

| | | | |
|---|--|---------------------|------------------------------------|
|  | <h2 style="color: blue;">PROGRAM PRO PĚSTOUNSKÉ RODINY SLEZSKÉ DIAKONIE</h2> | | |
| Název dokumentu: | Rizikové, havarijní a nouzové situace | | |
| Druh dokumentu: | Základní dokument revidovaný | Identifikační znak: | PPR/SQ15 |
| Datum vypracování: | 12. 12. 2014, revize 3/2015, 10/2015, 9/2016, 12/2017, 9/2018, 10/2019, 10/2020, 11/2021 | Platnost od: | 1.11. 2021 |
| Vypracoval: | Barbora Niemiecová Kateřina Horváthová Marie Poledníková Oldřiška Marynioková Ester Heczková | Vydal: Podpis: | Vedoucí programu Ester Heczková |
| Plánovaná revize k: | 10/2022 | Zodpovědnost: | Metodik programu |
| Závaznost: | Tento dokument je závazný pro všechny pracovníky střediska | | |

SQ15 - Rizikové, havarijní a nouzové situace

| <i>Kritérium</i> | |
|------------------|---|
| 15a | <i>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.</i> |

Rizikové situace

Rizikové situace spojené s oznamovací povinností vůči OČTŘ

OČTŘ (orgány činnými v trestním řízení) se rozumějí soud, státní zástupce a policejní orgán.

Rizikové situace:

- týrané a zneužívané dítě
- zanedbané dítě s následkem těžkého ublížení na zdraví

Podle ustanovení § 368 zákona č. 40/2009, trestního zákoníku, je neoznámení trestného činu trestné mj. u vraždy (§ 140), těžkého ublížení na zdraví (§ 145), mučení a jiného nelidského a krutého zacházení (§ 149), obchodování s lidmi (§ 168), zbavení osobní svobody (§ 170), zneužití dítěte k výrobě pornografie (§ 193), týrání svěřené osoby (§ 198)... (pouze ilustrativní výčet vybraných trestných činů, které mohou souviset s NRP).

Postup:

1. Pracovník ihned kontaktuje Policii ČR na lince 158 (resp. 112). V případě ohrožení pracovníka (agresor v domácnosti), opustí domácnost rodiny a následně kontaktuje OČTŘ.
2. V případě potřeby zajistí první pomoc.
3. Pracovník provede zápis o rizikové situaci. Rizikovou situaci a její řešení diskutuje s pracovníkem orgánu sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD).

Rizikové situace spojené s oznamovací povinností ve vztahu k OSPOD

Rizikové situace:

- zanedbané dítě,
- uzamčení či ponechání dítěte v domácnosti bez dozoru (s ohledem na jeho věk a zdravotní stav),
- nedostatečná zdravotní péče a hygiena,
- nedostatek podnětů pro rozvoj dítěte,
- nedostatečné podmínky (materiální vybavení domácnosti, prostředí),
- patologie u pěstouna (gambling, závislost, páchání bagatelní trestné činnosti),
- náhlé zhoršení zdravotního stavu nebo úmrtí klienta,
- umístění klienta do vazby nebo jeho nástup do výkonu trestu odnětí svobody,
- dluhy, špatná finanční situace, dluhová past,
- delikvence dětí z náhradní rodinné péče,
- neomluvená, příp. častá omluvená absence ve škole.

Oznamovací povinnost ve vztahu k OSPOD se řídí zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, kde je v § 7 stanoveno, že každý je oprávněn upozornit na závadné chování dětí jejich rodiče. Každá osoba může upozornit orgán sociálně-právní ochrany na porušení povinností nebo zneužití práv vyplývajících z rodičovské odpovědnosti, na skutečnost, že

rodiče nemohou plnit povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti, či na skutečnost, že osoba, které byly děti svěřeny do výchovy, neplní povinnosti plynoucí z tohoto svěřeni.

Postup:

1. Pracovník Programu kontaktuje telefonicky či osobně pracovníka OSPOD a sdělí informace o situaci v rodině, domluví s pracovníkem OSPOD postup.

