



STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY

**ODBORU SOCIÁLNÍCH VĚCÍ
MĚSTSKÉHO ÚŘADU KOSTELEČ NAD ORLÍČÍ
Palackého náměstí 38, 517 41 Kostelec nad Orlicí**

STANDARD 11

RIZIKOVÉ A NOUZOVÉ SITUACE

Schválil: Ing. Jitka Jičínská, DiS.

Datum: 01.07.2020

Podpis:

Název standardu	11. Rizikové a nouzové situace
Kritérium standardu	<i>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.</i>
Závazné pro:	orgán sociálně-právní ochrany dětí Kostelec nad Orlicí
Vypracoval:	odbor sociálních věcí
Schválil/a:	tajemnice
Platnost kritéria od:	01.07.2020
Datum revize:	01.01.2023

I. Rizikové situace

- při výkonu sociálně-právní ochrany dětí jsou pracovníci vystaveni rizikovým situacím, a to zejména při jednání s rizikovými klienty
- za rizikové klienty lze zejména považovat osoby, které mají alkoholovou nebo drogovou závislost (zejména pokud je podezření, že tyto problémy u nich přetrvávají), osoby, které spáchaly trestný čin, osoby s infekčním onemocněním (hepatitida A, B, HIV pozitivní osoby ad.) nebo osoby, které jsou v akutní neléčené fázi některých psychiatrických onemocnění, manipulativní a agresivní klienti apod.

Pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí při výkonu sociálně-právní ochrany:

- mají snahu předcházet rizikovým situacím při výkonu sociálně-právní ochrany dětí
- jsou obezřetní, pokud se ocitnou v potenciálně nebezpečné situaci nebo jednají s potenciálně rizikovými klienty
- v rámci možností eliminují výskyt nebezpečných situací (slovně usměrňují výbušné situace), ale především se snaží těmto situacím předcházet
- v případě ohrožení má pracovník právo využít možnosti vykazání rizikového klienta z kanceláře nebo pomoci městské policie, případně nouzového tlačítka

Rizikové faktory při poskytování sociálně-právní ochrany se vyskytují především:

1. Oblast pracovních postupů, jednání s rizikovým klientem

- pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany splňují kvalifikační a odborné požadavky na výkon sociálně-právní ochrany a při výkonu této činnosti postupují dle zák. č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, a dle souvisejících právních předpisů
- všichni pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany mají povědomí o tom, jak se zachovat, jestliže jednají s klienty, kterými se cítí být ohroženi:

- sociální pracovník má právo odmítnout dál s takovýmto klientem jednat
 - má právo požádat o ochranu (účast kolegy při jednání, účast vedoucí odboru při jednání, asistence městské policie)
 - v případě, že pracovník jedná s osobou s infekčním onemocněním, používá ochranné pomůcky (např. desinfekční gely, ochranné rukavice, respirátor apod.); všichni pracovníci sociálně-právní ochrany mají možnost se nechat očkovat proti hepatitidě A i B
 - v případě fyzického napadení pracovníka klientem má pracovník právo pro svou obranu použít pepřový sprej
- pracovníci sociálně-právní ochrany mají možnost účastnit se vzdělávání v oblasti jednání s problémovými a rizikovými klienty, kurzů sebeobrany apod.

Jednání s rizikovým klientem

- pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany věnují zvýšenou pozornost klientům, kteří mají alkoholovou nebo drogovou závislost (zejména, pokud je podezření, že tyto problémy u nich přetrvávají a účastní se konzultací pod vlivem těchto látek), kteří spáchali násilné trestné činy vůči nepříbuzným osobám nebo na veřejnosti (rvačky, fyzické napadení apod.), kteří jsou manipulativní a agresivní, případně osobám, které jsou v akutní neléčené fázi některých psychiatrických onemocnění
- v případě, že pracovníci v tomto směru identifikují jakékoliv rizikové oblasti, zaznamenávají je do spisu
- při spolupráci s rizikovými klienty je pracovník maximálně ostražitý při komunikaci a plánování všech jednáních/sociálních šetřeních

2. Oblast prostředí výkonu sociálně-právní ochrany

- pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí vykonávají sociálně-právní ochranu jak v prostorách městského úřadu, tak v terénu (v rodině, u soudu, ve školách, v restauracích, barech apod.)

