



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



---

# ***Metodika zajištění bezpečnosti výkonu sociální práce na obci***

---

Autorky:

Mgr. Martina Smudková, Mgr. Zuzana Machová

Hradec Králové, 2017

Metodika zajištění bezpečnosti výkonu sociální práce na obci byla zpracována v rámci projektu Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji V, reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_007/0001784

## Obsah

Východiska .....	3
Charakteristika rizik v práci sociálního pracovníka podle prostředí .....	6
Prostředky minimalizace rizik práce sociálního pracovníka podle prostředí.....	7
Závěr .....	12
Příloha č. 1 Návrh vzorového znění směrnice — Prevence a řešení rizik ohrožujících sociální pracovníky při výkonu sociální práce na obecních úřadech .....	13

## Úvod

Sociální pracovníci jsou ve struktuře úřadu zařazeni jako referenti sociálních věcí a vztahují se na ně stejné předpisy jako na ostatní zaměstnance státní správy a samosprávy, přesto náplň práce je spojena s mimořádnou psychickou zátěží spočívající v soustavném přímém osobním styku s občany v krizových sociálních situacích. Krizovou situaci lze definovat jako akutní sociální tíseň, při které jsou ohroženy život, zdraví, základní životní potřeby (výživa, ošacení, ubytování) osob, se kterými sociální pracovník spolupracuje. Na rozdíl od ostatních referentů úřadu provádějí často sociální šetření a další metody sociální práce v terénu, mimo svou kancelář. Někdy jsou sociální pracovníci nuceni nadřizenými dělat to, co se neslučuje s výkonem sociální práce a s etickým kodexem sociálních pracovníků a tím se dostávají do střetu zájmů.

Vzhledem k těmto skutečnostem se mohou často dostávat do střetu zájmů představitelů obce a zájmu klienta, s nímž sociální práci vykonávají. Střety zájmů mohou nastávat i při prosazování nástrojů sociální práce, tedy opatření, která práci s klienty pomáhají zefektivnit. To vše spolu s dalšími identifikovanými riziky v práci sociálního pracovníka činí výkon sociální práce na obecním úřadě velmi náročným a je potřeba na něj reagovat opatřeními popsány v následujícím textu.

## Východiska

Metodika navazuje na analýzu rizik v práci sociálního pracovníka, která byla zpracovaná na zakázku Královéhradeckého kraje. Důvodem zpracování analýzy byl fakt, že se sociální pracovníci obecních úřadů při své práci opakovaně dostávají do rizikových situací, které vyplývají zejména ze specifík cílových skupin klientů, se kterými pracují. Tématem bezpečí a rizik v práci sociálních pracovníků v sociálních službách se podrobněji zabývají standardy kvality sociálních služeb. V případě sociální práce na obecních úřadech se toto téma ale blíže nediskutuje. Pro vytvoření metodiky eliminace rizik spojených s výkonem práce sociálního pracovníka bylo tedy nutné analyzovat a popsat problematiku těchto rizik komplexněji.

Analýza se zabývá riziky souvisejícími s prací sociálních pracovníků všech 35 úřadů, které v Královéhradeckém kraji realizují sociální práci. Dílčím cílem bylo provedení kvantitativní analýzy zjištěných 15 nejzávažnějších rizik při výkonu sociální práce na obecních úřadech. Analýza popisuje také míru syndromu vyhoření sociálních pracovníků.

Pro zjištění rizik byla použita metoda studium dokumentů, individuální rozhovory s tajemníky vybraných obcí, dotazníkové šetření mezi sociálními pracovníky a standardizovaná metoda měření míry psychického vyhoření u sociálních pracovníků.

Ze standardizovaného dotazníku Burnout Measure psychického vyhoření vyplynulo, že 6,4 % sociálních pracovníků na obecních úřadech v Královéhradeckém kraji v současnosti trpí syndromem vyhoření a dále 38,8 % sociálních pracovníků na obecních úřadech v Královéhradeckém kraji je syndromem vyhoření ohroženo.

