

Standard č. 15: Rizikové, havarijní a nouzové situace

Kritérium 15a

Rodinné centrum Kroměříž, z.s., Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, Kollárova 658/13, 767 01 Kroměříž má **písemně definovány rizikové, havarijní a nouzové situace a postup při jejich řešení, s nimiž prokazatelně seznámí zaměstnance. S těmito postupy jsou v nezbytném rozsahu seznámeny přiměřeným způsobem i umístěné děti, jejich rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte a další osoby dítěti příbuzné nebo blízké.**

Cíle kritéria:

- příprava zaměstnanců i klientů na možný výskyt rizikových, havarijních a nouzových situací
- písemný postup pro řešení těchto situací a jeho znalost přináší zaměstnancům a klientům větší bezpečí

Zařízení poskytuje službu tak, aby byla bezpečná. Bezpečnost poskytované služby může být ohrožena vznikem některých nebezpečných situací, jejichž vzniku se nedá vždy zabránit. Zařízení má definováno, k jakým situacím by mohlo dojít a má připravené postupy pro jejich řešení s nimiž odpovídajícím způsobem seznamuje všechny pracovníky zařízení.

Riziková situace je mimořádné ohrožení osoby uživatele nebo zaměstnance (napadení, úraz, pád...), kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, zranění dalších osob, poškození majetku apod.

Nouzová situace je dočasné působení škodlivé náhlé neplánované události omezující provoz. Nejedná se o ohrožení života. Cílem je její co nejrychlejší ukončení a během jejího průběhu zajištění základních nezbytných potřeb klientů.

Havarijní situace je náhlá mimořádná událost, která vznikla technickým provozem (požár, povodeň, prasklé potrubí...). Havarijní situace je škodlivé působení náhlé, neplánované a nebezpečné události způsobené člověkem, technickou závadou nebo přírodními vlivy, ohrožující život, zdraví, majetek nebo přírodní prostředí. Dojde při ní k narušení péče o klienty. Hrozící nebezpečí nelze odvrátit a způsobené škody odstranit běžnou údržbou. Havarijní situace vyžaduje okamžité řešení.

Možné rizikové, nouzové a havarijní situace¹:

- Rodič nebo jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte pod vlivem alkoholu či drog – poučení o nevhodném chování, žádost o opuštění prostorů ZDVOP, provedení záznamu do spisové dokumentace, informování OSPOD, v případě nutnosti přivolání Policie
- Rodič se násilně domáhá styku s dítětem – přivolání Policie, provedení záznamu, informování OSPOD

¹ Příloha č. 85 – Identifikace pracovníků rizik a návrhy opatření k jejich odstranění

- Zranění dítěte umístěného v ZDVOP – zajištění lékařského ošetření a poskytnutí první pomoci, zajištění lékařské zprávy, provedení záznamu do spisové dokumentace, informování zákonných zástupců
- Zjištění šikany mezi umístěnými dětmi – poskytnutí psychologické péče, spolupráce se Střediskem výchovné péče, záznam do spisové dokumentace
- Napadení pracovníků agresivním dítětem – pracovník se snaží zklidnit situaci, dále hlášení úrazů²
- Rvačka dětí mezi sebou – pracovník se snaží zabránit fyzickému násilí, děti uklidní, případně je na potřebnou dobu oddělí do jiného pokoje, omluva, usmíření
- Nalezení dítěte ve vážném zdravotním stavu – volat 155 a jednat dle jejich pokynů, hlášení úrazů
- Poškození majetku zařízení dítětem – pracovník upozorní dítě, že se majetek zařízení neničí, odvrátí pozornost dítěte, snaží se ho uklidnit příp. zabrání úrazu dítěte poškozeným majetkem, pracovník nahlásí závadu nadřízenému
- Klient (rodič klienta) nás vezme jako rukojmího, omezování osobní svobody pracovníka – neklást odpor, vyjednávat, chodit na šetření ve dvou.
- Klient hrozí sebevraždou nebo vypálením zařízení – zklidnit, pokusit se zajistit v danou chvíli konzultaci s odborníkem – psychologem, psychiatrem (i přes telefon), setrvat na místě do příjezdu policie, , rychlé záchranné služby, hasičů, nenechat klienta samotného
- Nevrácení dítěte z vycházky, dovolenky – kontaktovat osobu, která měla dítě přivést z vycházky, dovolenky a zjistit důvod. V případě spolehlivého vysvětlení (např. zpoždění spoje) zapsat sdělení do spisu dítěte. V ostatních případech kontaktovat Policii, OSPOD.
- Únos dítěte – vždy volat policii, trvat na protokolu, provést zápis do spisové dokumentace dítěte.
- Klient nás okrádá, okradl - ohlášení na policii, zabezpečit osobní věci pracovníků.
- Agresivní rodič, partner klientky, klienta – neodporovat, nenechat se vyprovokovat, přivolat pomoc, jednání ve dvou.
- Sexuální obtěžování, loupežné přepadení – volání policie (trvat na protokolu), neodporovat.
- Nalezení mrtvého klienta – zjistit životní funkce a volat 155 či 112 (základní znalosti).
- Rodící matka v zařízení – volat 155.

