



**Metodický pokyn pro řešení nouzových a havarijních situací
Nízkoprahové denní centrum a Noclehárna**

	Datum	Jméno	Podpis
Zpracoval	13.5. 2024	Bc. Jana Klímová, sociální pracovník, metodik	
Kontroloval, odsouhlasil	13.5. 2024	Bc. Michaela Nesvačilová, DIS. vedoucí NDC a N Mgr. Renata Malichová, vedoucí úseků a kvality služeb	
Schválil	20 -05- 2024	Mgr. Barbora Vacková, ředitelka CSZS	
Přílohy	Příloha č. 1: Přehled nouzových a havarijních situací a návod na jejich řešení NDC a N		
	Nové, plně aktualizované znění		
Kontrola/aktualizace	1 x za rok nebo podle potřeby		
Platnost od	1.6.2024		

Provedené aktualizace

Datum platnosti aktualizace	Zpracoval: jméno, příjmení, pracovní zařazení	Obsah aktualizace	Kontroloval, odsouhlasil datum/razítko s jmenovkou/podpis	Schválil ředitel CSZS datum/razítko s jmenovkou/podpis

I. Úvodní ustanovení

Účelem toho metodického pokynu je definovat nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby Nízkoprahového denního centra a Noclehárny, tyto situace vymezit, stanovit postupy pro jejich řešení a způsob vedení dokumentace o jejich průběhu a řešení.

Metodický pokyn je součástí naplnění těchto kritérií standardu kvality č. 14 podle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

- a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;
- b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít;
- c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu řešení nouzových a havarijních situací.

Působnost dokumentu: Středisko Nízkoprahové denní centrum a Noclehárna (dále jen NDC a N), Na Příkopech 102, 261 01 Příbram I.

Poskytovatel: Centrum sociálních a zdravotních služeb města Příbram, p.o., dále jen CSZS.

II. Vymezení nouzových a havarijních situací

Nouzové a havarijní situace mohou být spojeny s provozem budovy, ve které se sociální služba poskytuje, ale mohou také nastat i v jiných situacích při poskytování sociální služby.

- ✓ **Nouzová situace** – situace, která je nebezpečná, zpravidla nepředvídatelná a která vyžaduje co nejrychlejší řešení či ukončení;
- ✓ **Havarijní situace** – náhlá událost, která vznikla v souvislosti s technickým provozem a která může způsobit škody na lidském zdraví, životě, majetku nebo na životním prostředí.

Těchto situací/událostí může při poskytování sociální služby nastat celá řada, jejich příčiny mohou být na straně, klientů služby, pracovníků služby nebo mohou vzniknout výpadkem / selháním technických zařízení či působením přírodních živlů.

Tým pracovníků NDC a N stanovil přehled nouzových a havarijních situací, které by mohly vzhledem ke specifikům služby nastat. Následně byl písemně zpracovaný materiál, který obsahuje praktické návody, jak tyto situace rychle a správně řešit.

Přehled havarijních a nouzových situací a návod na jejich řešení je nedílnou součástí a přílohou této metodiky.

III. Opatření k omezení rizik vzniku nouzových a havarijních situací

- ✓ Soubor opatření k předcházení a řešení hlavních rizikových situací je součástí dokumentace BOZP. Jeho součástí je krom jiného také Havarijní plán pro zdolávání mimořádných událostí.

