

**Domov se zvláštním režimem „MATYÁŠ“ v Nejdku,  
příspěvková organizace  
Mládežnická 1123  
362 21 Nejdek**

**Standard kvality č. 14  
Nouzové a havarijní situace**

**OBSAH :**

<b>Vymezení pojmů, obecné zásady, telefonní čísla</b>
---

- I. Technické závady na zařízení**
  - 1. Příklady
  - 2. Postup
  - 3. Odpovědnost zaměstnanců
- II. Živelné pohromy**
  - 1. Příklady
  - 2. Postup
  - 3. Odpovědnost zaměstnanců
- III. Anonymní výhrůžka o uložení výbušniny**
  - 1. Postup
  - 2. Odpovědnost zaměstnanců
- IV. Vloupání do objektu Domova**
  - 1. Postup
  - 2. Odpovědnost zaměstnanců
- V. Agresivita obyvatele Domova**
  - 1. Postup
  - 2. Odpovědnost zaměstnanců
- VI. Agresivita návštěvníka Domova**
  - 1. Postup
  - 2. Odpovědnost zaměstnanců
  - 3. Pády, úrazy návštěvníka Domova
- VII. Výskyt epidemiologicky významné nákazy**
  - 1. Příklady
  - 2. Postup
  - 3. Odpovědnost zaměstnanců
- VIII. Pohřešování obyvatele Domova**
- IX. Krizové situace – noční směna**
- X. Krizové situace – pobyt obyvatele mimo DZR**
- XI. Krizové situace jiné, odkazy**

## Mimořádná událost a krizová situace

### Mimořádná událost

Mimořádná událost je nenadálý částečně nebo zcela neovládaný, časově a prostorově ohraničený děj, který vznikl např. v souvislosti s provozem technických zařízení (**havarijní situace**), působením živelních pohrom, neopatrným zacházením s nebezpečnými látkami, v souvislosti s epidemiemi atd.

Mimořádná situace může být vyvolána i chováním a konáním (nekonáním) jednotlivce či skupinou osob.

### Krizová situace

Krizová situace je stav, kdy jsou bezprostředně ve velkém rozsahu ohroženy životy a zdraví občanů, životní prostředí, majetkové hodnoty, veřejný pořádek nebo hospodářství, případně stav vnějšího ohrožení státu jako důsledek ozbrojeného konfliktu, teroristické akce nebo jiné akce ohrožující stabilitu státu.

### Varianty mimořádných událostí

- záplavy a povodně, záplavy vzniklé rozrušením vodních děl (hráze rybníků, přehrad apod.),
- požáry, rozsáhlé lesní požáry a velké plošné požáry
- vichřice, sněhové a námrazové kalamity
- sesuvy půdy a svahové pohyby
- rozsáhlé dopravní havárie - hromadné autohavárie, velké železniční nehody, letecké katastrofy
- výbuchy plynovzdušných směsí
- výrony nebo úniky nebezpečných škodlivin (např. únik čpavku z chladícího zařízení apod.)
- nebezpečí radioaktivního zamoření po havárii jaderných zařízení, nehody při přepravě radioaktivního materiálu, nesprávné uložení radioaktivního materiálu apod.
- smogové situace a podstatné zhoršení kvality ovzduší
- epidemie nakažlivých onemocnění lidí a zvířat (např. salmonelóza, mor prasat atd.).
- nedostatek vody a důležitých potravin
- velké teroristické akce, ozbrojené konflikty, rozsáhlé ohrožení životů, hospodářství a veřejného pořádku

### Obecné zásady chování při krizové situaci

**Při mimořádné události předejte informaci co nejdříve na tato telefonní čísla: 150, 155, 158, 156, 112**

- ▶ snažte se vždy jednat v klidu, s rozvahou a bez paniky
- ▶ nejdříve chraňte život a zdraví, teprve potom majetek

- ▶ pomáhejte starým a nemocným lidem, invalidům, dětem, sousedům, svému nejbližšímu okolí, blízkým
- ▶ nepodceňujte riziko vzniklé situace, dodržujte doporučené pokyny
- ▶ zbytečně netelefonujte, telefonní síť v krizových situacích potřebují záchranáři
- ▶ pokud uslyšíte sirénu, vyhledejte ihned úkryt v nejbližší budově a věnujte pozornost hromadným sdělovacím prostředkům
- ▶ pokud zaslechnete sirénu při jízdě autem, zastavte a vyhledejte úkryt
- ▶ pokud si někdo druhý nevšiml signálu sirény, upozorněte jej na nebezpečí poskytněte úkryt potřebným ve vašem domě, bytě apod.
- ▶ vytvořte prostor pro záchranné síly (např. přeparkováním automobilu)
- ▶ omezte cestování v místě vzniku mimořádné události
- ▶ řiďte se pokyny záchranných sil, státních organizací nebo samosprávy
- ▶ dodržujte pokyny a získávejte informace z oficiálních zdrojů (rozhlas, televize, vyhlášky, rozhlasové vozy atd.)
- ▶ nešířte poplašné nebo neověřené zprávy
- ▶ hrozí-li nebezpečí mimořádné události, nepožívejte alkohol a některé léky snižující způsobilost k řízení motorového vozidla
- ▶ jestliže máte ve vozidle volné místo, nabídněte odvoz svým sousedům, kteří vozidlo nemají.

Budete-li potřebovat z jakýchkoliv důvodů pomoc, upozorněte na sebe tím, že na kliku bytu (domu) nebo z okna pověsíte bílý ručník nebo prostěradlo jako znamení pro záchranné složky

**Nouzovou nebo havarijní situací v Domově se zvláštním režimem „MATYÁŠ“ v Nejdku, příspěvkové organizaci (dále jen Domov) se rozumí mimořádné situace vyžadující rychlá a účinná řešení v součinnosti všech pracovních úseků Domova.**

## Telefonní čísla

V případě běžného provozu lze z Domova volat

- ▶ přes **PIN celá telefonní čísla**
- ▶ z č. **113** – kancelář vedoucí zdravotního úseku a úseku přímé péče **celá telefonní čísla přes „9“**
- ▶ z **automatu** celá telefonní čísla
- ▶ z každé sesterny s předvolbou „9“ čísla

