

STANDARD 11 – RIZIKOVÉ A NOUZOVÉ SITUACÍ

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 celý úřad je vedeno vzdělávání BOZP pro všechny zaměstnance úřadu včetně pracovníků OSPOD. Součástí vzdělávání je školení v oblasti řízení referenčních vozidel. V rámci kontinuálního vzdělávání pracovníků SPOD lze za prioritu považovat bezpečí pracovníků, což následně je zohledněno ve výběru typu vzdělávání (např. práce s agresivním klientem, kurz sebeobrany).

Rizikovým situacím nelze zcela zamezit, avšak rizika je možné minimalizovat tím, že pro rámcově zadané modelové situace jsou týmem definovány doporučené postupy, jejichž cílem je právě snížení rizik ohrožení.

Riziková situace (dále jen „RS“)

Jedná se o situaci, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, zranění dalších osob, popřípadě hrozba vzniku škody na majetku.

Příklady RS: klient pod vlivem alkoholu či drog, klient s agresivními projevy, klient napadne zaměstnance, klient napadne klienta, zranění klienta, napadení zaměstnance domácím zvířetem, riziko infekčního onemocnění atd.

Pravidla:

1. Je-li klient pod vlivem drog/alkoholu na pracovišti SPOD, vyhodnotí pracovník, zda je bezpečné v konzultaci pokračovat. Pracovník má možnost přizvat k jednání kolegu nebo konzultaci ukončit. V případě ohrožení má pracovník možnost přizvat městskou policii.
2. Je-li klient pod vlivem drog/alkoholu a jednání s ním probíhá v terénu, opět pracovník vyhodnotí bezpečnost pokračování konzultace. Takový stav klienta je oprávněným důvodem k ukončení konzultace. Pokud takový stav pracovník u klienta předpokládá, dostavuje se na jednání s klientem vždy s kolegou.
3. Je-li zvýšené riziko ohrožení spojené s vyloučenou lokalitou, na jednání v terénu dochází klíčový pracovník vždy v doprovodu kolegy, popřípadě je možné domluvit doprovod městské policie.

4. Je-li klient agresivní, nejedná s ním pracovník sám. Pokud pracovník s daným jednáním agresivního klienta počítá (dopředu sjednaná konzultace), domluví si u konzultace přítomnost dalšího kolegy. Je zcela legitimní konzultaci ukončit, pokud se agresivita u klienta zvyšuje. Je zcela legitimní si v případě pocitu ohrožení (např. na základě dřívějšího agresivního chování klienta) vyžádat u konzultace přítomnost kolegy nebo městské policie.
5. Je-li pracovník fyzicky napaden klientem v jakémkoliv rozsahu, vždy to oznámí bezodkladně svému vedoucímu, kontaktuje příslušnou Policii ČR, podstoupí lékařské vyšetření, je učiněn záznam do spisu a záznam do knihy úrazů s vědomím vedoucího oddělení. Dále se zváží změna pracovníků u daného případu, popřípadě podjatost pracovníka či celého oddělení (postoupení prostřednictvím krajského úřadu jinému pověřenému úřadu). O změně pracovníka či podjatosti úřadu vždy rozhodne po konzultaci s týmem vedoucí oddělení v součinnosti s vedoucím odboru s tím, že věc je dále postoupena tajemníkovi úřadu.
6. Je-li pracovník v rámci konzultace napaden domácím zvířetem, vždy podstoupí lékařské vyšetření, je informován vedoucí oddělení, je učiněn záznam do knihy úrazů, je podáno oznámení na příslušnou policii.
7. V případě vystavení pracovníka hygienickým rizikům, infekčním onemocnění apod., pracovník o dané situaci informuje tým OSPOD. Po realizované konzultaci s ohrožujícími podmínkami pracovník podstoupí úkony spojené s dezinfekcí, dezinsekcí atd.
8. V případě přímého ohrožení na pracovišti je možné nouzovým tlačítkem či telefonicky kontaktovat strážníky Městské policie. Orgán SPOD má dojednaný časový limit s městskou policií, do kdy se příslušník městské policie dostaví na budovu se sídlem OSPOD v případě zaktivnění poplašného zařízení nebo nouzového telefonátu (ohrožení pracovníka). Časový limit – cca 10 minut.

Nouzová situace (dále jen „NS“)

Jedná se o situaci, kdy může dojít k omezení výkonu sociálně-právní ochrany z důvodu nenadálých skutečností.

Příklady NS: větší počet zaměstnanců v pracovní neschopnosti, kumulace naléhavých případů v jednu chvíli (nedostatek zaměstnanců), výpadek elektrického proudu, porucha vozidla na cestě za klienty atd.

Pravidla:

1. Je-li na pracovišti dlouhodobě málo zaměstnanců z důvodu např. pracovní neschopnosti, vyjedná vedoucí oddělení nebo vedoucí odboru s tajemníkem úřadu nouzový plán. Chod pracoviště je omezen na nezbytné povinnosti. Pracovníci přítomní na pracovišti jsou konkrétně pověřeni zastupováním. Pokud je zřejmé, že nepřítomnost bude dlouhodobá, je možné přistoupit k přijetí nového pracovníka na dobu určitou. Pokud nastane situace, že z důvodu malého počtu pracovníků na pracovišti není možné realizovat určité úkony (např. návštěvy dětí v ústavních zařízeních, rodinách, soudní jednání), je o tomto stavu pracoviště informován vždy dotýčný subjekt (klient, rodina, ústavní zařízení, soud apod.). Dále je o objektivních důvodech neplnění povinností prostřednictvím tajemníka úřadu informován Krajský úřad Pardubického kraje. V neposlední řadě je o situaci informována veřejnost prostřednictvím webových stránek úřadu, informační tabule v budovách úřadu, v tisku apod.
2. Obdobně jako v předchozím odstavci toto platí například pro situaci způsobenou přírodními vlivy jako povodeň, požár apod.
3. V případě výpadku elektrického proudu s následkem omezení provozu je vždy informována veřejnost o omezeném provozu prostřednictvím informačních tabulí na dotčených budovách úřadu s předpokládaným termínem ukončení mimořádné situace.
4. Je-li pracovník v situaci, že v rámci služební cesty se stane vozidlo nepojízdným, informuje o dané situaci vedoucího oddělení a zároveň garážmistra úřadu, se kterým konzultuje další postup.

Cílem tohoto standardu je navržení zmírnění rizik, zmírnění následků. Za běžnou praxi se považuje informování vedení o dané situaci a sepsání záznamu. Konzultování rizikových a nouzových situací by mělo být předmětem reflektování celého týmu SPOD.

Samostatná kapitola – šíření infekční nemoci (viz. Covid)

Takováto událost již není v samostatném řešení oddělení SPOD, řídí se pokyny vedení úřadu, popř. zavedenými protiepidemickými opatřeními v rámci ČR.

Pracovníci OSPOD jsou díky vybavení (mobilní telefony, notebooky, možnost zprovoznění vzdáleného přístupu na pracovní plochu PC v kanceláři) schopni v určité omezené formě pracovat v rámci režimu homeoffice.