



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

# Metodika sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi

PROSTOR PLUS O.P.S.

Realizováno v rámci projektu „Podpora procesů v sociálních službách Prostor plus o.p.s. a síťování drogových služeb ve Středočeském kraji“, reg.č. projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_023/0001328



## Obsah

1. Veřejný závazek SAS pro rodiny s dětmi .....	3
1.1. Poslání služby .....	3
1.2. Pro koho je služba určena .....	3
1.3. Pro koho není služba určena .....	3
1.4. Cíle služby .....	3
1.5. Základní činnosti služby .....	4
1.5. Formy služby .....	4
1.5.1. Ambulantní .....	4
1.5.2. Terénní .....	5
1.6. Provozní doba a kapacita služby .....	5
1.6.1. Ambulantní služby .....	5
1.6.2. Terénní služby .....	5
1.6.3. Kapacita služby .....	6
2. Jednání se zájemcem .....	6
2.1. Místo .....	6
2.2. Zásady .....	6
2.3. Průběh .....	6
2.4. Modelový kontakt .....	7
2.5. Shrnutí .....	8
2.6 Důvody odmítnutí .....	8
3. Dohoda o poskytování služby .....	8
3.1. Obsah ústní dohody .....	9
3.2. Písemná smlouva .....	9
4. Mapování životní situace rodiny a následné vydefinování potřeb dle základních cílů služby .....	10
4.1 Oblasti mapovaných potřeb .....	10
5. Individuální plán .....	13
6. Nouzové, havarijní situace a mimořádné události .....	14
6.1. Havarijní situace a jejich řešení .....	15
6.2. Některé mimořádné události (někdy i nouzové situace) a jejich řešení .....	16
6.2.1. Akutní kóma .....	16



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

6.2.2.	Napadení pracovníka.....	18
6.2.3.	Krádež, poškození majetku či nedovolené vniknutí do objektu/automobilu .....	18
6.2.4.	Nedostatečné personální zajištění služby/práce o samotě.....	18
6.2.5.	Návštěva policie.....	19
6.2.6.	Návštěva klienta v jeho domácnosti, nemocničním či jiném zařízení.....	19
7.	Specifické obtížné situace při kontaktu s klienty .....	20
7.1.	Agresivní klient .....	20
7.2.	Psychotický klient .....	21
7.3.	Intoxikovaný klient .....	22
7.4.	Agrese, spor mezi klienty v TP.....	22
7.5.	Klient v krizi .....	23
7.6.	Práce v neznámém prostředí.....	23
7.7.	Další bezpečnostní zásady:.....	23
7.8.	Při své činnosti se pracovníci řídí těmito pravidly .....	24
	Příloha 1: Formulář pro zaznamenání ústní dohody .....	25



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

## 1. Veřejný závazek SAS pro rodiny s dětmi

### 1.1. Poslání služby

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi poskytuje komplexní pomoc rodinám v nepříznivé životní situaci. Podporujeme rozvoj schopností a dovedností vedoucích ke zdravému vývoji dětí. Usilujeme o celkové zlepšení podmínek těchto rodin a jejich uplatnění v sociálním prostředí.

### 1.2. Pro koho je služba určena

Služba je poskytována rodinám s dětmi ve věku do 18 let, nastávajícím matkám či dalším pečujícími osobám, jež se ocitly v nepříznivé životní situaci ohrožující zdravý vývoj dětí, kterou nemohou nebo nedokáží řešit vlastními silami. Jde zejména o rodiny, kde se vyskytují např. problémy s výchovou dětí, nedostatečně podnětné prostředí pro rozvoj, dlouhodobá nezaměstnanost, zadluženost, nízké příjmy, vyčlenění mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit, trestná činnost, závislosti apod.

### 1.3. Pro koho není služba určena

Jednotlivcům, bezdětným, rodičům, jejichž nepříznivá životní situace je primárně způsobena užíváním návykových látek, rodinám, které mají děti starší 18 let a nežijí s nimi ve společné domácnosti.

### 1.4. Cíle služby

Hlavním cílem služby je zachování nebo obnovení funkcí rodiny ve vyhovujícím a podnětném prostředí pro zdravý vývoj dětí.

