

**Standard 15**  
**RIZIKOVÉ, HAVARIJNÍ A NOUZOVÉ SITUACE**  
č. rev.: 01/2018

|                                |                            |
|--------------------------------|----------------------------|
| <b>Datum poslední revize:</b>  | 21.2.2018                  |
| <b>Návrh revize zpracoval:</b> | MUDr. Věra Havelková       |
| <b>Návrh revize schválil:</b>  | Bc. Gabriela Horná Bulková |
| <b>Datum platnosti revize:</b> | 27.4.2018                  |

*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.*

Následující dokument popisuje rizikové, nouzové a havarijní situace, které by mohly nastat při poskytování služeb organizace Rodinné centrum Slunečnice, z.ú. (dále jen „organizace“). Jsou to situace, které mohou vzniknout neočekávaně a ohrozit bezpečnost pracovníků či klientů. Pracovníci o těchto situacích vědí, snaží se jim předcházet, když přesto nastanou, jsou připraveni je správně a co nejrychleji řešit. Pokud takové situace vzniknou, vedou o nich pracovníci společnosti potřebnou dokumentaci.

## **1. Definování rizikových, nouzových, havarijních situací**

**Riziková situace** je situace, kdy nastává riziko zranění pracovníka nebo klienta, zranění dalších osob, poškození majetku aj.

**Nouzová situace** je situace, kdy může dojít k omezení výkonu SPO z důvodu vzniku nenadálé situace.

**Havarijní situace** je náhlá událost, která vznikla v souvislosti s technickým provozem organizace a která by mohla způsobit škody na lidském zdraví, životě, majetku nebo na životním prostředí.

### **Postupy při vzniku rizikových a nouzových situací na straně klienta**

#### **Příklad 1 - Klient projevuje agresivní chování, nebo je verbálně agresivní**

- Práce s agresí patří k dovednostem pracovníka, neboť agrese je často průvodním jevem prožívané akutní krizové situace. Pracovníci jsou informováni v rámci zaškolování o opatřeních, která jsou nezbytná pro řešení této situace – řídí se doporučením v dokumentu **Jednání s klienty se specifickými potřebami** (viz Standard 9).

- Pracovníci jsou povinni v případě vzniku takové situace při výkonu zaměstnání nevystavovat sebe, své kolegy ani další klienty služeb přítomné na pracovišti nadměrnému nebezpečí. Při jejím zvládnutí spolupracují a postupují podle doporučených postupů komunikace s agresivní osobou.

Postup řešení vzniklé situace, pokud hrozí fyzické napadení pracovníka či jiných klientů a pracovníků:

- Pracovník se snaží situaci řešit komunikací vedoucí ke zklidnění klienta. Upozorní ho na skutečnost, že pokud bude jeho chování nadále agresivní, přivolá pracovník policii na lince 158 nebo 112.
- **V prostorách ambulance:** je-li chování klienta nadále agresivní, pracovník přivolá na pomoc policii, zůstává v bezpečné vzdálenosti od agresivního klienta, vyzývá klienta k opuštění prostor organizace, popřípadě, pokud je situace natolik nebezpečná jeho osobě, aby mohl setrvat v blízkosti klienta, sám odchází z prostor organizace, kde vyčká příjezdu Policie ČR.
- **V terénu:** je-li chování klienta nadále agresivní, pracovník přivolá na pomoc policii. Odchází z bytu a službu z bezpečnostních důvodů dále neposkytuje. Pracovník vyčká příjezdu policie mimo byt klienta. Při předpokládané agresivitě klienta dochází na konzultaci do přirozeného prostředí rodiny vždy dva pracovníci.
- Vedení organizace kontaktuje agresivního klienta následující den, klienta upozorní na podmínky poskytování služby a zdůrazní, že pokud by se situace opakovala, bude postupováno dle pravidel pro opakování maření sledování Dohody o výkonu pěstounské péče popsanych v Dohodě.

