

Název: **Standard č. 14**

Nouzové a havarijní situace

Zpracoval:	realizační tým
Schválil:	vedoucí zařízení
Kontrola:	1 x ročně
Platnost od:	1. 2. 2016
Aktualizace:	1. 1. 2017, 1. 12. 2017, 1. 6. 2020

Nouzové nebo havarijní situace jsou takové mimořádné události, které zásadně vybočují z běžného provozu a činnosti organizace a musí se okamžitě řešit.

Nouzovými situacemi se rozumí takové události, které se týkají uživatele či zaměstnance při poskytování služby. Jsou nebezpečné a do značné míry nepředvídatelné. Pokud nastanou, je nutné je co nejrychleji řešit a ukončit. **Za nouzové situace se považují takové události, u nichž je nutné zajistit bezpečnost osob.**

Havarijní situace jsou náhlé události, které vznikají v souvislosti s technickým provozem a v souvislosti s nimi hrozí poškození na lidském životě, zdraví, majetku nebo životním prostředí. **Za havarijní situaci je považováno poškození technického rázu.**

Formy seznámení uživatelů a zaměstnanců s možnými havarijními a nouzovými situacemi

- pravidelné proškolení
- pracovní postupy
- směrnice
- vnitřní předpisy
- evakuační plány
- informační tabulky
- rizikové plány uživatelů
- seznámení s důležitými tel. čísly, umožnění nepřetržitého přístupu k telefonu
- rozhovory, besedy, Rada uživatelů
- informace v alternativní podobě – např. jednoduchý text, piktogramy, symboly.

Havarijní a nouzové situace jsou řešeny především ze strany zaměstnanců, kteří jsou s touto problematikou seznámeni (účast na školeních PO a BOZP, diskuse na poradách zaměstnanců-nouzové situace týkající se uživatelů).

Uživatelé jsou s nouzovými situacemi týkajícími se především požární ochrany – opuštění prostoru, evakuace – seznámeni způsobem srozumitelným s přihlédnutím ke stupni mentálního postižení. Tzn.: verbálně (použití jednoduchých vět) a neverbálně - piktogramy. Uživatelé DS Slunečnice jsou s nouzovými a havarijními situacemi seznámeni na začátku poskytování sociální služby. Následně pak periodicky (min. 2 x ročně) na Radě uživatelů.

Každý rok v zařízení DS Slunečnice probíhá **nácvik evakuace** všech uživatelů a pracovníků přítomných na pracovišti. Tato akce se organizuje pod názvem „Hledá se poklad“ z důvodu předejití nepříznivé reakce. O improvizované evakuaci je zpracován písemný záznam, uložen v dokumentaci PO.

NOZOUVÉ SITUACE TÝKAJÍCÍ SE UŽIVATELE

- agrese zvenčí
- pohřešování uživatele
- uzamčení uživatele v místnosti
- uživatel zůstane delší dobu z důvodu poruchy či přerušení elektrického proudu v kabině zvedací plošiny
- náhlé změny chování uživatele, agrese uživatele
- poranění, úraz uživatele
- náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatele
- uživatel neotvírá dveře (v domácnosti) při svozu
- úmrtí uživatele

Agrese zvenčí

Nevhodná gestikulace, mimika, haptika, proxemika, slovní napadení bez příčiny cizí osoby na uživatele

- odpoutat pozornost uživatele a vzdálit se co nejrychleji od tohoto jedince či skupiny
- pokud nejde odpoutat pozornost uživatelů, je třeba reagovat na situaci nesouhlasným projevem vůči agresorovi. Snažit se zjistit důvod popudlivého jednání a vysvětlit dotyčnému, že nemoc nebo postižení může potkat každého a není to důvod k posměchu nebo napadání se.

Slovní napadení je způsobeno nevhodným chováním některého z uživatelů

- omluvit se dotyčné osobě jménem uživatele a vysvětlit mu dané chování
- požádat uživatele, aby se omluvil dotyčné osobě
- vysvětlit situaci, čím byla způsobena (neadekvátní chování způsobené postižením uživatele nezvládnutím určité situace, neuvědoměním si následků svého nevhodného chování).

