kRAJSKÝ ÚŘAD kARLOVARSKÉHO KRAJE, ODBOR SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

č. 11

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY KÚKK

STANDARD KVALITY Č. 11) Rizikové a nouzové situace

|  |  |
| --- | --- |
| **Zpracovatel:** | **oddělení sociálně-právní ochrany dětí odboru sociálních věcí KÚKK** |
| **Účinnost od:** | **1.1.2015** |
| **Počet stran:** | **4** |
| **Počet příloh:** | **1** |
| **Revize:** | **1.9.2023** |
| **Elektronická podoba předpisu je uložena na:** | **www.kr-karlovarsky.cz** |
| **Za odbor schválil:** | **Bc. Petra Maněnová, vedoucí odboru sociálních věcí KÚKK** |

|  |  |
| --- | --- |
| **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. |

Základní povinnosti zaměstnanců Krajského úřadu Karlovarského kraje jsou stanoveny v Pracovním řádu R 03/2022 a se základními povinnostmi na úseku bezpečnosti práce jsou zaměstnanci seznámeni při vstupním školení zaměřeném na bezpečnost a ochranu zdraví při práci a požární ochranu. Uvedená oblast je dále řešena v následujících vnitřních předpisech úřadu: směrnice ředitele krajského úřadu   
č. SE 09/2007, kterou se stanoví systém organizace a kontrol v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v objektech krajského úřadu, a směrnice ředitele krajského úřadu č. SE 07/2007, kterou se stanoví způsob evidence a hlášení pracovních úrazů zaměstnanců krajského úřadu.

**Riziková a nouzová situace**, je taková událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu a činnosti krajského úřadu, odboru sociálních věcí, oddělení sociálně-právní ochrany dětí (dále jen odbor   
a oddělení) a musí se neodkladně řešit**.** Takovými situacemi se rozumí ohrožení zdraví či bezpečí klienta nebo zaměstnance (napadení, úraz), pak náhlá událost, která vznikla v důsledku problémů technického zabezpečení provozu (požár, prasknutí vodovodního potrubí, stavební úpravy aj.)   
a nedostatečné personální zajištění výkonu sociálně-právní ochrany dětí apod.

Každý zaměstnanec je povinen jednat a chovat se tak, aby svévolně nezapříčinil vznik rizikové   
a nouzové situace.

Zaměstnanci ví, jak postupovat v rizikových a nouzových situacích, v těchto postupech jsou proškoleni. Nedodržování postupů je chápáno jako porušení pracovně právních předpisů.

Rizikovou nebo nouzovou situaci řeší zaměstnanec přítomný dané události (zjistí ji, nebo je mu oznámena klientem) a vždy neprodleně informuje vedoucí oddělení nebo vedoucí odboru.

**Úraz zaměstnance nebo klienta**

Pokud se stane zaměstnanci, klientovi případné další osobě úraz, přítomný zaměstnanec poskytne zraněné osobě první pomoc, ošetření, v případě vážnějšího zranění přivolá rychlou záchrannou službu na telefonním čísle 112 nebo 155 a dále jedná podle pokynů záchranné služby.

Úraz ohlásí osoba, která je zraněná a je toho schopná nebo úraz nahlásí osoba, která úraz zjistí, a to ihned a kterémukoliv přítomnému zaměstnanci oddělení nebo odboru.

Dále zaměstnanec postupuje podle Směrnice č. SE 07/2007, kterou se stanoví způsob evidence   
a hlášení pracovních úrazů zaměstnanců krajského úřadu.

**Náhlé zhoršení fyzického zdravotního stavu klienta, případně úmrtí**

Pokud se zhorší klientovi jeho fyzický zdravotní stav, poskytne zaměstnanec první pomoc, ošetření, v případě vážnějšího zdravotního stavu přivolá rychlou záchrannou službu na telefonním čísle 112 nebo 155 a dále jedná podle pokynů záchranné služby.

