

Směrnice č. 25/2025 PRAVIDLA PRO ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ SLUŽBY ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ: OBČANSKÁ PORADNA NOVOJIČÍNSKO

Centrum pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje o.p.s. má zpracována pravidla pro řešení nouzových a havarijních situací služby odborného sociálního poradenství. Pravidla jsou postupně doplňována o řešení dalších možných nouzových a havarijních situací, ke kterým může při poskytování služby dojít a které je nutné neprodleně řešit.

I. Seznámení pracovníků s pravidly pro řešení nouzových a havarijních situací

Pracovníci jsou s pravidly pro řešení nouzových a havarijních situací seznámeni při nástupu do zaměstnání, a to v rámci uzavírání pracovní smlouvy. Dále jsou pravidelně informováni o všech změnách a aktualizacích těchto pravidel. Problematika nouzových a havarijních situací je rovněž průběžně diskutována na pravidelných pracovních poradách.

Každou vzniklou nouzovou nebo havarijní situaci je pracovník povinen neprodleně nahlásit vedoucímu pracoviště. Vedoucí pracoviště provede zápis do Záznamového formuláře pro nouzové a havarijní situace (příloha č. 1).

Pokud dojde k situaci, která není dosud popsána v platných pravidlech, podává vedoucí pracoviště návrh na jejich aktualizaci a doplnění řediteli organizace.

II. Seznámení uživatelů s pravidly pro řešení nouzových a havarijních situací

Uživatelé služby odborného sociálního poradenství jsou s pravidly pro řešení nouzových a havarijních situací seznámeni při uzavírání smlouvy o poskytování služby. Tato pravidla jsou také dostupná:

- na informačních nástěnkách v prostorách pracoviště,
- na webových stránkách organizace,
- na vyžádání u pracovníků služby.

III. Vysvětlení základních pojmů

a) Nouzová situace

Nouzová situace je nebezpečná a zpravidla nepředvídatelná situace v průběhu poskytování služby, vyžadující neprodlené vyřešení. V jejím důsledku může dojít k dočasnému omezení poskytování sociální služby.

b) Havarijní situace

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

IV. Obecné zásady při řešení nouzových a havarijních situací

1. Jednat v klidu.
2. Nejdříve chránit život a zdraví, pak majetek.
3. Nepodceňovat riziko vzniklé situace.

4. Dodržovat obecně platné postupy (zásady první pomoci, protipožární a bezpečnostní opatření), vytvořit prostor pro záchranné síly (odstranit překážky).
5. S uživatelem při řešení nouzové a havarijní situace jednat klidně, citlivě a s respektem, snahou je srozumitelně vysvětlit situaci a sdělit další postup.

Pro bezpečné a efektivní řešení nouzových a havarijních situací je důležité, aby měli pracovníci vždy u sebe mobilní telefon, ať už služební nebo soukromý, s uloženými telefonními čísly na policii, záchrannou službu, hasiče a další relevantní kontakty. Tím je zajištěno, že v případě nouze mohou okamžitě přivolat potřebnou pomoc.

Stejně tak je důležité využít spolupráce ostatních pracovníků, kteří se nachází v blízkosti – na pracovišti či v terénu – aby společně mohli rychle reagovat, poskytnout potřebnou pomoc a zajistit bezpečnost všech zúčastněných.

V. Kdy volat tísňovou linku integrovaného záchranného systému (IZS)

Linky tísňového volání slouží k ohlášení situací, kdy dochází k reálnému ohrožení životů, zdraví, životního prostředí nebo majetku, a kdy je nutný okamžitý zásah složek integrovaného záchranného systému. V případě, že je třeba asistence více složek nebo si nejste jisti, kterou složku kontaktovat, volejte jednotné evropské číslo tísňového volání 112. Postupujte podle pokynů a rad operátora.

- 112 Jednotné evropské číslo tísňového volání
- 150 Hasičský záchranný sbor ČR
- 155 Zdravotnická záchranná služba
- 158 Policie ČR

VI. Shrnutí postupu při nouzové a havarijní situaci

1. **Vyřešit** nouzovou a havarijní situaci tak, aby se eliminovalo narušení životů, zdraví, majetku.
2. **Nahlášení** nouzové a havarijní situace vedoucímu pracoviště, který provede písemný záznam do Záznamového formuláře pro nouzové a havarijní situace.

VII. Nouzové situace

Slovní agrese nebo hrubé chování uživatele či jeho doprovodu.

