**Standard č. 11: Rizikové a nouzové situace**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**11a) Zaměstnanci zařazení v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany jsou připraveni na výskyt rizikových a nouzových situací a jsou prokazatelně seznámeni se situacemi, které mohou nastat v souvislosti s výkonem sociálně-právní ochrany včetně postupu jejich řešení.**

O rizikových a nouzových situacích, jejich řešení a prevenci je pojednáno v následujících vnitřních předpisech úřadu:

* Směrnice č. 7/15 k zajištění požární ochrany
* Směrnice č. 10/22 o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci
* Směrnice č. 11/20 o provozu služebních motorových vozidel
* Směrnice č. 13/19 k užívání a kontrole užívání informačních a komunikačních technologií Kraje Vysočina
* Požární poplachová směrnice č. 7/15 pro sídlo Kraje Vysočina, Žižkova 57, Jihlava, budova „D“

Vybrané rizikové a nouzové situace a jejich řešení

*Agresivní, nebezpečný klient*

Hlavní zásady práce: Snížit riziko na minimum; zachovat klid a pokusit se komunikačními prostředky zmírnit agresi klienta; jednat bez emocí a projevovat zájem o emoce klienta, využívat techniky asertivní komunikace (gramofonová deska, technika otevřených dveří); informovat ostatní pracovníky; zajistit si možnost úniku z jednací místnosti; odstranit předměty, které by mohly být klientem použity k útoku; vyvarovat se tělesného kontaktu; sledovat chování klienta, všímat si varovných signálů. Pokud je to možné, je vhodné s klientem zůstat v pohybu, řešit situaci za chůze a snažit se komunikaci ukončit. V případě gradující agrese přivolat Policii ČR či Městskou policii.

*Klient závislý na omamných a psychotropních látkách*

Používáme stejné zásady jako u agresivního klienta; při motivaci klienta uplatnit zejména trpělivost, rozhodný přístup bez předsudků; počítat s problematickým získáním objektivních informací; dodržování hygienických opatření – riziko přenosu hepatitidy.

*Suicidální klient*

Vhodné je aktivně naslouchat, akceptovat pocity klienta, nesnažit se utišit prázdnými optimistickými řečmi. Používat klidná gesta. Kontaktovat rychlou záchrannou službu.

*Manipulativní klient*

Nutné je hned na začátku intervence stanovit pravidla hry; postupovat přímo, jasně, otevřeně; stanovit sankce pro případ nespolupráce klienta; jasně stanovit očekávání vůči klientovi; vhodná je práce v týmu.

*Nedobrovolný klient*

Žádoucí je věcně sdělit, co o situaci klienta pracovník ví; jasně definovat pravidla a postup intervence; jasně stanovit cíl intervence; vysvětlit, co bude důsledkem nespolupráce klienta; jednat jasně, věcně, otevřeně.

*Zdravotní indispozice*

* Poruchy vědomí

Jedná se o situaci, kdy člověk bezvládně leží, může mít i křeče, rozvíjí se zástava krevního oběhu, ochablé svalstvo, nereaguje na oslovení, zatřesení ani na bolestivé podněty.

Řešení situace:

Zavolat linku 112, popř. 155, následně eliminovat vnější vlivy a zdroje, které mohou postiženého ale i zachraňujícího ohrozit – např. uhasit oheň, vypnout elektrický proud apod. Pokusit se o navázání kontaktu oslovením či bolestivým podnětem, zhodnocení základních životních funkcí. Pokud postižený nedýchá či má jakoukoli poruchu dýchání, je nutné okamžitě zahájit neodkladnou resuscitaci.

