

Středisko výchovné péče Orliček Přední Chlum, o. p. s.

Přední Chlum 23, 262 56 Milešov

tel.: +420 702 062 681

e-mail: orlicekprednichlum@seznam.cz web: www.orlicekprednichlum.cz

IČ: 24263516 DIČ: CZ24263516

Čj.: 258/19

Směrnice řešení rizikových, havarijních a nouzových situací

Tato směrnice Střediska výchovné péče Orliček Přední Chlum, o. p. s. (dále jen „organizace“) pro řešení rizikových, havarijních a nouzových situací (dále jen „směrnice“) upravuje:

- a) definici a popis možných rizikových, havarijních a nouzových situací;
- b) povinnosti a postupy pracovníků organizace (dále jen „pracovník“);
- c) způsob přípravy pracovníků a osob z cílové skupiny (osoby pečující/v evidenci a děti jim svěřené do péče, dále jen „CS“) na řešení těchto situací;
- d) způsob evidence a vyhodnocování rizikových, havarijních a nouzových situací.

Rizikovou situací se rozumí situace, kdy může dojít ke zranění či jiné újmě pracovníků nebo osob z CS. Dále se rizikovými situacemi rozumí možné poškození majetku organizace nebo osob z CS, vzniklé v souvislosti s činností zaměstnanců.

Nouzovou situací je stav, kdy může dojít k výraznému omezení výkonu sociálně-právní ochrany a poskytování souvisejících služeb z náhlých či nepředvídatelných příčin.

Havarijní situací je mimořádná událost typu poruchy nebo nehody se závažnými nepříznivými následky.

Všechny události rizikových, havarijních či nouzových situací jsou následně vyhodnocovány především z hlediska prevence jejich opakování. Zásady bezpečnosti a jednání v rizikových, havarijních a nouzových situacích jsou součástí informací předávaných osobám z cílové skupiny, tyto informace jsou poskytovány ve srozumitelné formě a relevantním rozsahu.

Organizace má uzavřené pojištění odpovědnosti a poskytování SPO.

Rizikové situace a postupy pro jejich řešení

Rizikové situace mohou nastat například:

- a) při kontaktu s osobami pod vlivem návykových látek;
- b) při jednání s osobami s agresivním chováním (fyzické či slovní napadání);
- c) v důsledku infekčního onemocnění pracovníka nebo osoby z CS;
- d) při kontaktu se zvířaty v domácnostech osob z CS.

a) Kontakt s osobou pod vlivem návykové látky

- Pokud se pracovník dostane do kontaktu s osobou pod vlivem návykových látek v rámci doprovázení pěstounských rodin, jedná klidně a snaží se tento kontakt co nejrychleji ukončit s odkazem na pravidla činnosti organizace.

- Pokud je osoba pod vlivem návykové látky ohrožena na zdraví či životě, přivolá pracovník zdravotnickou záchrannou službu. V případě potřeby přivolává případně jinou osobu (jiného člena pěstounské rodiny atd.).
- V případě, že je pod vlivem návykové látky dítě, je vždy přivolána osoba odpovědná za výchovu dítěte nebo zdravotnická záchranná služba. Pracovník setrvává s dítětem do doby, než je dítě těmto osobám předáno, v případě potřeby si vyžádá pomoc jiného zaměstnance nebo jiného člena rodiny.
- Na požívání návykových látek osobou z CS, s níž organizace dlouhodobě spolupracuje, je reagováno nabídkou hledání řešení, odborné pomoci atd. Klíčový pracovník řeší tuto situaci aktivně vždy, pokud požívání návykových látek zasahuje do péče o dítě nebo dítě jinak ohrožuje. V případě potřeby konzultuje postup s příslušným orgánem sociálně-právní ochrany.
- Došlo-li v důsledku požití návykové látky k ohrožení dítěte, je pracovník povinen splnit oznamovací povinnost podle zákona o sociálně-právní ochraně dětí.
- Pokud pracovník zjistí, že je pod vlivem návykové látky jiný pracovník, informuje o tom ředitelku. Ta neprodleně přijímá potřebná opatření; pracovník pod vlivem návykové látky zejména nesmí přijít do kontaktu s osobami z CS. Požívání návykových látek v pracovní době nebo na pracovišti organizace je hrubým porušením pracovní kázně a je řešeno v souladu s platnými pracovními předpisy.

