

Pověřená osoba k výkonu pěstounské péče
„Dětský úsvit“, z. s.
Sídlo: Pod Lipami 223/5, Františkovy Lázně 351 01
Zastoupená: Bc. Soniou Sudimacovou – předsedkyní zapsaného spolku
IČO: 07111223
Bankovní spojení: 284282387/0300

kontaktní místo:
Kamenná 40, Cheb 35002

Standard č. 15

Pravidla pro řešení nouzových a havarijní situací

Aktualizace jednotlivých dokumentů probíhá průběžně.

Vypracovala:

*Bc. Sonia Sudimacová, předsedkyně „Dětského úsvitu“, z. s., sociální pracovník
Spolupracoval tým pracovníků.*

Úvodní ustanovení

Řešení nouzových a havarijních situací je z hlediska poskytování kvality služeb přednostním úkolem pracovníků „Dětského úsvitu“, z. s. Nouzové a havarijní situace nelze předvídat, jedná se vždy o nenadálé ohrožení bezpečnosti poskytované služby. Proto má „Dětský úsvit“, z. s. stanoveny postupy k jejich správnému řešení.

Obsah

- definování nouzových, havarijních a mimořádných situací
- předpokládané nouzové, havarijních a mimořádných situací
- opatření při vzniku nouzových, havarijních a mimořádných situací
- přílohy

/poznámka: uživatelem služby se rozumí cílová skupina, tj. pečující osoby a děti svěřené do pěstounské péče/

Definování nouzových, havarijních a mimořádných situací

Nouzová situace je situace nebezpečná a zpravidla nepředvídatelná, vyžadující co nejrychlejší ukončení.

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

Mimořádné situace jsou takové situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytovanou službou.

Předpokládané nouzové, havarijní situace a mimořádné situace

1. Havarijní situace

- požár
- únik plynu (v objektu budovy)
- havárie topného tělesa
- havárie vodovodních trubek
- havárie kanalizace
- výpadek elektrického proudu

2. Nouzové situace

- výpadky sítí (telefon, internet)
- ztráta klíčů
- ztráta klíčů od automobilu
- poškození automobilu
- krádež automobilu
- zjištění násilného vniknutí do kanceláře „Dětského úsvitu“, z. s.

3. Mimořádné situace

- úraz nebo náhlé zhoršení stavu pracovníků v terénu
- úraz nebo náhlé zhoršení stavu „uživatele“ služby (dítěte, pečující osoby)

- značné či nevratné poškození majetku „Dětského úsvitu“, z. s. některým z „uživatelů“ služby (dítě, pečující osoba)
- napadení domácím zvířetem klíčového pracovníka při návštěvě v rodině
- slovní a fyzické napadení pracovníka agresivním „uživatelem“ služby (popř. jiným rodinným příslušníkem)
- poškození majetku rodiny ze strany pracovníka „Dětského úsvitu“, z. s. (např. nenadále upadnutí na drahý přístroj či neoprávněná manipulace apod.)
- přechodný nedostatek pracovníků, kteří by službu „Dětského úsvitu“, z. s. byli schopni zabezpečit
- klíčový pracovník se nedostaví bez omluvy na smlouvenou schůzku s „uživatelem“ v daný čas.

Opatření při vzniku nouzových, havarijních situacích a mimořádných situací

A. Nouzové, havarijní a mimořádné situace - v kanceláři „Dětského úsvitu“, z. s. (objektu budovy)

1. Požár

Při vzniku požáru je povinností zaměstnance okamžitě kontaktovat hasiče. V případě nutnosti zavolat rychlou záchrannou službu. **Řídit se požárními směrnicemi, poplachovými směrnicemi a evakuačním řádem** (každý pracovník je řádně a pravidelně proškolen na BOZP + PO – zná umístění hasicího přístroje v objektu budovy, zvládá manipulaci s ním a zná únikovou trasu z objektu budovy). **Pracovník „Dětského úsvitu“, z. s.** kontaktuje o vzniklé situaci předsedkyni zapsaného spolku a provede písemný zápis dané situace do sešitu k tomu určenému.

2. Únik plynu (v objektu budovy)

Při zjištění situace, kdy v objektu budovy je cítit plyn, zaměstnanec kontaktuje správce budovy a **dispečera plynáren (1239)**, pokud tak již, po zjištění, neučinil jiný obyvatel z budovy. Pracovník poté v kanceláři otevře okno a kancelář opustí. **Na základě vyhodnocení situace správcem nebo dispečerem** podniknou pracovníci opatření dle jejich rad.

