

Metodika zprovoznění Asistenčního centra pomoci

1. Asistenční centrum pomoci

Při mimořádných událostech s velkým počtem zasažených osob je možné aktivovat Asistenční centrum pomoci (dále jen „ACP“), jehož hlavním úkolem je poskytnout zasaženým osobám a příbuzným těchto osob informace a bezpečný prostor a reagovat na jejich potřeby vyplývající ze situace spojené s řešením MU nebo jejími následky.

ACP plní úkoly zpravidla v nepřetržitém provozu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Úkoly ACP jsou realizovány prostřednictvím primárních a sekundárních služeb:

a) Primární služby:

- evidence a registrace osob v ACP,
- získávání a poskytování relevantních informací osobním kontaktem nebo prostřednictvím aktualizované informační tabule a telefonní krizové linky,
- psychosociální pomoc (dále jen „PSP“), obecné principy poskytování PSP se řídí STČ 12/IZS Při poskytování psychosociální pomoci,
- zajištění bezpečného prostoru (soukromí před přihlížejícími, ochrana před médii),
- zajištění základních životních potřeb (občerstvení, hygienické zázemí, odpočinek, náhradní ošacení),
- zdravotní služby.

b) Sekundární služby:

- zprostředkování kontaktu s blízkými,
- spolupráce s PČR a DVI týmem (prvotní místo kontaktu pro příjem a vyhodnocení informací o obětech za účelem pátrání a identifikace osob),
- třídění a prioritizace osob (v závislosti na jejich specifických potřebách),
- krizová intervence,
- zabezpečení spolupráce s úřady a odbornými institucemi (OSPOD, úřad práce, zastupitelské úřady, pojišťovny, pohřební služby),
- spolupráce s médii, zajištění ubytování, překladatelských služeb a další podpůrné činnosti.

ACP poskytuje pomoc následujícím skupinám osob:

- a) primárně zasažení: účastníci MU bez zranění nebo s lehkým zraněním,
- b) sekundárně zasažení: poskytovatelé první pomoci, svědci události, přihlížející, obsluha ACP,
- c) terciárně zasažení: příbuzní a přátelé obětí.

ACP plní úkoly dále také vůči veřejnosti a slouží k příjmu a evidenci dobrovolnické pomoci.

2. Aktivace ACP

O aktivaci a místě zřízení ACP rozhoduje řídící důstojník HZS KK na návrh koordinátora psychosociální pomoci, velitele zásahu nebo některého z vedoucích složek IZS, nebo hejtmán kraje, popř. starosta ORP, pokud převzali koordinaci ZaLP. Současně se zřízením ACP může dojít i k aktivaci IC IZS KK.

3. Informování o zřízení ACP

O zřízení ACP a IC IZS KK se informuje veřejnost a média prostřednictvím webových stránek a sociálních sítí v případech, kdy je to žádoucí. O rozsahu zveřejňovaných informací rozhoduje ŘD HZS KK.

Pokud to situace vyžaduje, zejména s ohledem na ochranu soukromí dotčených osob, budou o aktivaci a zřízení ACP informováni pouze příbuzní, pro které jsou služby ACP primárně určeny.

4. Místo zřízení ACP

Zřízení ACP se primárně předpokládá v předem vytipovaném objektu s dostatečným prostorem pro shromáždění rodin zasažených MU i samotných účastníků MU. Doporučuje se využít prostory vytipovaných evakuačních středisek, jejichž přehled včetně zpracovaných evidenčních listů je uveden v části C6 HP KK. V případě potřeby lze ACP vybudovat i v ad hoc určené budově, případně s využitím nafukovacích a nůžkových stanů v blízkosti místa události.

Kritéria výběru místa pro vybudování ACP:

- dostupnost pro zasažené osoby i pro jejich rodiny, bezbariérový přístup, možnost parkování v okolí, obslužnost místa prostřednictvím MHD,
- bezpečí – v místě mimo dosah účinků MU,
- udržitelnost – zajištění dlouhodobého provozu ACP bez narušení běžné činnosti v objektu určeném pro zřízení ACP.

Základní požadavky na výběr objektu pro zřízení ACP:

- bezbariérový přístup,
- členitý prostor umožňující oddělit jednotlivé skupiny osob a zřídit potřebné druhy prostorů a pracovišť,
- prostorná místnost umožňující shlukování většího počtu osob (sál, tělocvična, hala),
- funkční hygienické zázemí,
- připojení objektu k sítím (voda, elektřina, kanalizace),
- dva vstupy do objektu (např. zvláštní vchod pro média a dotčené osoby).

