

ZARZĄDZENIE nr .....2/2016.....  
Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Piekarach Śląskich  
z dnia 12.01.2016.....

w sprawie wprowadzenia „ Procedury postępowania w sytuacjach zagrożenia agresją ze strony klientów MOPR podczas wykonywania obowiązków służbowych”

Na podstawie § 12 ust. 1 pkt 6 Regulaminu Organizacyjnego Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Piekarach Śląskich

zarządza się, co następuje:

§ 1

Wprowadzić „Procedurę postępowania w sytuacjach zagrożenia agresją ze strony klientów MOPR podczas wykonywania obowiązków służbowych” w brzmieniu ustalonym w załączniku nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierza się pracownikom nadzorującym pracę poszczególnych komórek organizacyjnych.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Dyrektor

DYREKTOR  
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie  
w Piekarach Śląskich  
.....  
Maciej Gazda

Akceptacja NSZZ

12.01.2016r.

PRZEWODNICZĄCA  
NSZZ Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie  
.....  
Izabela Deptala

KIEROWNIK  
Działu Organizacji i Kadr  
.....  
Barbara Czwienček

2

## PROCEDURA POSTĘPOWANIA W SYTUACJACH ZAGROŻENIA AGRESJĄ ZE STRONY KLIENTÓW MOPR PODCZAS WYKONYWANIA OBOWIĄZKÓW SŁUŻBOWYCH

Wykaz pojęć używanych w procedurze

**Trudny klient** – w rozumieniu procedury to klient agresywny – często o podłożu zaburzeń psychicznych lub uzależnień, niejednokrotnie wykazujący się w kontakcie:

- zdenerwowaniem,
- złośliwym zachowaniem,
- chaotycznym postępowaniem,
- ignorowaniem zdania innych osób,
- postawą roszczeniową.

Agresja – wg definicji Władysława Szewczuka, to wszelkie działanie fizyczne lub słowne, którego celem jest wyrządzenie krzywdy fizycznej lub psychicznej- rzeczywistej lub symbolicznej- jakiejś osobie lub czemuś co ją zastępuje, (słownik psychologiczny: red. W. Szewczuk, WP Warszawa 1985).

Agresja w ujęciu psychologicznym to działanie lub zachowanie podejmowane z zamiarem wyrządzenia szkody, dolegliwości. Agresją jest działanie impulsywne, podejmowane pod wpływem chwili, ale także planowana, metodycznie realizowana strategia.

Wyróżnia się następujące formy przejawiania agresji:

### BEZPOŚREDNIA AGRESJA WERBALNA

- groźenie, np. pobicie, skargą, ośmieszeniem,
- przedrzeźnianie,
- wyklócanie się podniesionym głosem,
- krytykowanie, ośmieszenie,
- używanie przekleństw,
- ataki słowne dotyczące, np. wyglądu, kompetencji, pochodzenie.

### POŚREDNIA AGRESJA WERBALNA

- złośliwa skarga na drugiego człowieka z intencją wyrządzenia szkody, np. by go ukarać,
- obgadywanie, oszczerstwa, szkodliwe kłamstwa,
- zdradzanie tajemnic.

### BEZPOŚREDNIA AGRESJA FIZYCZNA

- bicie, poszturchiwanie, popychanie, szarpanie, potrząsanie, podstawianie nogi, kopanie drugiej osoby, zabieranie czegoś, wyrywanie siłą, uderzanie, szczypanie, gryzienie, drapanie, klucie, wykręcanie rąk, przewracanie, spoliczkowanie, duszenie, strzelanie, opluwanie, używanie narzędzi, ostrych przedmiotów broni.

### POŚREDNIA AGRESJA FIZYCZNA

- kopanie przedmiotów należących do drugiej osoby, niszczenie ich, łamanie, rozbijanie oraz inne sposoby niszczenia, przyborów, książek i innych przedmiotów należących do innych.

