

STANDARD 15

Rizikové, havarijní a nouzové situace

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.

Organizace 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 na HPP je povinen projít pravidelnými školeními, které se týkají BOZP a PO. Veškeré dokumenty BOZP jsou uloženy v kanceláři HR. Každý zaměstnanec je povinen neprodleně ohlásit přímému nadřízenému, který předá informaci řediteli programů doprovázení pěstounských rodin 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 každé ze služeb.

Postupy při řešení rizikových, havarijních a nouzových situací, které jsou popsány v tomto standardu, jsou k dispozici na vyžádání u sociálního pracovníka, který o této skutečnosti osoby pečující nebo osoby v evidenci informuje. O určitých rizikových, havarijních nebo nouzových situacích pěstounské rodiny informujeme individuálně s ohledem na jejich aktuální stav (havarijní stav domácnosti, nebezpečné zvíře v obydlí, rizika spojená s kontaktem s biologickou rodinou dítěte, apod.).

Kancelář SOS Přístav Prostějov má lékárničku uloženou ve skříni v kanceláři pracovníků, záznamové sešity jsou uloženy taktéž v kanceláři pracovníků. SOS Přístav Zábřeh má lékárničku a záznamové knihy uloženy ve skříni pracovníků.

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 přímému nadřízenému a následně řediteli programů doprovázení pěstounských rodin a zaměstnanec dále postupuje podle jeho pokynů. V případě, že se stal úraz před schůzkou s klientem, zajistí zraněný zaměstnanec nebo jeho kolega či 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 osoby pečující/v evidenci v prostorách poboček nebo v domácnosti**
 - Pracovník poskytne zraněnému okamžitou první pomoc.
 - Pokud je zranění závažné, zavolá záchrannou službu (155) nebo integrovaný záchranný systém (112)
 - Pracovník v případě nutnosti zajistí péči o děti jinou osobou, v případě hospitalizace, či delší nepřítomnosti osoby pečující/v evidenci spolupracuje s pracovníkem orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“).
 - O celé situaci sepíše pracovník záznam, který založí do spisové dokumentace a informuje o tom vedoucího pracovníka a ředitele programů doprovázení pěstounských rodin.

- **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) není-li přítomna osoba pečující/v evidenci, pracovník ji neodkladně kontaktuje
 - Pokud je zranění závažné pracovník, který byl úrazu přítomen, sepíše o celé situaci záznam, který sociální pracovník založí do spisové dokumentace
 - Vznikne-li v souvislosti s úrazem podezření na spáchání trestného činu na dítěti, informuje o tom pracovník neprodleně OSPOD.

- **Úmrtí člena náhradní nebo biologické rodiny**
 - Osoba pečující/v evidenci by měla šetrným způsobem sdělit tuto informaci dítěti s ohledem na jeho věk a rozumovou vyzrálost. Pokud se na to necítí, je jí k dispozici sociální pracovník, případně i psycholog. Úzce také spolupracujeme s příslušným OSPOD.
- **Úmrtí osoby pečující/v evidenci**
 - V případě, kdy se nejedná o společnou pěstounskou péči, 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.
 - Členům rodiny předáváme případný kontakt na psychologickou podporu a příslušný OSPOD. Zánikem Dohody o výkonu pěstounské péče nemůžeme v rodině v rámci výkonu SPOD dále spolupracovat, pokud rodina neuzavře případnou novou dohodu opět s námi.

Užití návykové látky

- **Zaměstnanec pod vlivem návykové látky**
 - Situaci řeší nadřízený pracovník v souladu s pracovním řádem organizace, s příslušnou legislativou dle zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce a v součinnosti s Policií ČR.
- **Osoba pečující/v evidenci je pod vlivem návykové látky**
 - Pokud má sociální pracovník v případě jednání nebo návštěvy v rodině podezření, že je osoba pečující/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.
 - V případě přítomnosti dětí a podezření na ohrožení péče o ně pracovník ihned kontaktuje příslušný OSPOD a společně danou situaci řeší. Sociální pracovník může také kontaktovat osobu, která by mohla zajistit dočasnou péči o dítě v rodině – na tyto osoby nám osoba pečující/v evidenci dává při uzavírání dohody kontakt.
 - O celé situaci sepíše sociální 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 osobu pečující/ v evidenci.

