

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 postupů při jejich řešení.

Některé rizikové a nouzové situace jsou ošetřeny vnitřními předpisy Městského úřadu Varnsdorf.

Jedná se o tyto předpisy:

- Organizační řád MěÚ Varnsdorf;
- Zásady k zajištění a organizačnímu uspořádání požární ochrany MěÚ Varnsdorf;
- Směrnice k řízení a zajišťování bezpečnosti a hygieny práce MěÚ Varnsdorf;
- Místní provozní a bezpečnostní předpis pro provoz a údržbu osobních automobilů MěÚ Varnsdorf.

Tyto vnitřní předpisy jsou všem zaměstnancům dostupné na společném síťovém disku X:.

Nad rámec rizikových situací obsažených v uvedených vnitřních směrnicích rozšířil OSPOD MěÚ Varnsdorf jejich výčet následovně:

Rizikové situace a postupy jejich řešení:

Rizikové situace představují takové situace, kdy nastává riziko ohrožení pozice zaměstnance OSPOD MěÚ Varnsdorf, nebo zranění zaměstnance OSPOD či klienta, zranění dalších osob, případně hrozba škody na majetku.

Přijímání darů

Tato riziková situace je rozpracována v čl. 12 interní směrnici Organizační řád MěÚ Varnsdorf (viz příloha 1.1).

Minimální bezpečnostní opatření

Všichni zaměstnanci OSPOD dodržují minimální bezpečnostní opatření na svém pracovišti. Tím je míněno, že předměty, jež mohou ohrozit zdraví nebo život zaměstnanců OSPOD MěÚ Varnsdorf (nůžky, otevírač obálek, neskládací deštník s ostrým hrotem, objemnější svazek klíčů aj.) nesmí být nikdy volně položené v dosahu klienta.

Agresivní klient na OSPOD:

V případě zjištění klienta projevujícího se verbální agresí zaměstnanec OSPOD MěÚ Varnsdorf komunikuje s tímto dle zásad komunikace s agresivním klientem (klidný tón hlasu, přivolání kolegy, přerušování úředního jednání přestávkou, přesun jednání na jiný termín). Pokud klient svého jednání nezanechá, je zaměstnancem poučen o možnosti přivolání strážníků MP s možností vyvedení z budovy.

V případě zjištění klienta, u něhož dochází ke změně verbální agrese a zaměstnanec OSPOD MěÚ Varnsdorf pojme obavu, že chování klienta může přejít ve fyzický útok, má zaměstnanec OSPOD k dispozici skryté tlačítko, kterým přivolá Městskou policii Varnsdorf. Vždy má možnost voláním o pomoc přivolat kolegu, jednat dle zásad komunikace s agresivním klientem. Dle vývoje situace volí zaměstnanec OSPOD cestu úniku.

Klient pod vlivem návykových látek na OSPOD MěÚ Varnsdorf: V případě klienta pod vlivem návykových látek, vyhodnotí zaměstnanec OSPOD MěÚ Varnsdorf situaci, zda-li je klient schopen jednání. V případě, že ne, požádá klienta, aby se dostavil v jiném termínu. Pokud toto u klienta vyvolá agresi, postupuje jako v situaci popsané jako „agresivní klient na OSPOD“.

Šetření v domácnosti klienta s předpokládaným rizikem:

- **Riziko napadení klientem-** v případě, kdy zaměstnanec OSPOD MěÚ Varnsdorf vykonává šetření v místě s rizikem napadení, účastní se šetření dva zaměstnanci OSPOD, případně je předem sjednána asistence strážníků MP.
- **Riziko napadení domácím zvířetem** – v případě, že zaměstnanec OSPOD MěÚ Varnsdorf vykonává šetření v domácnosti, nebo na pozemku klienta, kde hrozí napadení domácím zvířetem, požádá zaměstnanec OSPOD jeho majitele, aby zvíře uzavřel v jiném prostoru, kde neprobíhá šetření. Pokud majitel neuposlechne, zaměstnanec OSPOD šetření neprovede.

Pokud i při dodržení těchto zásad dojde k napadení zvířetem (zvíře překoná plot a zraní zaměstnance OSPOD MěÚ Varnsdorf), zaměstnanec dle závažnosti vyhledá lékařské ošetření a úraz ohlásí zaměstnavateli - postup dle pravidel BOZP, nebo přivolá rychlou záchrannou službu (dále jen RZS) a v rámci možností neprodleně ohlásí zaměstnavateli.

