



# 15 Rizikové, havarijní a nouzové situace

---

## I. Obecná ustanovení

### Vymezení rizikových, nouzových a havarijních situací

Za rizikové, nouzové a havarijní situace se považují nenadálé situace, které nelze zcela předpokládat a v danou chvíli jim nejde zcela zabránit.

**Rizikové situace** - situace, kdy je ohroženo zdraví či majetek zaměstnance, osob z cílové skupiny nebo Sdružení pěstounských rodin (dále SPR).

Příklad: osoba z cílové skupiny pod vlivem alkoholu či drog, osoba z cílové skupiny s agresivními projevy, napadení zaměstnance nebo jiného klienta apod.

**Nouzové situace** – situace, ve kterých může dojít k omezení výkonu poskytování sociálně právní ochrany z důvodu nenadálých událostí.

Příklad: větší počet zaměstnanců se současně ocitl v pracovní neschopnosti, kumulace naléhavých případů v jednu chvíli apod.

**Havarijní situace** - veškeré mimořádné události typu poruchy nebo nehody se závažnými nepříznivými následky.

Příklad: požár, únik plynu, výpadek elektrického proudu apod.

Podle místa vzniku dále rozlišujeme situace, ke kterým dojde:

- na pracovišti SPR
- na jiných pracovištích, v ubytovacích zařízeních, kde probíhají vzdělávací a další aktivity SPR
- v domácnostech osob z cílové skupiny - náhradních rodinách či dalších smluvených kontaktních místech (např. v kavárně při umožnění asistovaného kontaktu apod.)

### Zásady řešení a hlášení situace

Při jakékoliv situaci, která vyžaduje akutní řešení, postupuje zaměstnanec podle zásady:

- na prvním místě je vždy záchrana života dětí
- na druhém místě záchrana svého života a dalších osob z cílové skupiny
- na třetím místě je záchrana zdraví



- až na čtvrtém místě je záchrana majetku svého, osob z cílové skupiny a SPR

#### Podle typu situace zaměstnanec hlásí:

- požár, výbuch, živelná pohroma, únik nebezpečných látek, technické havárie, vyprošťování osob, atd. – 150 (Hasiče);
- náhlé ohrožení života nebo zdraví osob -155 (Zdravotnická záchranná služba);
- krádež, násilí, závažná dopravní nehoda, atd. – 158 (Policie ČR) nebo 156 (Obecní městská policie)
- při závažnějších mimořádných událostech, potřebujete-li pomoc více složek – 112 (Jednotné evropské číslo tísňového volání).

#### Další kontakty pro ohlášení situace

- Majitel pronajatých prostor, správce budovy, vrátný, oprava výtahů – řídí se vyvěšenou havarijní a poplachovou směrnicí.

#### Podle místa vzniku se situace dále neprodleně oznámí:

- řediteli SPR nebo jeho zástupci;
- vedoucím pracovníkům SPR;
- a správcům objektů, kde probíhají vzdělávací a další aktivity SPR;
- pěstounům dítěte, případně osvojitelům na akcích jako je tábor pro děti, a podobných akcích, při kterých je dítě svěřené lektorům dětského programu (viz Metodika Vzdělávání a akce, příloha standardu 9);
- rodinným příslušníkům zaměstnanců, v závažných případech (např. zranění na pracovišti a převoz do nemocnice) – viz **příloha č. 2 formulář Seznam nouzových kontaktů na rodinné příslušníky**.

#### Další důležité informace pro řešení situací

- v rámci pracovišť SPR se zaměstnanci řídí pokyny správce budovy – využívají **Požární poplachové směrnice** a **Evakuační plán** umístěné na vchodových dveřích a na chodbách na jednotlivých Poradnách;
- dále se řídí Pracovním řádem SPR (příloha standardu č. 6);
- lékárnička, kniha úrazů, složka Rizikové, nouzové a havarijní situace se nacházejí na všech Poradnách SPR;
- hasicí přístroje jsou umístěny ve vstupních prostorách jednotlivých Poraden;
- každá riziková, nouzová a havarijní situace je vždy následně projednána s vedoucím pracovníkem, probrána na společné poradě a formou zápisu uložená do Evidenze rizikových, nouzových a havarijních situace a na společném úložišti SPR do složky Řešení RNHS (**příloha č. 3 Protokol hlášení RNH**).



