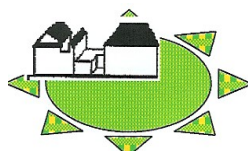




**BANSKOBYSŤRICKÝ
SAMOSPRAVNÝ KRAJ**



DOMOV DÔCHODCOV A DOMOV

**SMERNICA č. IS 49
VŠEOBECNÉ POSTUPY NA RIEŠENIE NÚDZOVÝCH
A HAVARIJNÝCH SITUÁCIÍ U POSKYTOVATEĽA SOCIÁLNYCH
SLUŽIEB DD A DSS SUŠANY**

Dátum platnosti od: 01.07.2023	Vypracoval:	Overil:	Schválil:
Meno a priezvisko:	Mgr. Jana Kubišová	Mgr. Nociarová Ľubica	Ing. Miroslav Bičan
Funkcia:	Vedúca SZU	Manažérka kvality	Riaditeľ
Dátum:	30.06.2023	01.07.2023	01.07.2023
Podpis:			

Interná smernica IS/49 VŠEOBECNÉ POSTUPY NA RIEŠENIE NÚDZOVÝCH A HAVARIJNÝCH SITUÁCIÍ U POSKYTOVATEĽA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB DD A DSS SUŠANY

Čl. 1 Vymedzenie predmetu smernice

Riaditeľ DD a DSS Sušany, prevádzka Sušany 72 a Hrnčiarske Zalužany v súlade s Čl. V Organizačného poriadku

vydáva

smernicu „Všeobecné postupy na riešenie núdzových a havarijných situácií u poskytovateľa sociálnych služieb DD a DSS Sušany“ v podmienkach DD a DSS.

1. Smernica upravuje a stanovuje:
 - a) krízový manažment,
 - b) definícia núdzových a havarijných situácií,
 - c) možné núdzové a havarijné situácie,
 - d) hodnotenie účinnosti nápravných opatrení.

Definícia pojmov

1. **Organizáciou sa rozumie:** DD a DSS Sušany, prevádzka Sušany 72 a Hrnčiarske Zalužany.
2. **Zariadením sa rozumie:** DD a DSS Sušany, prevádzka Sušany 72 a Hrnčiarske Zalužany.
3. **Núdzová situácia** je situácia nebezpečná a spravidla nepredvídaná, vyžadujúca jej čo najrýchlejšie ukončenie.
4. **Havarijná situácia** je náhla udalosť, ktorá vznikla v súvislosti s technickým priebehom a ktorá hrozí spôsobiť škody na ľudskom živote, zdraví, majetku alebo na životnom prostredí.

Použité skratky:

DD a DSS – Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb

PSS – Prijímateľ sociálnej služby

R – Riaditeľ

SZÚ – sociálno-zdravotný úsek

Čl. 2 Krízový manažment

Krízový manažment je tím zamestnancov zariadenia, ktorí sú zodpovední za adekvátnu reakciu v prípade vzniku niektorej z neočakávaných situácií.

Členovia krízového manažmentu zodpovedajú za svoju dostupnosť v prípade potreby aj mimo pracovnej doby.

Hlavnú zodpovednosť za aktualizácie smernice „Všeobecné postupy na riešenie núdzových a havarijných situácií u poskytovateľa sociálnych služieb DD a DSS Sušany“ má riaditeľ zariadenia.

Zoznam členov krízového manažmentu a kontakty:

Ing. Miroslav Bičan

E – mail: riaditel@ddadsssusany.sk

Mobil: 0905323066

Mgr. Ľubica Nociarová

E – mail: ekonom@ddadsssusany.sk

Mobil: 0948826320

Mgr. Jana Kubišová

E – mail: veducasoc@ddadsssusany.sk

Mobil: 0948826260

Čl. 3

Definícia núdzových a havarijných situácií

Služby v zariadení sú poskytované tak, aby boli bezpečné. Bezpečnosť poskytovanej sociálnej služby môže byť ohrozená vznikom niektorých, predtým neočakávaných a nebezpečných situácií a ich vzniku sa nedá vždy zabrániť. Zamestnanci musia pri poskytovaní služieb týmto situáciám predchádzať a pokiaľ k nim už príde, musia byť pripravení ich správne a čo najrýchlejšie riešiť.