Doporučený obecný postup pro řešení výše definovaných situací:

- Klíčový pracovník Programu přistupuje odpovědně ke všem podnětům, které mohou vzbuzovat podezření z výše popsaných situací, přičemž o nich vždy učiní záznam do spisové dokumentace (Záznam ze setkání s klientem, Přehled kontaktů apod.).
- Klíčový pracovník mapuje a zjišťuje okolnosti situace, např. rozhovorem s rodinou a dítětem, přizváním jiného odborníka (např. terapeut, psycholog), který může využít jiné techniky než sociální pracovník Programu apod. Dále situaci konzultuje s orgánem sociálně-právní ochrany dětí a po dohodě s ním může kontaktovat další příslušné instituce (tj. školská zařízení, lékaři, volnočasové organizace apod.).
- Na základě zjištěných skutečností klíčový pracovník konzultuje další postup s pracovníkem orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

Ostatní rizikové situace:

- **Klient pod vlivem alkoholu či drog**
 - Podléhá okamžité oznamovací povinnosti dle postupu výše v případě, kdy je ohroženo dítě; pokud dítě není ohroženo, pracovník Programu, pokud to bude možné, sjedná náhradní termín návštěvy, popřípadě kontaktuje klienta v jiný den a domluví termín.
- **Agresivní klient**
 - Pracovník Programu klienta vyzve k uklidnění a bude se snažit udržovat bezpečnou vzdálenost s tím, že v takové atmosféře se nedá nic řešit. V případě, že se situace neuklidní, oznámí pracovník Programu ukončení diskuze, konzultace či návštěvy.
 - Následně, pokud nastane tato situace v prostorách Programu, vyzve klienta k opuštění místnosti, budovy. V případě, že se bude jednat o návštěvu u klienta, opustí klíčový pracovník sám daný prostor.
- **Náhlé zhoršení zdravotního stavu a úmrtí klienta**
 - Při náhlém zhoršení zdravotního stavu, příp. úmrtí klienta zavolá pracovník RZP, poskytne první pomoc a kontaktuje příslušného nadřízeného.
- **Úmrtí klienta (nemá-li partnera, který je rovněž pěstounem)**
 - Okamžitě končí platnost Dohody o výkonu pěstounské péče a pracovníci Programu již tedy nemají žádné pravomoci v rodině jakkoliv zasahovat ani nemůže být zohledněna žádná skutečnost vyplývající např. z Plánů spolupráce.
- **Napadení (fyzické) pracovníka Programu či klient nechce opustit prostor pobočky:**

- Pracovník dbá na svou bezpečnost (odejde, opustí budovu, přivolá jiného pracovníka, jiné osoby). Bude přivolána policie (158, resp. 112). Následně je situace konzultována s nadřízeným pracovníkem a jsou sjednána preventivní opatření.
- **Úraz zaměstnance Programu**
 - Pracovníkovi je dle potřeby zajištěna zdravotní péče a následně je informován vedoucí Programu, příp. pracovník BOZP. Další postup je stanoven dle směrnice S2/13 „Organizace bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci ve SD“ v aktuálním znění. Je-li to možné, jsou konzultována preventivní opatření.
- **Napadení domácím zvířetem**
 - Dojde-li k úrazu pracovníka, bude postupováno dle popisu „úraz zaměstnance“ (viz výše). V případě další návštěvy v dané rodině, kde došlo k incidentu, bude pracovník dopředu požadovat zajištění své bezpečnosti např. uzavřením zvířete v jiné místnosti.
- **Infekční nemoci**
 - V případě zjištění infekční nemoci nebo nákazy parazity v rodině, pracovník plánovanou schůzku odloží na dobu, kdy je možné vykonat návštěvu bez rizika nákazy. V situaci, kdy dojde ke zjištění nemoci nebo nákazy po příchodu pracovníka do rodiny, pracovník zruší schůzku na místě.
 - **Nouzový stav (např. při pandemii)** – obecně vždy platí, že klíčový pracovník zůstává v kontaktu s klientem, doprovázení funguje dál. Řídíme se nařízeními a doporučeními MPSV, KÚ, MZ, SD aj.
- **Rizikové lokality (prevence):**
 - V rámci zajištění bezpečnosti pracovníků v těchto lokalitách dochází k vyhodnocení míry rizika. Je-li to vzhledem k výši rizika vhodné, absolvují návštěvu vždy dva pracovníci společně – dopředu si promyslí a prodiskutují možná rizika spojená s návštěvou dané lokality a domluví se na postupu realizace návštěvy. Mohou mj. zvážit stanovení časové frekvence pro zpětné volání z terénu jiným pracovníkům či koordinátorovi pobočky. Vždy budou mít k dispozici mobilní telefon pro tísňové volání.
- **Poškození majetku v domácnosti klienta pracovníkem**
 - V případě podání stížnosti rodinou nebo předání informací přímo pracovníkem bude koordinátor pobočky informovat vedoucího Programu a následně bude zjišťovat okolnosti vzniklé situace (rozhovor s pracovníkem, rozhovor s rodinou) a zpracuje zápis – postup při způsobení škody řeší „Pracovní řád SD“.
- **Podezření nebo obvinění pracovníka z trestného činu nebo přestupku**
 - V případě podání stížnosti rodinou bude koordinátor pobočky informovat vedoucího Programu a následně bude zjišťovat okolnosti vzniklé situace (rozhovor s pracovníkem, rozhovor s rodinou) a zpracuje zápis. Dle zjištěných okolností zvolí vedoucí Programu následný postup, v případě potřeby kontaktuje OČTŘ.
- **Citová závislost na pracovníkovi:**