## Prevence

- Nový zaměstnanec je informován při nástupu do zaměstnání o rizikových, nouzových a havarijních situacích a BOZP v rámci zaškolení.
- Součástí standardu jsou k dispozici postupy pro případ řešení závažné situace formou přílohy standardu.
- Vedoucí zaměstnanci jsou proškolení v rámci BOZP minimálně 1x3roky, ostatní zaměstnanci minimálně 1x2roky.
- Zaměstnanci s řídičským oprávněním jsou proškolení minimálně 1x2roky.
- Všichni zaměstnanci a spolupracovníci jsou informováni vhodným způsobem o aktuálních rizicích, např. epidemie chřipky, možnosti nákazy žloutenkou apod.
- Osoby z cílové skupiny jsou seznamovány s prevencí a řešením rizikových, nouzových a havarijních situací na počátku i v průběhu spolupráce ve chvílích, kdy by rizika mohla být aktuální (např. informování o omezení poskytování služeb z důvodu onemocnění pracovníků apod.) ústně/telefonicky, prostřednictvím hromadného emailu, na stránkách [www.pestouni.cz](http://www.pestouni.cz) a na facebooku SPR.
- Na nástěnkách v prostorách kanceláří a ve vzdělávacích místnostech je umístěn seznam SOS kontaktů.
- Dobrovolníci jsou seznámeni s riziky, která se týkají jejich konkrétního působení v organizaci (seznámení s BOZP). Za seznámení s riziky je odpovědný koordinátor dobrovolníků a pracovník, který konkrétní pracovní činnost zadává.
- SPR disponuje Pojištěním odpovědnosti zaměstnavatele, které se vztahuje i na řešení Rizikových, nouzových a havarijních situací.

## II. Jednotlivé rizikové, nouzové a havarijní situace a postup řešení

### Rizikové situace

- **Agresivní osoba z cílové skupiny (např. osoba pečující / v evidenci, biologický rodič, dítě):**

#### A. Prevence

- pokud pracovník disponuje informacemi o možném agresivním chování osoby z cílové skupiny (např. z jednání v minulosti, od dalších kolegů apod.) snaží se omezit kontakt s ním v jeho domácnosti, o samotě apod., volí kontakt za účasti jiného kolegy,
- u kontaktů má u sebe vždy mobilní telefon, aby v případě potřeby mohl přivolat pomoc,
- v rámci vzdělávání se zaměřuje na školení o možnostech vhodného řešení těchto rizikových situací.

## B. Řešení situace

- Pracovník mluví s osobou z cílové skupiny věcně, stručně, pomalým tempem, nezvyšuje hlas, neodpovídá na urážky, nediskutuje. Volí jednoduché věty, nepoužívá odborné výrazy.
- Pokud osoba z cílové skupiny, i byť agresivně, vyjadřuje pravdivé informace, má v něčem pravdu, pracovník odpovídá souhlasem, uzná argumenty, ale zdůrazňuje, že se situace nedá řešit pod tlakem emocí. Potvrdí svůj zájem hledat společně řešení, pokud se osoba z cílové uklidní.
- Případně vyzve osobu z cílové skupiny, aby se posadila, ale nenutí ji.
- Pokud to situace dovoluje, udržuje pracovník po celou dobu bezpečnou vzdálenost od osoby, snaží se ponechat možnost úniku sobě i agresivní osobě (např. nestoupá zády ke dveřím od místnosti, mezi únikovým východem a osobou apod.).
- V případě, že se situace neuklidní, oznámí ukončení kontaktu/konzultace a následně buď vyzve osobu k opuštění konzultační místnosti, nebo sám opustí jeho domácnost, jiné prostory (např. pokud kontakt probíhá v kavárně).

Pokud dojde k fyzickému útoku, ničení majetku SPR, postupuje zaměstnanec dle zásady: chránit nejprve dítě a poté sebe a další osoby před agresorem, nejlépe útekem, a teprve pak chránit majetek SPR. Volá Policii ČR (158), městskou policii (156) nebo 112.