V zariadení teda máme definované núdzové a havarijné situácie, ku ktorým by mohlo v súvislosti s poskytovaním služby prísť a sú pripravené postupy pre riešenie týchto situácií. Do definovania núdzových a havarijných situácií je zapojený celý pracovný tím.

Čl. 4

Možné núdzové a havarijné situácie

Núdzové situácie

1. Pracovné úrazy

- Prvá pomoc – zodpovednosť sestier a všetkých zamestnancov.
- Lekárske ošetrenie.
- Rýchla lekárska pomoc – 155.
- Záznam o pracovnom úraze – zodpovednosť vedúcich úsekov – vykonať zápis do „bezpečnostného denníka“ uloženého u riaditeľa (dokumentácia BOZP), oboznámenie bezpečnostného technika.

2. Náhle ochorenie klienta

Pri náhlom ochorení klienta zamestnanci okamžite kontaktujú službukonajúcu sestru, ktorá prekonzultuje zdravotný stav a podľa naliehavosti prípadu osloví lekársku pohotovosť.

3. Pandémia

Ako subjekt hospodárskej mobilizácie budeme riešiť situáciu s výpadkami zamestnancov. Pracovnou povinnosťou podľa § 3 písm. k) zákona č. 179/2011 Z.z. sa rozumie povinnosť **Smernica č. xx - Všeobecné postupy na riešenie núdzových a havarijných situácií u poskytovateľa sociálnych služieb DD a DSS Sušany**

zamestnanca zotrvať v zamestnaní a vykonávať prácu aj na inom ako dohodnutom mieste výkonu práce a dohodnutom druhu práce ak dohodnuté pracovné miesto je pracovným miestom v organizačnej štruktúre DD a DSS Sušany v období krízovej situácie a je to aj povinnosť fyzickej osoby plniť úlohy nevyhnutné na zvládanie opatrení hospodárskej mobilizácie v období krízovej situácie.

Ak zariadenie bude celé v karanténe:

- zabezpečiť, aby prijímatelia s potvrdeným ochorením (prípadne podozriví z nákazy) boli ubytovaní oddelene od ostatných prijímateľov,
- vytvoriť samostatné pracovné tímy zamestnancov, ktoré budú poskytovať nevyhnutné služby prijímateľom, ktorí sú v karanténe a ktorí budú poskytovať služby ostatným prijímateľom tak, aby navzájom neprichádzali do kontaktu,
- po prepočítaní potreby zamestnancov na jednotlivé tímy sme dospeli k názoru, že v tíme, ktorý bude poskytovať služby prijímateľom s potvrdeným ochorením (prípadne s podozrením na ochorenie) v dvanásťhodinových zmenách budeme potrebovať minimálne 1 zdravotnú sestru a dve opatrovatelky. Takéto tímy potrebujeme minimálne dva, aby sa dokázali v službách striedať.
- Na zabezpečenie služieb ostatným prijímateľom by sme potrebovali v dvanásťhodinových službách minimálne 3 zdravotné sestry a 12 opatrovateliek,
- z uvedeného vyplýva, že vzniká deficit pracovnej sily a to v počte 3 zdravotné sestry a 2 opatrovatelky.

Toto je stav pri plnom počte zamestnancov (nikto nemá PN, OČR, karanténu).

Počítame, že v karanténe budeme mať max 6 prijímateľov. V prípade, že sa stav prijímateľov navýši budeme musieť posilniť zmeny personálom.

Riešením tohto nedostatku je prijatie nových zamestnancov nad rámec schválenej organizačnej štruktúry vychádzajúc z evidovaných doručených žiadostí o prijatie do pracovného pomeru v DD a DSS Sušany, oslovením BBSK, prípadne dobrovoľníkov.

4. Výpadok personálu

V súvislosti s PN zamestnancov, OČR, resp. karanténou alebo inou situáciou v dôsledku ktorej dôjde k výpadku personálu je táto situácia riešená nasledovne:

a) prijatie nových zamestnancov na ich zastupovanie (pri obsadzovaní vychádzame z evidovaných doručených žiadostí o prijatie do pracovného pomeru v DD a DSS Sušany).