- ✓ Veškeré zařízení a vybavení pracoviště splňuje protipožární, hygienické a bezpečnostní předpisy. Je stanovena organizace zabezpečení požární ochrany (PO), pracovníci jsou v této oblasti proškoleni. V objektu NDC a N jsou vyznačeny únikové cesty, je vyvěšena požární a poplachová směrnice, požární evakuační plány budovy v souladu s platnými právními předpisy v oblasti PO. V prostorách zařízení je na stanovených místech umístěn ruční hasicí přístroj; Poskytovatel vytváří možnosti k tomu, aby zaměstnanci a další osoby byli schopni tyto postupy v praxi použít;
- ✓ Dle zákoníku práce je každý nový zaměstnanec po nástupu do zaměstnání proškolen a seznámen s jeho právy a povinnostmi v oblasti BOZP. Pravidelně probíhá školení z oblasti BOZP určené pro všechny zaměstnance a další osoby, které vykonávají činnost v NDC a N na základě jiného než běžného pracovního poměru (studenti vykonávající praxi, stážisté, dobrovolníci);
- ✓ Všichni pracovníci jsou pravidelně proškolení v poskytování první pomoci. Na pracovišti je na stanoveném místě vybavená lékárnička, toto místo je označeno a je přístupné po celou provozní dobu služby;
- ✓ Všichni pracovníci jsou seznámeni s návody a bezpečnými pokyny pro obsluhu elektrospotřebičů a dalších pracovních prostředků, manipulaci s chemickými a dalšími nebezpečnými látkami a podle těchto návodů a pokynů při své práci postupují;
- ✓ Pracovníci znají a při své práci řídí závaznými pracovními postupy metodikami a dalšími vnitřními předpisy poskytovatele;
- ✓ Určení pracovníci služby jsou v rámci dalšího vzdělávání školeni v technikách jednání s klienty (zvládnutí a předcházení agrese, řešení konfliktů);
- ✓ Všichni pracovníci NDC a N mají k dispozici tísňová a jiná důležitá telefonní čísla k přivolání pomoci v případě nouzové nebo havarijní situace. Důležitá telefonní čísla jsou také pro klienty vyvěšena ve společných prostorách zařízení;
- ✓ Řešení a průběh mimořádných situací by měl být pravidelně vyhodnocován – zjištěnými poznatky je zvyšována kvalita poskytované služby – konkrétně v oblasti bezpečného způsobu jejího poskytování.

IV. Základní zásady při řešení nouzových a havarijních situací

- ✓ Prvořadá je vždy záchrana lidských životů a zdraví;
- ✓ Každý je povinen jednat a chovat se tak, aby svévolně nezapříčinil vznik nouzové nebo havarijní situace;
- ✓ V případě, že nouzová nebo havarijní situace nastane, je každý zaměstnanec povinen poskytnout veškerou pomoc při její likvidaci a minimalizaci škod;
- ✓ Na nouzovou nebo havarijní situaci vždy neprodleně reaguje zaměstnanec, který ji zjistil nebo mu byla oznámena – **o situaci bez zbytečných odkladů informuje svého přímého nadřízeného nebo zaměstnance, který ho zastupuje.**

V. Evidence nouzových a havarijních situací

Každá havarijní nebo nouzová situace se musí zaznamenat (kritérium c).

Záznam obsahuje:

- ✓ datum a čas zjištění situace;
- ✓ příčinu jejího vzniku jména přítomných osob (pracovníci, klienti, jiné osoby);
- ✓ popis průběhu, odpovědná osoba při události, čas informování vedoucího zaměstnance;
- ✓ škody, datum a čas skončení;
- ✓ provedená opatření k jejímu odstranění nebo minimalizaci, případně jiné podstatné informace k vyhodnocení;

Následně se na poradách v týmu vyhodnotí, zda bylo postupováno správně, případně navrhnout preventivní opatření. **Popis nové situace příp. revizi stávajícího postupu zařadit do přehledu a návodu na jejich řešení, viz. příloha této metodiky.**

VI. Závěrečná ustanovení

1. Tento metodický pokyn je závazný pro všechny pracovníky NDC a N, za jeho zavedení do praxe služby a kontrolu jeho dodržování odpovídá vedoucí střediska NDC a N, která prokazatelně pracovníky služby s dokumentem seznámí a ve spolupráci s poskytovatelem vytváří v zařízení podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít (návčik, proškolení, aj.).
2. S postupem při řešení havarijních a nouzových situací jsou v přiměřené míře (zejména situace ohrožující, život, zdraví a majetek) seznámeni klienti zařízení, za poučení klientů a zajištění dostupnosti pravidel pro řešení nouzových a havarijních situací odpovídá vedoucí NDC a N, tato pravidla jsou všem dostupná vyvěřením ve společných prostorech zařízení.
3. Pokyn včetně všech jeho příloh je v tištěné podobě dostupný na pracovišti NDC a N, dále pak v elektronické podobě na webových stránkách www.centrumpribram.cz v zaměstnanecké sekci NDC a N, kde platný dokument k dispozici také vedení CSZS. Aktualizaci na webových stránkách zajišťuje asistentka ředitele na základě aktuálních podkladů předaných vedoucí NDC a N.

