Obsah

[15.1 OBECNÁ USTANOVENÍ 92](#_Toc449432668)

[15.2 NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE 92](#_Toc449432669)

[15.3 SITUACE HROMADNÉHO OHROŽENÍ 93](#_Toc449432670)

[15.4 RIZIKOVÉ SITUACE - SITUACE BEZPEČNOSTNÍHO OHROŽENÍ ORGANIZACE ČI JEJÍHO ZAMĚSTNANCE 93](#_Toc449432671)

[15.4.1 Ohrožení ze strany klienta či návštěvníka 93](#_Toc449432672)

[15.4.2 Úraz pracovníka nebo klienta 94](#_Toc449432673)

[15.4.3 Akutní zhoršení zdravotního stavu klienta v průběhu konzultace 94](#_Toc449432674)

[15.4.4 Úmrtí klienta, návštěvníka nebo pracovníka 95](#_Toc449432675)

[15.5 OMEZENÍ PROVOZU PRACOVIŠTĚ 95](#_Toc449432676)

[15.6 SPRÁVNÁ VOLÁNÍ NA NOUZOVÁ TELEFONNÍ ČÍSLA 112, 150, 155, 156, 158 96](#_Toc449432677)

[Evropská tísňová linka 112 96](#_Toc449432678)

[Rozhovor s operátorkou či operátorem tísňové linky 96](#_Toc449432679)

# 15.1 OBECNÁ USTANOVENÍ

Nouzová a havarijní situace je mimořádná událost, která zásadně vybočuje z běžného průběhu služeb. O každé mimořádné události jsou informováni další členové pracovního týmu a situace je zdokumentována. Pro tento účel vedeme **knihu MIMOŘÁDNÉ SITUACE**, kde je zaznamenáno **datum, průběh a řešení situace**. Situaci zapíše pracovník, který ji zjistil. Kniha je uložena v uzamykatelné zásuvce v Poradně pro NRP v Litoměřicích.

Proběhlá mimořádná situace je analyzována v rámci porady pracovního týmu a výsledky mohou být podkladem pro úpravu interních předpisů a pravidel.

Všichni pracovníci Poradny pro NRP byli seznámeni s postupem při nouzových a havarijních situacích na poradě pracovního týmu Poradny, každý nový pracovník je na toto téma proškolen při nástupu do zaměstnání.

Ředitelka dbá, aby zaměstnanci pravidelně absolvovali školení o bezpečnosti práce, zajišťuje pro ně pravidelně školení poskytnutí první pomoci a vysílá je na kurzy a semináře, které se týkají témat řešení konfliktů, jednání s agresivním klientem, s osobami nemocnými psychózou apod.

# 15.2 NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Mezi havarijní situace patří např. požár, závada na elektroinstalaci, havárie na vodovodním potrubí v Poradně apod.

V obou Poradnách je na viditelném místě seznam důležitých telefonních čísel (tísňové linky, číslo na správce či majitele domu).

V případě požáru v Poradně pro NRP se pracovníci řídí Požární poplachovou směrnicí, která je dostupná všem vedle vchodových dveří. Hasicí přístroj je umístěn na chodbě v obou Poradnách. S umístěním směrnice i hasicího přístroje byli pracovníci seznámeni při školení BOZP.

V případě jiné havarijní situace v Poradně pro NRP přivolá pomoc prostřednictvím tísňové linky pracovník, který se o ní dozvěděl jako první. Pokud havárie není odstranitelná vlastními silami nebo nelze jejímu šíření vlastními silami zamezit do doby, než bude odstraněna (vypnutí HUP, hlavního jističe, HUV). O situaci bezodkladně informuje ředitelku.

V případě ohrožení havarijní situací jsou všichni pracovníci povinni chránit zdraví přítomných klientů služeb a dalších osob, včetně sebe.

**Havarijní situace v terénu**

* **Porucha automobilu**

V případě poruchy automobilu, kterým se pracovník dopravuje za rodinami, je povinen použít veškeré dostupné prostředky pro zabezpečení dalšího poskytování služby. K cestě může použít jiný dopravní prostředek, případně může rodina navštívit pracovníka v Poradně pro NRP nebo v kanceláři organizace. Pro tyto situace mají obě strany na sebe telefonický kontakt.

