



15. STANDARD - Rizikové, havarijní a nouzové situace

15a

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.

► Kritérium je naplňováno v praxi

Riziková situace = situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, zranění dalších osob, poškození majetku apod.

Nouzová situace = situace, kdy může dojít k omezení výkonu poskytování sociálně-právní ochrany z důvodu vzniku nenadálé situace.

Havarijní situace = mimořádná událost typu poruchy nebo nehody se závažnými nepříznivými důsledky.

Příčiny vzniku těchto situací mohou být na straně:

klientů (napadení pracovníka agresivním klientem, nalezení klienta ve vážném zdravotním stavu nebo jeho úmrtí, klient neotvírá, klient hrozí sebevraždou atd.)

zaměstnanců (alkohol či indispozice jinou návykovou látkou, pracovník se nedostaví do práce, nedbalost při obsluze technického stavu zařízení atd.)

veřejnost (dopravní nehoda způsobená cizím zaviněním, okradení klienta či pracovníka na veřejnosti např. při doprovázení klienta na úřad)

technických zařízení či přírodních živlů (povodeň, požár, únik plynu, havárie vody atd.)

Pověřená osoba má v písemné podobě zpracovány rizikové, havarijní a nouzové situace, způsoby jejich řešení, rozdělení kompetencí a uplatňovaný závazný systém vedení dokumentace. Popis jednotlivých situací může být v průběhu služby rozšiřován podle toho, zda nastane neočekávaná událost, kterou jsme v metodice nepředpokládali.

Aby mohla být sociálně právní ochrana poskytována bezpečně, musí mít vypracován seznam rizikových, nouzových a havarijních situací, které by mohly tuto bezpečnost ohrožovat. Písemně zpracované materiály obsahují postupy pro předcházení těmto situacím a



praktické návody správného a co nejrychlejšího řešení. Tyto postupy vedoucí k eliminaci rizika na přiměřenou míru nesmějí omezovat práva. Řešení a průběh mimořádných situací by měl být pravidelně vyhodnocován – zjištěnými poznatky je zvyšována kvalita poskytované služby – konkrétně bezpečného způsobu poskytování sociálně právní ochrany dětí.

Důležitá telefonní čísla

Policie ČR- 158

Lékařská záchranná pomoc - 155

Hasiči - 150

Integrovaný systém tísňového volání - 112

Proškolení zaměstnanců a klientů

Všichni klíčoví pracovníci centra jsou seznámeni s tím, jak postupovat při rizikových, nouzových a havarijních situacích. Pracovníci jsou proškoleni z BOZP (bezpečnost a ochrana zdraví při práci) a PO (požární ochrana) v rámci organizace a s postupy v rámci havarijních situací v rámci pracovních porad. Dle zákoníku práce je každý nový zaměstnanec po nástupu do zaměstnání proškolen a seznámen s jeho právy a povinnostmi v oblasti BOZP. Pravidelně probíhá školení z oblasti BOZP určené pro všechny zaměstnance.

Veškeré zařízení a vybavení centra splňuje protipožární a bezpečnostní předpisy. Je známa a označena úniková cesta i místo ohlašování požáru.

Klienti v případě akutně hrozícího nebezpečí jsou instruováni a řídí se pokyny pracovníka, který byl v dané oblasti proškolen.

Pracovníci se řídí zásadou, že nejdříve jsou zachraňovány životy a zdraví, teprve potom majetek.

Všichni pracovníci mají v době služby u sebe funkční mobilní telefon, na pracovišti je vybavená lékárnička a hasičský přístroj, v každém osobním automobilu je povinná výbava.



Příklady situací týkající se NRP:

1) Dopravní nehoda - během cesty za rodinou, při společné cestě na víkendový pobyt

Pracovník postupuje jako při kterékoli jiné dopravní nehodě, zjistí zdravotní stav spolujezdců, popř. jim poskytne 1. pomoc, zavolá na č. 112 – integrovaný systém, kde oznámí, co se stalo. Označí místo v dostatečné vzdálenosti reflexním trojúhelníkem. Zavolá nadřízenému a oznámí, co se přihodilo. Vyčká příjezdu záchranné služby, policie, popř. hasičů. Vyčká příjezdu vedoucího pracovníka (pokud se tak domluví). Spolupracuje při zjišťování okolností dopravní nehody. Po případném ošetření je tento pracovník ve službě vystřídán jiným pracovníkem. Vedoucí společně s pracovníky záchranné služby situaci posoudí s ohledem na závažnost dopravní nehody a psychický stav řidiče, zda bude pokračovat tento den v pracovní činnosti.