**150**.....požár  
**155**..... záchranná lékařská služba  
**156**.....MP KV  
**158**.....PČR

- ▶ z každé sesterny **zkrácená telefonní čísla** ( např. telefon na vedoucí zdravotního úseku **8087** )

V případě výpadku dodávky elektrické energie přechází Domov na nouzový náhradní zdroj, v době jejich nepřítomnosti v Domově do 15 min od přechodu



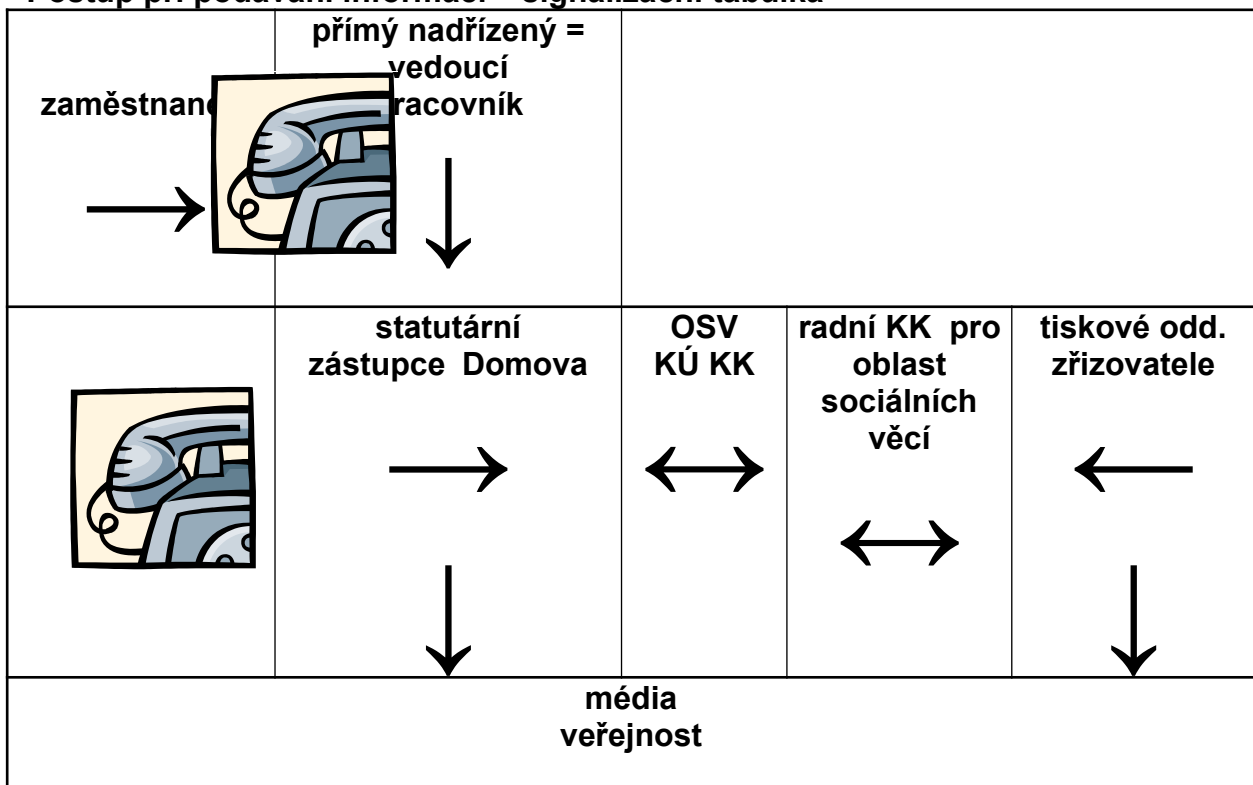
**zdravotně sociální útvar podá info vedoucímu provozně technického útvaru nebo pracovníku údržby, v zimním období (cca říjen – duben) nutno soustředit topení do pokojů obyvatel, proto zaměstnanci přísl. útvarů a úseků vypnou topení v pro ně dostupných místnostech, kde nejsou obyvatelé (společenské místnosti, sklady, čistící místnosti apod.)**

## **Obecné zásady komunikace s veřejností prostřednictvím médií při nouzové a havarijní situaci v Domově**

O vzniku nouzové či havarijní situaci informuje **okamžitě**

- a)** zaměstnanec svého přímého nadřízeného
- b)** vedoucí pracovník statutárního zástupce Domova (v případě jeho hospitalizace či ŘV mimo bydliště informuje jeho zástupce)
- c)** statutární zástupce si ověří základní skutečnosti situace a, je-li to vzhledem k okolnostem a závažnosti situace na místě, informuje vedoucího OSV KÚ KK (ten pak zajišťuje podání info radnímu pro oblast sociálních věcí a koordinuje spolupráci s tiskovým odd. zřizovatele tak, aby výstupy statutárního zástupce Domova i jeho zřizovatele směrem k médiím byly shodné).

### **Postup při podávání informací – signalizační tabulka**



**Statutární orgán** (v případě jeho hospitalizace či ŘV mimo bydliště jeho zástupce):

- V součinnosti s vedoucím OSV KÚ KK, radním pro oblast sociálních věcí a tiskovým odd. zřizovatele **podává informace** a sdělení pro veřejnost, komunikuje s medií .
- **Zajišťuje součinnost** se státními orgány, složkami IZS, pověřuje vedoucí pracovníky Domova úkoly při řešení situace, zajišťuje kontinuální a aktuální informovanost zřizovatele – viz výše atd.

**Vedoucí pracovníci, zaměstnanci Domova:**

- **Nepodávají žádné informace médiím**, odkáží na statutárního zástupce Domova.
- Dle svých kompetencí zajistí běžný provoz (vstup lékařů, RZS, návštěvy obyvatel, zásobování)
- Dle svých kompetencí zajistí zabránění svévolnému vstupu zástupcům médií.

Předpoklad:

běžný provoz - zejména dodržování kontrol příchodů a odchodů návštěv obyvatel (sesterny), kontrola uzavření severních vchodů (sesterny), okamžité hlášení pohybu cizích osob v areálu Domova (personál → vedoucí pracovník → statutární zástupce), ohlašování plánovaných i neplánovaných návštěv, zejména obchodních partnerů, revizí apod. (vedoucí pracovník → statutární zástupce), dodržování uzavření vchodu z prostoru rampy (skladník, kuchaři, NT) atd.,  
mimořádná situace - platí výše uvedené, dále prověřit, zda jde skutečně o návštěvu, personálu neznámé osoby hlásící se jako návštěva doprovodit k obyvateli, kontrola pohybu osob u jižních vchodů z prostoru přístřešků event. jejich uzavření atd.

