

Nouzové a havarijní situace

Definice havarijní a nouzové situace

Havarijní situace – je náhlá událost, která vznikla v souvislosti s technickým provozem a která může způsobit škody na lidském zdraví, životě, majetku nebo životním prostředí.

Nouzová situace – je taková situace, která může nastat v souvislosti s poskytováním služby. Je nebezpečná a zpravidla nepředvídaná, vyžadující co nejrychlejší řešení.

Nouzové a havarijní situace nejsou spojeny pouze s provozem budovy (ve které jsou služby poskytovány), mohou nastat i v jiných situacích při poskytování sociální služby, např. při akci pořádané poskytovatelem.

Kancelář sociální poradny sídlí v budově, jejímž vlastníkem je městská část Praha 11. V budově jsou vyvěšeny **Požární a poplachové směrnice a Požární evakuační plán**, kterými jsou povinni se řídit jak zaměstnanci, tak klienti. Požární a poplachové směrnice a Požární evakuační plán jsou vyvěšeny za vstupními dveřmi do budovy. Únikové východy jsou řádně označeny reflexními šipkami. Kontrolu provádí bezpečnostní technik. Za počet a stav hasicích přístrojů odpovídá majitel budovy a jsou na nich prováděny pravidelné revize. Zaměstnanci jsou pravidelně proškoleni v BOZP (bezpečnost a ochrana zdraví při práci) a PO (požární ochrana). Školení organizuje vedoucí zařízení.

Důležitá telefonní čísla

IZS - 112

PČR - 158

HZS - 150

RZS- 155

MPO - 156

Sociální poradna: Mgr. Iveta Jelínková., tel.: 722 94 63 23

Ředitel organizace: Mgr. Dona Jandová tel.: 777 130 467

Správce objektu: Zbořil, 733 736 149

Všechna důležitá telefonní čísla jsou obsahem Požárních poplachových směrnic.

Nouzové a havarijní postupy

Požár

- při požáru se postupuje dle Požární a poplachové směrnice, následně se provede zápis do Knihy nouzových a havarijních situací.

Výpadek elektrického proudu

- jedná-li se o krátkodobý výpadek a není-li tudíž možno poskytnout materiály v elektronické formě, klient je o situaci informován, pokud je podvečer, nebo snížená viditelnost, doprovodí pracovník klienta k východu;
- při dlouhodobém výpadku elektrického proudu, pracovník zjišťuje situaci u správce budovy, a následně postupuje dle pokynů pracovníka poradny;

- pokud bude výpadek proudu v pozdních odpoledních hodinách, kdy je šero nebo tma, klub se uzavře a informace pro klienty budou vyvěšeny na vstupních dveřích.

Odstávka vody

- při nehlášené odstávce vody informuje pracovník, který závadu odhalil, správce objektu;
- při dlouhodobé odstávce vody pracovník informuje správce objektu a vedoucí zařízení;
- pokud bude odstávka vody v době provozní doby, poradna bude uzavřena.

Únik vody (vytopení přes WC, prasklé potrubí atd.)

- pracovník, který závadu zjistí, ihned informuje správce budovy;
- je-li ohrožena dokumentace a majetek objektu, pracovník ihned kontaktuje správce objektu a vedoucího zařízení a postupuje dle jejich pokynů,
- pokud únik vody bude během provozu poradny, bude po nezbytnou dobu, než proběhne oprava, uzavřena. Klienti budou informováni na sociálních sítích a písemně na vstupních dveřích.

Vykradení prostorů

- pracovník, který vykradení zjistí, ihned informuje PČR a jedná dle jejich pokynů;
- následně informuje vedoucího pracovníka a správce objektu,
- po dobu vyšetřování bude poradna uzavřena.

Povodeň, záplava

- pracovník, který závadu zjistí, ihned informuje HZS a správce budovy;
- je-li ohrožena dokumentace a majetek objektu, pracovník ihned kontaktuje správce objektu a vedoucího pracovníka a postupuje dle jejich pokynů.

Poškození majetku klientem

- zařízení má sjednáno pojištění tzv. podnikatelských rizik
- pracovník, který poškození zjistí, kontaktuje vedoucí organizace a jedná dle jejich pokynů

Dále mohou nastat tyto situace:

Klient vezme pracovníka jako rukojmí, omezování osobní svobody pracovníka – neklást odpor, vyjednávat, přítomnost dvou pracovníků, informovat PČR.

Klient hrozí sebevraždou nebo vypálením domu – motivovat klienta ke konzultaci s odborníkem – psychologem/psychiatrem, pokud je to přes telefon dosáhnout osobního kontaktu, vytrvat na místě do příjezdu PČR, příp. RZS.

Klient nás okrádá, okradl - ohlášení PČR, prevence - zabezpečit osobní věci pracovníků.

Agresivní klient, rodič klienta či osoba blízká – neodporovat, nenechat se vyprovokovat, přivolat pomoc, prevence – přítomnost dvou pracovníků.

Pracovníci NZDM Veselé Sluně nepoužívají opatření, která omezují volný pohyb klientů.

Agrese mezi klienty – s klienty mluvit, snažit se uklidnit situaci, pokud se agresivita stupňuje volat PČR.

Loupežné přepadení – neodporovat, volat PČR.

Zdravotní komplikace klienta – volat 155, zjistit životní funkce, poskytnout první pomoc.

Úraz zaměstnance při výkonu povolání – lékařská zpráva, zapsání do knihy úrazů a drobných poranění, min. prohlášení o nepožití omamných látek, kontaktovat zaměstnavatele - personální oddělení.

Vypuknutí psychózy u klienta – volat RZS, dále jednat dle jejich pokynů.

Náhlá zdravotní komplikace klienta či pracovníka (nevolnost, záchvat)

- poskytnout první pomoc a zavolají RZS;
- přítomní poskytnou dle situace místo k odpočinku, vodu;
- po odeznění akutní situace provede pracovník zápis do knihy nouzových a havarijních situací.

Agrese klienta vůči pracovníkovi

- pracovník se snaží zklidnit klienta, který vyhrožuje, atakuje, přivolá kolegu (je-li to nutné);
- není-li možné situaci zvládnout, volá PČR;
- po odeznění akutní situace provede zápis do knihy nouzových a havarijních situací. Došlo-li ke zranění pracovníka, ten co nejdříve navštíví lékaře a následně provede zápis do knihy úrazů a drobných poranění a kontaktuje zaměstnavatele – personální oddělení.

Klient pod vlivem alkoholu, drog

- klientovi aktuálně pod vlivem alkoholu nebo drog není poskytnuta služba v souladu s podmínkami poskytování sociálních služeb;
- není-li možné situaci zvládnout domluvou, volá pracovník PČR;
- pokud klient nereaguje, musí budovu opustit;
- po odeznění akutní situace provede pracovník zápis do knihy nouzových a havarijních situací.

Sebevražedný pokus klienta

- poskytnutí krizové intervence + přivolání RZS;
- pracovník informuje vedoucího zařízení;
- po odeznění akutní situace je proveden zápis do knihy nouzových a havarijních situací.

Při výše zmíněných situacích se neprodleně informuje vedoucí poradny, organizace

Každá nouzová a havarijní situace se příslušným pracovníkem zapíše do knihy nouzových a havarijních situací.

Při výše zmíněných situacích platí zásada, že nejprve zachraňujeme životy a zdraví, teprve potom majetek!!!

Sociální poradenství je poskytováno v souladu se Zákonem 108/2006 Sb. o sociálních službách.