

Příloha smlouvy č. 1 Rámcový popis výkonu recepční služby

Zajištění příjmu, evidence, uskladnění vzorků a ostrahy objektu na SVÚ Olomouc mimo běžnou pracovní dobu

Stručný rámcový popis požadované služby:

Nejedná se o klasický výkon recepční služby, případně ostrahy (viz níže), ale pro zjednodušení textu je dále používán termín „recepční služba“. Recepční služba objektu je zajišťována jedním pracovníkem, a to v pracovní dny v době od 15⁰⁰ hodin do 6³⁰ hodin ráno, ve dnech pracovního klidu nepřetržitě. Zajištění služby zahrnuje tři základní obsluhy činností:

- a) příjem, evidence a uskladnění vzorků pro laboratorní vyšetření
- b) fyzická kontrola vnitřních a vnějších prostor areálu SVÚ Olomouc
- c) obsluha telefonní ústředny, evidence tel. požadavků, vzkazů klientů, podání informace

a) Příjem, evidence a uskladnění vzorků pro laboratorní vyšetření

Jedná se o stěžejní část výkonu služby, která klade vysoké nároky na erudici a znalosti pracovníka. Pracovník zajišťuje převzetí vzorků k vyšetření, které jsou na SVÚ doručeny z jednotlivých svozových linek dodávkami SVÚ (většinou odpoledne a večer) nebo vzorky doručí přímo klient na recepci (většinou večer a v noci).

Převzatý materiál pracovník recepční služby musí zkontrolovat (poškození obalu) a ověřit, zda je doprovázen objednávkou o vyšetření. V případě, že klient doručí vzorek bez objednávky, zajistí, aby klient objednávku vyplnil na recepci na příslušném formuláři.

Vzorky je třeba vytřídit podle materiálu a požadovaného rozsahu vyšetření a následně uložit na určeném místě za správných podmínek. Tzn. na vybalovnu (pokojová teplota, chladničková teplota, mraznička) nebo na pitevnu (pokojová teplota, chladicí box). Součástí vzorků jsou také uhynulá/utracená zvířata nebo jejich orgány, často o vyšší hmotnosti. Pracovník recepce proto musí zvládnout obsluhu jeřábu na pitevně, kterým lze těžší kus přemístit např. z automobilu na podlahu pitevny. Správné uložení vzorku a jeho uchování v požadovaném teplotním režimu je základním předpokladem pro věrohodný výsledek následujícího laboratorního vyšetření, který nebyl ovlivněn nesprávným uskladněním.

Podstatná část vzorků k vyšetření představuje infekční materiál. Jedná se o vzorky, kdy zadavatel vyšetření požaduje zjištění příčiny, proč zvíře onemocnělo, či uhynulo. Jde zejména o krev, trus, moč, vnitřní orgány, uhynulá/utracená zvířata, stěry, seškraby atp. Pracovník recepce musí ovládat dokonale zásady bezpečnosti práce při zacházení s infekčním materiálem. Jakékoliv porušení těchto zásad může ohrozit jeho zdraví. Současně při kontaminaci ostatních prostor (stoly, podlaha, kliky, vypínače) infekčním materiálem dochází k riziku přenosu infekce na další pracovníky SVÚ, kteří s kontaminovaným povrchem přijdou následně do kontaktu.

Při přímém převzetí materiálu od klienta učiní pracovník zápis do Knihy služeb Státního veterinárního ústavu Olomouc, která je uložena na stanovišti recepční služby. V případě problémů či nejasností s převzetím materiálu a jeho uskladněním telefonicky

kontaktuje některého z vedoucích oddělení a problém konzultuje. V případě přijetí materiálu s indikací k vyšetření velmi nebezpečné nákazy ihned kontaktuje vedoucího příslušného oddělení. Při manipulaci s materiálem používá OOPP (rukavice) a dbá, aby nedošlo ke kontaminaci prostředí. V případě, že při převzetí zaznamená porušení obalu, zajistí vzorek další obalovou vrstvou. Kontroluje a dbá na kontinuitu vzorku s žádankou.

Pracovník recepce obsluhuje příruční pokladnu pro případ příjmu uhynulého zvířete, které je určeno pouze k likvidaci, bez předcházejícího vyšetření (pitvy atp.). Pracovník přijaté zvíře zváží na váze, která je umístěna na pitevně, provede záznam o hmotnosti převzatého zvířete a stanoví cenu za likvidaci (hmotnost v kg x stanovený poplatek za 1/kg). Následně převezme od klienta peníze, které uloží do pokladny a vyhotoví příjmový doklad (1x klient, 1x SVÚ). Zvíře uloží na pitevně a označí.