Postup řešení vzniklé situace při projevech verbální agrese klienta vůči pracovníkovi:

- Pracovník se snaží situaci řešit nejdříve vhodnou komunikací s klientem vedoucí k jeho zklidnění - využívá klidný tón hlasu, popisuje emoce, které klient prožívá, vyjadřuje pochopení nad situací klienta, normalizuje. Pracovník se pokouší dosáhnout náhledu klienta, tedy takové situace, kdy klient začne rozlišovat, proč se projevuje verbálně agresivně a na koho se vlastně zlobí a kdy začíná konstruktivně komunikovat s pracovníkem o tom, co potřebuje, co by mu pomohlo a je schopný se za své chování omluvit.
- Je-li klient nadále slovně agresivní, pracovník mu sdělí, že není možné tímto způsobem pokračovat v konzultaci a konzultaci ukončí. Ke klientovi hovoří celou dobu klidně, oznámí mu, že ho bude v následujících dnech telefonicky kontaktovat, kdy společně domluví náhradní termín.
- Pokračuje-li klient ve slovní agresi i v následné komunikaci s pracovníkem, pracovník upozorní na podmínky poskytování služby a zdůrazní, že pokud by se situace opakovala, bude postupováno dle pravidel pro opakování maření sledování Dohody o výkonu pěstounské péče popsanych v Dohodě.

**Příklad 2 - Klient utrpí úraz ve své domácnosti, v prostorách organizace nebo při účasti na vzdělávacích nebo respitních akcích pořádaných organizací, nebo je klient ve vážném zdravotním stavu**

Postup řešení vzniklé situace:

- **V případě drobného poranění** (odřeny, drobné řezné ranky apod.) může pracovník po domluvě s klientem ošetřit zraněného samostatně. Dle místa a situace využívá domácí lékárničku klienta nebo lékárničku organizace.
- **V případě vážnějšího poranění** (krvácení, řezné rány, apod.) poskytne pracovník dle svých možností a dovedností první pomoc a neprodleně zavolá RZS.
- V obou případech může pracovník jako pomůcku použít tzv. **Traumatologický plán** umístěný v lékárničce (viz Příloha 1. Jsou v něm stručně popsány základy poskytování první pomoci.
- **V případě vážného zdravotního stavu klienta** (podezření na srdečně-cévní příhody, epileptický záchvat apod.) se pracovník snaží zjistit co nejvíce o rizicích spojených se zdravotním stavem klienta dotazováním, a učinit si tak představu o závažnosti jeho zdravotního stavu. Pokud je ohrožen život klienta, nebo může být ohrožen pracovník, je klient informován o rozhodnutí pracovníka přivolat rychlou záchrannou službu („dále jen RZS“). Pokud klient s přivoláním RZS nesouhlasí a pracovník se domnívá, že je to nezbytné, protože může být ohrožen život nebo zdraví klienta, pracovník zavolá RZS a toto rozhodnutí opět klientovi oznámí. Hodnota lidského života je nad hodnotou případného porušení práv klienta. Pracovník poskytuje podporu klientovi a vyčká příjezdu RZS. Vyrozumí další členy rodiny (pokud je to možné) a vedení organizace o vážném stavu klienta.
- V přirozeném prostředí rodiny - pokud není na místě jiný člen rodiny, pomůže pracovník připravit klientovi osobní doklady, zabezpečí byt - vypne elektrospotřebiče, zhasne, zamkne byt, apod. Klíče od bytu při odvozu předá klientovi. Pokud to jeho stav nedovoluje, předá je řediteli/zástupci ředitele, ten je zapečetí do obálky a v nejbližší možné době klíč přímo klientovi či po prokázání se identifikačním dokladem jinému členovi rodiny.

**Příklad 3 - Klient je pod vlivem návykových látek (alkoholu, nebo drog)**

Postup řešení vzniklé situace:

- Pokud pracovník vyhodnotí při kontaktu s klientem, že je pod vlivem návykové látky a situace je pro něho či ostatní klienty na pracovišti nebezpečná, zůstane stát ve dveřích organizace a klienta nepustí dále do prostor organizace. V případě návštěvy v rodině nepokračuje pracovník ve vstupu do domácnosti. Pokud do domácnosti vstoupí během konzultace jiná osoba, která jeví známky užití návykové látky, pracovník přeruší konzultaci a zhodnotí, zda je pro něho situace nebezpečná. Klientovi se pokusí vysvětlit podmínky pro poskytnutí služby, nabídne možnost konzultace v době, kdy klient nebo jiný člen rodiny nebude pod vlivem návykové látky. V případě vážného zdravotního stavu klienta či jiné osoby, která je pod vlivem návykové látky, přivolá pracovník záchrannou službu.