- Po dohodě s osobou pečující/ v evidenci se domluvíme na dalším postupu a předáme informace příslušnému OSPOD. Sociální pracovník také celou situaci řeší s dítětem neodkladně poté, co to jeho stav dovolí.
- Sociální 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, můžeme po dohodě s osobou pečující/v evidenci a biologickým rodičem sepsat 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 (rodič vykazuje známky užití návykových látek či alkoholu, má sklon k agresivitě apod.), bude rodič vyzván k odchodu a schůzka bude ukončena. O celé situaci bude následně informován příslušný OSPOD.
 - Pokud biologický rodič neuposlechne výzvy k ukončení setkání, může být k incidentu přivolána Policie ČR (158). O celé situaci bude následně informován příslušný OSPOD.
 - Sociální pracovník vždy o celé situaci sepíše záznam, který je součástí 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 či krizové intervence. Začne-li se osoba chovat agresivně, vyjádříme pochopení pro její 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).

Je-li s agresivní osobou přítomno také dítě, zvažujeme, zda není také vystaveno jeho negativnímu/agresivnímu chování. Vyhodnotíme-li situaci, jako pro dítě ohrožující, kontaktujeme Policii ČR, ideálně jiný pracovník, který neřeší aktuální situaci s agresorem, aby nedošlo k eskalaci

konfliktu. Během situace se snažíme uklidňovat také přítomné dítě, je-li to možné, odvádíme ho do jiné místnosti, z dosahu působení agresora.

Projevům agrese u osob se snažíme vždy předcházet, máme-li obavy, že by k takovému jednání mohlo dojít (např. minulá zkušenost s osobou, náročný zvrát v situaci rodiny, která může takové jednání iniciovat), k vlastnímu jednání přizveme dalšího pracovníka, aby bylo zajištěno jejich bezpečí.

Všechny situace vždy posuzujeme individuálně dle závažnosti, v případě nutnosti voláme Policii ČR (158). O vzniklé situaci informujeme příslušný OSPOD.

Další situace v domácnosti rodin

- **Nebezpečné zvíře v domácnosti**
 - Pracovník požádá osobu pečující/v evidenci, aby zvíře zajistila tak, že nikdo z přítomných nebude ohrožen (aby bylo zvíře během jednání v kleci nebo v jiné místnosti).
 - Pracovník se s osobou pečující/v evidenci domluví na zajištění stejného postupu i v případě jakékoli návštěvy budoucí.
 - V případě, že osoba pečující/v evidenci odmítne pracovníkovi vyhovět, může pracovník jednání odložit a další uskutečnit výhradně v prostorách kanceláří SOS Přístav. O takové situaci bude vždy informován OSPOD.
 - Pracovník vše řádně zaznamená do spisové dokumentace klienta.

- **Havarijní stav obydlí rodiny**
 - Pracovník se v takovém obydlí pohybuje tak, aby nedošlo k úrazu a nebylo ohroženo jeho zdraví (pohybuje se pouze v místech k tomu určených, nosí vhodnou obuv a oděv).
 - V případě, že pracovník vyhodnotí podmínky obydlí rodiny jako zdraví ohrožující, může jednání odložit a další jednání uskutečnit výhradně v prostorách kanceláří SOS Přístav.
 - Pracovník vše řádně zaznamená do spisové dokumentace, o situaci neprodleně informuje příslušný OSPOD, v případě život ohrožujícího stavu, volá ihned integrovaný záchranný systém 112.

- **Ohrožující hygienické podmínky v domácnosti**
 - V případě, že pracovník vyhodnotí hygienické podmínky jako zdraví ohrožující, může jednání odložit a další jednání uskutečnit výhradně v prostorách kanceláří SOS Přístav.
 - Pracovník vše řádně zaznamená do spisové dokumentace, o situaci neprodleně informuje příslušný OSPOD.

- **Infekční onemocnění**

- V případě, že pracovník po příchodu do domácnosti zjistí, že se zde vyskytuje osoba trpící infekční chorobou, může jednání ukončit a navrhnout jiný termín či formát (telefonicky, mailem, apod.) schůzky.
- Pracovník vše řádně zaznamená do spisové dokumentace a případně informuje 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 v požární ochraně.
- Vzniklou situaci řeší pracovník, který požár zjistí – podle rozsahu uhasí požár hasicím přístrojem nebo volá odbornou pomoc – hasiči (150) nebo integrovaný záchranný systém (112). V případě požáru v prostorách organizace, je o vzniklé situaci informován ředitel programů doprovázení pěstounských rodin.
- 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**

- V případě výpadku elektrického proudu na pobočkách je služba v ambulantní formě poskytována pouze v omezené míře (na baterie v pracovních počítačích), obnovu proudu řešíme s jeho dodavatelem.
- Výpadek topení, stejně tak jako výpadek elektrické energie neprodleně řešíme s jeho dodavatelem, klesne-li teplota v prostorách, kde je služba poskytována na teplotu 20°C a nižší, je ambulantní poskytování služby přerušeno do doby nápravy. Návštěvníci kanceláře jsou o tomto informováni (zrušení schůzky, její přesunutí, vyvěšení na dveře kanceláře apod.).