Popis situace:

Uživatel či jeho doprovod v průběhu konzultace zvyšuje hlas, je vulgární, obviňuje pracovníka nebo organizaci, vyhrožuje, vyjadřuje extrémní nespokojenost.

Způsob řešení:

- Pracovník zachová klid a upozorní na nevhodné chování, které je v rozporu s pravidly služby.
- Požádá o jeho ukončení a navrhne přerušeni nebo ukončení rozhovoru.
- Při pokračující agresi a eskalaci kontaktu vedoucího pracoviště případně opustí nebezpečný prostor.
- V krajním případě přivolá Policii ČR (158).

Fyzické napadení pracovníka uživatelem či jeho doprovodem.

Popis situace:

Uživatel nebo jeho doprovod fyzicky zaútočí na pracovníka.

Způsob řešení:

- Pracovník se snaží co nejdříve opustit nebezpečný prostor za použití přiměřené sebeobrany. Pokud je to možné, uchýlí se do bezpečné místnosti nebo za uzamykatelné dveře.
- Okamžitě je volána Policie ČR (tel. 158).
- Pokud dojde ke zranění pracovníka nebo jiné osoby, je zároveň volána Zdravotnická záchranná služba (tel. 155).

Sexuální obtěžování pracovníka uživatelem.

Popis situace:

Uživatel se vůči pracovníkovi dopouští nevhodného chování, které má sexuální podtext. Může jít o: verbální obtěžování – sexuální návrhy, dvojsmyslné narážky, nevhodné komentáře k vzhledu, oplzlé vtipy; neverbální obtěžování – zírání, obscénní gesta, pouštění pornografických materiálů během konzultace; fyzické obtěžování – nevhodné doteky, pokusy o fyzický kontakt (např. objímání, sahání, plácnutí), pokusy o políbení apod.; obtěžování po telefonu či online – zasílání nevhodných zpráv, fotografií.

Způsob řešení:

- Pracovník jasně a klidně vymezí hranice („Toto chování je nevhodné a nepřijatelné“).
- Pokud uživatel v chování pokračuje, konzultace je ukončena.
- V případě fyzického kontaktu, ohrožení nebo násilí je neprodleně přivolána Policie ČR (tel. 158).
- Při obtěžování po telefonu nebo online se doporučuje uchovat důkazy (např. screenshoty) a omezit další přímou komunikaci.

Konflikt mezi více uživateli v prostorách pracoviště.

Popis situace:

Dva nebo více uživatelů se dostanou do konfliktu, ať už verbálního či fyzického (např. v čekárně) a situace se vyhrocuje.

Způsob řešení:

- Pokusit se situaci uklidnit a zachovat neutrální postoj.
- Pokud konflikt pokračuje nebo hrozí eskalace, přivolat policii ČR (tel. 158).

Poškození majetku poskytovatele uživatelem.

Popis situace:

Během konzultace nebo pohybu v prostorách poskytovatele dojde k poškození majetku poskytovatele (např. nábytku, elektroniky, vybavení prostor). Poškození může být: záměrné – např. uživatel záměrně rozbije vybavení v afektu, poškodí nábytek nebo techniku; nezáměrné – např. uživatel nechtěně vylije tekutinu na elektroniku, upustí předmět nebo způsobí škodu z neobratnosti.

Způsob řešení:

- V případě záměrného poškození je přivolána Policie ČR (tel. 158).
- Dle druhu a výše škody se posoudí možnost úhrady z pojištění.

- Pokud není možné škodu uhradit z pojištění, uživatel se podílí na finanční náhradě dle výše a druhu škody a záměru jednání uživatele.

Odcizení majetku uživatelem.

Popis situace:

Během konzultace nebo pohybu v prostorách organizace dojde k odcizení majetku uživatelem (např. osobních věcí pracovníků, nábytku, elektroniky, vybavení prostor).

Způsob řešení:

- Pokud je pachatel znám, je vyzván k navrácení odcizených věcí. Při neuposlechnutí je přivolána Policie ČR (tel. 158).
- Pokud pachatel není znám, je událost neprodleně oznámena Policii ČR a pracovník zajistí základní informace k šetření (čas a místo události, popis odcizené věci, možné svědky apod.).

Uživatel je zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek.

Popis situace:

Uživatel přichází na konzultaci viditelně ovlivněn návykovou látkou (zápach alkoholu, zpomalená nebo zrychlená řeč, nekoordinované pohyby).

