

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.*

Vedoucí pracovník SOS Přístav Praha 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 bezpečnosti a ochraně zdraví při práci (dále jen „BOZP“) a požární ochrany (dále jen „PO“).

Každý zaměstnanec je povinen projít pravidelnými školeními, které se týkají BOZP a PO. Veškeré dokumenty BOZP jsou uloženy v kanceláři HR manažerky na adrese Strakonická 98, Praha 5. Každý zaměstnanec je povinen neprodleně ohlásit vedoucímu služby SOS Přístav pracovní úraz své osoby nebo pracovní úraz svých spolupracovníků, kterým byl přítomen jako svědek. V případě, že pracovní úraz je takového charakteru, že jeho důsledkem je pracovní neschopnost zaměstnance, o situaci je informována také HR manažerka. Každý případ pracovního úrazu je nutno okamžitě ošetřit a událost zapsat do knihy úrazů, která je uložena v kanceláři vedoucího služby SOS Přístav.

Postupy při řešení rizikových, havarijních a nouzových situací, které jsou popsány v tomto standardu, jsou k dispozici na vyžádání u doprovázejícího pracovníka. Doprovázející pracovník o této skutečnosti informuje osoby pečující nebo osoby v evidenci (dále jen „pěstouni“). O určitých rizikových, havarijních nebo nouzových situacích pěstounské rodiny informujeme individuálně s ohledem na jejich aktuální stav (například rizika spojená s kontaktem s biologickou rodinou dítěte).

V budově nalevo v přízemí (pod kanceláři sociálních pracovníků) se v chodbě nachází nástěnná lékárnička první pomoci, ke které je připojen dokument „První pomoc při vzniku úrazů“ (viz příloha).

RIZIKOVÉ SITUACE/KRIZOVÉ SITUACE

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

Úraz

- **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 služby SOS Přístav a zaměstnanec dále postupuje podle jeho pokynů (např. ohlášení policii, pojišťovně, vyčká na případný odvoz).
 - V případě, že se stal úraz před schůzkou s klientem, zajistí zraněný zaměstnanec nebo jeho přímý nadřízený, aby byla klientovi předána informace o důvodech zrušení schůzky.
 - Úraz je zaznamenán do „Knihy úrazů“ s popisem situace a podpisy případných svědků.

- **Úraz pěstounů v areálu SOS DV Praha:**
 - Pracovník poskytne pěstounovi okamžitou první pomoc.
 - Pokud je zranění závažné, zavolá záchrannou službu (155) nebo integrovaný záchranný systém (112) a neprodleně informuje vedoucího služby SOS Přístav, který okamžitě zajistí předání informace doprovázejícímu pracovníkovi (pokud není dané situaci přítomen).
 - Doprovázející pracovník v případě nutnosti zajistí péči o děti jinou osobou, v případě hospitalizace spolupracuje s pracovníkem orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“).
 - O celé situaci sepíše doprovázející pracovník záznam, který založí do spisové dokumentace.

- **Úraz dítěte**
 - V případě úrazu dítěte poskytne okamžitou první pomoc přítomný pracovník.
 - Pokud je zranění závažné, zavolá záchrannou službu (155) nebo integrovaný záchranný systém (112), a pokud má kontakt na pěstouny, neprodleně je o této skutečnosti informuje.
 - Pokud přítomný pracovník nemá kontakt na pěstouny, neprodleně informuje vedoucího služby SOS Přístav, který zajistí potřebný postup.

- O situaci je vždy neprodleně informována vedoucí služby SOS Přístav Praha, který zajistí předání informace doprovázejícímu pracovníkovi (pokud není dané situaci přítomen) a ten sepiše o celé situaci záznam, který založí do spisové dokumentace.
- **Úmrtí člena náhradní rodiny**
 - Pěstoun či pěstouni by měli šetrným způsobem sdělit tuto informaci dítěti s ohledem na jeho věk a rozumovou vyzrálost. Pokud se na to necítí, je jim k dispozici doprovázející pracovník, případně i psycholog. Úzce také spolupracujeme s příslušným OSPOD.
- **Úmrtí pěstouna**
 - V případě, kdy se nejedná o společnou pěstounskou péči manželů, ale o pěstounskou péči pouze jednoho pěstouna a dojde k jeho úmrtí, je nezbytné o této skutečnosti **neprodleně** vyrozumět příslušný OSPOD konkrétního dítěte, aby ten dál konal v souladu se zákonem č. 359/1999 Sb. Dohoda o výkonu pěstounské péče úmrtím pěstouna zaniká.

Užití návykové látky

- **Zaměstnanec pod vlivem návykové látky**
 - Situaci řeší vedoucí služby SOS Přístav Praha v souladu s pracovním řádem organizace, s příslušnou legislativou dle zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce a v součinnosti s Policií ČR.
- **Pěstoun je pod vlivem návykové látky**
 - Pokud má doprovázející pracovník SOS Přístav Praha v případě jednání nebo návštěvy v rodině podezření, že je pěstoun 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 vedoucího služby SOS Přístav.
 - V případě přítomnosti dětí a podezření na ohrožení péče o ně pracovník ihned kontaktuje příslušný OSPOD a společně danou situaci řeší.
 - O celé situaci sepiše doprovázející pracovník záznam, který založí do spisové dokumentace.
- **Dítě je pod vlivem návykové látky**
 - V případě podezření na užití návykové látky u dítěte o této skutečnosti informujeme pěstouna.

