



## STANDARD 15

### Rizikové, havarijní a nouzové situace

*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.*

Organizace odpovídá za proškolení všech svých zaměstnanců z předpisů o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, za proškolení zaměstnanců před jejich nástupem do zaměstnání a v jejím průběhu podle příslušných předpisů a ve lhůtách stanovených příslušnými právními předpisy. Příslušná školení a revizi veškerých relevantních dokumentů provádí odborně způsobilá osoba v bezpečnosti a ochraně zdraví při práci (dále jen „BOZP“) a požární ochrany (dále jen „PO“).

Každý zaměstnanec na HPP je povinen projít pravidelnými školeními, které se týkají BOZP a PO. Veškeré dokumenty BOZP jsou uloženy v kanceláři HR. Každý zaměstnanec je povinen neprodleně ohlásit přímému nadřízenému, který předá informaci řediteli programů doprovázení pěstounských rodin pracovní úraz své osoby nebo pracovní úraz svých spolupracovníků, kterým byl přítomen jako svědek. Každý případ pracovního úrazu je nutno okamžitě ošetřit a událost zapsat do knihy úrazů, která je uložena v kanceláři každé ze služeb. Vedoucí pracovník vyplňuje neprodleně po úrazu Záznam o úrazu (viz příloha).

Postupy při řešení rizikových, havarijních a nouzových situací, které jsou popsány v tomto standardu, jsou k dispozici na vyžádání u doprovázejícího pracovníka, který o této skutečnosti osoby pečující/v evidenci informuje. O určitých rizikových, havarijních nebo nouzových situacích rodiny informujeme individuálně s ohledem na jejich aktuální stav (havarijní stav domácnosti, nebezpečné zvíře v obydlí, rizika spojená s kontaktem s biologickou rodinou dítěte, apod.). Pokud spolupráce probíhá mimo bydliště rodin, jsou osoby pečující/v evidenci, případně i děti informováni o BOZP a zejména pak o kontaktní osobě, na kterou se v mimořádných situacích mohou obracet.

Všechny kanceláře SOS Přístav mají na svém pracovišti dostupnou lékárničku s nezbytným vybavením pro případ úrazu. Záznamové knihy jsou uloženy na SHP.

## RIZIKOVÉ SITUACE/KRIZOVÉ SITUACE

Riziková situace je situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či osob s nimiž spolupracujeme, zranění dalších osob a/nebo poškození majetku (např. osoba je pod vlivem alkoholu či drog, s agresivními projevy, zranění osoby spolupracující či zaměstnance, napadení zaměstnance domácím zvířetem v rodině, apod.).

### Úraz

#### Úraz zaměstnance

- Na základě momentálních schopností a získaných znalostí o poskytnutí první pomoci provede okamžité ošetření sám zaměstnanec, přítomný kolega, případně zraněný vyhledá lékařskou pomoc, nebo mu je tato přivolána.
- Pokud to vyžaduje závažnost úrazu, sám zaměstnanec nebo jiná osoba, která je v danou chvíli přítomna, přivolá záchrannou službu (155) nebo integrovaný záchranný systém (112).
- Úraz je neprodleně oznámen přímému nadřízenému a následně řediteli programů doprovázení pěstounských rodin a zaměstnanec postupuje dle jeho pokynů. V případě, že se stal úraz před pracovní schůzkou, zajistí zraněný zaměstnanec nebo jeho kolega či přímý nadřízený, aby byla předána informace o důvodech zrušení schůzky.
- Úraz je zaznamenán do „Knihy úrazů“ s popisem situace a podpisy případných svědků, informace o úrazu je přímým nadřízeným předána HR

#### Úraz osoby pečující/v evidenci v prostorách organizace nebo v domácnosti

- Pracovník poskytne zraněnému okamžitou první pomoc.
- Pokud je zranění závažné, zavolá záchrannou službu (155) nebo integrovaný záchranný systém (112)
- Pracovník v případě nutnosti zajistí péči o dítě/děti jinou osobou, v případě hospitalizace, či delší nepřítomnosti osoby pečující/v evidenci spolupracuje s pracovníkem orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“).
- O celé situaci sepíše pracovník záznam, který založí do spisové dokumentace a informuje o tom vedoucího pracovníka a ředitele programů doprovázení pěstounských rodin.

