

Název standardu	11. Rizikové a nouzové situace		
Kritéria standardu	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.		
Závazné pro:	Pracovníky OSPOD Městského úřadu Litoměřice		
Vypracovala:	Bc. Renata Gazsi - vedoucí OSPOD; Tým pracovníků OSPOD		
Schválila: Dne a podpis:	Ing. Bc. Renáta Jurková - vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví MěÚ Litoměřice		
Platnost od:	1. 1. 2015		
Související předpisy a interní dokumenty:	<ul style="list-style-type: none"> • Příkaz tajemníka 08/2014 - Zabezpečení požární ochrany u Městského úřadu Litoměřice • Příkaz tajemníka - 18/2014 - Ochranné prostředky • Příkaz tajemníka 07/2016 - Pracovní řád • Příkaz tajemníka 05/2007 - Postup při nálezů podezřelé zásilky nebo předmětu • Příkaz tajemníka 08/2014 – Zabezpečení požární ochrany MěÚ Litoměřice • Přehled rizikových a nouzových situací a postupy při jejich řešení 		
Datum revize:	1.11.2015	1. 7. 2016 - nový Pracovní řád	30. 9. 2023 – personální změny

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.

Všichni pracovníci povinně každé dva roky absolvují proškolení v oblasti zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a požární ochrany (BOZP a PO). Termín a přihlášku k proškolení zajišťuje PaM.

Riziková situace může nastat v případě zranění zaměstnance či klienta, případně zranění dalších osob, nebo vzniku škody na majetku. Pro ochranu života a zdraví jsou kanceláře pracovníků výkonu SPOD vybaveny tísňovými hlásiči napojenými na Městskou policii Litoměřice.

Nouzová situace může nastat při výkonu sociálně-právní ochrany z důvodu vzniku nenadálých skutečností.

Pracovník je oprávněn odmítnout výkon práce, o níž má důvodně za to, že bezprostředně a závažným způsobem ohrožuje jeho život nebo zdraví, popřípadě život nebo zdraví jiných osob; takové odmítnutí není možné dle § 106 odst. 2, zák. č. 262/2006 Sb. Zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, posuzovat jako nesplnění povinnosti zaměstnance.

Příklady rizikových situací:

a) **Klient pod vlivem návykových látek (bez projevu agresivity).**

V případě podezření, že se k jednání dostaví klient pod vlivem návykových látek, (drogy, alkohol, apod.) a zaměstnanec toto zpozoruje, oznámí klientovi, že jejich jednání nebude probíhat a nabídne mu jiný termín jednání. Pokud klient nepřistoupí na tuto variantu, oznámí pracovník, že může být z kanceláře vykázan či vyveden příslušníkem Městské policie. V takovém případě nezůstává pracovník v kanceláři sám, telefonicky přivolá jiného pracovníka, nebo přivolá vedoucí oddělení. Jednání je ukončeno.

- **Přístup ke klientovi:** klíčem k jednání s těmito klienty je **bezpředsudečný přístup, trpělivost, rozhodnost, neslevovat ze zadaných úkolů, spolupráce s rodinou, přáteli; získání informací o situaci klienta; neslibovat nespílitelné.**

b) **Agresivní klient v kanceláři.**

V případě, že je pracovníkovi předem známo, že se jedná o agresivního klienta, je vhodné **jednání naplánovat a zajistit případně přítomnost kolegy.** Při jednání využívá pracovník možnost pořízení audio-video záznamu. V případě zaslechnutí agresivního klienta u kolegy, vstoupit do kanceláře s nabídkou pomoci. Jednat v duchu zásad komunikace s agresivním klientem: varovnými signály může být zvýšená emocionalita, výhrůžky a agresivita.

Přístup ke klientovi: důležitá je informovanost spolupracovníků, všímáme si reakcí klienta. Při práci jasná pravidla, stanovení si bodů a dodržovat stanovený plán. Pracovník by měl být trpělivý. Objevit zdroj nepřátelství, a najít cestu k řešení. Snaha vcítit se do situace klienta.

