP
- Požární ochrana
- Provozní řád DC Pluto
- Provozní řád autoprovozu

Související standardy kvality:

- Standardy kvality pro zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

Právní předpisy:

- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví;
- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů.

Webové stránky:

- www.plutocentrum.cz
- [Přihlášení - Portál kraje \(msk.cz\)](http://Přihlášení - Portál kraje (msk.cz))

Místo realizace: Lípová 618/12, Město, 736 01 Havířov

Závaznost: pracovníci DC Pluto

Třetí vypracování: 5. 12. 2024

Aktualizace: 5. 12. 2026

Zpracoval: mgr et Bc. Nikola Mojová DiS., Mgr. Zuzana Klimszová

Schválil: Mgr. Zuzana Klimszová



Dětské centrum Pluto

736 01 Havířov-Město, Lípová 618/12

Příspěvková organizace Moravskoslezského kraje

IČO 08389624

Zápis v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ostravě oddíl Pr, vložka 5367