**Příklad 4 - Klient hrozí sebevraždou**

- Při kontaktu s klientem ohroženým suicidálním jednáním je třeba pamatovat na to, že jde

o situaci, kdy je klientův život v ohrožení.

Postup řešení vzniklé situace:

- Pracovníci musí při práci s takovýmto klientem postupovat klidně, pozorně sledovat klientovy projevy a v případě pochybností kontaktovat RZS. Pokud nelze klienta momentálně předat do služby odborné krizové pomoci, pracovník poskytne klientovi krizovou intervenci dle doporučení v dokumentu **Krizová intervence krok za krokem** (viz Standard 9).
- Po zklidnění klienta a zmírnění bezprostředního ohrožení života klienta, doporučí klientovi další návazné služby, jako služby krizové pomoci či lékařské služby.

**Příklad 5 - Klient chová zvíře, které by mohlo způsobit zranění pracovníka při poskytování služby v domácnosti klienta**

- Pracovníci se setkávají v obydlích klientů se zvířaty (nejčastěji volně pobíhající psi na pozemku klienta nebo v jeho domácnosti). Tato zvířata mohou reagovat nepředvídatelně vzhledem k pracovníkovi vstupujícímu do obydlí jako cizí osoba.

Postup řešení vzniklé situace:

- Pracovník klienta upozorní na své obavy ze zvířete chovaného v obydlí, klient je povinen učinit taková opatření, aby pracovník mohl poskytovat službu bez pocitu ohrožení na zdraví a životě. Pokud klient tak neučiní, má pracovník právo z důvodu ohrožení zdraví odmítnout poskytování služby v místě bydliště klienta.
- Pokud dojde k napadení pracovníka zvířetem a pracovník je poraněn, pracovník požádá klienta o základní možnost ošetření a zajištění nebezpečného zvířete. Zároveň informuje telefonicky vedení organizace, ukončí konzultaci a vyhledá lékařskou pomoc pro řádné ošetření poranění. Dále postupuje dle doporučení ošetřujícího lékaře.
- Pokud není schopen se sám dopravit k lékařskému ošetření z důvodu vážnosti poranění, přivolá RZS a vyčká v domácnosti klienta. Pracovník nevyžaduje doprovod k lékařskému ošetření od klienta.

**Příklad 6 - Klient nebo jiný člen rodiny onemocní infekční chorobou**

Postup řešení vzniklé situace:

- Klient je povinen oznámit pracovníkovi před uskutečněním konzultace, že onemocněl sám, nebo jiná osoba v domácnosti, infekční chorobou. Pracovník má právo odmítnout aktuální poskytování služby z důvodu ohrožení vlastního zdraví, může nabídnout klientovi jiný termín konzultace.

**Příklad 7 - Domácnost klienta je ve stavu, kdy zde hrozí riziko nákazy - jedná se o neudržovanou domácnost, kde je plíseň, zkažené potraviny, společně zde žije rodina se zvířaty, hrozí přenos infekčních nemocí přenášených hlodavci, hmyzem apod. Nebo se jedná o situaci rizika přenosu parazitujícího hmyzu (štěnice, vši, blechy, aj.)**

Postup řešení vzniklé situace:

- Situace se stává tématem spolupráce – pracovník vysvětlí klientovi, jaká zde hrozí rizika a jaké kroky je potřeba učinit k nápravě – i s jeho dopomocí. Pokud nelze službu pro výše uvedené skutečnosti poskytnout v domácnosti, hledá se alternativní prostor – zahrada, veřejná místa,

kancelář organizace apod. Nelepší-li se situace dlouhodobě či je riziko vysoké, má pracovník možnost situaci konzultovat v týmu. S ohledem na rizika pro děti vždy informuje OSPOD.