Bezdůvodné fyzické napadení jiné osoby ze strany uživatele

- odvrátit pozornost agresora slovním projevem
- přivolat pomoc (lékař, policie)
- informovat zákonného zástupce, rodinného příslušníka

Fyzické napadení uživatele cizí osobou (např. z důvodu požití alkoholických nápojů, omamných látek)

- slovním projevem uklidnit agresora
- zajistit bezpečnost uživatelů
- zajistit pomoc (Policie ČR)
- informovat zákonného zástupce, rodinného příslušníka

Pohřešování uživatele

a) v zařízení

Ve chvíli, kdy začne být uživatel pohřešován, je nutné:

- předat dohled nad ostatními uživateli jinému pracovníkovi DS Slunečnice (pracovník v soc. službách)
- okamžitě vyrozumět vedoucího zaměstnance, případně vedoucí zařízení
- zajistit uzamčení budovy a přilehlých prostor
- vlastní hledání uživatele (nejprve na místě, kde byl spatřen naposledy a v prostorách, kde se nacházel jako poslední); následné prohledání ostatních prostor v zařízení i přilehlé zahrady
- v případě, že byl uživatel nalezen, skutečnost pracovník ohlásí přímému nadřízenému, provede se zápis do záznamové knihy uživatelů a celá situace je řešena s uživatelem formou rozhovoru, který směřuje ke zjištění důvodu tohoto chování. O celé situaci se sepiše záznam a informují se zákonní zástupci, opatrovník uživatele.
- V případě, že uživatel není v budově ani v přilehlých prostorách zařízení nalezen, prohledá se bezprostřední okolí zařízení. Pokud uživatel není ani zde nalezen, kontaktují se zákonní zástupci a opatrovník uživatele. Pohřešování uživatele se oznámí Policii ČR. O celé situaci se sepiše záznam.

b) v terénu

V terénu může nastat několik situací, kdy je uživatel pohřešován. Pohřešovaný uživatel je v:

- malé skupině uživatelů v doprovodu jednoho pracovníka
- velké skupině uživatelů v doprovodu více pracovníků
- pohřešování uživatele v blízkosti zařízení
- pohřešování uživatele na akcích, výletech
- ať se jedná o jakoukoliv situaci, vždy je nutné zajistit bezpečnost a dohled nad ostatními uživateli.
- informovat vedoucí zařízení, přímou vedoucí (telefonicky)
- prohledat nejbližší okolí, kde se uživatel naposledy nacházel
- v případě, že je uživatel nalezen, informovat vedoucí zařízení, vedoucího pracovníka
- v případě, že uživatel nalezen není, zajistit navrácení uživatelů zpět do zařízení. Jeden pracovník zůstává na místě. O situaci informuje vedoucí zařízení, vedoucího pracovníka. Je přivolána Policie ČR, popřípadě městská policie. O situaci jsou informováni zákonní zástupci, opatrovník uživatele
- o celé situaci se sepiše záznam.

DS Slunečnice má vypracovaný metodický pokyn MP č. 12/2016 - Postup při pohřešování uživatele služeb.

Uzamčení uživatele v místnosti

- slovní uklidnění uživatele
- motivace uživatele tak, aby sám odemkl
- v případě, že bod 2 nepomůže, zavolat pracovníka, který dveře otevře násilím
- o celé záležitosti se sepiše záznam, je informován zák. zástupce, opatrovník, rodinný příslušník.

Uživatel zůstane delší dobu z důvodu poruchy či přerušení elektrického proudu v kabině zvedací plošiny

- slovní uklidnění uživatele,
- pracovník, který je společně přítomen s uživatelem v kabině zvedací plošiny, postupuje dle MP č. 5/2017 - Pravidla používání zvedací plošiny v denním stacionáři na adrese A. Krause 1995,
- pracovník postupuje klidně, nezmatkuje a dále si povídá s uživatelem, kterému vysvětluje, co se bude dál odehrávat, jak se bude postupovat atd.