5. Rekonštrukcia zariadenia počas prevádzky

Zabezpečenie informovanosti personálu a PSS v zariadení o vykonávaní rekonštrukcie. Následné zabezpečenie bezpečia PSS pri výkone rekonštrukcie t.j. napríklad presťahovanie na čas určitý PSS do inej izby pokiaľ bude vykonaná rekonštrukcia. Vedúca SZÚ a sociálna pracovníčka zabezpečia psychickú pohodu, podporu a pokoj prijímateľom. Po ukončení rekonštrukcie sa prijímateľ opätovne vráti do svojej izby a zabezpečí sa komfort podľa želania prijímateľa.

6. Dopravná nehoda, havária pri prevoze klientov

- Prvá pomoc – privolanie záchranného systému.
- Polície SR – zodpovednosť vodiča vozidla, zamestnanec poverený sprievodom klientov.
- Informovať nadriadeného – zodpovednosť všetci zamestnanci.
- Kontaktovať poisťovňu – zodpovednosť riaditeľa.

7. Nevoľnosť prepravovaných osôb

- Zastavenie vozidla – zodpovednosť vodič vozidla.
- Poskytnutie prvej pomoci – zodpovednosť vodič, zamestnanec poverený sprievodom klientov.

8. Neprítomnosť, zmiznutie prijímateľa sociálnej služby

- Zamestnanec ktorý zistí, že prijímateľ sa v zariadení nenachádza, ihneď informuje riaditeľa, vedúceho zamestnanca a ostatných službukonajúcich zamestnancov.

Ak sa zistí, že prijímateľ sa v zariadení nenachádza, začneme s otázkami u všetkých zainteresovaných o jeho neprítomnosti:

- u službukonajúcom personálu, u zdravotnej sestry, vedúcej sociálno-zdravotného úseku, riaditeľa, sociálnej pracovníčky,
- na izbe u spolubývajúceho,
- na chodbe u ostatných prijímateľov, v ktorej sa nachádza bunka, v ktorej nezvestný prijímateľ býva,
- ostatní zamestnanci a prijímatelia, prípadne telefonicky zamestnanci, ktorým skončila pracovná zmena,
- rodinný príslušník, známy, kamarát

Otázky, s ktorými je potrebné osloviť všetky zainteresované osoby (vyššie uvedené osoby):

- zistiť, kde bol prijímateľ naposledy a s kým (prezrieť blízke okolie posledného známeho pobytu prijímateľa),
- telefonicky alebo osobne zistiť, či sa prijímateľ nenachádza u iného prijímateľa na izbe, v inej časti budovy a areálu zariadenia, u príbuzných, v obchode či o ňom nevedia osoby z prostredia, ktoré prijímateľ navštevuje,
- zistiť u zamestnancov, jeho kamarátov, príbuzných aké mal plány, kde
- plánoval ísť a prípadne s kým sa mal stretnúť, zistiť, či sa prijímateľ nenachádza v nemocnici alebo na inom verejne prístupnom mieste.

Ak sa žiadnej osobe nepodarilo zistiť nič o prijímateľ:

1. je potrebné nahlásiť nezvestnosť na najbližšom obvodnom oddelení Policajného zboru, kde policajt s oprávnenou osobou spíše zápisnicu o podaní vysvetlenia a vyplní tlačivo "Oznámenie o nezvestnej osobe",
2. pri nahlasovaní prijímateľa je potrebná jeho čo najaktuálnejšia fotografia, popis oblečenia, adresy miest, kde sa obvykle zdržuje, kontakty na jeho kamarátov, aktuálny zdravotný stav, popis špecifických telesných znamení, iné zvláštnosti na lepšiu identifikáciu nezvestnej osoby,

3. zabezpečiť pravidelnú komunikáciu s rodinným príslušníkom, resp. známym v mieste trvalého bydliska prijímateľa, aby táto osoba v prípade jeho návratu domov, informovala hľadajúcich,
4. pri hľadaní je potrebné postupovať individuálne podľa veku a zdravotného stavu prijímateľa.

Všetky úkony po zahájení hľadania prijímateľa sa zaznamenávajú v tlačive **PROTOKOL O HĽADANÍ PRIJÍMATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY** (viď príloha č. 1.). V knihe denných hlásení službukonajúci pracovník urobí podrobný zápis o nezvestnom prijímateľovi. Pri odovzdávaní služby zamestnanci informujú nastupujúcu službu o vzniknutej situácii.