Tímto svým podpisem potvrzuji, že jsem byl/a seznámen/a s novelizovaným zněním Metodického pokynu pro řešení nouzových a havarijních situací

Datum	Jméno, příjmení pracovníka	Podpis



Příloha Metodického pokynu pro nouzové a havarijní situace NDC a N

Přehled havarijních a nouzových situací a návod na jejich řešení

I. Nepředvídatelné nouzové situace na straně klienta služby

1. Klient s projevy agresivního chování

Konfrontaci s agresivním klientem se snažíme předcházet:

Projevuje-li se osoba agresivně ještě před vstupem do ambulantního pracoviště NDC a N, snažíme se klienta uklidnit, není-li to možné, pracovník jednání s klientem okamžitě přeruší a vyzve ho k odchodu z areálu zařízení.

a) Při komunikaci s osobou s projevy agrese řídíme těmito zásadami:

- klienta vyslechneme, nehodnotíme, snažíme se o vstřícnost a v klidu vysvětlíme svoje stanovisko a možnosti, neslibujeme, co se nedá splnit, poskytneme čas na vychladnutí emocí,
- mluvíme klidně, nezvyšujeme hlas a tempo řeči, volíme jednoduché, srozumitelné věty,
- nedíváme se příliš dlouho rozčilenému člověku do očí, neděláme prudké pohyby, dále:
- udržujeme si od něho bezpečnou vzdálenost, neatáčíme se k němu zády, hlídáme si ústupovou cestu a také to, zda nejsou v dosahu předměty, kterými by mohl zaútočit,
- vždy mít po ruce telefon nebo nouzové tlačítko.

b) V případech bezprostředně hrozícího fyzického útoku vně nebo uvnitř zařízení:

- pokusit se o únik z dosahu útočnicka (bariéry, jiná místnost, opustit prostory) a přivolat pomoc, upozornit kolegu, je-li přítomen (může volat také on), stisknout nouzové tlačítko k přivolání hlídky městské policie tel. 156, nebo voláme 158 (PČR), vyčkáme v bezpečné vzdálenosti na příjezd policejní hlídky.

c) V případech vzájemného napadení mezi klienty:

- nevstupovat mezi útočníky, zdržet se v bezpečné vzdálenosti, postupovat podle zásad komunikace, viz. bod a), přivolat pomoc způsobem uvedeným v bodě b)

Pokud je použití fyzické obrany nezbytné, musí být rozumné vzhledem k dané situaci a síly musí být použito v nejmenší míře nutné k zabránění nebezpečí hrozícího klientovi nebo dalším osobám, tzv. stav krajní nouze, kdy se zásahem odvrací nebezpečí přímo hrozící zájmu chráněnému trestním zákonem (např. lidský život či zdraví) nebo nebezpečí nelze za daných okolností odvrátit jiným, dovoleným způsobem. Způsobený následek nesmí být stejně závažný nebo ještě závažnější než ten, který hrozil. Následně vše podrobně zdokumentovat a bezprostředně nahlásit nadřízenému.

2. Klient s projevy intoxikace alkoholem příp. jinými omamnými látkami

(osoba vrávorá, je impulsivní, křičí, nenaslouchá okolí, excitovanost, snížená neschopnost naslouchat a přiměřeně reagovat). U osob pod vlivem alkoholu a některých drog je zvýšená pravděpodobnost agresivního jednání, a to zejména v situacích, kdy se člověk cítí ohrožen nebo provokován. Proto je třeba se v tomto případě také držet zásad komunikace a způsobů prevence

uvedených v bodě 1 a následně postupovat podle pravidel stanovených řádem zařízení, vyzvat klienta k odchodu z areálu NDC a N.