- Pracovník dodržuje potřebná hygienická opatření (používá pomůcky – např. desinfekční cestovní gel, ubrousky, rukavice; nepoužívá v takových domácnostech WC, nekonzumuje nápoje ani potraviny). Pracovníkům se doporučuje očkování na hepatitidu typu A a B.

### **Postupy při vzniku rizikových a nouzových situací na straně zaměstnanců**

#### **Příklad 1 - Alkohol či indispozice pracovníka jinou návykovou látkou v době služby**

##### Postup řešení vzniklé situace:

- Ředitel/zástupce ředitele oznámí pracovníkovi nutnost přerušit pracovní dobu a opustit organizaci. Ředitel/zástupce ředitele zajistí provoz služby v době nepřítomnosti pracovníka. Ředitel/zástupce ředitele si sjedná s pracovníkem v nejbližší době schůzku, kde mu sdělí důsledky jeho chování na pracovišti.
- Pokud užil alkohol či jinou návykovou látku vedoucí pracovník (vedoucí pracovník nebo metodický poradce), informuje některý z pracovníků o vzniklé situaci ředitele, nebo jeho zástupce. Za řešení situace je pak zodpovědný ředitel/zástupce ředitele.

#### **Příklad 2 - Náhlé zhoršení zdravotního stavu pracovníka během pracovní doby**

##### Postup řešení vzniklé situace:

- Pracovník oznámí kolegům na pracovišti zhoršení svého zdravotního stavu, nebo je pracovníky zdravotní stav kolegy zpozorován. Pracovníci se snaží zjistit co nejvíce o rizicích spojených se zdravotním stavem pracovníka dotazováním, a učinit si představu o závažnosti jeho zdravotního stavu.
- Pokud je ohrožen život pracovníka, je pracovník informován o rozhodnutí kolegů přivolat rychlou záchrannou službu („dále jen RZS“). Pokud pracovník s přivoláním RZS nesouhlasí a jiný pracovník se domnívá, že je to nezbytné, protože může být ohrožen život nebo zdraví pracovníka, je zavolána i přesto RZS a toto rozhodnutí je opět pracovníkovi sděleno.
- Pracovníkovi je poskytována podpora a vyčkává se příjezdu RZS. Kolegové vyrozumí blízké osoby pracovníka, ředitele/zástupce ředitele o vážném stavu pracovníka. Ředitel/zástupce ředitele zajistí provoz organizace v době nepřítomnosti pracovníka.
- V přirozeném prostředí rodiny - pokud není na místě jiný pracovník, kontaktuje pracovník, u kterého došlo ke zhoršení zdravotního stavu, svého vedoucího a informuje ho o svém stavu, popřípadě s ním domluví pomoc při řešení své situace (jiný pracovník pomůže s převozem pracovníka dle potřeby k lékaři, do kanceláře, domů).
- V případě vážného zhoršení zdravotního stavu požádá pracovník klienta o přivolání RZS, nebo pokud je schopen, si službu sám zavolá. Pracovník neodchází z domácnosti klienta v závažném zdravotním stavu sám, bez doprovodu RZS či jiného pracovníka služby.

### **Příklad 3 - Úraz pracovníka**

- Lékárnička je k dispozici v prostorách kanceláře, ve služebních automobilech a je nutnou výbavou pro pořádání všech vzdělávacích a respitních akcí konaných mimo kancelář.

#### Postup řešení vzniklé situace:

- V případě drobného poranění v kanceláři, v terénu, nebo při pořádání vzdělávacích a respitních akcí si může pracovník využitím lékárničky ošetřit zranění sám, příp. požádat o pomoc svého kolegu či klienta. V případě vážnějšího poranění si zavolá sám RZS, příp. požádá svého kolegu nebo klienta o její telefonické přivolání.
- Jako pomůcku může pracovník použít tzv. **Traumatologický plán** umístěný v lékárničce (viz Příloha 1. Jsou v něm stručně popsány základy poskytování první pomoci.

### **Příklad 4 - Onemocnění všech nebo většiny pracovníků (př. chřipková epidemie)**

#### Postup řešení vzniklé situace:

- Vedení organizace zajistí umístění oznámení o vzniklé situaci na vchodové dveře do organizace a na webové stránky. V oznámení bude jasně uveden časový úsek, kterého se situace týká, a zároveň kontakt na ředitele organizace a jeho zástupce.
- Uvedeny budou též kontakty na spolupracující poskytovatele krizové pomoci (Linku důvěry a psychologické pomoci a Terénní krizovou službu).