9. Poškodenie majetku klientom

- Vykonať zhodnotenie škody, či je zavinení alebo nezavinená – zodpovednosť vedúci pracovníci úsekov.
- Vykonať zápis o škode (urobiť fotodokumentáciu!) – zodpovednosť vedúci pracovníci úsekov.
- Nahlásiť škodu riaditeľovi – zodpovednosť vedúci pracovníci úsekov.

Menovaná škodová komisia zhodnotí mieru zodpovednosti organizácie. Rozborom potvrdí jednu z dvoch skutočností:

- a) Zamestnanec pri výkone práce pochybil (neodhadol riziko alebo z nedbanlivosti neurobil všetky opatrenia pre zamedzenie vzniku problémovej situácie a následnej škody). Organizácia je zodpovedná a udalosť môže poisťovňa uznať poistnou a požiadavky úhrady škody cez poisťovňu ako oprávnenú. Pokiaľ zodpovedný zamestnanec nezabránil problémovej situácii alebo ju inicioval hazardovaním a nevhodným experimentovaním, môže byť uznaný komisiou zodpovedným za vzniknutú škodu.
- b) Zamestnanec pri výkone práce nepochybil (nemohol situáciu predvídať a nemohol jej zabrániť). Klient spôsobil škodu úmyselne a organizácia využila všetky opatrenia a možnosti k zabráneniu vzniku problémovej situácie a je vyvinená. Náhradu škodu je možné požadovať po zákonom zástupcovi klienta, prípadne priamo z prostriedkov úspor klienta.

Škodová komisia rozhodnutím stanoví:

- Mieru pochybenia zamestnanca,
- Mieru zodpovednosti organizácie,
- Výšku škody (z vierohodných a overených dokladov a fotodokumentácie),
- Rozhodne o povinnosti náhrady škody alebo dá podnet pre prejednanie s poisťovňou,
- Za ďalší postup pri likvidácii škody je zodpovedný riaditeľ zariadenia.

Havarijné situácie

1. Požiar, povodeň

- Telefón hasičov 150 alebo 112, volať členov požiarnej hliadky, volať riaditeľa, zodpovedá službukonajúci personál.
- Evakuácia osôb podľa evakuačných plánov – zúčastňujú sa všetci zamestnanci podľa pokynov požiarnej hliadky.

- Použitie individuálnych hasiacich prostriedkov – robia všetci zamestnanci.
- Pravidelné školenia PO a BOZP – pre všetkých zamestnancov.

2. Výpadok dodávky tepla

- Informovať nadriadeného – zodpovednosť pre všetkých zamestnancov.
- Kontaktovať dodávateľa – zaistiť vedúca osoba prevádzkového úseku, príp. poverený zamestnanec.

3. Porucha vodovodného potrubia a rozvodu

- Uzatvorenie hlavného uzáveru vody, zodpovednosť pre všetkých zamestnancov, ktorý sú oboznámený s umiestnením hlavného uzáveru vody.
- Zaistenie opravy, odstránenie následkov – zaistí riaditeľ zariadenia, vedúci pracovník prevádzkového úseku, popr. ich zástupca.

4. Porucha rozvodu elektriny

- Vypnutie hlavného vypínača el. prúdu - zodpovednosť všetci zamestnanci, ktorý sú oboznámený o umiestnení hlavného vypínača el. prúdu.
- Zaistenie opravy, odstránenie následkov – zaistí riaditeľ zariadenia, vedúci pracovník prevádzkového úseku, popr. ich zástupca.

5. Únik plynu

- Uzatvorenie hlavného prívodu plynu - zodpovednosť všetci zamestnanci, ktorý sú oboznámený s umiestnením hlavného prívodu plynu.
- Ohlásiť poruchu dodávky plynu zodpovednej osobe (zodpovedný službukonajúci personál), volať poruchovú službu plynárov na tel č. **0850 111 727** v prípade úniku plynu z uzavretého priestoru (byt, pivnica a iné.) kontaktovať 112
- Vyvetranie priestoru – zodpovednosť všetci zamestnanci.
- Poskytnutie prvej pomoci (v prípade potreby), volať záchranný systém – zodpovednosť sestry a všetci zamestnanci.
- Informovať nadriadeného – zodpovednosť všetci zamestnanci.
- Zaistenie opravy, odstránenie následkov – zaistí riaditeľ zariadenia, vedúci pracovník prevádzkového úseku, popr. ich zástupca.