V situaci ohrožení na zdraví a životě využít signalizačních tlačítek, odejít z místnosti, přivolat pomoc.

Každý pracovník má možnost v rámci vzdělávání absolvovat školení – jednání s agresivním klientem, pracoviště zajišťuje účast pracovníků na supervizi.

Pro zajištění bezpečí a ochrany na pracovišti je doporučeno, aby výkon SPOD zajišťovali na příslušném patře minimálně dva pracovníci.

c) Agresivní klient v terénu.

Do terénu k agresivnímu klientovi, nebo klientovi pod vlivem návykových látek, o kterém se to ví, jezdí vždy dva pracovníci. V mimořádných případech lze požádat o doprovod policii. Šetření v rodině agresivního klienta vždy oznámí předem vedoucímu pracovníkovi. Je nutné mít vždy s sebou mobilní telefon. Při samotném šetření dodržuje zásady bezpečnosti – viz b), hlídá si únikový prostor. Při známkách agrese ihned pracovník odchází.

Pokud jde o šetření u klienta, který nebyl dosud znám, a v průběhu šetření v rodině vykazuje známky patologického chování (př. porucha osobnosti), pracovník ukončí jednání a opustí místo šetření.

d) Manipulativní klient.

Pokud klient vznáší neoprávněné požadavky na pracovníka, zajistí pracovník přítomnost kolegy u jednání a účelně využívá možnosti pořízení audio-video záznamu.

Každý pracovník má možnost v rámci povinného vzdělávání školení na téma „asertivita a manipulace“.

- **Přístup ke klientovi:** Pracovník by měl postupovat **rozhodně, jednoznačně, upozornit za sankce při nedodržování pravidel**. Doporučuje se **skupinová práce, otevření dveří při jednání, přítomnost jiného spolupracovníka na jednání**.

e) Podezření na infekčního klienta.

Na pracovišti i v terénu je riziko střetnutí s infekčním klientem. Pracovník musí dodržovat základní hygienické zásady, v případě potřeby využívat hygienické pomůcky (dezinfekční prostředek, rukavice, návleky na obuv), případně požádat úklidovou službu o dezinfekci pracoviště. Podstoupení preventivního očkování je na uvážení každého pracovníka a je možno jej hradit z účelové dotace na výkon SPOD (tuberkulóza a hepatitida A a B).

f) Napadení zaměstnance domácím zvířetem klienta.

V těchto případech pracovník požádá o zavření domácích zvířat, zejména psů. Pokud tak klient neučiní, pracovník vyrozumí klienta, že za této situace nemůže v rámci své bezpečnosti šetření realizovat. Pokud k napadení zaměstnance zvířetem dojde, postupovat dle předpisů BOZP.

Příklady nouzových situací:

a) Ohrožení chodu úřadu z důvodu vyhlášení nouzového stavu, pandemické situace

Pracovník se bude řídit aktuálním příkazem tajemníka a starosty města vyhlášeným v souvislosti s nouzovým stavem v ČR. Dbá pokynů z průběžného školení bezpečnosti ochrany zdraví při práci, PO, apod. Sleduje informace na nástěnce intranetu.

b) Personální zastupitelnost na oddělení sociálně-právní ochrany dětí.

V rámci všeobecně podávaných informací se pracovníci zastupují navzájem v kanceláři. Zastupitelnost na oddělení je řešena vedoucím oddělení, popř. vedoucím odboru dle aktuální situace – dle vnitřního předpisu.

c) Porucha vozidla při cestě za klientem.

Situaci řeší řidič služebního vozu. V případě použití referentského vozidla pracovník kontaktuje správce vozového parku.

Každý pracovník, kterému se při výkonu SPOD přihodí úraz, je povinen tuto událost oznámit vedoucí oddělení a událost zaznamenat dle Směrnice do Knihy úrazů, která se nachází u zástupce vedoucí odboru.

V případě výskytu rizikové nebo nouzové situace pracovník provede záznam do formuláře **Dokumentace o průběhu a řešení rizikových a nouzových situací** – viz příloha. Záznamy jsou uloženy u vedoucí oddělení.