

RIZIKOVÉ A NOUZOVÉ SITUACE - standard č. 11

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 při jejich řešení.

Pro účely této směrnice se rozumí :

- **rizikovou situací** taková situace, kdy nastává riziko zranění pracovníka či klienta, zranění dalších osob, případně riziko poškození majetku. Za rizikovou situaci se považuje např. situace, kdy byl pracovník OSPODu napaden ze strany občana; zvířete; pokud došlo k vzájemnému napadení občanů v přítomnosti pracovníka OSPODu; pracovník OSPODu se pohybuje v prostředí, které je jinak nebezpečné /např. nebezpečí z důvodu stavebně technického stavu nemovitosti, v níž provádí šetření/

- **nouzovou situací** je taková situace, kdy může dojít k omezení výkonu SPODu z důvodu vzniku nenadálých skutečností např. onemocnění více pracovníků OSPODu; kumulace naléhavých případů v jednu chvíli (z toho vyplývající nedostatek pracovníků); živelná pohroma omezující výkon SPOD; výpadek elektrického proudu na pracovišti OSPOD; porucha vozidla při cestě za klienty

Pracovníci OSPODu mají možnost při šetření v terénu využívat služební mobilní telefony. Odpovědností každého pracovníka OSPODu je kontrola stavu baterie telefonu, aby při převzetí stav baterie umožňoval použití telefonu.

Rizikovým situacím se pracovníci OSPODu snaží v první řadě předcházet včasnou a důkladnou analýzou situace, přípravou na jednání, šetření. Pracovníci OSPODu při tom vychází z informací, které mají o občanovi /rodině, prostředí, které mají navštívit/ z předchozích kontaktů. Pracovníci OSPODu zohledňují také informace od svých spolupracovníků. Na základě vyhodnocení situace jako rizikové realizují pracovníci OSPODu jednání za přítomnosti druhého pracovníka OSPODu.

S klienty jednájí obvykle pracovníci OSPODu samostatně. Jedná-li se o první kontakt s klientem, rodinou, v terénu a pracovník OSPODu nemá dostatek informací o klientovi, rodině, může požádat vedoucího odboru o účast na šetření druhého pracovníka OSPODu.

V případě klientů, u nichž lze na základě dosavadních informací, zkušeností usuzovat na jejich agresivní, konfliktní chování, pracovnice OSPODu před jednáním požádají vedoucího OSVZ o přítomnost dalšího pracovníka odboru. Toto pravidlo platí analogicky i pro šetření v terénu.

Při jednání s občany pracovníci OSPODu volí takové postupy a komunikační techniky, kterými se snaží předcházet vzniku rizikové situace, případně eskalující napětí uvolňovat. Konfliktu, jeho rozvinutí, případně jejich prohloubení pracovníci OSPODu svým stylem komunikace předchází.

Bezpečnost pracovníka OSPODu je prioritou. Vytváří-li se situace při jednání s občany v prostorách městského úřadu tak, že by se mohla rozvinout v situaci rizikovou, pracovník OSPODu kontaktuje vedoucího odboru sociálních věcí a zdravotnictví, je-li přítomen, případně jiného pracovníka OSPODu, v případě jejich nedosažitelnosti jiného pracovníka městského úřadu, a požádá jej o jeho přítomnost. Není-li další pracovník k dispozici, event. jeho přítomnost pracovníka situaci neuklidní, je oprávněné jednání přerušit, ukončit, domluvit se s klientem na jiný den. Pracovník OSPODu má v případě rizikové situace právo odmítnout s občanem jednat.

Neodchází-li občan v takové situaci z prostor městského úřadu a cítí-li se být pracovník OSPODu ohrožen na zdraví nebo životě upustí od splnění pracovního úkolu a prostory, kde mu toto nebezpečí hrozí, opustí, je-li to možné. Pracovník OSPODu ihned o situaci informuje vedoucího odboru sociálních věcí a zdravotnictví, v případě jeho nepřítomnosti jeho zástupce, event. tajemníka městského úřadu. Tito se pak společně podílejí na eliminaci vzniklých rizik souvisejících s ponecháním občana v prostorách úřadu bez dohledu pracovníka OSPODu. Tento postup platí analogicky i pro činnost pracovníků OSPODu mimo prostory městského úřadu. Trvá-li riziková situace i po odchodu pracovníka z prostředí, kde mu nebezpečí bezprostředně hrozilo, případně

hrozí-li v takové situaci nebezpečí jiným osobám, kontaktuje pracovník OSPODu tísňovou linku Policie ČR – 158.