- Po dohodě s pěstounem se domluvíme na dalším postupu a předáme informace příslušnému OSPOD.
- Doprovázející pracovník sepíše o celé situaci záznam a založí ho do spisové dokumentace.
- **Biologický rodič je 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 vykazuje známky užití návykových látek či alkoholu, má sklony k agresivitě, apod.), sepisujeme dohodu o asistovaném kontaktu dětí svěřených do péče osob pečujících nebo osob v evidenci s biologickými rodiči (viz standard č. 5), ve kterém biologický rodič svým podpisem stvrzuje, že se nebude setkání účastnit pod vlivem návykové látky, a pokud ano, bude setkání ukončeno.
 - Pokud během jednání s biologickým rodičem nebo v průběhu asistovaného kontaktu vznikne podezření, že je biologický rodič pod vlivem návykové látky, bude rodič vyzván k odchodu a schůzka bude ukončena. O celé situaci bude následně informován vedoucí služby SOS Přístav a příslušný OSPOD.
 - Pokud biologický rodič neuposlechne výzvy k ukončení setkání, bude k incidentu přivolána Policie ČR (158). O celé situaci bude následně vedoucí služby SOS Přístav a příslušný OSPOD.
 - Doprovázející pracovník vždy o celé situaci sepíše záznam, který vloží do spisové dokumentace.

Agresivní chování

Při komunikaci se všemi 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 volá Policii ČR (158).

Všechny situace vždy posuzujeme individuálně dle závažnosti, v případě nutnosti voláme Policii ČR (158). Pokud se situace týká poskytování sociálně-právní ochrany, doprovázející pracovník vše řádně zaznamená a zprávu vloží do spisové dokumentace. O vzniklé situaci informuje vedoucího služby SOS Přístav Praha a příslušný 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 na pracovišti zaměstnance nebo v domácnosti osoby pečující nebo osoby v evidenci aj.).

- **Požár**
 - Každý pracovník je řádně proškolen.
 - Vzniklou situaci řeší pracovník, který požár zjistí - podle rozsahu uhasí požár hasicím přístrojem nebo volá odbornou pomoc - hasiči (150) nebo integrovaný záchranný systém (112). Následně je o vzniklé situaci informována výkonná ředitelka.
 - 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.

- **Výpadek elektrického proudu nebo výpadek topení**
 - Pracovník SOS DV výpadek nahlásí správci SOS DV Praha, který vzniklou situaci řeší a zajistí nápravu.

- **Porucha vodovodního řádu**
 - Pracovník SOS DV poruchu nahlásí správci SOS DV Praha, 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 (větší počet zaměstnanců, kteří se současně ocitli v pracovní neschopnosti, kumulace naléhavých případů v jednu chvíli, porucha vozidla při cestě do domácnosti pěstounské rodiny, povodeň v blízkosti pracoviště aj.).

- **Porucha vozidla**
 - Pracovník informuje provozně-technického ředitele SOS DV, se kterým dohodne vhodný postup řešení a vedoucího služby SOS Přístav Praha.

- V případě, že jede pracovník do domácnosti pěstounské rodiny, informuje ho o vzniklé situaci a sdělí, že nedorazí, případně dorazí se zpožděním.
- **Dlouhodobá nepřítomnost doprovázejících pracovníků** (nemoc, neobsazené pozice)
Vyhlášení výběrového řízení a zajištění zástupu sociálními pracovníky SOS Přístav Praha, případně dalšími sociálními pracovníky organizace na základě DPP.
- **Dopravní nehoda služebního vozidla**
 - Při dopravní nehodě služebního vozidla pracovník vždy přivolá Policii ČR (158) a o vzniklé situaci informuje provozně-technického ředitele SOS DV a vedoucího služby SOS Přístav Praha.
 - V případě, že jede pracovník do domácnosti pěstounské rodiny, informuje ho o vzniklé situaci a sdělí, že nedorazí, případně dorazí se zpožděním.
- **Živelná pohroma v areálu SOS DV Praha**
 - V případě živelné pohromy pracovník informuje vedoucího služby SOS Přístav Praha, který dle nastalé situace přivolá hasiče (150), záchrannou službu (155) nebo integrovaný záchranný systém (112). Může také vyhlásit mimořádný stav, případně nařídit evakuaci.
- **Epidemie v regionech, kde působí služba SOS Přístav Praha**
 - V případě propuknutí epidemie v regionech, kde služba SOS Přístav Praha působí, budou všichni zaměstnanci postupovat dle instrukcí výkonné ředitelky.
- **Kumulace naléhavých případů v jednu chvíli**
Doprovázející pracovník informuje o situaci svého nadřízeného a požádá o pomoc např. formou zástupu.

Příloha:

První pomoc při vzniku úrazů

Zpracovala:	Mgr. Kateřina Šlesingerová
Aktualizovali:	Mgr. Adéla Ticová, Martin Triebenekl, DiS.
Schválila:	Mgr. Jindra Šalátová
První vypracování:	1. 8. 2018
Aktualizace:	21. 8.2019, 26. 3. 2020