

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE PŘI JEDNODENNÍCH A VÍCEDENNÍCH AKCÍCH AR PROGRAMŮ (dále jen „akce“) A ZPŮSOB ŘEŠENÍ

/příloha smlouvy s: uživatelem služby; pracovníkem v sociálních službách SPOLU Olomouc/

1. OBECNÉ ZÁSADY PŘI ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍCH

- jednat v klidu
- nejdříve chránit život a zdraví, pak majetek
- nepodceňovat riziko vzniklé situace, dodržovat doporučené pokyny
- vytvořit prostor pro záchranné síly (např. přeparkovat auto, ...)
- informovat o situaci určené osoby – viz níže
- každou situaci písemně zaznamenat – v PC / ve Zprávě od vedoucího / Zprávě od asistenta / ve Zprávě o nouzové a havarijní situaci
 - odpovědná osoba za vedení dokumentace situací:.....
 - odpovědná osoba za vedení Knihy úrazů:(Kniha úrazů je uložena v :.....)

2. DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA

Integrovaný záchranný systém = Tísňová linka	112
Hasiči	150
Záchranná služba	155
Městská policie	156
Policie ČR	158
Infolinka telefonních čísel	1188
Poruchy – voda	844 744 644, 585 243 263
Pruchy – plyn	1239
Pruchy – elektřina	840 850 860
Poruchy – telefon	800 900 908, 721 534 890
Zámečnická služba Mahdal, Olomouc	602 715 314
Zámečnická služba Gasta&Čoupek, Olomouc	602 841 721

3. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE - SEZNAM

■ *Uživatel jednodenního / vícedenního AR programu (dále jen „uživatel“) se dostaví na místo konání akce dříve, než zodpovědný asistent / vedoucí*

■ *Vedoucí / asistent nepřijde na sraz akce, není omluven*

■ *Uživatel nepřijde na sraz akce, není omluven*

■ *Po ukončení akce není přítomen na smlouveném místě ve smlouvený čas zástupce uživatele, případně jiná osoba uvedená na „Závazné přihlášce na akci“ → „uživatele nemá kdo převzít“*

■ *Uživatele po skončení akce přebírá osoba, která je zjevně pod vlivem návykových látek (alkohol, drogy...)*

■ *Uživatele po skončení akce přebírá osoba, která není uvedena v „Závazné přihlášce na akci“*

- Po ukončení akce přichází pro uživatele osoba, která mu není schopná zajistit potřebnou podporu (např. z důvodu užití návykové látky, agresivního chování, akutního zhoršení zdravotního stavu).
- Uživatel nechce pokračovat v činnosti (např. nechce se účastnit programu akce, odejít z místa konání, odjet plánovaným spojem)
- Uživatel se ztratí, odejde nepozorovaně z akce
- Zdravotní obtíže v průběhu akce (náhlé zhoršení zdravot. stavu) uživatele služby
- Zdravotní obtíže (náhlé zhoršení zdravot. stavu) / úraz zaměstnance vedoucího / asistenta / zdravotníka / úraz koordinátora v průběhu akce
- Úraz uživatele služby.
- Úmrtí uživatele služby
- Úmrtí zaměstnance (vedoucího / asistenta / zdravotníka)
- Agresivní projevy uživatele služby
- Agresivní projevy zaměstnance (vedoucího / asistenta / zdravotníka / koordinátora)
- Sexuální zneužívání
- Poškození majetku uživatelem nebo zaměstnancem
- Nenadálé příhody, které vzniknou v průběhu akce (např. požár / výpadek el. / vody / plynu / porucha kanalizace, odpadů / zabouchnuté dveře)

4. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE - ZPŮSOB ŘEŠENÍ

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Uživatel jednodenního / vícedenního AR programu (dále jen „uživatel“) se dostaví na místo konání akce dříve, než zodpovědný asistent / vedoucí.