- Osoba z cílové skupiny pod vlivem návykových látek

## A. Prevence

- Při nastavování pravidel asistovaného kontaktu jsou všichni účastníci upozorněni, že kontakt nebude možné uskutečnit, pokud by někdo ze zúčastněných byl pod vlivem návykových látek.

## B. Řešení situace

- Pokud se KP dostane do kontaktu s osobou pod vlivem návykových látek (v rámci vzdělávání, doprovázení a volnočasových aktivitách), jedná klidně a snaží se tento kontakt co nejdříve ukončit.
- Pokud je osoba z cílové skupiny pod vlivem návykové látky ohrožená na zdraví či životě, přivolá klíčový pracovník záchrannou službu, případně jinou osobu.



- V případě, že je pod vlivem návykové látky dítě, je vždy přivolána osoba odpovědná za výchovu dítěte nebo zdravotnická záchraná služba.
  - Na požívání návykových látek osobou z cílové skupiny, s níž KP spolupracuje, je reagováno nabídkou hledání řešení, odborné pomoci atd. V případě ohrožení dítěte konzultuje postup s příslušným OSPOD a splní tak zákonnou ohlašovací povinnost
- **Infekční onemocnění, riziko nákazy**
    - A. **Prevence**
      - Pracovníci dbají všech hygienických zásad.
      - KP pečuje o své zdraví a v případě nakažení přenositelnou nemocí, nevystavuje osoby z cílové skupiny i další zaměstnance SPR možné nákaze.
      - V rámci prevence mají zaměstnanci SPR k dispozici potřebné hygienické pomůcky.
    - B. **Řešení situace**
      - Pokud má klíčový pracovník informaci, že v rodině je riziko nákazy infekčním onemocněním, odloží plánovaný kontakt do doby, než to riziko pomine.

#### **Příloha č. 5 Metodika výkonu SPOD v situaci nouzového stavu a při karanténních opatřeních**

- **Úrazy**
  - A. **Prevence**
    - Zaměstnanci SPR jsou pravidelně proškolení (min v rozsahu 1x2 roky) k tématu BOZP. Pracovníci procházejí průběžně organizovaným školením první pomoci. K dispozici je i názorné ztvárnění provádění první pomoci (**příloha č. 1 První pomoc**).
    - Na pracovišti se nepoužívají vadné přístroje ani pomůcky, veškeré závady se hned hlásí vedoucímu nebo správci objektu.
    - Při plánování kontaktu s osobou pečující mimo pracoviště, zhodnocuje každý klíčový pracovník případná rizika a předem si s osobou pečující domlouvá podmínky (např. omezení volného pohybu zvířat). Za bezpečí domácnosti odpovídá pěstoun.



- Klíčový pracovník si počíná vždy tak, aby neohrozil bezpečí osob z cílové skupiny.
- Během konzultací s dítětem o samotě dohlíží KP na bezpečí dítěte a snaží se předcházet možným úrazům.

## B. Řešení situace

- Je třeba zjistit, o jaké zranění se jedná, a vyhodnotí, zda je schopen poskytnout pomoc sám nebo potřebuje pomoc jiné osoby.
  - V případě života ohrožujících stavů kontaktuje ihned odbornou pomoc prostřednictvím tísňové linky 155 popřípadě linky 112.
  - Postupuje dále podle pokynů dispečera tísňové linky a vyčká na příjezd odborné pomoci (**příloha č. 4 Postup hlášení události**).
  - V případě vážného zranění zaměstnance jsou o tom zpraveni rodinní příslušníci (seznam osob, které zaměstnanci uvedli jako nouzové kontakty).
  - V případě pracovního úrazu zaměstnance SPR, je o tom proveden záznam do Knihy úrazů. Tyto situace jsou hodnoceny s vedením SPR s cílem prevence opakování možného úrazu.
  - V případě úrazu dítěte, ať už se jedná o úraz závažný či drobný, se situace vždy hlásí osobám pečujícím a nahlásí se též na OSPOD dítěte
  - Kromě vyplnění protokolu Hlášení rizikové, nouzové a havarijní situace se provede zápis do Knihy úrazů.
- **Poškození majetku, krádeže, ztráty**

### A. Prevence

- Zaměstnanci SPR postupují tak, aby nepoškodili majetek SPR, ani osob z cílové skupiny.
- Zaměstnanci mají své osobní věci umístěny ve svých kancelářích a nesou si za ně odpovědnost, osoba pečující má možnost mít svoje osobní věci stále pod dohledem.
- Na schůzku s osobami z cílové skupiny mimo prostory se doporučuje, aby si klíčový pracovník nebral cenné věci či větší objem finančních prostředků.