**Předpoklad pro zbavení se odpovědnosti včetně odpovědnosti trestní v případě mimořádných situací týkajících se obyvatel Domova:** aktuální a kontinuální záznamy v ošetrovatelské i sociální dokumentaci, IP, prokázání dodržování všech opatření, která eliminují riziko vzniku krizových situací (např. umístění na odd. ZR, pravidelné KO obyvatel, precizní definování rizik u jednotlivých obyvatel – nikoli pouze pády, např. útekovost + dezorientace jako důvod k umístění na odd. ZR, definování a znalost přání, zvyků a rituálů u jednotlivých obyvatel apod.).

- **Zaměstnancům je zakázáno se bez povolení svého přímého nadřízeného nebo statutárního zástupce** pohybovat v areálu či budově Domova. To platí nejen pro mimořádné události, ale i v době běžného provozu. Neplatí pro návštěvy obyvatel zaměstnanci, kteří v takovém případě, stejně jako ostatní návštěvy, hlásí na příslušné sesterně příchod a odchod.

Za aktuálnost tel. č. na sesternách zodpovídá **vedoucí zdravotního úseku**

# Technické závady na zařízení a vybavení Domova



## 1. Příklady

- porucha výtahu, uvíznutí osob ve výtahu
- uvíznutí osob v prostorech domova
- porucha telefonní ústředny se ztrátou možnosti přivolat pomoc z jednotlivých oddělení
- celkový nebo lokální výpadek elektrické energie (jen v Domově nebo jeho části)
- dodávky ele. energie z náhradního zdroje (zjištění: krátkodobý výpadek ele. energie - cca 15 vteřin, nefunkční výtah na oddělení C, na budově údržby - svítí provoz náhradního zdroje, hluk za oddělením A, večer - v noci nefunkční veřejné osvětlení)
- porucha zařízení EPS (elektro požární signalizace), viz **příloha č.1, jenž je součástí standardu**
- tekoucí topné těleso
- prasklé rozvody vody
- porucha přístrojového vybavení na úseku prádelny, kuchyně, zdravotním úseku
- jiné technické závady ohrožující život a zdraví

## 2. Postup

- a) přivolat **vedoucího provozně technického útvaru** Domova , aktuální telefony (dílna, pevná linka domů, MT) na každé sesterně
- b) v jeho případě nepřítomnosti volat **údržbáře** (dílna, pevná linka domů, MT) na každé sesterně
- c) v případě **výpadku dodávky elektrické energie** - viz výše + přesun obyvatel na pokoje, vypnutí topení, př. osvětlení v nebytových prostorách
- d) v případě **masivního prasklého rozvodu vody** - viz **příloha č.2, jenž je součástí standardu**

## 3. Odpovědnost zaměstnanců

**Vedoucí provozně technického útvaru** nebo **údržbář** zajistí opravu vlastními silami nebo zajistí další opravu přes firmu.

**V případě poruchy výtahu, uvíznutí osob ve výtahu volat f. Otis :**

dispečink.....800 107 525

**hasiče** (zejména v př. uvíznutí osob) .....kličky od výtahu na sesterně B1 a C2

# Živelné pohromy

## 1. Příklady

- sněhová kalamita
- přívalový déšť s promáčením do budovy
- vichřice s poškozením střechy nebo dalšího majetku Domova
- požár
- sesuv půdy s poškozením budovy



## 2. Postup

**a) přivolat vedoucího provozně technického útvaru příp. údržbáře**

**b) přivolat hasiče** – přímá volba ze všech telefonů 8015, 8016 nebo 9 -150

**c) informovat vedení Domova** v dané posloupnosti:

p. ředitelka JUDr. Bc. Zuzana Blažková	MT	723 707 240
zástupkyně ředitelky p. Slezáková	MT	723 866 058
VZÚ p.Ulčová	přímá volba	8087
	MT služební	607 719 341

nebo

VÚPP p. Vašková	MT služební	731 646 431
-----------------	-------------	-------------

**zahájit evakuaci budovy, pokud to vyžaduje situace, dle evakuačního plánu co nejbližším východem mimo dosah ohrožení**

**a) ve spolupráci s vedením, pokud to situace vyžaduje, zajistit náhradní ubytování:**

LDN Nejdek - přímá volba	8040
Nemocnice Karlovy Vary ústředna - přímá volba	8032
Základní škola nám. Karla IV. Nejdek - telefon	353 825 581
Základní škola Karlovarská – telefon	353 825 039

**b) ve spolupráci s vedením Domova zajistit dopravu** obyvatel do míst náhradního ubytování:

dispečink sanitek Nejdek - přímá volba	8001
Cvinger Nejdek autobusová doprava - telefon	353 825 288

## 3. Odpovědnost pracovníků

Pořadí přivolávání pomoci určuje v pracovní době v pracovní den :

- ✓ ředitelka ve spolupráci s vedoucím provozně technického útvaru
- ✓ zástupkyně ředitelky ve spolupráci s vedoucím provozně technického útvaru
- ✓ VZÚ v součinnosti s VÚPP a ve spolupráci s vedoucím provozně technického útvaru

Pořadí přivolávání pomoci určuje v pracovní době mimo pracovní den :

- ✓ všeobecná sestra ve službě, která zhodnotí nebezpečnost nastalé situace.