#### Úraz dítěte

- V případě úrazu dítěte poskytne okamžitou první pomoc přítomný pracovník.

- Pokud je zranění závažné, zavolá záchrannou službu (155) nebo integrovaný záchranný systém (112) není-li přítomna osoba pečující/v evidenci, pracovník ji neodkladně kontaktuje
- O každém zranění či úrazu, pracovník, který byl úrazu přítomen, sepiše záznam, který doprovázející pracovník založí do spisové dokumentace
- o úrazu dítěte je informován vedoucí sociální pracovník, v případě závažného zranění, kdy je třeba ošetření lékařem, kontaktuje také ředitele programů doprovázení
- Vznikne-li v souvislosti s úrazem podezření na spáchání trestného činu na dítěti, informuje o tom pracovník neprodleně OSPOD.

#### **Úmrtí člena náhradní nebo biologické rodiny**

- Osoba pečující/v evidenci by měla šetrným způsobem sdělit tuto informaci dítěti s ohledem na jeho věk a rozumovou vyzrálost. Pokud se na to necítí, je jí k dispozici doprovázející pracovník, případně i psycholog. Úzce také spolupracujeme s příslušným OSPOD.

#### **Úmrtí osoby pečující/v evidenci**

- V případě, kdy se nejedná o společnou pěstounskou péči, ale o péči pouze jednoho pečovatele a dojde k jeho úmrtí, je nezbytné o této skutečnosti neprodleně vyrozumět příslušný OSPOD konkrétního dítěte, aby ten dál konal v souladu se zákonem č. 359/1999 Sb. Dohoda o výkonu pěstounské péče úmrtím pěstouna zaniká.
- Členům rodiny předáváme případný kontakt na psychologickou podporu a příslušný OSPOD. Zánikem Dohody o výkonu pěstounské péče nemůžeme v rodině v rámci výkonu SPOD dále spolupracovat, pokud rodina neuzavře případnou novou dohodu opět s námi.

#### **Užití návykové látky**

##### **Zaměstnanec pod vlivem návykové látky**

- Situaci řeší nadřízený pracovník v souladu s pracovním řádem organizace, s příslušnou legislativou dle zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce a v součinnosti s Policií ČR.

##### **Osoba pečující/v evidenci je pod vlivem návykové látky**

- Pokud má doprovázející pracovník v případě jednání nebo návštěvy v rodině podezření, že je osoba pečující/v evidenci pod vlivem návykové látky, může odmítnout jednání s takovou osobou. O situaci informuje příslušný OSPOD. Je-li to možné,

dojedná jiný termín společné schůzky a informuje osobu pečující/v evidenci o tom, že není vhodné být pod vlivem návykové látky při výkonu péče o dítě.

- V případě přítomnosti dětí a podezření na ohrožení péče o ně pracovník ihned kontaktuje příslušný OSPOD a společně danou situaci řeší. Doprovázející pracovník může také kontaktovat osobu, která by mohla zajistit dočasnou péči o dítě v rodině – na tyto osoby nám osoba pečující/v evidenci dává při uzavírání dohody kontakt.
- O celé situaci sepíše doprovázející pracovník záznam, který založí do spisové dokumentace osoby pečující/v evidenci.

#### **Dítě je pod vlivem návykové látky**

- V případě podezření na užití návykové látky u dítěte o této skutečnosti informujeme osobu pečující/ v evidenci.
- Po dohodě s osobou pečující/ v evidenci se domluvíme na dalším postupu a předáme informace příslušnému OSPOD. Doprovázející pracovník také celou situaci řeší s dítětem neodkladně poté, co to jeho stav dovolí.
- Doprovázející pracovník sepíše o celé situaci záznam do spisové dokumentace rodiny.