b) Kontakt s osobou s agresivním chováním

- Pracovníci jednájí s dalšími osobami tak, aby nevyvolávali agresivní chování, v případě náznaku konfliktu se snaží situaci uklidnit. V případě rozvinuté agresivity (zvýšená slovní agresivita, agresivita vůči věcem či lidem) je komunikace ihned ukončena.
- Hlavním hlediskem kontaktu s agresivní osobou je bezpečnost a ochrana zdraví. V případě potřeby je přivoláván jiný pracovník nebo jiná osoba, případně Policie ČR.
- Opakované nebo zvláště hrubé agresivní chování dospělých osob z CS může být důvodem pro ukončení spolupráce (např. výpověď dohody o výkonu pěstounské péče).
- Agresivní chování pěstouna je vždy vyhodnocováno s ohledem na dopad tohoto chování na svěřené dítě a případně konzultováno s orgánem sociálně-právní ochrany. Klíčový pracovník nebo jiný odborný pracovník nabízí hledání řešení a odbornou pomoc. V případě ohrožení dítěte je organizace povinna splnit oznamovací povinnost vyplývající ze zákona o sociálně-právní ochraně dětí.
- Agresivní chování pracovníka je nepřijatelné a je vždy posuzováno jako hrubé porušení pracovní kázně.

c) Rizikové situace v důsledku infekčního onemocnění

- Pracovníci vzhledem k častému kontaktu s osobami z cílové skupiny dbají všech hygienických zásad. Pečují o své zdraví a v případě, že jsou nakaženi přenositelnou nemocí, nebo se pohybovali v infekčním prostředí, nevystavují osoby z CS a další pracovníky možné nákaze. Pokud byli v době možného přenosu nemoci v kontaktu s dalšími osobami, informují je neprodleně o této skutečnosti.
- Organizace poskytuje pracovníkům potřebné hygienické pomůcky.
- V případě výskytu infekčního onemocnění v pěstounské rodině upraví klíčový pracovník po dohodě s pěstounskou rodinou kontakt tak, aby předcházel šíření infekčního onemocnění.

d) Rizikové situace při kontaktu se zvířaty v domácnostech osob z cílové skupiny

- V případě, že se v domácnosti pěstounské rodiny doprovázené organizací, vyskytuje zvíře nebo zvířata, je žádoucí upravit na počátku spolupráce pravidla návštěv klíčového pracovníka v rodině (například omezení volného pohybu zvířat) tak, aby se předešlo případným rizikovým situacím. Na pracovišti organizace není přítomnost zvířat povolena.

Postup v případě zranění osoby

- Pracovníci si během kontaktu s osobami z CS vždy počínají tak, aby neohrozili jejich bezpečí. Během konzultací s dítětem o samotě klíčový pracovník dohlíží na bezpečí dítěte a snaží se předcházet možným úrazům.
- V případě, že v průběhu kontaktu dojde ke zranění osoby z CS, postupuje pracovník následujícím způsobem:
 - a) zjistí, o jaké zranění se jedná, a vyhodnotí, zda je schopen poskytnout pomoc sám nebo potřebuje pomoc jiné osoby
 - b) zajistí ošetření zraněné osoby; v případě života ohrožujících stavů poskytne první pomoc;
 - c) v případě vážnějších zranění kontaktuje ihned odbornou pomoc prostřednictvím tísňové linky 155 nebo 112
 - d) postupuje dále podle pokynů dispečera tísňové linky a vyčká na příjezd odborné pomoci.
 - V případě, že je zranění osoby přítomno dítě, poskytuje mu pracovník dle možností pomoc tak, aby ho ušetřil stresové situace, případně zajistí péči o dítě jinou osobou.
 - Pracoviště organizace je vybaveno lékárníčkou.
 - V případě pracovního úrazu pracovníka platí pro poskytování pomoci jinými pracovníky zásady uvedené v bodech a) – d) tohoto článku. O pracovním úrazu je sepsán záznam v souladu s legislativou. Situace pracovních úrazů jsou hodnoceny vedením organizace s cílem prevence opakování možného úrazu.

Postup v případě poškození majetku organizace nebo osob z CS

- Pracovníci postupují tak, aby nepoškodili majetek organizace ani osob z CS.
- V případě poškození majetku organizace nebo osoby z CS v souvislosti s činností pracovníků, je pracovník, který toto poškození způsobil, povinen oznámit věc ředitelce, která rozhodne o způsobu náhrady škody poškozenému a výši podílu pracovníka na náhradě škody.
- V případě způsobení majetkové újmy osobě z CS je spolu s náhradou škody provedena ústní či písemná omluva organizace. Tuto omluvu provádí pracovník, který škodu způsobil, případně ředitelka

Havarijní situace

- Havarijními situacemi jsou například:
 - a) dlouhodobý výpadek dodávky energií, topení či vody na pracovišti organizace
 - b) zasažení pracoviště organizace nebo domácnosti pěstounů požárem, vytopením nebo povodněmi
 - V případě výpadku dodávky energií, topení či vody na pracovišti organizace informuje osoba odpovědná za provoz pracoviště, případný jiný přítomný pracovník, správce budovy nebo dodavatele energií a požádá je o řešení situace. V případě předpokládaného dlouhodobého výpadku jsou učiněna náhradní opatření k zajištění činnosti pracoviště, jsou informováni pracovníci a v případě potřeby i osoby z CS.