Naším cílem je rodina, která:

- 1) Cítí odpovědnost za vzdělání, výchovu a celkovou kvalitu života dětí



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

- Děti dochází pravidelně do školy, nemají zbytečné absence
- Rodiče se zajímají o známky dětí, motivují je k dalšímu vzdělávání
- Děti mají osvojené základy slušného chování, respekt k pravidlům a autoritám
- Děti mají kontinuálně zajištěny základní životní a sociální potřeby - pravidelná strava odpovídající věku dítěte, hygiena, oblečení, školní pomůcky, zdravotní péče, sociální kontakt (s rodiči, vrstevníky)

2) Předchází vzniku krizových situací a zvládá samostatně řešit vzniklé problémy

- Efektivní práce s rozpočtem - rozvržení dostupných financí na celý měsíc, neplýtvání penězi, zamezení vzniku dluhů
- Dodržování a respekt vůči společenským pravidlům a normám, vedení řádného života - nepáchání přestupkové a trestné činnosti
- Přehled o dostupných zdrojích pomoci
- Přebírání pošty, včasná a adekvátní reakce

1.5. Základní činnosti služby

- posilování rodičovské role - naplňování potřeb dítěte, výchova a vedení dětí, zodpovědnost za vzdělávání dětí, aktivní trávení volného času
- podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školských a zdravotnických zařízeních, aj.
- nácvik vedení a udržování domácnosti, hospodaření s penězi
- individuální poradenství - pomoc při vyřizování běžných záležitostí
- nácvik navazování zdravých vztahů se členy rodiny, uvnitř i vně komunity

1.5. Formy služby

1.5.1. Ambulantní

- Setkání s klientem probíhá v prostorách Centra sociálních služeb Zengrova (Zengrova 356, Kolín 280 02) nebo v prostorách K-centra (Zahradní 17, Kolín 280 02)



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

- Klient přichází ve vymezených provozních hodinách, případně po předchozí domluvě s konkrétním pracovníkem
- Délka návštěvy závisí na potřebách klienta (obvykle se však pohybuje v rozmezí 30-60 minut)

#### 1.5.2. Terénní

- Kontakt s klientem probíhá v jeho přirozeném prostředí (v místě bydliště, na jiném vybraném místě) zpravidla jedenkrát týdně, délka návštěvy závisí na aktuálních potřebách klienta (obvykle se však pohybuje v rozmezí 30-90 minut)
- V rámci této formy probíhá také doprovázení klientů do potřebných institucí

### 1.6. Provozní doba a kapacita služby

#### 1.6.1. Ambulantní služby

Po 9 – 13 (předškolní klub 8 – 12)

Út 12 – 16 (doučování 13 – 14, klub pro I. a II. stupeň ZŠ 14 – 15:30)

St 9 – 13 (předškolní klub 8 – 12)

Čt 12 – 16 (doučování 13 – 14, klub pro I. a II. stupeň ZŠ 14 – 15:30)

#### 1.6.2. Terénní služby

Po 13 – 17

Út 8 – 12

St 13 – 17

Čt 8 – 12

Pá 8 - 16



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

### 1.6.3. Kapacita služby

Okamžitá kapacita ambulantních služeb jsou 4 klienti.

## 2. Jednání se zájemcem

### 2.1. Místo

- Centrum sociálních služeb Zengrova (Zengrova 356, Kolín) a K-centrum – Služba pro matky bývalé uživatelky (Zahradní 17, Kolín)
- Terén - přirozené prostředí rodiny či jiné určené místo (po dohodě všech zúčastněných)

### 2.2. Zásady

- Nezávisí na místě setkání pracovníka se zájemcem o službu
- Pracovníci respektují právo na soukromí, vstupují pouze tam, kam jsou zváni (kam je jim umožněn přístup)
- Pracovník vstupuje pouze na místa, která vyhodnotí jako jemu bezpečná
- Jednání se zájemcem se účastní odpovědný pracovník SAS a alespoň jeden ze členů rodiny. Se svolením zájemce se mohou jednání účastnit i další osoby.
- Zájemci je umožněno kdykoliv jednání ukončit

### 2.3. Průběh

- Jednání se zájemcem probíhá buď z podnětu zájemce, kdy se osobně dostaví do místa služby nebo na základě oslovení zájemce pracovníkem služby SAS.
- Poté dojde k vzájemnému představení pracovníka se zájemcem a popisu nabízených služeb.
- Z výše uvedeného zjišťujeme, zda zájemce spadá do naší cílové skupiny.
- Zájemce je seznámen s principy a zásadami fungování služby a dále s jeho právy a povinnostmi.
- Během prvního setkání je možné zjistit základní údaje o zájemci, popř. zjistíme později
- Dále zjišťujeme, jaké má zájemce očekávání a požadavky od služby SAS, jak doposud svou situaci zvládal a o jakých možnostech řešení dále uvažoval.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

- Se zájemcem si shrneme, jaké služby jsme mu schopni poskytnout a zprostředkovat, a které služby neposkytujeme (odkážeme na místa, na která má možnost se v tomto případě obrátit).