### **Příklad 5 - Ztráta spisové dokumentace**

#### Postup řešení vzniklé situace:

- Spisová dokumentace je v organizaci uložena v uzamykatelných skříních. Fyzické složky nejsou běžně přemísťovány mimo organizaci. Může však nastat situace, kdy bude složka převážena z důvodu potřeby nahlédnout do dokumentace v rámci kontroly poskytovaných služeb.
- Pokud dojde ke ztrátě spisové dokumentace, pracovník informuje o této skutečnosti ředitele/zástupce ředitele. Ten zjišťuje okolnosti ztráty dokumentace, pověří pracovníka obnovou fyzické složky, informuje klienta o možném porušení ochrany osobních a citlivých údajů.

## **Postupy při řešení rizikových a nouzových situací vzniklých z provozních důvodů**

### **Příklad 1 - Klient přichází těsně před koncem ambulantní provozní doby**

- Ve všech informačních zdrojích organizace (web, nástěnky, vstupní dveře) je uváděno, že poslední konzultace začíná nejpozději 30 minut před koncem ambulantní provozní doby.

#### Postup řešení vzniklé situace:

- Pracovník informuje klienta o podmínkách a pravidlech poskytování služby v době ambulantních provozních hodin (vždy s ohledem na vyhodnocení psychického stavu klienta) a nabídne:
  - a. termín konzultace v nejbližším možném termínu
  - b. telefonický kontakt na Pražskou linku důvěry (telefonická krizová pomoc)  
Kontakt: 222 580 697 , 24 hodin denně
  - c. přivolání Terénní krizové služby (Diecézní charita Plzeň), jeví-li se psychický stav klienta jako akutní. V tomto případě, pracovník MŮŽE poskytnout konzultaci, tj. překročit

stanovenou provozní dobu, do doby příjezdu Terénní krizové služby. Přivolává-li pracovník Terénní krizovou služby, vždy o tom předem informuje klienta.  
Telefon Terénní krizové služby: 777 167 004

### **Příklad 2 - V prostorách organizace dojde ke krádeži vybavení či jiného majetku.**

#### Postup řešení vzniklé situace:

- O každé takové události musí být okamžitě informován ředitel/zástupce ředitele a s ohledem na výši škody bude přivolána policie. Pracovník, který krádež zjistil, je povinen udělat taková opatření, aby nedošlo k dalšímu poškození či porušení případných stop vedoucích k určení pachatele.

### **Příklad 3 – Porucha služebního vozidla, nebo uvíznutí v koloně při cestě za klientem**

#### Postup řešení vzniklé situace:

- V případě, že má pracovník při cestě za klientem technickou závadu na vozidle a nemůže pokračovat v cestě, zkontaktuje ředitele/zástupce ředitele, který ho dále instruuje, jak v dané situaci pokračovat (viz Směrnice pro užívání služebních vozidel).
- V případě, že pracovník na cestě za klientem uvízne v koloně vozidel a je jasné, že nestihne poskytnout službu ve sjednaném termínu, zkontaktuje klienta za účelem podání vysvětlení a posunutí termínu, popřípadě sjednání termínu nového.

### **Příklad 4 - Porucha služebního vozidla, nebo uvíznutí v koloně při cestě za účelem zajištění ambulance**

#### Postup řešení vzniklé situace:

- V případě, že má pracovník při cestě za účelem zajištění ambulance technickou závadu na vozidle a nemůže pokračovat v cestě, nebo uvízne v koloně vozidel a je jasné, že nestihne být na místě v termínu stanovených ambulantních hodin, informuje telefonicky o vzniklé situaci ředitele/zástupce ředitele, který ho dále instruuje, jak v dané situaci pokračovat (viz Směrnice pro užívání služebních vozidel). Poté, v nejbližším možném termínu pošle pracovník zprávu řediteli/zástupci ředitele s popisem a vysvětlením příčin události.
- Ředitel/zástupce ředitele zajistí, aby na webové stránky organizace byla tentýž den umístěna informace s omluvou za vzniklou situaci.