## I. Cel i zakres działania Procedury

Procedura określa zasady postępowania pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Piekarach Śląskich wykonujących powierzone im zadania w placówkach pracodawcy oraz w środowisku zamieszkania klientów i ma na celu doprowadzenie do podejmowania skutecznych działań zapobiegawczych, tzn. takich, które zmniejszają możliwość wystąpienia potencjalnych zagrożeń dla pracowników. Ponadto procedura wskazuje metody postępowania pracownika w sytuacji zagrożenia zdrowia lub życia oraz sposób dokumentowania takiej sytuacji.

a

ri

## **II. Zakres podmiotowy Procedury**

Procedura stosowana jest przez pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie mających kontakt z klientem, w tym z trudnym klientem.

## **III. Zakres przedmiotowy Procedury**

Procedura obejmuje działania mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa pracownikom wykonującym swoją pracę w siedzibie lub w placówkach MOPR oraz w terenie, w tym w miejscu zamieszkania klienta. W szczególności dotyczy ustalenia sposobu reagowania na sytuację niebezpieczną, wywołaną przez trudnego klienta ośrodka, w tym wynikającą z zagrożeń związanych z wykonywaniem pracy w terenie, zidentyfikowanych i opisanych w dokumencie Ocena ryzyka zawodowego w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Piekarach Śląskich.

## **IV. Sposoby postępowania w celu uniknięcia lub zminimalizowania skutków agresji klienta w siedzibie lub placówkach MOPR**

W celu zapewnienia sobie ochrony przed agresją ze strony klientów, niejednokrotnie z objawami choroby psychicznej lub będących pod wpływem alkoholu – pracownik:

1. Dbą o ład i porządek na swoim miejscu pracy, tj. używa na bieżąco tylko niezbędnych dokumentów, przedmioty typu zszywacz, dziurkacz itp. przechowuje w miejscu niedostępnym dla klientów, aby nie mogły być niespodziewanie użyte przez agresora.

2. Rozpoznaje zagrożenie agresją ze strony klienta przez obserwację i analizę objawów złości, czy gniewu – często wstępnie zapowiadających „wybuch agresji”.

**Sygnaly złości/gniewu:** drżenie rąk, drżenie nóg, zaczerwienienie skóry (twarz, szyi, dekoltu), pocenie się, zaciskanie pięści, zaciskanie szczęki, zgrzytanie zębami, podniesiony ton głosu, krzyki, używanie wulgarnych słów, zapach alkoholu, wskazujący, że klient jest po jego spożyciu i może nie panować nad swoim zachowaniem

3. W przypadku gdy pracownik rozpozna sygnały złości lub stwierdzi, iż ma do czynienia z nieskrywaną agresją słowną ze strony klienta, stara się prowadzić rozmowę z klientem spokojnym ale stanowczym tonem, używając słów, które mogą uspokoić i zmniejszyć napięcie klienta.

4. Jeżeli w ocenie pracownika napięcie i agresja klienta nie zmniejszyły się, a jego uwagi dotyczą pretensji kierowanych głównie do pracownika np. na sposób, czas, formę załatwienia jego sprawy, należy niezwłocznie przerwać rozmowę i zakomunikować klientowi, iż w tej sprawie powinien rozmawiać z bezpośrednim przełożonym. Jeżeli agresja klienta jest uogólniona i właściwie nie wiadomo „o co chodzi” należy ostrzec klienta, że jeżeli się nie uspokoi, nie zmieni tonu i słownictwa to zostanie wezwana policja, straż miejska, pracownik ochrony, przełożony (decyzję podejmuje pracownik).

5. Jeżeli w ocenie pracownika dojdzie do sytuacji, w której uzna, że nie panuje nad przebiegiem rozmowy, a złość i agresja werbalna klienta narasta – należy w miarę możliwości wezwać telefonicznie Policję lub Straż Miejską.

6. O każdym przypadku agresji wobec pracownika należy niezwłocznie poinformować przełożonego.

7. W przypadku agresji klienta przy użyciu broni lub innego narzędzia niebezpiecznego należy postępować zgodnie ze wskazówkami zawartymi w załączniku nr 1 do niniejszej procedury.

