

— Standard 11: Rizikové a nouzové situace

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.

Systém ochrany pracovníků v případě ohrožení

V kancelářích OSPOD jsou k dispozici tísňová tlačítka napojená na Městskou policii, každá pracovníce si v případě ohrožení přizve k jednání jinou pracovníci OSPOD. V případě šetření v neznámém prostředí a potenciálně nebezpečném prostředí mají pracovníci možnost jít ve dvojici.

Ochrana dětí je na OSPOD MěÚ Polička poskytována v souladu se základními bezpečnostními pravidly a principy.

Rizika výkonu sociálně-právní ochrany dětí

Pracovníci OSPOD mohou být při výkonu své práce ohroženi, ať už samotnými klienty, nebo v případě práce v terénu dalšími osobami, které se zde pohybují.

Pracoviště OSPOD MěÚ Polička systematicky pracuje jednak s identifikací rizikových situací, případně rizikových skupin klientů, dále pak zajišťování odborné a metodické přípravy sociálních pracovníků a vytváření technických a procesních pravidel, která mají rizikovým situacím předcházet, případně minimalizovat jejich průběh či důsledky.

Základním pravidlem je, že žádné agresivní chování nesmí být tolerováno, přestože mohou být příčiny tohoto chování pochopitelné (např. reakce rodiče na vydání předběžného opatření), zároveň to však není důvodem k stigmatizaci a úplné exkluzi klienta z další spolupráce.

Z každé případné konfliktní události se snaží pracovníci poučit a zlepšovat systém technické i procesní ochrany SP. Pracovníkům je znám postup, jak si při výkonu ochrany dětí vyžádat pomoc policie (statní i městské).

Pracovníkům může být zajištěn v rámci osobního vzdělávacího programu výcvik v oblasti bezpečnosti.

Rizikové faktory

— Pracovní postupy

Jako hlavní rizikové pracovní postupy, které mohou iniciovat nebo stupňovat konfliktní chování klientů, lze uvést:

dlouhé čekací doby – sociální pracovníci mají možnost domluvit si schůzku předem. V případě, že se sejde více klientů najednou, je s nimi domluven náhradní termín návštěvy pracovníce. Sociální pracovníci OSPOD MěÚ Polička vycházejí klientům vstříc viz standard 1 kritérium 1b.

zajišťování návazných služeb – pokud jsou po rodině požadovány změny, k jejichž dosažení potřebují podporu sociálních služeb, jsou tyto služby klíčovou pracovníci poptávány a z větší

části i dostupné. Sociální pracovníce zajišťováním těchto služeb, vyvíjí snahu o to, aby se snížilo riziko sankcí, a tím i následná rizika z těchto situací vyplývající.

_Prostředí

SPOD je poskytována na úřadě i v terénu, bezpečnostní pravidla jsou dodržována pro práci v obou těchto prostředích.

Klientská místnost je vybavena účelně a vytváří příjemnou atmosféru, z vybavení jsou vyloučeny předměty s ostrými hranami, předměty, které lze použít jako zbraň. Na stole, u kterého se sedí s klienty nesmí být nebezpečné předměty (nůžky) nebo předměty, které je možné hodit nebo jimi druhého zranit (těžké vázy apod.). V klientské místnosti je sezení uspořádáno tak, aby mohl SP místnost bezpečně opustit. Klientská místnost má 3 vchody, pracovník má možnost místnost bezpečně opustit.

V kancelářích pracovníků jsou k dispozici tísňová tlačítka napojena na Městskou policii, každá pracovníce si v případě ohrožení, k jednání přizve kompetentní kolegyni. Situovanost většiny kanceláří nedovoluje, aby byla pracovníce blíže ke dveřím než klient. Pokud se jedná o klienta se známkami agresivního jednání, přechází pracovníce s klientem do klientské místnosti.

Prostor toalet a zázemí pro personál jsou odděleny a zamčeny od prostor, kde se mohou pohybovat klienti.