3. Klient s projevy akutního psychotického stavu (např. stavy zmatenosti, dezorientace, halucinace, bludy, sebevražedné myšlenky, paranoidní projevy, projevy toxické psychózy, zvýšený neklid a agresivita)

- neprojevují-li se u klienta známky agrese, ale daný stav by mohl ohrozit samotného klienta, snažíme se kontaktovat, či jiným dostupným způsobem (v návaznosti na jiné služby, zejména zdravotní, dle závažnosti situace volat 155) zajistit jeho bezpečnost a nezbytnou pomoc ke kompenzaci akutního stavu dané osoby;
- při komunikaci klienta vyslechneme, nehodnotíme, chováme se vstřícně a nesnažíme se vymluvit případné bludy, mluvíme klidně, nezvyšujeme hlas a tempo řeči, volíme jednoduché, srozumitelné věty, nedíváme se dlouho klientovi do očí, nedotýkáme se ho, udržujeme bezpečnou vzdálenost, příp. ústupovou cestu, hlídáme, zda nejsou v dosahu předměty, kterými by si mohl klient ublížit nebo zaútočit,
- v případech hrozící agrese pokusit se o únik z dosahu dané osoby a přivolat pomoc – tísňová linka 112 nebo zdravotní záchranná služba 155, stisknout nouzové tlačítko k přivolání hlídky městské policie voláme 158 (PČR) příp. 156 (MP), vyčkáme v bezpečné vzdálenosti na příjezd pomoci. Postup je v podstatě stejný jako u osob s projevy agrese, s tím, že je třeba zavolat lékařskou pomoc;
- V případě sebevražedných tendencí a myšlenek: navázat kontakt, udržet komunikaci, při hrozícím suicidálním chování přivolat pomoc 155 nebo 112.

4. Kolaps klienta nebo úraz

- okamžitě zjistíme stav klienta;
- jsou-li ohroženy vitální funkce (dýchání, srdeční tep, osoba ztrácí vědomí) nebo jiný alarmující stav nebo došlo k úrazu (vyjma povrchových zranění bez masivnějšího krváčení) ihned voláme tísňovou linku 112 nebo 155;
- následně se řídíme pokyny pracovníka tísňové linky;
- pokud jsou přítomny alespoň 2 osoby, jedna komunikuje s tísňovou linkou, druhá pak poskytuje první pomoc dle pokynů do příjezdu rychlé záchranné služby. Pracovníci se při vyhodnocení situace a následném postupu řídí znalostmi a praktickými dovednostmi získanými v rámci školení první pomoci.

5. Náhlé úmrtí klienta

- pracovník po zjištění absence základních životních funkcí ihned volá tísňovou linku 112 či 155 nebo ošetřujícího lékaře. Následně se řídí pokyny pracovníka tísňové linky, vyčká do příjezdu RZP;
- Policii ČR (tel.:158) volá RZP a do jejich příjezdu s ničím nemanipuluje;
- telefonicky informuje uvedené kontaktní osoby klienta, pokud je uvedl;
- vzniklé situaci informuje vedoucí NDC a N a událost se zaznamená.

6. Postup při nahlášení krádeže osobních věcí mezi klienty

- v případě oznámení o krádeži čehokoliv z osobních věcí klientů (peníze, např. telefon, oblečení atd.), nahlásit toto obvinění neprodleně vedoucí NDC a N a za její přítomnosti nebo přítomnosti jiného zaměstnance problém řešit. Za účasti toho, kdo osobní věc postrádá a s jeho souhlasem znovu důkladně prohlédnou věci a pokusit se zjistit, kdy a kde naposledy ztracenou věc viděl, případně je-li k události nějaký svědek;
- **Ztracená věc se najde** někde odložená – záležitost je uzavřena;
- **Ztracená věc se nenajde** – navrhnout přivolání Policie ČR, aby záležitost zdokumentovala a vyšetřila;
- pokud ten, kdo krádež nahlásil souhlasí – kontaktujeme Policii ČR a vyčkáme do jejího příjezdu, pokud se nedohodne s Policií jinak;
- pokud „poškozený“ Policii ČR nechce kontaktovat, záležitost uzavřeme a zaznamenáme;
- V případě, že se prokáže, že se krádeže dopustil jiný z klientů, postupuje se podle řádu zařízení a dokumentu STOP využívání NDC a N.

