

Metodika řešení nouzových a havarijních situací Peer mentoring (zkrácená verze)

Nouzové a havarijní situace nastávají zpravidla náhle a cílem řešení v dané chvíli je odvrátit bezprostřední ohrožení na zdraví a životě, posléze majetku.

Nouzová situace je situace zpravidla nepředvídatelná a působící náhle. Ohrožuje osoby na jejich bezpečí, zdraví a životě. Nouzová situace vyžaduje rychlé řešení jak klientem, tak pracovníkem služby.

Zásadou při řešení nouzových situací je takové řešení, které je v souladu s §28 zákona 40/2009 Sb., trestního zákona – tzv. krajní nouzí. Pokud v nouzové situaci použije pracovník takové řešení, které odvrací nebezpečí přímo hrozící zájmu klienta, není toto řešení považováno za trestný čin. Přitom však způsobený následek nesmí být závažnější než ten, který hrozil.

Havarijní situace je náhlá událost, která vzniká v souvislosti s technickým provozem (např. poruchy, nehody) a mívá závažné nepříznivé následky a způsobuje škody.

Zásadou při řešení havarijní situace je zastavit nebo odvrátit hrozící riziko.

Každou vzniklou a řešenou nouzovou či havarijní situaci je pracovník povinen:

- neprodleně ohlásit vedoucímu služby, v případě že to není možné tak sociálnímu pracovníkovi služby
- poskytnout součinnost vedoucímu při vyplňování Záznamu o nouzové a havarijní situaci
- zaznamenat událost stručně také do dokumentu Záznam ze setkání s klientem (stručná poznámka s odkazem na Záznam o nouzové a havarijní situaci)

Písemné Záznamy o průběhu nouzové a havarijní situace jsou uloženy v sídle služby. Za řádně a úplně vedenou evidenci Záznamů v Evidenci i v elektronické podobě odpovídá vedoucí služby.

Klient je seznamován s postupem při průběhu nouzových a havarijních situací, která se ho bezprostředně týkají, při sjednání ústní Dohody. Na webu sociální služby Peer mentoring v sekci Sociální služby je zveřejněna zjednodušená forma metodiky, kompletní metodiku poskytne pracovník služby zájemcům o službu, rodinným příslušníkům či klientům na žádost.

Po zásahu pracovníka v nouzové či havarijní situaci je vždy potřeba dohodnout následné kroky, je domluven termínu k ověření průběhu řešení a situace může být dále řešena v rámci intervizí týmu a supervize.

V případě, že vznikne nová, nepopsaná situace, pracovník se zachová

- Podle vnitřních předpisů organizace
- Podle zásad poskytované služby
- Podle své odborné způsobilosti
- Zároveň pak iniciuje doplnění metodiky nouzových a havarijních situací o tuto novou zkušenost

Při poskytování služby se může jednat o následující situace:

(vybrán stručný soupis těch přímo se týkajících klientů – v přímé práci pracovníků služby)

Před schůzkou s klientem/zájemcem o službu:

- a) Nemoc, úraz či jiná neplánovaná absence pracovníka, který má domluvenu schůzku s klientem/zájemcem o službu
- b) Nehoda na cestě (dopravní nehoda, porucha na vozidle, přírodní katastrofa, indispozice pracovníka)

V obou případech pracovník řeší vzniklou situaci a volá klientovi/zákemci o službu, že má zpoždění nebo zruší schůzku a domluví náhradní termín, v případně dlouhodobé nepřítomnosti pak jiného pracovníka, který může poskytnout službu.

Situace, se kterými je seznámen klient a očekává se v nich jeho součinnost:

c) Infekční onemocnění klienta

- Klient je povinen informovat o této skutečnosti pracovníka, pokud mají sjednanou osobní schůzku, např. i prostřednictvím rodinného příslušníka
- Schůzky se odloží, až bude klient zdravý, případně se pracovník se s klientem domluví na telefonickém nebo online kontaktu, pokud to zakázka klienta umožňuje

d) Agresivita klienta (případně rodinného příslušníka, domácího zvířete)

- V případě osob se může jednat o agresivitu slovní i fyzickou
- Pracovník nejde do konfliktu a chová se asertivně
- Důležité je, aby nedošlo ke zranění
- V případě agresivity rodinného příslušníka se snaží pracovník chránit sebe i klienta tak, aby nedošlo k eskalaci konfliktu, pokud to situace umožňuje
- V případě potřeby volá policii (158) – pokud budou agresí ohrožené děti, sdělíme to policii
- V případě potřeby volá záchrannou službu (155)
- V případě agresivity domácího zvířete jsou společně přijata opatření k nápravě v dalších případech osobních schůzek
- Pracovník s vedoucím služby jedná, zda je možná další spolupráce.

e) Alkohol, drogy klienta

- Pracovník připomene klientovi pravidla poskytování služby peer mentoring, a sice, že pokud je klient pod vlivem návykové látky, pracovník má právo neposkytnout službu
- Následující den pracovník telefonicky domluví náhradní schůzku
- Pokud budou přítomny děti a zároveň není přítomna další zletilá osoba schopná postarat se o ně, pokud to věk dětí vyžaduje, kontaktuje pracovník Policii ČR.
- Pokud bude opakovaně klient pod vlivem návykové látky, doporučíme klientovi vhodnou pomoc a ukončíme spolupráci.

f) Havárie při doprovodu (zranění, bourání)