ŘEŠENÍ:

1.1 V případě, že se uživatel dostaví na místo konání akce sám:

Uživatel vyčká na příchod asistenta / vedoucího. Zodpovědnou osobou je zástupce uživatele. Asistent / vedoucí přichází nejpozději v době srazu uvedeného v nabídce na akci a přebírá zodpovědnost.

1.2 V případě, že se uživatel dostaví na místo konání akce s doprovodem (zástupce uživatele, asistent):

Uživatel spolu s doprovodem vyčká na příchod asistenta / vedoucího. Zodpovědnou osobou je doprovod uživatele. Asistent / vedoucí přichází nejpozději v době srazu uvedeného v nabídce na akci a přebírá zodpovědnost.

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Vedoucí / asistent nepřijde na sraz akce, není omluven.

ŘEŠENÍ:

1.1 V případě, že se na akci nedostaví vedoucí:

krok 1

Asistenti telefonicky kontaktují vedoucího akce a zjišťují situaci (např. zpoždění) a domlouvají se s ním na řešení.

krok 2

V případě, že se asistentům nepodaří vedoucího kontaktovat, nebo při kontaktu s ním zjistí, že vedoucí se na sraz nemůže dostavit, informují koordinátora akce, který řeší vzniklou situaci

(např. pověří vedením jednoho z asistentů, přebírá vedení akce, zruší akci...). Vedoucí sám nesmí předat vedení akce kterémukoliv z asistentů.

krok 3

Koordinátor zjišťuje důvod, proč vedoucí nepřišel, situaci posuzuje jako porušení náplně práce vedoucího, které může být důvodem ukončení smlouvy vedoucího. Výjimku tvoří odůvodněné nenadálé situace jako je např. úraz.

1.2 V případě, že se na akci nedostaví asistent:

krok 1

Vedoucí kontaktuje asistenta a zjišťuje situaci. V případě, že se vedoucímu nepodaří asistenta kontaktovat, informuje koordinátora, který řeší vzniklou situaci (např. po dohodě s vedoucím přizpůsobí program počtu účastníků a asistentů AR programů, účastní se akce...).

krok 2

Koordinátor zjišťuje důvod, proč asistent nepřišel, situaci posuzuje jako porušení náplně práce asistenta, které může být důvodem ukončení činnosti asistenta. Výjimku tvoří odůvodněné nenadálé situace jako je např. úraz.

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Uživatel nepřijde na sraz akce, není omluven.

ŘEŠENÍ:

krok 1

Vedoucí akce vyčká dalších 10 minut od doby srazu (možnost zpoždění uživatele). Telefonicky kontaktuje uživatele / zástupce uživatele, zjišťuje aktuální situaci a domluví se na řešení. Nepodaří-li se mu uživatele / zástupce uživatele zkontaktovat, informuje o tom v SMS koordinátora a ten řeší situaci s uživatelem / jeho zástupcem.

krok 2

Účastník se může připojit ke skupině se zpožděním, ovšem na vlastní náklady (jízdné na místo konání akce).

krok 3

V případě neúčasti uživatele na akci koordinátor dále postupuje dle metodiky AR programů, konkrétně dle bodu 4.8 „Účastnické poplatky a storno poplatky“ a bodu 4.9 „Docházka do AR programů“.

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Po ukončení akce není přítomen na smluveném místě ve smluvený čas zástupce uživatele, případně jiná osoba uvedená na „Závazné přihlášce na akci“ → „uživatele nemá kdo převzít“.

ŘEŠENÍ:

krok 1

Vedoucí akce / vedoucím pověřený asistent počká na smluveném místě (možnost zpoždění). Po uplynutí 15 minut telefonicky kontaktuje zástupce uživatele, nebo osobu odpovědnou za převzetí uživatele. Pokud se mu nepodaří zástupce uživatele, nebo osobu odpovědnou za převzetí uživatele kontaktovat, kontaktuje koordinátora akce a domluví se, jak postupovat dál.