7. Výskyt cizopasného hmyzu (štěnice, vši) příp. svrab

- **preventivní opatření** – klienti mají podle řádu zařízení povinnost neprodleně hlásit výskyt parazitálního hmyzu;
- pokud pracovník zjistí výskyt cizopasného hmyzu (zejména štěnic) v zařízení, neprodleně uvědomí vedoucí, která zajistí ve spolupráci s ekonomickým úsekem odbornou firmu na likvidaci, dále se postupuje podle pokynů této odborné firmy, aby se v maximální míře zamezilo šíření.
- v případě výskytu svrabu klienta izolovat, zajisti zvýšenou dezinfekci (antiparazitální přípravky) míst, kterých se klienti dotýkají, dveře, kliky, povrchy nábytku, hygienických zařízení, Použité ložní a osobní prádlo před vypráním uložit na 2-3 dny do uzavíratelného plastového pytle, vystříkaného antiparazitálním prostředkem, teprve pak prádlo vyprat. Okamžitě zajistit nositeli zákožky svrabové lékařskou péči, resp. předepsání potřebných léků.

8. Výskyt přenosného infekčního onemocnění u klientů

- tj. život ohrožujícího nebo rychle se šířícího infekčního onemocnění nebo podezření na taková infekční onemocnění, u kterých se nařizuje izolace na lůžku s povinným léčením- jde např. o akutní virové záněty jater, tyfus, tuberkulózu, úplavici, SARS, záškrť, černý kašel aj. Tyto nemoci podléhají ze zákona hlášení orgánu veřejného zdraví (příslušná hygienická stanice). Hlášení je povinen učinit lékař, který pacienta ošetřil, diagnostikoval – zároveň by měl zajistit izolaci s povinným léčením - zpravidla hospitalizace na infekčním oddělení.
- Vždy neprodleně zprostředkovat klientům s příznaky horeček, úporných průjmů, nevolností, úporného kašle a dalších alarmujících příznaků lékařskou péči, kterou buď to zajisti praktický lékař klienta, není-li dostupný volat do nemocnice tel. 318 641 111, pohotovost 318 641 700-702.
- Sdělit jim, že jde o klienta zařízení sociálních služeb s kolektivním užíváním ložnic, hygienických zařízení. Klienta rovnou odeslat do zdravotnického zařízení a nevpuštět do vyloučení

nebezpečného infekčního onemocnění. Užíval-li klient před zjištěním onemocnění některou z poskytovaných služeb, zajistit zvýšenou dezinfekci všech povrchů, důslednou dezinfekci hygienického zařízení a ložnic, včetně ložního prádla.

- Pokud by se ohrožující infekční onemocnění potvrdilo, řídit se pokyny a opatřeními vydanými hygienickou stanicí.

Při epidemiologickém výskytu sezónních virových onemocnění:

- informovat vedení CSZS, klienty a pracovníky služby o vzniklé situaci;
- přijmout režimová opatření k omezení šíření onemocnění: zrušení společných aktivit klientů, v rámci možností zařízení zajistit izolaci nemocných, zpřísněný dezinfekční režim, důsledné používání osobních ochranných prostředků (ústenky, jednorázové rukavice při manipulaci s jídelním nádobím aj.);
- v případě jakékoli nestandardní situace vše konzultovat s místně příslušným orgánem veřejného zdraví, řídit se jeho pokyny a doporučeními.

II. Nouzové a havarijní situace na straně pracovníků služby

1. Úraz pracovníka

- Pracovníci absolvují pravidelné školení BOZP (prevence)
- Pokud to zdravotní stav dovolí, spojí se pracovník s vedoucí, která mu zajistí ošetření, popřípadě zavolá RZP 155 nebo jinak zajistí lékařské ošetření
- Pracovník nahlásí úraz (zranění) vedoucí, která provede zápis do „Knihy úrazů“.
- Vedoucí provede zápis za účasti zraněného pracovníka, popřípadě svědků události
- Kniha úrazů je uložena v kanceláři vedoucí střediska

