

STANDARD 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.

OSPOD MČ Brno-jih má vypracovány postupy pro praktické řešení rizikových a nouzových situací.

Pracovníci SPO jsou prokazatelně každý rok proškoleni v BOZP, dbají těchto zásad a doporučení při výkonu své práce.

Postupy při řešení rizikových situací

Rizikové situace

Rizikové situace jsou takové situace, kde nastává riziko zranění pracovníka, klienta nebo zranění dalších osob, popřípadě hrozí vznik na škodě majetku.

Možné rizikové situace, které se mohou vyskytnout:

- úraz
- napadení pracovníka klientem (slovní agrese, fyzické napadení)
- sociální šetření na nebezpečných místech
- klient pod vlivem návykových látek
- klient s infekční chorobou
- paraziti/hygienické nedostatky
- havarijní stav budovy

PŘEHLED RIZIKOVÝCH SITUACÍ

Riziková situace	opatření	Místo možného vzniku
úraz	<ul style="list-style-type: none"> - viz. Postup v případě úrazu - Kurz první pomoci - Dodržování BOZP 	úřad, terén
napadení pracovníka klientem	<ul style="list-style-type: none"> - viz. Základy práce s agresí - viz. Postup v případě napadení - viz. Prevence před agresivním chováním klienta - Kurz na posílení dovedností při práci s agresivním klientem 	úřad, terén
sociální šetření na nebezpečných místech	<ul style="list-style-type: none"> - viz. Postup při sociálním šetření na potenciálně nebezpečných místech 	terén
klient pod vlivem návykových látek	<ul style="list-style-type: none"> - viz. Postup při jednání s klientem pod vlivem návykových látek 	úřad, terén
akutní psychotické stavy, sebevražedné stavy	<ul style="list-style-type: none"> - viz. Postup v případě akutních psychotických stavů, sebevražedných stavů/pokusů - Kurz krizové intervence - Kurz první pomoci 	úřad, terén
klient s infekční chorobou	<ul style="list-style-type: none"> - dodržování hygienických zásad = používání jednorázových vinylových rukavic, návleků na boty, příp. jednorázových roušek, desinfekčního přípravku - Zajištění očkování pro pracovníky 	úřad, terén
paraziti/hygienické nedostatky	<ul style="list-style-type: none"> - dodržování hygienických zásad -- používání jednorázových vinylových rukavic, návleků na boty, příp. jednorázových roušek, mobilního desinfekčního přípravku - Zajištění očkování pro pracovníky 	terén
havarijní stav budovy v místě bydliště klienty	<ul style="list-style-type: none"> - přerušování místního šetření, - přesunutí konzultace na bezpečné místo 	terén

Úraz pracovníka, nebo klienta v terénu

Postup v případě úrazu:

- odstranit příčiny úrazu a zabránit dalšímu ohrožení
- poskytnutí první pomoci, přivolání pohotovosti nebo přeprava k lékaři
- poskytnutí první pomoci i poskytnutí pomoci v nouzi je povinnost všech občanů (§ 415 a 424 OZ, § 181 TZ) - porušování povinností při hrozivé tísni se trestá až tři roky odnětí svobody
- sepsání protokolu o události (na jakýkoliv papír), zajistit svědky a jejich adresy, podepsat protokol
- informovat vedoucího pracovníka, tajemníka úřadu
- ohlásit událost podle potřeby - rodičům, lékaři, hygienické službě, policii, apod.

Napadení pracovníka klientem

Základy práce s agresí:

- první nával slov vyslechnout a nepřerušovat
- přijmout emoce a emoční rozladění klienta
- projevit úctu a respekt k jeho situaci a prožívání; k jeho osobnosti
- reflektovat, techniky (pokažený gramofon, otevřené dveře, sebeotevření)
- nemluvit s potenciálním agresorem sami – mít po ruce pomoc
- neuzavírat se s potenciálním agresorem
- nejtít do konfrontace, nenaléhat
- mít připravenou únikovou cestu
- komunikace s osobou v tenzi musí být jasná, transparentní, s logickou strukturou
- mluvit pomalu, jasně
- neotáčet se zády.
- stát mimo dosah potenciálního agresora.
- zapsání poznámek nechat na později

Postup v případě napadení

I. verbální napadení

- zachovat klid, nenechat se strhnout hádavým tónem, někdy pomáhá technika gramofonové desky, tj. neustále klidně opakovat své požadavky
- nabídnout možnost postupu stížností, tj. nechat uživatele oficiálně zahájit podání stížností
- v případě agrese pracovník má vždy možnost přizvat při konfliktech dalšího pracovníka, který pomůže zmírnit konflikt