#### 2.4. Modelový kontakt

- Pracovník: „Dobrý den, jmenuji se XY a pracuji v organizaci Prostor plus, konkrétně v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi. Klient: „Aha, já ale nemám děti.“ – v tomto případě můžeme klienta odkázat na jinou službu, nabídnout mu jiné možnosti.
- Pokud klient odpoví, že má děti, dále představujeme službu. „Naše práce spočívá v tom, že vám můžeme pomoci v oblasti bydlení, to znamená, pomoci vám s vyhledáním pronájmu, dále v oblasti hospodaření, můžeme se podívat na rozpočet rodiny, abyste lépe vycházeli a zbyly vám peníze i na konci měsíce. Pomáháme také v oblasti zaměstnání, můžeme spolu vyhledávat nabídky práce a hledat tu nejvhodnější pro vás. Zaměřujeme se také na oblast výchovy a vzdělání dětí. Můžeme vám zprostředkovat kontakty do odborných poraden, pomoci vám zařídit zájmové kroužky pro děti a případně můžeme děti i doučovat. Děti u nás mohou navštěvovat předškolní nebo školní klub. Předškolní funguje podobně jako školka, ale jen dva dny v týdnu dopoledne, školní klub je pro děti ze ZŠ. Děti v něm hrají různé hry a tráví volný čas.“
- Klient teď nemá čas nebo momentálně neví o ničem, co by potřeboval. „Nevadí, tady máte náš letáček, v klidu si ho pročtěte, promyslete to a já se zastavím příští týden touhle dobou.“
- Klient má zájem na něčem spolupracovat. Pracovník: „Výborně, můžu se vás tedy zeptat, kolik máte dětí a v jakém jsou věku? Abychom se mohli domluvit na nejlepším postupu. (V případě že se zájem klientka týká např. doučování, předškolního nebo školního klubu – v těchto případech vysvětlím principy a pravidla klubů, doučování, sdělím dny a časy těchto služeb atd.) Nebo: „Výborně, můžeme se tedy nejprve zaměřit na oblast bydlení, ta vás zjevně trápí nejvíce. Můžeme se domluvit tak, že bych za vámi docházela vždy ve středu kolem 14 – 14:30h. a společně na tabletu budeme vyhledávat aktuální nabídky bytů. Případně vám je donesu vytištěné a můžeme si je společně zkusit obtelefonovat. Také je zde možnost, že za mnou přijdete do ambulance na Zengrovce a totéž uděláme tam. Vyhovuje vám jedna z těchto možností? Která?“ atd. Dále můžeme v rozhovoru pokračovat např.: „A jaké to je bydlet tady? Co vám nevyhovuje? Ptám se z důvodu, abychom mohli hledat něco vhodnějšího.“ Nebo (zaměstnání): „A jak to zvládáte bez stálého příjmu? Pracoval/a jste dříve někde? Jaké to tam bylo? Opět se ptáme z důvodu, abychom mohli najít nějaké pracovní místo, které by vám vyhovovalo.“





Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

- Závěr kontaktu: „Takže si to shrneme. Společně jsme se domluvili na tom a tom, já udělám tohle a vy se pokusíte zařídit to a to. Je to takhle v pohodě? Rozumíme si? Dobře, uvidíme se tedy příště v tolik a ten den. Děkuju, mějte se krásně a uvidíme se, nashledanou.“

## 2.5. Shrnutí

- Průběh jednání se zájemcem se řídí podle toho, jak se vyvíjí vztah pracovníka a zájemce o službu. Zájemce nemusí veškeré výše uvedené informace obdržet během prvního setkání.
- Na základě výše uvedených informací se může zájemce rozhodnout, zda SAS využije či nikoliv. Obsah sdělovaného musí být zájemci o službu srozumitelný.

Jednání se zájemcem probíhá zpravidla do 3 setkání. Následně je uzavřena ústní či písemná dohoda o poskytování služeb a zájemce se tak stává klientem SAS a pracovník vykazuje první kontakt. Nebo je zájemce odmítnut a odkázán do jiné služby.

## 2.6 Důvody odmítnutí

Ze strany služby: zájemce nespadá do cílové skupiny, kapacita služby je naplněna, zájemce požaduje službu, kterou neposkytujeme.

Zájemce může službu odmítnout bez udání důvodu.

# 3. Dohoda o poskytování služby

Zájemce o službu se stává klientem po uzavření dohody o poskytování služby. Smlouva o spolupráci musí být dle zákona č. 108/2006 Sb. uzavřena s každým klientem. Smlouvu s klientem uzavíráme písemnou či ústní formou.

Smlouva o spolupráci upravuje vztah mezi uživatelem a poskytovatelem služby a obsahuje bližší podmínky jejího poskytování.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

Smlouvu o poskytování sociální služby uzavírá se zájemcem klíčový pracovník SAS. Klíčový pracovník je ten, který primárně vede spolupráci se zájemcem, v případě jeho nepřítomnosti ho zastupuje další pracovník SAS. Pokud je klient omezen nebo zbaven způsobilosti k právním úkonům, je přítomen zákonný zástupce. Smlouva o spolupráci je uzavírána v rámci terénní i ambulantní formy služby.