2. Alkohol či indispozice pracovníka jinou návykovou látkou

- Při zjištění této situace informovat vedoucí NDC a N
- Okamžité odvolání pracovníka z přímé práce s klientem a provedení orientačního testu na přítomnost alkoholu (dechová zkouška) příp. jiné omamné látky (test ze slin) – oprávněnou osobou k provedení testu je vedoucí NDC a N
- Na základě výsledku měření informovat ředitele organizace
- Dále se postupuje podle Pracovního řádu a pracovních právních předpisů

3. Zabouchnutí dveří na pracovišti

- Okamžitě se telefonicky spojit s kolegy a zajistit odemčení prostor
- Pokud se nepodaří telefonicky spojit s kolegy, informovat přímého nadřízeného, příp. zatelefonovat vedoucímu oddělení provozu, kde jsou umístěné náhradní klíče, pokud nejsou k dispozici požádat, oddělení provozu o zajištění zámečnických služeb.

4. Ztráta klíčů

- Opakované, důkladné prohledání věcí
- Informovat vedoucí
- Pokud se klíče nepodaří najít, kontaktovat pracovníka oddělení provozu CSZS, aby provedl výměnu zámkové vložky, náklady hradí pracovník, který klíče ztratil.
- Nové klíče se předávají všem pracovníkům

5. Nedostatek personálu z důvodu epidemiologické nebo pandemické situace

- poskytovat neprodleně informace o nutnosti režimových změn vynucených krizovou situací směrem k managementu CSZS, konzultovat a v jeho spolupráci připravit potřebná opatření;
- využít další personál (např. přítomní pracovníci jiného zaměření) a přesměrovat je na zajištění především k poskytnutí nezbytných činností zajišťujících základní potřeby klientů a chod zařízení, poskytovat včas a srozumitelně informace o režimových změnách směrem k personálu/klientům, personál oceňovat, motivovat, podporovat soudržnost;
- vyžaduje-li to závažnost situace, připravit a zabezpečit outsourcing (např. dobrovolníci chybějících pracovních sil; k danému účelu je nezbytné identifikovat a komunikovat konkrétní potřeby výpomoci, připravit a organizaci prvotního zaškolení, stanovit a komunikovat pravidla pro dozor a určit dozorujícího zaměstnance z řad zkušených pracovníků/pracovnic NDC a N;

III. Nouzové a havarijní situace na straně technických zařízení nebo přírodních živlů

1. Požár – postupovat podle aktuální vyvěšené Požární a poplachové směrnice na pracovišti

- neprodleně požár uhasit s využitím všech dostupných prostředků (hasicí přístroje umístěné na pracovišti),
- není-li to možné, zajistit rychlé přivolání hasičů tel. 150 nebo 950 874 444 a sdělit kde hoří, co hoří a odkud voláte,
- vyhlásit požární poplach hlasitým voláním „HOŘÍ“,
- zajistit evakuaci osob příp. materiálu z ohroženého prostoru,
- řídit se pokyny vedoucího zásahu, což je vedoucí střediska, není-li přítomen, je vedoucím zásahu ten zaměstnanec, který se o požáru nejdříve dozvěděl,
- událost vždy zaznamenat také do Požární knihy.

2. Havárie vody

- bezprostředně zabránit škodám na majetku (např. přemístěním věcí a zařízení z dosahu vody), jedná-li se o únik z rozvodu vody, zajistit okamžitě uzavření přívodu vody, případně vykomunikovat s odd. provozu;
- neprodleně informovat přímého nadřízeného, není-li přítomen, rovnou vedoucího odd. provozu, aby organizace zajistila odstranění havarijního stavu,
- kontakt pro ohlášení havárie vody 1. SčV tel. 840 111 322 nebo 601 275 275.

3. Výpadek dodávky elektřiny, tepla, vody

Jde zpravidla o neplánované přerušení dodávky vody, elektřiny déle než 4 hodiny, neplánované dodávky tepla v zimním období déle než 8 hodin

- nahlásit poruchu vedoucímu provozu a zajistit kontrolu hlavních vypínačů,
- jsou-li v pořádku, zjistit u dodavatele důvod přerušení dodávky energií a jak dlouho bude trvat (el. rozvodné závody tel. 8000 850 860, havárie vody 1. SčV tel. 840 111 322 nebo 601 275 275, Příbramská teplotárenská 318 493 111), pokud toto nezajistí odd. provozu,
- na základě zjištěných informací přijmout po konzultaci s vedením organizace příslušná opatření.