- Pracovník přistupuje ke klientům profesionálně, tudíž předchází této situaci. Pokud přesto k takové situaci dojde, bude situaci nejdříve řešit v rámci supervize, popřípadě v rámci intervize se svým přímým nadřízeným, a společně zvolí postup v dané situaci. Pokud tento postup nepovede k nápravě vztahu mezi pracovníkem a klientem, je doporučeno vyměnit pracovníka. V případě nedostatku personálu k realizaci této výměny se doporučuje konat kontakty a návštěvy vždy ve dvou zaměstnancích Programu (klíčový pracovník nebo psycholog a koordinátor pobočky, příp. jiný klíčový pracovník).
- **Sexuální obtěžování a zneužívání při výkonu pracovní činnosti**
 - Viz níže závěrečná část dokumentu
- **Nespolupráce OSPOD**
 - V rámci zachování dobré spolupráce je doporučeno sjednat si schůzku s vedoucím příslušného oddělení OSPOD s nabídkou sdílení vzájemných očekávání a potřeb při komunikaci vyplývající ze součinnosti v práci s rodinami v náhradní rodinné péči. Schůzku realizuje koordinátor pobočky; může přizvat vedoucího či metodika Programu.
- **Chronické odkládání schůzky ze strany klienta**
 - Je doporučeno pokusit se realizovat návštěvu v rodině i při absenci dohody o schůzce. Je možné návštěvu realizovat společně s dalším pracovníkem pobočky. V případě nekomunikace či nevpuštění do domácnosti, klíčový pracovník zašle klientovi písemnou žádost o realizaci setkání.
 - Pokud klient nereaguje, je informován pracovník OSPOD a vše klíčový pracovník uvede do dokumentace rodiny. Další postup bude konzultovat s pracovníkem OSPOD a vedoucím Programu; bude zvážena možnost ukončení dohody o výkonu pěstounské péče (viz SQ 10).

Nouzové a havarijní situace

- **Onemocnění více zaměstnanců**
 - Pokud dlouhodobě onemocní více zaměstnanců pobočky najednou, nadřízený pracovník zajistí zastupitelnost těchto pracovníků jinými pracovníky pobočky. Pokud to není možné nebo se jedná o dlouhodobou záležitost, po konzultaci situace s vedoucím Programu je možné zajistit zastupitelnost pracovníky jiných poboček.
- **Náhlá změna klíčového pracovníka**
 - Pokud vznikne potřeba náhlé změny klíčového pracovníka v rodině (např. náhlým odchodem původního klíčového pracovníka na dlouhodobou nemocenskou), stanoví nadřízený pracovník rodině nového klíčového pracovníka a o změně rodinu informuje. Ten také doprovodí nového klíčového pracovníka na první návštěvu rodiny a zajistí předání dokumentace a relevantních informací o rodině novému klíčovému pracovníkovi.