Po vyřešení situace vyhotovit zápis do formuláře „Hlášení mimořádné události“, kopie je vložena do spisu, originál je založen v šanonu Rizikové, nouzové a havarijní události. Za správnost vedení dokumentace zodpovídá vedoucí, pravidelně tento soubor dokumentů kontroluje.

Prevence: dobrá znalost silničních předpisů, pravidelná školení řidičů, neriskovat na silnici i s ohledem na bezpečnost osob v automobilu.

2) Porucha vozu

Pracovník oznámí situaci vedoucí organizace, která zajistí, aby na místo, kde automobil zůstal stát, vyslala jiné vozidlo. Řidič rozbitého vozu automobil zamkne, zajistí servis vozidla. Pokud je to možné, odjede s náhradním vozem na základnu a vyčká pokynů nadřízeného. Pracovník oznámí všem plánovaným klientům, že se setkání nebude konat a domluví se s nimi na jiném termínu.

Po vyřešení situace vyhotovit zápis do formuláře „Hlášení mimořádné události“, kopie je vložena do spisu, originál je založen v šanonu Rizikové, nouzové a havarijní události. Za správnost vedení dokumentace zodpovídá vedoucí, pravidelně tento soubor dokumentů kontroluje.

Prevence: seznámení se stavem automobilu před započatou cestou, upozornit na projevené závady včas, nečekat až se projeví nepojízdností vozu, pravidelná školení řidičů, neriskovat s ohledem na bezpečnost osob v automobilu.



3) Klient pod vlivem alkoholu či drog

Pokud je osoba pečující pod vlivem alkoholu nebo drog, zajistíme bezpečí dítěte, zavoláme Policii ČR a prostřednictvím Policie ČR zkontaktujeme příslušný OSPOD. Vzhledem k tomu, že je výkon pěstounské péče vykonáván zpravidla v odpoledních hodinách není tak možnost přímo kontaktovat příslušný OSPOD. Vše nahlásíme nadřízenému pracovníkovi.

Po vyřešení situace vyhotovit zápis do formuláře „Hlášení mimořádné události“, kopie je vložena do spisu, originál je založen v šanonu Rizikové, nouzové a havarijní události. Za správnost vedení dokumentace zodpovídá vedoucí, pravidelně tento soubor dokumentů kontroluje.

4) Klient s agresivními projevy

Agresivnímu klientovi se klíčový pracovník snaží neodporovat, snaží se situaci řešit rozhovorem, klidným hlasem, opustit prostor, ve kterém se nachází pracovník společně s agresivním klientem, odstranit z jeho dosahu nebezpečné předměty, snaží se přivolat pomoc. S klientem pracovník komunikuje tak, aby nevyvolal další agresi. Dává přednost ochraně vlastního života a zdraví před ochranou majetku. V případě, že má klíčový pracovník předem sjednanou schůzku s klientem, o kterém ví, že se může projevit agresivně, předem informuje své spolupracovníky a případně požádá o to, aby v místnosti nebyl s daným klientem sám. Klíčovní pracovníci mají u sebe ochranné pomůcky pro případ nutnosti vlastní ochrany. Jedná se o pepřový sprej, který je doporučeno používat pouze v neuzavřeném prostoru. V případě, že dojde k agresivnímu chování klienta, nebo napadení pracovníka klientem, snaží se pracovník opustit prostory, které s agresivním klientem sdílí, a on, nebo jeho kolegové telefonicky kontaktují PČR, nebo MP.

Po vyřešení situace vyhotovit zápis do formuláře „Hlášení mimořádné události“, kopie je vložena do spisu, originál je založen v šanonu Rizikové, nouzové a havarijní události. Za správnost vedení dokumentace zodpovídá vedoucí, pravidelně tento soubor dokumentů kontroluje.