- V případě, že výpadek dodávky energií, topení či vody znemožňuje průběh poradenství, je schůzka s osobou z CS přerušena nebo odložena na jiný vhodný náhradní termín. O tomto termínu jsou informováni všichni předpokládání účastníci schůzky.
- Pracovník, který odchází jako poslední z pracoviště, se přesvědčí, zda jsou uzavřeny všechny vodovodní kohoutky. V případě, že zjistí, že pracovišti hrozí vytopení, ihned učiní všechna potřebná opatření (např. uzavření hlavního uzávěru vody, zajištění místa úniku vody, informování správce budovy, v případě větších událostí přivolání Hasičské záchranné služby nebo pohotovostní služby správce vodovodní sítě atd.).
- Pokud na pracovišti vypukne požár, zhodnotí přítomný pracovník situaci a pokusí se požár co nejdříve uhasit hasebními prostředky v bytovém domě (hasicí přístroje, hydrant). V případě rozsáhlejšího požáru je přivolána Hasičská záchranná služba (linka 150). Přítomné osoby jsou vyzvány, aby ihned opustily prostory. Pro tento účel jsou v bytovém domě 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 viditelném místě organizace.
- V případě vzniku požáru v domácnosti pěstouna za přítomnosti pracovníka je předním hlediskem ochrana zdraví a života přítomných osob. Pokud to situace umožňuje, účastní se pracovník hašení požáru, přivolání Hasičské záchranné služby, evakuaci přítomných osob apod. Pracovník nikdy v domácnosti pěstouna nemanipuluje s ohněm včetně kouření.
- V případě, že by výpadek nebo havarijní stav ohrožoval zdraví pracovníků nebo osob z CS je pracoviště dočasně uzavřeno do doby odstranění závad. O uzavření pracoviště ústředí rozhoduje ředitelka. O této situaci jsou informováni všichni pracovníci působící na pracovišti a osoby z CS zpravidla oznámením na webových stránkách společnosti a rozesláním informačního e-mailu a sms zpráv.

Nouzové situace

- Nouzovými situacemi jsou například:
 - a) náhlá nevolnost pracovníka, která omezuje výkon sociálně-právní ochrany
 - b) dlouhodobá pracovní neschopnost klíčového pracovníka nebo jiného pracovníka
 - c) současná pracovní neschopnost většího počtu pracovníků
 - d) nepříznivé dopravní podmínky nebo dopravní nehoda pracovníka
 - e) kumulace naléhavých případů a bezodkladných potřeb osob z CS
 - f) krizové situace osob z CS, které nastanou mimo stanovenou pracovní dobu organizace
 - g) krádež na pracovišti, která omezuje výkon sociálně-právní ochrany
 - V případě náhlé zdravotní indispozice pracovníka (náhlého onemocnění, nevolnost, úrazu, ztráty vědomí atd.), která omezuje výkon sociálně-právní ochrany, jsou, pokud je to možné, s předstihem odvolány sjednané schůzky a návštěvy a dohodnut náhradní termín. Jestliže to není možné, je informována ředitelka, která zajistí přítomnost jiného pracovníka. Osobě z CS je vysvětlena nepřítomnost příslušného pracovníka.
 - O pracovní neschopnosti uvědomí pracovník neprodleně ředitelku a v případě potřeby rovněž osoby z CS. V případě, že onemocnění brání pracovníkovi informovat osoby z CS, zjišťuje jejich informování ředitelka.
 - V případě dlouhodobé pracovní neschopnosti (více než 10 pracovních dnů) klíčového pracovníka provádí základní úkony při práci s pěstounskými rodinami, zejména pravidelný osobní kontakt, zajišťování nárokových služeb, zasílání zpráv orgánu sociálně-právní ochrany atd. ředitelka, která může rozhodnout o dočasném převezení

funkce klíčového pracovníka rodiny na jiného pracovníka, případně se této funkce ujme sama. Při přerozdělování rodin je respektován maximální počet rodin, s nimiž může klíčový pracovník současně pracovat (viz Standard č. 1), k překročení tohoto počtu může dojít pouze ve zcela výjimečných situacích a na předem vymezenou dobu.

