



# 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 v 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 Evidence 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.
- Při organizaci vzdělávacích akcí se dbá na ochranu majetku osob pečujících i jejich dětí, zaměstnanců SPR a ubytovatele či pronajímatele vzdělávacích místností (např. při organizaci dětského programu jsou osoby pečující upozorněny, aby děti nebyly vybaveny cennými předměty, za jejichž případnou ztrátu by pracovníci SPR nemohli nésti hmotnou odpovědnost).

## 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
  - v případě poškození majetku či krádeže způsobené osobou pečující / dítětem (např. při vzdělávacích pobytových akcích) se vyžaduje náhrada škody po osobě pečující, případně je možné využít úhrady z pojištění pro tyto případy



## 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, zaslání zpráv orgánu SPOD a řešení neodkladné potřeby pěstounských rodin.





- **Náhlá zdravotní indispozice KP**

- 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.

- **Náhlá zdravotní indispozice osoby pečující při pobytových akcích**

- Odpovědný pracovník vyhodnotí situaci, zda se jedná o závažnější onemocnění, které bude vyžadovat zásah rychlé zdravotní pomoci, kterou pracovník v případě potřeby neprodleně přivolá. Po dobu indispozice zajistí dohled nad dítětem KP nebo lektor dětského programu.
  - Pro tento případ je vhodné si vyžádat informace o další osobě z rodiny, která by mohla převzít péči o dítě

- **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 přívodu 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 revize: 30. 1. 2022
4. Datum revize: 30. 1. 2024
5. Datum další revize: 30. 1. 2026
6. Vypracoval: kolektiv SPR
7. Schválil: Mgr. Ing. Pavel Šmýd, ředitel SPR