### 3.1. Obsah ústní dohody

- datum, kdy byla dohoda uzavřena
- účastníky dohody (uživatel x poskytovatel)
- rozsah a pravidla poskytovaných služeb
- práva a povinnosti klienta, způsoby ukončení spolupráce
- doba trvání dohody

Záznam o ústní dohodě je evidován ve Formuláři pro zaznamenání ústní dohody (viz. níže)

### 3.2. Písemná smlouva

Na žádost klienta může být dohoda vyhotovena i písemně a každý z účastníků dostane jedno vyhotovení. Náležitosti jsou stejné jako u dohody ústní.

Dohody/smlouvy jsou s klienty SAS uzavírány na dobu určitou do konce trvání aktuálního projektu. Klient může dohoda/smlouvu vypovědět kdykoli bez udání důvodu. SAS může dohodu/smlouvu vypovědět jen v případech, které jsou v souladu s podmínkami vypovězení smlouvy a ukončení spolupráce s klientem.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

## 4. Mapování životní situace rodiny a následné vydefinování potřeb dle základních cílů služby

Hlavním cílem služby je zachování nebo obnovení funkcí rodiny ve vyhovujícím a podnětném prostředí pro zdravý vývoj dětí.

**Naším cílem je rodina, která:**

3) Cítí odpovědnost za vzdělání, výchovu a celkovou kvalitu života dětí

- Děti dochází pravidelně do školy, nemají zbytečné absence
- Rodiče se zajímají o známky dětí, motivují je k dalšímu vzdělávání
- Děti mají osvojené základy slušného chování, respekt k pravidlům a autoritám
- Děti mají kontinuálně zajištěny základní životní a sociální potřeby - pravidelná strava odpovídající věku dítěte, hygiena, oblečení, školní pomůcky, zdravotní péče, sociální kontakt (s rodiči, vrstevníky)

4) Předchází vzniku krizových situací a zvládá samostatně řešit vzniklé problémy

- Efektivní práce s rozpočtem - rozvržení dostupných financí na celý měsíc, neplýtvání penězi, zamezení vzniku dluhů
- Dodržování a respekt vůči společenským pravidlům a normám, vedení řádného života - nepáchání přestupkové a trestné činnosti
- Přehled o dostupných zdrojích pomoci
- Přebírání pošty, včasná a adekvátní reakce

### 4.1 Oblasti mapovaných potřeb

**Na základě vymezených cílů mapujeme potřeby vycházející z následujících oblastí života rodiny:**

**1) Rodinné a sociální vztahy, rodinná historie**

- Vztahy mezi jednotlivými členy rodiny
- Vztahy s širší rodinou



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

- Neformální vztahy v sociálním prostředí
- Způsob a využití volného času
- Návodné otázky: Co děláte, když přijdete ze školy? Co plánujete na víkend?

## 2) Základní péče

- Zajištění výživy, tepla, obydlí, oblečení, hygieny dětí
- Zajištění a zprostředkování zdravotní péče (zda má dítě zajištěného dětského lékaře, spolupráce s dětským lékařem a péče o dítě v době nemoci)
- Omezování pohybu/omezování přístupu domů (nemožnost dostat se do bytu či ven z bytu)
- Zajištění využívání služeb různých organizací – zdravotních, vzdělávacích, sociálních – zda rodina spolupracuje s dalšími organizacemi př. DDM, NZDM, volnočasové kluby, doučování
- Návodné otázky: Ke kterému dětskému lékaři docházíte? Byla jste s dítětem u lékaře? Předepsal Vám lékař nějaké léky a vyzvedli jste si je? Jaké je dávkování léků? Jakou jinou péči poskytujete dítěti v době nemoci? Mají děti ve škole zajištěné obědy? Chodí děti ze školy sami? Co dělají děti, když přijdou ze školy?

## 3) Zajištění bezpečí a ochrany

- Pocit bezpečí v domácnosti (nepřiměřené tresty)
- Zajištění bezpečného prostředí (prostředí proti úrazům, eliminace nebezpečných předmětů)
- Zajištění hlídání blízkou osobou (důvěryhodnost a adekvátnost osoby)
- Návodné otázky: Zůstáváš někdy sám doma? Chodí k vám návštěvy? Kde uskladňujete léky/zdravotnický materiál?

## 4) Citová vřelost, stimulace, podněty

- vztah dítěte a rodiče, ocenění dítěte rodičem – pochvaly a tresty
- emocionální podpora dítěte, schopnost empatie, komunikace s dítětem
- podpora vzdělávání a školní docházky, přístup rodičů ke vzdělání dětí (podpora x bránění), volnočasové aktivity
- Návodné otázky: Povídáte si s rodiči? Objímáte se s rodiči? Co děláte, když jste všichni doma? S kým píšeš domácí úkoly? Co děláš, když máš ve škole problémy?