3. Havárie topného tělesa

Při zjištění situace, kdy pracovník zjistí havárii topného tělesa – unikání vody v kanceláři, kontaktuje **správce budovy, dispečera havarijní služby** a předsedkyni „Dětského úsvitu“, z. s., vyhodnotí momentální stav, vypojí elektrické kabely ze zásuvek, zajistí odsun nábytku od topného tělesa, pokusí se co nejvíce zamezit úniku vody do místnosti a vyčká příjezdu havarijní služby. Zaměstnanec provede písemný zápis havárie do daného sešitu.

4. Havárie vodoinstalace

Při zjištění situace, kdy pracovník zjistí havárii vodovodních trubek v kanceláři, kontaktuje **správce budovy, dispečera havarijní služby** a předsedkyni zapsaného spolku, vyhodnotí stav, vyčká příjezdu správce či dispečera havarijní služby, pokusí se zamezit šíření vody do dalších místností. Pracovník provede písemný zápis havárie do daného sešitu.

5. Havárie vody na WC (kanalizace)

Při situaci, kdy je zjištěna havárie kanalizace, kontaktuje pracovník **správce budovy, dispečera havarijní služby** a předsedkyni „Dětského úsvitu“, z. s., vyhodnotí stav, po příjezdu dispečera dbá jeho rad, zamezí dalšímu vstupu na WC. Pracovník provede písemný zápis havárie do daného sešitu.

6. Výpadek elektrického proudu

Výpadek elektrického proudu se zpravidla přihodí **v důsledku nejrůznějších okolností**. Může jít o **přetížení soustavy, poškození venkovních vedení vysokého či nízkého napětí**. Pokud dojde k výpadku elektrického proudu, kontaktuje pracovník dispečera poruchové linky ČEZ a zjistí skutečnost výpadku a jeho dobu, dále **odpojí ze sítě všechny elektrospotřebiče**. Pracovník provede písemný zápis o náhlé situaci do daného sešitu.

7. Zajištění násilného vniknutí do kanceláře „Dětského úsvitu“, z. s.

Pracovník po zjištění násilného vniknutí do kanceláře nevstupuje do místnosti a ihned **kontaktuje Policii ČR (158)** – vyčká na jejich příjezd.

8. Ztráta klíčů od kanceláře „Dětského úsvitu“, z. s.

Při ztrátě klíčů od kanceláře se ihned informuje předsedkyně zapsaného spolku, která zajistí výměnu zámku na náklady pracovníka, který klíče ztratil. Nové klíče budou ve vyhotoveních pro všechny pracovníky „Dětského úsvitu“, z. s. Pracovník provede písemný zápis o ztrátě klíčů do daného sešitu.

9. Úraz nebo náhlé zhoršení zdravotního stavu v kanceláři „Dětského úsvitu“, z. s.

Pokud se **úraz nebo náhlé zhoršení zdravotního stavu stane v kanceláři** je pracovník povinen neprodleně vyhledat lékařské ošetření. S ohledem na závažnost zranění či zhoršení zdravotního stavu požádá popř. kolegy o přivolání lékařské služby, nebo ji pracovník přivolá sám. O této skutečnosti bude neprodleně vyrozuměna předsedkyně zapsaného spolku. V případě úrazu se provede zápis do knihy úrazů se všemi náležitostmi, které jsou zapotřebí.

B/ Nouzové, havarijní a mimořádné situace - v terénu

1. Úraz nebo náhlé zhoršení zdravotního stavu zaměstnance při výkonu práce

Při úrazu zaměstnance je třeba situaci vyhodnotit:

- pokud se stane **úraz nebo náhlé zhoršení zdravotního stavu v terénu** je pracovník povinen neprodleně vyhledat lékařské ošetření, s ohledem na závažnost zranění či zhoršení zdravotního stavu požádá o přivolání lékařské služby, nebo si ji zaměstnanec přivolá sám.

O této skutečnosti je neprodleně vyrozuměna předsedkyně „Dětského úsvitu“, z. s., která do terénu vyšle vůz se zaměstnancem „Dětského úsvitu“, z. s., aby dopravil ošetřeného zaměstnance domů a kontaktuje blízkou osobu daného pracovníka. V případě úrazu se provede zápis do knihy úrazů se všemi náležitostmi, které jsou zapotřebí.

C. Nouzové, havarijní a mimořádné situace - v domácím prostředí „uživatele“ služby – ve vztahu k zaměstnanci

1. Úraz nebo náhlé zhoršení zdravotního stavu zaměstnance v domácím prostředí „uživatele“ služby

Při úrazu nebo náhlém zhoršení zdravotního stavu zaměstnance v domácím prostředí uživatele služby, je potřeba situaci vyhodnotit, pracovník je pak povinen neprodleně vyhledat lékařské ošetření, s ohledem na závažnost zranění či zhoršení zdravotního stavu mu bude lékařská služba buď přivolána samotným uživatelem, nebo si ji přivolá sám. O této skutečnosti je neprodleně vyrozuměna předsedkyně „Dětského úsvitu“, z. s.