4. Výpadek PC sítě, telefonů

- nefunguje internet – vypnout zařízení a vytáhnout na cca 1 minutu celé zařízení ze zásuvky (el. sítě),
- pokud připojení k internetu po znovuzapojení do sítě stále nefunguje, kontaktovat ekonomické oddělení CSZS, které zajistí spolupráci s dodavatelem internetových služeb (Nej.cz, s.r.o.),
- pokud jde o výpadek interní sítě, opět kontaktovat ekonomické oddělení, které zajistí IT službu (Noram),
- pokud jde o výpadek telefonů, jiným dostupným způsobem opět kontaktovat ekonomické oddělení, které bude kontaktovat dodavatele (Vodafone).

Tel. kontakt na pověřeného pracovníka ekonom, odd. 326 551 736, zajistí informace o důvodu výpadku a objednání služeb k jeho odstranění.

5. Kybernetický útok, únik, ztráta dat nebo jiné nestandardní stavy v informačním systému (IS)

- poruchy a další nestandardní stavy IS (tj. to, s čím pracujeme na počítači) neprodleně oznámit poskytovateli IT služeb;
- vždy upozornit poskytovatele IT služeb na případy zavirování počítače v případech, kdy nebyl virus automaticky odstraněn antivirovým programem;
- v případě pochybností je vhodné požádat poskytovatele IT služeb o prověření nám neznámých příloh e-mailových zpráv, zejména těch nevyžádaných, pokud vypadají hodnověrně pro chod organizace. Pokud nevyžadá hodnověrně, nevyžádaný email z neznámé adresy rovnou smazat;
- dojde-li k neoprávněnému použití IS, ke ztrátě dat, k jejich zpřístupnění neoprávněným osobám nebo existuje-li podezření, že došlo jinému bezpečnostnímu incidentu, o takové skutečnosti (bezpečnostní události nebo incidentu) okamžitě informovat IT, vedení organizace;
- každý zaměstnanec odpovídá za fyzickou ochranu jemu přiděleného zařízení používaného v prostorách zaměstnavatele i mimo ně. Ztrátu nebo krádež je nutno bezodkladně oznámit stanoveným způsobem.

6. Poničení budovy v důsledku požáru, jiných přírodních živlů nebo havárií

Pokud budova nebo její část není provozu schopná, zajistit ve spolupráci s vedením organizace, dalšími poskytovateli sociálních a městem Příbram dočasné (zřizovatel) umístění klientů v podmínkách odpovídajících jejich potřebách do doby zprovoznění;

7. Vloupání do objektu

Prevence: důsledné zamykání při odchodu z pracoviště, v době nepřítomnosti pracovníků.

- v případě zjištění vloupání pracovník nevstupuje do objektu pracoviště a ihned volá Policii ČR (158), představí se, oznámí, kde ke vloupání došlo a počká na příjezd hlídky PČR (bezpečnostní důvody, pachatel může být ještě uvnitř, příp. aby nedošlo ke znehodnocení důležitých stop),
- pokud se dostanete do kontaktu s pachatelem, nesnažit se ho sám zadržet, ale zapamatovat si, jak vypadal, důležité jsou také informace např. o dopravním prostředku, kterým unikl a jakým směrem;
- neprodleně informovat vedení CSZS, zajistit následnou součinnost s PČR, zejména předat seznam odcizených věcí, absolvovat oznámení (protokol) na policii, vyžádat si kopii záznamu a ji předat ekonomickému úseku.

V Příbrami 15.5.2024

Za správnost aktualizace přílohy:

Bc. Michaela Nesvačilová, DiS., vedoucí NDC a N

Bc. Jana Klímová, sociální pracovník, metodik

Tímto svým podpisem potvrzuji, že jsem byl/a seznámen/a se novelizovaným zněním Metodického pokynu pro řešení nouzových a havarijních situací

Středisko: Nízkoprahové denní centrum a Noclehárna

Datum	Jméno, Příjmení	Podpis