## 5) Stabilita rodinného zázemí

- stálé rodinné prostředí, stabilní pečující osoba, změny ve složení domácnosti



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

- míra stěhování
- změna školy/zaměstnání rodičů
- Psychická stabilita x labilita členů rodiny
- Emoční projevy
- Míra sebeovládání
- Rodičovské chování
- Návodné otázky: Hádají se rodiče často? Jak se projevuje, když se někdo z rodičů zlobí?

#### 6) Péče o domácnost a její členy

- Úroveň hygieny a hygienických návyků v rodině (celkový vzhled, stav zubů, čistota a obměna oblečení, tělesný pach)
- Stravování (zajištění hlavních jídel, školních obědů, pestrost stravy)
- Úklid (stav domácnosti, přístup k úklidu jednotlivých členů domácnosti)
- Vyřizování běžných záležitostí (schopnost a samostatnosti při vyřizování: složenka, žádosti, nákup, spolupráce s úřady, doprovod dětí do školy)
- Návodné otázky: Mají děti v domácnosti nějaké povinnosti? Oblékají se děti samostatně, připravujete jim oblečení?

#### 7) Bydlení

- Forma bydlení (ubytovna, byt)
- Stav budovy a okolí (vyloučená lokalita)
- Vlastní postel, koutek pro vzdělávání, trávení volného času
- Návodné otázky: Kde píšeš úkoly? Kde spíš?

#### 8) Finanční situace rodiny

- finanční aspekty – dlouhodobý příjem domácnosti, nárok rodiny na dávky a pobírání dávek, výživné
- dostatečný příjem k zajištění potřeb rodiny
- způsob, jak rodina s příjmem nakládá
- dluhy v rodině
- zaměstnání rodičů
- Návodné otázky: Jaké máte příjmy? Za co utratíte měsíčně nejvíc peněz?



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

### 9) Sociální začlenění rodiny

- sociální status rodiny
- vztahy se sociálním prostředím
- zdravotní znevýhodnění členů
- Návodné otázky: Vídáte se ve volném čase s někým jiným než rodiny/lokality? Má někdo z vaší rodiny dlouhodobé zdravotní problémy?

### 10) Sociálně patologické jevy

- přestupková a trestná činnost
- domácí násilí
- psychiatrické onemocnění
- poruchy chování
- závislostní chování
- dlouhodobá nezaměstnanost

## 5. Individuální plán

- Individuální plán je základním nástrojem sociální práce vedoucím ke strukturovanosti práce s rodinou. Jedná se o dokument, který obsahuje cíle, kterých chce rodina spoluprací se službou dosáhnout a konkrétní kroky, které podnikne, aby byly cíle spolupráce naplněny. S rodinou může být uzavřen libovolný počet individuálních plánů.
- Individuální plán vzniká dnem uzavření písemné či ústní dohody s rodinou a postupně se utváří během mapování jejich životní situace dle oblastí, které se projeví jako problematické či nefunkční. Individuální plány mohou však vznikat i během spolupráce s klientem v závislosti na změnách životní situace rodiny. Cíle spolupráce a tedy i obsah individuálního plánu závisí na přáních a preferencích rodiny, zaměřuje se však na potřeby dětí a zlepšení celkové kvality jejich života.
- Tvorba individuálního plánu probíhá tak, že rodina popíše, čeho by chtěli dosáhnout, případně pracovník navrhne, na čem by podle něj bylo dobré zapracovat. Z těchto návrhů se za pomoci pracovníka vyprofilují cíle spolupráce. Cíle jsou vždy sestavovány dle principu SMART, tak



aby byly: Specifické, Měřitelné, Akceptovatelné, Reálné, T-časově ohraničené. Díky tomu lze měřit míru naplnění cílů a jejich dopad na životní situaci rodiny. Následně se u každého konkrétního cíle vymezí kroky, které k dosažení cíle vedou a určí se časový rozsah plnění těchto kroků.

- V průběhu spolupráce s rodinou probíhá revize individuálního plánu a to zpravidla jednou za půl roku, případně dle aktuální potřeby úpravy plánu odvislé od konkrétního cíle. Při revizi pracovník s rodinou zhodnotí, zda byly naplněny vytyčené kroky, zda je cíl spolupráce stále aktuální, případně zda nedošlo ke změně požadovaných kroků vedoucích k dosažení cíle.
- Finální revize individuálního plánu probíhá při ukončení spolupráce s klientem nebo při naplnění vytyčeného cíle. Pracovník s rodinou zhodnotí, zda byl naplněn cíl spolupráce, případně z jakých důvodů naplnění cíle nebylo dosaženo. Pokud vznikla během poskytování služby potřeba práce na další zakázce, je následně vytvořen nový individuální plán.