- **Riziko kontaktu s osobou s infekčním onemocněním-** v případě rizika infekce zaměstnanec OSPOD MěÚ Varnsdorf vyhodnotí rizikovost přenosu nákazy. Za účelem zjištění rizikovosti nákazy kontaktuje svého obvodního lékaře s dotazem týkajícím se rizika přenosu na zaměstnance OSPOD. V případě, že se rozhodne šetření provést, dbá zvýšené hygienické opatrnosti a využívá přitom dezinfekční prostředky.

Konfliktní situace mezi klienty na OSPOD MěÚ Varnsdorf: V případě konfliktní situace mezi klienty zaměstnanec OSPOD MěÚ Varnsdorf vyhodnotí situaci. V případě, že je jím situace zvládnutelná, řeší ji zaměstnanec OSPOD svépomocí domluvou, rovněž v souladu se zásadami popsanými při postupu s agresivním klientem, případně poučením o možnosti vyvedení klientů mimo budovu MěÚ. V případě, že je situace nebezpečná, voláním o pomoc přivolá kolegy a dále přivolá strážníky MP Varnsdorf. Do jejich příjezdu se do konfliktu nezapojuje. V situaci, kdy klient obrátí svou agresi vůči zaměstnanci OSPOD, tento volí cestu úniku.

Zraněný pracovník nebo klient: V případě zranění zaměstnance OSPOD nebo klienta momentálně dostupní zaměstnanci OSPOD poskytnou první pomoc a neprodleně zavolají RZS. V případě potřeby zdravotnického materiálu zaměstnanci OSPOD využijí lékárníčku umístěnou v kuchyňce ve stejném patře v sídle OSPOD, případně v přízemí stejné budovy v kanceláři podatelny.

Nouzové situace a postupy jejich řešení:

Nouzové situace, představují takové situace, kdy může dojít k omezení výkonu sociálně-právní ochrany z důvodu vzniku nenadálých skutečností.

Výskyt vysoce infekčního onemocnění

Pro zachování výkonu sociálně- právní ochrany dětí vedoucí zaměstnanec OSPOD rozdělí zaměstnance OSPOD, po předchozím pokynu tajemníka MěÚ, v souladu se závaznými pokyny MZ ČR a dalších ústředních orgánů pro výkon veřejné správy, na dvě skupiny tak, aby byl kontinuálně zajištěn výkon agendy po dobu trvání krizového šíření infekčního onemocnění (pandemie). Stejně tak ukončení režimu dvou pracovních týmů podléhá shora uvedené struktuře.

Tyto dva nově stanovené pracovní týmy se nemohou fyzicky setkávat, informace jsou povinni si předávat výhradně telefonicky či písemně. Prakticky tzn., že jedna skupina je fyzicky přítomna na svém pracovišti a druhá skupina pracuje z domova v režimu „home office“.

Pro eliminaci nákazy jsou všichni zaměstnanci povinni soustavně dodržovat základní preventivní hygienická pravidla (dezinfekce a mytí rukou, osobní distanc, předepsaná ochrana nosu a úst- pravidlo 3R).

Pro kontakt s klientem se preferuje dálková forma komunikace (telefonicky, elektronická komunikace).

Pokud to situace nezbytně vyžaduje, je osobní kontakt zaměstnance OSPOD s klientem přípustný, za dodržení nejpřísnějších hygienických pravidel.

Všichni zaměstnanci jsou povinni svým chováním a odpovědným přístupem předcházet situaci rozšíření nákazy na celém pracovišti (plošná karanténa).

Výkon pracovní pohotovosti OSPOD je i po dobu výskytu infekčního onemocnění nadále plně vykonáván bez omezení.

Výpadek elektrického proudu, havárie vodovodního řádu:

MěÚ Varnsdorf nedisponuje záložními zdroji energií. V případě, že je avizováno, že náprava bude trvat více, než polovinu pracovní doby (4h), rozhodně tajemník MěÚ Varnsdorf o překážce na straně zaměstnavatele a zaměstnancům OSPOD nařídí placené volno. V tomto případě přechází výkon SPOD přechodně do režimu pracovní pohotovosti OSPOD.

Požár:

Tato nouzová situace je rozpracována v interní směrnici Požární ochrana MěÚ Varnsdorf (viz příloha č. 2.3).