Pokud dojde k poruše automobilu během cesty pracovníka za rodinou, vyrozumí telefonicky co nejdříve rodinu o tom, že bude mít zpoždění nebo domluví náhradní termín schůzky. O poruše služebního automobilu a jejích následcích bezodkladně informuje ředitelku.

# 15.3 SITUACE HROMADNÉHO OHROŽENÍ

Organizace je připravena stát se součástí integrovaného systému pomoci v situaci hromadného ohrožení či neštěstí (výskyt např. infekční choroby, živelná pohroma, popř. válečný stav). V tomto případě spolupracuje ředitelka Poradny nebo jí ustanovený zodpovědný pracovník s odpovědnými institucemi a řídí se jejich pokyny (vyhlášení karantény, hygienická a dezinfekční opatření, omezení provozu atp.). Ředitelka poradny rovněž stanovuje organizování práce týmu tak, aby se zamezilo šíření paniky. Organizace v těchto situacích přijímá a respektuje pokyny integrovaného záchranného systému či jiného orgánu, který je pověřen řešením krizové situace. Organizace přijímá pouze pokyny, které nejsou v rozporu s jejím posláním a kvalifikací jejích pracovníků.

# 15.4 RIZIKOVÉ SITUACE - SITUACE BEZPEČNOSTNÍHO OHROŽENÍ ORGANIZACE ČI JEJÍHO ZAMĚSTNANCE

## 15.4.1 Ohrožení ze strany klienta či návštěvníka

Vzhledem k povaze vykonávaných činností a řešené problematiky existuje možnost ohrožení ze strany rozrušených klientů či dalších zúčastněných osob. Odborní pracovníci, kteří poskytují přímou péči, jsou o této možnosti informování a připraveni na její řešení na základě svého odborného vzdělání, požadovaného pro výkon profese. V případě zvýšeného rizika ohrožení mají možnost doplnění příslušného vzdělání a využití odborné podpory (např. supervize, zapojení kolegů apod.)

Vzhledem ke své kvalifikaci jsou povinni všichni odborní pracovníci při výkonu své práce postupovat tak, aby riziko vzniku ohrožující situace bylo co nejmenší.

Začne-li se klient projevovat např. slovně agresivně, pracovník postupuje následně:

* Neoponuje klientovi, neprovokuje ho.
* Snaží se ho chápajícím a klidným způsobem uklidnit.
* Pokusí se změnit téma od tématu nebo události, která v klientovi vyvolala agresivní chování.
* Pokud se nedaří agresi utlumit, pracovník konzultaci ukončí.
* Pokud by klient pracovníka napadl fyzicky, pak se pracovník brání běžnými prostředky jako při jakémkoliv jiném napadení (volání o pomoc, útěk, zavolání policie).
* Blíže Manuál jednání s agresivním klientem (příloha č. 60)

Každý pracovník, zjistí-li údaje, které svědčí o ohrožení své osoby, blízkých osob a organizace v souvislosti s činností organizace, je povinen to bez prodlení oznámit svému nadřízenému a řediteli organizace.

Nelze-li situaci ohrožení řešit prostředky v rámci odborných kompetencí pracovníků organizace, je povinnost pracovníka povolat pomocí tísňového volání či přímého kontaktu Policii ČR či jiný zásahový tým, schopný řešit danou situaci.

## 15.4.2 Úraz pracovníka nebo klienta

V případě úrazu na pracovišti je postupováno takto:

* Další přítomný pracovník poskytne první pomoc raněné osobě, v případě lehčí formy úrazu ji doprovodí k lékaři, v případě těžšího úrazu přivolá rychlou záchrannou službu. Tel.: 155/112
* Nikdy nenecháme zraněnou osobu samotnou.
* Při úrazu musí zaměstnanec informovat klientem vybraného člena rodiny, popř. jinou osobu, pokud je to možné. Dále také ředitelku.
* Ředitelka poté provede prošetření příčin a okolností vzniku úrazu tak, aby bylo zřejmé, co je příčinou úrazu a kdo je za vznik úrazu zodpovědný.
* Pověřená osoba provede písemný záznam do knihy úrazů.
* Pokud se stal úraz klientovi poradny, pak je tato skutečnost zapsána pracovníkem, který vedl s klientem konzultaci, do klientovy osobní dokumentace.