Náhlé změny chování uživatele, agrese uživatele

V případě agresivního chování uživatele je nutné použít „restriktivní“ opatření v následujících bodech:

- zajištění bezpečnosti ostatních uživatelů, případně také pracovníků
- slovní odvrácení pozornosti uživatele od příčiny vzniku agresivního chování; odvedení pozornosti změnou prostředí, situace
- přivolání dalšího pracovníka DSS (je-li to účelné) k řešení vzniklé situace
- zavolání lékařské pomoci
- případně zavolání Městské policie nebo Policie ČR
- o celé záležitosti sepiše vedoucí zařízení/vedoucí pracovník záznam a informuje se zákonný zástupce, opatrovník, rodinný příslušník. Změnu chování zaznamená klíčový pracovník do Průběhu poskytované služby.

DS Slunečnice má vypracovaný metodický pokyn MP č. 13/2016 - Postup pro použití preventivních opatření – rizikové oblasti chování a jednání uživatelů.

Poranění, úraz uživatele

Řeší pracovník v sociálních službách. Pokud ke zranění uživatele dojde, pak pracovník situaci vyhodnocuje:

- a) **Drobné poranění** – ošetří pomocí přípravků z lékárničky; situaci nahlásí přímé nadřízené a úraz zapíše do záznamové knihy uživatelů. Vedoucí přímé péče o situaci informuje zákonné zástupce uživatele nebo jeho opatrovníka. Klíčový pracovník provede záznam také do Průběhu poskytované služby.
- b) **Vážnější poranění** – pracovník okamžitě poskytne první pomoc dle potřeby. Přivolá posilu, zajistí bezpečnost ostatních uživatelů a současně volá RZS. Situaci hlásí přímé nadřízené, událost zapíše do záznamové knihy uživatelů a individuálního plánu uživatele. Vedoucí zařízení/vedoucí přímé péče o záležitosti informuje zákonného zástupce/opatrovníka uživatele.

DS Slunečnice má vypracovaný metodický pokyn MP č. 11/2016 - Postup při užívání léků, při změně zdravotního stavu uživatele v průběhu poskytované služby

Uživatel neotvírá dveře (v domácnosti) při svozu

Pracovník v sociálních službách se pokusí navázat slovní kontakt s uživatelem. Pokud uživatel neodpovídá a nereaguje na výzvu k otevření (zvonek, telefon), informuje svého přímého nadřízeného a vedoucí zařízení. Další zvolený postup nadřízených: kontakt s osobami blízkými či policií, záchranou službou aj.

Úmrtí uživatele

V případě úmrtí uživatele v zařízení je pracovník v sociálních službách povinen okamžitě situaci nahlásit přímému nadřízenému a vedoucí zařízení. Další postup nadřízených: zajistit intimitu zemřelého, přivolat lékařskou a pohřební službu, informovat osoby blízké.

NOUZOVÉ SITUACE TÝKAJÍCÍ SE ZAMĚSTNANCŮ

- přechodný nedostatek pracovníků (nemocnost)
- úraz zaměstnance při výkonu práce
- náhlé zhoršení zdravotního stavu zaměstnance

Přechodný nedostatek zaměstnanců

Tato situace (v případě virové epidemie) by byla řešena následujícím způsobem:

- vedoucí zařízení by požádala o výpomoc jiné organizační složky SsmP.

Úraz zaměstnance při výkonu služby

Každý úraz zaměstnanec okamžitě hlásí svému přímému nadřízenému a vedoucí zařízení. Dle závažnosti úrazu je pracovníkovi poskytnuta první pomoc/ošetření přímo v zařízení. V případě vážných poranění (opaření, zlomenina, nevolnost aj.) je pracovník převezen k lékařskému ošetření nebo je k němu přivolána RZS. Každý úraz je evidován v knize úrazů a se zaměstnancem je sepsán písemný záznam.

Postup dle platné směrnice SsmP týkající se postupu při vzniku úrazu pracovníka v době výkonu služby.

Náhlé zhoršení zdravotního stavu zaměstnance

Náhlé zhoršení zdravotního stavu okamžitě hlásí zaměstnanec svému přímému nadřízenému a vedoucí zařízení. Zaměstnanec je dle povahy zdravotního stavu ošetřen či je k němu přivolána lékařská pomoc. O vzniklé situaci jsou informováni rodinní příslušníci. Přímý nadřízený vzniklý výpadek pracovníka v sociálních službách řeší dle aktuální situace.