- Nadřízený pracovník zajistí zastupujícímu pracovníkovi přístup k listinné a elektronické spisové dokumentaci a předání mobilního čísla. V případě nástupu nového pracovníka zajistí nadřízený pracovník ve spolupráci s IT oddělením přístup do PC (google WS), předání listinné dokumentace a mobilní číslo.
- **Živelné pohromy**
 - Spolupracovat se složkami integrovaného záchranného systému (IZS).
- **Přerušeni dodávky vody a energie**
 - Pokud je přerušeni dodávek energie a vody předem ohlášeno, pracovníci tomuto stavu přizpůsobí organizaci práce; stejně tak, pokud se jedná o náhlé krátkodobé přerušeni dodávek. Pokud je zřejmé, že přerušeni dodávek vody bude trvat delší dobu, zajistí nadřízený pracovník náhradní zdroj.
- **Dopravní nehoda služebního vozidla**
 - Pracovník postupuje dle příslušných dopravních předpisů (použije reflexní vestu pro sebe i pasažéry, umístí výstražný trojúhelník, poskytne první pomoc zraněným atd.).
 - Dojde-li při nehodě k úmrtí či zranění osob, škodě na majetku třetí osoby (vč. zařízení dopravní komunikace apod.), nedojde s dalším účastníkem nehody k dohodě při vypracování záznamu o nehodě (doporučený formulář je v příručce schránce služebního vozidla, k dispozici je dále u pojišťoven či ke stažení na webu) anebo je škoda na jednotlivém vozidle odhadována na více než 100 000 Kč (při odhadu výše škody je třeba brát v úvahu možné skryté škody na elektronice apod.), je nutné nehodu nahlásit Policii ČR.
 - V ostatních případech pracovník vyplní s dalším účastníkem nehody záznam o nehodě na příslušný formulář uložený ve vozidle, dle možností pořídí fotodokumentaci a není-li vozidlo způsobilé k provozu, dle konkrétní situace kontaktuje servisní či odtahovou službu. Vždy je potřeba informovat nadřízeného pracovníka a vedoucího Programu.
- **Porucha služebního vozidla**
 - Pracovník postupuje dle dopravních předpisů (použije reflexní vestu pro sebe i pasažéry, umístí výstražný trojúhelník atd.) a dle konkrétní situace kontaktuje servisní či odtahovou službu a informuje svého nadřízeného pracovníka.
- **Dopravní nehoda při doprovodu klienta (nejde o služební vozidlo Slezské diakonie)**
 - Pracovník v případě potřeby zajistí první pomoc a neprodleně informuje svého přímého nadřízeného.
- **Požár a únik plynu**
 - Postupovat dle požárních poplachových směrnic a evakuačního plánu a řídit se pokyny IZS a BOZP.
- **Krádež na pracovišti ze strany cizích osob či v případě neznámého pachatele**
 - Událost oznámit na Policii ČR, informovat vedoucího Programu.
- **Kumulace naléhavých případů**

- Zaměstnanec předchází vzniku situace tak, že rozvrhuje práci, aby se nekumulovala do jednoho období.
- V případě kumulace událostí k řešení určí priority a řeší nejprve záležitosti nejzávažnější.
- Případně požádá o pomoc jiného zaměstnance a informuje o tom nadřízeného.
- Zaměstnanec společně s nadřízeným řeší závažnost situace a následný postup s OSPOD.

Veškerá důležitá tel. čísla na IZS, havarijní služby apod. a postupy v konkrétních situacích jsou uvedeny v Provozních řádech jednotlivých poboček (viz SQ 3 – Prostředí a podmínky) a v Požárních poplachových směrnících umístěných ve společných prostorách poboček.

Klienti jsou seznámeni v nezbytném rozsahu a přiměřeným způsobem se zásadami bezpečnosti a požární ochrany při prvním jednání s potenciálním klientem (viz Záznam z prvního setkání s klientem).

Prevence sexuálního obtěžování a zneužívání při výkonu pracovní činnosti

- Nežádoucí sexuální jednání může mít různý charakter a intenzitu od společensky nevhodné verbální komunikace až po chování splňující skutkovou podstatu trestného činu.
- Tato podkapitola řeší prevenci takového jednání při výkonu pracovních činností pracovníky, příp. dobrovolníky, praktikanty či stážisty (dále „pracovníci“) Programu pro pěstounské rodiny (PPR) ve vztahu ke klientům služby i jiným pracovníkům.
- Cílem je předcházet nejen jednání s trestně právními důsledky, ale také jednání, které může narušovat vztahy důvěry a vzájemného respektu mezi pracovníky a klienty i mezi pracovníky navzájem, negativně ovlivňovat atmosféru na pracovišti, narušovat výkon odborných pracovních činností, poškozovat dobré jméno organizace, vést k dalším negativním jevům, jako je mobbing (šikana na pracovišti ze strany jiných pracovníků) či bossing (šikana ze strany nadřízeného pracovníka) atd.