- Pro předcházení krádeží na pracovišti jsou všechny prostory SPR před odchodem zaměstnanců uzamykány. Zejména jsou chráněna spisová dokumentace obsahující osobní údaje osob z cílové skupiny a informace o poskytování sociálně právní ochrany, které jsou uchovávány v uzamykatelných skříních.
- Poslední zaměstnanec, který odchází z pracoviště se přesvědčí, jsou-li uzamčeny všechny přístupy na pracoviště, dveře, okna a spisy uloženy v uzamykatelných skříních.

## B. Řešení situace

- Pokud to vyžaduje situace (např. známky vloupání na pracoviště), informuje zaměstnanec Policii ČR (158) a postupuje dle jejích pokynů.
- V případě, že dojde v důsledku krádeže k zásahu do ochrany osobních údajů osob z cílové skupiny, jsou tyto informovány a jsou sjednána opatření proti narušení soukromí rodinného života či bezpečí těchto osob.
- V případě poškození majetku SPR nebo osoby z cílové skupiny v souvislosti s činností SPR, je zaměstnanec, který toto poškození způsobil, povinen oznámit věc přímo svému nadřízenému. Ten situaci vyhodnotí a rozhodne:
  - o míře odpovědnosti zaměstnance
  - způsobu náhrady škody poškozenému a výši podílu zaměstnance SPR na náhradě škody
  - spolu s náhradou škody je provedena ústní či písemná omluva. Tuto omluvu provádí zaměstnanec, který škodu způsobil případně jemu nadřízený zaměstnanec.
  - v případě ztráty majetku SPR ze strany zaměstnance postupuje se dále dle Zákoníku práce



## Nouzové situace

- **Dlouhodobější onemocnění klíčového pracovníka, odchod na rodičovskou dovolenou, onemocnění větší části týmu**

### A. Prevence

- Při plánování nástupu na rodičovskou dovolenou, se počítá se zaučením nového klíčového pracovníka, s řádným předáním spisové dokumentace rodin a seznámením s jednotlivými rodinami a jejich historií.
- Pracovník s předstihem informuje svého vedoucího o plánované pracovní neschopnosti (např. z důvodu operace).
- V případě většího rizika epidemiologických onemocnění (např. chřipka v zimním období), mají zaměstnanci možnost částečné práce v režimu home office, aby nedocházelo k šíření onemocnění mezi zaměstnanci.

### B. Řešení situace

- V případě náhlého dlouhodobého výpadku klíčového pracovníka rozhoduje vedoucí Poradny o dalším postupu. Dle naplnění kapacity, časového horizontu nepřítomnosti pracovníka apod. zvažuje zástup (přerozdělení rodin mezi stávající pracovníky), nebo náhradu (vyhlášení výběrového řízení). Nemocný zaměstnanec uvědomí o pracovní neschopnosti svého nadřízeného, v případě potřeby i osoby z cílové skupiny.
- V případě onemocnění větší části týmu (např. v období chřipkové epidemie) jsou o tom zpraveny osoby z cílové skupiny s tím, že neodkladné záležitosti mohou řešit telefonicky, případně obdrží kontakt na pracovníka, který je schopen poskytovat v této době zastupování. Tato informace je zveřejněna na stránkách SPR. Po ukončení pracovní neschopnosti naváže klíčový pracovník na doprovázení svých rodin a povinností plynoucích z pověření SPOD.
- V nouzovém režimu fungování musí být zajištěny základní úkony při práci s pěstounskými rodinami, zasílání zpráv orgánu SPOD a řešení neodkladné potřeby pěstounských rodin.





- **Náhlá zdravotní indispozice**

- A. Řešení situace**

- Omluva a odvolání sjednané návštěvy a dohodnutí náhradního termínu. Pokud toto není možné, vedoucí Poradny zajistí přítomnost zastupujícího KP s omluvou a vysvětlením nepřítomnosti příslušného zaměstnance.