**Po příjezdu složky záchranného integrovaného systému se zaměstnanci a obyvatelé řídí pokyny vedoucího zástupce této složky.**

## Čl. III Anonymní výhrůžka o uložení výbušniny v Domově

### 1. Postup

a) **okamžitě** informovat vedení Domova v dané posloupnosti:

p. ředitelka JUDr. Bc. Zuzana Blažková	MT.....	723 707 240
zástupkyně ředitelky p. Slezáková	MT.....	723 866 058
VZÚ p. Ulčová	přímá volba .....	8087
	MT služební.....	607 719 341

nebo

VÚPP p. Vašková	MT služební.....	731 646 431
-----------------	------------------	-------------

b) **volat PČR** - přímá volba .....8017, .....8018, .....9 - 158  
zaznamenat a PČR oznámit přesně **způsob a čas oznámení výhrůžky**

c) **zahájit evakuaci** budovy, pokud to vyžaduje situace, dle evakuačního plánu co nejbližším východem mimo dosah ohrožení



### 2. Odpovědnost zaměstnanců

PČR informuje v pracovní době v pracovní den :

- ✓ ředitelka ve spolupráci s vedoucím provozně technického útvaru
- ✓ zástupkyně ředitelky ve spolupráci s vedoucím provozně technického útvaru
- ✓ VZÚ v součinnosti s VÚPP a ve spolupráci s vedoucím provozně technického útvaru

PČR informuje v pracovní době mimo pracovní den :

- ✓ všeobecná sestra ve službě, případně zaměstnanec, který se o výhrůžce dozvěděl jako první

Pořadí přivolávání pomoci, zejména v případě nutnosti zahájení evakuace budovy, určuje v pracovní době v pracovní den :

- ✓ ředitelka ve spolupráci s vedoucím provozně technického útvaru
- ✓ zástupkyně ředitelky ve spolupráci s vedoucím provozně technického útvaru
- ✓ VZÚ v součinnosti s VÚPP a ve spolupráci s vedoucím provozně technického útvaru

Pořadí přivolávání pomoci, zejména v případě nutnosti zahájení evakuace budovy, určuje v pracovní době mimo pracovní den :

- ✓ všeobecná sestra ve službě,

**Po příjezdu PČR se zaměstnanci řídí pokyny vedoucím zástupcem této složky.**

**Po příjezdu složky záchranného integrovaného systému se zaměstnanci a obyvatelé řídí pokyny vedoucího zástupce této složky.**

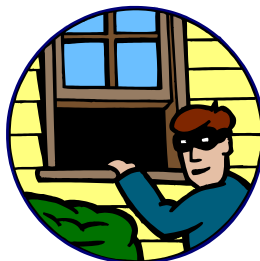
**Poznámka:**

Všichni zaměstnanci jak při oznamování výhrůžky, tak při event. následné evakuaci budovy zachovávají klid a racionální myšlení, vyvarují se afektu, nejvýše postavený zaměstnanec - viz odpovědnost zaměstnanců – určí koordinátory postupů na jednotlivých odděleních a pavilonech, přitom dbá pokynů a úzce spolupracuje s vedením zasahující složky integrovaného záchranného systému a PČR.

Všichni zaměstnanci postupují s ohledem na stanovenou prioritu, kterou je bezpečnost obyvatel Domova a jeho zaměstnanců.

## Vloupání do objektu

## Čl. VI



## Domova



## 1. Postup

a) přivolat PČR - přímá volba..... 8017,.....8018,.....9 - 158

b) informovat **vedení Domova** v dané posloupnosti:

p. ředitelka JUDr. Bc.Zuzana Blažková MT.....723 707 240

zástupkyně ředitelky p. Slezáková MT.....723 866 058

VZÚ p.Ulčová přímá volba .....8087

MT služební.....607 719 341

nebo

VÚPP p. Vašková MT služební.....731 646 431

c) informovat **vedoucího provozně technického útvaru příp. údržbáře**

d) přesně zaznamenat kdy a kde k vloupání došlo, rozsah škody na majetku, včetně

– soupisu věcí, které byly odcizeny

– zamezit vstupu osob do místa činu

– na nic na místě činu nesahat

## 2. Odpovědnost zaměstnanců

PČR informuje v pracovní době v pracovní den :

- ✓ ředitelka ve spolupráci s vedoucím provozně technického útvaru
- ✓ zástupkyně ředitelky ve spolupráci s vedoucím provozně technického útvaru
- ✓ VZÚ v součinnosti s VÚPP a ve spolupráci s vedoucím provozně technického útvaru

PČR informuje v pracovní době mimo pracovní den :

- ✓ všeobecná sestra ve službě, případně zaměstnanec

Pokud bezprostředně hrozí vznik následné škody v důsledku nezajištění budovy Domova v souvislosti s vloupáním do Domova , případně jinak vzniklou škodou na majetku Domova, vedoucí provozně technického útvaru nebo údržbář ihned zajistí opravu vlastními silami nebo zajistí další opravu přes firmu a to v součinnosti se zasahujícími složkami PČR. **Po příjezdu PČR se zaměstnanci řídí pokyny vedoucím zástupcem této složky.**

## Čl. V

### Agresivita obyvatele Domova

#### 1. Postup

- a) voláním **přivolat pomoc** ostatních členů pracovního týmu  
 b) dále postupovat v souladu s **platnou legislativou**, vnitřními normami Domova, zvláště pak **SQvPP č. 32 Používání opatření omezující pohyb obyvatele, tj.:** zklidnit **domluvou**  
 c) pokud to vyžaduje situace použít **přiměřené fyzické síly v intencích zásad použití šetrné sebeobranu**
- 

- d) přivolat příp. konzultovat s lékařem  
 MUDr. Böhmová přímá volba.....8021  
 mimo pracovní dobu přímá volba.....8003,.....8004  
 MUDr. Červenková přímá volba.....8054, mobil .....8055  
 podat **léky** dle ordinace lékaře

- e) přivolat RZS přímá volba.....8003,.....8004,.....9 -155
- 

- f) pokud to situace vyžaduje **přivolat PČR** - přímá volba.....8017,....8018,.....9 - 158  
 nebo přivolat MP - přímá volba .....8014  
 (výjimečná situace, např. obyvatel ohrožuje okolí **zbraní** apod. – v takovém případě je tento postup prioritní a předchází ostatním postupům)

## 2. Odpovědnost zaměstnanců

- ad a) – c) ✓ události nejbližší pracovník přímé obslužné péče, případně instruktorka sociální péče,  
 následně informuje o mimořádné situaci prostřednictvím všeobecné sestry VZÚ případně v její nepřítomnosti VÚPP
- 

- ad d) – e) v pracovní době v pracovní den:  
 ✓ VZÚ , v její nepřítomnosti VÚPP  
 v pracovní době mimo pracovní den:  
 ✓ všeobecná sestra ve službě
- 

- ad f) v pracovní době v pracovní den v dané posloupnosti:  
 ✓ ředitelka  
 ✓ zástupkyně ředitelky  
 ✓ VZÚ, v její nepřítomnosti VÚPP

- ad d) – f) v pracovní době mimo pracovní den :  
 ✓ všeobecná sestra ve službě

Pokud věc nesnese odkladu a ztrátou času z důvodu podání informace ředitelce a v případě její nepřítomnosti její zástupkyni by bylo ohroženo zdraví nebo život

obyvatele či zaměstnance, přivolá PČR nebo MP VZÚ případně VÚPP a v pracovní době mimo pracovní den všeobecná sestra ve službě

### Poznámka :

Zaměstnanci při řešení mimořádné situace vyvolané agresivitou obyvatele zachovají klid a racionální myšlení, vyvarují se afektu.

