

## **NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE**

Nouzové a havarijní situace nastávají zpravidla náhle a cílem řešení v dané chvíli je odvrátit bezprostřední ohrožení na zdraví a životě, posléze majetku.

**Nouzová situace** je situace zpravidla nepředvídatelná a působící náhle. Ohrožuje osoby na jejich bezpečí, zdraví a životě. Nouzová situace vyžaduje rychlé řešení jak klientem, tak pracovníkem služby. Zásadou při řešení nouzových situací je takové řešení, které je v souladu s §28 zákona 40/2009 Sb., trestního zákona – tzv. krajní nouzí. Pokud v nouzové situaci použije pracovník takové řešení, které odvrací nebezpečí přímo hrozící zájmu klienta, není toto řešení považováno za trestný čin. Přitom však způsobený následek nesmí být závažnější než ten, který hrozil.

**Havarijní situace** je náhlá událost, která vzniká v souvislosti s technickým provozem (např. poruchy, nehody) a mívá závažné nepříznivé následky a způsobuje škody. Zásadou při řešení havarijní situace je zastavit nebo odvrátit hrozící riziko.

Každou vzniklou a řešenou nouzovou či havarijní situaci je pracovník povinen:

- neprodleně ohlásit ředitele CZEPA, v případě, že to není možné tak personálně-provoznímu manažerovi a případně dalším odborným pracovníkům služby
- zaměstnanec, který byl přítomen nouzové či havarijní situaci, je povinen vyplnit formulář – Dokumentace ke vzniklé nouzové/havarijní situaci (přílohy č. 14/2), umístěný v šanonu odborného sociálního poradenství v kanceláři CZEPA (místnost sociálních pracovníků). Vyplněný formulář se odevzdává k vyhodnocení ředitele CZEPA.
- pokud se nouzová/havarijní situace týká klienta služby OSP, je proveden záznam do spisu klienta

Klient je seznamován s postupem při průběhu nouzových a havarijních situací, která se ho bezprostředně týkají:

- při sjednání ústní Smlouvy
- na webu CZEPA ([www.czepa.cz](http://www.czepa.cz)) v sekci Služby, Odborné sociální poradenství je zveřejněna zjednodušená forma metodiky, kompletní metodiku poskytne pracovník služby zájemcům o službu, rodinným příslušníkům či klientům na žádost.
- pro klienty přicházející do kanceláře CZEPA je na recepci k dispozici složka s názvem „Odborné sociální poradenství, Informace pro klienty“, kde jsou nouzové/havarijní situace ve zkráceném rozsahu uvedeny
- v podpisovém řádku e-mailu odborných pracovníků služby je uveden odkaz na web CZEPA, sekci Služby, Odborné sociální poradenství, kde je zveřejněna zjednodušená forma metodiky

Po vyhodnocení situace ředitelkou, jsou projednány případné nápravy a změny v postupech.

## **NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE A POSTUP PRO JEJICH ŘEŠENÍ**

### Vznik požáru

postup podle: Požární poplachové směrnice pro objekt České asociace paraplegiků – CZEPA, Dygrýnova 816/8, Praha 14.

### Havárie vody, výpadek elektřiny

Při těchto událostech jsou zaměstnanci povinni informovat ředitelku CZEPA, Alenu Jančíkovou (608 124 252). Při řešení těchto událostí spolupracují všichni zaměstnanci CZEPA.

### Úniková cesta

Z prostoru kanceláře vede jedna úniková cesta, a to hlavními/vstupními dveřmi vedoucími z kanceláře CZEPA přímo na ulici. Tuto únikovou cestu využívají všechny osoby nacházející se v prostorách CZEPA bez rozdílu.

Směry únikových cest v kanceláři CZEPA jsou označeny štítky.

### Onemocnění nebo nepřítomnost pracovnice CZEPA

V případě, že pracovnice/pracovník CZEPA nenastoupí daný den do zaměstnání nebo onemocní, je povinna/povinen svou nepřítomnost hlásit ředitelce a kolegům (prostřednictvím telefonu nebo e-mailu). V případě, že má na tento den naplánované schůzky s klienty (osobně v kanceláři, doma u klienta nebo telefonické konzultace), předá informace o klientech některé/mu z kolegyň/kolegů, která/který se klientů ujme. Pokud toto není možné, zavolá pracovnice/pracovník objednaným klientům a domluví se s nimi na náhradním termínu.

### Ohrožení násilnickou osobou

V případě, že se pracovnice/pracovník při konzultaci s klientem cítí v ohrožení, snaží se klienta uklidnit. Pokud se klient nezklidní, pracovnice/pracovník může s klientem ukončit jednání, pokusí se s ním domluvit na jiném termínu/odkáže na jinou službu a klienta vykáže z prostor kanceláře.

Pokud není klient ochotný opustit kancelář, požádá pracovnice/pracovník o pomoc některého ze svých kolegů. V případě ohrožení pracovníka nebo kolegů volají pracovníci CZEPA Policii ČR nebo Městskou policii.

### Opatření omezující pohyb osob

V případě, že by hrozilo přímé ohrožení zdraví, života klienta či jiných fyzických osob, může pracovnice/pracovník CZEPA použít opatření omezující pohyb osob. Nejprve je však povinen podle konkrétní situace využít možnosti slovního zklidnění situace, např. odvrácení pozornosti, rozptýlení, aktivní naslouchání. Osoba musí být vhodným způsobem informována, že může být vůči ní použito opatření omezující její pohyb. Pracovnice/pracovník služby musí zvolit vždy nejmírnější opatření. Vzhledem k tomu, že asociace CZEPA nemá k dispozici místnost zařízenou k bezpečnému pobytu ani lékaře, který by podal léčivé přípravky, může být maximálně použito fyzických úchopů. Pro případ užití těchto opatření omezujících pohyb je vedena evidence č. 14/2 a související formulář evidence č. 14/3.

## **DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA**

### **Veřejná ohlašovna požárů**

(Hasičský záchranný sbor hl. m. Prahy) .....150 nebo 112

### **Elektrický proud**

(PRE Distribuce, a.s.).....1236 nebo 800 823 823

### **Plyn**

(Pražská plynárenská Distribuce, a. s.) .....1239

### **Voda**

(Pražské vodovody a kanalizace, a.s.).....840 111 112

### **Rychlá lékařská pomoc**

(Zdravotnická záchranná služba hl. m. Prahy).....155 nebo 112

### **Policie ČR**

.....158 nebo 112

### **Městská policie Praha 14**

Kapitána Stránského, 198 00 Praha 14..... 281 918 886 nebo 156