### **Příklad 5 – Násilné vniknutí do vozidla**

#### Postup řešení vzniklé situace:

- V případě, že pracovník před cestou za klientem zjistí známky násilné vniknutí do vozidla, neprodleně kontaktuje policii a řídí se pokyny policistů. Zároveň nahlásí událost řediteli/zástupci ředitele, se kterým se domluví na dalším postupu.

## **Postupy při řešení havarijních situací na straně technického zařízení nebo přírodních živlů**

### **Příklad 1 - Požár**

#### Postup řešení vzniklé situace:

- V případě vzniku požáru se ho pracovník snaží neprodleně zlikvidovat dostupnými hasicími prostředky (hasicí přístroj, mokré hadry). Pokud likvidace požáru není v jeho silách, bude postupovat dle **Požární poplachové směrnice** (viz Příloha 2) umístěné na nástěnkách organizace, zavolá na tísňové volání Hasičského záchranného sboru (tel. číslo 150).
- Pozor - v budovách s výtahem se v případě požáru výtah nesmí používat.

### **Příklad 2 - Výpadky sítí (PC, elektřina, voda), prasklé vodovodní potrubí**

#### Postup řešení vzniklé situace:

- V případě nenadálé situace vzniklé výpadkem proudu či prasklého vodovodního potrubí volá pracovník dle charakteru vzniklé situace:
  - a) údržbáře/ správce budovy  
(telefon: 602 241 639)
  - b) info linku místní elektrárny
  - c) hasiče (č. 150)
  - d) záchrannou linku 112

### **Příklad 3 – Dopravní nehoda**

#### Postup řešení vzniklé situace:

- V případě dopravní nehody pracovník volá Policii ČR a řídí se pokyny policistů. Poté kontaktuje ředitele/zástupce ředitele, kterého o dané situaci informuje a dostane instrukce ohledně dalšího postupu (viz Směrnice pro užívání služebních vozidel). Ve chvíli, kdy je škoda způsobená dopravní nehodou nižší než 100 tis. a viník nehody odmítá volat Policii ČR (do této výše není povinnost policii kontaktovat), kontaktuje pracovník ředitele/zástupce ředitele, se kterým se domluví na dalším postupu, zda lze řešit situaci i bez policie. V tomto případě (bez policie) musí vždy být v pořízeném záznamu o nehodě určen viník (viníci mohou být i oba dva nebo více řidičů) a viník prohlášení o vině podepíše (postačuje formulace „Prohlašuji, že jsem viníkem nehody“ na záznamovém listu o nehodě).
- Po vyřešení dopravní nehody je klient kontaktován a důvod, proč nemůže být služba ve sjednaném termínu poskytnuta, vysvětlen.
- Pokud je při dopravní nehodě pracovník zraněn a je převezen k ošetření do nemocnice, pověří ředitel/zástupce ředitele jiného pracovníka ke kontaktování klienta a podání vysvětlení neposkytnutí služby ve sjednaném termínu.

## **2. Evidence rizikových, nouzových a havarijních situací**

- Pro evidenci těchto situací existuje v organizaci elektronická evidence, v případě vzniku některé výše uvedené či jiné situace, pracovník provede zápis do tabulky (s názvem **Evidence situací**) ve složce „**BOZP**“ na externím zálohovém disku.
- Záznamy především obsahují:
  - a) popis situace - kdo situaci zjistil, kdo ji řešil, kdy k ní došlo, kdy byla vyřešena,
  - b) kroky řešení



c) způsoby možné prevence do budoucna

### **3. Seznamování s rizikovými, nouzovými a havarijními situacemi**

- S příklady rizikových, nouzových a havarijních situací a s postupy při jejich řešení jsou seznámeni pracovníci organizace a jsou informováni o provedených revizích těchto postupů.
- Klienti jsou seznamováni při uzavírání Dohody s tím, že organizace má stanoveny postupy pro řešení rizikových, havarijních a nouzových situací. Na vyžádání klienta mu je pracovník zprostředkovává.