krok 2

Vedoucí / vedoucím pověřený asistent může požádat koordinátora akce / kteréhokoliv odborného pracovníka SPI, aby převzal další řešení situace. V případě, že koordinátor není dostupný, zůstává vedoucí / asistent na místě a trvá jeho odpovědnost za uživatele až do vyřešení nouzové situace.

krok 3

Osoba, která zůstává s uživatelem znovu telefonicky kontaktuje osobou odpovědnou za převzetí uživatele, případně další osoby (rodinné příslušníky, přátele, školu apod.). Pokud se osoba odpovědná za převzetí uživatele nedostaví ani 30 minut po sjednaném konci akce, nebo se telefonicky nedohodnou jinak, odchází vedoucí / vedoucím pověřený asistent / koordinátor ze smlouveného místa konce akce a doprovodí uživatele domů. Pokud doma nikdo neotvírá, nechá zprávu ve schránce domu, případně také v mobilu osoby odpovědné za převzetí uživatele a odchází s uživatelem na místo, které uvedl ve zprávě. Zde zůstává s uživatelem do doby, než se osoba odpovědná za jeho převzetí ozve. Pokud se tak nestane do 21. hodiny, kontaktuje osoba, která zůstala s uživatelem, Policii ČR.

krok 4

Koordinátor zjišťuje důvod nedodržení dohodnutých podmínek ze strany zástupce uživatele, případně osoby smlouvené či zplnomocněné k převzetí uživatele. Situace může být posouzena jako porušení „Dohody o poskytování služby“. Výjimku tvoří odůvodněné nenadálé situace jako je např. úraz této osoby.

krok 5

Situace je chápána jako „neplánovaná asistence“ a uživatel za ni zaplatí spoluúčast dle podmínek služby Osobní asistence. Osobě, která s uživatelem zůstala, náleží odměna dle podmínek služby Osobní asistence.

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Uživatele po skončení akce přebírá osoba, která není uvedena v „Závazné přihlášce na akci“.

ŘEŠENÍ:

1.1 Řešení prostřednictvím „Plné moci“

krok 1

Zástupce uživatele předem informuje vedoucího akce, že pro uživatele přijde jiná osoba. Uvede její jméno, příjmení a vybaví tuto osobu „Plnou mocí“.

krok 2

Vedoucí, před předáním uživatele této osobě, bude od ní požadovat „Plnou moc“ vystavenou zástupcem uživatele a ověřit si iniciály dle předloženého občanského průkazu této osoby. V případě nedodání „Plné moci“ postupuje vedoucí dle následujícího bodu 1.3.

1.2 Řešení prostřednictvím SMS / telefonicky

krok 1

Zástupce uživatele informuje vedoucího akce formou SMS / telefonicky, že pro uživatele přijde jiná osoba. Uvede její jméno, příjmení a údaj, který je ověřitelný (např. adresa, dat. narození...).

krok 2

Vedoucí před předáním uživatele této osobě zkontroluje dle SMS ověřitelné údaje.

1.3 Uživatelé chce po skončení akce přebrat jiná, předem neohlášená osoba

krok 1

Zástupce uživatele neinformoval vedoucího akce, že pro uživatele přijde jiná osoba.

krok 2

Vedoucí akce zatelefonuje zástupci uživatele, zjišťuje ověřitelné údaje této osoby - zástupce uživatele uvede její jméno, příjmení a další ověřitelné údaje (např. adresa, dat. narození...).

krok 3

Vedoucí před předáním uživatele této osobě zkontroluje ověřitelné údaje.

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Po ukončení akce přichází pro uživatele osoba, která mu není schopná zajistit potřebnou podporu (např. z důvodu užití návykové látky, agresivního chování, akutního zhoršení zdravotního stavu).

ŘEŠENÍ:

krok 1

Vedoucí akce / asistent nesmí předat uživatele takovéto osobě.

krok 2

Vedoucí akce / asistent kontaktuje koordinátora a ten situaci řeší: kontaktuje osoby blízké uvedené v „Závazné přihlášce na akci“, zajistí uživateli doprovod na další nezbytně nutnou dobu a provede o situaci zápis do složky uživatele.

krok 3

Koordinátor do tří pracovních dnů vyzve zástupce uživatele ke schůzce. Zápis ze schůzky je uložen ve složce Nouzové a havarijní situace a ve složce uživatele. Situace může být posouzena jako neplnění povinností vyplývajících z Pravidel pro poskytování služby AR programů pro uživatele.