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE TÝKAJÍCÍ SE PROVOZNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

- požár, prasklé vodovodní potrubí, porucha elektroinstalace
- dopravní nehoda služebního vozidla
- vloupání do objektu
- roj vos, sršňů
- hlášení bomby

Požár, prasklé vodovodní potrubí, porucha elektroinstalace

Havarijní situace výše uvedeného charakteru by se řešily dle směrnic PO a BOZP. Vždy je nutné zajistit:

- bezpečnost uživatelů, zaměstnanců

- informovat přímého nadřízeného, vedoucí zařízení
- pokusit se situaci zvládnout svými silami
- volat příslušné orgány – nahlásit poruchu
- sepsat zápis o vzniklé situaci.

Dopravní nehoda služebního vozidla

Pracovník dle povahy a závažnosti zajistí bezpečnost svou a přepravovaných osob. Informuje vedoucí zařízení. Při škodě na vozidle nad 100 000 Kč, zranění osob a škodě na cizím majetku – vždy přivolá Policii ČR. V ostatních případech sepiše s účastníkem dopravní nehody záznam o dopravní nehodě (formulář ve služebním vozidle) včetně podpisů zúčastněných osob. Postup dle platné směrnice SsmP a instruktáže školení řidičů služebních vozidel.

Vloupání do objektu

Budovy DS Slunečnice jsou opatřeny EZS. Případné vloupání je avizováno SMS zprávou vedoucí zařízení. Pověřené osoby tuto zprávu okamžitě hlásí na Městskou policii ČR a statutárnímu zástupci SsmP.

Roj vos, sršňů, včel

Pracovník informuje o situaci přímého nadřízeného a zajistí bezpečnost uživatelů. Další postup: přivolání hasičů z důvodu bezpečného odstranění roje.

Nahlášení bomby

Pracovníci okamžitě informaci hlásí přímému nadřízenému a vedoucí zařízení. Dle instrukcí přímého nadřízeného a vedoucí zařízení zajistí bezpečnost uživatelů vyhlášením „Hledáme poklad“ a zahájí tak evakuaci uživatelů mimo interiér budovy. O situaci vedoucí zařízení informuje Policii ČR, statutárního zástupce SsmP. Dle potřeby zákonné zástupce a opatrovníky uživatelů (sdělení místa pobytu uživatelů).

Evidence nouzových a havarijních situací

DS Slunečnice vede evidenci nouzových a havarijních situací několika způsoby s ohledem na charakter situace.

V případě nouzové situace týkající se uživatele se tato zapisuje do Záznamové knihy a Průběhu poskytované služby daného uživatele.

V případě nouzové situace týkající se zaměstnance se tato zapisuje do Knihy úrazů (úraz zaměstnance).

V případě nouzové a havarijní situace týkající se provozních záležitostí se tyto zapisují do dokumentu (viz příloha č. 1), do kterého pracovníci podrobně zapisují příčinu, vznik a řešení výše popsaných krizových událostí. S každou takovou situací musí být seznámena vedoucí zařízení, která následně společně s pracovníky událost vyhodnocuje, a hledají se preventivní opatření, které by krizovou situaci mohli pro příště odvrátit. Formulář „Záznam o nouzové/havarijní situaci“ jsou kompetentní vyplňovat dle charakteru: ostatní vedoucí pracovníci, sociální pracovník.

Důležitá telefonní čísla:

150 – hasiči
155 – lékařská pomoc RZS
112 – záchranáři
156 – Městská policie Pardubice
158 – Policie ČR

V Pardubicích dne 31. 5. 2020

Štěpánka Hrdinová, vedoucí zařízení

Příloha č. 1

Záznam o nouzové/havarijní situaci

Datum a čas vzniku/zjištění události:

Příčina vzniku:

Jména přítomných osob (zaměstnanců, uživatelů, cizích osob):

Popis/průběh události:

Odpovědná osoba při události:

Čas informování vedoucí DS nebo jejího zástupce (zaměstnance údržby):

Škody na zdraví osob/škody na majetku:

Datum a čas ukončení mimořádné události:

Provedená opatření k jejímu odstranění nebo minimalizaci:

Datum:

Podpis vedoucího úseku:

Ostatní podstatné informace a vyhodnocení:

Datum:

Podpis vedoucí zařízení