

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.

Rizikové situace

- rizikové jsou takové situace, kdy nastává riziko zranění pracovníka či klienta, zranění dalších osob, případně riziko poškození majetku.
- s klienty sociální pracovníce v zásadě, pokud je to možné personálně zajistit, nejednají o samotě, jednání je přítomna další kolegyně

Standardní postupy, které zaujímáme ke všem klientům, jsou respektování klienta, pozorné naslouchání, ověřování oprávněnosti svých pocitů, být nehodnotící.

Důležité je zaujmout podporující a chápající postoj vůči klientovi, nastavit jasnou strukturu spolupráce.

• opilý klient, klient pod vlivem návykové látky

Problematickým klientem je jednoznačně osoba **pod vlivem alkoholu nebo návykových látek**.

Nadužívání alkoholu nebo drog může způsobovat agresivitu, euforii, poruchy paměti, kolísání nálad, deprese, nervozitu, nespavost, halucinace. Otupená pozornost a vnímání ztěžuje komunikaci. Klient, který je pod vlivem alkoholu a drog, může být navíc nevypočitatelný.

Pokud chování klienta nese tyto znaky, nejednáme s ním.

Pokud je jednání s tímto klientem nevyhnutelné, držíme se níže uvedených zásad.

- snažíme se o jednoduchá slovní sdělení
- jsme obezřetní k nepředvídatelnému chování ze strany klienta
- vyvarujeme se agresivních gest
- kontakt s klientem je vhodné směřovat spíše k ukončení komunikace

• agresivní klient

Agresivní chování lze chápat jako reakci, jež klient řeší problém útokem. Agresivní jednání může mít různou podobu, od slovního napadání či vyhrožování až k afektu provázeného fyzickým napadáním nebo ničením předmětů (Vágnerová, 2004).

Často se vyskytuje u nedobrovolných klientů, u klientů, jejichž očekávání nebyla splněna, nebo u klientů, kteří podezřívají pracovníka ze spiknutí s někým druhým.

Zásady jednání :

- klienta necháme vymluvit, ventilovat pocity
- aktivně nasloucháme
- vyjadřujeme zájem, empatii, akceptujeme srozumitelné argumenty
- vyhneme se jakémukoli konfrontačnímu jednání
- všímáme si verbálních i neverbálních signálů blížící se agrese

• klient napadne pracovníka

- na pracovišti OSPOD nejsou k dispozici tlačítka tísňového volání
- pracovník se snaží nalézt únikovou cestu a volá : „POMOC!“
- další přítomný pracovník telefonicky kontaktuje městskou policii, která sídlí v budově tel. 114

- případně je kontaktována rychlá záchranná služba 155
- o napadení a případném zranění je ihned informován vedoucí pracovník
- veškeré pracovní úrazy nahlašujeme nejbližší nadřízenému zaměstnanci, který je nahlašuje vedoucí personálního oddělení. Přesný postup upravuje **směrnice č. 9/21** Statut bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.

- **klient napadne klienta**

- klient je důrazně upozorněn na nevhodnost svého chování
- v případě, že ve fyzickém napadání bude pokračovat, telefonicky kontaktujeme městskou policii 114

- **zranění klienta**

- telefonicky kontaktujeme rychlou záchrannou službu 155.

- **napadení pracovníka domácím zvířetem klienta**

- telefonicky kontaktujeme rychlou záchrannou službu 155
- telefonicky kontaktujeme městskou, nebo státní policii (112, 158, 736 641 952 – MP Přelouč)
- dotazujeme se, zda je zvíře očkované a vyžadujeme o tom doklad, případně vyšetření zvířete veterinářem
- veškeré pracovní úrazy nahlašujeme nejbližší nadřízenému zaměstnanci, který je nahlašuje vedoucí personálního oddělení. Přesný postup upravuje **směrnice č. 9/21** Statut bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.

- **pracovník přichází na konzultaci do domácnosti a u dveří cítí unikající plyn**

- telefonicky kontaktujeme městskou, nebo státní policii (112, 158, 736 641 952 – MP Přelouč)
- zaměstnanec vyčká příjezdu městské nebo státní policie, nezvoní a nevchází do objektu

Nouzové situace

Nouzové jsou takové situace, kdy může dojít k omezení výkonu SPOD z důvodu nastání nenadálé situace.

- **zranění pracovníka**

- poskytneme první pomoc
- voláme rychlou záchrannou službu 155
- veškeré pracovní úrazy nahlašujeme nejbližší nadřízenému zaměstnanci, který je nahlašuje vedoucí personálního oddělení. Přesný postup upravuje **směrnice č. 9/21** Statut bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.

- **onemocnění více pracovníků**

- pracovníci oddělení SPOD jsou schopni se zastoupit,
- v případě nemoci více pracovníků řeší pracovník záležitosti dle naléhavosti případu
- umožňuje-li to onemocnění kolegů, jsou k dispozici pracovníkovi na telefonu

- **kumulace naléhavých případů v jednu chvíli (nedostatek pracovníků);**
 - pracovníci společně stanoví míru naléhavosti případů, plán a postup řešení, vzájemně spolupracují, vyžaduje-li to naléhavost případů, pracovníci pracují přesčas
- **povodeň v blízkosti pracoviště OSPOD**
 - město Přelouč není v zátopové oblasti
- **výpadek elektrického proudu na pracovišti OSPOD**
 - činnosti, které vyžadují využití elektrického proudu, např. vyhledávání záznamů v elektronické podobě, vypracovávání zpráv a záznamů z jednání, tisk záznamů, skenování, kopírování, elektronická komunikace, ověřování dat z informačních systémů, odložíme na dobu, kdy bude obnovena dodávka elektrické energie
- **porucha vozidla při cestě za klienty**
 - telefonicky kontaktujeme správce vozového parku Městského úřadu Přelouč a uposlechneme jeho pokynů
 - pokud klienti očekávají příjezd sociálních pracovníků, telefonicky se omluvíme a domluvíme se na jiném vhodném termínu
- **epidemie**
 - *při zhoršení epidemiologické situace se pracovníci řídí následujícími opatřeními :*
 - tajemnice úřadu udílí pokyny na poradách vedoucích, které vychází z aktuálních nařízení vlády a reagují na aktuální epidemiologické situace. Vedoucí tyto informace neprodleně předává podřízeným. Dále tajemnice pokyny udílí prostřednictvím e-mailů.
 - v zásadě musí být dodržovány následující opatření: nošení roušek, či respirátorů v budově úřadu, nebo na šetřeniích, dodržování bezpečné vzdálenosti, mytí a desinfekce rukou, desinfekce kanceláří (včetně klik u dveří), omezení osobního kontaktu s klienty, pokud to není nutné, upřednostnění dálkového přístupu (telefon, e-mail, messenger, datová schránka, atd...)
 -
- **nouzový stav**
 - omezení provozu úřadu dle nařízení vlády
 - sociální odbor funguje bez omezení za přítomnosti všech pracovníků (bez střídavého režimu)