

STANDARD č. 11

Rizikové a nouzové situace

Cíl:

Naplánovat takové postupy, které zajistí řešení rizikových a nouzových situací

11a Zaměstnanci zařazení v orgánech SPO 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 SPO včetně postupů při jejich řešení.

- Je zpracován seznam rizikových a nouzových situací, jejichž výskyt je na pracovišti pravděpodobný. Rizikové situace jsou popsány a aktualizovány v rámci systému řízení rizik v aplikaci Efesso.
- Ke každé situaci existuje závazný písemný postup pro její řešení.
- Všichni zaměstnanci zařazení do OSPOD jsou seznámeni se situacemi a postupy řešení, vědí jak postupovat. Jsou proškoleni pracovníkem BOZP.
- V rámci dalšího vzdělávání sociálních pracovníků je umožněno absolvovat kurzy akreditované MPSV zaměřené na zvládnutí agresivních klientů: Pracovnice měly možnost absolvovat kurz sebeobrany pro ženy.

Nouzová situace – situace, kdy může dojít k omezení výkonu sociálně-právní ochrany z důvodu vzniku nenadálých skutečností (může se jednat o živelné pohromy, dlouhodobý výpadek elektrické energie, hygienická opatření atd.)

Riziková situace – situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, zranění dalších osob, případně hrozba vzniku škody na majetku. Obecně lze považovat za rizikové situace ty, kdy je nějakým způsobem ohrožován život či zdraví zaměstnanců nebo dalších osob, anebo jim hrozí psychická újma.

Rizikové situace a jejich řešení

1) Jednání s agresivním, rizikovým klientem (opilost, drogy)

A/ na pracovišti

- Jednat s klientem klidně
- Dbát, aby v dosahu klienta nebyly předměty použitelné k útoku na pracovníka
- Pokud klient zvyšuje své agresivní projevy, požádat o spolupráci dalšího pracovníka, ukončit jednání s klientem, přivolat policii (použít tísňové tlačítko)
- Sepsání úředního záznamu

B/ při sociálním šetření

- jednat s klientem klidně
- šetření provádět za účasti dalšího pracovníka
- jednat s klientem v prostoru, který umožňuje okamžitý únik
- v případě ohrožení či napadení ukončit jednání, volat o pomoc, zavolat PČR, bránit se všemi dostupnými prostředky
- sepsání úředního záznamu

2/ Úraz pracovníka

A/ na pracovišti

- Úraz oznámit neprodleně vedoucímu zaměstnanci, příp. na svědka úrazu
- Zajistit lékařskou pomoc
- Vedoucí oddělení/odboru sepíše s pracovníkem Zápis o rizikové či nouzové situaci
- Podrobnější postup je popsán ve VS 07.10.6 Evidence a hlášení pracovních úrazů a nemocí z povolání a jejich následné odškodňování, VS 07.10.7 Traumatologický plán

B/ při sociálním šetření

- Pracovník přivolá sám nebo prostřednictvím svědka RZP, příp. vyhledá lékařskou pomoc
- Oznámí úraz vedoucímu zaměstnanci
- Sepíše se záznam o úrazu
- Podrobnější postup je uvedený ve VS 07.10.6.

3/ Napadení pracovníka domácím zvířetem klienta

- Zaměstnanec nevstupuje na pozemek či domácnosti pokud je zjevné, že se zde nachází nezajištěné zvíře. Vstoupí až poté, co klient zajistí bezpečí pracovníka. V případě zranění postupuje dle VS 7.10.6
- O události sepíše záznam.

4/ Požár na pracovišti – v souladu se směrnicí

Nouzové situace a jejich řešení

1/ Nedostatek pracovníků na pracovišti

- Vedoucí oddělení/odboru přidělí přítomným pracovníkům úkoly dle jejich naléhavosti a termínů plnění

2/ Výpadek elektrického proudu na pracovišti v průběhu jednání s klientem

- Protokol s klientem zaznamenat písemně rukou a v této podobě se založí do spisu. Případně následně sepíše záznam o úkonu.

3/ Nemožnost provést sociální šetření nebo se zúčastnit soudního jednání z důvodu nepředvídatelné události (porucha vozidla, kalamita, dopravní nehoda, ...)

- Telefonické oznámení klientovi, soudu, že se nedostaví, příp. dostaví později
- Událost oznámit ved.oddělení/odboru/, kteří vyhodnotí situaci a činí další kroky

4/ Nefunkční mobilní telefon pro výkon pohotovostní služby

- Pracovník použije vlastní mobil
- Pracovník nahlásí na PČR změnu telefonního čísla, na kterém bude dostupný
- Po uvedení nefunkčního telefonu do provozu opět pracovník ohlásí, že je mobil funkční

V případě vzniku škodní události vedoucí odboru tuto skutečnost předkládá tajemníkovi MěÚ.

Po ukončení kalendářního roku (nejpozději do 15.01. daného roku) pak vedoucí jednotlivých oddělení zpracují analýzy rizikových a nouzových situací za svá oddělení. Výsledky, na základě kterých může být přepracována metodika, předají vedoucí odboru.

| | |
|---|--|
| Zpracovatel: | Oddělení péče o rodinu a dítě, oddělení sociální prevence a pomoci odboru SV |
| Účinnost od: | 01.01.2015 |
| Počet stran: | 3 |
| Počet příloh: | 0 |
| Revize: | 04.01.2021 |
| Elektronická podoba předpisu je uložena na: | Internetové stránky Města Sokolov – www.sokolov.cz |
| Za odbor schválil: | vedoucí odboru |
| Obdrží: | Všichni zaměstnanci OSPOD |

