

STANDARDSY KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Standard č. 14

Nouzové a havarijní situace

Kritérium

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

Možné nouzové a havarijní situace v naší organizaci a postup při jejich řešení

Živelná pohroma (voda, oheň, apod.)

Vzhledem ke skutečnosti, že se kancelář společnosti *Helias* nachází v pronajatých prostorech, řídíme se požárními směrnicemi pronajímatele, které jsou k dispozici (viz. Požární směrnice pronajímatele společnosti North stav, s.r.o.).

V případě propuknutí požáru se pracovníci společnosti *Helias* chovají následovně:

1. první, kdo zaregistruje požár, začne volat hoří, aby upozornil ostatní na nebezpečí;
2. nejbližší další osoba zavolá hasiče na tel. číslo 150;
3. v budově jsou detektory kouře napojené na řídicí pult, který je propojen přímo s bezpečnostní agenturou, která okamžitě povolá hasiče;
4. společnost North stav, s.r.o. má svého bezpečnostního požárního technika, jehož telefonní číslo je k dispozici;
5. zhodnotí se velikost a rozsah požáru, pokud je požár menšího rozsahu a je předpoklad, že by se dal uhasit vlastními silami, použijeme hasicí přístroj, který je umístěn v suterénu v objektu *Helias*
6. je-li požár nevladatelný, nepokoušíme se ho uhasit, ale dbáme na své bezpečí, a utíkáme pryč; při útěku sebou vezmeme nejdůležitější osobní věci a živé tvory a běžíme únikovou cestou ven; data a dokumentace z PC jsou zálohována a tyto zálohy jsou mimo prostory společnosti *Helias*; stále voláme hoří a nevcházíme do jiných místností; pokud při útěku najdeme jiné osoby, snažíme se jim pomoci; jestliže se v prostorách pohybují uživatelé služby, je naší povinností jim pomoci a zajistit jejich bezpečí;
7. v případě, že při nouzovém úniku hrozí větší nebezpečí (nadýchání se kouře), zůstaneme na místě a vyčkáme příjezdu hasičů;
8. po příjezdu hasičů je informujeme o počtu osob, které se v prostorách společnosti *Helias* pohybovaly.

Vichřice

Zaměstnancům a uživatelům sociální služby přímé nebezpečí v době vichřice nehrozí. Je třeba zabezpečit okna a nevycházet v době největší intenzity větru ven.

Povodeň

V prostorách společnosti *Helias* toto nebezpečí nehrozí.

Technické závady a komplikace (výpadek el. proudu, dodávky tepla)

Nenadálé výpadky energií se řeší operativně. Ředitelka společnosti nebo jiný přítomný zaměstnanec se informuje u dodavatele, na dobu trvání závady.

Na nahlášené výpadky energií se pracovníci společnosti *Helias* připraví dopředu, aby zajistili hladký provoz.

Pokud je výpadek dlouhodobý, jsou uživatelé a klíčoví pracovníci písemně upozorněni na uzavření společnosti.

Krádeže a vloupání

Společnost *Helias* se nachází v pronajatých prostorech, které jsou monitorovány a napojeny na centrální pult bezpečnostní služby, která při zjištění vniknutí nepovolané osoby do těchto prostor, okamžitě zasahuje.

Úrazy, zdravotní komplikace, úmrtí

V případě úrazu nebo zdravotních komplikací (astmatický, alergický či epileptický záchvat a jiné) uživatele nebo pracovníka společnosti *Helias*, je nutné provést okamžitě ošetření postižené osoby. V případě vážného úrazu voláme záchranou službu na tel. č.: 155.

Všichni pracovníci byli proškoleni v poskytnutí první pomoci.

Lékárnička se nachází v kanceláři společnosti *Helias*, na skřínce vedle dveří. Všichni pracovníci vědí, kde se lékárnička nachází.

Vzniklá situace se zapisuje do knihy úrazů.

Jestliže se jedná o pracovní úraz, je zaměstnanec povinen tuto skutečnost oznámit ředitelce společnosti *Helias*.

Úmrtí

V případě, že osoba (uživatel, zaměstnanec) nejeví známky života, zavoláme rychlou záchranou službu na tel. č.: 155 a začneme s oživováním podle zásad první pomoci. Dále spolupracujeme s přivolanými odborníky.

Pokud přivolaný lékař konstatuje smrt, kontaktujeme pohřební službu a policii ČR. Zároveň o nastalé situaci informujeme rodinné příslušníky zemřelého, pokud jsou nám známy jejich kontaktní údaje (telefonní čísla, apod.).

Nedostatek personálu (nemoc, dovolená)

V případě nemoci, pracovník neprodleně informuje ředitelku společnosti *Helias*, která pak s ostatními klíčovými pracovníky hledá další postup při řešení této situace.

Zpravidla se odvolávají všechny domluvené termíny schůzek, kromě těch, které zrušit nebo přesunout nelze. Za dané situace zastoupí nemocného pracovníka jeho kolega.