6. Zatopenie prevádzkových a ubytovacích priestorov a iné vážne poškodenie budovy zariadenia

- Vypnutie hlavných vypínačov elektriny, prívodu plynu a vody – zodpovednosť všetci zamestnanci.
- Voláť riaditeľa, počas služby – zodpovedá službukonajúci personál.
- Premiestnenie PSS do vhodných vlastných priestorov alebo zabezpečenie náhradného ubytovania – zodpovednosť riaditeľa.
- Vysťahovanie zariadenia, nábytku, osobných vecí PSS, dokumentov, liekov a uložiť na bezpečnom mieste – zodpovednosť všetci vedúci a riaditeľ.

7. Poruchy na strojoch a zariadeniach

- Odstaviť a nepoužívať zariadenie!
- Pri ohrození života, zdravia a majetku a zároveň zaistenie nutného chodu zariadenia volať riaditeľa a po dohovore volať patričné telefónne číslo dodávateľa a servisnej služby – zodpovednosť vedúci jednotlivých úsekov.
- Pokiaľ porucha a odstávka zariadenia neohrozí nutnú prevádzku, rieši sa oprava bežným prevádzkovým režimom cez vedúceho pracovníka prevádzkového úseku, prípadne riaditeľa.

8. Porucha výťahu

- Odstaviť a nepoužívať výťah!
- Kontaktovať údržbára, ktorý v prípade menej závažnej poruchy túto odstráni alebo kontaktuje dispečing tel. číslo: - zodpovedný službukonajúci personál.

Čl. 5

Hodnotenie účinnosti prijatých opatrení

Vyhodnocovanie účinnosti preventívnych opatrení je realizované 1 x ročne alebo v prípade potreby, resp. v prípade vzniku núdzovej alebo havarijnej situácie prostredníctvom „**Rizikových situácií na úrovni organizácie a preventívnych opatrenia**“(príloha č. 1).

ODKAZY A POZNÁMKY

Súvisiace normy a predpisy

Zákon NR SR č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

Zákon č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Zákon č. 314/2001 Z. z. o ochrane pred požiarmi.

Interné dokumenty

Prevádzkový poriadok

Poznámky

Interná smernica je v platnosti a zároveň nadobúda účinnosť dňa **01.07.2023**.

PRÍLOHY

Príloha č. 1 - Rizikové situácie na úrovni organizácie a preventívnych opatrenia

POKYNY PRE POUŽÍVANIE INTERNEJ SMERNICE

Vedúca SZÚ alebo Manažér kvality je povinný:

- oboznámiť pracovníkov s internou smernicou (IS),
- vykonať o tom záznam do nižšie uvedenej tabuľky,
- kontrolovať dodržiavanie organizačnej smernice a pri zistení nezhôd ich odstraňovať v rámci svojich právomocí.

Každý pracovník, ktorý zistí potrebu zmeny internej smernice alebo jej časti je povinný podať podnet na jej revíziu.

Interná smernica počas celého obdobia platnosti musí byť uložená tak, aby bola prístupná všetkým pracovníkom, ktorí ju potrebujú pre výkon svojej funkcie.

Zoznam pracovníkov oboznámených s organizačnou smernicou

P.č.	Priezvisko	Meno	Funkcia v CO	Dátum	Podpis
1.	Ing. Bičan	Miroslav	Riaditeľ	01.07.2023	
2.	Mgr. Nociarová	Ľubica	Manažér kvality	01.07.2023	
3.	Mgr. Kubišová	Jana	Vedúca SZU	01.07.2023	
4.	Mgr. Feketeová	Anna	Sociálna pracovníčka	01.07.2023	

Zoznam zmien a revízií internej smernice

Číslo zmeny	Kapitola list	Dátum zmeny alebo revízie	Dôvod zmeny alebo revízie	Schválil Podpis	Vykonal Podpis

Rozdeľovník

FUNKCIA	POČET VÝTLAČKOV
Riaditeľ certifikačného orgánu	1 ks
Manažér kvality	1 ks
Vedúca soc.-zdr. úseku	1 ks
Sociálna pracovníčka	1 ks