#### **Biologický rodič je pod vlivem návykové látky**

- V případech jednání nebo asistencích při kontaktech, kdy máme indicie či důvodné podezření, že by kontakt nemusel probíhat v mezích slušnosti a v zájmu dítěte, můžeme po dohodě s osobou pečující/v evidenci a biologickým rodičem sepsat dohodu o asistovaném kontaktu dětí svěřených do péče osob pečujících/v evidenci s biologickými rodiči (viz standard č. 5), ve kterém biologický rodič svým podpisem stvrzuje, že se nebude setkání účastnit pod vlivem návykové látky, a pokud ano, bude setkání ukončeno.
- Pokud během jednání s biologickým rodičem nebo v průběhu asistovaného kontaktu či jiného jednání vznikne podezření, že je biologický rodič pod vlivem návykové látky (rodič vykazuje známky užití návykových látek či alkoholu, má sklon k agresivitě apod.), bude rodič vyzván k odchodu a schůzka bude ukončena. O celé situaci bude následně informován příslušný OSPOD.
- Pokud biologický rodič neuposlechne výzvy k ukončení setkání, může být přivolána Policie ČR (158).
- Doprovázející pracovník vždy o celé situaci sepíše záznam, který je součástí spisové dokumentace rodiny.

## Agresivní chování

- Při komunikaci se všemi osobami se chováme vždy vstřícně a podpůrně, citlivá témata projednáváme v soukromí s ohledem na situaci a rozpoložení zúčastněných osob. Dle situace a možností využíváme techniky aktivního naslouchání či krizové intervence. Začne-li se osoba chovat agresivně, vyjádříme pochopení pro její situaci, snažíme se situaci zklidnit a osobu upozorníme, že pokud bude ve svém agresivním chování pokračovat, komunikaci a celé jednání ukončíme. Pokud se osoba uklidní, pokračujeme dále v jednání. V případě dalších projevů agrese, jednání ukončíme. Nerespektuje-li daná osoba výzvu k odchodu či brání v odchodu pracovníkovi, pracovník přivolá pomoc další osoby, případně volá Policii ČR (158).
- Je-li s agresivní osobou přítomno také dítě, zvažujeme, zda není vystaveno jeho negativnímu/agresivnímu chování. Vyhodnotíme-li situaci, jako pro dítě ohrožující, kontaktujeme Policii ČR, ideálně jiný pracovník, který neřeší aktuální situaci s agresorem, aby nedošlo k eskalaci konfliktu. Během situace se snažíme uklidňovat také přítomné dítě, je-li to možné, odvádíme ho do jiné místnosti, z dosahu působení agresora.
- Projevům agrese u osob se snažíme vždy předcházet, máme-li obavy, že by k takovému jednání mohlo dojít (např. minulá zkušenost s osobou, náročný zvrát v situaci rodiny, která může takové jednání iniciovat), k vlastnímu jednání přizveme dalšího pracovníka.
- Všechny situace vždy posuzujeme individuálně dle závažnosti, v případě nutnosti voláme Policii ČR (158). O vzniklé situaci informujeme příslušný OSPOD a provádíme záznam do spisové dokumentace rodiny.
- pokud se agresivní chování opakuje a ohrožuje nejen povinnosti vyvstávající z dohody o výkonu pěstounské péče, ale také ohrožuje doprovázejícího pracovníka, po konzultaci s vedoucím kanceláře a ředitelem programů doprovázení bude zahájeno jednání o ukončení dohody o výkonu pěstounské péče ze strany organizace.

