**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.

**Cíle kritéria:**

* pracoviště je připraveno na rizikové a nouzové situace, zaměstnanci si vědí rady, pokud situace nastane,
* pravidla pro řešení rizikových a nouzových situací přinášejí zaměstnancům a klientům větší bezpečí.

**Riziková situace =** situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, zranění dalších osob, případně hrozba vzniku škody majetku.

**Nouzová situace** = situace, kdy může dojít k omezení výkonu sociálně-právní ochrany z důvodu vzniku nenadálých skutečností.

**Rizikové situace při výkonu sociálně-právní ochrany dětí** (dále jen SPOD)**:**

* zdravotní komplikace klienta ohrožující jeho život
* klient pod vlivem návykových látek
* klient s agresivními projevy
* klient, který může napadnout zaměstnance nebo jej napadne
* klient napadne klienta
* napadení zaměstnance zvířetem

**Nouzové situace při výkonu SPOD:**

* pracovní neschopnost většího počtu zaměstnanců
* živelné pohromy v blízkosti pracoviště nebo v aktuálním místě výkonu práce
* výpadek elektrického proudu na pracovišti
* porucha vozidla při cestě za klienty, na školení a dalších pracovních cestách
* dopravní nehoda služebním vozidlem
* krizové bydlení
* etická dilemata

**Obecný postup pro všechny rizikové a nouzové situace**

V těchto situacích je zaměstnanec OÚ Oldřišov povinen jednat tak, aby dále nezvyšoval riziko a neohrožoval tak sebe, klienta, či celou organizaci. Pokud okolnosti těchto situací ohrožují zdraví či život sociálního pracovníka, je tento povinen místo neprodleně opustit. O těchto událostech pracovník neprodleně informuje svého nadřízeného, ten pak situaci vyhodnotí a činí další kroky. Tyto situace, způsob jejich řešení a dopady na zaměstnance i klienta jsou následně projednány na nejbližší řádné či mimořádné poradě zaměstnanců OÚ s ohledem na další opatření fungování úřadu.

Zaměstnanec OÚ je povinen dodržovat pravidla bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (dále jen BOZP). Zaměstnanci OÚ jsou pravidelně proškolování v oblasti BOZP, požární ochrany a řidičů referentských vozidel. Sociální pracovníci užívají ochranné pomůcky, které jsou mu poskytovány ze strany zaměstnavatele a řídí se zásadami používání služebních motorových vozidel.

**Řešení konkrétních rizikových situací**

* zdravotní komplikace klienta ohrožující jeho život

Pokud se v průběhu jednání či práce s klientem u klienta vyskytne nenadálé zhoršení jeho zdravotního stavu, které dle úsudku zaměstnance OÚ ohrožuje klienta na životě, zkontaktuje zaměstnanec neprodleně RZS na tísňovou linku 155 nebo 112 a řídí se dále jejich pokyny. Následně o tomto zaměstnanec neprodleně uvědomí svého nadřízeného.

* klient pod vlivem návykových látek

V případě jednání zaměstnance OÚ s klientem pod vlivem návykových látek přizve k jednání dalšího zaměstnance OÚ. Pokud klient jeví známky požití návykových látek, zaměstnanec v průběhu jednání posoudí, zda je klient schopen vnímat obsah projednávané záležitosti. Klient bude na podezření požití návykových látek dotázán a o tomto bude proveden záznam do příslušné spisové dokumentace. V případě, že zaměstnanec vyhodnotí, že klient není schopen vnímat či posoudit obsah projednávané záležitosti, jednání ukončí. V případě, kdy jednání s klientem pod vlivem návykových látek nadále probíhá a klient začíná být agresivní je přivolána zaměstnancem PČR.

* klient s agresivními projevy

V případě jednání s klientem, o kterém je zaměstnanci předem známo, že by se mohl začít chovat agresivně, případně při samotném jednání s klientem, který se v době jednání začne projevovat agresivně, je k jednání přizván další zaměstnanec. V případě, že se klienta nedaří v průběhu jednání optimálně zklidnit, je jednání s klientem ukončeno. V případě potřeby je přivolána PČR. O tomto bude učiněn záznam do příslušné spisové dokumentace.

* klient, který může napadnout zaměstnance nebo jej napadne

V případě, kdy hrozí nebezpečí napadení, snaží se zaměstnanec vždy situaci řešit tak, aby napadení předešel. Snaží se zajistit přítomnost dalšího zaměstnance. V případě, že se cítí zaměstnanec ohrožen, může místo konfliktu kdykoliv opustit. Následně o tomto učiní záznam. V případě dalšího jednání s takovýmto klientem může zaměstnanec požádat o součinnost PČR. S takovýmto klientem se bude dále vždy jednat za přítomnosti dalšího zaměstnance.

Nastane-li situace, kdy je zaměstnanec klientem napaden, zaměstnanec okamžitě opustí místo konfliktu a snaží se přivolat pomoc. V případě, kdy dojde k ublížení na zdraví na straně zaměstnance, vyhledá zdravotnické ošetření či následnou psychologickou pomoc. Pokud toho není schopen, zajistí toto jiný zaměstnanec.

* klient napadne klienta

V případě, kdy v průběhu jednání s více klienty dojde k vzájemnému napadení těchto osob, snaží se zaměstnanec tuto situaci mírnit a bezprostředně zajistit přítomnost další osoby, popř. asistenci PČR. O tomto učiní písemný záznam do spisové dokumentace.

* napadení zaměstnance zvířetem

V případě, kdy dojde k napadení zaměstnance zvířetem, zaměstnanec ihned vyhledá lékařskou pomoc.

**Řešení nouzových situací při výkonu SPOD**

* pracovní neschopnost většího počtu zaměstnanců

V případě nepřítomnosti většího počtu zaměstnanců budou případy řešeny dle naléhavosti případu po poradě s nadřízeným zaměstnancem případně bude klient odkázán na OSPOD Magistrátu města Opavy.

* živelné pohromy v blízkosti pracoviště nebo v aktuálním místě výkonu práce

Nebezpečí živelných pohrom pro obyvatelstvo se vyhlašuje varovnými signály v místních nebo celostátních hromadných informačních prostředcích. Zaměstnanec místo živelné pohromy ihned opustí a co nejdříve o situaci informuje svého nadřízeného. Dále se pak řídí pokyny nadřízeného.

* výpadek elektrického proudu na pracovišti

V případě, že na pracovišti dojde k výpadku el. proudu a v důsledku toho nebude možno vést s klientem jednání, bude toto jednání ukončeno a s klientem bude dohodnut náhradní termín. Zaměstnanec se bude dále řídit pokyny svého nadřízeného.

* krizové bydlení

V případě, že se při výkonu SPOD vyskytne potřeba krizově ubytovat rodinu, bude o tomto OÚ informovat OSPOD Magistrátu města Opavy. OÚ může rodině nabídnout kontakty na ubytovací zařízení v okolí.

* etická dilemata

Zaměstnanec, který u přiděleného případu odůvodněně předpokládá, že s ohledem na svůj poměr k věci, k účastníkům řízení nebo jejich zástupcům, by mohl mít takový zájem na výsledku řízení, pro něž by se dalo pochybovat o jeho nepodjatosti, informuje o tomto svého nadřízeného, který následně rozhodne o přidělení případu jinému zaměstnanci.