Způsob řešení:

- Posoudit, zda lze konzultaci bezpečně provést.
- Pokud ne, informovat uživatele, že dle pravidel služby není možné službu v takovém stavu poskytnout.
- Nabídnout možnost sjednání nového termínu konzultace po zlepšení zdravotního stavu.

Uživatel nechce odejít z pracoviště.

Popis situace:

Uživatel odmítá ukončit jednání a opustit pracoviště i přes ukončení rozhovoru ze strany pracovníka.

Způsob řešení:

- Pracovník použije verbální i neverbální techniky k ukončení jednání.
- Otevřeně sdělí uživateli, že rozhovor končí (např. „Schůzka se chýlí ke konci, vyhrazený čas uplynul a k tématu jsme již vše podstatné probrali, proto nyní rozhovor ukončím.“)
- Pracovník vyprovodí uživatele ke vchodovým dveřím.
- Pokud uživatel i přesto odmítá odejít, pracovník přivolá Policii ČR (tel. 158).

Uživatel vyjadřuje myšlenky na sebevraždu.

Popis situace:

Uživatel sdělí záměr ublížit si nebo se zabít, mluví o beznaději, bezvýchodnosti.

Způsob řešení:

- Věnovat zvýšenou pozornost, zjistit o daném záměru uživatele více.
- Nezlehčovat sdělení, klást přímé otázky (např. „Myslíte na to, že byste si ublížil?“).
- Pokusit se uživatele stabilizovat a nabídnout kontakt na krizovou službu nebo doprovod k lékaři.
- V naléhavých případech přivolat integrovaný záchranný systém (tel. 112).

Podezření na domácí násilí páchané na uživateli.

Popis situace:

Během konzultace pracovník získá podezření, že uživatel může být obětí domácího násilí. Podezření může vzniknout na základě přímého sdělení uživatele, fyzických známek zranění, přítomnosti možného agresora nebo jiných nepřímých náznaků.

Způsob řešení:

- Pokusit se zajistit bezpečné prostředí – pokud je uživatel doprovázen osobou, která může být agresorem, pokusit se navázat kontakt s uživatelem o samotě.
- Nevyvolávat konflikt ani eskalaci na místě.
- Komunikovat klidně, nehodnotit a neobviňovat, projevovat zájem a respekt.
- Zjistit základní informace citlivým dotazováním
- Pokud uživatel mluví o násilí, které je na něm pácháno, zaznamenat jeho slova přesně.
- Informovat uživatele o možnostech odborné pomoci a nabídnout kontakty na intervenční centrum, azylové ubytování, krizové centrum či právní pomoc. S jeho souhlasem pomoci s navázáním další služby.
- Pokud uživatel není v bezprostředním ohrožení, respektovat jeho rozhodnutí situaci neřešit, ale opakovaně mu nabídnout podporu.
- Pokud je uživatel v bezprostředním ohrožení života nebo zdraví, přivolat Policii ČR (tel. 158) nebo Zdravotnickou záchrannou službu (tel. 155).
- Posoudit, zda nenastala oznamovací povinnost:
 - Pokud pracovník zjistí skutečnosti nasvědčující spáchání závažného trestného činu, je povinen postupovat podle § 367 a § 368 zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku, tj. přikazít nebo oznámit trestný čin.
 - Pracovník o této povinnosti uživatele vhodným způsobem informuje.

Vypuknutí psychózy u uživatele.

Popis situace:

Uživatel během konzultace začne vykazovat známky akutní duševní poruchy – např. bludy, halucinace, paranoidní myšlení, silné zmatení, neobvyklé chování nebo reakce neodpovídající realitě. V některých případech může být i potenciálně nebezpečný sobě nebo okolí.

Způsob řešení:

- Zachovat klid, komunikovat stručně a klidně, bez ironie či zesměšnění. Neodporovat ani nepotvrzovat bludy.
- Promluvit s uživatelem, zjistit, zda se mu podobný stav již někdy stal a jak v takové situaci obvykle postupuje.
- V případě eskalace či ohrožení zajistit bezpečné prostředí – například přítomnost další osoby, možnost bezpečného úniku.
- V případě vážného stavu přivolat Zdravotnickou záchrannou službu (155), případně i Policii ČR (158), pokud uživatel ohrožuje sebe či okolí nebo odmítá pomoc.
- Pokusit se uživatele uklidnit a udržet na bezpečném místě do příjezdu pomoci.

Ztráta orientace nebo zmatenost u uživatele.

Popis situace:

Uživatel (např. s počínající demencí,) neví, kde je, kdo je, působí zmateně nebo dezorientovaně.