² Příloha č. 86 – Záznam o úrazu

- Zdravotní komplikace rodiče dítěte – volat 155, poskytnout první pomoc.
- Úraz zaměstnance při výkonu povolání – lékařská zpráva, zapsání do Knihy úrazů³, min. prohlášení o nepožití omamných látek, kontaktovat zaměstnavatele.
 1. Vážný pracovní úraz (zranění vyžadující okamžitou zdravotnickou pomoc)
 - Přivolat pomoc nebo požádat kohokoli jiného o její přivolání.
 - Nehodu neprodleně oznámit ředitele ZDVOP a postupovat podle jejích pokynů (ohlášení policii, pojišťovně, vyčkání na případný odvoz atd.).
 - V případě, že se úraz stal přímo v pobytové části zařízení, musí vedoucí pracoviště zajistit neprodleně zástup jiného zaměstnance.
 - V případě, že se úraz stal před schůzkou s klientem, neprodleně klienta informovat, že se zaměstnanec na sjednanou schůzku nedostaví, případně kdo jej může zastoupit. Pokud toho zraněný zaměstnanec sám není schopen, musí zajistit kontakt s klientem ředitelka ZDVOP či tento úkol delegovat na jiného zaměstnance.
 - Sepsat záznam o úrazu a předat jej k dalšímu šetření (s policií, pojišťovnou apod.).
 - Spolupracovat až do úplného prošetření události.
 - Provést záznam do Knihy rizikových, nouzových a havarijních situací⁴.
 2. Lehký pracovní úraz
 - Učinit taková opatření, aby se lehký pracovní úraz kvůli zanedbání jeho ošetření nestal závažnou zdravotní komplikací.
 - Učinit taková opatření, aby drobné zranění nepoškodilo v míře větší než nezbytné svěřený majetek, majetek zaměstnance či majetek kolegů a klientů.
 - V případě, že se úraz stal přímo v pobytové části zařízení, musí vedoucí pracoviště zajistit neprodleně zástup jiného zaměstnance.
 - V případě, že se úraz stal před schůzkou s klientem, neprodleně klienta informovat, že se zaměstnanec na sjednanou schůzku nedostaví, případně kdo jej může zastoupit. Pokud toho zraněný zaměstnanec sám není schopen, musí zajistit kontakt s klientem vedoucí pracoviště či tento úkol delegovat na jiného zaměstnance.
 - V případě, že s lehkým pracovním úrazem souvisí další skutečnosti jako například potřeba následné péče pro zaměstnance nebo uvedení místa, kde k úrazu došlo, do původního stavu apod., oznámí to zraněný zaměstnanec ředitelce ZDVOP a bude o tom učiněn záznam.
- Onemocnění pracovníka – pracovník zavolá ředitele nebo zástupci ředitelky, který zajistí zástup
- Zjištění alkoholu nebo jiné návykové látky u pracovníka⁵ – pracovník nemůže vykonávat pracovní činnost, ředitelka nebo zástupce ředitelky zajistí náhradu, postup dle pracovně- právních předpisů
- Pracovník se nedostaví do práce – ředitelka nebo zástupce ředitelky zajistí zástup, dále se jedná dle pracovně- právních předpisů