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Uživatel nechce pokračovat v činnosti (např. nechce se účastnit programu akce, odejít z místa konání, odjet plánovaným spojem).

ŘEŠENÍ:

krok 1

Vedoucí / asistent se snaží zjistit příčinu takového chování (rozhovorem s uživatelem, pozorováním, informacemi z okolí). Postupuje dle informací v „Osobním profilu“ (např. motivuje, jedná direktivně...) s cílem pokračovat v dohodnutém programu.

krok 2

Pokud se situace nemění ani na konci akce, kontaktuje asistent vedoucího akce a domluví se na dalším postupu (např. pozdější odjezd, jiný způsob dopravy...).

krok 3

Vedoucí bezodkladně informuje zástupce uživatele o situaci a předá mu kontakt na asistenta, který s uživatelem zůstal.

krok 4

Asistent informuje vedoucího o vyřešení situace.

krok 5

Vedoucí informuje koordinátora o dané situaci ve zprávě z akce.

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Uživatel se ztratí, odejde nepozorovaně z akce.

ŘEŠENÍ:

krok 1

Asistent uživatele bezodkladně informuje vedoucího akce o situaci.

krok 2

Vedoucí / vedoucím pověřený asistent zajistí bezpečnost skupiny a poté zjišťuje, kde se uživatel může nacházet:

- vrací se na místo, kde byl uživatel společně se skupinou
- prozkoumá okolí a osloví osoby z okolí
- v případě, že uživatele na výše uvedených místech nenalezne, zavolá zástupci uživatele, případně smluvené osobě a koordinátorovi kurzu
- hledá na dalších místech - např. oblíbená místa uživatele, místo konce kurzu
- pokud se mu nepodaří nalézt uživatele, ani kontaktovat zástupce uživatele, smluvenou osobu či koordinátora kurzu, uvědomí Policii ČR.

krok 3

Vedoucí informuje koordinátora o dané situaci ve zprávě z akce.

krok 4

Koordinátor zjišťuje důvod vzniklé situace (pohovor s vedoucím a asistenty, svědky...), situaci posuzuje jako porušení náplně práce vedoucího / asistenta, které může být důvodem ukončení činnosti vedoucího / asistenta.

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Zdravotní obtíže v průběhu akce (náhlé zhoršení zdravot. stavu) uživatele služby.

ŘEŠENÍ:

1.1 V případě jednodenní akce

krok 1

Uživatel / zástupce uživatele popsal v „Osobním profilu“ uživatele možná rizika a způsoby řešení.

krok 2

Vedoucí akce a všichni asistenti byli před uskutečněním akce seznámeni s „Osobním profilem“ uživatele a vědí, jak mají postupovat (např. v případě epileptického záchvatu).

krok 3

Pokud zdravotní obtíže brání v pokračování účasti uživatele na akci, vedoucí / vedoucím pověřený asistent informuje zástupce uživatele, případně jinou smluvenou osobu uvedenou v „Závazné přihlášce na akci“ a dohodne se s ním na dalším postupu.

krok 4

Vedoucí informuje koordinátora o dané situaci ve zprávě z akce.