Kamerový systém je zaměřen na oblasti (vchody do budovy, chodbu, schodiště) a je napojen na služebnu Městské policie.

Všechny prostory jsou udržovány v dobrém stavu (oprava rozbitých oken, nesvítících světel apod.).

Pokud je pracovník v prostorách OSVZ po ukončení pracovní doby sám, je potřeba, aby se přesvědčil, že je hlavní vchod do budovy zamčen.

_Rizikový klient

Zvýšená pozornost je věnována klientům, kteří mají v anamnéze alkoholovou nebo drogovou závislost (zejména pokud je podezření, že tyto problémy u nich přetrvávají a účastní se konzultací pod vlivem těchto látek), násilné trestné činy vůči nepříbuzným osobám nebo na veřejnosti (rvačky, fyzické napadení apod.), případně osoby, které jsou v akutní neléčené fázi některých psychiatrických onemocnění.

Šetření výskytu násilného chování je vzhledem k potřebám ochrany dětí jednou z prioritních oblastí, která je zjišťována již ve fázi vstupního hodnocení ohrožení dítěte.

Pokud sociální pracovníce ví, že přijde klient s agresivními sklony, nebo takový, u kterého by se to dalo očekávat, zajistí si přítomnost dalšího kvalifikovaného pracovníka, případně městské policie, po celou dobu jednání s klientem.

Jakmile má sociální pracovníce podezření, že je klient pod vlivem návykové nebo jiné látky má právo ukončit jednání. Klient je informován, že může přijít jiný den.

Pracovníce OSPOD má právo odmítnout dál s takovýmto klientem pracovat, dále má právo požadovat ochranu (účast kolegyně, mimořádnou supervizi, asistenci policie apod.). Všechna

tato preventivní opatření směřující k bezpečnosti má pracovníce k dispozici i v případě, že vykonává svou funkci během pohotovosti.

_Práce v terénu

V terénu může být pracovníce jednak ohrožena přímo v rodině, se kterou konzultuje, ale rovněž tak i v prostředí, kde rodina žije.

Pravidla:

_Zvýšená pozornost v lokalitách s byty pro sociálně slabé rodiny

_O každé konzultaci je předem informovaná vedoucí OSVZ – pracovníce sdělí, kde přesně se nachází a jak přibližně dlouho budou konzultace trvat, pokud se konzultace protáhne, zavolá nadřízenému.

_První konzultace v rodině, kterou pracovníce nezná, absolvuje s další pracovnící OSPOD.

_Pracovníce v terénu má vždy u sebe funkční mobilní telefon a pravidelně kontroluje dostupnost signálu, v telefonu může být ve formě předvolby uloženo bezpečnostní číslo, jehož vytočením signalizuje, že je v nebezpečí.

_Před výjezdem je nutné zkontrolovat nádrž v automobilu, aby bylo možné prostředí bezpečně opustit.

_Před odchodem vždy automobil pracovníce zamkne.

_Pracovníce nesmí nosit do terénu peníze nebo drahé šperky, které by mohly podnítit loupež.

_Jakmile bude mít pracovníce pocit ohrožení, musí vždy opustit daný prostor (domluvit si jiný termín, místo konzultace) nebo přivolat pomoc.

_Nouzové situace

Nouzovou situací je situace, kdy může dojít k omezení výkonu SPO z důvodu vzniku nenadálých skutečností (výpadek elektrické energie, živelné pohromy, dopravní nehoda při služební cestě apod.).

V takových situacích se pracovníce SPO zachovávají vždy adekvátně k dané nouzové situaci (např. při požáru – postupují podle evakuačního plánu MěÚ Polička, se kterým jsou všechny pracovníce seznámeny, při dopravní nehodě telefonicky přivolají složky integrovaného záchranného systému apod.).

Cílem je vždy ochrana života a zdraví pracovníků SPOD a klientů OSPODu.