Při složitější situaci, zvláště v případě, kdy je agresivitou jednoho či více obyvatel ohroženo více osob, koordinuje postup nejbližší vedoucí pracovník, tj. VZÚ nebo VÚPP, v době jejich nepřítomnosti všeobecná sestra na příslušném oddělení, která zároveň určí osobu, která podá ihned informaci dle odst. 2 písm. f).

Zaměstnanci postupují s ohledem na **stanovenou prioritu, kterou je bezpečnost obyvatel Domova a jejich zaměstnanců.**

**Při řešení mimořádné situace volí vždy ten nejmírnější účinný prostředek a dbají práv a důstojnosti obyvatel včetně agresora.**

Zaměstnanci informují neprodleně svého nadřízeného, k tomu kompetentní zaměstnanec provede zápisy do příslušné dokumentace.

**Po příjezdu PČR se zaměstnanci řídí pokyny vedoucím zástupcem této složky.**

**V případě závažnější situace a vždy, kdy je postupováno dle písm. f) odst. 1 tohoto článku, je informována ředitelka či její zástupkyně a to i mimo pracovní dobu pracovního dne.**

Odkazy :

SQvPP č. 29 Pády obyvatele

SQvPP č. 32 Používání opatření omezující pohyb obyvatele

## Čl. V Agresivita návštěvníků Domova



### 1. Postup

- a) voláním **přivolat pomoc** ostatních členů pracovního týmu
- b) v pracovní době v pracovní den neprodleně informovat ředitelku Domova na nebo zástupkyni ředitelky Domova, které určí další postup
- c) mimo uvedenou dobu, případně v době nepřítomnosti ředitelky a její zástupkyně, zklidnit domluvou, neprodleně informovat svého vedoucího pracovníka, tj. VZÚ nebo VÚPP, v době jejich nepřítomnosti všeobecnou sestru na příslušném oddělení; tyto osoby v nejbližší možné době podají informaci ředitelce Domova nebo zástupkyni ředitelky Domova
- d) pokud to situace vyžaduje přivolat PČR - přímá volba.....8017,.....8018,.....9 -158 nebo přivolat MP - přímá volba.....8014 (výjimečná situace, např. obyvatel ohrožuje okolí zbraní apod. – v takovém případě je tento postup prioritní a předchází ostatním postupům)

### 2. Odpovědnost zaměstnanců

ad a)-c) ✓ události nejbližší zaměstnanec,

**ad d)** v pracovní době v pracovní den v dané posloupnosti:

- ✓ ředitelka
  - ✓ zástupkyně ředitelky
  - ✓ VZÚ, v její nepřítomnosti VÚPP
- v pracovní době mimo pracovní den:
- ✓ všeobecná sestra ve službě

Pokud věc nesnese odkladu a ztrátou času z důvodu podání informace ředitelce a v případě její nepřítomnosti její zástupkyni by bylo ohroženo zdraví nebo život obyvatele či zaměstnance, přivolá PCR nebo MP VZÚ nebo VÚPP, v jejich nepřítomnosti všeobecná sestra ve službě.

#### **Poznámka :**

Zaměstnanci při řešení mimořádné situace vyvolané agresivitou návštěvníka Domova zachovávají klid a racionální myšlení, vyvarují se afektu.

Při složitější situaci, zvláště v případě, kdy je agresivitou jednoho či více návštěvníků ohroženo více osob, koordinuje postup nejbližší vedoucí pracovník, tj. VZÚ nebo VÚPP, v době jejich nepřítomnosti všeobecná sestra na příslušném oddělení, tyto osoby zároveň určí osobu, která podá ihned informaci dle odst. 2 písm. f).

Zaměstnanci postupují s ohledem na **stanovenou prioritu, kterou je bezpečnost obyvatel Domova a jeho zaměstnanců.**

**Při řešení mimořádné situace volí vždy ten nejmírnější účinný prostředek a dbají práv a důstojnosti obyvatel.**

**V případě závažnější situace a vždy, kdy je postupováno dle písm. d) odst. 1 tohoto článku, je informována ředitelka či její zástupkyně a to i mimo pracovní dobu pracovního dne.**

K tomu kompetentní zaměstnanec provede zápis o mimořádné situaci.

**Po příjezdu PCR se zaměstnanci řídí pokyny vedoucím zástupcem této složky.**

### **3. Pády, úrazy návštěvníka Domova**

**a) ošetření a přivolání odborné pomoci** - postup pracovníků zdravotního útvaru stejný jako při pádu či úrazu obyvatele či zaměstnance Domova

**b) pád či úraz návštěvníka** zapíše všeobecná sestra ve službě do **Knihy úrazů**, neprodleně resp. v nejbližší pracovní den informuje VZÚ a v její nepřítomnosti VÚPP, ta pak nejpozději na poradě, v závažnějším případě ihned resp. v nejbližší pracovní den, informuje ředitelku Domova a v době její nepřítomnosti její zástupkyni

**c) analýza příčin pádu či úrazu** návštěvníka Domova, jejich odstranění, vyvození osobní odpovědnosti v případě pochybení zaměstnance Domova, seznámení s analýzou zaměstnance Domova v rámci provozních porad a v závažnějších případech i mimo ně, signalizační povinnost vůči příslušným orgánům – postup stejný jako při pádu či úrazu obyvatele či zaměstnance Domova

Odkazy :  
SQvPP č. 29 Pády obyvatele  
Kniha úrazů

## ČI. VII Výskyt epidemiologicky významné nákazy

### 1. Příklady

1. salmonelóza
2. scabies (svrab)
3. cizopasníci – vši (pedikulus capitis, pubis), blechy