- **Porucha vodovodního řádu**

V případě poruchy v prostorách pro poskytování služeb je porucha neprodleně hlášena na dodavatele, služba v ambulantní formě není poskytována. Návštěvníci jsou o tomto informováni (zrušení schůzky, její přesunutí, vyvěšení na dveře kanceláře apod.).

- **Porucha telefonu**

V případě výpadku telefonního signálu o situaci informujeme přímého nadřízeného. Pokud se bude jednat o delší výpadek (den a více), pracovník o výpadku rozešle informační maily všem spolupracujícím rodinám, nemají-li mail a je-li to technicky možné, informujeme o situaci jiným způsobem.

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 ředitele programů doprovázení pěstounských rodin, s nímž dohodne vhodný postup.
- V případě, že jede pracovník do domácnosti pěstounské rodiny, informuje je o vzniklé situaci a sdělí, že nedorazí, případně dorazí se zpožděním.

- **Dlouhodobá nepřítomnost sociálních pracovníků** (nemoc, neobsazené pozice)

Vyhlášení výběrového řízení a zajištění zástupu dalšími pracovníky SOS Přístav, případně dalšími pracovníky SOS dětských vesniček, z.s..

- **Dopravní nehoda služebního vozidla**

- Při dopravní nehodě služebního vozidla pracovník vždy přivolá Policii ČR (158) a o vzniklé situaci informuje ředitele programů doprovázení pěstounských rodin.
- V každém služebním vozidle je vložen formulář postupu při dopravní nehodě, stejně tak jako nezbytné kontakty.

- V případě, že jede pracovník do domácnosti pěstounské rodiny, informuje ji o vzniklé situaci a sdělí, že nedorazí, případně dorazí se zpožděním.
- **Vyhlášení epidemie nebo pandemie v ČR**
 - Všichni sociální pracovníci SOS Přístav se řídí nařízením vlády, doporučením MPSV a MZ, nařízením výkonné ředitelky organizace a ředitele programů doprovázení pěstounských rodin. V případě potřeby řeší doprovázející pracovníci vzniklou situaci s příslušným OSPOD.
 - Všichni sociální pracovníci dodržují veškerá hygienická nařízení a doporučení, dbají pokynů lékařů a hygienické stanice.
 - Při podezření na onemocnění kontaktují svého ošetřujícího lékaře, který vyhodnotí další postup. Následně o svém zdravotním stavu neprodleně informují svého přímého nadřízeného a domluví se společně na dalším postupu.
 - Každý sociální pracovník dbá jak na své osobní bezpečí, tak i na bezpečí všech osob se kterými přichází do kontaktu, a proto omezí osobní kontakt s nimi na nezbytné minimum.
 - V případě nařízení krizového opatření ohledně zákazu volného pohybu osob je třeba omezit osobní kontakty sociálních pracovníků s pěstounskými rodinami a pravidelné setkání výjimečně realizovat jiným způsobem, např. telefonicky či on-line apod.
 - Každý sociální pracovník je osobám pečujícím/v evidenci i dětem během omezení volného pohybu osob k dispozici na služebním telefonu, případně on-line apod. za účelem poskytování poradenství týkajícího se výkonu pěstounské péče a mimořádné epidemiologické situace.
 - V případech, kdy jsou v pěstounských rodinách nastaveny asistované kontakty, je možné tyto kontakty omezit na formu dálkového přístupu (telefonicky, on-line), kdy sociální pracovník citlivě vysvětlí rodičům, osobám blízkým dítěti a samotnému dítěti, z jakých důvodů se k těmto mimořádným opatřením přistupuje a jaký bude další postup.
- **Kumulace naléhavých případů v jednu chvíli**

Sociální pracovník informuje o situaci svého nadřízeného a požádá o pomoc např. formou zástupu.

Omezení vyplývající z těchto situací, které se bezprostředně týkají osob pečujících/ v evidenci, jsou uváděny také v jejich spisové dokumentaci (např. při zrušení schůzky).

Příloha:

Zpracovala:	Mgr. Michaela Hejníková
Aktualizovala:	Mgr. Slaná, Bc. Stanko
Schválil:	Mgr. Cyril Maliňák
První vypracování:	24. 4. 2015
Aktualizace:	22. 1. 2016, 21. 7. 2017, 19. 3. 2018, 5. 4. 2019, 22. 6. 2020, 4. 3. 2021, 11.10.2021