



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

## 14a: NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

CNN kraje Vysočina, o.p.s. poskytuje své služby tak, aby byly bezpečné. Tato bezpečnost může být ohrožena vznikem mimořádných, předem neočekávaných a nebezpečných situací, jejichž vzniku se nedá zabránit. Pracovníci těmto mimořádným situacím zodpovědně předcházejí, a pokud již k nim dojde, jsou připraveni je správně a co nejrychleji řešit.

CNN kraje Vysočina, o.p.s. má definované mimořádné, havarijní a nouzové situace, ke kterým by mohlo dojít, včetně postupů pro jejich řešení.

**Pracovníci se vždy řídí zásadou:**

**„Nejprve zachraňujeme životy a zdraví, teprve potom majetek.“**

### Definice nouzových, havarijních a mimořádných situací:

**Nouzová situace** = situace nebezpečná a zpravidla nepředvídaná, vyžadující co nejrychlejší ukončení.

**Havarijní situace** = náhlá událost, která vznikla v souvislosti s technickým provozem (tzv. provozní poruchy) a která hrozí způsobit škody na lidském zdraví, životě, majetku nebo na životním prostředí.

### KONTAKTY v případně havarijních situacích:

- Poradna Jihlava:** Engl (správce budovy) – tel. č. 775 714 114  
**Poradna Havlíčkův Brod:** Pelikán (správce budovy) – tel. č. 724 281 660  
**Poradna Pelhřimov:** Starý (správce budovy) – tel. č. 565 350 619, 602 116 508  
**Poradna Třebíč:** Bártová (správce budovy) – tel. č. 568 896 143  
**Poradna Žďár nad Sázavou:** Procházková (správce budovy) – tel. č. 736 267 268

**Mimořádná situace** = situace taková, která může nastat v souvislosti s poskytovanou sociální službou.

Výše uvedené situace nejsou spojeny pouze s provozem poraden, ve kterých jsou služby v ambulantní formě poskytovány, ale mohou nastat i v jiných situacích při poskytování sociálních služeb, a to např. na ulici, v obydlí uživatelů, na veřejných akcích apod.



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

### **Příčiny vzniku těchto situací:**

**Příčina na straně uživatele** – pád uživatele, úraz, ztráta osobních věcí, agrese, uživatel hrozí sebevraždou apod.

**Příčina na straně pracovníků** – pochybení pracovníka při poskytování služby, onemocnění pracovníků, alkohol či požití jiné návykové látky, havárie služebního vozidla a další.

**Příčina na straně technických zařízení či přírodních živlů** – výpadek elektrického proudu nebo topení, prasklé vodovodní potrubí a únik vody apod.

### **Možné nouzové, havarijní a mimořádné situace – pravidla řešení:**

#### **ZDRAVÍ A ŽIVOT OHROŽUJÍCÍ SITUACE**

##### **1. Úraz uživatele**

Jedná-li se o menší poranění, pracovník poskytne základní ošetření (dezinfekce, obvázání aj.). Jde-li o vážné zranění, pracovník volá Zdravotnickou záchrannou službu (155) a poskytne první pomoc.

Za stav a doplňování lékárníčky umístěné v poradně na viditelném místě zodpovídá ředitelka CNN kraje Vysočina, o.p.s., eventuálně další pověřený pracovník, na kterého byla zodpovědnost přenesena. Výbava a použitelnost léků je prováděna nejméně 1× za rok. O provedené kontrole je proveden zápis do záznamového archu určeného k evidenci kontroly lékárníčky. Zjištěné závady jsou neprodleně odstraněny.

##### **2. Ohrožení domácím zvířetem uživatele**

Pokud pracovníka ohrožuje domácí zvíře uživatele, pokusí se s uživatelem dohodnout nápravu (např., že během návštěvy zvíře umístí do jiné místnosti apod.).

