

Pověřená osoba má písemně definovány **rizikové, havarijní a nouzové situace** a postup při jejich řešení, s nimiž prokazatelně seznámí zaměstnance. S těmito postupy je v nezbytném rozsahu seznámena přiměřeným způsobem i cílová skupina.

Rizikové, nouzové a havarijní situace

Riziková situace = situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, zranění dalších osob, poškození majetku apod. Rizikové situace a postup jejich řešení jsou evidovány v záznamech z návštěv u klientů (označeny jako „rizikové situace“).

Nouzová situace = situace, kdy může dojít k omezení výkonu sociálně-právní ochrany z důvodu vzniku nenadálé situace: větší počet zaměstnanců se současně ocitl v pracovní neschopnosti, kumulace naléhavých případů v jednu chvíli. Nouzové situace jsou evidovány ve zvláštní složce, kde je popsána příčina omezení, jeho předpokládaný rozsah a předpokládaná doba trvání tohoto omezení. Podrobnější záznamy se objeví ve složkách klientů, kterých se omezení týká a/nebo v záznamech konkrétních klíčových pracovníků.

Havarijní situace = mimořádná událost typu poruchy nebo nehody se závažnými nepříznivými následky: havarijní situace jsou evidovány v knize úrazů nebo v sešitě havarijních situací. Do ní se zaznamenávají pouze ty situace, které vedly k omezení poskytování výkonu sociálně právní ochrany – např. zrušení školení nebo konzultace, nebo ty, které si vyžádaly opravu přesahující částku 1000 Kč.

Pracovní neschopnost nebo vícedenní nepřítomnost obou klíčových pracovníků, případně klíčového pracovníka a koordinátora služeb pro rodiny

Zodpovědná osoba: zbývající pracovník

Jednotlivé kroky:

1. Pracovník si udělá soupis úkolů, (není – li v organizaci přítomen koordinátor služby „Doprovázení osob pečujících“.) V prvé řadě v něm budou plánované akce pro více klientů (školení, podpůrné skupiny). Dále si pracovník projde plány spolupráce a záznamy z kontaktů za poslední dva měsíce a rozdělí úkoly vyplývající podle naléhavosti situace nebo potřeby pro realizaci plánu. Zkontaktuje také klienty, návštěvy vyhodnocené jako méně důležité zruší, další informace k postupu u neplánovaných absencí klíčových pracovníků viz dokument „Předávání a sdílení informací o klientech“. Po skončení této situace se obnoví služby v požadovaném rozsahu.

Nedostatek financí na spolupráci s odborníky

Na základě vyhodnocení situace dítěte v rodině a plánu spolupráce se snažíme poskytovat bezplatné služby odborníků i nad rámec stanovený zákonem. Pokud ale služby odborníka potřebuje dlouhodobě větší počet klientů, může se stát, že nebudeme moci tyto nadstandardní služby financovat. V tom případě jsou o tom klienti s předstihem klíčovým pracovníkem informováni nejpozději před poslední návštěvou, kterou můžeme hradit.

Klientům je nabídnuto, aby si nadále odborné služby hradili z vlastních zdrojů.

Příchod klienta v krizi do kanceláře/ setkání s klientem v krizi

Zodpovědnými osobami jsou přítomný klíčový pracovník, případně klíčový pracovník, který se dokáže v nejkratší době do kanceláře dostavit, a koordinátor služeb pro rodiny (pro tuto situaci je sjednávána pomoc právě přítomných pracovníků CHSD, kteří volají klíčové pracovníky a koordinátora).

Jednotlivé kroky:

1. Klíčový pracovník zajistí bezpečnost klienta a osob, které jsou na něm závislé (např. řeší s pečující osobou, kde nechala děti).

2. Klíčový pracovník provede základní zmapování situace a spojí se s koordinátorem služeb pro rodiny. Společně vyhodnotí, jestli je další práce s klientem v kompetenci klíčového pracovníka nebo je třeba zásahu kvalifikovaného odborníka.

3. V případě potřeby zásahu kvalifikovaného odborníka klíčový pracovník šetrně a přiměřeně informuje o tomto řešení klienta a s jeho souhlasem odborné pracoviště kontaktuje, případně zajistí přesun klienta k odborníkovi (klientův souhlas není nutný, pokud je vzniklá situace ohrožující pro svěřené děti – např. pěstounka není schopná zajistit základní péči: v tom případě je klíčový pracovník povinen kontaktovat OSPOD).

4. V případě, že je další práce v kompetenci klíčového pracovníka, zajistí tento pracovník klidné prostředí pro práci v prostorách CHSD nebo v klientově domácnosti a provede detailní zmapování situace, případně další potřebné kroky. Dle možností situaci nadále průběžně konzultuje s koordinátorem služeb pro rodiny, případně dalším klíčovým pracovníkem.

Akutní nemoc klienta, nemoc ohrožující život (podezření na rakovinu, bolesti břicha, cukrovku, schizofrenii atd.) v případě, že klient tuto situaci nehodlá řešit

Zodpovědná osoba: přítomný klíčový pracovník, koordinátor služeb pro rodiny

1. V případě akutního onemocnění klienta, které ohrožuje v rodině svěřené děti (závažná nakažlivá nemoc, onemocnění, které osobě pečující brání postarat se o dítě), klíčový pracovník situaci neprodleně zkontaktuje s koordinátorem služeb pro rodiny. Pokud se shodnou, že je situace pro dítě ohrožující, kontaktuje klíčový pracovník lékařskou péči a vyčká na její příjezd. O situaci pak informuje OSPOD.