Způsob řešení:

- Zůstat s uživatelem v kontaktu, mluvit pomalu, klidně.
- Pokusit se získat kontakt na blízkou osobu.
- Pokud není nikdo dostupný, kontaktovat integrovaný záchranný systém (tel. 112).

Uživateli se v průběhu konzultace zdravotně přitíží.

Popis situace:

V průběhu konzultace nebo při čekání v prostorách poradny dojde ke zhoršení zdravotního stavu uživatele. Může se jednat o náhlou nevolnost, bolest na hrudi, kolaps, epileptický záchvat, dušnost, ztrátu vědomí, diabetes apod.

Způsob řešení:

- Pracovník zachová klid a rychle vyhodnotí situaci.
- Zajistí vlastní bezpečnost i bezpečí uživatele – např. zabrání pádu, pomůže uživateli posadit se nebo lehnout.
- Poskytne první pomoc. V případě vážného nebo zhoršujícího se stavu neprodleně volá Zdravotnickou záchrannou službu (155) a postupuje dle pokynů operátora.
- V případě, že uživatel sám zdravotní pomoc odmítá, a pracovník má důvod se domnívat, že je ohroženo jeho zdraví nebo život, je oprávněn záchrannou službu přivolat i bez jeho souhlasu.

Úraz uživatele.

Popis situace:

Uživatel utrpí úraz buď během přítomnosti v zařízení organizace, nebo při poskytování terénní služby mimo zařízení.

Způsob řešení:

- Pracovník poskytne první pomoc.
- Pokud jde o závažný úraz, neprodleně zavolá zdravotnickou záchrannou službu (tel. 155).
- Postupuje podle pokynů pracovníka záchranné služby.

Úmrtí uživatele v poradně.

Popis situace:

Uživateli selže zdraví a během návštěvy poradny nebo při poskytování terénní služby mimo pracoviště dojde k náhlému úmrtí.

Způsob řešení:

- Okamžitě přivolat Zdravotnickou záchrannou službu (155) - smrt může konstatovat pouze lékař, proto je nutné vždy volat ZZS.
- Zajistit bezpečí místa pro přítomné a sebe, uklidnit přítomné osoby.
- V případě podezření na násilnou smrt nebo jiné nestandardní okolnosti zavolat Policii ČR (158).
- Informovat přítomné stručně a citlivě; zajistit prostor pro vyrovnání se s událostí.

- Spolupracovat se složkami záchranného systému podle jejich pokynů.
- Psychologická podpora:
 - Pro pracovníky poradny: zajistit možnost individuální konzultace s psychologem nebo supervizi, poskytnout čas na zpracování emocí a případný dočasný odpočinek od přímého kontaktu s uživateli.
 - Pro osoby přítomné dané události: nabídnout kontakt na krizovou linku nebo poradenské služby, umožnit prostor pro vyjádření emocí a doprovod při odchodu z místa.

Výpadek pracovníků z různých důvodů.

Popis situace:

Dočasné nebo náhlé snížení počtu dostupných pracovníků, kteří poskytují odborné sociální poradenství. Příčinou může být nemoc, ošetřování člena rodiny, mimořádné události (dopravní uzávěrky, živelné pohromy) nebo jiné nepředvídatelné situace. Výpadek může být částečný nebo úplný a ovlivňuje běžný provoz poradny.

Způsob řešení:

- Pokud je to možné, je zajištěn zástup jiným sociálním pracovníkem.
- Není-li zástup možný, pověřený zaměstnanec telefonicky zruší domluvené schůzky s uživateli.
- Zájemci a uživatelé jsou o dočasné změně provozu informováni cedulí na dveřích pracoviště a případně i prostřednictvím webových stránek organizace.
- Všechny nevyřízené úkoly pracovníka se zaznamenají a přerozdělí mezi ostatní pracovníky.

Náhlé zhoršení zdravotního stavu pracovníka.

Popis situace:

Během výkonu práce dojde u pracovníka k náhlému zhoršení zdravotního stavu (např. nevolnost, bolest na hrudi, kolaps apod.).

Způsob řešení:

- Pracovník neprodleně informuje svého přímého nadřízeného případně přítomné kolegy.
- Dle závažnosti je poskytnuta první pomoc nebo ošetření přímo na místě.
- Podle povahy zdravotního stavu:
 - Chvilkové zhoršení – pokud pracovník chce a je schopen pokračovat v práci, pokračuje ve výkonu služby s ohledem na své bezpečí a bezpečí uživatelů.
 - Závažné zhoršení – pokud vlivem náhlého zhoršení zdravotního stavu není pracovník schopen pokračovat ve výkonu práce, postupuje se dle bodu „*Výpadek zaměstnanců z různých důvodů*“, aby byla zachována kontinuita služby a informování uživatelů.