Dojde-li k poranění domácím zvířetem, jedná se o pracovní úraz, který podléhá evidenci a pracovník se podrobí lékařskému ošetření u odpovídajícího odborného lékaře / svého praktického lékaře.

##### **3. Agresivní uživatel**

Pracovník se snaží uživatele uklidnit, posadit jej. Pro zvýšení bezpečnosti může pracovník přivolat pomoc z nejbližšího okolí – spolupracovníky, sousedy apod.

Pracovník se vždy snaží nechat si volnou únikovou cestu.

V případě vážné situace pracovník telefonicky přivolá Policii ČR (158), případně může použít přiměřené obrany.



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

V případě napadení pracovníka uživatelem platí, že pracovník má právo a povinnost chránit v první řadě sebe, pak teprve majetek zaměstnavatele.

#### **4. Uživatel pod vlivem návykových látek**

Pokud si je pracovník jist, že je uživatel pod vlivem návykových látek, má právo odmítnout poskytnutí služby s tím, že odkáže nebo sám přímo uskuteční kontakt na poskytovatelskou organizaci, která je zaměřena na tuto cílovou skupinu v regionu a požádá o součinnost a spolupráci.

#### **5. Pokus o sebevraždu uživatele**

V případě, že pracovník přistihne uživatele při pokusu o sebevraždu, okamžitě bez prodlení mu jakýmkoli možným způsobem znemožní v pokračování a následně zavolá Policii ČR (158) a Zdravotnickou záchrannou službu (155). Do příjezdu pracovník zajišťuje nad uživatelem dohled, a pokud je uživatel při vědomí, udržuje s ním slovní kontakt, popřípadě zahájí první pomoc.

Výše uvedené neplatí, jedná-li se o vyhrocenou, extrémní situaci, kdy uživatel svým jednáním může přímo ohrozit zdraví, popř. život pracovníka (střelná zbraň) v tomto případě pracovník volá ihned Policii ČR (158) a řídí se pokyny dispečinku.

V případě, že se uživatel pracovníkovi svěří s úmyslem sebevraždy, je zapotřebí, aby byla zahájena krizová intervence za účelem dosažení psychosociální rovnováhy. Pracovník se může zkontaktovat se specializovaným intervenčním centrem (Psychocentrum – manželská a rodinná poradna Kraje Vysočina, p.o. – tel. č. 567 215 532) nebo sociální službou krizové pomoci (Centrum J. J. Pestalozziho, o.p.s. – tel. č. 567 155 028). Dále se pracovník zaměřuje na posílení sociálních vazeb, rozvíjí v jedinci sociální dovednosti, copingové strategie (tj. strategie zvládnání zátěže) a zvědomění vlastních zdrojů či předchozích úspěchů. Tento přístup je založen na přesunu pozornosti od problému k možným a reálně dostupným řešením.

#### **6. Poranění zaměstnance**

Při vzniku pracovního úrazu, je pracovník na místě ošetřen, případně je za souhlasu ředitelky organizace převezen k lékaři. V případě, že na základě úrazu vznikne pracovní neschopnost, řeší se vzniklá situace zástupem jiného pracovníka (na základě rozhodnutí ředitelky). Jakýkoli pracovní úraz podléhá evidenci.



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

## **7. Ohrožení zdraví v souvislosti s propuknutím epidemie**

V případě vypuknutí epidemie (pandemie) na území ČR, jehož výskyt přímo ohrožuje zdraví obyvatel v Kraji Vysočina, je nutné, aby se zaměstnanci CNN kraje Vysočina, o.p.s. řídili následující pokyny:

- sociální služba je i po dobu vypuknutí epidemie poskytována v rozsahu své registrace, není-li poskytovateli doporučeno nebo nařízeno poskytování služeb jinak,
- pouze v daném období (lhůta je určena ředitelkou organizace) se její poskytování zužuje jen na nejn nutnější případy,
- případné svévolné uzavření sociální služby by bylo vnímáno jako porušení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů,
- ze strany poskytovatele je přednost dávana především telefonické a online komunikaci, dále pak v nejakutnějších případech terénní službě a případně je sociální služba poskytována prostřednictvím ambulantní formy (ambulantní forma je omezena zejména z důvodu snahy o zamezení zvýšené koncentrace lidí na jednom místě),
- u terénní i ambulantní formy poskytování sociální služby je apelováno na dodržování zvýšených hygienických opatření – jedná se zejména o dodržování postupu správného mytí (po dobu alespoň 20 s) a dezinfikování rukou, dodržování odstupu od okolních lidí (alespoň 2 m), používání ochranné roušky či respirátoru jak u své osoby, tak u uživatele a dalších jednajících osob (v případě nedostatku postačí použití šátku, šály či jiné látkové roušky), minimalizace počtu jednajících osob, zakrývání si úst a nosu při kašli a kýčání (ideálně kapesníkem na jedno použití, který je vložen do igelitového sáčku, uzavřen a okamžitě zlikvidován),
  - nákup ochranných pomůcek (roušek, respirátorů, dezinfekce, štítů apod.) je primárně zajišťován ze strany poskytovatele sociální služby, který se řídí pokyny nadřízených orgánů,
  - v případě nedostatku ochranných pomůcek v ČR se poskytovatel obrací na zřizovatele organizace, Magistrát města Jihlavy, Krajský úřad Kraje Vysočina, obecní úřady a případně na další organizace a instituce,
  - zajištění ochranných pomůcek může být na základě ústní dohody s ředitelkou organizace realizováno i ze strany zaměstnanců, pokud mají k daným pomůckám přístup,



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

- pro návštěvy pečovatelských domů, domovů pro seniory a jiných obdobných zařízení, platí přísný zákaz (pokud ředitelka organizace po dohodě s poskytovatelem daného zařízení neudělí výjimku),
- nezbytné poskytnutí sociální služby v jiných organizacích či institucích, je nutné se předem telefonicky spojit s danou organizací/institucí a v ideálním případě se dohodnout tak, aby se předešlo kontaktu v prostoru s vyšší koncentrací lidí,
- pokud se některý ze zaměstnanců vrátí z rizikových míst zasažených epidemií nebo se daná osoba setká s někým, kdo je v karanténě apod., je nutné danou situaci ohlásit ředitelce organizace a stanovit další postup,
- v případě pozorování zhoršení vlastního zdravotního stavu, zaměstnanec neprodleně telefonicky kontaktuje vlastního ošetřujícího lékaře, který bude dále organizovat poskytování zdravotní péče ve spolupráci s krajskou hygienickou stanicí (Krajská hygienická stanice kraje Vysočina se sídlem v Jihlavě, Tolstého 1914/15, 586 01 Jihlava, tel. 567 564 551, e-mail podatelna@khsjih.cz), případně volá linku 112,
- všichni zaměstnanci se řídí pokyny vydanými vládou ČR (zaměstnanci jsou s aktuálními informacemi seznamováni ze strany ředitelky) a zároveň se všemi pokyny stanovenými ředitelkou organizace (ta jedná na základě legislativních norem, předpisů organizačních složek státu, pokynů ze strany zřizovatele), která je povinna své zaměstnance prokazatelně seznámit s riziky přenosu a proškolit je ve způsobu péče.

### **8. Výkon terénní služby v rizikovém prostředí**

V případě, že je nutné terénní formou poskytnout sociální služby v rizikovém prostředí (např. u osob bydlících na ubytovnách, v sociálně vyloučených lokalitách, u osob užívajících návykové látky apod.), všichni pracovníci mají povinnost o této skutečnosti informovat ředitelku organizace. Před výkonem terénní sociální služby je vždy doporučeno zajistit přítomnost příslušníka Policie ČR – ze strany ředitelky je poskytnuta součinnost. V opačném případě může ředitelka rozhodnout o neposkytnutí terénní sociální služby pracovníkem a dohodnutí spolupráce online formou či ve spolupráci s jinou organizací nebo příslušným úřadem či institucí. Situace je vždy ředitelkou posuzována individuálně dle dostupných informací.