Při budování ACP je důležité celé místo dobře a viditelně označit ze všech přístupových stran, pomocí šipek a cedulí vyznačit cestu a vstupy do ACP. Označení a veškeré nápisy a informační tabule je vhodné přeložit do jazyků všech zúčastněných osob (zasažení, obsluha). Vzory označení prostor a směrovek jsou součástí přílohy č. 6 této Metodiky.

4.1. Vnitřní uspořádání ACP

Při budování ACP je nutné zohlednit specifické potřeby zúčastněných osob konkrétní MU.

Lze očekávat potřebu vyčlenit a oddělit prostor pro:

- informování osob,
- individuální komunikaci, pozůstalé, poskytování PSP, psychology a DVI tým,
- rodiny s dětmi (herna, odpočívárna) nebo pro zajištění péče o osamocené děti,
- zdravotnickou pomoc a jednotlivé odborné a administrativní služby,
- stravování, přenocování,
- přijímání a evidenci dobrovolnické pomoci,
- zázemí obsluhy ACP,
- umístění domácích zvířat atp.

5. Materiální vybavení ACP

Pro zřízení ACP se předpokládá využití materiálu umístěného ve skladu HZS KK a materiálu v majetku ORP a obcí na území Karlovarského kraje, přičemž je možné při zřízení a provozu ACP využít SaP JSDHO předurčených k plnění úkolů ochrany obyvatelstva. Veřejný pořádek v místě ACP zajišťuje PČR či městská policie.

S ohledem na vybavenost určených prostor pro zřízení ACP se objekt vybaví nebo dovybaví prostředky nezbytnými k zajištění provozu ACP:

a) prostředky pro zajištění provozu ACP a informování osob:

- PC nebo notebook s internetovým připojením a přístupem do aplikace IS MicroRescue (přístupy do IS MicroRescue jsou uloženy v obálce na KOPISu),
- tiskárna, Wi-Fi router pro obsluhu ACP i pro veřejnost v ACP,
- kancelářské potřeby – papíry, euro desky, propisky, nůžky, flipchart/informační tabule, sešívačka, lepicí páska průhledná,
- k označení prostor laminátor s fóliemi, děrovačka, provázek, elektrikářská páska, lepicí páska stříbrná, nůžky, vytyčovací páska,
- reflexní vesty pro obsluhu ACP (v krabici k vybudování ES v kanceláři č. 219 KŘ HZS KK),
- rozlišovací pásy na ruku (v krabici k vybudování ES v kanceláři č. 219 KŘ HZS KK),

b) prostředky pro zajištění nouzových potřeb:

- termos, rychlovarná konvice, mikrovlnná trouba, chladnička,
- jednorázové nádobí (kelímky, talířky, misky, příbory, míchátko),
- káva, čaj, voda, drobné občerstvení,
- zahradní sety, paravány,
- náhradní ošacení,
- pro dětský koutek koberec, hračky, papíry, pastelky, materiál PVČ, knihy,

c) prostředky pro přenocování (pokud bude ACP v provozu déle než 12 hodin):

- lehátka, karimatky, spací pytle,
- základní hygienické potřeby.

6. Úkoly vedoucího ACP a vedoucího PSP

Vedoucím ACP je příslušník HZS KK pověřený řízením ACP řídicím důstojníkem HZS KK. Je zodpovědný za organizační zajištění zřízení a provozu ACP. Zastřešuje a koordinuje jednotlivé činnosti v ACP a má celkový přehled o plněných úkolech v ACP.

Spolupracuje s vedoucím psychosociální pomoci ACP, který je určený koordinátorem psychosociální pomoci IZS dle STČ 12/IZS. Zpravidla jím je psycholog základní složky IZS, který je zodpovědný za koordinaci, rozdělení a provádění činností spojených s poskytováním PSP.

Úkoly vedoucího ACP:

- zajištění zřízení ACP,
- materiální, personální a organizační zajištění celého provozu ACP,
- zabezpečení řádného označení celého vnitřního prostoru a všech pracovišť ACP,
- zabezpečení vytyčení příjezdové cesty k ACP a označení ACP zvenku,
- zajištění převzetí a předání věcného prostředku – objektu pro provoz ACP.