Každý záznam o úrazu musí obsahovat:

* Místo, hodinu a datum úrazu.
* Jméno zraněné osoby.
* Stručný popis děje úrazu, ze kterého musí být zřejmá příčina úrazu s uvedením okolností, za kterých úraz vznikl. Ty jsou rozhodující pro pozdější stanovení odpovědnosti za úraz (stav komunikačního prostoru v místě úrazu – rovnost a kluzkost povrchu atd.).
* Popis rozsahu zranění a uvedení zraněné části těla.
* Návrh opatření, které má zabránit opakovanému úrazu vzniklému ze stejných příčin.
* Další údaje a okolnosti mající souvislost se vznikem úrazu.
* Datum a hodinu sepsání záznamu o úrazu.
* Jména a podpisy – zraněného, svědků úrazu i zapisujícího, který provedl prošetření úrazu a záznam do knihy úrazů.

Pokud je na pracovišti přítomná v době úrazu pouze zraněná pracovnice, musí si přivolat pomoc sama telefonem, je-li schopna se k němu dostat. Po ošetření oznámí událost ředitelce a ta spolu s ní sepíše o události záznam do knihy úrazů.

## 15.4.3 Akutní zhoršení zdravotního stavu klienta v průběhu konzultace

Pokud během konzultace nebo přítomnosti klienta v Poradně dojde k akutnímu zhoršení jeho zdravotního stavu či k nenadálé zdravotní komplikaci, řeší tuto situaci kterýkoliv přítomný pracovník. Vyhodnotí situaci a v případě potřeby zavolá lékařskou pomoc.

Je-li potřeba, poskytne klientovi první pomoc. Podle povahy zdravotního problému poskytne klientovi pohodlí, vodu, otevře okno, uvolní oděv, vytáhne zapadlý jazyk, poskytne umělé dýchání či masáž srdce, v případě epileptického záchvatu odstraní předměty z okolí klienta tak, aby se během záchvatu nezranil apod.

Pracovník informuje telefonicky ředitelku, posléze vše zdokumentuje v knize Mimořádné situace. Informace o proběhlé situaci je následně zaznamenána také do spisu klienta pracovníkem poradny, který s klientem pracoval.

## 15.4.4 Úmrtí klienta, návštěvníka nebo pracovníka

Nejzávažnější krizovou situací je úmrtí klienta, návštěvníka nebo pracovníka na pracovišti. V případě takové situace kontaktuje pracovník, pokud není přítomná ředitelka, ihned lékařskou službu. S tělem klienta, návštěvníka nebo pracovníka do příjezdu lékařské služby nemanipuluje. Po kontaktování lékařské služby kontaktuje rovněž telefonicky ředitelku. Ta se v případě možnosti dostaví do Poradny pro NRP.

Pokyny, kterými se pracovník řídí:

1. Zavolat záchrannou službu a vyčkat jejího příjezdu.

2. Případné ostatní klienty a návštěvníky zklidnit.

3. Není-li přítomna ředitelka, zkontaktovat ji.

O průběhu a řešení této události provede ředitelka (v její nepřítomnosti pracovník, který situaci řešil) zápis do knihy Mimořádné situace.

# 15.5 OMEZENÍ PROVOZU PRACOVIŠTĚ

Důsledkem vzniku těchto situací může být omezení provozu služby, o kterém rozhoduje vedoucí pracovník. V případě, že je v důsledku závažnosti situace nařízeno omezení provozu služby uzavřením, řídí se nepřítomnost zaměstnanců ve službě zákonem č. 262/2006 Sb., zákoníkem práce v platném znění či je možné se individuálně domluvit s vedoucím zařízení na možnosti čerpat dovolenou po dobu omezení provozu služby. Klienti jsou o tomto stavu vyrozuměni prostřednictvím informace na webových stránkách organizace, popřípadě telefonicky na jimi provedený dotaz.