* Popálení

U kteréhokoli popálení je nutno neprodleně:

- zastavit proces způsobující popáleninu

- udržet dýchací cesty zraněného průchodné a zabezpečit dýchání

- obnovit přiměřený krevní oběh

- asepticky ošetřit popálené plochy

Dostatečně dlouhé a účinné chlazení je žádoucí provádět, dokud přináší úlevu - 20 minut, nejlépe tekoucí vodou (ne však silným proudem), je nutno začít co nejdříve (do 3 minut po úraze). Hluboké, rozsáhlé popáleniny a popáleniny obličeje s rozsáhlou nekrózou, nebo poškozením tkáně se nedoporučují chladit. Ránu nikdy nezasypávat ani nemazat.
**⁯**

* Úraz elektrickým proudem

V první řadě postiženého vyprostíme z dosahu elektrického proudu (vypneme hlavní vypínač, jističe, pomocí nevodivého materiálu buď odstraníme vodič, nebo odtáhneme postiženého). Okamžitě kontaktujeme záchrannou službu, 155. Pokud je postižený při vědomí, je vhodné ho posadit do polosedu a sledovat jeho stav. Pokud je postižený v bezvědomí, postupujeme stejně jako při poruchách vědomí.

*Pracovní úraz*

Postup dle Směrnice č. 10/22 o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, část V.

*Nehoda při provozu služebního automobilu*

Postup dle Směrnice č. 11/20 o provozu služebních motorových vozidel.

*Požár*

Zjistí-li zaměstnanec vznik požáru, je povinen jej neprodleně uhasit nebo jeho vznik ihned ohlásit telefonicky na ohlašovnu požárů Krajského úřadu – telefon 334, která zajistí ohlášení požáru hasičskému záchrannému sboru. V hlášení zaměstnanec uvede svoje jméno a příjmení, místo požáru (budova, podlaží), předmět a rozsah požáru.

Požární poplach se vyhlašuje voláním „HOŘÍ“.

Při vyhlášení požárního poplachu:

- není-li pracoviště bezprostředně ohroženo požárem, setrvají zaměstnanci na svých místech,

- je-li pracoviště bezprostředně ohroženo požárem, jsou všechny osoby povinny opustit pracoviště po únikových cestách, které jsou vyznačeny nouzovým světlením s piktogramy, do místa shromaždiště. Shromaždiště je stanoveno v prostoru mezi budovami sídla kraje. Evakuaci zaměstnanců organizuje příslušný vedoucí odboru (nebo jím pověřený pracovník), který provede kontrolu počtu evakuovaných osob,

- je nutno zachovat klid, rozvahu, zabránit vzniku paniky, ukázněným chováním předejít úrazům,

- po příjezdu zásahové jednotky Hasičského záchranného sboru jsou zaměstnanci vázáni pokyny velitele zásahu.

*Tísňová telefonní čísla*

Hasiči – ohlašovna požárů telefon 150

Záchranná služba telefon 155

Policie České republiky telefon 158

Jednotné evropské číslo tísňového volání telefon 112

*Školení související s rizikovými a nouzovými situacemi*

* Školení Řidič referent je povinné pro zaměstnance kraje, kteří na pracovních cestách řídí služební nebo soukromé vozidlo. Toto školení probíhá 1x ročně. Ostatním zaměstnancům, kteří školení použijí pro vlastní potřebu, je školení poskytováno jako benefit zaměstnavatele.
* Školení BOZP+PO je povinné pro zaměstnance kraje, ti toto školení absolvují 1x za 2 roky.
* V roce 2020 bylo krajským úřadem nabídnuto zaměstnancům několik termínů dobrovolného Kurzu první pomoci a základů neodkladné resuscitace. Kurz vedli zaměstnanci Zdravotnické záchranné služby Kraje Vysočina.
* Pracovníci mohou absolvovat další školení za účelem zvládání mimořádných situací, např. jednání s agresivním klientem, asertivita v praxi atd.

*Prevence rizik*

Dle části III. Směrnice č. 10/22 o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci ředitel krajského úřadu prostřednictvím odborně způsobilé osoby v prevenci rizik vyhledává a hodnotí rizika, zjišťuje jejich příčiny a zdroje a přijímá opatření k jejich odstranění nebo omezení jejich působení. K tomu zajišťuje pravidelnou kontrolu úrovně BOZP, zejména stav výrobních a pracovních prostředků a vybavení pracovišť a úroveň rizikových faktorů pracovních podmínek.