Je-li zraněn pracovník OSPODu, případně jiná osoba, a ošetření zranění nesnese odkladu kontaktuje pracovník OSPODu linku 155 – rychlou záchrannou službu, v případě zranění jiné osoby poskytuje pracovník OSPODu první pomoc dle svých možností.

Za faktory podílející se na vzniku rizikové situace se považuje např. občan s agresivními projevy chování, občan jevící známky opilosti, občan jevící známky požití návykových látek, občan s projevy duševního onemocnění.

Pracovník OSPODu zpracovává z jednání, šetření písemné záznamy, které jsou součástí spisové dokumentace SPOD. Součástí této spisové dokumentace jsou i záznamy situací, které byly vyhodnoceny jako rizikové.

Nouzovým situacím nelze ze strany pracovníků OSPODu zcela předcházet, mohou vznikat nezávisle na jejich vůli. Tyto situace mají vliv na rozsah poskytované SPOD. Za nouzové situace lze považovat např. onemocnění, neplánované absence více pracovníků; kumulace naléhavých případů SPOD v krátkém čase; výpadek elektrického proudu na pracovišti OSPODu; porucha vozidla při cestě za klienty, živelná pohroma. V nouzových situacích se poskytování OSPOD zaměřuje především na řešení naléhavých případů, OSPOD prvotně činí úkony, kterými odvrací přímé ohrožení života, zdraví nebo zdárného vývoje dětí.

V případě absence pracovníků OSPODu bude SPOD poskytována v případech, které budou vyhodnoceny jako naléhavé. Úkony OSPOD, které snesou odkladu, budou odloženy. S institucemi /např. soud, Policie ČR, krajský úřad/ bude jednáno o situaci. Bude-li to možné, bude účast na jednáních omluvena, v důležitých případech požádáno o odročení jednání. Čerpá-li v takové situaci některý z pracovníků OSPODu, resp. odboru sociálních věcí a zdravotnictví dovolenou na zotavenou, příp. se účastní vícedenního pracovního semináře, může vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví přikročit k odvolání pracovníka z dovolené, ze semináře.

V případě kumulace naléhavých případů, případně jiného vyššího pracovního vytížení /soudní jednání, výslechy nezl./, svolává vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví mimořádnou pracovní poradou, kde společně s pracovníky odboru sociálních věcí a zdravotnictví dohodne postup v dané situaci.

V případě poruchy vozidla při výkonu SPOD v terénu kontaktuje pracovník OSPODu vedoucího odboru sociálních věcí a zdravotnictví, v případě jeho nepřítomnosti jeho zástupce, event. tajemníka městského úřadu, kteří mu zprostředkovávají podporu při řešení situace – oprava vozidla na místě, odtah vozidla, vyslání náhradního vozidla apod.

V případě neplánovaného výpadku dodávky elektrické energie se vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví, případně jím pověřený pracovník, informuje na příčiny přerušení dodávky elektrického proudu a na předpokládaný termín obnovení dodávky elektrického proudu. Za nouzovou situaci se považuje výpadek dodávky elektrického proudu v řádu více dní. V takové situaci se vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví obrací na vedení města a jedná o vytvoření podmínek pro poskytování SPOD, tzn. zajištění dodávky elektrické energie z jiných zdrojů. K zajištění poskytování v SPOD omezeném rozsahu disponuje OSPOD mobilním telefonem, notebookem, osobním automobilem.

Živelná pohroma je mimořádnou situací, na jejíž dopady se nelze připravit. Lze předpokládat, že SPOD by byla poskytována jen v naléhavých případech, v nichž by se jednalo o ohrožení života a zdraví dítěte. V takto mimořádné situaci by OSPOD činil úkony, které mají zajistit ochranu života a zdraví dítěte. Pro tyto situace má město Králíky zpracován Krizový plán pro územní obvod obce s rozšířenou působností Králíky /ORP/, mimořádnou situaci by řešil Krizový štáb ORP.

Další postup pracovníků OSPODu při naplňování tohoto Standardu upravuje Interní pokyn tajemníka Městského úřadu Králíky k provádění Standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí dle vyhlášky MPSV č. 473/2014 Sb.