1.2 V případě vícedenní akce (je přítomen zdravotník)

krok 1

Uživatel / zástupce uživatele popsal v „Osobním profilu“ uživatele možná rizika a způsoby řešení a vyplnil „Dotazník o zdravotním stavu účastníka“.

krok 2

Vedoucí akce, zdravotník a všichni asistenti byli před uskutečněním akce seznámeni s „Osobním profilem“ uživatele a vědí, jak mají postupovat (např. v případě epileptického záchvatu). Zdravotník se seznámil s informacemi v „Dotazníku o zdravotním stavu účastníka“ a dle těchto informací postupuje při ošetřování uživatele (např. při podávání léků).

krok 3

Je-li třeba lékařské ošetření či předpis léků, doprovodí zdravotník uživatele k lékaři v nejbližším okolí. Po dobu své nepřítomnosti předá lékárníčku vedoucímu akce, který dočasně přebírá funkci zdravotníka.

krok 4

Pokud zdravotní obtíže brání uživateli v pokračování účasti na akci, vedoucí / zdravotník informuje zástupce uživatele, případně jinou smlouvenou osobu uvedenou v „Závazné přihlášce na akci“ a dohodne se s ním na dalším postupu.

krok 5

Vedoucí informuje koordinátora o dané situaci ve zprávě z akce.

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Zdravotní obtíže (náhlé zhoršení zdravot. stavu) / úraz zaměstnance vedoucího / asistenta / zdravotníka / úraz koordinátora v průběhu akce.

ŘEŠENÍ:

1.1 V případě zdravotních obtíží vedoucího akce

krok 1

Vedoucí, je-li toho schopen, si přivolá pomoc (zdravotníka v případě vícedenní akce, asistenta, osoby z okolí...).

krok 2

Pokud mu zdravotní obtíže / úraz brání v pokračování vedení akce, vedoucí kontaktuje koordinátora akce a projedná s ním další postup (např. koordinátor pověří vedením jednoho z asistentů, zruší akci, převezme vedení...). V případě, že vedoucí není schopen kontaktovat koordinátora, kontaktuje ho zdravotník či jeden z asistentů.

1.2 V případě zdravotních obtíží asistenta akce

krok 1

Asistent, je-li toho schopen, si přivolá pomoc (zdravotníka v případě vícedenní akce, vedoucího, dalšího asistenta, osoby z okolí...).

krok 2

Pokud mu zdravotní obtíže / úraz brání v pokračování účasti na akci, asistent tuto skutečnost sdělí vedoucímu akce a domluví se na dalším postupu.

krok 3

Je-li to třeba, vedoucí přizpůsobí program počtu účastníků a asistentů. O vzniklé situaci ihned informuje koordinátora akce.

1.3 V případě zdravotních obtíží zdravotníka akce

krok 1

Zdravotník, je-li toho schopen, si přivolá pomoc (vedoucího, dalšího asistenta, osoby z okolí...).

krok 2

Pokud mu zdravotní obtíže /úraz brání v pokračování účasti na akci, zdravotník tuto skutečnost sdělí vedoucímu akce a domluví se na dalším postupu.

krok 3

Vedoucí bezodkladně informuje koordinátora akce o vzniklé situaci a do příchodu nového zdravotníka (viz krok 4) přebírá lékárníčku a funkci zdravotníka. Je-li to třeba, vedoucí přizpůsobí program počtu účastníků a asistentů.

krok 4

Koordinátor v nejkratším možném termínu zajistí nového zdravotníka.

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Úraz uživatele služby.

ŘEŠENÍ:

1.1 V případě jednodenní akce

krok 1

Vedoucí / asistent poskytne uživateli první pomoc.

krok 2

Vedoucí / vedoucím pověřený asistent v případě nutnosti dopraví uživatele k ošetření nebo přivolá lékařskou pomoc.

krok 3

Vedoucí / vedoucím pověřený asistent je povinen neprodleně informovat zástupce uživatele, popř. jinou osobu uvedenou v „Závazné přihlášce na akci“.

krok 4

Vedoucí informuje o dané situaci koordinátora akce.

1.2 V případě vícedenní akce (je přítomen zdravotník)

krok 1

Zdravotník poskytne uživateli první pomoc. Není-li zdravotník aktuálně přítomen, vedoucí / asistent jej bezodkladně přivolá a poskytne první pomoc do příchodu zdravotníka.

krok 2

Zdravotník v případě nutnosti dopraví uživatele k ošetření nebo přivolá lékařskou pomoc.

krok 3

Zdravotník / vedoucí je povinen neprodleně informovat zástupce uživatele, popř. jinou osobu uvedenou v „Závazné přihlášce na akci“.

krok 4

Vedoucí informuje o dané situaci koordinátora akce.