V průběhu poskytování sociální služby terénní formou, je pracovník domluven s příslušníkem Policie ČR na jednotlivých krocích pro případ napadnutí a/nebo potřeby rychlého úniku. Pracovník se v takovýchto situacích vždy řídí pokyny příslušníka Policie ČR a neprodleně



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

po poskytnutí sociální služby informuje o jejím průběhu ředitelku. Mobilní telefon pracovníka je po celou dobu poskytování sociální služby v pohotovosti.

### **9. Přítomnost pracovníka při zásahu Policie ČR – v případě uživatele služeb**

Pokud je pracovník osloven ze strany Policie ČR o zajištění sociální služby při zásahu, vždy o této skutečnosti musí informovat ředitelku organizace, která jeho přítomnost v průběhu policejního zásahu schvaluje. Ze strany ředitelky a pracovníka jsou s Policií ČR projednány podmínky a možná rizika.

V průběhu zásahu se pracovník vždy drží za příslušníky Policie ČR a jedná až na vyzvání, bezvýhradně se řídí jejich pokyny a je s nimi domluven na jednotlivých krocích pro případ napadnutí a/nebo potřeby rychlého úniku. Po poskytnutí sociální služby neprodleně informuje o jejím průběhu ředitelku, přičemž mobilní telefon pracovníka je po celou dobu poskytování sociální služby v pohotovosti (pokud to není překážkou pro průběh zásahu ze strany Policie ČR).

## **PRACOVNÍ NOUZOVÉ SITUACE**

### **1. Uvznutí ve výtahu – týká se poraden Havlíčkův Brod a Žďár nad Sázavou**

Pokud nastane situace, kdy pracovník uvízne ve výtahu poradny, pokusí se zmáčknout tlačítko suterénu, případně zvoní na zvonek / bouchá na stěny výtahu a hlasitým voláním se snaží o přivolání pomoci. Pokud je ve výtahu kontakt na servisní službu, zavolá na dané číslo a zároveň o situaci informuje ředitelku organizace, s níž se dohodne na dalším postupu.

V případě, že je s pracovníkem přítomen i uživatel, pracovník jej uklidňuje a vysvětlí mu všechny kroky, které budou učiněny ze strany přivolané pomoci.

Pokud pracovník dostane od uživatele zprávu, že uživatel uvízl ve výtahu poradny, neprodleně zavolá servisní službu. Zároveň situaci oznámí ředitelce organizace a s uživatelem je v neustálém kontaktu, kdy se jej snaží uklidnit.

### **2. Škoda na služebním vozidle, nepojízdné vozidlo**

V případě, že na služebním vozidle (Škoda auto nebo Hyundai) byla zjištěna technická porucha, kvůli které je nepojízdné, pracovník danou situaci oznámí ředitelce organizace, se kterou se domluví ohledně dalšího postupu – zajištění opravy v místním servisu, dopravení pracovníka zpět na poradnu, zajištění služby v terénu jiným kompetentním pracovníkem. Dále v případě služebního vozu Hyundai pracovník kontaktuje vždy asistenční službu (+ 420 261 000 261 – ČR a zahraničí), případně informační centrálu (1230), a nahlásí





**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

identifikační číslo CCS karty (9231274680; HH386746) – tyto informace pracovník nalezne v přihrádce vozidla.

Pokud je zřejmé, že škoda na vozidle byla způsobena jinou osobou, je škoda nahlášena Policii ČR (158) a následně je informace předána ředitelce organizace, která se s pracovníkem domluví na dalším postupu – nahlášení vzniklé škody na pojišťovnu, dopravení pracovníka zpět na poradnu (pokud se vůz stal nepojízdným), zajištění služby v terénu jiným kompetentním pracovníkem.