- **Nepříznivá dopravní situace**

- Pokud se KP během cesty za osobami z cílové skupiny dostane např. do dopravní zácpy, výluky vlaku nebo se stane účastníkem dopravní nehody, informuje o situaci okamžitě osoby, které se schůzkou počítají. Domluví si odložení schůzky či jiný vhodný termín.

## Havarijní situace

- **Havárie vody, elektřiny, energií, topení**

- A. Prevence**

- Zaměstnanci jsou pravidelně proškolení (min v rozsahu 1x2roky) k tématu BOZP.
    - V případě předpokládaného dlouhodobého výpadku jsou učiněna náhradní opatření k zajištění činnosti pracoviště, jsou informováni zaměstnanci případně i osoby z cílové skupiny.
    - V případě, že výpadek znemožňuje pořádání plánované akce, je tato přerušena nebo odložena na jiný vhodný náhradní termín, o čemž jsou informováni všichni účastníci akce.
    - Na pracovišti se nepoužívají vadná elektrická zařízení, závady se neprodleně hlásí správci objektu.
    - Kdo poslední odchází, kontroluje uzavřenost vodovodních kohoutků.

- B. Řešení situace**

- O nastalém výpadku je informován správce budovy nebo dodavatel energií a vyzván k řešení situace.



- V případě, když hrozí vytopení, zajistí uzavření hlavního uzávěru vody, informuje správce budovy, v případě větších událostí zajišťuje přivolání pohotovostní služby, správce vodovodní sítě případně Hasičské záchranné služby.
  - Neprodleně nahlásí situaci majiteli či správci pronajatých prostor případně vrátnému objektu, který zajistí uzavření hlavních přívodů vody, elektřiny, a dále postupuje podle platných směrnic.
  - Situace je oznámena vedoucímu pracovníkovi.
- **Požár**
    - A. Prevence**
      - Pravidelná školení pracovníků v BOZP
      - Pracoviště jsou vybavena hasicími přístroji, které jsou pravidelně kontrolovány.
      - Pracoviště SPR jsou nekuřácká. Na pracovišti panuje zákaz práce s otevřeným ohněm.
      - Při odchodu z pracoviště je kontrolováno vypnutí elektrických spotřebičů.
    - B. Řešení situace**
      - Přítomný zaměstnanec situaci zhodnotí a pokusí se požár co nejrychleji uhasit. Pro tento případ jsou pracoviště vybavena hasicím přístrojem.
      - V případě rozsáhlejšího požáru je přivolána Hasičská záchranná služba (linka 150). Přítomné osoby jsou vyzvány, aby ihned opustily prostory. Pro tento účel jsou na pracovištích viditelně označeny únikové cesty – základní instrukce pro řešení havarijních situací (Požární poplachová směrnice, Evakuační plán atd.) obsahující hlavní kontakty na záchranné složky jsou vyvěšeny na viditelných místech SPR.
      - Zaměstnanec nahlásí situaci vedení SPR.
      - O této situaci jsou informováni všichni zaměstnanci a učiněna opatření k prevenci.



- **Mimořádné události a krizové situace hromadného rozsahu**

- Při zaznění signálu „Všeobecná výstraha“ zavře zaměstnanec dveře a okna - siréna může signalizovat únik toxických látek, plynů, jedů nebo radioaktivních látek - uzavřením prostor se sníží riziko poškození zdraví.
- Zapne rádio/televizi, kde se dozví o události a pokynech pro občany.
- Zaměstnanec postupuje dále dle pokynů záchranných složek.

#### Související dokumenty

Příslušná ustanovení zákona o SPOD.

Obecné předpisy z oblasti požární ochrany, bezpečnosti práce a práce s riziky.

Zákoník práce

Metodika Vzdělávání a akce

Pracovní řád

Kniha úrazů

Evidence rizikových, havarijních a nouzových situací

#### Závěrečná ustanovení:

1. Datum revize: 30. 1. 2019
2. Datum revize: 30. 1. 2021
3. Datum další revize: 30. 1. 2023
4. Vypracoval: kolektiv SPR
5. Schválil: Mgr. Ing. Pavel Šmýd, ředitel SPR