1.4 V případě úrazu koordinátora akce

Koordinátor se řídí „Všeobecnými pokyny bezpečnosti práce SPOLU Olomouc“ – „Organizační směrnice č. 12“, platná s účinností od 3. 1. 2008.

Pozn. 1: Všichni zaměstnanci organizace jsou pojištěni proti úrazu (zákonné pojištění pracovníků organizace u Kooperativy – vyhláška č. 125/1993, novela č. 487 z roku 2001).

Pozn. 2: Každý úraz zaznamenává vedoucí střediska do „Knihy úrazů“, a to na základě informací od koordinátora kurzu.

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Úmrtí uživatele služby.

ŘEŠENÍ:

krok 1

Vedoucí / asistent / zdravotník přivolá lékaře (záchranná služba, integrovaný záchranný systém) a poskytuje první pomoc do jeho příjezdu.

krok 2

Vedoucí bezodkladně informuje zástupce a koordinátora služby o vzniklé situaci.

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Úmrtí zaměstnance (vedoucího / asistenta / zdravotníka).

ŘEŠENÍ:

1.1 Úmrtí vedoucího akce

krok 1

Asistent / zdravotník přivolá lékaře (záchranná služba, integrovaný záchranný systém) a poskytuje první pomoc do jeho příjezdu.

krok 2

Asistent / zdravotník bezodkladně informuje koordinátora akce o vzniklé situaci a domluví se na dalším postupu.

1.2 Úmrtí asistenta akce

krok 1

Vedoucí / zdravotník přivolá lékaře (záchranná služba, integrovaný záchranný systém) a poskytne první pomoc.

krok 2

Vedoucí bezodkladně informuje koordinátora akce o vzniklé situaci a domluví se na dalším postupu.

1.3 Úmrtí zdravotníka akce

krok 1

Vedoucí / asistent přivolá lékaře (záchranná služba, integrovaný záchranný systém) a poskytne první pomoc.

krok 2

Vedoucí / asistent bezodkladně informuje koordinátora akce o vzniklé situaci a domluví se na dalším postupu. Po dobu nutnou vedoucí přebírá lékárníčku a funkci zdravotníka.

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Agresivní projevy uživatele služby.

ŘEŠENÍ:

krok 1

Vedoucí / asistent akce jedná v klidu, snaží se zjistit příčinu těchto projevů (rozhovorem s uživatelem, pozorováním, informacemi z okolí) a snaží se zabránit jejich pokračování. Zváží rizika (ohrožení na zdraví, životě, majetku...). Postupuje dle informací v „Osobním profilu“ (např. přejde na klidné místo, počká, až uživatelova reakce odezní, jedná direktivně, zvýší hlas, pevně uživatele obejmě, po odeznění situaci společně proberou).

krok 2

Vedoucí akce informuje o dané situaci zástupce uživatele (při předávání uživatele zástupci) a koordinátora akce ve zprávě z akce.

krok 3

Koordinátor postupuje dále dle „Dohody o poskytování služby“, čl. X, bodu 1. → z důvodu nedodržení smluvených podmínek ze strany uživatele vyvolá společné jednání. Z jednání je pořízen zápis, který bude uložen ve složce „Nouzové a havarijní situace“ v kanceláři SPI. Cílem jednání je zejména hledat společně nové možnosti, jak agresivnímu chování předcházet (čemu se vyvarovat, na co si dávat pozor, ...).

krok 4

Pokud se stala agresivita uživatele v danou chvíli pro vedoucího / asistenta nezvladatelnou (např. řešení situace je již nad možnosti vedoucího / asistenta, je ohrožen na životě), volá vedoucí / asistent Policii ČR a informuje zástupce uživatele a koordinátora akce.

krok 5

Nezvladatelné opakované agresivní chování uživatele služby může být důvodem ukončení služby – viz „Dohoda o poskytování služby“, čl. XI bod 3).