## Další situace v domácnosti rodin

### Nebezpečné zvíře v domácnosti

- Pracovník požádá osobu pečující/v evidenci, aby zvíře zajistila tak, že nikdo z přítomných nebude ohrožen (aby bylo zvíře během jednání v kleci nebo v jiné místnosti).
- Pracovník se s osobou pečující/v evidenci domluví na zajištění stejného postupu i v případě jakékoli návštěvy budoucí.
- V případě, že osoba pečující/v evidenci odmítne pracovníkovi vyhovět, může pracovník jednání odložit a další uskutečnit výhradně v prostorách kanceláří SOS Přístav. O takové situaci bude vždy informován OSPOD.
- Pracovník vše řádně zaznamená do spisové dokumentace rodiny.

### Havarijní stav obydlí rodiny

- Pracovník se v takovém obydlí pohybuje tak, aby nedošlo k úrazu a nebylo ohroženo jeho zdraví (pohybuje se pouze v místech k tomu určených, nosí vhodnou obuv a oděv), případně do takového prostoru vůbec nevstupuje.
- V případě, že pracovník vyhodnotí podmínky obydlí rodiny jako zdraví ohrožující, může jednání odložit a další jednání uskutečnit výhradně v prostorách kanceláří SOS Přístav.
- Pracovník vše řádně zaznamená do spisové dokumentace, o situaci neprodleně informuje příslušný OSPOD, v případě život ohrožujícího stavu, volá ihned integrovaný záchranný systém 112.

### Ohrožující hygienické podmínky v domácnosti

- V případě, že pracovník vyhodnotí hygienické podmínky jako zdraví ohrožující, může jednání odložit a další jednání uskutečnit výhradně v prostorách kanceláří SOS Přístav, případně v online prostoru.
- Pokud je stav domácnosti rodiny ve špatném hygienickém stavu, pracovník s rodinou hledá možnosti řešení, jak stav změnit, upozorňuje na možná zdravotní rizika pro děti i osoby pečující/v evidenci, vede k nápravě stavu.
- Pracovník vše řádně zaznamená do spisové dokumentace rodiny, o situaci neprodleně informuje příslušný OSPOD.

### Infekční onemocnění

- V případě, že pracovník po příchodu do domácnosti zjistí, že se zde vyskytuje osoba trpící infekční chorobou, jednání může ukončit a posléze telefonicky domlouvá jiný

termín či formát společného jednání (např. online). Pracovník vždy postupuje dle aktuálních nařízení Krajské hygienické stanice s ohledem na dané infekční onemocnění.

- Pracovník vše řádně zaznamená do spisové dokumentace rodiny a případně informuje příslušný OSPOD.

#### **Povodeň**

- V případě povodňového stavu jak v domácnosti rodin, tak také v prostorách kanceláří postupujeme dle pokynů krizových štábů, do objektů nevstupujeme, do lokalit nezajíždíme. S rodinami jsme v kontaktu dle možností, např. online, telefonicky. Pokud s rodinami nemáme možnost kontaktu, spojíme se v nejbližším možném čase (např. rodina je mimo signál apod.). Je-li možný kontakt s rodinami alespoň telefonicky, voláme si s nimi, rodinu v náročné situaci podporujeme, případně hledáme další možnosti pomoci a podpory.
- V případě, že je v době povodní ohroženo dítě a rodina nemá možnosti, jak mu zajistit bezpečí, informujeme OSPOD a participujeme na řešení situace.
- O situaci je proveden záznam.

#### **HAVARIJNÍ SITUACE**

Havarijní situace je náhlá událost, která vznikla v souvislosti s technickým provozem, typu poruchy nebo nehody se závažnými nepříznivými následky (požár, únik plynu, výpadek elektrického proudu na pracovišti zaměstnance nebo v domácnosti osoby pečující/v evidenci aj.).

#### **Požár**

- Každý pracovník je řádně proškolen v požární ochraně. Primárně se snaží zajistit bezpečí dítěti, je-li v místě požáru, sobě a dalším osobám v objektu se nacházejících.
- Vzniklou situaci řeší pracovník, který požár zjistí – podle rozsahu uhasí požár hasicím přístrojem nebo volá odbornou pomoc – hasiči (150) nebo integrovaný záchranný systém (112). O vzniklé situaci je vždy informován ředitel programů doprovázení pěstounských rodin.
- Při oznámení požáru nezapomene pracovník uvést následující údaje: své jméno, přesné určení místa požáru, co hoří, jsou-li ohroženy osoby nebo zda hrozí jiné nebezpečí.