- Pracovník poskytne první pomoc, je-li to možné v rámci jeho fyzických možností
- Volá záchranné složky (112)
- Pokud se pracovník s klientem nemohou dostavit na jednání, kam jeli, zavolají tam a domluví případně náhradní termín schůzky

g) Nařčení pracovníka klientem

- Pracovník se snaží situaci vyjasnit a domluvit se
- Pracovník navrhne klientovi podat si stížnost

h) Indispozice pracovníka/peer mentora během poskytování služby

- Pokud je toho pracovník schopen, omluví se ze schůzky s klientem a domluví se na náhradním termínu. Skutečnost nahlásí nadřízenému pracovníkovi.
- Indispozicí se rozumí např. i porucha kompenzační pomůcky/vozíku. Situaci je třeba řešit pracovníkem/peermentorem v rámci jeho obvyklého individuálního scénáře řešení, v případě potřeby lze volat sociálního pracovníka/vedoucího služby, který může poskytnout součinnost
- V případě indispozice v průběhu služby a v případě, že to zdravotní stav pracovníka vyžaduje, zavolá klient příslušnou pomoc – IZS na čísle 112. Pokud jde o indispozici, kterou lze vyřešit domluvou, dohodne peer mentor náhradní termín.

i) Klient neotvírá byt

- Pracovník se snaží opakovaně dovolat na mobilní telefon a zjistit situaci v rozmezí 15 minut.
- Pracovník informuje sociálního pracovníka/vedoucího služby a společně konzultují další kroky.
- Jednou z možností může být i zkontaktovat sousedy – zazvonit a doptat se.
- V případě vážného podezření na indispozici klienta kontaktuje peer mentor IZS na čísle 112.
- V případě, že klient trpí přidruženým závažným onemocněním a o tomto onemocnění informoval pracovníka v rámci jednání se zájemcem o službu, bylo mu nabídnuto v rámci souhlasu se zpracováním osobních údajů uvést osobu, která je kontaktována při zdravotní indispozici klienta. V případě, že tato osoba je v souhlasu uvedena, informuje ji pracovník v souladu s domluvou.

j) Poškození majetku klienta pracovníkem

- Pracovník se omluví klientovi.
- Pracovník se s klientem domluví na náhradě poškozené věci.
- Pracovník informuje vedoucího služby o vzniklé situaci, vedoucí služby situaci posuzuje z hlediska odpovědnosti zaměstnance za škodu, dále lze řešit v rámci možností Zákoníku práce č. 262/2006 Sb., v účinném znění.
- Pracovník navrhne klientovi podat si stížnosti.

k) Napadení třetí osobou nebo třetí osoby v rámci výkonu sociální práce

- Pracovník nejde do konfliktu a chová se asertivně.
- Důležité je, aby nedošlo ke zranění.
- V případě potřeby volá policii (158) – pokud budou agresí ohrožené děti, sdělí to policii.
- V případě potřeby volá záchrannou službu (155), případně doporučí návštěvu lékaře.

l) Nalezení klienta ve vážném zdravotním stavu, zhoršení zdravotního stavu v průběhu konzultace, úraz klienta

- V případě úrazu, pokud je to fyzicky možné použije pracovník autolékárničku a poskytne první pomoc.
- Dle závažnosti pracovník volá záchrannou službu (155) a postupuje dle pokynů dispečerky.
- Pracovník na klienta mluví, zajišťuje, jaké má zdravotní problémy, případně medikaci
- Pracovník zároveň chrání své zdraví.
- O mimořádné situaci informuje pracovník vedoucího služby a záznam o této mimořádné situaci uvede do dokumentace klienta.

m) Výrazně zhoršený psychický stav klienta, vyhrožování sebevraždou

- Pracovník s klientem mluví klidně, používá otevřené otázky, snaží se klienta uklidnit; zkontaktuje sociální pracovníci služby/vedoucího služby, kteří prošli kurzem/výcvikem v krizové intervenci a mohou po telefonu na hlasitý režim s klientem také komunikovat.
- Pracovník je povinen zavolat pomoc ve chvíli, kdy je riziko reálné, a to Policii (158), záchrannou službu (155).
- Pracovník motivuje klienta aktuální situaci řešit jinak.
- Pracovník s klientem mluví co nejdéle, hovor vede o tématech, které klienta zajímají
- Pracovník nabídne kontakt na odbornou pomoc a případně společně pomoc zkontaktují.
- O mimořádné situaci informuje pracovník vedoucího služby

n) Bezprostřední odvoz klienta sanitou ze závažných důvodů jiných důvodů a v bytě zůstaly nezabezpečené děti či jiné osoby, které vyžadují pomoc

- Pracovník se klientem před odvozem dohodne, kdo se o děti/jiné osoby, které potřebují pomoc postará, a vezme si na dotyčnou osobu kontakty, případně se domluví s klientem vhodně jinak tak, aby byly děti/potřebné osoby zabezpečeny.

- Pracovník počká na místě do příjezdu dotyčné osoby, v případě, že to není možné, volá Policii ČR.
- V případě, že domluva s klientem není možná, volá pracovník volá Policii ČR.

o) Rodinný příslušník zasahuje či nevhodně narušuje průběh poskytování služby

- Pracovník primárně respektuje právo klienta a jeho rodiny komunikovat dle běžných zvyklostí.
- Pokud je to možné, pracovník je nestranný a nenechá se vmanipulovat do „dramatického trojúhelníku“
- Pokud však zásahy rodinných příslušníků nepříznivě či nevhodně ovlivňují průběh sociální služby, případně právo klienta na důstojné jednání a zacházení, má pracovník právo tuto skutečnost s klientem i rodinou komunikovat. Při komunikaci s nimi se orientuje spíše na vysvětlení situace a principů služby než na obhajobu zájmů některé ze stran. Nevstupuje do vztahu klienta a jeho blízké osoby.
- V případě, že se pracovník v situaci cítí nejistý, informuje individuálně sociálního pracovníka či vedoucího služby, situaci může konzultovat také v rámci intervizí týmu, případně se supervizorem.