³ Příloha č. 87 – Kniha úrazů

⁴ Příloha č. 88 - Knihy rizikových, nouzových a havarijních situací

⁵ Příloha č. 89 – Zápis o provedení dechové zkoušky

- Ztráta svěřených finančních prostředků nebo klíčů od pracoviště – při ztrátě se informuje ředitelka, která situaci vyhodnotí a pokud se neprokáže zavinění jinou osobou, finanční ztrátu nebo výměnu zámků a náhradních klíčů pracovník nahradí
- Havárie služebního vozidla během služební cesty – postup dle Pokynů k užívání služebního vozidla⁶
- Havarijní situace spojená s provozem zařízení (únik plynu, prasklá voda, požár, nefunguje elektřina, neteče voda, topení netopí, únik chemických látek, apod.) – platí zásada nejprve zachraňujeme životy a zdraví, pokud je ohroženo, a až poté majetek. Pracovník, který závadu zjistí neprodleně kontaktuje ředitelku a volá na havarijní linky uvedené na nástěnce před kanceláři.
- Přeřazení dítěte do jiného bytu z důvodu karantény – pouze v případě možné volné kapacity bytu, kdy 1 teta zajišťuje péči o maximálně 4 děti, nutno vysvětlit dítěti co se děje a mít podloženo lékařskou zprávou nebo nařízením hygieny o nutnosti karantény, o ukončení karantény rozhoduje hygiena.
- Zánik služby – sociální pracovnice informuje zákonné zástupce dětí, příslušný OSPOD nebo soud a dále jedná v jejich součinnosti. V případě přemístění dítěte do jiného zařízení, jedná dle platných předpisů. Spisová dokumentace se archivuje dle Skartačního řádu.

Pravidla a zásady nouzových a havarijních situací:

- Každá osoba v zařízení je povinna jednat a chovat se tak, aby svévolně nezapříčinila vznik nouzové nebo havarijní situace.
- Každý zaměstnanec je povinen poskytnout pomoc při likvidaci a minimalizaci škod.
- Prvořadá je vždy záchrana lidských životů a ochrana zdraví osob.
- Zpracování postupů při řešení nouzových, havarijních a mimořádných situací pro zaměstnance.
- Zaměstnanci ví, jak postupovat v nouzové nebo havarijní situaci – o těchto postupech jsou proškoleni. Nedodržování postupů je chápáno jako porušení pracovně právních předpisů.
- Každá mimořádná a nouzová situace se eviduje a vyhodnocuje.

Zařízení má vypracovány požární **poplachové směrnice**⁷ vymezující povinnosti všech fyzických osob v objektu v případě vzniku požáru, technické havárie a provedení rychlého a účinného zákroku při požáru nebo jiného stavu nouze, záchraně osob a majetku. Směrnice jsou vyvěšeny na dobře viditelném místě – na nástěnce na chodbě v přízemí budovy a obsahují přesné pokyny a telefonní čísla, koho kontaktovat v havarijních situacích. Jsou zde vyznačeny hlavní vypínače a uzávěry.

Centrální místo ohlašovny požáru: kancelář zařízení v přízemí budovy.

⁶ Příloha č. 49 – Pokyny k užívání služebního vozidla

⁷ Příloha č. 90 – Požární poplachová směrnice

Součástí poplachových směrnic je také **požární evakuační plán**⁸ zahrnující způsob evakuace. Zaměstnanci ZDVOP jsou na výskyt rizikových, nouzových a havarijních situací připraveni a vědí si rady, pokud určitá situace nastane. Z vypracovaných postupů je zřejmé, jaké kroky a v jakém pořadí je v dané situaci třeba učinit vůči klientům, jaké vůči zaměstnancům zařízení a případně i vůči dalším subjektům.

S postupy pro řešení těchto situací jsou seznámeni všichni zaměstnanci zařízení. ZDVOP rovněž vyhodnotí, o kterých postupech, jakou formou, v jakém rozsahu a v jaký čas je vhodné informovat rovněž cílovou skupinu (včetně dětí). Klienti znají základní postupy v případě vzniku těchto situací. Jak zaměstnanci, tak klienti jsou informováni též o změnách provedených v těchto postupech.

Každý zaměstnanec je seznámen s pravidly BOZP a PO⁹ při nástupu do zaměstnání a také děti jsou poučeny s pravidly dodržování BOZP a PO¹⁰.

Zaměstnanci dbají na bezpečný provoz elektrických zařízení¹¹, která prochází pravidelnou revizí (viz šanon BOZP a PO).

Součástí postupů je i stanovení způsobu evidence rizikových, nouzových a havarijních situací, a to jak evidence jejich výskytu, tak i způsobů jejich řešení. Nastalé situace jsou pravidelně vyhodnocovány. Jsou přijímána adekvátní opatření k jejich zamezení.

V Kroměříži dne 1. 7. 2017.

Zpracovala: Bc. Lenka Fraňková

Schválila: Bc. Eliška Petruchová, ředitelka ZDVOP

⁸ Příloha č. 91 – Požární evakuační plán

⁹ Příloha č. 48 – Protokol o vstupním školení

¹⁰ Příloha č. 79 – Prohlášení o poučení o BOZP a PO

¹¹ Příloha č. 92 – Bezpečný provoz elektrických zařízení