

11. Rizikové a nouzové situace

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.

Obsah kritéria standardu

Rizikovou situací rozumíme situaci, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, zranění dalších osob, případně hrozí vznik škody na majetku (např. klient pod vlivem alkoholu či drog, klient s agresivními projevy, napadení zaměstnance OSPOD klientem, napadení klienta klientem, napadení zaměstnance OSPOD domácím zvířetem, ohrožení zaměstnance infekčním onemocněním...).

Osobám, které jsou zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek a jsou ve stavu, v němž bezprostředně ohrožují sebe nebo jiné osoby, veřejný pořádek nebo majetek, se zakazuje vstupovat do všech veřejných prostor, kde by mohly způsobit sobě nebo jiné osobě škodu nebo vzbudit veřejné pohoršení (§15) – způsobených tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami ve znění zákonů č. 225/2006 Sb., č. 274/2008 Sb., č. 305/2009 Sb. a č. 375/2011 Sb., vše v platném znění.

Nouzová situace jsou to mimořádné události vyvolané činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí. V těchto případech může dojít k omezení výkonu SPOD z důvodu vzniku nenadálých skutečností (např. současná pracovní neschopnost většího počtu zaměstnanců, kumulace naléhavých případů v jednu chvíli, výpadek elektrického proudu na pracovišti, porucha vozidla při cestě za klienty, povodeň v blízkosti pracoviště, vznik požáru v budově nebo v okolí...).

Důležitá telefonní čísla:

112 - EVROPSKÉ ČÍSLO TÍSŇOVÉHO VOLÁNÍ
150 - HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČESKÉ REPUBLIKY
155 - ZDRAVOTNICKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA
156 - MĚSTSKÁ POLICIE
158 - POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY

V případě volání na linku tísňového volání je třeba sdělit základní informace:

- co se stalo,
- kde se to stalo,
- své jméno a číslo telefonu, odkud voláme.

Po ukončení hovoru je nutné vyčkat na zpětný telefonát, kterým si operační pracovník ověří pravdivost nahlášené zprávy.

Každý pracovník SPOD je prokazatelně seznámen:

- s právními a ostatními předpisy k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci
- zajištění požární ochrany a seznámení se základními povinnostmi vyplývajícími z předpisů požární ochrany
- kde se nachází lékárnička a ochranné a dezinfekční pomůcky apod.

❖ **Obecné zásady při řešení rizikových a nouzových situací:**

- V případě, že nastane mimořádná událost, je každý zaměstnanec povinen poskytnout veškerou pomoc při její likvidaci a minimalizaci škod. Prvořadá je vždy záchrana lidských životů a ochrana zdraví osob.
- Vždy je nutno neprodleně informovat vedoucího zaměstnance.
- Jednat v klidu.
- Nejdříve chránit život a zdraví, pak majetek.
- Nepodceňovat riziko vzniklé situace, dodržovat doporučené pokyny.
- Vytvořit prostor pro záchranné síly (například přeparkovat auto, ...).
- Informovat o situaci určené osoby (vedoucí zaměstnance úřadu).
- Nerozšiřovat poplašné a neověřené zprávy.
- Varovat ostatní ohrožené osoby ve svém nejbližším okolí.
- Uposlechnout pokynů pracovníků záchranných složek.

❖ **Konkrétní postupy při řešení nouzových a rizikových situací:**

V případě, kdy se na OSPOD dostaví klient pod vlivem alkoholu či drog, pokusí se příslušný zaměstnanec dojednat s klientem nový termín setkání. **Pokud na toto řešení klient nechce přistoupit a odmítá i opustit pracoviště OSPOD,** přivolá si zaměstnanec orgánu sociálně-právní ochrany hlasitým jednáním na pomoc druhé pracovnice, které v případě nutnosti přivolají městskou policii či PČR Tanvald.

Současně je třeba, aby v těchto případech nebyl zaměstnanec sám v kanceláři, ale měl zajištěnu přítomnost alespoň jednoho dalšího pracovníka. Neprodleně si tedy přivolá kolegu.

Při napadení zaměstnance OSPOD klientem či v případě napadení klienta klientem, přivolá ihned další zaměstnanec městskou policii či PČR Tanvald.