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Agresivní projevy zaměstnance (vedoucího, asistenta, zdravotníka, koordinátora).

ŘEŠENÍ:

krok 1

Uživatel služby je při uzavírání „Dohody o poskytování služby“ informován, že má o takovýchto projevech informovat svého zástupce, koordinátora akce, případně toho, komu důvěřuje.

krok 2

Uživatel služby může v danou chvíli požádat o pomoc jakoukoli osobu (vedoucí, jiný asistent..).

krok 3

Agresivní projevy zaměstnance organizace jsou chápány jako porušování práv uživatele služby. Postup při zjištění porušování práv uživatelů služby zařízením či jeho pracovníky je popsán v „Metodice poskytování služby AR programů“ (bod 2.4).

krok 4

Uživatel služby má právo podat stížnost dle „Pravidel pro podávání stížností“ (příloha „Dohody o poskytování služby“).

krok 5

Agresivní projevy zaměstnance organizace jsou důvodem ukončení smlouvy (porušení „Etického kodexu pracovníka v soc. službách“ a „Etického kodexu sociálních pracovníků SPOLU Olomouc“).

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Sexuální zneužívání.

ŘEŠENÍ:

Viz „Protokol o sexualitě SPOLU Olomouc“.

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Poškození majetku uživatelem nebo zaměstnancem.

ŘEŠENÍ:

Uživatel služby, vedoucí, asistenti, zdravotník i koordinátor akce mají v organizaci sjednané pojištění odpovědnosti za škodu vzniklou v souvislosti s činnostmi vykonávanými na základě „Stanov sdružení“ (pojistná smlouva č. 79003949-13 u České spořitelny).

Koordinátor akce podepisuje v organizaci „Dohodu o odpovědnosti“ podle § 252 až 264 zákoníku práce o odpovědnosti k ochraně hodnot svěřených zaměstnanci a o odpovědnosti za ztrátu svěřených předmětů (příloha „Pracovní smlouvy“).

■ POPIS NOUZOVÉ SITUACE:

Nenadálé příhody, které vzniknou v průběhu akce (např. požár / výpadek el. / vody / plynu / porucha kanalizace, odpadů / zabouchnuté dveře)

ŘEŠENÍ:

1.1 V případě požáru

krok 1

Vedoucí / asistenti odvedou uživatele do bezpečí.

krok 2

Vedoucí / asistent ohlásí požár na tel.150.

krok 3

Vedoucí / asistent použije hasicí přístroj.

1.2 V případě výpadku elektřiny / poruchy vody / plynu / kanalizace, odpadů / zabouchnutých dveří

Vedoucí / vedoucím pověřený asistent kontaktuje pracovníka zařízení, ve kterém se akce koná (např. správce budovy, vrátný, průvodce...) a informuje ho o situaci.

Zpráva o nouzové a havarijní situaci

Řešitel situace

V Olomouci dne

Příímí účastníci situace

1.
2.
3.

Popis situace z pohledu účastníka 1

(datum, čas, místo, co se stalo, co účastník udělal ve snaze situaci vyřešit):

Popis situace z pohledu účastníka 2

(datum, čas, místo, co se stalo, co účastník udělal ve snaze situaci vyřešit):

Svědci situace a další relevantní osoby

1.
2.
3.

Popis situace z pohledu

(datum, čas, místo, co se stalo, co osoba udělal/a ve snaze situaci vyřešit):

Popis situace z pohledu

(datum, čas, místo, co se stalo, co osoba udělal/a ve snaze situaci vyřešit):

Navržený způsob nápravy

Návrh preventivních opatření

Podpis a datum převzetí zprávy:

Příímí účastníci situace (uživatel, pracovník SPOLU,...)

Svědci a další relevantní osoby

Řešitel situace

Zástupce uživatele služby

Nadřízený pracovník řešitele

Ředitel organizace