



Standard č. 15 - 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.

Účel:

- Definování rizikových, havarijních a nouzových situací
- Seznámení pracovníka NRP a klienta s možným ohrožením
- Postup při řešení situací

Obecné zásady

Tato vnitřní pravidla definují rizikové, havarijní a nouzové situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby a postupy pro jejich řešení. Avšak nenahrazují postupy stanovené k požární ochraně (PO) a k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) právními předpisy, jinými vnitřními předpisy zařízení a práva a povinnosti v nich stanovená.

Zaměstnanci jsou s postupy BOZP a PO seznamováni při nástupu a následně co 2 roky. Seznámení zaměstnance je doloženo testem. Seznámení (včetně závěrečného testu) může být nahrazeno školením, které provede smluvní bezpečnostní technik. V tomto případě je proškolení doloženo prezenční listinou.

Všichni zaměstnanci organizace jsou při veškeré své činnosti povinni počínat si takovým způsobem, aby nedocházelo ke škodám na zdraví či majetku, tj. ani k rizikovým, nouzovým a havarijním situacím.

Zjistí-li kterýkoliv zaměstnanec, že existuje stav hrozící vznikem škody na zdraví či majetku, je povinen na tuto skutečnost neprodleně upozornit svého nejbližší nadřízeného zaměstnance, který informuje též ředitele zařízení (není-li informujícím zaměstnancem ředitel zařízení).

Pokud je k odvrácení škody třeba okamžitého přímého zásahu zaměstnance, je povinen tento zásah provést s výjimkou případů, kdy by plněním této povinnosti vystavil sebe, další zaměstnance nebo děti či jiné osoby vážnému ohrožení zdraví či života.

Postupy uvedené v pravidlech jsou dle potřeby a na základě nových poznatků z praxe aktualizovány a/nebo doplňovány.

Vysvětlení pojmů:

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 následky

Mimořádná situace – souhrnné označení pro všechny tři výše uvedené situace

Pracovníci jsou seznámeni se zásadami požární ochrany, evakuačním plánem, postupem pro řešení nouzových a havarijních situací. Dále jsou informováni o umístění hasicích přístrojů a jejich použití, o umístění hlavního uzávěru vody a elektrického jističe. Jsou pravidelně proškoleni v BOZP.

Neočekávaný výpadek dodávky elektrického proudu v budově DCD

Pracovník zachová klid, objekt má záložní zdroj, který se zapne automaticky.

Únik plynu v budově DCD

V případě, že by byl únik plynu zaznamenán jinde v budově, zaměstnanec zajistí větrání otevřením oken (není-li však v místnosti plamen či přímo požár).

Je-li zřejmé, že jde pouze o únik z konkrétního spotřebiče, zaměstnanec, který situaci zjistil, spotřebič neprodleně vypne. Není-li známa příčina, pracovník informuje technika nebo ředitelku, kteří zajistí uzavření hlavního uzávěru plynu. Je zavolána havarijní služba tel. č. 1239. Při podezření nebo zjištění úniku plynu v budově je nutné se vyvarovat manipulace s možným zdrojem ohně či vzniku jiskření (zápalky, zapalovač, vypínač osvětlení, zásuvka, zapnutí elektrického spotřebiče), případně (je-li to možné a bezpečné) zaměstnanec možný zdroj jiskření bezodkladně vypne.

V případě velkého nebo neovladatelného úniku je nutné provést evakuaci zařízení - postup je shodný jako při evakuaci dle vnitřního předpisu Požární evakuační plán.

Únik vody v budově DCD

Je uzavřen hlavní uzávěr vody, který se nachází v prádelně. V případě, že je prádelna zamčena je nutné kontaktovat technika nebo ředitelku, kteří zajistí uzavření hlavního uzávěru vody v prádelně.

Požár v budově DCD

Při požáru se pracovníci řídí vnitřními předpisy k požární ochraně, tj. Požárním řádem, Požárním evakuačním plánem a Seznamem preventivních požárních hlídek.

Každý, kdo zpozoruje požár se pokusí požár uhasit, pokud to není možné, volá hasiče a dle možností zajistí bezpečí své i dětí. Při zásahu hasičů se pracovníci řídí pokyny velitele zásahu.

Havarijní situace v domácnosti klienta nebo veřejném prostoru

Jedná se o havarijní situace, které je organizace schopna ovlivnit preventivně pouze do určité míry.



