

## STANDARD 15

### Rizikové, havarijní a nouzové situace

- a) *Pověřená osoba má písemně definovány rizikové, havarijní a nouzové situace a postup při jejich řešení, s nimiž prokazatelně seznámí zaměstnance. S těmito postupy je v nezbytném rozsahu seznámena přiměřeným způsobem i cílová skupina.*

Regionální ředitelka pro Jihomoravský kraj odpovídá za proškolení všech svých podřízených zaměstnanců z předpisů o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, za proškolení zaměstnanců před jejich nástupem do zaměstnání a v jejím průběhu podle příslušných předpisů a ve lhůtách stanovených příslušnými právními předpisy. Příslušná školení a revizi veškerých relevantních dokumentů provádí odborně způsobilá osoba v BOZP a PO. Zaměstnanci mají dále možnost absolvovat školení na téma první pomoc (cca v intervalu 1 x / 2 roky).

SOS DV Brno má zpracované interní směrnice BOZP (Bezpečnost a ochrana zdraví při práci), které stanovují základní zásady a jednotný postup pravomoci a zodpovědnosti v oblasti bezpečnosti na pracovišti. Každý zaměstnanec je povinen projít pravidelnými školeními, které se týkají bezpečnosti práce a požární ochrany. Veškeré dokumenty BOZP jsou uloženy v kanceláři zástupce regionální ředitelky pro Jihomoravský kraj.

Každý zaměstnanec je povinen neprodleně ohlásit svému nejbližší nadřízenému pracovní úraz své osoby, nebo pracovní úraz svých spolupracovníků, kterým byl přítomen jako svědek. Každý případ pracovního úrazu je nutno okamžitě ošetřit a událost zapsat do Knihy úrazů, která je uložena v kanceláři zástupce regionální ředitelky pro Jihomoravský kraj.

Postupy při řešení rizikových, havarijních a nouzových situací, které jsou popsány v tomto standardu, jsou k dispozici na vyžádání u klíčového pracovníka. Klíčový pracovník o této skutečnosti osoby pečující/osoby v evidenci informuje. O určitých rizikových, havarijních nebo nouzových situacích klienty informujeme individuálně s ohledem na jejich aktuální stav (havarijní stav domácnosti, nebezpečné zvíře v obydlí, rizika spojená s kontaktem s biologickou rodinou dítěte). Školení na téma první pomoc je součástí nabídky vzdělávání pro osoby pečující/osoby v evidenci.

V administrativní budově se v prostoru vpravo za zádveřím nachází nástěnná lékárnička první pomoci, ke které je připojen dokument Traumatologický plán, jehož součástí je dokument První pomoc při vzniku úrazu (viz příloha).

Ve žluté budově mají pracovníci k dispozici lékárničku v prostoru předsíně, kde je také Evakuační plánek.

#### Rizikové situace/Krizové situace

**Riziková situace** je situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance, osoby v evidenci nebo pověřené osoby, zranění dalších osob, poškození majetku (např. klient pod vlivem alkoholu či drog, klient s agresivními projevy, zranění klienta, napadení zaměstnance domácím zvířetem)

#### ÚRAZY

- **Úraz zaměstnance**

Na základě momentálních schopností a získaných znalostí o poskytnutí první pomoci provede okamžité ošetření sám zaměstnanec, případně vyhledá lékařskou pomoc. Pokud to vyžaduje závažnost úrazu, sám zaměstnanec nebo jiná osoba, která je v danou chvíli přítomna, přivolá záchrannou službu (155) nebo Integrovaný záchranný systém (112).

Úraz je neprodleně oznámen vedoucímu pracoviště.

V případě, že se stal úraz před schůzkou s klientem, zajistí zraněný zaměstnanec nebo jeho přímý nadřízený, aby byla předána klientovi informace o důvodech zrušení schůzky.

Úraz je zaznamenán do „Knihy úrazů“ s popisem situace a podpisy případných svědků.

- **Úraz osoby pečující/osoby v evidenci**

Úraz osoby pečující/osoby v evidenci v areálu SOS DV Brno nebo v domácnosti: pracovník poskytne osobě pečující/osobě v evidenci okamžitou první pomoc. Pokud je zranění závažné, zavolá záchrannou službu (155) nebo Integrovaný záchranný systém (112) a neprodleně informuje vedoucí programu SOS Přístav, která okamžitě zajistí předání informace klíčovému sociálnímu pracovníku (pokud není dané situaci přítomen). Klíčový sociální pracovník v případě nutnosti zajistí péči o děti jinou osobou, v případě hospitalizace spolupracuje s pracovníci OSPOD. O celé události sepíše záznam, který založí do spisové dokumentace.