### 2. Postup

**ad 1) – 3) nahlásit výskyt nákazy KHS Karlovy Vary**

#### ad 1)

- a) dle možnosti izolovat nemocné obyvatele
- b) provést dezinfekci WC, podlah, klik, zábradlí, čalouněného nábytku (prostředky dle provozního řádu či aktuální nabídky trhu splňující kritéria dezinfekce)
- c) dezinfekce klozetových mís po použití
- d) mytí rukou mýdlem s dezinfekční přísadou
- e) zvýšit dohled nad osobní hygienou obyvatel po použití WC a před jídlem
- f) při hygienické péči používat jednorázové rukavice na každého obyvatele nové
- g) zamezit obyvatelům v použití nádobí jiného obyvatele
- h) podávat stravu připravenou v kuchyni Domova, nic nedokupovat
- i) zákaz návštěv na oddělení nebo v Domově (pokud tento postup nařídí KHS)
- j) denní omytí židlí dezinfekcí, čalounění postříkem
- k) v případě potřísnění povrchů stolicí – nanést dezinfekční roztok, nechat působit dle expozice, setřít a umýt saponátem

#### ad 2)

- a) dle možnosti izolovat nemocného obyvatele
- b) provést dezinfekci celého pokoje a všech míst, kde pobýval
- c) dezinfekce čalounění **postříkem**
- d) ošetřující zaměstnanci používají pláště určené jen pro izolaci a jednorázové rukavice
- e) provést ošetření kůže přípravkem dle ordinace lékaře
- f) do prádelny předávat věci zvlášť v červeném pytli
- g) osobní věci obyvatele nechat vyprat v dekontaminační pračce
- h) v zimním období nechat osobní věci obyvatele v pytli vymrznout

#### ad 3)

- a) dle možnosti izolovat nemocného obyvatele
- b) provést dezinfekci vlasaté části určeným přípravkem
- c) ochlupení oholit
- d) provést umytí hlavy a vyčesání hnid
- e) provést podle potřeby opakované ošetření vlasaté části a oholení ochlupení

- f) dezinfekce hřebenů
- g) převlečení lůžka

## 2. Odpovědnost zaměstnanců

### ad 1) – 3)

**KHS** informuje neprodleně lékaře nebo VZÚ, v její nepřítomnosti VÚPP

**Ředitelku** Domova a v její nepřítomnosti její zástupkyni, informuje neprodleně, nejpozději v nejbližší pracovní den, v závažnějším případě i v době mimo pracovní dobu pracovního dne VZÚ, v její nepřítomnosti VÚPP.

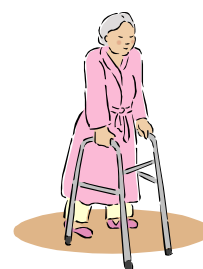
### ad 1) – 3)

#### Všichni zaměstnanci Domova

- ✓ dle svých kompetencí daných náplněmi práce
- ✓ dle pokynů svých nadřízených
- ✓ dle aktuálních protiepidemiologických opatření a pokynů KHS
- ✓ dle platného Provozního řádu

#### Odkazy :

**Směrnice č. 7 Provozní řád**



## ČI.VIII Pohřešování obyvatele Domova

Postup při pohřešování obyvatele Domova je upraven vnitřní normou Domova .

**Směrnice č. 10 O postupu při pohřešování obyvatel v Domově se zvláštním režimem „MATYÁŠ“ v Nejdku, příspěvkové organizaci**

## ČI. IX. Krizové situace – noční směna

**Noční směna:** 1 všeobecná sestra v sociálních službách v době od 22.00 - 6.30 hod  
**Stanoviště noční SZP:** ordinace B1.

**Ostatní oddělení :** zabezpečena 1 PPP.

**Krizová situace:** nutnost poskytnutí odborné zdravotní péče u více obyvatel ve stejném čase.

#### Příklady krizových situací:

- a. ztráta vědomí a pád obyvatele,
- b. akutní zhoršení zdravotního stavu
- c. akutní zhoršení zdravotního stavu a blížící se úmrtí obyvatele.

Krizových situacích může být nespočet a nepředvídatelné.

#### Priority a odpovědnost:

**SZP** určuje priority v poskytování první pomoci (PP) a postupuje dle vážnosti zdravotního stavu.

#### **SZP spolupracuje s PPP,**

- absolventy kurzu sanitářského dle zákona č. 96/2004 Sb., o podmínkách získávání

a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činností souvisejících s poskytováním zdravotní péče nebo akreditovaného dle § 116 odst. 5 písm. a) zákona č. 108/2004 Sb., o sociálních službách, v účinném znění,  
- s povinností celoživotního vzdělávání dle § zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v účinném znění

**PPP v krizové situaci** s pověřením, rozdělením kompetencí a organizace práce ze strany SZP vykonávají činnosti, které jsou v jeho kompetenci vyplývající z náplně práce, harmonogramu práce, vzdělání i postavení PPP jako občana (např. přivolání RZS - **SQvPP č.11 Resuscitace v Domově, Dodatek: Komunikace s operátorem dispečinku RZS**).

**Při ostatních krizových situacích**, kdy se nejedná o řešení akutní změny zdravotního stavu obyvatele a není nutná PP, např. :

odtékání vody,

rozbití okna,

zloději v areálu Domova atd. ( zejména viz výše )

SZP rozdává kompetence PPP a dále postupuje dle tohoto SQ

## Čl. X.

### Krizové situace – pobyt obyvatele mimo DZR

I. **Krizová situace:** stav, kdy je ohrožen život a zdraví obyvatele mimo Domov, zejména v době vycházky, výletu či doprovodu k nebo z vyšetření, ošetření a hospitalizaci.

#### II. Příklady krizových situací:

d. ztráta vědomí a pád obyvatele,

e. akutní zhoršení zdravotního stavu,

f. ohrožení provozem na pozemní komunikaci či účast na dopravní

g. nehodě,

h. pohřešování obyvatele – viz Čl. VIII,

i. atd.

Krizových situacích může být nespočet a nelze je v plném rozsahu zcela předvídat. Každý zaměstnanec Domova stejně jako každá třetí osoba fyzicky přítomná krizové situaci s účastí obyvatele Domova je povinna reagovat dle svých schopností v souladu s právními předpisy a dobrou praxí (poskytnutí PP, přivolání RZS, PČR atd.) .