## 6. Nouzové, havarijní situace a mimořádné události

Nouzová, havarijní situace a mimořádná událost, je taková událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu a činnosti organizace a musí se neodkladně řešit. Každý je povinen jednat a chovat se tak, aby svévolně nezapříčinil vznik nouzové, havarijní nebo mimořádné události. O těchto situacích/událostech pracovník informuje svého přímého nadřízeného. Vedoucí programu informuje svého nadřízeného primárně v případě, že je ohrožen provoz služby.

Popis jak se zachovat v havarijních a nouzových situacích se nalézá ve směrnících a řádech platných pro celou organizaci Prostor plus o. p. s. a jsou pravidelně revidovány vedením organizace.

Stručný zápis o některých z těchto situací/události v elektronické podobě je uložen do složky mimořádné události v PC, tištěný protokol se zakládá do šanonu *Nouzové, havarijní situace a mimořádné události*. Vzor protokolu najdeme na konci tohoto manuálu. Zapisujeme primárně mimořádné události, výjimečně i havarijní a nouzové situace dle uvážení pracovníků či vedoucího služby. Tento zápis pořizuje pracovník, který se mimořádné události přímo účastnil, a svým podpisem ho potvrzují ostatní pracovníci, kteří byli přítomni v době, kdy se mimořádná událost stala. Zápis je stvrzen i podpisem vedoucího pracovníka programu.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

**Nouzovou situací** rozumíme ohrožení zdraví či bezpečí klienta nebo zaměstnance (úraz, pád, náhlé zhoršení zdravotního stavu). Některé nouzové situace jsou vnímány i jako mimořádné události (viz dále) či havarijní situace.

**Havarijní situací** je náhlá událost, která vznikla v důsledku problémů technického zabezpečení provozu.

**Mimořádná situace** je situace, v níž jsou hrubě porušena pravidla zařízení (např. napadení pracovníka), dále jde o situace, při kterých je třeba zásah nějaké další instituce (přivolání rychlé záchranné pomoci, přivolání Policie ČR) či problematické zabezpečení služby vzhledem k nedostatku personálu. Mimořádná událost, způsob jejího řešení a dopady na klienty i personál jsou probrány na nejbližší poradě a jsou vyhodnoceny rovněž s ohledem na další potřebná opatření ve vztahu ke klientům i k pracovníkům, případně veřejnosti.

## 6.1. Havarijní situace a jejich řešení

### **Požár**

V první řadě je třeba zajistit bezpečnost přítomných klientů a pracovníků. Pokud to dovoluje situace, rozsah nebo typ požáru, pracovník aktivně přistoupí k jeho likvidaci. V opačném případě musí urychleně opustit prostory objektu v souladu se znalostmi z proškolení o protipožární ochraně a zavolat hasiče (150).

### **Neodkladná péče, úraz**

Pokud to typ a rozsah úrazu umožní, ošetří ho pracovník na místě podle zásad poskytnutí první pomoci. V opačném případě poskytne nezbytnou první pomoc a zavolá RZS (155).

### **Havárie auta**

Stane-li se zaměstnanec při používání služebního vozidla účastníkem dopravní nehody, řídí se pokyny organizační směrnice. V případě havárie auta v rámci terénu ruší se v tento den zbytek služby v terénu. Stane-li se havárie v dopoledních hodinách, je dle možností zabezpečena doprava do terénu vlakem či soukromým vozidlem pracovníků/jiným vozidlem organizace.





Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

### Havárie vody nebo elektřiny

Zajistit vypnutí vody nebo elektřiny na v objektu a zavolat odbornou pomoc.

Havárie vody: **800 050 275**

Havárie elektřiny: **840 840 840**

### Výpadek elektrické energie

Pracovník zkontroluje pojistky, pokud jsou vypadlé, nahodí je zpět. Jestliže elektřina stále nejde, zkontroluje pracovník hlavní jistič, popřípadě ho nahodí. Pokud elektřina stále nejde, zjistí pracovník jaké je situace v okolí. Podle uvážení a zjištěných výsledků ukončí svoji práci.

Pracovníci jsou proškolení v bezpečnosti práce a protipožární ochrany, vědí, kde jsou v jednotlivých zařízeních uzávěry vody, hlavní jističe, hasicí přístroje a uzávěry plynu.

### Důležitá telefonní čísla

HASIČI	150
POLICIE ČR	158
MĚSTSKÁ POLICIE	156
ZÁCHRANNÁ SLUŽBA	155
ŘEDITEL ORGANIZACE	608 123 013

6.2. Některé mimořádné události (někdy i nouzové situace) a jejich řešení

6.2.1. Akutní kóma

#### *První pomoc při akutním kómatu*

Při kontaktu s intoxikovaným klientem je důležité stanovit vhodný postup. Prioritou je vždy zachovat základní vitální funkce – oběh a dýchání.