- V případě, že dlouhodobá pracovní neschopnost Klíčového pracovníka trvá déle než dva měsíce, učiní ředitelka potřebná personální opatření (přijetí nového pracovníka na dobu určitou).
- V případě dlouhodobé pracovní neschopnosti jiného odborného pracovníka je zajišťována náhrada formou zastupování nebo prostřednictvím externích spolupracovníků. O způsobu řešení rozhoduje ředitelka.
- Pokud současně onemocní větší počet pracovníků a dochází k omezení činnosti celého pracoviště, je situace řešena ředitelkou vzájemnou výpomocí ve spolupráci s OSPODY, které mají osoby z CS na starosti. Osoby z CS jsou informovány o nouzovém režimu fungování pracoviště důvodech omezení. V nouzovém režimu fungování pracoviště musí být zajištěny základní úkony při práci s pěstounskými rodinami, zejména pravidelný osobní kontakt, zajišťování nárokových služeb, zasílání zpráv orgánu sociálně-právní ochrany atd., a řešeny neodkladné potřeby pěstounských rodin. Nouzová situace je oznámena na webových stránkách organizace, zároveň jsou informovány spolupracující orgány sociálně-právní ochrany v daném regionu e-mailem, který zasílá ředitelka.
- Pokud se pracovník během cesty za osobami z CS dostane do nepříznivé dopravní situace (např. dopravní zácpa, výluka vlaku, aj.) nebo se stane účastníkem dopravní nehody, informuje o situaci okamžitě osoby, které se schůzkou počítají. Domluví si s nimi posunutí času nebo odložení schůzky na jiný termín.
- O situaci kumulace většího počtu naléhavých případů, která by mohla omezit kvalitu výkonu sociálně-právní ochrany, informuje pracovník neprodleně ředitelku. Ta zapojí do řešení případů dalšího pracovníka, případně zahájí jednání s osobami z CS; na základě projednání rozhodne o prioritách řešených případů.
- Osoby z CS jsou informovány o skutečnosti, že (pohyblivá) pracovní doba pracovníků je stanovena na dobu od 08,30 do 18 hodin v pracovních dnech. Osobám u CS jsou při zahájení spolupráce předávány kontakty pro řešení krizových situací, které nastanou mimo stanovenou pracovní dobu, zpravidla na krizové linky.
- Pro předcházení krádežím na pracovišti jsou všechny prostory organizace před odchodem pracovníků uzamykány. Zejména jsou chráněny spisy obsahující osobní údaje osob z CS a informace o poskytování sociálně-právní ochrany, které jsou přechovávány v uzamykatelných skříních.
- Pracovník, který odchází z pracoviště jako poslední, se přesvědčí, zda jsou uzavřeny všechny přístupy na pracoviště (dveře a okna) a spisy uloženy do uzamykatelných skříní.
- V případě zjištění krádeže je informována ředitelka, která kontaktuje Policii ČR. V případě, že dojde v důsledku krádeže k zásahu do ochrany osobních údajů osob z cílové skupiny, jsou informovány i tyto osoby a sjednána opatření proti narušení soukromí, rodinného života či bezpečí těchto osob.

Způsob přípravy pracovníků organizace na řešení rizikových, havarijních a nouzových situací

- Organizace zajišťuje pravidelné vzdělávání pracovníků v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví vč. řešení rizikových, havarijních a nouzových situací.

- Nový pracovník je ihned po nástupu proškolen v pravidlech bezpečnosti práce, požární ochrany, a předcházení a řešení nejtypičtějších rizikových situací. Součástí jsou rovněž postupy při poskytování první pomoci.
- Při terénní práci se klíčový pracovník seznámí s domácím prostředím, kde se setkává s pěstounskou rodinou natolik, aby dovedl při nebezpečí dostatečně reagovat. Za bezpečí domácnosti odpovídá pěstoun.

Evidence rizikových, havarijních a nouzových situací

- Vzniklé rizikové, havarijní a nouzové situace jsou evidovány pracovníkem, který se těchto situací účastnil, do dokumentu organizace „Evidence havarijních a nouzových situací“. Dokument je uložen v kanceláři pracoviště. V případě účasti více pracovníků v situaci, záznam vyhotoví služebně nejstarší.
- Záznamy obsahují zejména tyto údaje:
 - a) název události, den události
 - b) příčin vzniku rizikové, havarijní nebo nouzové situace (události)
 - d) způsob řešení rizikové, havarijní nebo nouzové situace (události)
 - e) den ukončení řešení události
 - V případě potřeby jsou informace o proběhlých rizikových, havarijních nebo nouzových situacích zařazeny do intervizí, supervizí nebo dalšího vzdělávání pracovníků; případně jsou vhodným způsobem informovány osoby z CS.
 - Při nakládání se záznamy jsou dodržovány zásady ochrany osobních údajů.

Mgr. Olga Vernerová
ředitelka SVP Orliček Přední Chlum, o. p. s.

Přední Chlum 27. 12. 2019