### **3. Dopravní nehoda**

V případě, že se pracovník nachází v automobilu, které havarovalo, a navíc jsou zde přítomni další spolucestující, ihned zjistí, zda nedošlo k vážnému zranění. Pokud ano, pracovník ihned přivolá Zdravotnickou záchrannou službu (155) a Policii ČR (158).

Pokud je spolujezdec zraněný, pracovník ošetří rány a společně vyčkávají do příjezdu lékaře. V případě, že je spolujezdec ve vážném zdravotním stavu a nejeví známky života, pracovník do příjezdu lékaře poskytuje první pomoc.

Při dopravní nehodě musí být vždy sepsán Záznam o dopravní nehodě a vždy je přivolána Policie ČR (158), zejména jedná-li se o služební vůz. Policii ČR není nutné volat pouze v případě, že se jedná o soukromí vůz pracovníka (záleží na uvážení pracovníka), který se v Záznamu o dopravní nehodě s druhým účastníkem nehody domluví na zavinění.

Jakákoli dopravní nehoda je bez prodlení nahlášena ředitelce organizace.

Stane-li se, že nehodu zavinil přímo pracovník CNN kraje Vysočina, o.p.s., náhrada škody u služebního vozu je řešena v rámci havarijního pojištění. V případě soukromého vozu pracovníka je náhrada škody spojena s jeho vlastním případným pojištěním.

Škoda na služebním voze je nahlášena na příslušné pojišťovně (v rámci povinného ručení, havarijního pojištění) a je sjednána oprava vozu ve smluvním servisu dané pojišťovny.

### **4. Pracovník se nedostaví do zaměstnání**

V případě, že se pracovník nedostaví do zaměstnání (bez řádné omluvy – nutná návštěva lékaře, pracovní neschopnost apod.), je daná situace vyhodnocena jako porušení pracovní kázně. Pokud je na poradně přítomen další pracovník, neprodleně absenci kolegy oznámí ředitelce organizace, která vždy rozhodne o zástupu.

### **5. Zastupování pracovníků**

V případě, že je některý z pracovníků uznán lékařem pracovně neschopným, čerpá dovolenou apod., je možné jej zastoupit dalším pracovníkem dle registrace poskytovatele. Případně



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

je možné využít možnosti zástupu mezi pracovníky ze sociálního úseku 1 a 2, kteří mají kompetence k poskytování potřebných úkonů (z důvodu delších vzdáleností mezi poradnami je zapotřebí s uživatelem vždy stanovit přesný termín). V situaci, kdy by z důvodu nedostatku pracovníků (např. pro nemoc, pracovní neschopnost apod.) by mělo dojít k uzavření poradny, je třeba, aby o dané situaci byli uživatelé informováni – prostřednictvím e-mailu, SMS a vývěsky na vstupních dveřích poradny.

### **6. Vybitý mobilní telefon**

Všichni pracovníci si kontrolují stav baterie svých pracovních mobilních telefonů (především pokud mají naplánovanou schůzku s uživatelem služeb v terénu). V ambulanci formě jsou k dispozici nabíjecí adaptéry, které pracovníci dostali společně s mobilním telefonem. V případě, že se pracovníkovi v terénu vybit mobilní telefon a nemůže jej bezprostředně nabít:

- pokud se vyskytuje poblíž poradny CNN kraje Vysočina, o.p.s., tak se urychleně dostaví a informuje o dané situaci přítomné pracovníky / ředitelku organizace a kontaktuje uživatele služby – mobilní telefon podle nutnosti jeho aktuální potřeby a časových možností buď na poradně nechá pro jeho úplné nabití, nebo jej nabije jen částečně a uvede do nouzového režimu (aby vydržel alespoň po dobu schůzky s uživatelem), nebo si zapůjčí powerbanku, případně jiný mobilní telefon a vloží do něj svou sim kartu;
- pokud pracovník nemá možnost (například z časových důvodů) se do poradny navrátit, snaží se co nejrychleji setkat na sjednaném místě s uživatelem služby a po skončení poskytování služby se bezodkladně navrátí na poradnu.

