

## Pravidla pro řešení rizikových, havarijních a nouzových situací

### Základní ustanovení

#### Riziková situace

- situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, zranění dalších osob, poškození majetku apod.;
- mohlo by se jednat o situace, kdy klient napadne zaměstnance nebo jiného klienta. Příčinou jeho neadekvátního agresivního jednání by mohl být: alkohol, drogy, psychická porucha atd.

#### Nouzová situace

- situace, kdy může dojít k omezení výkonu sociálně-právní ochrany z důvodu vzniku nenadálé situace;
- nouzová situace může být: nemoc, náhlá záležitost v rodině zaměstnance, porucha na autě, náhlá nevolnost, nepříznivé dopravní podmínky, dlouhodobá neschopnost apod.

#### Havarijní situace

- mimořádná událost typu poruchy nebo nehody se závažnými nepříznivými následky, např. požár, únik plynu, vytopení, výpadek elektrického proudu na pracovišti, nebo v domácnosti klienta.
- DOTEK pravidelně vzdělává své zaměstnance v oblasti řešení rizikových, havarijních a nouzových situací.
- Za vzdělávání (případně organizaci vzdělávání) v oblasti řešení rizikových, havarijních a nouzových situací odpovídá ředitelka DOTEKU.
- Nový zaměstnanec je ihned po nástupu ředitelkou DOTEKU proškolen v pravidlech bezpečnosti práce, předcházení a řešení nejčastějších rizikových situací.

- Zásady bezpečnosti a jednání v rizikových, havarijních a nouzových situacích jsou pravidelně předávány osobám z cílové skupiny ve srozumitelné formě a vhodném rozsahu.
- Z důvodu prevence jsou všechny nouzové, havarijní a rizikové situace následně vyhodnocovány.
- Klíčový sociální pracovník je povinen seznámit s domácím prostředím pěstouna tak, aby v případě nebezpečí dovedl adekvátně reagovat. Za bezpečí v domácnosti pěstounů odpovídají oni sami.
- O každé rizikové, nouzové či havarijní situaci je veden záznam. Tyto záznamy jsou k dispozici ve složce *Spisová dokumentace o havarijních, rizikových a nouzových situacích*. V této složce jsou umístěny eurofólie, kdy každá z nich obsahuje záznam o jedné z výše uvedených situací a dokumenty s tím související. Za vedení složky zodpovídá pověřený zaměstnanec (Mgr. Kateřina Bosáková). Každý záznam obsahuje: podrobný popis situace, zapojených osob, příčin vzniku, způsobu řešení a návrh opatření, přičemž jsou chráněny osobní údaje jednotlivců.

### Rizikové situace – příklady situací a jejich možné řešení

1. Osoba, se kterou zaměstnanec DOTEKu jedná, je pod vlivem návykové látky (alkohol, drogy): pokud se zaměstnanec či ředitelka DOTEKu dostanou do kontaktu s takovou osobou v souvislosti s činnostmi, které souvisí s výkonem jejich práce, snaží se zachovat klid a co nejrychleji setkání s daným jedincem ukončit; v případě potřeby zavolá zaměstnanec policii (158), záchrannou službu (155) nebo jednotné číslo evropského volání (112); situaci může zaměstnanec konzultovat s příslušným orgánem sociálně-právní ochrany dětí.
2. Díky, se kterým zaměstnanec DOTEKu jedná, je pod vlivem návykové látky: uvědomíme osobu odpovědnou za výchovu dítěte a počkáme s ním do doby, než si jej přivolaný vyzvedne.
3. Jiný zaměstnanec je pod vlivem návykové látky: zaměstnanec, který toto zjistí, ihned kontaktuje ředitelku, která vyvodí ze situace důsledky. Pokud je pod vlivem ředitelka, důsledky vyvodí pověřený zaměstnanec (Mgr. Ivana Bielanová).
4. Osoba, se kterou zaměstnanec DOTEKu jedná, je agresivní: zaměstnanci se vždy snaží vypjatou situaci uklidnit a předejít tak eskalaci agresivního chování ze strany osoby, se kterou jedná; pokud ovšem nejde jedince uklidnit, je kontakt s ním ihned ukončen; v případě potřeby je zavolána policie; pokud se dospělý jedinec z cílové

skupiny chová agresivně dlouhodobě, je to důvod pro ukončení spolupráce; situaci může zaměstnanec konzultovat s příslušným orgánem sociálně-právní ochrany.

5. Zaměstnanec jedná agresivně: toto jednání je nepřijatelné a znamená hrubé porušení pracovní kázně.
6. Zranění: zaměstnanci se vždy snaží chovat tak, aby předešli zranění osob z cílové skupiny; pokud ke zranění dojde, zaměstnanec zjistí, o jaké zranění se jedná a vyhodnotí další postup (ošetří zraněného, požádá o pomoc jiného přítomného, zavolá záchranou službu atd.); v kanceláři DOTEKU je umístěna lékárnička; v případě zranění zaměstnance se postupuje stejně; o pracovních úrazech je veden záznam.
7. Poškození majetku DOTEKU nebo osob z cílové skupiny: zaměstnanci vždy jednají tak, aby poškození předešli; o případné náhradě škody rozhoduje podle vzniklé situace ředitelka.

#### **Havarijní situace – příklady situací a jejich možné řešení**

1. pokud se nejedná o časově neodkladnou záležitost, informuje zaměstnanec o havarijní situaci nejdříve ředitelku organizace (Bc. Nives Bosáková, 776 822 657), která o této skutečnosti informuje majitelku domu, která je kompetentní ve svém domě řešit havarijní situace spojené s plynem, elektrickým proudem, vodou, požárem;
2. v případě řešení již neodkladné havarijní situace, zaměstnanec ihned informuje příslušnou organizaci, firmu, která je oprávněná řešit příčiny a následky konkrétní poruchy:
  - požár – hasiči, 155;
  - plyn – RWE GasNet, 1239;
  - elektřina – ČEZ, 800 850 860;
  - voda – Severomoravské vodovody a kanalizace Ostrava a.s., 800 282 300.

#### **Nouzové situace – příklady situací a jejich možné řešení**

1. Pokud je zaměstnanec z důvodů nouzových situací zmíněných na str. 1 tohoto dokumentu omezen ve výkonu sociálně-právní ochrany či souvisejících služeb a činností, požádá (pokud je to možné) o zástup kolegu a zároveň o dané skutečnosti sám informuje osobu či osoby, se kterými měl domluvenou schůzku.

2. Pokud je zaměstnanec z důvodů nouzových situací zmíněných na str. 1 tohoto dokumentu omezen ve výkonu sociálně-právní ochrany či souvisejících služeb a činností a nemůže řešení těchto aktivit svěřit žádnému z kolegů, zruší dané setkání a domluví náhradní termín (dle situace telefonicky nebo emailem).
3. V případě, že je zaměstnanec ví o dlouhodobé neschopnosti, informuje dopředu ředitelku o této skutečnosti a je sestaven krizový plán. Všechny osoby z cílové skupiny, kterých se to týká, jsou o této skutečnosti včas a srozumitelně informovány.
4. V případě, že je dlouhodobě zneschopněna ředitelka, je opět předem sestaven krizový plán. Všechny osoby z cílové skupiny, kterých se to týká, jsou o této skutečnosti včas a srozumitelně informovány.

Vydala: Mgr. Kateřina Bosáková, sociální pracovnice zapsaného spolku

Schválila: Bc. Nives Bosáková, ředitelka spolku

Účinnost: od 01.09.2021