Níže uvedená tabulka je souhrnem odpovědí sociálních pracovníků na situace, se kterými se v průběhu své práce setkali a považují je za nejvíce stresující. Souběh a nashromáždění stresujících situací, které nejsou ošetřeny, může být spouštěčem syndromu vyhoření.

Tabulka 1: Souhrn zkušeností sociálních pracovníků s extrémně stresující situací při výkonu profese

Souhrn odpovědí respondentů
Vytažený nůž na moji osobu, fyzické napadení mé osoby a ponižování pro moji českou národnost za přítomnosti mého kolegy.
Odmítla mi pomoci policie při doprovodu nemocného klienta, na rychlou zdravotnickou pomoc to nebylo, ale klient mi cestou padal do křižovatky, udělalo se mu nevolno.
Každý týden je minimálně jedna extrémně stresová situace.
Konfliktní rozvody – rodiče v těžkých konfliktech.
Agresivní záchvat klienta – hlasité křičení a mlácení pěstí do pultu.
Práce s psychotiky.
Ztráta dítěte úmrtím, provázení umírajícího.
Fyzické napadení bývalé kolegyně klientem.
V azylovém domě jsme měli cca 3 měsíce ubytovanou klientku s Tourettovým syndromem, která měla ve své péči novorozence. Ostatní klienti ze zmíněné spolubydlící neměli radost, bylo mnoho stížností, které se řešily vysvětlením a domluvou. Byla znatelná únava na všech pracovnících. Jednalo se tedy o extrémně dlouhou stresovou situaci. Klientce nakonec bylo nalezeno jiné bydlení.
Manipulace (postavím maminku před úřad a vy se o ní postaráte, jestli hned neuděláte, co já chci), vyhrožování trestním oznámením apod., podáním žaloby.
Je to každého 10. v měsíci, vždy při výplatě.
Klient v ohrožení života.
Nedostatek času na zbytečnou administrativu.
Způsob nalezení řešení pro klienta, který zůstal v zimě bez střechy nad hlavou a bez peněz. Navíc sankčně vyřazen z ÚP.
Psychicky týraný senior / klient zavřený otcem doma v bytě bez možnosti pohybu / klient s duševním onemocněním – nespolupráce rodiny a služeb.
Odebírání dítěte nespolečnické matce. Určení styku rodiče s dítětem u vlivných, egoistických, nesmiřitelně rozhádaných rodičů.
Např. úmrtí v rodině (matka, o niž pečoval fyzicky postižený syn) a následné jednání s dcerami (které od matky už v dětství utekly s biologickým otcem) – kde jsem fungoval jako prostředník mezi zletilými dětmi.
Odebrání dětí z rodiny.
Sociální šetření na ubytovně u sexuálního devianta a agresora bez přítomnosti městské policie.
Výkon rychlého předběžného opatření, povodně.
Krizová intervence s mladou ženou, pravděpodobně duševně nemocnou, která měla akutní stav. Přivolána záchranná služba, tomu předcházela dlouhá chvíle s klientem, uklidnění klienta (z mé strany pocit ohrožení z možného fyzického napadení).
Umístování klienta do psychiatrické léčebny a následně přesun do domova se zvláštním režimem.
Úmrtí matky v rodině.

Analýzou bylo identifikováno celkem 34 vnímaných rizik sociálních pracovníků obecních úřadů v Královéhradeckém kraji, ze kterých metodikou reagujeme na 16, které sociální pracovníci označili jako nejvíc ohrožující nebo nejčastěji se vyskytující.

Mezi zjištěná nejzávažnější rizika patří např.: manipulativní chování ze strany klienta, ohrožení nákazou infekční či jinou chorobou, zamoření hmyzem, stres z uvědomění si jiných rizik spojených s profesí sociálního pracovníka a znevažování profese ze strany společnosti.

Tabulka 2: Rizika z hlediska četnosti výskytu

Pořadí	Riziko	Podíl sociálních pracovníků, kteří se s daným rizikem v minulosti setkali
1.	Manipulativní chování ze strany klienta.	94,4 %
2.	Práce přesčas.	85,2 %
3. -4.	Ohrožení nákazou infekční či jinou chorobou.	79,6 %
3. -4.	Chybné vyhodnocení situace / rozhodnutí způsobené nedostatečnými / nepravdivými informacemi od klienta.	79,6 %
5. -7.	Stres z uvědomění si jiných rizik spojených s profesí sociálního pracovníka.	77,8 %
5. -7.	Znevažování profese ze strany společnosti.	77,8 %
5. -7.	„Přesah“ kompetencí.	77,8 %
8.	Zamoření hmyzem.	75,9 %
9.	Fyzická zátěž.	66,7 %
10. -11.	Konflikt mezi požadavky klienta a profesionalitou sociálního pracovníka.	63,0 %
10. -11.	Syndrom vyhoření.	63,0 %
12. -13.	Malá podpora od přímých nadřízených.	50,0 %
12. -13.	Nezastupitelnost.	50,0 %
14. -16.	Střet s agresivním zvířetem.	48,1 %
14. -16.	Nedostačující pracovní podmínky.	48,1 %
14. -16.	Nízká spolupráce až nespoupráce s pobočkami Úřadu práce ČR.	48,1 %

Tabulka 3: Vnímaná míra ohrožení jednotlivými riziky

Pořadí	Riziko	Míra ohrožení	Žádné ohrožení	Mírné ohrožení	Střední ohrožení	Vyšší ohrožení	Vysoké ohrožení
1.	Ohrožení nákazou infekční či jinou chorobou.	●	1,9 %	9,3 %	31,5 %	29,6 %	27,8 %
2.	Manipulativní chování ze strany klienta.	●	3,7 %	14,8 %	25,9 %	37,0 %	18,5 %
3.	Zamoření hmyzem.	●	7,4 %	22,2 %	22,2 %	25,9 %	22,2 %
4.	Syndrom vyhoření.	●	0,0 %	20,4 %	33,3 %	27,8 %	18,5 %
5.	Psychický nátlak ze strany klienta.	●	5,6 %	16,7 %	31,5 %	29,6 %	16,7 %
6.	Stres z uvědomění si jiných rizik spojených s profesí sociálního pracovníka.	●	5,6 %	20,4 %	29,6 %	24,1 %	20,4 %
7.	Znevažování profese ze strany společnosti.	●	11,1 %	16,7 %	29,6 %	24,1 %	18,5 %
8.	Střet s agresivním zvířetem.	●	7,4 %	24,1 %	33,3 %	22,2 %	13,0 %
9.	Násilí při práci v terénu ze strany klienta.	●	1,9 %	24,1 %	46,3 %	14,8 %	13,0 %
10.	Chybné vyhodnocení situace / rozhodnutí způsobené	●	1,9 %	18,5 %	42,6 %	18,5 %	18,5 %

	nedostatečnými/nepravdivými informacemi od klienta.						
11.	Křivé obvinění.	●	25,9 %	13,0 %	40,7 %	14,8 %	5,6 %
12.	„Přesah“ kompetencí.	●	5,6 %	27,8 %	38,9 %	14,8 %	13,0 %
13.	Práce přes čas.	●	11,1 %	22,2 %	37,0 %	13,0 %	16,7 %
14.	Násilí na pracovišti ze strany klienta.	●	1,9 %	33,3 %	33,3 %	22,2 %	9,3 %
15.	Depresivní stavy zapříčiněné pracovními povinnostmi.	●	13,0 %	27,8 %	25,9 %	16,7 %	16,7 %

Vyšší míra ohrožení<sup>1</sup> byla identifikována u 8 rizik, střední míra ohrožení<sup>2</sup> u 5 rizik. Nižší míra ohrožení<sup>3</sup> pak byla identifikována u 2 rizik z výše uvedeného seznamu.

## Charakteristika rizik v práci sociálního pracovníka podle prostředí

### V terénu

Charakter pracovního prostředí je různý dle klientely, na kterou se sociální pracovník zaměřuje. Práce může být vykonávána např. na ulici, na ubytovnách, ve věznicích, v přírodě, na silnicích. Práce, která je vykonávána mimo kancelář, je v každém případě prací se ztíženými pracovními podmínkami zejména v závislosti na počasí, ale i na prostoru, ve kterém se klient nachází. Působí zde vlhko, teplo, chlad, zápach, v místě může být nepořádek, který tvoří prostor nepřehledným, můžou se zde vyskytovat zvířata. Sociální pracovník místo v terénu nezná tak důvěrně jako klient, často je tam poprvé. Obtížné je pořizování záznamu z práce.

### V domácnosti

Sociální pracovníci navštěvují domácnosti svých klientů, ve kterých jsou často ztížené pracovní podmínky jako např. vlhko, teplo, chlad, zápach, neosvětlený prostor, nepořádek, nepřehledný prostor, ztížený průchod, neznámé domácí zvíře, mnoho dalších osob. Sociální pracovník je návštěvník v uzavřeném neznámém prostředí. Klient svou domácnost důvěrně zná, sociální pracovník je zde v pozici hosta, musí respektovat pravidla a fungování domácnosti klienta. Pořizování záznamu z práce může být obtížné.

### V kanceláři

Rizika můžou plynout zejména z vnitřního uspořádání kanceláře, kde často chybí volná úniková cesta, nebo je nedostatek prostoru pro důvěrný rozhovor s klientem. Pro klienta může být prostředí kanceláře v úřední budově stresující, v důsledku toho se u něj můžou projevat změny v chování.

### Při přesunu za klientem/ doprovod klienta

Sociální pracovníci často používají dopravní prostředky, zejména služební auto, ale také hromadné dopravní prostředky a nemotorové dopravní prostředky. V některých případech chodí pěšky. Sociální pracovníci často klienta doprovází na jednání s institucemi, nebo na lékařská vyšetření, z čehož plynou další rizika při přesunu dopravním prostředkem s klientem.

<sup>1</sup> Vyšší míra ohrožení — u tohoto rizika převažuje procentní zastoupení vnímaného vyššího ohrožení + vnímaného vysokého ohrožení.

<sup>2</sup> Střední míra ohrožení — u tohoto rizika převažuje procentní zastoupení vnímaného středního ohrožení.

<sup>3</sup> Nižší míra ohrožení — u tohoto rizika převažuje procentní zastoupení vnímaného mírného ohrožení + vnímaného žádného ohrožení.

## Prostředky minimalizace rizik práci sociálního pracovníka podle prostředí

### Technické

- prostředky technického charakteru, které působí preventivně proti možným rizikům v práci s klientem sociálního pracovníka.
- možnost přivolání pomoci např. elektronické alarmy propojené na městskou policii, vedlejší kancelář
- monitorovací zařízení v kanceláři, možnost pořízení obrazového i zvukového záznamu

### Vhodné pracovní prostředí

- V kanceláři se jedná o rozmístění nábytku takovým způsobem, aby byla zachována možnost únikové cesty sociálního pracovníka (volná cesta ke dveřím, nebo do vedlejší kanceláře v případě propojených kanceláří)
- Možnost uzamknutí dveří, dveře do kanceláře bez skleněných výplní.
- Pracovní plochy v dosahu klienta bez předmětů, kterými lze způsobit zranění
- Možnost využití klidové zóny pro důvěrný rozhovor s klientem.

### Hygienické

- prostředky zabraňující přenosu infekce, zabraňující infikování hmyzem jako jsou repelenty, dezinfekční gely na ruce, roušky, rukavice, ochranný oděv, vhodná obuv, přezuvky při návštěvě v domácnosti klienta, příp. návleky
- Možnost využití hygienického servisu v místě kanceláře (sprchový kout)

### Komunikační dovednosti

- dovednosti předcházení konfliktním situacím, jako je příprava na jednání, umění vedení rozhovoru, znalost metod krizové intervence a zklidnění klienta v afektu, umění ukončení rozhovoru a odmítnutí jednání s agresivním klientem:

### Prostředky ošetřující osobnost sociálního pracovníka

- supervize, relaxace, pracovní volno, ocenění práce, tj. prostředky působící proti syndromu vyhoření

Tabulka 4: Doporučení k eliminaci zjištěných 16 nejzávažnějších rizik

Riziko	Doporučení
<b>Manipulativní chování ze strany klienta</b>	<p>Rozeznat manipulaci včas.                      Asertivní chování.                      Rozvíjení a trénink dovedností ve výše uvedených oblastech vzděláváním.                      Supervize.                      Vyjasnit roli sociálního pracovníka, nepřebírat odpovědnost za klienta.                      Příprava na rozhovor – stanovení cíle, příprava otázek, umění vést rozhovor.                      Přítomnost druhého sociálního pracovníka, příp. jiné osoby jako svědka.                      V terénu je možné využít audiozáznam - informovat o jeho pořizování (využití diktafonu).                      V kanceláři mít dostatek času na současné pořízení písemného záznamu.                      Písemný záznam z jednání nechat klienta podepsat.</p>
<b>Napadení klientem verbální / fyzické</b>	<p>Nácvik komunikačních technik.                      Nácvik sebeobrany.                      Nácvik chování v krizových a havarijních situacích.                      Scénáře bezpečného odchodu z kanceláře / bytu / místa konfliktu.                      Vytipování únikové cesty při práci v terénu.                      Vybavení kanceláře, které nelze využít jako zbraň, např. tužky, nůžky, sešívačky z dosahu klienta.                      Rozestavění nábytku a uspořádání kanceláře, které umožní bezpečný odchod pracovníka/ů.                      Rozestavění nábytku a uspořádání kanceláře, které umožní uklidnění klienta slovními prostředky a navození přátelského prostředí.                      Elektronické signalizační zařízení.                      Domluva s kolegy a nácvik strategií s kolegy.                      Ochrana rodinných příslušníků např. tím, že nebudou v kanceláři vystaveny jejich fotografie.                      Nácvik komunikačních technik pro zklidnění klienta.                      Speciální vzdělávání typu psychiatrické minimum, krizová intervence.</p>
<b>Ohrožení nákazou infekční či jinou chorobou</b>	<p>Vyvarovat se fyzickému kontaktu, při němž by mohlo dojít k přenosu infekce z klienta na pracovníka.                      Mít možnost využít očkování hrazené zaměstnavatelem především proti tuberkulóze a virové hepatitidě typu A a B, příp. chřipce.                      V případě akutního ohrožení infekční chorobou používat roušku, dezinfekční gely na ruce a další hygienické prostředky.                      V případě akutního ohrožení infekční chorobou lze využít telefonickou konzultaci, případně jiné prostředky on-line komunikace.                      Mít možnost využití čistírny na náklady zaměstnavatele.</p>

Riziko	Doporučení
<b>Zamoření hmyzem</b>	<p>Mít k dispozici ochranné pomůcky, desinfekční a repelentní přípravky.</p> <p>Pro rozhovor s klienty mít židle z omyvatelného materiálu, případně s odnímatelnými podsedy, které je možné prát.</p> <p>Používání pracovního oděvu a obuvi.</p> <p>Nesedat si na čalounění, využít raději židli, na čalounění použít vlastní podsedák, který je možné vyprat, před vstupem do domácnosti použít repelent proti hmyzu.</p>
<b>Střet s agresivním zvířetem</b>	<p>Důsledná příprava na práci v terénu – zjištění informací z dostupných zdrojů.</p> <p>Domluva s klientem na setkání mimo jeho bydliště.</p> <p>Domluva s klientem na izolování, nebo přivázání zvířete během návštěvy sociálního pracovníka.</p> <p>Doprovod další osoby sociálního pracovníka, nebo městské policie.</p> <p>Odmítnutí spolupráce za předpokladu, že klient nechce zvíře izolovat, nebo uklidnit.</p> <p>Proškolení s tématem jak se zachovat při střetu s agresivním zvířetem.</p>
<b>Fyzická zátěž</b>	<p>Možnost odpočinku na pracovišti.</p> <p>Rovnoměrné rozložení práce v průběhu dne.</p> <p>Možnost operativního čerpání dovolené.</p> <p>Možnost využití pružné pracovní doby.</p> <p>Zajištění ergonomie pracoviště ze strany zaměstnavatele (vhodná pracovní židle, ... apod.).</p> <p>Zaměstnanecké benefity – nabídka sportovních aktivit, vitamínové balíčky.</p>
<b>Stres z uvědomění si jiných rizik spojených s profesí sociálního pracovníka</b>	<p>Supervize, intervize, možnost využití psychologické pomoci, metodické pomoci sociálnímu pracovníkovi.</p> <p>Vzdělávání – zvládání stresu, základy psychohygieny.</p> <p>Hranice sociální práce.</p> <p>Jasně daná náplň práce.</p> <p>Pojištění odpovědnosti za škodu při výkonu zaměstnání.</p>
<b>Znevažování profese ze strany společnosti</b>	<p>Prezentace sociální práce v obecních tiskovinách a na webu obecního úřadu prostřednictvím samosprávních představitelů obce.</p> <p>Osvěta veřejnosti o sociální práci.</p> <p>Zveřejňování anonymních kazuistik a prezentace příběhů konkrétních osob.</p> <p>Osvěta představitelů obce.</p> <p>Definování jasné srozumitelné nabídky – co dělá a kdo je sociální pracovník – vůči veřejnosti na webu obce, v místních tiskovinách.</p> <p>Vyvracet stereotypy a mýty o sociální práci.</p> <p>Být profesionálem v sociální práci a orientovat se v problematice.</p>

Riziko	Doporučení
<b>Chybné vyhodnocení situace / rozhodnutí způsobené nedostatečnými/nepravdivými informacemi od klienta</b>	<p>Pojištění odpovědnosti za škodu při výkonu zaměstnání.  Ověřování informací. Příprava na jednání.  Spolupráce v týmu při zapojení více pomáhajících organizací.  Organizace případových konferencí s účastí klienta.  Důsledná dokumentace práce. Zápis z jednání podepsaný klientem. Audio záznam, kamerový záznam.</p>
<b>Křivé obvinění</b>	<p>Důsledné vedení spisové dokumentace.  Příprava na jednání s klientem.  Pořízení záznamu z jednání podepsané klientem.  Budování vztahu a důvěry.  Transparentnost jednání sociálního pracovníka.  Práce ve dvojici sociálních pracovníků.</p>
<b>Práce přesčas</b>	<p>Analyzovat práci přesčas – jak často v jakých případech.  Nastavit pravidla práce přesčas – v jakých případech (např. při ohrožení zdraví, života, majetku), kdo a za jakých podmínek.  Nastavit prioritní případy v případě nepřítomnosti podstatného podílu pracovníků, např. při onemocnění.  Nastavit pravidla pracovní pohotovosti mimo řádnou pracovní dobu (např. jako u OSPOD).  Nastavit kapacitu práce sociálního pracovníka, tj. kolik spisů na jednoho sociálního pracovníka při zohlednění náročnosti práce (nízká, střední, vysoká náročnost).  Práce s případy, porady.  Flexibilita využití náhradního volna za práci přesčas.  Pravidla zastupitelnosti sociálního pracovníka.  Zvýšení úvazku výkonu sociální práce (využití dotace na výkon sociální práce na obci).  Intenzivnější spolupráce s dostupnými sociálními službami.  Iniciování rozšíření dostupnosti sociálních služeb pro potřebné cílové skupiny osob v území obce.</p>
<b>„Přesah“ kompetencí</b>	<p>Revize náplně práce a asertivní vyjednávání s nadřízeným pracovníkem.  Pravidelné hodnocení práce formou rozhovorů sociálního pracovníka, případně týmu a vedoucího pracovníka.  Profesionalita výkonu sociální práce – opora v metodice výkonu sociální práce MPSV.  Kazuistické semináře.  Intervize, supervize.  Spolupráce se sociálními službami.  Iniciace rozšíření dostupnosti sociálních služeb pro potřebné cílové skupiny osob v území obce.</p>