### Výpadek elektrického proudu nebo výpadek topení

- V případě výpadku elektrického proudu v kancelářích SOS Přístav je služba v ambulantní formě poskytována pouze v omezené míře (na baterie v pracovních počítačích), obnovu proudu řešíme s jeho dodavatelem.
- Výpadek topení, stejně tak jako výpadek elektrické energie neprodleně řešíme s jeho dodavatelem, případně majitelem objektu, nedaří-li se zvýšit teplotu v objektu tak, aby bylo možné dodržovat hygienické limity pro práci v kanceláři, je služba poskytována terénní formou při přímé práci s rodinami, pracovníci využívají tzv. práci z domu – home office. Návštěvníci kanceláře jsou o tomto informováni (zrušení schůzky, její přesunutí, vyvěšení informace na dveře kanceláře apod.).

### Porucha vodovodního řádu

- V případě poruchy v prostorách SOS Přístav je porucha neprodleně hlášena na dodavatele, případně majitele objektu, služba v ambulantní formě není poskytována. Návštěvníci jsou o tomto informováni (zrušení schůzky, její přesunutí, vyvěšení informace na dveře kanceláře apod.).

### Únik plynu

- V případě podezření na únik plynu ať již v prostorách kanceláře nebo domácnosti rodin, k nimž přicházíme, neodkladně voláme linku 112 a postupujeme dle jejich pokynů
- uniká-li plyn v pronajatých prostorách, kde poskytujeme služby – kontaktujeme také majitele objektu
- o situaci s únikem plynu je vždy informován vedoucí dané kanceláře a také ředitel programů doprovázení
- pokud dochází vlivem úniku plynu k omezení provozu služby, jsou o tomto osoby pečující/v evidenci informovány doprovázejícím pracovníkem

### Výbuch plynu

- dojde-li k výbuchu plynu, je neodkladně kontaktována linka 112 a postupujeme v souladu s jejich pokyny
- je-li to možné snažíme se o zajištění bezpečí přítomných dětí, nás, případně dalších osob, které byly přítomny
- o výbuchu plynu je neodkladně informován vedoucí pracovník a také ředitel programů doprovázení



### Porucha telefonu

- V případě výpadku telefonního signálu o situaci informujeme přímého nadřízeného. Pokud se bude jednat o delší výpadek (den a více), pracovník o výpadku rozešle informační maily všem spolupracujícím rodinám, nemají-li mail a je-li to technicky možné, informujeme o situaci jiným způsobem.

### NOUZOVÉ SITUACE

Nouzová situace je situace nebezpečná a zpravidla nepředvídatelná, vyžadující její co nejrychlejší ukončení. Je to situace, kdy může dojít k omezení výkonu poskytování sociálně-právní ochrany z důvodu vzniku nenadálé situace (větší počet zaměstnanců, kteří se současně ocitli v pracovní neschopnosti, kumulace naléhavých případů v jednu chvíli, porucha vozidla při cestě do rodiny, povodeň v blízkosti pracoviště aj.).

### Porucha vozidla

- Pracovník informuje ředitele programů doprovázení pěstounských rodin, s nímž dohodne vhodný postup.
- V případě, že jede pracovník do domácnosti rodiny, informuje je o vzniklé situaci a sdělí, že nedorazí, případně dorazí se zpožděním.

### Dlouhodobá nepřítomnost doprovázejících pracovníků (nemoc, neobsazené pozice)

- Je zajištěn zástup dalšími pracovníky SOS Pěstava, případně dalšími pracovníky SOS dětských vesniček, z.s. a současně je v součinnosti s HR vyhlášeno výběrové řízení na danou pozici. Do doby uvolnění kapacit pracovníků (např. ukončení spisů rodin se zletilými dětmi, přijmutí dalšího pracovníka) nové rodiny nepřijímáme a vedeme je jako zájemce.