## **V. Sposoby postępowania w celu uniknięcia lub zminimalizowania skutków agresji klienta w środowisku jego zamieszkania lub pobytu:**

1. Wejście w środowisko jest możliwe tylko w godzinach pracy danej osoby zgodnie z Regulaminem Pracy Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie lub wynikających z zatwierdzonego harmonogramu pracy. Świadczenie pracy poza obowiązującymi godzinami pracy może odbywać się jedynie w przypadkach określonych w regulaminie pracy.

2. W przypadku planowanego wejścia do klienta, który swoim zachowaniem (wynikającym z bezpośredniej obserwacji pracownika lub przekazu osób zgłaszających problem) stwarza poczucie zagrożenia (spowodowane agresją, zaburzeniami psychicznymi) należy rozeznac dane środowisko poprzez zebranie

informacji w komórkach organizacyjnych MOPR, w których w/w był klientem w celu uniknięcia lub zabezpieczenia się przed niepożądaną sytuacją. Pracownik zgłaszający konieczność interwencji ma obowiązek przekazać osobie przyjmującej zgłoszenie lub innej komórce przejmującej klienta wyczerpujące informacje na jego temat.

3. W przypadku planowanego wejścia w trudne środowisko tj. w szczególności występowania w nim przemocy, osoby chorej psychicznie lub innych zaburzeń w funkcjonowaniu osoby lub rodziny, sposób działania należy omówić z bezpośrednim przełożonym (kierownikiem lub osobą koordynującą pracą zespołu).

4. W związku z możliwością wystąpienia sytuacji niebezpiecznej dla pracownika, wizyta w środowisku klienta wymaga:

- a) obecności dwóch pracowników w przypadku pierwszego wejścia w środowisko,
- b) obecności dwóch pracowników zespołu lub pracownika/ psychologa lub asysty Policji lub Straży Miejskiej każdorazowo w przypadku sytuacji, o której mowa w pkt 2.

5. Wykonując pracę w terenie należy zachować środki ostrożności w celu uniknięcia zagrożeń opisanych w ocenie ryzyka zawodowego, oraz obserwować zachowanie klienta. W środowisku, w którym są zwierzęta np. psy – należy postępować zgodnie z wskazówkami ujętymi w załączniku nr 1 do niniejszej procedury.

6. Podjęte działania w środowisku należy dokumentować wpisem w kartotece osobowej klienta/rodziny lub w innym rejestrze prowadzonych spraw, w zależności od rodzaju wykonywanych zadań.

7. Wobec zaistnienia niespodziewanej sytuacji stanowiącej zagrożenie życia lub zdrowia pracownika, a także charakteryzującej się przejawem agresji fizycznej lub słownej wobec osoby wykonującej obowiązki poza zakładem pracy należy niezwłocznie wycofać się z wizytowanego środowiska oraz podjąć czynności niezbędne do zapewnienia bezpieczeństwa tj.:

- a) poinformować o zaistniałej sytuacji przełożonego – telefonicznie lub niezwłocznie po powrocie do zakładu pracy,
- b) w zależności od rodzaju sytuacji niebezpiecznej – poinformować odpowiednie służby:
  - Policja – podejrzenie przestępstwa,
  - Straż Miejska – zakłócenie porządku publicznego,
  - Pogotowie Ratunkowe – konieczność interwencji medycznej, a także udzielenie pierwszej pomocy.

## **VI. Zastosowanie procedury**

1. W przypadku wystąpienia sytuacji, o których mowa w pkt V należy sporządzić niezwłocznie, nie później jednak jak w terminie 3 dni roboczych pisemny protokół na okoliczność zaistniałego zdarzenia z uwzględnieniem nazwisk i charakteru obecności osób uczestniczących w zdarzeniu, opis zdarzenia, podjętych działaniach zapobiegawczych, jeżeli takie miały miejsce (wzór protokołu stanowi załącznik nr 2 do procedury).

2. W uzgodnieniu z przełożonym omówić sytuację i działanie postępowania w przyszłości.

3. Przekazać protokół, o którym mowa powyżej bezpośredniemu przełożonemu.

4. Rejestr sytuacji niebezpiecznych prowadzony jest na podstawie sporządzonych protokołów z sytuacji niebezpiecznych i przechowywany jest wraz z protokołami w Dziale Organizacji i Kadr.