II. fyzické napadení

- přivolat kolegu, či vedoucí
- snažit se uživatele zklidnit

- utéci s telefonem do jiné místnosti
- přivolat policii, záchranku

III. fyzické napadení v terénu

- při verbální agresi se pracovník snaží jednat tak, aby nezvyšoval agresivitu klienta nebo útočníka, v jeho jednání jej ještě nepopouzel (např. verbálními protiútoky).
Pokud to pracovník uzná za vhodné, může opustit místo.
- při pokusech o fyzickou agresi pracovník neprodleně opustí místo. Při zvláště nebezpečné situaci může pracovník k odvrácení útoku (není-li možné místo opustit) použít přiměřenou sebeobranu.
- při pokusech o fyzickou agresi je legitimní zavolat policii

Prevence před agresivním chováním klienta

1. V první řadě **strukturujte čas věnovaný jednotlivým klientům**. Pokud je to možné, vyhrad'te si pro klienty určitý čas a **zvěte je přesně na tuto dobu**. Čas se snažte dodržet a plně jej věnujte klientovu problému. Zbytečné čekání vede i u klidného klienta k zákonitému narůstání tenze.
2. Při začátku sezení, popřípadě při vlastním objednání je důležité **sdělit klientovi čas, po který se budete věci intenzivně věnovat**.
3. **Důkladně se na jednání předem připravte**. Pokud je to možné, připravte si pro jednání předem podklady a otázky. Uvolníte si tak mysl pro naslouchání klientovi. Neobávejte se dělat si z jednání poznámky. Umožní vám lépe rekapitulovat, co bylo řečeno a dohodnuto.
4. Při jednání se **koncentrujte na to, co vám klient sděluje**. Omezte na minimum všechny rušivé vlivy (pokud je to možné, netelefonujte, vypněte rádio, zavřete okno, apod.)
5. **Poskytujte neustále klientovi zpětnou vazbu**, že mu nasloucháte - verbálně i neverbálně (např. přikyvováním a náklonem k němu). Snažte se alespoň částečně přizpůsobit jeho slovníku, jazyku ale také např. gestům, případně pozici sezení či pohybu. Ve chvíli, kdy vycítíte jeho úzkost, můžete mu naopak sami zrcadlit klid a pochopení pro situaci nebo naopak pasivního člověka vybízejte takto k aktivitě. Při zrcadlení však musíte dbát na to, aby váš odraz klienta neparodoval a nezesměšňoval.
6. **Neustále si kontrolujte, zda jste klientovi a on vám dobře rozuměli**.

Neobávejte se zopakovat jeho přání nebo stížnost. Utvrdíte ho naopak v tom, že mu nasloucháte a chcete porozumět. Klient, povzbuzen tak v komunikaci, svá sdělení následně rozšíří a upřesní. Z obtížné situace se může vytvořit oboustranná tendence posunout problémy dopředu a celou věc řešit.

7. **Hovořte s klientem otevřeně o pocitech, které ve vás komunikace vyvolává i o tom,** jak situaci chápete. Není vhodné sdělovat klientovi, co si myslíte, že si myslí.
8. **Dbejte na to, abyste reagovali na sdělené myšlenky a ne na klientovu osobu a její vnější projevy.**
9. **Minimálně přerušujte klienta v řeči.** Občasné "ano" nebo "rozumím" ukáže mluvčímu, že ho sledujete, ale jinak není třeba jeho projevy komentovat. Říká se, že je nutno se obzvláště soustředit na to, co je řečeno uprostřed vlastního rozhovoru.
10. Vyvarujte se netrpělivosti, nevšímavosti, křečovitosti a projevů agresivity. Nestavte na odiv svůj intelekt a znalosti. Klienti jsou velmi citliví na projevy nadřazenosti, které mohou pociťovat díky tomu, že pracovník je v průběhu komunikace v profesní roli. Není také profesionální slibovat, co nemůžete či nehodláte splnit.
11. **Vyhýbejte se kritice** či hodnocení klientových činů. Také zobecňujícím slovům typu "Vždy", "Nikdy", "Každý", "Vůbec". Naopak zkuste využít tzv. pozitivní konotaci. Každý problém má většinou i své pozitivní momenty. S klientem je zkuste najít a proberte jejich význam. Nebagatelizujte však problémy, i když danou situaci ze svého pohledu jako závažný problém nevnímáte. Respektujte jejich význam pro klienta, nesnažte se o nich žertovat.
12. **Navod'te atmosféru pohody,** buďte příjemní a všímaví. Je dobré předejít např. strachu z úřadu ubezpečením, že na většinu klientů jednání s úředníky působí stejně nepříjemně a že je to pochopitelné.... Potřebné informace zjišťujte pomalu a nenásilně. Nenaléhejte na klienta a ani se za každou cenu nesnažte dostat formalitám dotazníků.
13. Na začátku sezení **zjistěte, s jakými očekáváními klient přichází.** Nelze předpokládat, že každý klient dokáže přesně formulovat vše okolo skutečnosti, kvůli které přišel. Konkretizace stavu, okolností problému a očekávání vaší pomoci vám však může později výrazně ušetřit čas a vést k cíli daleko efektivněji, a tím i k oboustranné spokojenosti.
14. Pokud je to možné, neberte osobně a přehlížejte klientovu kritiku nebo lichotky. Nedejte se vyvést z rovnováhy a trpělivě vyslechněte všechny klientovy námítky.

