

## STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY STANDARD KVALITY Č. 11) RIZIKOVÉ A NOUZOVÉ SITUACE

Kritérium	
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 jejich řešení.

a) Riziková situace:

Je předpoklad vzniku rizika zranění zaměstnance nebo klienta, zranění dalších osob, případně může vzniknout škoda na majetku (agresivní klient, klient pod vlivem návykových látek, vzájemné napadení klientů,...). Při výkonu sociálně-právní ochrany v terénu je možné předpokládat i napadení psem.

b) Prevence:

Zaměstnanec OSPOD, jedná s klientem v prostoru, který je bezpečný pro obě strany. Zaměstnanec si chrání a je zodpovědný za své osobní věci, aby tyto nebyly např. odcizeny, nebo zneužity klientem. Pro uložení věcí je v každé kanceláři prostor (skříň a uzamykatelné zásuvky). Klient není v kanceláři nikdy bez přítomnosti zaměstnance OSPOD sám. Při služební cestě nad 120 km celkem, tuto realizují dva zaměstnanci OSPOD – aktivní řidiči, tak, aby se mohli během jízdy vystřídat. Zaměstnanec OSPOD zná postup při ztrátě odcizení, zničení či poškození průkazu zaměstnance. Při jednání s agresivním klientem je potřeba si zachovat dostatečný odstup, stát na místě, odkud je možné uniknout, připravit si v myšlenkách únikovou cestu, brát klientovy starosti vážně, nedávat najevo posměch či pohoršení, nenechat se vyprovokovat ke křiku a agresi, nevyhrožovat, vyhýbat se ultimátům, nabízet klientovi možná řešení, monitorovat klientovy projevy, reagovat klidně, průběžně, vést klienta k navození spolupráce. Ke klientům, u kterých lze očekávat agresivní jednání, nebo ke klientům, u nichž návštěva probíhá poprvé, chodí sociální pracovníci vždy ve dvou.

Každý zaměstnanec má pohotovostní tlačítko (alarm), při jehož použití ihned vyjíždí hlídka městské policie.

Všichni zaměstnanci pravidelně absolvují školení bezpečnosti práce a školení první pomoci. Zaměstnanci odboru SVZ mají možnost účastnit se kurzů sebeobrany, kterou zajišťují strážníci Městské policie Ostrov.

Na OSPODu jsou k dispozici 3 lékárničky (*viz standard 2d, písmeno e*). Za obsah lékárniček zodpovídá pracovník určený vedoucí odboru.

Své seznámení se směrnicemi souvisejícími s výskytem rizikových situací na pracovišti zaměstnanci OSPOD podepisují. Zaměstnancům OSPOD je znám postup při pracovním úrazu.

c) Postup řešení:

**Klient pod vlivem návykových látek, opilý klient** - Zaměstnanec přivolá k jednání dalšího zaměstnance, nesmí zůstat v kanceláři sám, zaměstnanec se pokusí s klientem domluvit jiný termín návštěvy, pokud nechce klient opustit pracoviště zaměstnance OSPOD, přivolá dotýčný zaměstnanec (nebo kolega) hlídku Městské policie. Při napadení zaměstnance klientem nebo vzájemném napadení klientů bude ohrožený zaměstnanec OSPOD volat o pomoc a přivolá hlídku Městské policie, pomocí pohotovostního tlačítka.

**Pes** - Do budovy Městského úřadu Ostrov je psům vstup zakázán, s výjimkou asistenčních a vodících psů. V případě, že je pes (kromě vodícího a asistenčního) na pracoviště sociálního pracovníka přiveden, může pracovník žádat o umístění zvířete mimo kancelář (úřad). V případě terénní práce je vhodné apelovat na klienta, aby psa před vstupem sociálních pracovníků uvázal nebo umístil mimo dosah pracovníků OSPOD, nebo zajistil, aby na takové šetření chodili sociální pracovníci ve dvou, popř. za asistence MP, PČR.

d) Nouzová situace:

Předpokládá omezení výkonu sociálně-právní ochrany na území ORP Ostrov z důvodu nepředvídaných skutečností (např. současná pracovní neschopnost většiny zaměstnanců,

kumulace naléhavých případů ve velmi krátkém časovém období, sněhová kalamita, náledí, vichřice, výpadek elektrického proudu, porucha služebního vozidla na cestě za klientem,...).

e) Živelná pohroma:

V případě živelné pohromy koordinuje výkon sociálně-právní ochrany vedoucí odboru. Lze předpokládat, že sociálně-právní ochrana bude poskytována zaměstnancem OSPOD jen v případě, že bude v ohrožení zdraví či život dítěte. V případě požáru na pracovišti, se zaměstnanci řídí tímto předpisem: ***Příloha č. 10 - ZV č. 9/2011, Požární řád města Ostrov.***

f) Řešení:

Pokud se zaměstnanec nemůže z důvodu nepříznivého počasí (viz nouzová situace) dostavit na pracoviště, je povinen ohlásit důvod své nepřítomnosti neprodleně vedoucímu odboru, jeho zástupci či tajemnici Městského úřadu Ostrov. V případě závady na služebním vozidle nebo autonehody během cesty za klientem bude zaměstnanec postupovat ***dle přílohy č. 3.***