#### III. Kompetence zejména: - všeobecná sestra

■ § 5 zákona č. 96/ 2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činností souvisejících s poskytováním zdravotní péče a o změně některých souvisejících zákonů ( zákon o nelékařských zdravotnických povoláních ),

- pracovník přímé péče v rozsahu své náplně práce

■ zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v účinném znění (PPP, ISP)

#### IV. Priority a odpovědnost:

**Priorita:** zajištění pro obyvatele i doprovázejícího zaměstnance bezpečné a pro obyvatele příjemně strávené jím zvolené volnočasové aktivity, zajištění bezpečného doprovodu k vyšetření, ošetření a hospitalizaci a návrat

#### vycházka

- trasa, cíl, předpokládaný počet obyvatel, personální zabezpečení, časové rozvržení stanoveno předem – SZP, PPP, ISP; informace poskytnuty předem i obyvatelům
- účast obyvatele zvážena dle jeho aktuálního zdravotního stavu - SZP, PPP, ISP
- oděv, obuv obyvatele zvolena v kontextu s charakterem vycházky (příroda, město) a aktuálním počasím a s přihlédnutím k přání obyvatele a jeho individuálním zvyklostem a potřebám, PPP
- zajištění pitného režimu, PPP

#### výlet

- trasa, cíl, předpokládaný počet obyvatel, personální zabezpečení, časové rozvržení, finanční zabezpečení zajištěno předem – SZP, PPP, ISP ve spolupráci s vedením Domova; informace poskytnuty předem i obyvatelům (ergo, nástěnky apod.)
- účast obyvatele zvážena dle jeho aktuálního zdravotního stavu - SZP, PPP, ISP
- oděv, obuv obyvatele zvolena v kontextu s charakterem výletu ( příroda, město ) a aktuálním počasím s přihlédnutím k přání obyvatele a jeho individuální zvyklostem a potřebám, PPP
- zajištění pitného režimu, PPP

#### výjezd na vyšetření, ošetření a hospitalizaci

- trasa, cíl, předpokládaný počet obyvatel, personální zabezpečení, časové rozvržení stanoveno předem – VZÚ, VÚPP, SZP, PPP, informace poskytnuty předem obyvatelům
- oděv, obuv obyvatele zvolena v kontextu s výjezdem na vyšetření, ošetření a hospitalizaci (chodící, sedící v sedačce, ležící na lehátku)

### **V. Počet obyvatel, doprovázející zaměstnanec:**

Počet obyvatel zúčastněných na volnočasové aktivitě mimo Domov je stanoven vždy s ohledem na charakter aktivity, zdravotní stav zúčastněných osob a počet doprovázejících zaměstnanců.

Počet doprovázejících zaměstnanců je stanoven vždy s ohledem na charakter aktivity, zdravotní stav zúčastněných obyvatel, počet zúčastněných obyvatel s úplnou či částečnou imobilitou, počet zúčastněných neorientovaných obyvatel. Počet doprovázejících zaměstnanců na počet zúčastněných obyvatel tak nelze předem pevně stanovit, dobrou praxí je osvědčen maximální počet 5 zúčastněných obyvatel na 1 doprovázejícího zaměstnance, přičemž s ohledem na výše uvedené se může počet zúčastněných obyvatel snížit.

Počet obyvatel a doprovázejících zaměstnanců na vyšetření, ošetření je stanoven dle zdravotního stavu obyvatele. Při výjezdu či převozu RZS se doprovod nevyžaduje.

Zaměstnanec doprovází obyvatele při výjezdu na vyšetření, ošetření a hospitalizaci v pracovním oděvu a obuvi ( teplé letní měsíce ). Dle aktuálního počasí použije vlastní bezpečnou obuv.



Totéž platí i pro další pracovní pozice, které v rámci své náplně práce vycházejí mimo hlavní budovu Domova.

Při volnočasové aktivitě mimo Domov doprovází obyvatele zásadně v civilním oděvu a vlastní bezpečné obuvi vhodné pro aktuální počasí a charakter aktivity se svým mobilním telefonem tak, aby mohl při krizové situaci reagovat jako kterýkoli jiný občan – viz bod III, Čl. X.

V zimních měsících, zvláště pak při sněhové kalamitě, námraze apod., kdy není v možnostech zaměstnavatele zajistit po 24 hod. celý prostor areálu bez sněhu a námrazy, pohybují se zaměstnanci v areálu Domova (parkoviště, schody atd.) ve vlastní bezpečné obuvi odpovídající aktuálnímu stavu počasí.

Pro vycházku volí zaměstnanec vždy nejbezpečnější trasu. Při vycházce do města, kdy trasa vede částečně po pozemní komunikaci, se doporučuje maximální počet 3 zúčastněných obyvatel na 1 doprovázejícího zaměstnance, při vyšším počtu pak počet 2 a více ( viz 1.odst. ) doprovázejících zaměstnanců tak, aby jeden zaměstnanec šel před skupinkou a jeden vzad; skupinka jde v útvaru po maximálně 2 osobách.

Doprovázející zaměstnanec jako kterýkoli jiný občan dodržuje právní předpisy zejména pak zákon č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích a o změnách některých zákonů (zákon o silničním provozu) v platném znění a vyhlášku č. 30/2001 Sb., kterou se provádějí pravidla provozu na pozemních komunikacích a úprava a řízení provozu na pozemních komunikacích v platném znění.

Je odpovědný za dodržování předpisů zúčastněnými obyvateli v rozsahu, který je možný po zaměstnanci spravedlivě požadovat.

Zaměstnanci doprovázejícímu obyvatele mimo Domov při volnočasové aktivitě či doprovodu k vyšetření, ošetření a hospitalizaci je **zakázáno** vyřizovat si soukromé záležitosti během pobytu mimo Domov (nákupy, telefonáty, pochůzky, rozhovory na ulici atd.), které by mu bránily plně se věnovat obyvatelům, jejich i vlastní bezpečnosti.

Při dodržení výše uvedeného lze úraz zaměstnance během pobytu mimo Domov považovat za pracovní.