5. Za wpis do rejestru odpowiedzialny jest Kierownik właściwej komórki organizacyjnej.

6. Wzór rejestru stanowi załącznik nr 3 do procedury.

7. Inspektor BHP i psycholog każdorazowo w terminie 5 dni roboczych od momentu sporządzenia protokołu, omawia z osobami koordynującymi pracę poszczególnych komórek organizacyjnych, dotychczas występujące sytuacje trudne i niebezpieczne oraz omawia je z Dyrektorem MOPR. Jeżeli wymaga tego sytuacja, Dyrektor MOPR podejmuje możliwe działania, takie jak: zawiadomienie Policji, Prokuratury itp.

8. Nadzór i odpowiedzialność za przestrzeganie niniejszej procedury spoczywa na osobach kierujących poszczególnymi komórkami organizacyjnymi i koordynatorach.

9. Wszyscy pracownicy są zobowiązani do przestrzegania zasad niniejszej procedury.

## VII. Działania profilaktyczne

1. Pracodawca umożliwi pracownikom mającym kontakt z klientem dostęp do:
- szkoleń z zakresu radzenia sobie z trudnym klientem,
  - szkoleń z zakresu samoobrony,
  - superwizji,
  - telefonów.

DYREKTOR  
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie  
w Piekarach Śląskich



*Maciej Gazda*

K I E R O W N I K  
Działu Organizacji i Kadr  
*B. Czwieneczek*  
Barbara Czwieneczek



## **NAPAD Z UŻYCIEM NIEBEZPIECZNEGO NARZĘDZIA**

### 1. Zachowanie w czasie napadu:

- poddaj się woli napastnika (napastników),
- wykonuj ich polecenia,
- nie doprowadzaj do wzrostu agresji napastników (np. przez głośne zachowanie, gwałtowne ruchy, groźby, ostrzeżenia, protesty i wymagania, płacz),
- w czasie trwania napadu ( w celu późniejszej identyfikacji) w miarę możliwości (dyskretnie) obserwuj napastników w celu zapamiętania ich wyglądu, maskowania, ubioru, mówienia, typu narzędzia używanego do sterroryzowania personelu,
- w przypadku gdy obiekt będzie ochroniany umożliwiał ochronie podjęcie działań,
- staraj się zapamiętywać miejsca, w których poruszali się napastnicy w celu wykrycia przez techników kryminalistycznych ewentualnych śladów,
- nie wykonuj żadnych czynności bez zgody napastników, np. odbierania telefonów,
- nakazane przez napastników czynności wykonuj bez pośpiechu, ale również bez widocznego ociągania się (pieniądze wydawaj od najniższych nominałów),
- nie blokuj napastnikom drogi ucieczki.

### 2. Zachowanie po napadzie:

- w miarę możliwości sprawdź na zewnątrz obiektu drogę ucieczki napastników i wskaż ją ewentualnemu patrolowi policji,
- sprawdź, czy ktoś z personelu lub klientów nie potrzebuje pomocy (jeżeli tak – udziel jej, wezwij pogotowie ratunkowe, policję),
- sprawdź, czy personel jest w komplecie,
- powiadom przełożonych i policję ( pogotowie ratunkowe, straż pożarną),
- ogranicz do minimum poruszanie się po pomieszczeniu (pomieszczeniach), aby nie zatrzeć śladów,
- zabezpiecz przed utratą dokumenty, pieniądze i inne mienie znacznej wartości,
- uprzedź pracowników o zachowaniu w tajemnicy zaistniałych zdarzeń, a wyjaśnień udzielaj tylko uprawnionym służbom,
- po przyjeździe policji (innych służb) wykonuj nakazane polecenia.

**Uwaga: W miarę możliwości czynności powyższe wykonuj równolegle.**

## **NAPAD Z BRONIĄ**

### 1. Zachowanie w czasie napadu:

- poddaj się woli napastnika (napastników),
- wykonuj ich polecenia,
- nie doprowadzaj do wzrostu agresji napastników (np. przez głośne zachowanie, gwałtowne ruchy, groźby, ostrzeżenia, protesty i wymagania, płacz),
- w przypadku zranienia kogokolwiek w początkowej fazie napadu poproś napastników o zgodę na udzielenie pomocy poszkodowanemu,
- w czasie trwania napadu (w celu późniejszej identyfikacji) w miarę możliwości (dyskretnie) obserwuj napastników w celu zapamiętania ich wyglądu, maskowania, ubioru, mówienia, typu narzędzia używanego do sterroryzowania personelu,
- staraj się zapamiętywać miejsca, w których poruszali się napastnicy w celu wykrycia przez techników kryminalistycznych ewentualnych śladów,
- nie wykonuj żadnych czynności bez zgody napastników, np. odbierania telefonów,
- nakazane przez napastników czynności wykonuj bez pośpiechu, ale również bez widocznego ociągania się (pieniądze wydawaj od najniższych nominałów),
- w trakcie ucieczki napastników połóż się na podłodze lub ukryj za przeszkodą w celu uniknięcia przypadkowego zranienia.

12

12

## 2. Zachowanie po napadzie:

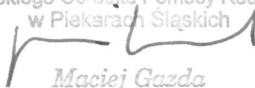
- sprawdź, czy ktoś z personelu lub klienci nie potrzebują pomocy (jeżeli tak – udziel jej, wezwij pogotowie ratunkowe),
- sprawdź czy personel jest w komplecie,
- powiadom przełożonych i policję ( pogotowie, straż pożarną),
- zgrupuj personel w jednym (bezpiecznym) miejscu,
- ogranicz do minimum poruszanie się po pomieszczeniu (pomieszczeniach), aby nie zatrzeć śladów,
- zabezpiecz przed utratą dokumenty, pieniądze i inne mienie znacznej wartości,
- uprzedź pracowników o zachowaniu w tajemnicy zaistniałych zdarzeń, a wyjaśnień udzielaj tylko uprawnionym służbom,
- po przyjeździe policji(innych służb) wykonuj nakazane polecenia.

### **Wskazówki odnośnie unikania ataków psów**

1. Pracownik nie powinien wchodzić na teren, gdzie znajdują się nieuwiązane psy.  
W pierwszej kolejności należy zażądać, aby psa uwiązano lub zamknięto.

2. Jeżeli powyższe zostanie zignorowane przez właściciela, należy zastosować poniższe wskazówki:

- należy obserwować jak pies reaguje, jeżeli stoi lub cofa się prawdopodobnie nie zaatakuje, gdyż uważa pracownika za osobnika dominującego, natomiast jeśli pokazuje zęby – jest groźny, w takiej sytuacji najbezpieczniej jest się wycofać. Nie należy jednak odwracać się tyłem do psa i biec. Pracownik powinien iść wolno do tyłu, twarzą zwróconą do psa. Cofając się należy uważać na drogę, aby nie przewrócić się lub nie potknąć o jakąś przeszkodę,
- o ile to możliwe należy unikać okazywania strachu. Pracownik powinien być spokojny, iść wolno i mówić do psa w sposób stanowczy. Wydawanie psu głośnej komendy „siad” może okazać się skuteczne w przypadku psów tresowanych,
- w razie pogryzienia przez psa należy niezwłocznie zasięgnąć pomocy lekarskiej,
- o fakcie pogryzienia powiadomić odpowiednie służby.

DYREKTOR  
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie  
w Piekarach Śląskich  
  
Maciej Gazda

PROTOKÓŁ

Sporządzony w dniu....., na okoliczność.....

1. Osoby uczestniczące w zdarzeniu.....

2. Opis zdarzenia:.....

3. Podjęte działania zapobiegawcze:.....

.....  
(podpis pracownika/ków uczestnika/ków zdarzenia)

.....  
(podpis bezpośredniego przełożonego)



REJESTR  
SYTUACJI NIEBEZPIECZNYCH

Lp.	Data sporządzenia protokołu	Krótki opis zdarzenia	Podjęte działania