Po celou dobu jednání si **zachovejte profesionální odstup a náhled.**

15. **Klient by měl z jednání odcházet s pocitem, že byl vyslyšen,** že jste mu pomohli v cestě k řešení jeho problému a hlavně s vědomím, že ví, co si počít dál. Neznamená to, že byste měli rozhodnout za něj, kterou z možných cest si vybere, ale že jste společně došli k srozumitelnému závěru.
16. **Nevydařená setkání neberte jako osobní selhání,** ale jako zkušenost a příležitost hledat nové cesty a přístupy. Vydařená pak, jako potěšující zkušenost, která vás posunula dále v profesním růstu, v umění jednat a pomoci lidem.

Postup při sociálním šetření na potenciálně nebezpečných místech

Potencionálně nebezpečné místo je prostor, kde může dojít k reálnému ohrožení zdraví nebo života pracovníka či klienta. Míru ohrožení situačně hodnotí pracovník. Dbá především na svoji bezpečnost.

Šetření v domácnostech s potenciálem nebezpečí

- šetření probíhá se zapnutým služebním nebo osobním mobilním telefonem
- pracovník se v mezích možností snaží zaujmout takový postoj, který ponechává volnou „únikovou cestu“
- pokud se situace nejeví bezpečnou (konflikt mezi klienty, výhružky vůči pracovníkovi, agresivní pes, apod.) musí pracovník nekonfliktně opustit prostor
- pokud to situace umožňuje, pracovníci jdou vždy ve dvojici
- pokud jde pracovník na šetření do domácnosti sám, informuje druhého kolegu, který je připraven na telefonu
- pracovníci se v nebezpečných místech zdržují jen na dobu nezbytně nutnou

Klient pod vlivem návykových látek

Postup při jednání s klientem pod vlivem návykových látek

Pokud klient přijde pod „vlivem“ měl by být s tímto podezřením vždy pracovníkem konfrontován.

Pracovník sdělí klientovi toto své podezření, opírající se o uvedené znaky:

- Pokud stav klienta komunikaci neumožňuje je s ním konzultace ukončena a je mu nabídnuta možnost přijít v jiném termínu. Klientovi jsou vysvětleny důvody, kvůli kterým je konzultace ukončena.
- Pokud je klient agresivní, pracovník uplatňuje postupy stanovené pro agresivní chování.
- Pokud klientův stav umožňuje pokračovat v konzultaci, je téma alkoholu/drog otevřeno a dále se s ním pracuje.
- Pracovník v zápise z konzultace zaznamená své podezření, výsledek konfrontace klienta (zda klient popírá, nebo připouští) a popíše, jak se klient choval.

Projevy krátkodobého požití alkoholu:

- charakteristický zápach alkoholu z dechu, což je často překrývané různými bonbony, žvýkačkami apod.,
- zarudlé oči
- snížená motorika
- bolesti hlavy,
- tápavá a nejistá chůze,
- nezřetelná výslovnost,
- snížení zábrán v projevech chování (tzn. vyšší "kuráž", agresivita,)

Projevy dlouhodobého užívání alkoholu:

- vyskytují časté tzv. "okénka"
- třes a zvýšená ospalost.
- jedinec vyhledává pití o samotě,
- alkohol používá k zmírnění nežádoucích stavů, které se objevují, když alkohol není v krvi přítomen,
- ztrácí vazby a kamarádství z okruhu nepijících přátel,
- víc hrozí úrazy,
- pády, popáleniny