### Dopravní nehoda služebního vozidla

- Při dopravní nehodě služebního vozidla pracovník vždy přivolá Policii ČR (158) a o vzniklé situaci informuje ředitele programů doprovázení pěstounských rodin.
- V každém služebním vozidle je vložen formulář postupu při dopravní nehodě, stejně tak jako nezbytné kontakty.
- V případě, že jede pracovník do domácnosti rodiny, informuje ji o vzniklé situaci a sdělí, že nedorazí, případně dorazí se zpožděním.
- pokud pracovník převážel dítě – o nehodě neodkladně informuje také osobu pečující/v evidenci

### Vyhlášení epidemie nebo pandemie v ČR

- Všichni sociální pracovníci SOS dětské vesničky, z.s. se řídí nařízením vlády, doporučením MPSV a MZ, nařízením výkonné ředitelky organizace a ředitele programů doprovázení pěstounských rodin. V případě potřeby řeší doprovázející pracovníci vzniklou situaci s příslušným OSPOD.
- Všichni doprovázející pracovníci dodržují veškerá hygienická nařízení a doporučení, dbají pokynů lékařů a hygienické stanice.
- Při podezření na onemocnění kontaktují svého ošetřujícího lékaře, který vyhodnotí další postup. Následně o svém zdravotním stavu neprodleně informují svého přímého nadřízeného a domluví se společně na dalším postupu.
- Každý doprovázející pracovník dbá jak na své osobní bezpečí a zdraví, tak i na bezpečí a zdraví všech osob se kterými přichází do kontaktu, a proto omezí osobní kontakt s nimi na nezbytné minimum.
- V případě nařízení krizového opatření ohledně zákazu volného pohybu osob je třeba omezit osobní kontakty doprovázejících pracovníků s rodinami a pravidelné setkání realizovat jiným způsobem, např. telefonicky či on-line apod.
- Každý doprovázející pracovník je osobám pečujícím/v evidenci i dětem během omezení volného pohybu osob k dispozici na služebním telefonu, případně on-line apod. za účelem poskytování poradenství týkajícího se výkonu náhradní rodinné péče a mimořádné epidemiologické situace.
- V případech, kdy jsou v rodinách nastaveny kontakty s asistencí, je možné tyto kontakty omezit na formu dálkového přístupu (telefonicky, on-line), kdy doprovázející pracovník citlivě vysvětlí rodičům, osobám blízkým dítěti a samotnému dítěti, z jakých důvodů se k těmto mimořádným opatřením přistupuje a jaký bude další postup, který je konzultován a nastavován v součinnosti s OSPOD.

### Kumulace naléhavých případů v jednu chvíli

- Doprovázející pracovník informuje o situaci svého nadřízeného a požádá o pomoc např. formou zástupu.

Omezení vyplývající z těchto situací, které se bezprostředně týkají osob pečujících/ v evidenci, jsou uváděny také v jejich spisové dokumentaci (např. při zrušení schůzky).

**Příloha:**

Záznam o úrazu

ČČK – Základy první pomoci

Zpracovala:	Mgr. Michaela Hejníková
Aktualizovala:	Mgr. Zuzana Slaná, DiS.
Schválil:	Mgr. Cyril Maliňák
První vypracování:	24. 4. 2015
Aktualizace:	22. 1. 2016, 21. 7. 2017, 19. 3. 2018, 5. 4. 2019, 22. 6. 2020, 4. 3. 2021, 15.12.2022, 4.12.2023, 3.3.2025


**SOS DĚTSKÉ  
VESNÍČKY**

 SOS dětské vesničky, z.s.  
 Strakonická 98, 159 00 Praha 5  
 IČ: 00407933

**SOS DĚTSKÉ  
VESNÍČKY**

