**Nouzové a havarijní situace**

V případě, že některá nouzová či havarijní situace nastane, jsou uživatelé a zájemci o službu o konkrétním postupu při vzniklé situaci informováni ústně pracovníky poradny. Při dlouhodobějším omezení provozu z důvodu vzniklé havarijní či nouzové situace jsou informováni písemně prostřednictvím vývěsky u vchodu a prostřednictvím webu OCH HB. Objednané uživatele, na které mají pracovníci poradny telefonický či e-mailový kontakt, kontaktují ohledně zrušení termínu schůzky a domluvení nového termínu.

**Únikové východy:** prostory čekárny jsou označeny únikovým východem (zároveň hlavní vchod). Dále je možné jako únikový východ použít okna v kanceláři a konzultovně, jelikož se prostory poradny nachází v přízemí. Únikové východy jsou udržovány volné, bez překážek znemožňujících jejich použití. Okna jsou používána k větrání, a tudíž je dostatečně často ověřováno, že je lze bez problémů otevřít a použít jako únikový východ.

**Vybrané nouzové a havarijní situace a plán jejich řešení**

1) Výskyt požáru

V prostorách Občanské poradny HB máme v chodbě umístěn práškový hasicí přístroj, který pracovníci v případě potřeby umí použít. Hasicí přístroj je udržován ve funkčním stavu, je pravidelně kontrolován odborným technikem.

V případě propuknutí požáru v prostorách poradny jsou pracovníci povinni:

* řídit se požární poplachovou směrnicí, která je vyvěšena u vstupu do poradny a následujícími pokyny.
* telefonicky oznámit požární poplach druhému středisku v budově, tj. Charitnímu domovu pro matky s dětmi (pracovníci domova zpřístupní další únikové cesty – hlavní vchod a vchod z dílny údržbáře) a vypnou hlavní jistič elektřiny a hlavní uzávěr plynu.
* požár malého rozsahu, který je dobře ohraničený, neprodleně začít hasit. Po uhašení pracovníci OP HB napíší záznam o události do požární knihy, která je v prostorách CHDMD a o požáru informují příslušné osoby uvedené v požární poplachové směrnici.
* Při zjištění rozsáhlejšího požáru pracovníci OP HB volají 150 a dále postupují dle požární poplachové směrnice.
* Pokud z důvodu požáru není možné po určitou dobu poskytovat službu nebo je možné ji poskytovat pouze v omezeném rozsahu, pracovníci informují uživatele a zájemce o službu ústním vysvětlením situace. V případě omezení trvajícího 2 a více dní, je informace o omezení provozu vyvěšena v písemné podobě na vchodových dveřích a webových stránkách OCH HB. Objednané uživatele, na které mají pracovníci poradny telefonický či e-mailový kontakt, kontaktují ohledně zrušení termínu schůzky a domluvení nového termínu.

1. Havárie plynu

Při havárii plynu – např. při jeho úniku, jsou pracovníci povinni informovat pracovníky Charitního domova pro matky s dětmi a ihned uzavřít uzávěr plynu. Uzávěr plynuje umístěn v zadní místnosti u únikového východu (v dílně údržbáře).

Následně volat na telefonní linku uvedenou v požární poplachové směrnici, která je umístěna v čekárně u hlavního vchodu (Plyn – poruchy tel.: 1239) a zajistit tak opravu. Dále pracovníci postupují dle pokynů pracovníků poruchové linky.

Pokud s havárií plynu souvisí omezení provozu Občanské poradny HB, pracovníci informují uživatele a zájemce o službu ústním vysvětlením situace. V případě omezení trvajícího 2 a více dní, je informace o omezení provozu vyvěšena v písemné podobě na vchodových dveřích a webových stránkách OCH HB. Objednané uživatele, na které mají pracovníci poradny telefonický či e-mailový kontakt, kontaktují ohledně zrušení termínu schůzky a domluvení nového termínu.

1. Havárie elektřiny

Při havárii elektřiny jsou pracovníci povinni vypnout jistič elektroinstalace poradny, který je umístěn v konzultovně v elektrické skříni u tiskárny a informovat pracovníky Charitního domova pro matky s dětmi a zajistit vypnutí hlavního jističe budovy. Hlavní jistič budovy je umístěn v prostorách CHDMD v předsíni na pravé straně v elektrické skříni. Jistič vypínají pracovníci CHDMD, pouze v případě jejich nepřítomnosti zajistí vypnutí pracovníci Občanské poradny HB. Klíč od elektrické skříně je uložen v košíčku pro pohyb pracovníka v zařízení CHDMD a ve skříni s klíči (v chodbě mezi kancelářemi CHDMD).