Podrobný seznam úkolů vedoucího ACP je uveden v příloze č. 1 této Metodiky (Check-list vedoucího ACP).

Materiální vybavení je sepsáno podrobněji v kapitole č. 5 a v příloze č. 2 této Metodiky.

Úkoly vedoucího PSP v ACP:

- personální zabezpečení PSP,
- koordinace činností v rámci PSP,
- spolupráce s vedoucím ACP,
- je podřízen vedoucímu ACP v činnostech netýkajících se poskytování PSP.

7. Úkoly obsluhy ACP

Obsluhou ACP jsou všechny osoby podílející se na zřízení a provozu ACP. K personálnímu zabezpečení provozu ACP lze využít spolupráci s NNO a při zřizování ACP použít SaP JSDHO předurčených pro plnění úkolů ochrany obyvatelstva.

Obsluha ACP zajišťuje:

a) Psychosociální pomoc

- poskytování první psychické pomoci zasaženým osobám s cílem stabilizovat psychický stav tak, aby se situace pro zasaženého již nezhoršovala, zajištění základních lidských potřeb, včetně podpory pocitu bezpečí a předání do další péče,
- poskytování psychosociální pomoci zasaženým MU i jejich rodinám ve spolupráci s HZS KK, dalšími složkami IZS a vybranými neziskovými organizacemi,
- zohlednění specifických potřeb osob v ACP, např. zdravotní postižení, specifické potřeby dětí, starších lidí, lidí s kulturními odlišnostmi,
- doprovod osob k forenznímu dotazování či identifikaci zemřelých,
- zajištění péče o děti, které byly účastníky MU a nyní jsou v ACP bez dohledu či doprovodu; z obsluhy ACP bude vyčleněn jejich dohled,
- v případě potřeby umožnění zasaženým péči o jejich domácí zvířata.

b) Administrativní zajištění chodu ACP

- evidence osob v ACP, pro kterou lze využít:
 - listinný formulář k evidenci osob v ACP, jehož vzor je uložen v příloze č. 4 této Metodiky nebo
 - aplikaci IS Microrescue – přístupové údaje do IS Microrescue jsou k dispozici v obálce uložené na KOPIS, u kterého je lze vyžádat.
- Pro evidenci všech osob v ACP je v IS Microrescue využívána shodná událost jako pro příslušnou MU:
- před zadáním nové osoby je nutno tuto osobu nejprve zkusit vyhledat, zda již není v IS Microrescue z minulosti zaevidována nebo zadána jinou složkou IZS. Pokud je osoba již zavedena, doplní obsluha co nejvíce dostupných údajů,
 - v aplikaci IS Microrescue je nutné pro rozlišení účastníků MU a osob blízkých (přímo nezúčastněných MU) vybrat v kolonce „Typ osoby“ volbu „Účastník“ nebo volbu „Osoba blízká“,
 - v případě volby „Osoba blízká“ je potřeba v kolonce „Zdrav. zařízení“ zařadit osobu (výběrem z rolovací lišty) do „ACP1“ nebo „ACP2“ podle počtu aktivovaných ACP,
 - v případě volby „účastník“ je nutné nejprve v kolonce „Transport:“ zvolit volbu „Ano“, následně se objeví kolonka „Transport do:“, kde je možné osobu zařadit do „ACP1“ nebo „ACP2“ podle počtu aktivovaných ACP,

- pro informaci o pohybu osoby vyplní obsluha kolonku „Stav“ výběrem jedné z možností: „Zůstává, Převoz, Propuštěn“,
 - v případě převozu osoby typu „účastník“ z ACP do jiného zařízení zvolí obsluha v kolonce „Stav:“ volbu „Převoz“ a následně vyplní kolonku „Sekundární tr.:“, kde zvolí příslušné zdravotnické zařízení, kam je osoba převážena nebo jiné ACP, případně evakuační středisko, do kterého se osoba převáží,
 - do kolonky „Poznámka“ může obsluha vyplnit veškeré další důležité informace k dané osobě.
 - aktivní spolupráce se štábem HZS KK (pokud je aktivován), průběžné podávání informací o aktuální situaci, o potřebách a počtech osob v ACP,
 - příjem a evidence dobrovolnické pomoci,
 - evidence činnosti ACP.
- c) Zdravotnickou pomoc
- za účelem zajištění zdravotnické pomoci bude vyžadována součinnost ZZS KK či vybrané NNO poskytující zdravotnickou pomoc.
- d) Komunikaci s médii a ochranu osob v ACP
- zajištění uzavřeného prostoru a ochrany zasažených osob před médii,
 - komunikace s médii prostřednictvím tiskového mluvčího HZS KK mimo prostory ACP.
- e) Veřejný pořádek
- za účelem zajištění bezpečnosti a případné identifikace osob bude vyžadována součinnost PČR,
 - určení příslušníka PČR odpovědného za předávání informací vedoucímu ACP ze strany PČR.