Prevence: se způsoby a postupy v jednání s agresivním klientem jsou zaměstnanci proškolení v rámci odborných seminářů.



5) Nalezení klienta ve vážném zdravotním stavu nebo jeho úmrtí

Zajištění lékařské péče a zajištění bezpečnosti a péče o svěřené děti.

Po vyřešení situace vyhotovit zápis do formuláře „Hlášení mimořádné události“, kopie je vložena do spisu, originál je založen v šanonu Rizikové, nouzové a havarijní události. Za správnost vedení dokumentace zodpovídá vedoucí, pravidelně tento soubor dokumentů kontroluje.

6) Klient neotvírá v době nahlášené návštěvy

Klíčový pracovník se snaží telefonicky spojit s klientem. Klíčový pracovník se snaží použít všechny dostupné prostředky, jak zkontaktovat klienta (ťukání, zvonění, telefonický kontakt širší rodiny). Následně upozorní vedoucího. V blízké době se klíčový pracovník snaží zjistit z jakého důvodu klient neotevřel.

Prevence: klíčový pracovník se před návštěvou ujistí, že klient s návštěvou počítá.

7) Klient hrozí sebevraždou

Klíčový pracovník vyhodnotí závažnost celé situace a doporučí odborná vyšetření. Zajistí odbornou konzultaci, pokud s tím klient souhlasí. Pokud klíčový pracovník zjistí, že je situace již vyhrocená, volá Policii ČR, MP.

Po vyřešení situace vyhotovit zápis do formuláře „Hlášení mimořádné události“, kopie je vložena do spisu, originál je založen v šanonu Rizikové, nouzové a havarijní události. Za správnost vedení dokumentace zodpovídá vedoucí, pravidelně tento soubor dokumentů kontroluje.

Příklady situací týkající se zaměstnanců:

Pracovníci předcházejí možnosti pracovního úrazu, dbají na svoji bezpečnost při návštěvách v domácnosti klientů. Informují se, zda se v objektu nenachází pes, nebo jiná zvířata, která by mohla způsobit zranění nebo alergie (pokud možné alergické reakce se klíčový pracovník zajistí léky doporučenými od svého lékaře). Vždy požádají klienty o zajištění zvířat po dobu návštěvy v rodině. Nevstupují do objektů, kde hrozí nebezpečí úrazu. Při časově náročných služebních cestách se střídají v řízení služebního vozidla a dbají na svoji bezpečnost v rámci silničního provozu.



1) Lehký pracovní úraz

Pracovník učiní taková opatření, aby se lehký pracovní úraz kvůli zanedbání jeho ošetření nestal závažnou zdravotní komplikací. V případě, že se úraz stal před schůzkou s klientem, neprodleně klienta informovat, že zaměstnanec na sjednanou schůzku nedorazí, případně, kdo jej může zastoupit. Pokud toto zraněný zaměstnanec není schopen zajistit sám, zajistí kontakt s klientem nadřízený pracovník.

Po vyřešení situace vyhotovit zápis do formuláře „Hlášení mimořádné události“, kopie je vložena do spisu, originál je založen v šanonu Rizikové, nouzové a havarijní události. Za správnost vedení dokumentace zodpovídá vedoucí, pravidelně tento soubor dokumentů kontroluje.

2) Vážný pracovní úraz

Zranění vyžadující okamžité ošetření a následnou pracovní neschopnost. Pracovník přivolá pomoc nebo požádá kohokoli jiného o její přivolání. Nehodu neprodleně oznámí vedoucímu pracovníkovi a postupuje dle jeho pokynů (ohlášení policii, pojišťovně, vyčkání na případný odvoz apod.) V případě, že se úraz stal před schůzkou s klientem (například na cestě za ním), neprodleně klienta informovat, že zaměstnanec na sjednanou schůzku nedorazí, případně kdo jej může zastoupit. Pokud toho není zraněný zaměstnanec sám schopen, zajistí kontakt s klientem nadřízený pracovník.

Po vyřešení situace vyhotovit zápis do formuláře „Hlášení mimořádné události“, kopie je vložena do spisu, originál je založen v šanonu Rizikové, nouzové a havarijní události. Za správnost vedení dokumentace zodpovídá vedoucí, pravidelně tento soubor dokumentů kontroluje.