Související předpisy Slezské diakonie:

- Jednání pracovníka ve vztahu k sexualitě musí odpovídat nejen platným legislativním ustanovením, ale také interním předpisům Slezské diakonie zabývajícími se touto problematikou. Zejména jde o:
 - „Etický kodex Slezské diakonie“
 - „Metodický pokyn k prevenci a postupu řešení sexuálního zneužití ve službách Slezské diakonie“

- Problematiku sexuálního zneužívání dětí pak specificky ošetřuje standard kvality PPR č. 2 – „Ochrana práv a chráněných zájmů“, a to především v kapitole „Postup pro předcházení a zjišťování syndromu CAN“, část „Sexuální zneužívání“.

Rizikovými situacemi z hlediska sexuálního obtěžování a zneužívání jsou zejména:

- Důvěrné chování dítěte vůči pracovníkovi, např. sedání dítěte na klín pracovníka, objímání pracovníka dítětem apod.
- Emotivní chování klienta či jiného pracovníka spojené se společensky nepřiměřeným fyzickým kontaktem (objímání, dotýkání se, hlazení apod.).
- Pomoc pracovníka se zajištěním osobní hygieny či převlékáním dítěte během krátkodobé péče, celodenní péče, hlídání během vzdělávací akce apod.
- Narušování intimního (do 40-60 cm) či osobního (do 120 cm) prostoru pracovníka či klienta při společných činnostech.
- Důvěrná setkání „mezi čtyřma očima“: např. v rámci poradenství (zejména, když jsou otevírána citlivá intimní témata) nebo setkání, do kterých se promítá nerovnocenné postavení (setkání nadřízeného s podřízeným, kontrolovaného s kontrolujícím apod.).

Prevence sexuálního obtěžování a zneužívání:

- Pracovník přistupuje k ostatním pracovníkům i klientům s úctou, respektuje jejich soukromí a zdržuje se jakéhokoliv sexuálně problematického chování.
- Pracovník nenavazuje nebo jinak v klientovi nevzbuzuje náklonnost sexuální povahy nebo silnou citovou závislost.
- Pracovník dbá na svůj vzhled, obléká se přiměřeně ke své pracovní činnosti a své pracovní pozici.
- Pracovník respektuje intimní a osobní prostor ostatních.
- Pracovník se ze své strany vyvaruje dvojsmyslné komunikace, sexuálních narážek a vtipů, používání vulgarismů apod.
- Pokud se s nevhodnou komunikací či nežádoucím sexuálním chováním setká ze strany jiného pracovníka či klienta, snaží se takové jednání ukončit jeho odmítnutím, nepodílením se na něm či taktním upozorněním na jeho nevhodnost či nepřiměřenost. Pokud i přesto takové jednání pokračuje dál, pracovník setkání ukončí. Zváží další postup vzhledem k okolnostem, v případě potřeby situaci konzultuje s dalšími pracovníky, případně ji předloží na supervizi či intervizi. V odůvodněných případech je realizována personální výměna (např. změna klíčového pracovníka, změna pracoviště apod.).
- Pracovník zná problematiku dětí sexuálně zneužívaných. Je si vědom možného přenosu negativních zážitků dítěte na svou vlastní osobu. Postup při individuálním setkání s dítětem pracovník může předem konzultovat s kolegy v týmu, psychologem či jiným odborníkem.

- Pracovník nepodněcuje důvěrné chování dítěte (sedání na klín, objímání...), vyhodnocuje vhodnost takového kontaktu, příp. ho citlivým způsobem koriguje, přesměrovává toto jednání na pečující osobu apod.
- Pomoc se zajištěním osobní hygieny a převlékání dítěte během krátkodobé či celodenní péče o něj, hlídání při vzdělávání pečujících apod. pracovník realizuje s ohledem na věk a schopnosti dítěte a konzultuje ji s pečujícími osobami.

Pracovníci mají možnost zvyšovat si své znalosti, dovednosti a kompetence v oblasti sexuality klientů (např. dětí, osob s postižením atd.), ať již formálním vzděláváním či formou intervize nebo supervize.