Dovolená všech pracovníků je plánována tak, aby neohrozila chod společnosti a poskytování sociální služby.

Napadení, agrese

V případě napadení či agrese uživatele vůči poskytovateli nebo jinému uživateli, nejprve vyhodnotíme situaci, postupujeme podle stupně závažnosti společenské nebezpečnosti a dbáme jak na bezpečnost ohrožených osob, tak na bezpečnost své osoby.

Komunikujeme s agresorem a snažíme se tím agresí zmírnit. Zajistíme klid a bezpečí pro řešení této situace. Pokud je to možné, odvedeme uživatele mimo dosah ostatních ohrožených osob.

A stále v klidu komunikujeme.

Nejprve musíme zklidnit agresora a teprve po té zjišťujeme příčinu tohoto stavu.

V případě potřeby přivoláme další přítomné pracovníky s žádostí o pomoc. Jestliže se situaci nepodaří zvládnout vlastními silami, přivoláme Policii ČR.

Jestliže dojde k poranění či újmě na zdraví, postupujeme podle pravidel, které se k tomu vážou.

Nepřiměřené vyžadování poskytnutí sociální služby, osobou pro něhož není naše služba vhodná

Zájemci v klidu a srozumitelně vysvětlíme důvody, proč mu nejsme schopni službu poskytnout a nasměrujeme ho na sociální službu, která je pro něj vhodná.

V případě, že se nepřiměřené vyžadování služby stupňuje a zájemce začíná být agresivní, postupujeme podle instrukcí, které jsou popsány v předešlém odstavci.

Zhoršení ekonomické situace

V tomto případě nelze stanovit všeobecný postup.

Konkrétní situaci řeší ředitelka společnosti na jednání členské rady.

Neočekávaný problém (např. klient se uzamkne na toaletě a není schopen se dostat ven)

Ujistíme klienta, že mu nehrozí žádné nebezpečí a neprodleně se snažíme situaci řešit pomocí technického zajištění. Stále s klientem komunikujeme a uklidňujeme ho.

Pokud situaci sami nezvládneme, voláme na pomoc odborníky na tel.č.: 112.

Jestliže dojde ke zranění postupujeme podle pravidel, která se k tomu vážou.

Mediální poškození klienta, společnosti nebo pracovníků společnosti *Helias*

Neprodleně svoláme poradu pracovního týmu a zajistíme mediální nápravu. Vzniklou situaci, na kterou média upozornila, řeší pracovní tým společnosti. Veškeré informace poskytuje médiím ředitelka společnosti *Helias*.

Zneužití uživatele

Zjistíme, co nejvíce informací týkajících se tohoto problému a podle zjištění postupujeme řádným způsobem.

Důležitá telefonní čísla:

Integrovaný záchranný systém:	112
Hasičský záchranný sbor:	150
Zdravotnická záchranná služba:	155
Policie ČR:	158
Městská policie:	156

Umístění uzávěrů, lékárníčky a dokumentů

Elektrické jističe

Hasičí přístroj je zavěšený na zdi, nalevo za vchodovými dveřmi do kanceláře společnosti.

Lékárnička se nachází v kanceláři na skříňce za dveřmi.

Náhradní zdroj světla je v zásuvce stolu ředitelky společnosti.

Knihy úrazů je v zásuvce stolu ředitelky společnosti.

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

Ve společnosti *Helias* jsou na viditelném místě vyvěšena všechna důležitá tel. čísla.

Společnost má vypracované vnitřní směrnice BOZP a šanon požární ochrany a požární knihu.

Každý pracovník prochází školením BOZP.

Pracovníci jsou seznámeni s havarijními a nouzovými situacemi, s postupy řešení těchto situací, které jsou definovány v tomto standardu.

Pracovníci organizace jsou proškoleni v podávání první pomoci profesionálními školiteli nebo toto proškolení bylo součástí rekvalifikačního kurzu pracovníků.

Provádíme cvičení požárního poplachu a evakuace.

Nejsme pobytové zařízení, proto naše uživatele neseznamujeme s postupem při nouzových a havarijních situacích.

Vytváříme takové podmínky, aby pracovníci byli schopni v těchto situacích správně postupovat a reagovat. Tím je zabezpečena ochrana uživatelů.

Odpovědnou a oprávněnou osobou rozhodovat v případě nouzových situací je ředitelka společnosti. V její nepřítomnosti rozhoduje pracovník, který je právě přítomen v prostorách společnosti.

c) poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situacích

Společnost *Helias* postupuje podle uzavřené pojistky a ke každé nouzové a havarijní situaci vede řádnou dokumentaci o průběhu a řešení vzniklé události.

Odpovědnou osobou za vedení této dokumentace je ředitelka společnosti *Helias*.

Účinnost:

Zpracoval: Drahomíra Brožová, ředitelka Helias Ústí nad Labem, o.p.s.

Schválil: Drahomíra Brožová, ředitelka Helias Ústí nad Labem, o.p.s.

Počet stran: 5

Počet příloh: