KRAJSKÝ ÚŘAD KARLOVARSKÉHO KRAJE
ODBOR SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY
STANDARD KVALITY Č. 11) RIZIKOVÉ A NOUZOVÉ SITUACE

Zpracovatel:	**oddělení sociálně-právní ochrany dětí odboru sociálních věcí**
Účinnost od:	**1. 1. 2015**
Počet stran:	**4**
Počet příloh:	**0**
Revize:	**1. 9. 2026**
Elektronická podoba předpisu je uložena na:	**www. kr-karlovarsky.cz**
Za odbor schválil:	**Bc. Petra Maněnová, vedoucí odboru sociálních věcí**

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 jejich řešení.*

Základní povinnosti zaměstnanců Krajského úřadu Karlovarského kraje (dále také „Krajský úřad“ nebo „KUKK“) jsou stanoveny v Pracovním řádu **P 02/2025**.

Se základními povinnostmi v oblasti bezpečnosti práce jsou zaměstnanci seznamováni při vstupním školení zaměřeném na bezpečnost a ochranu zdraví při práci a požární ochranu.

Tato oblast je dále upravena v interních předpisech úřadu, zejména **pokyn vedoucí odboru správa majetku č. 01/2026**, který stanoví systém organizace a kontrol v oblasti BOZP v objektech krajského úřadu, a upravuje způsob evidence a hlášení pracovních úrazů zaměstnanců krajského úřadu.

Riziková a nouzová situace je událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu a činnosti krajského úřadu, odboru sociálních věcí a oddělení sociálně-právní ochrany dětí (dále také „odbor“ a „oddělení“) a vyžaduje neodkladné řešení. Jedná se zejména o ohrožení zdraví či bezpečí klienta nebo zaměstnance (napadení, úraz), náhlé události vzniklé v důsledku technických problémů provozu (požár, prasknutí vodovodního potrubí, stavební závady apod.) či situace způsobené nedostatečným personálním zajištěním výkonu sociálně-právní ochrany dětí.

Každý zaměstnanec je povinen jednat tak, aby svým jednáním nezpůsobil vznik rizikové nebo nouzové situace.

Zaměstnanci jsou proškoleni v postupech řešení rizikových a nouzových situací. Jejich nedodržení je považováno za porušení pracovněprávních předpisů.

Rizikovou nebo nouzovou situaci řeší zaměstnanec, který je události přítomen (zjistí ji, nebo je mu oznámena klientem), a vždy o ní neprodleně informuje vedoucí oddělení nebo vedoucí odboru.

Úraz zaměstnance nebo klienta

Pokud dojde k úrazu zaměstnance, klienta nebo jiné osoby, přítomný zaměstnanec poskytne zraněné osobě první pomoc a základní ošetření. V případě vážnějšího zranění přivolá rychlou záchrannou službu na čísle 112 nebo 155 a dále postupuje podle pokynů záchranné služby.

Úraz ohlásí zraněná osoba, pokud je toho schopná, nebo osoba, která úraz zjistí. Ohlášení musí být provedeno ihned kterémukoliv přítomnému zaměstnanci oddělení nebo odboru.

Dále zaměstnanec postupuje podle pokynu vedoucí odboru správa majetku č. 01/2026, který stanoví způsob evidence a hlášení pracovních úrazů zaměstnanců krajského úřadu.

Náhlé zhoršení fyzického zdravotního stavu klienta, případně úmrtí

Pokud dojde u klienta k náhlému zhoršení fyzického zdravotního stavu, zaměstnanec poskytne první pomoc a základní ošetření. V případě vážného zdravotního stavu přivolá rychlou záchrannou službu na čísle 112 nebo 155 a dále postupuje podle pokynů záchranné služby.

Zhoršení zdravotního stavu ohlásí osoba, u které se projevilo, pokud je toho schopná, nebo osoba, která zhoršení zjistí. Ohlášení musí být provedeno ihned kterémukoliv přítomnému zaměstnanci oddělení, odboru nebo krajského úřadu.

Klient je pod přímým vlivem omamných látek

Pokud má zaměstnanec při jednání s klientem podezření, že je klient pod přímým vlivem omamných látek (např. vrávorá, je z jeho dechu cítit alkohol, má rozšířené zorničky), vždy se v místnosti posadí tak, aby měl zajištěn volný a bezpečný únik z místnosti pro případ hrozícího napadení.

Zaměstnanec klientovi klidně a srozumitelně vysvětlí, že v jednání lze pokračovat až ve chvíli, kdy nebude pod vlivem alkoholu či drog, a požádá jej, aby okamžitě opustil prostor.

Agresivní chování klienta

V případě plánovaného jednání s problémovým klientem, u kterého je známo, že má sklony k verbální agresivitě, a zaměstnanec je v kanceláři sám, informuje o plánovaném jednání předem vedoucí oddělení a požádá o zajištění účasti dalšího zaměstnance oddělení či odboru.

Pokud jde o neplánované jednání a klient začne během rozhovoru projevovat agresivitu, postupuje zaměstnanec podle následujících zásad:

Při jednání s osobou vykazující agresivní chování (např. zlostné výbuchy, nenávistné či provokující projevy) je nezbytné kontrolovat vlastní impulzivní reakce, které by mohly působit jako agresivní odplata. Zaměstnanec nereaguje sarkasticky, nepřátelsky ani se nestahuje do pasivity.

Je vhodné snažit se pochopit obsah klientova protestu a jeho pocity. Zaměstnanec může vyjádřit pochopení pro důvody klientovy zlosti či nespokojenosti.

Pokud agresivita klienta nestoupá, nechá zaměstnanec klientovi čas, aby se uklidnil, sobě, aby si promyslel vlastní reakci. Zaměstnanec využije místo zákazů a omezovací strategie spíše paradoxní strategii „otevření dveří“ (klidná odpověď, přiznání omylu apod.). Zároveň je nezbytné

klidným, pevným hlasem vyjádřit nesouhlas s prostředky, kterými se dotyčný snaží svoji zlost vyjádřit, např. lze tolerovat zvýšený hlas, do jisté míry nadávky, ale ne osobní nadávky, rozbíjení věcí apod.

V případě hrozící fyzické agrese je nezbytné dbát především na vlastní bezpečnost zaměstnance. Je vhodné vyvarovat se prudkých pohybů, klidně vyzvat klienta, aby se posadil, a oslovovat jej jménem. Pokud je to možné, zaměstnanec se postaví zády k východu z místnosti a nestojí na rizikových místech, například u schodů. Dále přivolá dalšího zaměstnance oddělení, odboru či úřadu. Pokud veškeré postupy selžou, zaměstnanec klienta vykáže z místnosti, případně z budovy. Nerespektuje-li klient výzvu, zaměstnanec přivolá ostrahu krajského úřadu prostřednictvím signalizačního zařízení. Signalizačním zařízením jsou vybaveny kanceláře č. 146, 147, 148 a 133. Ostrahu lze kontaktovat také na tel. č. 2411, případně Policii ČR na telefonních kontaktech 112 nebo 158. Pro situace, kdy není možné z taktických důvodů přímo přivolat pomoc, mají pracovnice oddělení mezi sebou domluvený slovní signál prostřednictvím pevné linky.

Součástí tohoto dokumentu je příručka „Umíme se domluvit“, která popisuje postupy komunikace s osobami s duševním onemocněním. Tyto postupy využívají zaměstnanci oddělení při jednání s klienty, u nichž se projevují známky duševního onemocnění.

Sexuální obtěžování zaměstnance klientem

Pokud klient začne v průběhu poskytování sociálně-právní ochrany zaměstnance sexuálně obtěžovat, pracovník jej důrazně vyzve, aby svého chování zanechal.

Pokud klient na tuto výzvu nereaguje, zaměstnanec ukončí jednání a vyzve klienta, aby opustil kancelář.

Pokud klient na výzvu nereaguje, zaměstnanec ukončí jednání a vyzve klienta k opuštění kanceláře.
Pokračuje-li klient ve svém chování a odmítá odejít, má zaměstnanec právo se přiměřeně bránit způsobu útoku (např. hmaty, chvaty, údery či kopy sebeobrany, použití slzného spreje) a přivolat pomoc ostatních zaměstnanců úřadu, ostrahy či Policie ČR - viz uvedeno výše.

O napadení zaměstnance je informován vedoucí oddělení, případně odboru.

Opatření na ochranu zaměstnanců oddělení

Pracovník v případě potřeby přivolá pomoc zaměstnance ostrahy, zaměstnance oddělení nebo odboru. Dojde-li k úrazu, postupuje dle interního předpisu upravujícího postup při pracovním úrazu.

Při návštěvách rodin prováděných zaměstnanci oddělení, kteří vykonávají agendu náhradní rodinné péče (dále také „NRP“), se šetření účastní vždy dva zaměstnanci oddělení, tj. dva sociální pracovníci NRP, případně sociální pracovník NRP společně dalším pracovníkem oddělení.

Zaměstnanci oddělení mohou využít školení zajišťované Krajským úřadem zaměřené na jednání s agresivním klientem, základní prvky sebeobrany apod. Popřípadě mohou využít vzdělávací aktivity zajišťované vzdělávacími agenturami.

Mezi **nouzové situace**, které by mohly na úřadu nastat, se řadí zejména nedostatek zaměstnanců na oddělení, výpadek elektrického proudu a porucha vozidla při cestě za klientem.

V případě nedostatku zaměstnanců na oddělení zajistí vedoucí oddělení přítomnost alespoň jednoho zaměstnance. Na dveřích ostatních kanceláří bude uvedena informace o zastupujícím zaměstnanci včetně čísla dveří jeho kanceláře.

Pokud by nebyl přítomen žádný zaměstnanec oddělení, bude na dveřích kanceláře uveden odkaz na jiného zaměstnance odboru sociálních věcí (dle dohody vedoucích oddělení nebo dle určení vedoucího odboru sociálních věcí). V takovém případě jsou zaměstnanci oddělení dostupní na služebních telefonech.

V případě výpadku elektrické energie je úřad napojen na záložní zdroj, takže výkon činnosti oddělení není omezen.

Při poruše vozidla nebo dopravní nehodě na cestě za klientem oznámí zaměstnanec událost neprodleně telefonicky vedoucímu oddělení (tel. č. 736 650 291 nebo 354 222 497) a provozovateli vozidla, tj. vedoucí oddělení hospodářské správy odboru správy majetku Krajského úřadu (tel. č. 736 650 758), případně Policii ČR. Pravidla a postupy jsou upraveny Směrnicí ředitelky Krajského úřadu č. SE 05/2026 o autoprovozu a dále přílohou (záložka Doprava) pokynů vedoucí odboru správy majetku č. 1/2026).
Následně zaměstnanec informuje klienta, že návštěva nebude provedena v původně dohodnutém termínu, a domluví náhradní termín.

Pokud nastane jiná riziková či nouzová situace, která není v tomto postupu definována, zaměstnanci oddělení postupují tak, aby byla situace neprodleně vyřešena a případný problém odstraněn. Současně provedou potřebná opatření k ochraně a bezpečnosti zaměstnanců i přítomných klientů. O vzniklé situaci informují vedoucího oddělení, případně odboru. Následně se provede revize postupu za účelem naplnění tohoto standardu kvality.