Akutní intoxikace je spojená s kvalitativními a kvantitativními změnami vědomí. Soustředíme se tedy na to, jak hluboce je vědomí porušeno:



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

Klient reaguje na běžné podněty (oslovení)

*Projevy:*

Má potíže s koordinací pohybů, usíná, stěžuje si na nevolnost, má výpadky vědomí.

*I. pomoc:*

Klienta se snažíme udržet při vědomí nucením k aktivnímu hovoru. Snažíme se vytvořit klidné prostředí. V případě, že je úzkostný komunikujeme s ním klidně, bez zbytečné gestikulace, snažíme se ho udržet v realitě. S klientem zůstaneme tak dlouho, dokud nezačne komunikovat.

Klient reaguje na bolestivý podnět (proplesknutí, zatahání za vlasy u ucha, stisk tlakových bodů)

*Projevy:*

Klient vypadá jako by podřimoval, komunikace s ním je velmi obtížná, reaguje pouze na silné zevní podněty.

*I. pomoc:*

Klienta se snažíme probudit, uložíme ho do takové polohy, aby měl průchozí dýchací cesty (zabráníme tak případnému vdechnutí zvratků). Poté voláme 155. Klienta průběžně kontrolujeme do té doby, než se začne orientovat v čase a prostoru.

Klient nereaguje

*Projevy:*

Klient je v bezvědomí, nereaguje ani na silné zevní podněty.

*I. pomoc:*

Jestliže spontánně dýchá, uložíme ho stabilizované polohy na boku a sledujeme tep a dýchání, druhý pracovník volá 155.

**Pokud jsou přerušeny základní životní funkce, jeden pracovník neprodleně volá 155, druhý uloží uživatele na pevnou podložku a zahájí resuscitaci:**

1. vodorovná poloha
2. uvolnění dýchacích cest
3. umělé dýchání
4. masáž srdce
5. kontrola zda je resuscitace účinná



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

6. Jednání s klientem s ohledem na jeho specifický aktuální stav.

6.2.2. Napadení pracovníka

V ambulanci nebo v terénu se můžeme setkat s napadením pracovníka, a to z různých důvodů.

Napadení může mít formu ústní či fyzickou. Za mimořádnou situaci považujeme především fyzické napadení. Ústní napadení je považováno za mimořádnou situaci v případech, kdy dochází k agresivním projevům a vyhrožování. Těmto situacím se snažíme samozřejmě předcházet.

V případě, že se jedná o slovní napadení, projednává se postih jednotlivého klienta na poradě a verdikt je mu sdělen během dalšího kontaktu, je-li v lepším rozpoložení. Není-li, vyhýbáme se kontaktu s ním – respektive za těchto okolností mu naše služby neposkytujeme. V případě fyzického napadení, a to především při použití zbraně, voláme Policii ČR (158).

6.2.3. Krádež, poškození majetku či nedovolené vniknutí do objektu/automobilu

Při odhalení krádeže, poškození majetku či nedovoleného vniknutí do prostor zázemí případně automobilu mimo provozní dobu, je tuto událost nutno neodkladně nahlásit vedoucímu zařízení, který informuje ředitele organizace, Policii ČR (158) a následně zástupce pojišťovny. Vzhledem k velkému riziku krádeže je nutné před odchodem ze zaměstnání důkladně zamykat a kontrolovat zda jsou zavřena všechna okna.

Jestliže se jedná o drobné krádeže (např. hygienické prostředky, nádoby, hračky apod.) či poškození majetku, projednává se postih jednotlivého klienta během služby či na poradě. Stejně tomu je tak v případě obdobných situací ve fázi pokusu o ně, kdy je klient při tomto činu přistižen.

6.2.4. Nedostatečné personální zajištění služby/práce o samotě

Pokud dojde k náhlým onemocněním více zaměstnanců, nebo se zaměstnanci nemohou dostat do zaměstnání vlivem povodní a jiných živelných událostí a provoz služby je ohrožen, dojde k dočasnému omezení poskytované služby. Vedoucí služby nebo osoba pověřená vedoucím služby informuje o všech souvisejících změnách klienty prostřednictvím cedule na dveřích ambulance SAS a telefonicky ředitele sekce. Pro šíření omezení provozu služby využívá i jiné možné prostředky např. sociální sítě.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

Práci o samotě se snažíme předcházet. Pomáhá nám v tom vzájemná spolupráce obou programů a využívání stáží tak, aby služba v jednom byl opravdu výjimečnou situací. V terénu se pracovník pohybuje jen na veřejných místech, kde pro něho nehrozí zvýšené nebezpečí. V případě, že nelze

postavit minimálně dvoučlennou službu pro chod ambulance, může sloužit pracovník i o samotě. Pokud toto nastane, služby se omezují pouze na odborné sociální poradenství (ruší se kluby a doučování) a krizovou intervencí. Z bezpečnostních důvodů u sebe pracovník nosí po celou dobu služby mobilní telefon, pro případné volání kolegů v terénu, či policie.