8. Přehled příloh k Metodice zprovoznění Asistenčního centra pomoci

Příloha č. 1	Check-list vedoucího ACP
Příloha č. 2	Karta asistenčního centra pomoci
Příloha č. 3	Protokol o převzetí věcného prostředku
Příloha č. 4	Formulář k evidenci osob v ACP
Příloha č. 5	Záznamník zpráv a hlášení
Příloha č. 6	Označení prostor a směrovky

9. Seznam zkratk

ACP	- Asistenční centrum pomoci
HP KK	- Havarijní plán Karlovarského kraje
HZS KK	- Hasičský záchranný sbor Karlovarského kraje
IZS	- integrovaný záchranný systém
JSDHO	- jednotka sboru dobrovolných hasičů obce
KOPIS	- Krajské operační a informační středisko Hasičského záchranného sboru Karlovarského kraje
KŘ	- krajské ředitelství
Metodika	- Metodika zprovoznění Asistenčního centra pomoci
MU	- mimořádná událost
NNO	- nevládní neziskové organizace
IOS PČR	- Integrované operační středisko Krajského ředitelství policie Karlovarského kraje
PČR	- Police České republiky

PSP	- psychosociální pomoc
ŘD HZS KK	- Řídící důstojník Hasičského záchranného sboru Karlovarského kraje
SaP	- síly a prostředky
TPP	- tým psychosociální pomoci
ZaLP	- záchranné a likvidační práce
ZOS ZZS KK	- Zdravotnické operační středisko Zdravotnické záchranné služby Karlovarského kraje
ZZS KK	- Zdravotnická záchranná služba Karlovarského kraje
IC IZS KK	- Informační centrum Integrovaného záchranného systému
DVI tým	- tým PČR určený k identifikaci těl po přírodních katastrofách, haváriích letadel a jiných neštěstích
ORP	- obec s rozšířenou působností

Check-list vedoucího ACP						
č.	Činnost	Stav řešení				Zdroj
	Zřízení ACP					
1	Rozhodnout o prostoru ke zřízení ACP	Zahájeno		Splněno		
2	Převzít prostor ke zřízení ACP	Zahájeno		Splněno		Příloha č. 3 „Protokol o převzetí věcného prostředku“
3	Převzít a zajistit dokumentaci k provozu ACP	Zahájeno		Splněno		Kancelář 219 (krabice) www.bezport.cz/informacni-servis/metodiky (kapitola 5)
4	Zajistit personální zabezpečení ke zprovoznění ACP	Zahájeno		Splněno		
5	Zajistit materiální vybavení a vést o něm přehled	Zahájeno		Splněno		Kapitola 5 (str. 4) Příloha č. 2 „Karta ACP“
6	Prioritně zřídit pracoviště příjmu a evidence	Zahájeno		Splněno		
7	Komunikovat s IC, je-li aktivováno.	Zahájeno				
8	Zajistit vedení evidence osob v ACP (MicroRescue)	Zahájeno		Splněno		Příloha č. 4 „Formulář k evidenci osob v ACP“ KOPIS: v obálce jsou zde uloženy přístupové údaje do IS MicroRescue
9	Zajistit občerstvení pro zasažené	Zahájeno		Splněno		
10	Zajistit vedení přehledu o přijatých a odeslaných požadavcích	Zahájeno		Splněno		Příloha č. 5 „Záznamník zpráv a hlášení“
11	Zprovoznit další pracoviště a prostory	Zahájeno		Splněno		
12	Zajistit personální zabezpečení provozu ACP	Zahájeno		Splněno		
13	Zajistit s koordinátorem PSP vedoucího PSP pro ACP	Zahájeno		Splněno		
14	Zajistit TM pro komunikaci s médii	Zahájeno		Splněno		
15	Označit ACP zvenku, pomocí šipek označit cestu k ACP a vstupy do ACP	Zahájeno		Splněno		Příloha č. 6 „Označení prostor a směrovky“
16	Označit cedulemi prostory, pracoviště	Zahájeno		Splněno		Příloha č. 6 „Označení prostor a směrovky“
17	Označit reflexními vestami obsluhu	Zahájeno		Splněno		
18	Rozdělit úkoly a povinnosti obsluhy ACP	Zahájeno		Splněno		
19	Zřídit informační tabuli k poskytování aktuálních informací	Zahájeno		Splněno		
20	Navázat spolupráci s dalšími složkami IZS	Zahájeno		Splněno		
21	Navázat spolupráci se zástupci NNO a dalšími subjekty podílejícími se na provozu ACP	Zahájeno		Splněno		
22	Zajistit péči o osamocené děti	Zahájeno		Splněno		
23	Zajistit zabavení pro děti (hračky, pastelky, papíry, omalovánky)	Zahájeno		Splněno		
24	Dokončit přípravy zprovoznění ACP	Zahájeno		Splněno		
25	Informovat KOPIS o zprovoznění ACP, předat kontakt na vedoucího ACP a vedoucího PSP	Zahájeno		Splněno		