### **7. Zapomenutý mobilní telefon**

Pokud pracovník zapomene mobilní telefon doma a nemůže se pro něj navrátit, informuje o dané situaci ostatní pracovníky a ředitelku organizace, s níž se dohodne na dalším postupu – ten se odvíjí od množství a formě sjednaných schůzek s uživateli služeb.

### **8. Pracovník v terénu zabloudí**

V případě, že pracovník při poskytování terénní služby zabloudí (a nemůže se zeptat na cestu kolemjdoucího), může využít navigace prostřednictvím mobilního telefonu (je možné využít online, případně offline map), který má k dispozici. Pracovníci mohou kontaktovat jiného pracovníka / ředitelku organizace, nebo se s uživatelem služby dohodnout na jiném místě, které by bylo pro obě strany dostupnější.





**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

### **9. Uživatel se nedostaví na smlouvanou schůzku**

V případě, že se uživatel v dohodnutý čas nedostaví a žádným způsobem o tom neinformuje pracovníka, pracovník se jej pokusí kontaktovat (v případě, že na uživatele má kontakt). Pro případ, že se uživatel nedostaví na první termín objednané služby, je s ním domluven náhradní termín. V případě terénní služby pracovník na uživatele čeká na sjednaném místě po dobu max. 15 minut od doby sjednaného času, případně čeká po dobu, po kterou se dodatečně domluvil s uživatelem. V případě, že pracovník má smlouvanou další schůzku s jiným uživatelem, je třeba, aby se s uživatelem, který přišel pozdě, domluvil na časové dotaci jejich schůzky. Pracovník o dané skutečnosti učiní zápis do chráněného elektronického systému vykazování služeb.

### **10. Pracovník se nedostaví na smlouvanou schůzku**

Nedostaví-li se pracovník na sjednanou službu, nebo cestuje-li spojem, který měl zpoždění, je pracovník povinen o této situaci neprodleně informovat uživatele a dohodnout se s ním na dalším postupu. V případě ambulantní či terénní formy poskytované služby je možné, aby pracovníka, který se nedostavil, zastoupil jiný kompetentní pracovník (za souhlasu uživatele služby). Dále je pracovník vždy povinen o vzniklé situaci informovat ředitelku organizace. Pokud se však pracovník na sjednanou schůzku nedostaví (bez řádné omluvy), vztahují se na něj sankce dle Standardu č. 9.

### **11. Zapomenutí, ztráta či zalomení klíčů**

V případě, že pracovník zapomene klíče od kanceláře a není zde jiný pracovník, který by jej pustil dovnitř, informuje o dané situaci ředitelku organizace, s níž se domluví na dalším postupu:

- pro klíče se navrátí,
- vyčká na jiného pracovníka, který by jej vpustil dovnitř.

V každém případě, pokud má pracovník smlouvanou schůzku, je třeba, aby uživatele informoval o situaci a dohodl se s ním na dalším postupu.

Pokud pracovník klíče ztratí, je třeba, aby se s ředitelkou organizace domluvil na výrobě klíčů nových (pro nouzové situace má náhradní klíče ředitelka organizace).

V případě, že pracovník zalomí klíč v zámku poradny, je třeba, aby kontaktoval správce/majitele budovy (viz kontakt na první straně tohoto Standardu), s nímž se domluví na dalším postupu a bude nápomocen při zprostředkování zámečnické služby. O situaci taktéž



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

informuje ředitelku organizace, kolegy na dané poradně a případné uživatele, s nimiž měl domluvenou schůzku.