Riziko	Doporučení
<p><b>Nedostačující pracovní podmínky</b></p>	<p>Vyjednávání se zaměstnavatelem, argumentace požadavků pro nastavení dostačujících pracovních podmínek s ohledem na specifika sociální práce (zřízení jednací místnosti pro zajištění potřebného soukromí na jednání s klienty), hygienické prostředí, existenci únikových prostor. Mít připraven konkrétní popis požadavků a zdůvodnění. Možnost využití analýzy rizik při výkonu sociální práce. Důsledná evidence výkonu sociální práce s využitím statistických údajů vyplývajících z evidence. Využití možností dotace na výkon sociální práce.</p>
<p><b>Konflikt mezi požadavky klienta a profesionalitou sociálního pracovníka</b></p>	<p>Dodržování hranic sociálního pracovníka. Jasně vymezená nabídka sociální práce, které klient porozumí (Informace o sociální práci v obecním tisku, na webu obce, případně na nástěnce před kanceláří sociálního pracovníka.). Supervize, intervize, vzdělávání, např. zaměřených na asertivní chování. Kazuistické semináře. Práce v týmu odborníků. Případové konference.</p>
<p><b>Depresivní stavy zapříčiněné pracovními povinnostmi</b></p>	<p>Mít možnost využití pravidelné individuální supervize. Mít možnost konzultace kazuistik s jinými kolegy sociálními pracovníky (v obcích II. stupně s kolegy z ORP, krajských metodici). Ptát se na zpětnou vazbu. Finanční ocenění, př. rizikový příplatek k platu. Možnost operativního čerpání dovolené. Prohlubování znalostí průběžným vzděláváním. Zpracovaný manuál postupu při krizových situacích. Jasně hranice práce. Mít vyjasněnou zastupitelnost pracovní pozice. Bezpečné a příjemné pracovní prostředí. Mít čas na práci - jasně vymezená pracovní doba s vyčleněním části na administrativu a části na práci s klienty. Nastavená spolupráce v síti spolupracujících organizací a udržování vztahu s nimi. Možnost využití odborné psychologické/psychiatrické pomoci.</p>

Riziko	Doporučení
<p><b>Syndrom vyhoření</b></p>	<p>Mít možnost využití individuální supervize optimálně 1 x za měsíc.  Možnost využít psychologickou pomoc.  Možnost supervize, intervize.  Mít možnost konzultace kazuistik s jinými kolegy sociálními pracovníky (v obcích II. stupně s kolegy z ORP, krajskými metodiky).  Ptát se na zpětnou vazbu.  Finanční ocenění, př. rizikový příplatek k platu.  Možnost operativního čerpání dovolené.  Prohlubování znalostí průběžným vzděláváním.  Zpracovaný manuál postupu při krizových situacích.  Jasně hranice práce.  Mít vyjasněnou zastupitelnost pracovní pozice.  Bezpečné a příjemné pracovní prostředí.  Mít čas na práci - jasně vymezená pracovní doba s vyčleněním části na administrativu a části na práci s klienty.  Nastavená spolupráce v síti spolupracujících organizací a udržování vztahu s nimi.</p>

## Závěr

Byli bychom rádi, aby materiál poskytl rozšíření dosavadního pohledu obce jako zaměstnavatele na práci sociálního pracovníka a aby byl podnětem pro revizi směrnic a dalších dokumentů úřadu týkajících se právě bezpečnosti a výkonu sociální práce na obecním úřadě. Výše uvedená doporučení mohou být pro to vodítkem.

Metodika nabízí základní přehled rizikových situací, do kterých se může sociální pracovník dostat a nabízí návod, jak je ošetřit, tj. jak tato rizika minimalizovat.

Sociální pracovníci by měli mít zpracovaný manuál postupu při rizikových a krizových situacích, který bude pravidelně aktualizovaný a který bude poskytovat návod, jak postupovat v definovaných krizových situacích dle místních podmínek.

## Příloha č. 1 Návrh vzorového znění směrnice — Prevence a řešení rizik ohrožujících sociální pracovníky při výkonu sociální práce na obecních úřadech

Sociální pracovníci jsou připraveni na rizikové situace spojené s výkonem sociální práce na obecním úřadu a vědí si rady, jestliže riziková situace nastane. Úprava prevence a řešení rizik ohrožujících sociální pracovníky při výkonu sociální práce na obecních úřadech přináší sociálním pracovníkům větší bezpečí.