	Provoz ACP				
26	Zveřejnit informace o zprovoznění ACP, ve spolupráci s TM (FB, web+spolupráce s KÚ), štábem (bezport)	Zahájeno		Splněno	
27	Koordinovat činnosti všech složek IZS v rámci ACP	Zahájeno		Splněno	
28	Zajistit nepřetržitý provoz ACP, organizování střídání směn	Zahájeno		Splněno	
29	Průběžně řešit občerstvení, materiální zabezpečení	Zahájeno		Splněno	
30	Zajistit stravování a zázemí pro obsluhu ACP				
31	Zajistit bezpečnost a veřejný pořádek prostřednictvím PCR a MP	Zahájeno		Splněno	
32	Průběžně zjišťovat potřeby osob	Zahájeno		Splněno	
33	Stanovit pravidla pro předávání údajů mezi složkami IZS a dalšími subjekty podílejícími se na provozu ACP (NNO, OSPOD, ...)	Zahájeno		Splněno	
34	Zjišťovat nové údaje o zasažených osobách, umístění do nemocnic, opuštění ACP	Zahájeno		Splněno	
35	Průběžně vyhodnocovat vytíženost ACP	Zahájeno		Splněno	
36	Průběžně evidovat činnosti	Zahájeno		Splněno	Příloha č.5 „Záznamník zpráv a hlášení“
37	Průběžně aktualizovat informační tabuli pro zasažené	Zahájeno		Splněno	
38	Průběžně komunikovat s řídícím důstojníkem HZS KK, štábem HZS KK a dalšími zainteresovanými subjekty	Zahájeno		Splněno	
	Ukončení činnosti a likvidace ACP				
39	Zajistit odvoz a vrácení materiálu zpět do příslušných skladů	Zahájeno		Splněno	
40	Předat oprávněné osobě zpět prostor ACP	Zahájeno		Splněno	Příloha č 3 „Protokol o převzetí věcného prostředku“

[illegible]

(adresa a název toho, kdo zřizuje Asistenční centrum pomoci)

PROTOKOL o převzetí věcného prostředku

souladu s ustanovením § 23 odst. 2a) zákona č. 239/2000 Sb.,
integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů (zákon o IZS), ve znění
pozdějších předpisů

(název věcného prostředku, označení – typ)

PŘEDÁVAJÍCÍ:

právníká osoba – název, sídlo, IČ, osoba oprávněná jednat jménem spol./podnikající fyzická osoba, místo podnikání, IČ, atd.)

PŘEBÍRAJÍCÍ:

(jméno a příjmení, OEČ, pracoviště)

Doklady odevzdané spolu s věcným prostředkem:

Stav měřicích zařízení při převzetí věcného prostředku:

Elektroměr č.: _____	Stav elektroměru: _____
Plynoměr č.: _____	Stav plynoměru: _____
Vodoměr č.: _____	Stav vodoměru: _____

Závěr: věcný prostředek převzat – nepřevzat

Předávající

Datum a čas

Přebírající

Seznam výstroje, příslušenství, náradí a závady zjištěné při převzetí jsou uvedeny na druhé straně tiskopisu.