K dokumentaci průběhu a řešení nouzových a havarijních situací slouží v Centru pro náhradní rodinnou péči evidenční knihy. Ty jsou uloženy v uzamykatelné zásuvce v Poradně pro NRP v Litoměřicích.

Evidenční knihy**:**

- Požární kniha

- Kniha úrazů a poranění (týká se pouze úrazů zaměstnanců)

- Kniha mimořádných situací

# 15.6 SPRÁVNÁ VOLÁNÍ NA NOUZOVÁ TELEFONNÍ ČÍSLA 112, 150, 155, 156, 158

Při vytočení jakéhokoliv nouzového telefonního čísla:

* **112 - Integrovaný záchranný systém**
* **150 - Hasičský záchranný sbor České republiky**
* **155 - Zdravotnická záchranná služba**
* **156 - Městská policie**
* **158 - Policie české republiky**

do několika sekund se vám ozve operátor příslušné tísňové linky a zeptá se vás, co máte za problém.

## Evropská tísňová linka 112

Na tísňovou linku 112 lze volat i bez SIM karty v mobilním telefonu. Operátorky a operátoři s vámi mohou komunikovat i v angličtině, protože se jedná o univerzální tísňovou linku pro celou Evropskou unii. Navíc tísňovou linku 112 lze volat z mobilního telefonu i v místech, kde nemá váš mobilní operátor signál.

Linku 112 pro nouzová volání provozuje Hasičský záchranný sbor České republiky a operátorky a operátoři mají k dispozici někdy "lepší technologie", než "zastaralé" dispečinky národních linek 150, 155, 158, 156 a jsou schopni vás přepojit na národní linku tísňového volání. Pokud je některý dispečink přetížen, je možnost přepojení na dispečink volnější.

## Rozhovor s operátorkou či operátorem tísňové linky

Při rozhovoru s operátorem mluvte takovou rychlostí, aby vám bylo zřetelně rozumět a nemuseli jste každou větu 3x opakovat, čímž dochází ke zpoždění příjezdu odborné pomoci a možnému ohrožení života či zvýšení škody na majetku.

Při vytáčení tísňového telefonního čísla si rychle ujasněte, co je potřeba říci. Operátora na tísňové lince zajímá: "Co se stalo? Kde se to stalo? Jsou nějací zranění? Hrozí nějaké další nebezpečí? Vaše jméno a číslo vašeho telefonu, ze kterého voláte."

Pokud je krizová událost na nějakém odlehlém místě, např. někde na samotě u lesa, co nejpřesněji operátorovi cestu popište, protože operátor sedí na krajském operačním středisku v krajském městě a vaši obec nezná. V nouzi nejvyšší, vás mohou za pomoci mobilního operátora i lokalizovat, ale jen s přesností na stovky metrů v místě se slabším pokrytím základnových mobilních stanic.

Hovor na tísňové lince vždy ukončuje operátor, nikoliv vy, tedy počkejte, až operátor zavěsí, ale zůstávejte nadále na telefonu, pro případné zpětné zavolání z tísňové linky, kdyby vás posádka hasičů, záchranky, policie nemohla nalézt.

**Dle současné legislativy hrozí až 100 000,- Kč pokuta za "zbytečné, obtěžující " volání na tísňovou linku, popř. i trestní stíhání za smyšlenou krizovou událost. Hovory na tísňové linky jsou i z těchto důvodů nahrávány.**

**Nezavoláním na tísňovou linku se vystavujete trestnému činu neposkytnutí pomoci.**

**Důležitá interní telefonní čísla použitelná v případě krizových situací**

* ředitelka Margita Šantavá – 731 402 414

**Důležité pokyny:**

* nejdůležitější je ochránit sebe, případně klienta – zdraví je vždy na prvním místě, teprve potom zachraňujte majetek
* nebojte se okamžitě volat o pomoc – interní pracovníky nebo záchranný systém
* využijte svých znalostí první pomoci, sebeobrany, krizové intervence
* je důležité krizovou situaci psychicky zpracovat i po odeznění akutního ohrožení – využijte intervize či supervize
* ačkoliv se papírování zdá zbytečné, v tomto případě je nutné