

# Zásady řešení a hlášení situací

---

## Pravidla pro osoby z cílové skupiny a návštěvníky SPR

Poznámka: SPR=Sdružení pěstounských rodin

### Při jakékoliv situaci, která vyžaduje akutní řešení, postupujte podle zásady:

- na prvním místě je vždy záchrana života dětí, dalších osob a svého
- na druhém místě je záchrana zdraví
- až na třetím místě je záchrana majetku

### Podle typu situace použijte tato SOS telefonní čísla:

- požár, výbuch, živelná pohroma, únik nebezpečných látek, technické havárie, vyprošťování osob, atd. – **150** (Hasiče);
- náhlé ohrožení života nebo zdraví osob -**155** (Zdravotnická záchranná služba);
- krádež, násilí, závažná dopravní nehoda, atd. – **158** (Policie ČR);
- při závažnějších mimořádných událostech, potřebujete-li pomoc více složek – **112** (Jednotné evropské číslo tísňového volání).

Přístup k těmto telefonním číslům je zcela bezplatný z pevných telefonních linek, mobilních telefonů i z veřejných telefonních automatů.

### Další informace pro řešení rizikových, nouzových a havarijních situací:

- v rámci pracovišť SPR se všichni řídí pokyny správce budovy – viz Požární poplachové směrnice a Evakuační plán, umístěné na vchodových dveřích a na chodbách;
- lékárnička se nachází na všech pobočkách SPR;
- hasicí přístroje jsou umístěny ve vstupních prostorách jednotlivých poboček.

### Jednotlivé situace a řešení:

- Pokud v rodině hrozí riziko nákazy infekčním onemocněním, oznamte tuto skutečnost nejlépe telefonicky klíčovému pracovníkovi a dohodněte se s ním na odložení kontaktu do doby, než riziko pomine;
- Pokud jste svědkem požáru, havárie vody, elektřiny, topení v prostorách SPR, nebo dojde k úrazu: informujte neprodleně pracovníky SPR případně správce objektů, ve kterých SPR sídlí. Dbejte na vlastní bezpečnost, nevystavujte sebe ani děti rizikům, spolupracujte a řiďte se pokyny odpovědných osob (zaměstnanec SPR, správce objektu, záchranné složky).

**Jak správně ohlásit událost na tísňové linky 112, 150,155 a 158 / Zdroj: Hasičský záchranný sbor ČR/:**

- Zachovejte klid.
- Najděte si bezpečné místo, odkud můžete telefonovat na linku tísňového volání.
- Vyčkejte přihlášení operátora.
- Jestliže se Vám ozve jiná složka, než jste volali, nezavěšujte. Je možné, že jste omylem zavolali jiné číslo - např. 155 místo 150. Buď budete přepojeni na správné dispečerské pracoviště, nebo Váš požadavek bude zaznamenán dispečerem a ihned předán příslušné složce.
- Stručně a jasně popište situaci, ve které se nacházíte.  
Zejména uveďte:
  - Vaše jméno a příjmení,
  - číslo telefonu, ze kterého voláte,
  - co se stalo,
  - kdy se událost stala, nebo zda se právě děje,
  - kolik osob potřebuje pomoc.
- Často se stává, že více volajících ohlašuje stejnou událost. Proto se může stát, že Vás operátor požádá pouze o poskytnutí dodatečných informací nebo upřesnění informací o události a ukončí hovor. Operátor tímto způsobem zabraňuje zbytečnému opakování stejných informací a uvolňuje tísňovou linku pro další tísňové hovory.
- Uveďte, kde je pomoc vyžadována - pokud možno úplnou adresu. Pokud je to potřeba, popište nejvhodnější cestu k tomuto místu. Pokud se událost stala na jiném místě, než ze kterého voláte, uveďte tuto skutečnost.
- Upozorněte operátora na potenciální nebezpečí, která se na místě nacházejí (např. nebezpečí výbuchu, nebezpečné látky apod.) a na komplikace v dojezdové trase - neprůjezdná cesta aj.
- Nezavěšujte, dokud Vás k tomu operátor nevyzve.
- Ponechejte si telefonní linku volnou pro možnou další komunikaci. Operátor Vás může kontaktovat za účelem zjištění dalších informací nebo poskytnutí dalších rad.
- Pokud se situace na místě změní (zhorší nebo zlepší), zavolejte znovu na tísňovou linku a podejte o tom zprávu.
- Vždy postupujte podle pokynů a rad operátora!