Pečující osoby mají k dispozici telefonní číslo na předsedkyni zapsaného spolku, na které v případě nouze zavolají. V případě úrazu se provede zápis do knihy úrazů se všemi náležitostmi, které jsou zapotřebí.

Do terénu je vyslán jiný pověřený pracovník, který dopraví ošetřeného zaměstnance domů. Rovněž se kontaktuje blízká osoba zaměstnance. V případě úrazu se provede zápis do knihy úrazů se všemi náležitostmi, které jsou zapotřebí

2. Slovní nebo fyzické napadení zaměstnance agresivním uživatelem služby (jiným rodinným příslušníkem)

Problémové chování (vztek, impulsivní chování, agrese s možností slovního či fyzického napadení apod.) - s ohledem na uživatele služby je třeba tyto problémové situace umět zvládat způsobem založeným na individuálním pozitivním přístupu – odreagováním, vhodným slovním doprovodem, nabídkou spolupráce k řešení problému apod. tak, aby se předešlo slovnímu napadení zaměstnance, pokud není možné uživatele (popř. jiného rodinného příslušníka) odreagovat a zklidnit, domluví si zaměstnanec další schůzku a opustí rodinu, s tím, že vysvětlí, že může dojít k porušení pravidel smlouvy a služba by tak mohla být ukončena.

Pokud dojde k fyzickému napadení pracovníka, opustí ihned zaměstnanec byt uživatele, zavolá Policii ČR, nechá se lékařsky ošetřit a informuje předsedkyni zapsaného spolku. V případě úrazu se provede zápis do knihy úrazů se všemi náležitostmi, které jsou zapotřebí.

Předsedkyně „Dětského úsvitu“, z. s. následně vyzve dotyčného „agresora“, aby situaci vysvětlil. Pokud v rodině nadále hrozí zaměstnanci riziková situace fyzického napadení, je informován příslušný OSPOD, následuje společná diskuze nad vzniklou situací, její vyhodnocení a návrh na řešení. Jako prevence je doporučena další návštěva v rodině za přítomnosti i pracovníka příslušného OSPODu.

3. Napadení domácím zvířetem uživateli

Pokud mají uživatelé domácí zvíře, (např. psa, kočku...) a mohlo by dojít ke zranění zaměstnance „Dětského úsvitu“, z. s., jsou na tuto možnost upozorněni s přáním, aby po dobu návštěvy (konzultace) provedli taková opatření, aby k možnému zranění zaměstnance nedošlo.

Pokud by ke zranění došlo, postupuje se dále dle pravidla: *Úraz nebo náhlé zhoršení zdravotního stavu zaměstnance v domácím prostředí uživatele služby*.

4. Poškození majetku, který je majetkem Dětského úsvitu“, z. s. uživatelem služby

Pokud uživatel služby poškodí nebo zcela znehodnotí zapůjčené hračky, pomůcky, knihy, které mu byly zapůjčeny, podílí se finanční částkou na jejich opravě popřípadě nového nákupu. Na tuto skutečnost jsou uživatelé služby slovní formou upozorněni svým klíčovým

pracovníkem. Klíčový pracovník pak vyplní formulář k tomu určený (*formulář - Poškození hmotného majetku*), kde popíše vzniklou situaci. Formulář je poté předán předsedkyni zapsaného spolku, následně založen do desek k tomu určených (*Poškození hmotného majetku*).

D. Nouzové, havarijní a mimořádné situace - v domácím prostředí uživatele služby – ve vztahu k uživateli

1. Poškození hmotného majetku uživatele

Pokud zaměstnanec „Dětského úsvitu“, z. s. poškodí nedopatřením nějaký hmotný majetek uživatele (váza, nádobí, kompenzační pomůcku, elektroniku, iPad, nábytek...) je povinen se uživateli omluvit s tím, že mu bude poskytnuta náhrada za poškozenou věc („Dětský úsvit“ z. s. je pojištěna na Odpovědnost za škodu). Ztrátu poskytne zaměstnavatel a určitou procentuální částkou také zaměstnanec, který majetek poškodil. Klíčový pracovník pak vyplní formulář k tomu určený (*formulář - Poškození hmotného majetku*), kde popíše vzniklou situaci. Formulář je poté předán předsedkyni zapsaného spolku a vyplněný založen do desek k tomu určených (*Poškození hmotného majetku*).