### **Manipulativní chování ze strany klienta; Chybné vyhodnocení situace / rozhodnutí způsobené nedostatečnými/nepřavdivými informacemi od klienta; Křivé obvinění**

- Za účelem předcházení výše uvedeným rizikům budou při jednání s klienty pořizovány kamerové nebo zvukové záznamy či písemné zápisy stvrzené podpisem klientů.

### **Ohrožení nákazou infekční či jinou chorobou**

- Zaměstnavatel sociálním pracovníkům poskytuje dostatečné množství ochranných a dezinfekčních pomůcek (jednorázové vinylové rukavice, jednorázové roušky, dezinfekční mýdla na pracovišti, antibakteriální dezinfekční gely, gumové návleky na boty atd.).
- Sociálním pracovníkům je zajištěno a plně hrazeno očkování proti tuberkulóze a virové hepatitidě typu A a B. Dále je sociálním pracovníkům nabídnuto očkování proti některým dalším druhům onemocnění, jako je např. chřipka.
- Sociální pracovníci dbají na dodržování hygienických zásad a používání ochranných a dezinfekčních pomůcek.

### **Zamoření hmyzem**

- Zaměstnavatel sociálním pracovníkům poskytuje dostatečné množství ochranných a dezinfekčních pomůcek (jednorázové vinylové rukavice, jednorázové roušky, dezinfekční mýdla na pracovišti, antibakteriální dezinfekční gely, gumové návleky na boty atd.).
- Sociální pracovníci dbají na dodržování hygienických zásad a používání ochranných a dezinfekčních pomůcek.

### **Syndrom vyhoření**

- Zaměstnavatel zajistí sociálním pracovníkům odborné kurzy zaměřené na prevenci syndromu vyhoření, zvládání stresu, zásady psychohygieny apod.

- Sociální pracovníci dodržují pravidelné přestávky, dbají na racionální plánování času, mimo pracoviště by měli být podporováni v dostatku spánku, relaxaci a zdravém životním stylu.

### **Práce přesčas**

- Jedná-li se o práci přesčas z důvodu dočasné pracovní neschopnosti některých pracovníků či z důvodu nedostatečného počtu sociálních pracovníků a kumulace naléhavých případů, příslušný sociální pracovník řeší prioritně nejzávažnější situace, ve kterých dochází k ohrožení života, zdraví či majetku.

### **Střet s agresivním zvířetem**

- Zaměstnavatel zajistí sociálním pracovníkům odborné kurzy zaměřené na to, jak by se měli při střetu s agresivním zvířetem zachovat.
- Je-li patrné, že na pozemku či v domácnosti klienta se nachází nezajištěné a potenciálně nebezpečné zvíře, nevstupuje zaměstnanec na pozemek nebo do domácnosti.

### **Nedostačující pracovní podmínky**

- Zaměstnavatel zajistí sociálním pracovníkům vyhovující pracovní podmínky potřebné k výkonu sociální práce na obecním úřadu, zejména pak hygienické prostředí či zajištění únikových prostor.
- Pokud nemá sociální pracovník dostatek soukromí na jednání s klienty, zajistí zaměstnavatel k těmto účelům jednací místnost.

Výčet rizik ohrožujících sociální pracovníky při výkonu sociální práce na obecních úřadech, jejich prevence a řešení je pouze orientační. Další situace řeší sociální pracovník dle aktuální situace na základě osobního vyhodnocení.

## Seznam tabulek:

Tabulka 1: Souhrn zkušeností sociálních pracovníků s extrémně stresující situací při výkonu profese .....	4
Tabulka 2: Rizika z hlediska četnosti výskytu .....	5
Tabulka 3: Vnímaná míra ohrožení jednotlivými riziky .....	5
Tabulka 4: Doporučení k eliminaci zjištěných 16 nejzávažnějších rizik .....	8