Agresivní chování klienta

1. V případě, že se klient chová verbálně nebo fyzicky agresivně, klíčový pracovník místo (domácnost či konkrétní kancelář) neprodleně opustí a případně volá Policii ČR (158). V případě, že by mu klient v odchodu bránil a fyzicky ho napadal, používá všechny prostředky přiměřené sebeobraně, které má k dispozici (volání o pomoc, napadení klientova citlivého místa – oči, krk, rozkrok, koleno, využije nástroje, který může posloužit jako zbraň – deštník, klíče, propiska) a snaží se o co nejrychlejší únik. V takovém případě pak podá i hlášení na policii.

2. O incidentu s klientem klíčový pracovník neprodleně informuje koordinátorku služeb pro rodiny. Incident je pak projednán na poradě týmu, kde jsou zvoleny další kroky.

3. Klíčový pracovník má právo rozhodnout, jestli chce s rodinou dále spolupracovat. Namísto je i zvážení ukončení spolupráce s osobou pečující (záleží na formě a intenzitě agrese a předchozí zkušenosti s rodinou)

4. V případě, že se tým rozhodne spolupráce s osobou pečující ukončit, je jí zasláno písemné oznámení o ukončení spolupráce. O této skutečnosti je rovněž informován OSPOD, který pak rodině může pomoci s hledáním jiné doprovázející organizace. V případě, že spolupráce s osobou pečující bude pokračovat, ale bude změněn klíčový pracovník, představí nového klíčového pracovníka osobě pečující koordinátor služeb pro rodiny a společně proberou předchozí napadení klíčového pracovníka a způsob, jak zabránit tomu, aby se tato situace již neopakovala. Pokud chce klíčový pracovník nadále pracovat s pečující osobou sám, navštíví rodinu s koordinátorem služeb a společně proberou předchozí napadení a způsob, jak zabránit opakování této situace.

Podezření na zneužití návykových látek

1. Je-li pečující osoba ve stavu, kdy se nedokáže zjevně o děti postarat, či je přímo ohrožuje a klíčový pracovník má podezření na zneužití návykových látek pečující osobou, klíčový pracovník místo neprodleně opustí a kontaktuje koordinátora služeb pro rodiny, se kterým situaci zkonkultuje.

2. Pokud se shodnou na tom, že se jedná o oprávněné podezření, zkontaktuje klíčový pracovník OSPOD, společně potom zajistí další péči o svěřené děti.

3. Situaci probere na další poradě týmu a společně rozhodnou o další spolupráci s pečující osobou, případně o ukončení spolupráce (rovněž v závislosti na rozhodnutí OSPOD).

Pracovní úraz vyžadující lékařské ošetření

Pracovník vyhledá ošetření a pak v nejbližší možné době informuje koordinátora služeb pro rodiny, případně ředitelku organizace. Ti zajistí předání potřebných informací dalším pracovníkům týmu, dále viz postup popsany v dokumentu „Předávání a sdílení informací o klientech.“

Úraz je zaznamenán koordinátorem do knihy úrazů a po došetření situace a dodání lékařských zpráv nahlášen pojišťovně (Kooperativa).

Požár, únik plynu

Pracovníci CHSD jsou pravidelně (minimálně jednou za dva roky) proškolení v BOZP, jehož součástí je i to, jak mají jednat v případě požáru nebo úniku plynu. Všichni pracovníci také vědí, kde je hlavní uzávěr plynu a vody a kde jsou hasicí přístroje. Ty jsou potom pravidelně odborně revidovány. V případě, že dojde k požáru nebo úniku plynu, jednají pracovníci podle směrnic BOZP CHSD.

Výpadek elektrického proudu na pracovišti:

Dlouhodobý výpadek elektrického proudu způsobuje ztížené podmínky pro práci – místnost je nedostatečně osvětlená, pracovníci nemohou používat počítače. Je proto třeba zvážit, nakolik mohou efektivně poskytovat potřebné služby klientům a případně změnit termín domluvených schůzek s klienty. V případě, že mají pracovníci naplánovanou práci na počítači – zpracovávání záznamů, zpráv apod., mohou ji v tomto případě mimořádně vykonávat z domova při zachování principu důvěrnosti a mlčenlivosti (tj. žádná třetí osoba se nesmí

dostat k informacím o klientech). K této práci smějí využívat pouze služební notebook a chránit soubory o klientech heslem.

Výpadek elektrického proudu u klienta:

Dojde-li k výpadku elektrického proudu u klienta a je-li tato skutečnost relevantní pro společnou práci (např. je již velké šero nebo tma), zváží klíčový pracovník, jestli je efektivní a pro klienta komfortní v návštěvě pokračovat. V případě delšího výpadku elektřiny může být namíste probrat pouze bezodkladné záležitosti a domluvit se na jiné schůzce za lepších podmínek.

Havárie vody:

V případě havárie vody vypne pracovník přívod vody a případně uklidí již uniklou vodu, aby nedošlo k větší škodě. Poté kontaktuje instalatéra – buď pana Jana Gregora (775866533), nebo nějakou pohotovostní službu, aby problém odstranila. Pokud by bylo nutné nechat vodu nějakou dobu vypnutou, zváží, jestli není potřeba zrušit některé akce s klienty – například školení nebo jiné skupinové aktivity. V případě individuálních konzultací s klíčovým pracovníkem nebo odborníkem je vhodné klienty předem o poruše vody informovat a nabídnout jim případnou změnu termínu, pokud by jim tato situace nevyhovovala.

Tento dokument se vztahuje k požadavkům kritéria 15a) Standardů kvality sociálně právní ochrany dětí pro pověřené osoby.