Poučení: Nárok na peněžní náhradu uplatňuje právníká nebo podnikající fyzická osoba, která poskytla věcný prostředek u krajského úřadu, v jehož územním obvodu byla pomoc poskytována. Peněžní náhrada se vyplácí do 6 měsíců od ukončení záchranných nebo likvidačních prací.

Seznam výstroje, příslušenství, náradí a závady zjištěné při převzetí

Materiál	Počet kusů	Stav (opotřebení, poškození)

ZÁVADY ZJIŠTĚNÉ PŘI PŘEVZETÍ:

POZNÁMKA: *(stav opotřebení a poškození, případně další důležité informace).*

Formulář k evidenci osob v Asistenčním centru pomoci							
Poř. číslo	Čas příchodu	Příjmení, jméno	Účastník MU ANO/NE	Hledaná osoba (příjmení, jméno, dat. narození)	Kontakt	Čas odchodu	Poznámka (popis hledané osoby, poznávací znamení, specifické potřeby)
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							

Záznamník zpráv a hlášení						
Poř. číslo	Datum a čas přijetí	Od koho zpráva přijata	Popis události (obsah přijatých a vydaných rozhodnutí, zpráv a hlášení)	Komu předáno k vyřízení		Jméno/podpis osoby, která zprávu zapsala
				Jméno a příjmení	Datum a čas	
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						