Úraz pracovníka při výkonu služby.

Popis situace:

Pracovník utrpí úraz během výkonu práce (např. v kanceláři, při konzultaci, v terénu apod.).

Způsob řešení:

- Každý úraz pracovník neprodleně hlásí svému přímému nadřízenému.
- Dle závažnosti je poskytnuta první pomoc nebo ošetření přímo na místě.
- V případě vážnějšího poranění (např. zlomenina, silná nevolnost, opaření) je pracovník převezen k lékaři nebo je přivolána rychlá zdravotnická služba (155).

- Pokud vlivem úrazu pracovník není schopen pokračovat ve výkonu práce, postupuje se dle bodu „Výpadek zaměstnanců z různých důvodů“, aby byla zachována kontinuita služby a informování uživatelů.
- Každý úraz je zaznamenán do knihy úrazů a s pracovníkem je sepsán písemný záznam o úrazu.
- Podrobnosti a postupy řešení úrazů jsou blíže upraveny v interních předpisech BOZP organizace.

VIII. Havarijní situace

Výpadek elektrického proudu.

Popis situace:

V prostorách pracoviště dojde k náhlému výpadku dodávky elektrické energie. Tento stav může znemožnit poskytování služby (nefunkční osvětlení, výpočetní technika, internet, topení/chlazení) a ovlivnit bezpečnost a komfort uživatelů i pracovníků.

Způsob řešení:

- Pokud je to možné a bezpečné, pracovník provede kontrolu hlavního jističe. V případě jeho vypadnutí jej může opatrně nahodit.
- Pokud se nepodaří obnovit dodávku elektřiny, kontaktuje pracovník bezplatnou poruchovou linku ČEZ Distribuce – telefon: 800 850 860.
- Pokud výpadek není zásadní (např. přes den, při dostatečném osvětlení a bez závislosti na technice), může konzultace pokračovat – a to za souhlasu uživatele. Pokud však výpadek významně ovlivňuje bezpečnost nebo provoz poradny, služba je dočasně přerušena.

Porucha elektrického spotřebiče.

Popis situace:

V průběhu pracovní činnosti dojde k poruše elektrického spotřebiče (např. počítač, tiskárna, rychlovarná konvice apod.). Může se jednat o kouř, zápach spáleniny, jiskření, nefunkčnost nebo viditelné poškození přírodního kabelu.

Způsob řešení:

- Pracovník spotřebič ihned vypne (vypínačem nebo odpojením ze sítě) a dále jej nepoužívá. Nemanipuluje se spotřebičem, pokud hrozí úraz elektrickým proudem (např. poškozený kabel, jiskření, kouř).
- Pokud došlo k závažné poruše (kouř, přehřátí, zkrat), je nutné odpojit celý okruh přes jistič a v případě potřeby kontaktovat hasiče (tel. 150).

Prasklé vodovodní potrubí nebo topení.

Popis situace:

Dojde k prasknutí vodovodního potrubí nebo topení a úniku vody.

Způsob řešení:

- Pracovník uzavře hlavní přívod vody, pokud je to možné.
- Zajištění bezpečnosti – upozornění na mokrou a kluzkou podlahu.
- V případě rizika úrazu elektřinou pracovník vypne elektrický proud v postižené oblasti.
- Pracovník kontaktuje správu budovy nebo servis.

Požár.

Popis situace:

Dojde k požáru v prostorách organizace, například hoří nábytek nebo jiné vybavení. Nebo může hořet celá budova, ve které se organizace nachází.

Způsob řešení:

- Pracovník postupujte podle platné požární poplachové směrnice.
- Na pracovišti je k dispozici práškový hasicí přístroj, určený k hašení malých požárů, včetně požárů elektroinstalace.
- Při požáru elektroinstalace je vždy nutné nejprve vypnout celou elektrickou síť.
- V případě požáru budovy neprodleně zavolat hasiče (tel. 150).

Schválil: Ing. Marie Karasová, ředitelka

Zpracoval: Mgr. Eva Kaštovská a tým zaměstnanců organizace

Směrnice je platná od 1. 1. 2026

Přílohy:

1. Záznamový formulář pro nouzové a havarijní situace