2. Klíčový pracovník CRPP se nedostaví bez omluvy na smlouvenou schůzku s uživatelem v daný čas

Klíčový pracovník je povinen si časově vymezit cestu k uživateli (jak je časově náročná). Je povinen zahájit cestu tak, aby bez problémů dojel k uživateli v čase, který si s ním předem stanovil:

- pokud pracovník z nějakého důvodu (zpoždění, nevolnost, překážky na silnici, porucha automobilu...) nemůže k uživateli dorazit včas, **je povinen ho telefonicky kontaktovat**, omluvit se a informovat uživatele o délce zpoždění (cca jaké).
- Pokud se z nějakého závažného důvodu nemůže klíčový pracovník dostavit k uživateli, telefonicky se mu omluví, situaci vysvětlí a naplánuje si schůzku s uživatelem v jiný čas nebo v jiný den.

3. Přechodný nedostatek zaměstnanců

Nedostatek pracovníků (např. v případě chřipkové epidemie apod.) se řeší ve spolupráci s předsedkyní zapsaného spolku. Pokud dojde k **onemocnění klíčového pracovníka (trvajícím méně než 14 dní)** délky onemocnění nedochází ke kolizi, vzhledem k frekvenci návštěv). Trvá-li onemocnění klíčového pracovníka **déle než 14 dní** je pracovník zastoupen buď předsedkyní zapsaného spolku, nebo jiným sociálním pracovníkem (o tomto opatření je řádně pečující osoba/y informována/y, tj. vyrozuměna/y). V případě dlouhodobé nemoci klíčového pracovníka, tj. nemoci delší než 90 dní je řešena možnost změny klíčového pracovníka u rodiny. Tato změna je řádně projednána předsedkyní zapsaného spolku jak s původním klíčovým pracovníkem, tak s rodinou. Dochází-li ke změně klíčového pracovníka, je nový klíčový pracovník rodině neprodleně osobně představen a písemně je změna zaznamenána ve formě Dodatku k uzavřené Dohodě o výkonu pěstounské péče, kde je zaznamenán datum této změny. Rovněž je novému klíčovému pracovníkovi předán spis rodiny.

4. Úraz nebo náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatele /dítěte/ při návštěvě klíčového pracovníka

Drobná poranění uživatele (dítěte) - říznutí o papír, škrábnutí se o hranu hračky, odření prstů, odření z pádu, ošetří pečující osoba a klíčový pracovník je mu s pomocí k dispozici.

Při větším úrazu zákonný zástupce vyhodnotí situaci, vyhledá lékařské ošetření, s ohledem na závažnost zranění či zhoršení zdravotního stavu popř. přivolá lékařskou službu. Klíčový pracovník je po celou dobu k dispozici pečující osobě, pokud si tak přeje a pomáhá zvládat situaci.

5. Úraz nebo náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatel při návštěvě klíčového pracovníka

Drobná poranění uživatele - pokud si poranění nemůže sám ošetřit a požádá klíčového pracovníka, pomůže mu drobné poranění ošetřit on.

Pokud však nastane vážnější úraz (vymknutí kotníku, opaření..., je nutné vyhodnotit stav:

- pečující osoba si sama zavolá jiné blízké osoby (na odvoz k lékaři, hlídání dětského uživatele).

Dojde-li k závažnému úrazu (bezvědomí, EPI, zlomeniny...):

- **pokud je doma jiný člen rodiny, postará se o zraněného on**, klíčový pracovník pomáhá pouze s dohledem na bezpečí dětského uživatele
- **pokud se v domácím prostředí nenachází nikdo další, kdo by mohl pomoci tak klíčový pracovník:**
 - zabezpečí dětského uživatele (dá do sedačky, postýlky, Arisky)
 - zavolá lékařskou pomoc
 - poskytne první pomoc
 - zavolá buď na nouzová čísla blízkých osob a vyčká jejich příjezdu – předá jim dětského uživatele, popř. kontaktuje příslušný OSPOD a požádá o spolupráci.

Závěrečná ustanovení

Pokud se vyskytnou v rámci poskytování služby další konkrétní situace, ke kterým může při poskytování služby dojít, a které je nutné neprodleně řešit, platí pravidlo, že zaměstnanec, který situaci identifikuje, dá podnět předsedkyni „Dětského úsvitu“, z. s. ke stanovení pravidel pro řešení nových situací. Pracovní tým společně vyhodnocuje proběhlé nouzové a mimořádné situace s cílem zvyšovat bezpečný způsob poskytování služby.

O každé nouzové nebo havarijní situaci, je **proveden písemný zápis a předána informace ostatním zaměstnancům.**

Každý zaměstnanec je **seznámen s postupem při nouzových a havarijních situacích**, má k dispozici **poplachové, evakuační směrnice, pohotovostní telefonní čísla.**

Únikové cesty v objektu budovy a nouzové východy jsou vyznačeny předepsaným značením.

V Chebu dne 01. 10. 2018

předsedkyně „Dětského úsvitu“, z. s.