- **Úraz dítěte**

V případě úrazu dítěte přítomný pracovník poskytne dítěti okamžitou první pomoc. Pokud je zranění závažné, zavolá záchrannou službu (155) nebo Integrovaný záchranný systém (112), a pokud má kontakt na osobu pečující/osobu v evidenci, neprodleně ji o této skutečnosti informuje. Následně informuje také vedoucí služby SOS Přístav, která zajistí předání informace klíčovému sociálnímu pracovníku (pokud není dané situaci přítomen). Klíčový sociální pracovník o celé události sepíše záznam, který založí do spisové dokumentace.

Pokud přítomný pracovník nemá kontakt na osobu pečující/osobu v evidenci, neprodleně informuje vedoucího sociálního pracovníka programu SOS Přístav, která zajistí potřebný postup.

#### UŽITÍ NÁVYKOVÉ LÁTKY

Zaměstnanci SOS DV Brno mají k dispozici tester na alkohol a tester na drogy, které jsou umístěny v uzamykatelné skříni v kancelářích klíčových sociálních pracovníků. Postupy v případě užití návykové látky jsou následující:

- **Zaměstnanec pod vlivem návykové látky**

Bližší viz směrnice BOZP č. 7/2011 – Zákaz požívání alkoholu a jiných návykových látek. Směrnice je k dispozici v šanonu BOZP uloženém v kanceláři zástupce ředitele.

- **Osoba pečující/osoba v evidenci pod vlivem návykové látky**

V případě jednání nebo návštěvy v rodině, kdy má pracovník SOS DV Brno podezření, že je osoba pečující/osoba v evidenci pod vlivem návykové látky, může odmítnout jednání s takovou osobou, informuje ji o přeložení schůzky na jiný termín a dále jí sdělí svou povinnost informovat příslušný OSPOD a vedoucí sociální pracovníci programu SOS Přístav. V případě přítomnosti dětí a podezření na ohrožení péče o ně pracovník ihned kontaktuje OSPOD a společně řeší danou situaci.

- **Dítě pod vlivem návykové látky**

V případě podezření na užití návykové látky u dítěte o této skutečnosti informujeme osobu pečující/osobu v evidenci a nabídneme možnost využití našeho testeru na alkohol nebo testeru na drogy. Po dohodě s osobou pečující/osobou v evidenci se domluvíme na dalším postupu a předáme informace příslušnému OSPOD.

- **Biologický rodič pod vlivem návykové látky**

V případech, kdy máme indicie či důvodné podezření, že by kontakt nemusel probíhat v mezích slušnosti a v zájmu dítěte (rodič je závislý na návykových látkách či alkoholu, má sklony k agresivitě, nespolehlivosti, apod.), sepíšeme Dohodu o asistovaném kontaktu dětí svěřených do péče osob

pečujících/osob v evidenci s biologickými rodiči (viz Standard č. 5), ve kterém biologický rodič svým podpisem stvrzuje, že se nebude setkání účastnit pod vlivem návykových látek, a pokud ano, bude setkání ukončeno. V případě podezření na užití návykové látky u biologického rodiče dítěte jej vyzveme k podrobení se testu na alkohol či drogy. V případě odmítnutí ukončíme kontakt a informujeme o dané skutečnosti příslušný OSPOD.

### AGRESIVNÍ CHOVÁNÍ

Při komunikaci s osobami se chováme vždy vstřícně a podpůrně, citlivá témata projednáváme v soukromí s ohledem na situaci a rozpoložení zúčastněných osob. Dle situace a možností využíváme techniky aktivního naslouchání. Začne-li se osoba chovat agresivně, vyjádříme pochopení pro jeho situaci, snažíme se situaci zklidnit a osobu upozorníme, že pokud bude ve svém agresivním chování pokračovat, komunikaci ukončíme. Pokud se osoba uklidní, pokračujeme dále v jednání. V případě dalších projevů agrese jednání ukončíme. Nerespektuje-li daná osoba výzvu k odchodu či brání v odchodu pracovníkovi, pracovník přivolá pomoc další osoby, případně zavolá linku 158.

Všechny situace vždy posuzujeme individuálně dle závažnosti, v případě nutnosti zavoláme linku 158. Pokud se situace týká poskytování sociálně právní ochrany, pracovník vše řádně zaznamená a zprávu přidá do spisové dokumentace, dále informuje o vzniklé situaci vedoucího pracovníka, případně OSPOD.

### SITUACE V DOMÁCNOSTI OSOBY PEČUJÍCÍ/OSOBY V EVIDENCI

Osoby pečující/osoby v evidenci jsou informovány již při prvním kontaktu, kdo je jejich kontaktní osoba, na kterou je možno se obrátit v případě potřeby řešení nouzové, havarijní či rizikové situace, které se nedalo předejít. Má k dispozici také číslo na správce objektu.