Zhoršení fyzického zdravotního stavu ohlásí osoba, u které se zhoršení zdravotního stavu projevilo a je toho schopná nebo zhoršení fyzického zdravotního stavu nahlásí osoba, která zhoršený zdravotní stav zjistí a to ihned a kterémukoliv přítomnému zaměstnanci oddělení, odboru nebo krajského úřadu.

**Klient je pod přímým vlivem omamných látek**

Pokud zaměstnanec jedná s klientem, u kterého má podezření, že je pod přímým vlivem omamných látek (zaměstnanec vidí nebo cítí, že je klient pod vlivem omamných látek – vrávorá, z úst je mu cítit alkohol, má rozšířené zornice), vždy si zaměstnanec v místnosti sedne tak, aby měl zajištěn volný únik z místnosti, pokud by hrozilo riziko napadení ze strany klienta.

Zaměstnanec, který s klientem jedná, mu vysvětlí, že může být pokračováno v jednání až v momentě, kdy nebude pod vlivem alkoholu nebo drog, a požádá jej, aby ihned odešel.

**Klient se chová agresivně**

V případě, že je avizováno jednání s problémovým klientem, o kterém je známo, že má sklony k ústní agresivitě a zaměstnanec je v kanceláři sám, pak o jednání dopředu informuje vedoucí oddělení a požádá o zajištění účasti dalšího zaměstnance oddělení popř. odboru při tomto jednání.

Pokud se jedná o neplánované jednání, kdy se klient v jeho průběhu začne projevovat agresivně, postupuje zaměstnanec dle následujících zásad:

Při jednání s člověkem vykazujícím agresivní chování (například zlostné výbuchy, nenávist, provokující chování), je nutné kontrolovat vlastní impulzivní jednání, které může mít charakter agresivní odplaty. Úkolem zaměstnance je nereagovat zpětně na takové chování například sarkasticky nebo nepřátelsky nebo tím, že se zaměstnanec stáhne a nekomunikuje.

Při agresivním chování je vhodné se snažit pochopit obsah klientova protestu a jeho pocity. Vyjádřit pochopení pro důvody zlosti a nespokojenosti.

Pokud agresivita klienta nestoupá, nechá zaměstnanec klientovi čas, aby se uklidnil, sobě, aby si promyslel vlastní reakci. Zaměstnanec využije místo zákazů a omezovací strategie spíše paradoxní strategii „otevření dveří“ (klidná odpověď, přiznání omylu apod.). Zároveň je nezbytné klidným, pevným hlasem vyjádřit nesouhlas s prostředky, kterými se dotyčný snaží svoji zlost vyjádřit, např. lze tolerovat zvýšený hlas, do jisté míry nadávky, ale ne osobní nadávky, rozbíjení věcí apod.

Hrozí-li fyzická agrese, je nezbytné myslet především na vlastní bezpečnost zaměstnance, nedělat prudké pohyby, vyzvat klienta, aby se posadil, oslovovat ho jménem, pokud je to nezbytné, postavit se zády k východu z místnosti, nestát například u schodů, přivolat dalšího zaměstnance oddělení, odboru, úřadu, atd. Pokud vše selže, vykáže zaměstnanec klienta z místnosti, případně i z budovy a pokud klient postup nerespektuje, přivolá si zaměstnanec pomoc ostrahy krajského úřadu, a to prostřednictvím signalizačního zařízení napojeného na ostrahu. Signalizačním zařízením jsou vybaveny kanceláře č. 146, 147, 148 a 133. Dále může zaměstnanec přivolat ostrahu na tel. č. 2411, případně Policii ČR na telefonním čísle 112 nebo 158. Pro případy, kdy ze strategického hlediska není možné přímo zavolat pomoc, mají pracovnice oddělení mezi sebou domluvený slovní signál, a to prostřednictvím pevné linky.