Pracovníci postupují tak, aby nejdříve zajistili bezpečí své, klienta, a až následně řeší technické nebo organizační kroky.

Zranění či náhlý kolaps pěstouna nebo dítěte

Zaměstnanec nejprve zjistí rozsah zranění či rozsah jeho nevolnosti.

Je-li ohroženo zdraví či život, okamžitě zahájí úkony první pomoci. Zaměstnanec dle povahy ohrožení dítěte přivolá zdravotnickou záchrannou službu (telefonní číslo 155 nebo 112) nebo požádá kohokoli jiného o její přivolání.

Při hovoru s dispečerem je nutné (dle uvedeného pořadí):

- představit se;
- popsat vzniklou situaci (co se stalo, věk a počet osob, povahu zranění či nevolnosti atp.);
- udat přesnou adresu;
- vyčkat dalších dotazů dispečera;
- řídit se jeho pokyny při poskytování první pomoci;
- vyčkat na ukončení hovoru dispečerem (hovor neukončuje volající).

Zaměstnanec informuje ředitelku.

Zranění zaměstnance

Zaměstnanci jsou vedeni k tomu, aby nepodceňovali ani lehčí zranění a učinili taková opatření, aby se lehký pracovní úraz kvůli zanedbání jeho ošetření nestal závažnou zdravotní komplikací. Každé zranění je nutné nahlásit vedoucímu zaměstnanci a také je bez zbytečného odkladu zapsán záznam do knihy úrazů (sepsán protokol o úrazu) dle vnitřního předpisu Směrnice postupu při vzniku pracovního úrazu a nemoci z povolání.

Personální krize

Klíčový pracovník oznámí, že bude mít dlouhodobou nemocenskou.

Vedoucí po poradě s týmem vyhodnotí situaci a případně zajistí zástup. Zastupující pracovník v případě, že nemůže zajistit smlouvané služby v plném rozsahu, domluví se s klientem na dalším postupu (změna termínu schůzky, zajištění služby jiným způsobem).

Napadení zaměstnance

Pracovník hovoří klidně, snaží se o zklidnění útočnicka.

V případě hrozby fyzického napadení se snaží uniknout z dosahu útočnicka.

O události neprodleně informuje vedoucího pracovníka. Je proveden zápis v Knize úrazů.

Je na rozhodnutí pracovníka, zda napadení oznámí na Policii ČR, pokud ano, volá 158.

Pracovník může situaci konzultovat s vedoucím zaměstnancem.

Vzájemné napadení mezi zájemci o službu/klienty, případně třetími osobami

Pracovník hovoří klidně, snaží se o zklidnění situace, v případě neúspěchu volá Policii ČR 158, poskytnete jí součinnost.



Agresivní, obtížný, opilý, pod vlivem drog zájemce o službu/klient

Pracovník zajistí vlastní bezpečnost, vyzve osobu k opuštění budovy, v případě konfliktu vždy volá 158, poskytne jí součinnost.

Okradení pracovníka při práci, vykradení prostor budovy

Pracovník informuje vedoucího zaměstnance. Nahlásí krádež na Policii ČR 158.

Sebevražedný pokus

Dle stavu osoby poskytne základní intervenci, zajistí první pomoc a dle svých schopností krizovou intervenci:

- uklidní se
- naváže a udržuje s osobou kontakt, hovoří na osobu
- hovoří pomalu a klidně; pohybuje se pomalu, klidně
- umožní oční kontakt, ale zároveň dá možnost se očnímu kontaktu vyhnout
- nereaguje na sdělení výčitkami, zákazy, příkazy
- podporuje ve vyjadřování emocí
- věnuje osobě plnou pozornost; soustředí se na to, co říká
- nabídne konkrétní pomoc (např. kontakt na někoho, zajištění něčeho apod.)
- nenechává osobu o samotě
- volá 155, 112

Důležitá telefonní čísla

Policie ČR: 158

Městská policie: 156

Zdravotnická záchranná služba: 155

Hasiči: 150

Tísňové volání: 112

Havárie plyn: 1239

Havárie elektřina: 840 850 860

Havárie voda: 596 241 228

**Revize
Schválil
Platnost**

**Mgr. Žaneta Hečková
Mgr. Jana Schikorová
01.01.2025**