- **Nebezpečné zvíře v domácnosti**

Pracovník požádá osobu pečující/osobu v evidenci, aby zvíře zajistil tak, že nikdo z přítomných nebude ohrožen (př. aby bylo zvíře během jednání v kleci, v jiné místnosti apod.). Pracovník se s osobou pečující/osobou v evidenci domluví na zajištění stejného postupu i v případě jakékoli návštěvy budoucí. V případě, že osoba pečující/osoba v evidenci odmítne pracovníkovi vyhovět, může pracovník jednání odložit a další jednání uskutečnit výhradně v prostorách SOS DV. Pracovník vše řádně zaznamená a zprávu přidá do spisové dokumentace.

- **Havarijní stav klientova obydlí**

Pracovník se v takovém obydlí pohybuje tak, aby nedošlo k úrazu a nebylo ohroženo jeho zdraví. V případě, že pracovník vyhodnotí podmínky klientova obydlí jako jeho zdraví ohrožující, může

jednání odložit a další jednání s klientem uskutečnit výhradně v prostorách SOS DV Brno. Pracovník vše řádně zaznamená, zprávu přidá do spisové dokumentace a informuje OSPOD.

- **Ohrožující hygienické podmínky v domácnosti klienta**

V případě, že pracovník vyhodnotí hygienické podmínky jako jeho zdraví ohrožující, může jednání odložit a další jednání s klientem uskutečnit výhradně v prostorách SOS DV Brno. Pracovník vše řádně zaznamená, zprávu přidá do spisové dokumentace a informuje OSPOD.

- **Infekční onemocnění**

V případě, že pracovník po příchodu do domácnosti pěstounské rodiny zjistí, že se v domácnosti vyskytuje osoba trpící infekční chorobou, může jednání ukončit a navrhnout jiný termín schůzky. Pracovník vše řádně zaznamená, zprávu přidá do spisové dokumentace, případně informuje OSPOD.

#### Havarijní situace

**Havarijní situace** je náhlá událost, která vznikla v souvislosti s technickým provozem typu poruchy nebo nehody se závažnými nepříznivými následky (požár, únik plynu, výpadek elektrického proudu aj.)

- **Požár**

Každý pracovník je řádně proškolen. Vzniklou situaci řeší pracovník, který požár zjistí, podle rozsahu uhasí hasicím přístrojem nebo volá - Hasiči (150), Integrovaný záchranný systém (112). Při oznámení požáru nezapomene pracovník uvést následující údaje: své jméno, přesné určení místa požáru, co hoří, jsou-li ohroženy osoby nebo zda hrozí jiné nebezpečí, případně číslo telefonu, z něhož volá. V případě nutnosti zajistí pracovník evakuaci pěstounských rodin žijících v areálu SOS DV Brno.

- **Výpadek elektrického proudu**

Výpadek nahlásíme správci, který vzniklou situaci řeší a zajistí nápravu.

- **Výpadek topení**

Výpadek nahlásíme správci, který vzniklou situaci řeší a zajistí nápravu.

- **Porucha vodovodního řádu**

Poruchu nahlásíme správci, který vzniklou situaci řeší a zajistí nápravu.

- **Porucha telefonů**

Poruchu nahlásíme správci, který vzniklou situaci řeší a zajistí nápravu.

#### Nouzové situace

**Nouzová situace** je situace nebezpečná a zpravidla nepředvídatelná, vyžadující její co nejrychlejší ukončení. Je to situace, kdy může dojít k omezení výkonu poskytování sociálně právní ochrany z důvodu vzniku nenadálé situace (velký počet zaměstnanců, kteří se ocitli v pracovní neschopnosti, porucha vozidla na cestě za klientem, zastupitelnost)

- **Porucha vozidla**

Pracovník informuje správce, se kterým dohodne vhodný postup řešení a regionální ředitelku pro Jihomoravský kraj. V případě, že jede do rodiny, informuje ho o vzniklé situaci a sdělí, že nedorazí, příp. dorazí se zpožděním.

- **Dopravní nehoda služebního vozidla**

Při dopravní nehodě služebního vozidla pracovník vždy přivolá policii ČR a informuje správce a regionální ředitelku pro Jihomoravský kraj. V případě, že jede k rodině, informuje ho o vzniklé situaci a sdělí, že nedorazí.

- **Živelná pohroma v areálu SOS DV Brno**

V případě živelné pohromy pracovník informuje regionální ředitelku pro Jihomoravský kraj, která dle situace přivolá Hasiče (150), Záchrannou službu (155) nebo Integrovaný záchranný systém (112), může vyhlásit mimořádný stav, případně nařídit evakuaci.

Přílohy:

První pomoc při vzniku úrazu

Zpracovala:	Mgr. Lenka Martelliová
Schválila:	Mgr. Marcela Troubilová
Datum:	17. 12. 2014
Aktualizace:	15. 12. 2015, 21. 09. 2016