Pracovník musí být zdravotně způsobilý vykonávat noční práci a manipulovat s břemeny (vzorky a uhynulými zvířaty) o hmotnosti nad 15 kg.

b) Fyzická kontrola vnitřních a vnějších prostor areálu SVÚ Olomouc

Pracovník recepce ve stanovené frekvenci a čase provádí kontrolní obchůzku celého areálu SVÚ, a to jak vnitřních prostor, tak vnějších prostor. Při fyzické kontrole se zaměří zejména na riziko vzniku požáru (plamen, kouř, zápach, atp.), únik plynu (zápach...), únik vody (prasklé potrubí). Dále se zaměří na případné proniknutí cizích osob do objektu (porušená okna, dveře, oplocení, nezvyklý hluk, pohyb osob atp.). V případě požáru, úniku plynu, vody, narušení objektu postupuje dle pokynů stanovených ve směrnici dodavatele recepčních služeb. Obecně se jedná o následující:

- Požár – dle rozsahu: pokus o uhašení příslušným hasicím přístrojem, uzavření hl. přívodu plynu, oznámení na HZS, oznámení určeným pracovníkům SVÚ
- Únik plynu – uzavření hl. uzávěru plynu, větrání prostor, oznámení na HZS, oznámení určeným pracovníkům SVÚ
- Únik vody – uzavření hl. uzávěru vody, oznámení určeným pracovníkům SVÚ
- Proniknutí nepovolaných osob – hlášení na PČR, oznámení určeným pracovníkům SVÚ
- Porucha lednice, mrazničky, studeného, teplého boxu – zvukový alarm při překročení stanovené teploty, oznámení určeným pracovníkům SVÚ

Vybrané místnosti SVÚ jsou vybaveny protipožárními čidly, signalizace požáru je akustická – alarm v čidle a alarm na ústředně na recepci s označením čísla místnosti. V případě vzniku požárního poplachu pracovník recepce neprodleně zkontroluje označenou místnost a její okolí, pokud zaznamená požár, postupuje dále podle výše uvedených pravidel. Požární čidla a ústředna jsou současně napojeny na pult centrální ochrany, který disponuje výjezdovou skupinou a po zaznamenání poplachu vyjíždí na místo, případně konzultuje s pracovníkem recepce, zda je výjezd nutný. Výjezdová skupina (patrola) musí být schopna zajistit výjezd i v případě, že po dobu výkonu služby bylo na SVÚ doručeno uhynulé/utracené zvíře, jehož hmotnost znemožňuje samotnému pracovníkovi recepce zvíře uložit do chladícího boxu. Pracovník patroly pomůže pracovníkovi recepce při manipulaci (přemístění do boxu).

Součástí kontrolní obchůzky vnitřních prostor je také kontrola lednic/chladných a teplých boxů, ve kterých je uskladněn diagnostický materiál nebo vzorky. Vybrané lednice i boxy mají teplotní alarm, který při změně teploty mimo stanovenou hranici začne vydávat akustický signál. Pracovník recepční služby na místě prověří situaci a kontaktuje určené pracovníky SVÚ. Není oprávněn vypínat nebo zapínat přístroje, které jsou v nepřetržitém provozu. Není oprávněn vypínat počítače a jakékoliv přístroje, které jsou v pohotovostním provozu, pokud nejví známky poruchy.

Pracovník také, zejména v noci, provádí venkovní kontrolní obchůzku areálu SVÚ – vnější kontrola objektů, dveří, oken a oplocení, narušení objektu, proniknutí nepovolaných osob. Dle situace přivolá v případě potřeby PČR a kontaktuje určené pracovníky SVÚ. Vybrané úseky venkovního areálu SVÚ jsou snímány bezpečnostními kamerami a zajištěny pohybovými čidly či elektronickou rampou. Pracovník recepce sleduje bezpečnostní kamery i alarm vnějších čidel. Při zjištění problému (pohyb na kameře, alarm čidla) jde ihned prověřit situaci a zajistí následná opatření (např. tel. PČR). Kontrolní pochůzky vně i uvnitř objektu jsou dokumentovány pomocí elektronických čidel (čtečky čipů), které jsou pevně umístěny na vybraných stanovištích vně i uvnitř objektu a pracovník recepce tam přikládá svůj čip, kde je zaznamenán jeho průchod (datum, č. pracovníka, čas).

c) Obsluha telefonní ústředny, evidence tel. požadavků, vzkazů klientů, podání informace

Po celou dobu výkonu služby je pracovník na telefonním příjmu (telefonní ústředna na recepci, mobilní telefon při obchůzce). Pracovník je povinen přijmout všechny hovory, podat v případě potřeby klientům základní informace, případně je odkázat na běžnou pracovní dobu. Přijímá a eviduje také případně vzkazy, požadavky či jiné informace ze strany klientů, kteří se dovolají nebo osobně dostaví po dobu jeho služby.

Pracovníci musí ovládat slovem i písmem český jazyk – komunikace s klienty, kontrola žadanek, zápisy o průběhu služby atp.

Odborná způsobilost všech členů týmu k výkonu služby, zejména:

- základní znalost o činnosti SVÚ (zdroj: www.svuolomouc.cz, www.svscr.cz)
- základní znalost o příjmu, evidenci, manipulaci a uskladnění vzorků (zdroj: vnitřní předpisy SVÚ)
- znalost základních pravidel BOZP a PO nezbytných pro činnost v areálu SVÚ,
- manipulace s infekčním materiálem, zásady PO (zdroj: vnitřní předpisy SVÚ)

Dodavatel zajistí po celou dobu plnění veřejné zakázky plnění veškerých dalších povinností vyplývajících z právních předpisů České republiky, zejména pak z předpisů pracovněprávních, předpisů z oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, a to vůči všem osobám, které se na plnění veřejné zakázky podílejí. Dále dodavatel zajistí při plnění veřejné zakázky veškeré povinnosti vyplývající z předpisů na ochranu životního prostředí. Plnění těchto povinností zajistí dodavatel i u svých poddodavatelů.

V Olomouci dne:

.....
dodavatel

.....
objednatel
doc. MVDr. Jan Bardoň, Ph.D., MBA
ředitel SVÚ Olomouc