OZNAČENÍ PROSTOR A SMĚROVKY

ASISTENČNÍ CENTRUM POMOCI

ASISTENČNÍ CENTRUM POMOCI



ASISTENČNÍ CENTRUM POMOCI



VEDOUCÍ

ACP

VEDOUCÍ ACP



VEDOUCÍ ACP



INFORMACE

INFORMACE



INFORMACE



EVIDENCE OSOB

EVIDENCE

OSOB



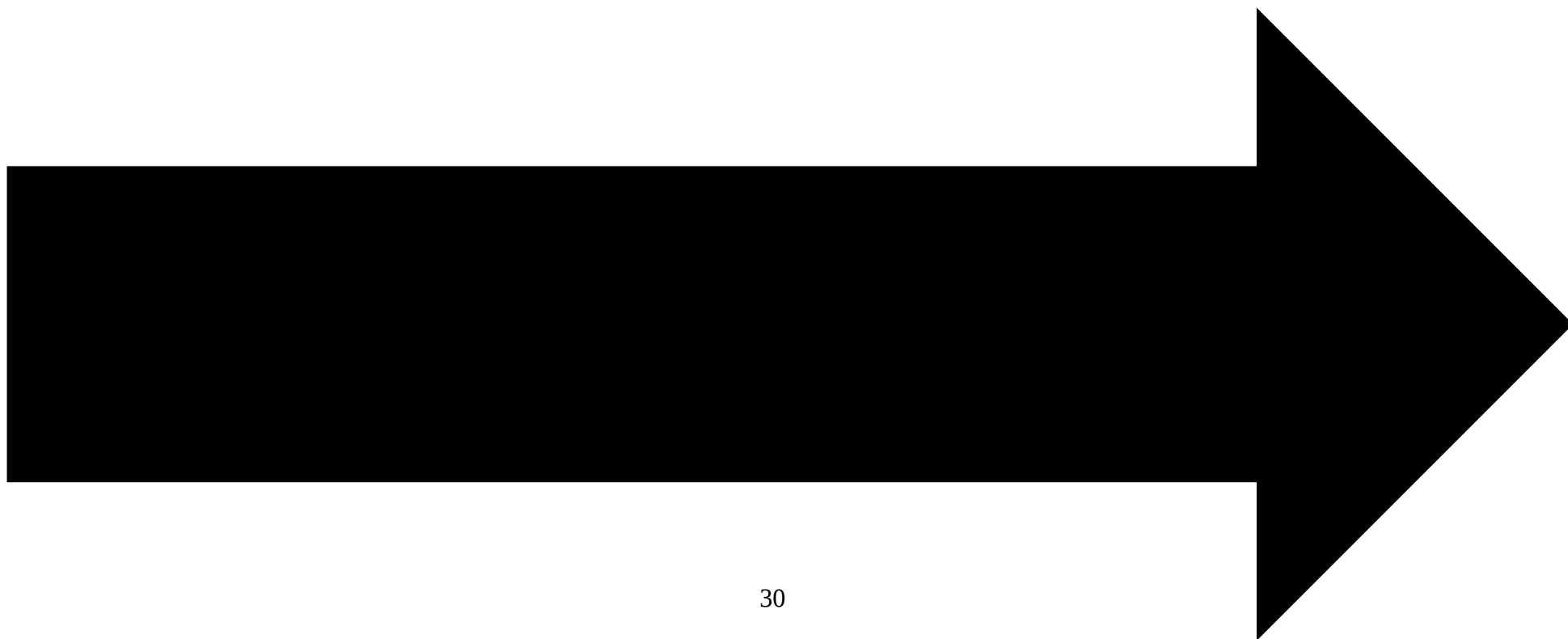
EVIDENCE

OSOB



PARKOVIŠTĚ

PARKOVIŠTĚ



PARKOVIŠTĚ



ZDRAVOTNICKÁ POMOC

ZDRAVOTNICKÁ POMOC



ZDRAVOTNICKÁ POMOC



MÍSTO K ODPOČINKU

MÍSTO K ODPOČINKU

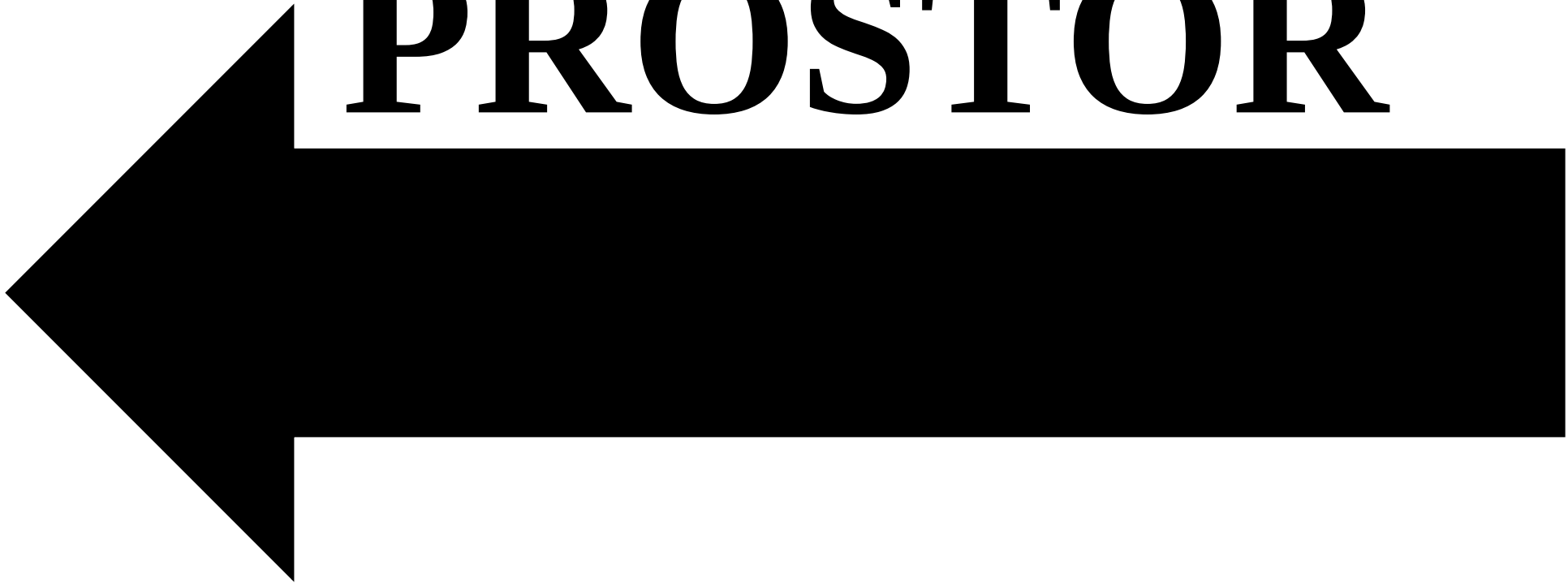


MÍSTO K ODPOČINKU



UBYTOVACÍ PROSTOR

UBYTOVACÍ PROSTOR



UBYTOVACÍ PROSTOR



JÍDELNA



JÍDELNA

JÍDELNA



WC MUŽI

WC MUŽI



WC MUŽI



WC ŽENY

WC ŽENY



WC ŽENY



UMÝVÁRNA MUŽI

UMÝVÁRNA MUŽI



UMÝVÁRNA MUŽI



UMÝVÁRNA ŽENY

UMÝVÁRNA ŽENY



UMÝVÁRNA ŽENY