Extrémně vysoké nebo nízké teploty na pracovišti:

V případech extrémního tepla nebo extrémního chladu na pracovišti se MěÚ Varnsdorf řídí Zákoníkem práce, který mu ukládá mimo jiné povinnost vytvořit pro zaměstnance takové pracovní prostředí, kde nebudou vystaveni nebezpečí a zdravotním rizikům při výkonu práce. Ve většině případů extrémních teplot MěÚ Varnsdorf přistoupí k náhradnímu opatření, jako jsou ochranné nápoje nebo zkrácení pracovní doby. V takových situacích rozhodne tajemník MěÚ Varnsdorf o překážce na straně zaměstnavatele a zaměstnancům nařídí placené volno. Také v tomto případě přechází výkon SPOD přechodně do režimu pracovní pohotovosti OSPOD.

Porucha služebního vozidla (dle druhu poruchy):

- před výstupem z vozidla obléknutí výstražné vesty s vysokou viditelností umístěné v přihrádce dveří řidiče (tento požadavek se vztahuje na každého zaměstnance, tedy i spolujezdce), a umístění výstražného trojúhelníku (50m);
- případné použití rezervní žárovky, pojistky;
- případné použití rezervy ve vozidle nebo sady na opravu pneumatiky;
- kontaktování zaměstnavatele (přímý nadřízený + tajemník úřadu);
- kontaktování pojišťovny za účelem zajištění asistenční služby k odtahu vozidla do nejbližšího servisu;
- v případě odtahu služebního vozidla vyšle tajemník MěÚ Varnsdorf pro zaměstnance OSPOD náhradní vozidlo.

Havárie služebního vozidla:

- před výstupem z vozidla obléknutí výstražné vesty s vysokou viditelností umístěné v přihrádce dveří řidiče (tento požadavek se vztahuje na každého zaměstnance, tedy i spolujezdce), a umístění výstražného trojúhelníku (50m);
- za žádných okolností nemanipulovat s vozidly účastníků dopravní nehody (dále jen DN);
- přivolání policie na tel. č. 158 (popsat místo DN- záchytné body, ohlášení zranění, počet zraněných osob);
- kontaktování zaměstnavatele (přímý nadřízený + tajemník úřadu);
- v případě, že služební vozidlo MěÚ Varnsdorf je koncovým účastníkem dopravní nehody, zaměstnanec OSPOD označí místo DN výstražným trojúhelníkem (50m)
- pořízení fotodokumentace DN - místo DN, všechna vozidla, vč. jejich RZ, majetek třetích osob;
- v případě nejasného viníka, či neshody mezi účastníky DN zajištění tel. či písemného kontaktu na svědky DN;
- při příjezdu Policie ČR poskytnutí sounáležitosti zaměstnance OSPOD (předložení dokladů - ŘP, TP, doklad o pojištění vozidla - zelená karta), dechová zkouška, podání vysvětlení;
- předání kontaktních údajů mezi účastníky DN - jména, příjmení, data narození, adresy bydliště, tel. čísla a dohoda, který z účastníků DN ohlásí škodnou (pojistnou) událost své pojišťovně;
- vyčkání na pořízení protokolu o DN od Policie ČR;
- obeznání s protokolem od Policie ČR+ sdělení případných námitek + podpis všech účastníků DN + převzetí kopie protokolu o DN.
- V případě pojízdného služebního vozidla a po převzetí kopie protokolu se zaměstnanec OSPOD MěÚ Varnsdorf tímto služebním vozidlem navrátí na své pracoviště.
- v případě nepojízdného služebního vozidla kontaktování pojišťovny za účelem zajištění asistenční služby k odtahu vozidla do nejbližšího servisu;
- v případě odtahu služebního vozidla vyšle tajemník MěÚ Varnsdorf pro zaměstnance OSPOD MěÚ Varnsdorf náhradní vozidlo.

Popis situace poruchy a havárie služebního vozidla MěÚ Varnsdorf je samostatně v tištěné podobě k dispozici každému zaměstnanci OSPOD MěÚ Varnsdorf na jemu známém místě.

Nedostatek zaměstnanců na pracovišti: V případě nedostatku zaměstnanců na pracovišti rozhoduje vedoucí zaměstnanec OSPOD, které případy upřednostní a kdo je bude řešit.

Přílohy:

- Organizační řád MěÚ Varnsdorf (viz příloha č. 1.1)
- Směrnice k řízení a zajišťování bezpečnosti a hygieny práce MěÚ Varnsdorf (viz příloha č. 2.2)
- Zásady k zajištění a organizačnímu uspořádání požární ochrany MěÚ Varnsdorf (viz příloha č. 2.3)
- Místní provozní a bezpečnostní předpis pro provoz a údržbu osobních automobilů MěÚ Varnsdorf (viz příloha č. 11.1)