U agresivních klientů je vhodné si zachovávat určitý prostorový odstup, neizolovat se od zdrojů pomoci, vyhýbat se ultimátům, hledat možnosti a nabízet je klientovi, brát jeho stížnosti vážně. Neslibovat ani nevyhrožovat. Akceptovat klientův hněv, zlost, ale monitorovat jeho destruktivní projev. Vést klienta k tomu, aby spolu našli cestu, jak se s hněvem vyrovnat, aby nedošlo k poškození druhých nebo jeho samotného. Ignorování vede ke vzdoru a odmítání terapeutického vztahu. Při rozhovoru zapojuje pracovník především empatii a může využít otázky otevřené nebo uzavřené, volba závisí na chuti klienta hovořit, na aktuální situaci. I v těchto případech je vhodné, aby nebyl zaměstnanec sám v kanceláři, ale měl zajištěnu přítomnost dalšího pracovníka.

Objeví-li se v bydlíšti klienta volně se pohybující pes nebo jiné zvíře, které by mohlo být nebezpečné, požádá pracovník SPOD klienta o jeho zajištění. Pokud hrozí riziko napadení domácím zvířetem a klient nezasáhne, zachová se pracovník SPOD stejně, jako při ohrožení ze strany klienta.

Pokud je pracovník SPOD při práci v terénu zraněn a je schopen zajistit si odbornou pomoc, neprodleně tak učiní. Následně je třeba učinit na pracovišti oznámení o pracovním úrazu (s postupem byl každý pracovník prokazatelně seznámen).

Ohrožení zaměstnance infekčním onemocněním - zaměstnanec je povinen dodržovat bezpečnost práce. V situacích ohrožujících zdraví či život, poskytne zaměstnanec klientovi nebo kolegovi první pomoc a následně přivolá rychlou záchrannou službu (viz. standart č. 2).

Nouzová situace- skutečnost, kdy může dojít k omezení výkonu SPOD z důvodu vzniku nenadálých situací, které nelze všechny popsat, a které mohou při práci pracovníka nastat, se řídíme pokyny tajemníka MěÚ Tanvald a doporučením MPSV.

V případě, kdy dojde k omezení výkonu sociálně-právní ochrany z důvodu současné pracovní neschopnosti většího počtu zaměstnanců, rozhodne vedoucí odboru o prioritě řešení případů a o jejich přidělení konkrétnímu pracovníkovi.

Při výpadku proudu se zabývá pracovník činnostmi, která nevyžaduje práci s PC (šetření v terénu, příprava podkladů, atd.).

V případě poruchy vozidla při cestě za klienty, pracovníci OSPOD uvědomí vedoucí oddělení. Ta následně rozhodne o dalším postupu.

Dojde-li k takové dopravní situaci, která nedovolí pracovníkovi dostavit se včas na smluvené jednání, oznámí věc telefonicky (pracovník má při sobě vždy mobilní telefon a kontakt na osobu či organizaci, kde má smluvené jednání). Jedná vždy individuálně podle nastalých okolností.

Při situaci způsobené nemožností dostavení se většího počtu zaměstnanců na pracoviště OSPOD z důvodu nepříznivého počasí (sněhová kalamita, náledí, vichřice, atd.) jsou zaměstnanci povinni oznámit důvod nepřítomnosti neprodleně vedoucí odboru či jinému pracovníkovi. Vedoucí oddělení či zastupující pracovník následně rozhodne o prioritě řešení případů.

Krizový štáb zasahuje v případě krizové situace, živelné pohromy nebo havárie. Pracovníci SPOD stejně jako ostatní zaměstnanci jsou v případě těchto nastalých situací povinni řídit se pokyny krizového štábu.

Ochranné a dezinfekční pomůcky jsou nakupovány dle potřeby do kanceláří jednotlivým pracovníkům OSPOD (viz. standard č. 2).

Požární poplachová směrnice je vyvěšená v budově úřadu (příloha č. 1).

Doklad o následném pravidelném školení v oblastech BOZP a PO, které probíhá každé dva roky, je uložen u zaměstnance krizového řízení.

Zaměstnanec OSPOD má k dispozici služební telefon, který může využít pro přivolání pomoci (112, 155, 158 apod.). V případě potřeby požádá zaměstnanec o doprovod při rizikovém šetření Městkou policií nebo Policií ČR.

Související předpisy:

- Kolektivní smlouva (viz. příloha č. 2)
- Zákon č. 262/2006 Sb.,
- Zákoník práce
- Nařízení č. 361/2007 Sb., kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví zaměstnanců při práci, ve znění pozdějších předpisů

Opatřená v souvislosti s COVID-19 – vláda průběžně přistupuje k různým formám ochranných opatření nebo omezujících opatření. Na tyto opatření bezodkladně reaguje vedení města (např. úprava pracovních hodin apod.). Na základě této skutečnosti je nutné sledovat webové stránky města Tanvald (viz. příloha č. 3 Organizační pokyn tajemníka MěÚ Tanvald).