## **ÚJMY NA MAJETKU**

### **1. Vloupaní do prostor poradny**

V případě, že pracovník zjistí, že došlo k vloupání do prostor poradny, okamžitě volá Policii ČR (158) a zároveň danou situaci oznámí ředitelce organizace.

Pracovník vždy dbá na to, aby se vyhnul střetu a ohrožení vlastního života. V případě, že je v daný okamžik přítomen některý z uživatelů služeb, pracovník jej uklidní, vyvede z prostor poradny ven a dohodne se s ním na dalším postupu ohledně zajištění poskytnutí služby.

Pracovník se ničeho nedotýká a snaží se minimalizovat porušení případných důkazů zanechaných po pachateli.

### **2. Ztráta cenností, krádež – v době poskytované služby**

V případě, že uživatel zjistí, že mu v době poskytování služby byly zcizeny některé cennosti (např. mobilní telefon, peněženka apod.), pracovník se snaží uživatele uklidnit a zjišťuje, kdy cennosti uživatel naposledy viděl, používal nebo kde je má obvyčejně uložené. Pracovník může uživatele vyzvat, aby se podíval u sebe doma, zda tam konkrétní předmět nezůstal. V případě, že hledání skončí neúspěchem, pracovník nabídne uživateli pomoc při kontaktování Policie ČR (158). Jedná-li se o situaci, kdy uživatel obviňuje pracovníka z krádeže, je Policie ČR zkontakována neprodleně, přičemž je o dané situaci informována i ředitelka organizace.

Týká-li se věc osobních dokladů, pracovník nabídne pomoc při ohlášení ztráty na úřadě a při zajišťování dokladů nových.

V případě, že pracovníkovi byly zcizeny některé cennosti během poskytování sociální služby, zkontaktuje ředitelku organizace a uvědomí ji o situaci (případně, pokud aktuálně poskytuje terénní službu, zkontaktuje jiného pracovníka z poradny, zda dané cennosti nezapomněl tam). Následně je dle závažnosti zavolána Policie ČR.

Totožně se postupuje i v případě, že má pracovník podezření, že mu byly cennosti odcizeny ze strany uživatele. V žádném případě osobní věci uživatele neprohliží či jej neobviňuje z krádeže.



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

## **PROVOZNÍ PORUCHY**

### **1. Výpadek elektrického proudu**

V případě výpadku elektrického proudu, pracovník zkontroluje hlavní jistič. Pokud se pracovníkovi nepodaří jistič nahodit zpět, kontaktuje správce/majitele budovy a zároveň o vzniklé situaci informuje ředitelku organizace.

Při poruše elektrického spotřebiče jej pracovník neprodleně odpojí od přívodu elektrického proudu.

### **2. Výpadek topení, dodávky vody, prasknutí vody**

V případě výpadku topení nebo dodávky vody, pracovník kontaktuje správce/majitele budovy a zároveň o vzniklé situaci informuje ředitelku organizace. Pokud má pracovník k dispozici elektrický teplomet, použije jej. Pokud je výpadek dodávky vody dopředu nahlášen, je možné zajistit vodu balenou. V případě prasknutí vody a jejího úniku do prostor (kanceláře/í) organizace, pracovník zavře hlavní uzávěr vody, kontaktuje správce/majitele budovy a dále se snaží o vysušení postižených míst.

### **3. Únik plynu**

Zjistí-li pracovník, že došlo k úniku plynu, okamžitě (společně s ostatními pracovníky) evakuuje všechny přítomné uživatele služeb mimo budovu a kontaktuje správce/majitele budovy o vzniklé situaci. Následně pracovník informuje ředitelku organizace.

V případě úniku plynu v obydlí uživatele služeb se pracovník informuje, kde je hlavní uzávěr plynu a uzavře jej.

### **4. Požár**

Při vzniku požáru je nutno postupovat dle požární a poplachové směrnice, která je umístěna ve všech poradnách.