## Čl. XI.

### Krizové situace jiné, odkazy

**Nouzových a havarijních situací může být nespočet a nelze je v plném rozsahu zcela předvídat. Každý zaměstnanec Domova fyzicky přítomný nouzové a havarijní situaci je povinen reagovat dle svých schopností v souladu s právními předpisy, dobrou praxí a shora naznačenými postupy, které lze aplikovat i na jiné zde nezmiňené situace a události (poskytnutí PP, signalizace v dané posloupnosti, přivolání RZS, PČR atd.).**

**Příčiny nouzových, havarijních a mimořádných situací mohou vznikat na straně obyvatele, např.:**

<b>Příčina události</b>	<b>Vnitřní normy</b> prac. pozice - znalost
napadení pracovníků agresivním obyvatelem	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>SQ č. 14</b> Nouzové a havarijní situace Čl. V Agresivita obyvatele Domova všichni zaměstnanci</li> </ul>
napadení obyvatel mezi sebou	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>SQ č.14</b> Nouzové a havarijní situace Čl. V Agresivita obyvatele Domova všichni zaměstnanci</li> </ul>
náhlé úmrtí obyvatele	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>SQvPP č. 13</b> Péče o umírajícího SZP,PPP,ISP</li> <li>● <b>SQvPP č. 33</b> Předávání věcí po zemřelých SP, SZP, PPP</li> </ul> <p>pozn. V DZR s danou cílovou skupinou není výjimečné a řešení situace patří do základního profesního vybavení přísl. prac. pozice</p>
nalezení obyvatele ve vážném zdravotním stavu	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>SQvPP č. 11</b> Resuscitace v Domově SZP,PPP,ISP,masér</li> </ul>
poškození majetku zařízení obyvatelem	<p>akutní :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>SQ č.14</b> Nouzové a havarijní situace Čl. V Agresivita obyvatele Domova všichni zaměstnanci</li> </ul> <p>ostatní:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Směrnice č. 45</b> Domovní a Domáci řád všichni zaměstnanci</li> </ul>
ztráta finančních prostředků nebo jiného osobního majetku obyvatele	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Směrnice č. 25</b> O způsobu podávání, evidenci a vyřizování stížností pozn. událost s prioritní předností všichni zaměstnanci</li> </ul>
obyvatel se nevrátí z pobytu mimo zařízení nebo při společné vycházce uteče	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Směrnice č. 10</b> O postupu při pohřešování obyvatel SP, SZP, PPP, ISP</li> </ul>
pohřešování obyvatele	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Směrnice č. 10</b> O postupu při pohřešování obyvatel SP, SZP, PPP, ISP</li> </ul>
obyvatel hrozí sebevraždou.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>SQ č.14</b> Nouzové a havarijní situace Čl. V Agresivita obyvatele Domova – obdobně všichni zaměstnanci</li> </ul>
špatná hygiena obyvatele, která omezuje práva dalších obyvatelů nebo zaměstnanců	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>SQvPP č. 3</b> Střety zájmů obyvatele se zájmy poskytovatele sociální služby</li> <li>● <b>SQvPP č. 31</b> Ochrana práv obyvatele všichni zaměstnanci</li> </ul>

**Příčiny nouzových, havarijních a mimořádných situací mohou vznikat na straně zaměstnance, např:**

<b>Příčina události</b>	<b>Vnitřní normy prac. pozice - znalost</b>
pochybení zaměstnance při výkonu pracovní činnosti (např. záměna léků, požití alkoholu nebo jiné návykové látky)	<p>1) zhoršení zdrav. stavu obyv.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>SQvPP č. 11</b> Resustitace v Domově SZP, PPP, ISP, masér</li> </ul> <p>2) okamžité znemožnění zaměstnanci ve výkonu práce <b>VP</b>, mimo prac. dobu VP signalizace obdobná jako u jiné mimořádné události, volá se VP</p> <p>3) dál postup dle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Směrnice č. 2</b> Pracovní řád všichni zaměstnanci</li> <li>● <b>zákoník práce</b> dle kompetencí daných prac. pozicí</li> </ul>
zaměstnanec se nedostaví do práce (zajištění služby)	<p>1) signalizace obdobná jako u jiné mimořádné události, volá se <b>VP</b>, ten řeší</p> <p>2) dál postup dle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Směrnice č. 2</b> Pracovní řád všichni zaměstnanci</li> <li>● <b>zákoník práce</b> dle kompetencí daných prac. pozicí</li> </ul>
havárie služebního vozidla při služební cestě	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Směrnice č. 18</b> O používání motorových vozidel ref. řidiči</li> </ul>
šikana mezi zaměstnanci nebo zaměstnance vůči obyvateli apod.	<p>1) ● <b>SQvPP č. 1</b> Etický kodex sestry SZP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>SQvPP č. 2</b> Etický kodex pracovníka v sociálních službách a ostatních zaměstnanců</li> <li>● <b>SQvPP č. 3</b> Střety zájmů obyvatele se zájmy poskytovatele sociální služby</li> <li>● <b>SQvPP č. 31</b> Ochrana práv obyvatele všichni zaměstnanci</li> </ul> <p>2) dle způsobu zjištění</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Směrnice č. 4</b> O poradním orgánu ředitele – poradý vedení VP</li> <li>● <b>Směrnice č. 25</b> O způsobu podávání, evidenci a vyřizování stížností, pozn. událost s prioritní předností všichni zaměstnanci</li> </ul> <p>3) dál postup dle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Směrnice č. 2</b> Pracovní řád</li> </ul>

	všichni zaměstnanci ● <b>zákoník práce</b> dle kompetenci daných prac. pozicí
--	---

Domov vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.  
Za realizaci SQ zodpovídají vedoucí pracovníci Domova.

V Nejdku dne 15.2.2008,  
Aktualizace 20.7.2010, 1.12.201, 1.7.2011, 1.10.2011, 1.5.2013, 1.7.2017

Za tým pro práci se standardy ve složení  
ředitelka p. JUDr. Bc. Zuzana Blažková  
zástupce ředitelky,  
vedoucí ekonomického útvaru a stravování p. Vladimíra Slezáková  
vedoucí zdravotního úseku p. Milena Ulčová  
vedoucí úseku přímé péče p. Romana Vašková  
vedoucí provozně technického útvaru p. Martin Slezák

Zpracovala JUDr. Zuzana Blažková, ředitelka