a) na pracovišti orgánu sociálně-právní ochrany

- při jednání s potenciálně rizikovým klientem pracovník nechává otevřené dveře nebo si k jednání přizve dalšího kolegu nebo vedoucí odboru či si vyžádá asistenci městské policie
- v případě, že se jednání s takovým klientem odehrává v kanceláři, pracovník dodržuje základní bezpečnostní pravidlo (nenechává v blízkosti klientů ostré a těžké předměty, které by mohli využít jako zbraň, např. nůžky, těžké vázy, horké nápoje apod.)
- prostory toalet určených pro personál jsou uzamykatelné a oddělené od toalet pro veřejnost

b) v terénu

- pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany mohou být při výkonu své činnosti ohroženi přímo v rodině, ale i v prostředí, kde rodina s dítětem/děťmi žije
- při výkonu sociálně-právní ochrany dětí v terénu pracovník dodržuje obecné zásady:
 - o práci v terénu pracovník informuje nadřízeného
 - pracovník uvede kde se bude pohybovat, jak přibližně dlouho bude jednání trvat a kdy se přibližně vrátí na pracoviště
 - pokud očekává, že bude jednání v terénu rizikové, požádá o spolupráci kolegu, vedoucí odboru nebo si vyžádá asistenci městské policie
 - pracovník dbá na to, aby uzamkl automobil (v případě, že užil služební automobil)
 - v případě pocitu ohrožení urychleně opustí daný prostor nebo přivolá pomoc
 - v případě ohrožení klientem má právo použít pepřový sprej a přivolat Policii ČR
- pokud pracovník spolupracuje s rizikovými rodinami, má možnost požádat o spolupráci kolegu nebo vedoucí odboru, případně policii
- při příchodu do bytu, či do domu pracovník zmapuje situaci a vyhodnotí případná rizika (zda klient ne/zamyká dům, zda se na zahradě volně pohybují psi apod.)
- po příchodu do rodiny dále zmapuje aktuální situaci:
 - přítomnost členů rodiny a jejich počet, případně příchod dalších osob do domácnosti
 - aktuální atmosféru v rodině (v případě, že situaci vyhodnotí jako nebezpečnou, v sociálním šetření nepokračuje, opustí domácnost a domluví si náhradní termín nebo jednání na městském úřadě)
- v případě, že provádí sociální šetření/jednání sám, snaží se vyhnout prohlídce prostor, ve kterých by mohlo dojít k napadení
- pokud v průběhu sociálního šetření/jednání přijdou do rodiny další osoby, které nevzbuzují důvěru pracovníka nebo v něm vzbuzují obavy, zdvořile požádá, zda návštěva může přijít po skončení jednání, anebo neprodleně konzultaci ukončí
- po celou dobu sociálního šetření/jednání se pracovník chová v souladu s pravidly slušného chování a dle etického kodexu sociálního pracovníka

II. Nouzové situace

- při výkonu sociálně-právní ochrany dětí mohou nastat situace, kdy dojde k omezení výkonu sociálně-právní ochrany z důvodu vzniku nenadálých skutečností:

1. Větší počet pracovníků sociálně-právní ochrany se současně ocitl v pracovní neschopnosti, kumulace naléhavých případů v jednu chvíli

- v případě, že dojde k výše zmíněné události, vedoucí odboru sociálních věcí má možnost nařídit práci přesčas zbylým pracovníkům na pracovišti sociálně-právní ochrany dětí

2. Výpadek elektrického proudu na pracovišti

- v případě, že dojde k výše zmíněné události, městský úřad bude po dobu výpadku zásobován elektřinou ze záložního zdroje

3. Porucha vozidla

➤ na cestě za klienty

- v případě výše zmíněné události, pracovník sociálně-právní ochrany kontaktuje správce služebních vozidel, který zajistí odvoz pracovníka sociálně-právní ochrany včetně odtahu automobilu, pokud to bude třeba

➤ před započítáním pracovní cesty

- v případě, že pracovník zjistí, že je služební automobil nepojízdný, nahlásí tuto skutečnost správci služebních vozidel a požádá o přidělení jiného služebního vozidla
- v případě, že není k dispozici jiné služební vozidlo, pracovník odloží pracovní cestu (pouze v případech, kdy to lze) nebo může k výkonu své funkce využít soukromé vozidlo nebo požádat o odvoz (např. v případě plánovaného soudního jednání)
- v naléhavých případech může být požádána o součinnost městská policie

4. Zranění pracovníka, napadení zvířetem

- v případě, že dojde k výše zmíněné události na pracovišti, pracovník sociálně-právní ochrany neprodleně informuje vedoucí odboru sociálních věcí, kontaktuje oprávněnou osobu, která zaeviduje úraz do knihy pracovních úrazů
- pokud dojde ke zranění klienta na pracovišti, pracovník jedná dle rozsahu zranění (okamžité přivolání RZP, nahlášení vedoucí odboru)
- od rozsahu zranění se dále odvíjí postup (základní ošetření na pracovišti, ošetření od lékaře, okamžité přivolání RZP)
- v případě, že dojde k výše zmíněné události v terénu, pracovník sociálně-právní ochrany neprodleně informuje vedoucí odboru sociálních věcí, dle charakteru zranění se nechá ošetřit lékařem, případně okamžitě přivolá RZP
- v případě napadení zvířetem se nechá vždy odborně vyšetřit lékařem
- v případě ohrožení zvířetem má pracovník právo použít pepřový sprej

V případě, že pracovní úraz pracovníků sociálně-právní ochrany vyžaduje lékařské ošetření, vždy si od lékaře vyžádají zprávu pro zaměstnavatele, případně pro zdravotní pojišťovnu.