V případě požáru pracovník vyhodnotí situaci:

- při malém rozsahu použije hasicího přístroje,
- není-li možno požár takto uhasit, volá Hasičský záchranný sbor ČR (150) a do jejich příjezdu organizuje evakuaci přítomných uživatelů.

Po situaci učiní ředitelka organizace, nebo jí ústně pověřený pracovník záznam o požáru.

Ředitelka organizace provede vyšetřování a vyhodnotí nápravná opatření.

Pokud dojde k vypuknutí požáru malého rozsahu u uživatele služeb, pracovník se jej snaží dostupnými prostředky uhasit. V případě požárů velkých okamžitě volá Hasičský záchranný sbor ČR (150) a uživatele odvede do bezpečí.



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

## **SITUACE OHROŽUJÍCÍ ZDRAVÍ PŘÍRODNÍMI ŽIVLY**

### **1. Přívalový déšť, povodeň, sněhová kalamita, vichřice**

Ve výše uvedených případech se pracovník vždy řídí pokyny integrovaného záchranného systému (112). Z tohoto důvodu mohou být služby dočasně omezeny, popřípadě poskytnuty s časovou prodlevou.

### **Informování uživatelů služeb o stanovených pravidlech pro mimořádné, nouzové a havarijní situace:**

V době uzavírání ústní či písemné smlouvy s uživatelem služeb jej pracovník ústně informuje o řešení mimořádných, nouzových a havarijních situacích.

Pravidla pro mimořádné, nouzové a havarijní situace jsou vyvěšeny v prostorách všech poraden.

### **Všeobecná pravidla pro zaměstnance:**

Zaměstnanci jsou s pravidly seznámeni již při zahájení pracovního poměru v rámci zaškolení. Zaměstnanci jsou zároveň průběžně proškolení v rámci BOZP, PO apod. V případě situací spadajících do oblasti BOZP a PO je třeba se řídit pokyny vyvěšenými v prostorách poraden (evakuačními plány, poplachovým a požárními směrnicemi apod.).

V průběhu pracovního poměru se podílejí na dotváření těchto pravidel i dle svých vlastních zkušeností z provozu služby.

V případě jiných mimořádných, havarijních a nouzových situací je postupováno tak, aby závady byly neprodleně odstraněny. Umožňuje-li to situace, je postup konzultován s ředitelkou organizace. Současně jsou provedena příslušná opatření na ochranu přítomných uživatelů CNN kraje Vysočina, o.p.s.

V případě, že nastane nová situace, která není v pravidlech ještě popsána, definuje se ihned po jejím vyřešení.

Ředitelka organizace může též doporučit zhodnocení situace a postupu řešení na týmové supervizi.



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

### **Dokumentace o průběhu a řešení mimořádných, nouzových a havarijních situací:**

Každou mimořádnou, nouzovou a havarijní situaci, která vznikne a vyžaduje okamžité řešení (neboť ohrožuje zdraví, život, omezuje uživatele, omezuje provoz organizace apod.) **je nutno v co nejkratším termínu písemně zaznamenat.** Všechny vzniklé situace a realizované řešení se evidují – důležité pro prevenci je následné srovnání, zda byl postup dle stanovených pravidel, zda byl dostačující, nebo je nutné pravidla doplnit či přepracovat. Na poradně v Jihlavě je vedena kniha úrazů a požární kniha pro evidenci celé organizace.

V případě, že se vyskytne nová, prozatím nepopsaná, mimořádná, nouzová nebo havarijní situace, je ředitelkou organizace nebo jí ústně pověřeným pracovníkem v co nejkratším termínu vypracován a ve Standardu č. 14 zaevidován postup, jak vzniklou situaci řešit, přičemž jsou s daným postupem ze strany ředitelky seznámeni všichni zaměstnanci CNN kraje Vysočina, o.p.s.