Přílohou k tomuto dokumentu je příručka „Umíme se domluvit“, ve které jsou popsány postupy pro komunikaci s osobami s duševním onemocněním. Tyto postupy využívají zaměstnanci oddělení při jednání s klienty, u kterých se projevují známky duševního onemocnění.

**Sexuální obtěžování zaměstnance klientem**

V případě, že klient začne v průběhu poskytování sociálně-právní ochrany zaměstnance oddělení sexuálně obtěžovat, vyzve jej pracovník důrazně, aby se svým chováním přestal.

Pokud klient na tuto výzvu nereaguje, zaměstnanec ukončí jednání a vyzve klienta, aby opustil kancelář.

Pokud tak klient neučiní a ve svém chování pokračuje, má zaměstnanec právo se přiměřeně bránit způsobu útoku (např. hmaty, chvaty, údery a kopy sebeobrany, použití slzného spreje) a vyhledat pomoc (ostatní zaměstnanci úřadu, telefonické přivolání pomoci ostrahy - viz výše, policie ČR).

O napadení zaměstnanec informuje vedoucího oddělení, případně odboru.

**Opatření na ochranu zaměstnanců oddělení**

Pracovník přivolá pomoc zaměstnance ostrahy, zaměstnance oddělení nebo odboru, a v případě potřeby úrazu postupuje dle popisu upravující postup při pracovním úrazu.

V rámci návštěv rodin prováděných zaměstnanci oddělení, kteří vykonávají agendu náhradní rodinné péče (NRP), se šetření zúčastní vždy dva zaměstnanci oddělení (sociální pracovník pro NRP a psycholog pro NRP).

Zaměstnanci oddělení mohou využít školení zajišťované KÚKK zaměřené na jednání s agresivním klientem, základní prvky sebeobrany apod. Popřípadě mohou využít vzdělávací aktivity zajišťované vzdělávacími agenturami.

Mezi **nouzové situace**, které by mohly na úřadu nastat, se řadí zejména nedostatek zaměstnanců na oddělení, výpadek elektrického proudu a porucha vozidla při cestě za klientem.

Při nedostatku zaměstnanců na oddělení zajistí vedoucí oddělení, aby byl přítomen alespoň jeden zaměstnanec oddělení s tím, že na dveřích ostatních kancelářích je uvedena informace o zastupujícím zaměstnanci s uvedením čísla dveří kanceláře zástupu. Pokud by nebyl přítomen žádný zaměstnanec oddělení, pak by byl na dveřích kanceláře odkaz na jiného zaměstnance odboru sociálních věcí (dle domluvy vedoucích oddělení nebo určení vedoucí odboru sociálních věcí). V tomto případě jsou zaměstnanci oddělení dostupní na služebních telefonech.

Při výpadku elektrického proudu je úřad napojen na záložní zdroj, výkon činnosti oddělení není tedy omezen.

Při poruše vozidla nebo dopravní nehodě na cestě za klientem zaměstnanec událost oznámí neprodleně telefonicky vedoucímu oddělení (tel. č. 736 650 291 nebo 354 222 497) a provozovateli vozidla tj. oddělení hospodářské správy, odboru vnitřních záležitostí KÚKK (tel. č. 354 222 250), popř. Policii ČR (Směrnice ředitele KÚ č. SE 04/2022 o autoprovozu). Poté ihned informuje klienta o tom, že návštěva nebude v dohodnutém termínu vykonána a bude stanoven náhradní termín.

Pokud se objeví další, v tomto postupu nedefinovaný případ rizikové a nouzové situace, zaměstnanci oddělení postupují tak, aby byla taková situace neprodleně řešena a případný problém odstraněn. Současně jsou provedena příslušná opatření na ochranu a bezpečnost zaměstnanců i přítomných klientů. Taková situace je následně oznámena vedoucímu oddělení, případně odboru. V návaznosti na to se následně provede revize postupu k naplnění tohoto standardu kvality.