Účinky pervitinu po požití

- ztráta chuti k jídlu
- neklid
- stereotypní pohyby
- zvýšení srdečního tepu, krevního [tlaku](#) a tělesné teploty
- rozšíření zornic
- narušení spánkového rytmu
- nevolnost
- podivné, zmatené, někdy násilné chování

- halucinace, nadměrná vzrušivost, podrážděnost
- panika a psychóza
- nadměrné dávky mohou vést ke křečím, záchvatům a smrti

Projevy dlouhodobého užívání pervitinu, závislost na pervitinu

- trvalé poškození jater, ledvin a plic
- nevratné poškození krevních cév v srdci a mozku, vysoký krevní tlak způsobující infarkty, mrtvice a smrt
- podvýživa, ztráta hmotnosti
- zubní kazy
- dezorientace, apatie, zmatek a vyčerpání
- silná psychická závislost
- psychóza
- deprese
- poškození mozku podobné Alzheimerově nemoci, mrtvici a epilepsii

Akutní psychotické stavy, sebevražedné stavy

Postup v případě akutních psychotických stavů, sebevražedných stavů/pokusů

V případě ohrožení života klienta, je nejprve snaha o intervenci a zprostředkování krizové pomoci dohodou (příp. i zprostředkování pobytu na krizovém lůžku Brno Bohunice). Pokud však akutní stav přetrvává a domluva s klientem není možná, přivolá pracovník záchrannou službu v zájmu ochrany jeho zdraví.

Prevence

- proškolení pracovníků – první pomoc, včetně specifík těchto stavů
- pro všechny dostupná lékárnička

Nouzové situace

Nouzové situace jsou takové situace, kdy může dojít k omezení výkonu sociálně-právní ochrany

a to z důvodu vzniku nenadálých skutečností. Nejedná se o přímé ohrožení zdraví pracovníka nebo klienta, ale o znemožnění výkonu sociálně-právní ochrany dětí.

- Hromadná pracovní neschopnost pracovníků SPOD
- Kumulace naléhavých případů pro výkon sociálně-právní ochrany ve stejném čase

- Povodeň, sněhová kalamita, náledí, přívalové deště apod.
- Výpadek elektrického proudu na pracovišti
- Porucha služebního vozidla
- Výluky městské hromadné dopravy
- Špatná dostupnost místa šetření klienta

Přehled nouzových situací

nouzová situace	opatření	místo vzniku
Hromadná pracovní neschopnost pracovníků SPOD	<ul style="list-style-type: none"> - dostatečný počet pracovníků SPOD, kteří se mohou zastupovat - vypracovaný postup, jak postupovat v případě nemoci všech pracovníků SPOD - omezení účasti na soudních jednáních pouze na ty nejdůležitější - řešení neodkladných případů má přednost před všemi ostatními - zajištění dobrého pracovního zázemí - zajištění odborné podpory (supervize) 	pracoviště
Kumulace naléhavých případů pro výkon sociálně-právní ochrany ve stejném čase	<ul style="list-style-type: none"> - dostatečný počet pracovníků SPOD, kteří se mohou zastupovat, předávat si případy - omezení účasti na soudních jednáních pouze na ty nejdůležitější - řešení neodkladných případů má přednost před všemi ostatními - zajištění dobrého pracovního zázemí - zajištění odborné podpory (supervize) - rovnoměrné rozložení obtížných případů jednotlivým pracovníkům 	pracoviště
Povodeň, sněhová kalamita, náledí, přívalové deště apod.	<ul style="list-style-type: none"> - šetření v terénu plánovat s předpokladem možného odkladu termínu výkonu se zachováním legislativních lhůt - v případě kalamity realizovat 	terén

	zamýšlený výkon s přihlédnutím k zachování zdraví a bezpečí pracovníka	
Výpadek elektrického proudu na pracovišti	<ul style="list-style-type: none"> - zápisy z jednání se vyhotovují ručně - v případě nedostatku denního světla jsou konzultace s klienty odloženy na jiný termín 	pracoviště
Porucha služebního vozidla	<ul style="list-style-type: none"> - v případě nutnosti lze využít taxi, MHD, IDS, chůze - zkoušky pro řidiče služebního vozidla 	terén
Výluky městské hromadné dopravy	<ul style="list-style-type: none"> - využití MHD, IDS, chůze 	terén
Špatná dostupnost místa šetření klienta	<ul style="list-style-type: none"> - možnost využít služebního vozidla 	terén