Následně jsou pracovníci povinni volat na telefonní linku uvedenou v požární poplachové směrnici, která je umístěna v čekárně u hlavního vchodu (Elektrický proud – poruchy tel.: 840 850 860) a zajistit tak opravu. Dále pracovníci postupují dle pokynů pracovníků poruchové linky.

Pokud s havárií elektřiny souvisí omezení provozu Občanské poradny HB, pracovníci informují uživatele a zájemce o službu ústním vysvětlením situace. V případě omezení trvajícího 2 a více dní, je informace o omezení provozu vyvěšena v písemné podobě na vchodových dveřích a webových stránkách OCH HB. Objednané uživatele, na které mají pracovníci poradny telefonický či e-mailový kontakt, kontaktují ohledně zrušení termínu schůzky a domluvení nového termínu.

1. Havárie vody

Při havárii vody jsou pracovníci povinni vypnout hlavní uzávěr vody. Ten je umístěn v prostoru charitního domova, a to dole ve sklepě,klíče jsou umístěny ve skřínce na klíče v prostorách CHDMD. Uzávěr je pákový a otáčí se s ním o 90°.

Následně jsou pracovníci povinni volat na telefonní linku uvedenou v požární poplachové směrnici, která je umístěna v čekárně u hlavního vchodu (Voda – poruchy tel.: 569 430 211 nebo 603 500 097) a zajistit tak opravu. Dále pracovníci postupují dle pokynů pracovníků poruchové linky.

Pokud s havárií vody souvisí omezení provozu Občanské poradny HB, pracovníci informují uživatele a zájemce o službu ústním vysvětlením situace. V případě omezení trvajícího 2 a více dní, je informace o omezení provozu vyvěšena v písemné podobě na vchodových dveřích a webových stránkách OCH HB. Objednané uživatele, na které mají pracovníci poradny telefonický či e-mailový kontakt, kontaktují ohledně zrušení termínu schůzky a domluvení nového termínu.

1. Porucha kanalizace

Pokud pracovníci zjistí, že došlo k ucpání či jinému poškození trubek odpadní kanalizace (neodtéká odpad, tvoří se mokré mapy, prosakování vody apod.), informují nejdříve údržbáře Charitního domova pro matky s dětmi.

Pokud údržbář poruchu nezjistí, nebo ji nezvládne opravit, obrátí se pracovníci na Městský úřad Havlíčkův Brod, Hospodářský odbor. Pracovníci oznámí, o jaký objekt se jedná (budova Města HB) a vysvětlíme situaci. Pokud se nepodaří zajistit řešení s pracovníkem Městského úřadu HB, obrátí se pracovníci na VAK (Vodovody a kanalizace) – ČOV Perknov.

Pokud s havárií kanalizace souvisí omezení provozu Občanské poradny HB, pracovníci informují uživatele a zájemce o službu ústním vysvětlením situace. V případě omezení trvajícího 2 a více dní, je informace o omezení provozu vyvěšena v písemné podobě na vchodových dveřích a webových stránkách OCH HB. Objednané uživatele, na které mají pracovníci poradny telefonický či e-mailový kontakt, kontaktují ohledně zrušení termínu schůzky a domluvení nového termínu.

1. Náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatele (záchvat, kolaps apod.)

Pokud se uživateli náhle zhorší zdravotní stav (uživatel to oznámí nebo si poradce všimne, že uživatel není v pořádku), přeruší poradce poskytovanou službu a poskytne uživateli první pomoc. V případě potřeby poradce přivolá záchrannou službu na telefonním čísle 112 nebo 155 a dále do příjezdu záchranné služby postupuje dle instrukcí od dispečera záchranné služby.

1. Dlouhodobé uzavření poradny; omezení provozu poradny

V případě hrozícího dlouhodobějšího (více než 2 týdny) uzavření poradny či omezení provozu o více než 50% oproti dosavadní provozní době je vedoucí poradny povinen:

* bez zbytečného odkladu informovat ředitele OCH HB o vzniku nouzové situace
* v případě omezení provozu informovat ve spolupráci s PR pracovníkem veřejnost o nastávající úpravě provozní doby poradny; v případě dlouhodobého uzavření poradny informovat ve spolupráci s PR pracovníkem veřejnost o době, po kterou bude poradna uzavřena. Informace bude vyvěšena na budově, kde sídlí Občanská poradna HB, na webu OCH HB, uveřejněna v místním tisku (např. Havlíčkobrodské listy apod.).
* současně informovat veřejnost o dalších poradnách v okolí, které po dohodě budou přebírat uživatele poradny a informovat o dalších poradnách v síti AOP, případně mimo síť AOP. Informace bude vyvěšena na budově, kde sídlí Občanská poradna HB, na webu OCH HB, uveřejněna v místním tisku (např. Havlíčkobrodské listy apod.).
* zprostředkovat dohodu (nejlépe písemnou) o předávání uživatelů občanské poradně patřící do sítě AOP v blízkosti poradny