O této události není třeba pořizovat zápis, proběhne-li bez komplikací.

#### 6.2.5. Návštěva policie

Police může do prostoru klubu a ambulance SAS vstoupit pouze v případě, má-li platný zatykač nebo příkaz k předvedení a hledaná osoba je v danou chvíli přítomna. V tomto případě jsou pracovníci povinni policii vpustit a hledanou osobu jim vydat. Ideální je hrát v tomto případě roli mediátora a vyzvat klienta k tomu, aby vše proběhlo mimo prostory, kde se nachází jiní klienti. Ve všech ostatních případech probíhá komunikace s policií mimo prostory klubu a ambulance, tj. na chodníku před objektem maximálně na chodbách domu v Zengrově ulici.

Pokud má policie příkaz k domovní prohlídce, je třeba ji informovat, že hledaná osoba nemá na adrese sídla SAS trvalé ani přechodné bydliště a vyskytuje se zde nahodile. Příkaz k domovní prohlídce je jednorázový, tj. policie ho nesmí použít vícekrát a to ani ve stejný den.

Policie nemá právo zdržovat se v prostorách SAS, pokud hledaná osoba není uvnitř. Taktéž nemá právo kontrolovat klienty uvnitř objektu.

Pokud přijde policie s fotkou klienta, který se zrovna zdržuje v prostorách klubu a nemá příkaz ke vstupu. Požádáme policii, aby počkala venku, a pokusíme se o mediaci s klientem. (Proč ho mohou hledat? Jestli nebude pro něj výhodnější promluvit si s policií apod.)

V případě konfliktu se zástupci policie je třeba si zapsat jejich služební čísla, zjistit domovskou služebnu a sepsat stížnost, kterou vedoucí KC podá.

#### 6.2.6. Návštěva klienta v jeho domácnosti, nemocničním či jiném zařízení



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

Tato situace může nastat, pokud o ni klient požádá a pracovník s ní souhlasí, nebo v rámci dlouhodobého poradenství, případně při pravidelném obcházení ubytoven a bytů s CS, kdy může znalost prostředí, kde klient bydlí pomoci v utvoření si celkového obrazu o změnách v životě klienta.

O domluvené návštěvě pracovník předem informuje své kolegy, kteří vykonávají daný den službu v ambulanci. Sdělí jim přesné místo, kde se setkání uskuteční a čas ve kterém se bude odehrávat. Po ukončení návštěvy se ohlásí telefonicky kolegům v ambulanci.

O této události se pořídí zápis pouze do klientského deníku, klienta, u něhož byla návštěva absolvována.

Mohou nastat i jiné situace či události, které mohou být nestandardní, považovány za nouzové či mimořádné. Např. agrese, psychóza, sebevražedné tendence – v těchto případech se chováme tak, jak je popsáno v kapitole Specifické obtíže při kontaktu s klienty (viz níže).

## 7. Specifické obtížné situace při kontaktu s klienty

Vždy platí, že na prvním místě je bezpečí pracovníka!

### 7.1. Agresivní klient

Vždy je dobrá prevence, tedy předejít tomu, aby se klient choval agresivně. Může se vycházet z předešlých zkušeností s klientem, kdo s ním tuto zkušenost měl, v jaké to bylo situaci. Je dobré si dopředu promyslet, co budu říkat, než něco řekneme nahlas. Nejít do konfrontace, pokud jsem s klientem sám. Nenechat se vmanipulovat do místa, odkud není úniku. Nepropadat panice, zachovat klid a rozvahu. Pokud si nejsme od začátku jistí a klient se chová agresivně už při příchodu, reflektuji mu svůj pocit a pokud nedojde ke změně, odepřeme mu využití služby.

Klub, i ostatní prostory, kde se klient pohybuje, by měly být zařízeny tak, aby v dosahu nebyly žádné předměty, které by mohly sloužit jako předmět napadení (nože, těžké popelníky apod.).

Pokud je zaměstnanec sám, má u sebe vždy telefon s rychlou předvolbou policie (158), kterým se dá přivolat pomoc v případě ohrožení.

*Některé zásady chování při kontaktu s agresivním klientem:*

- pomalé pohyby, přibližovat se zepředu, neotáčet se ke klientovi zády



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

- říkat, co dělám (popř. zda to mohu udělat atd.)
- mluvit jasně, nahlas, pomalu
- vysvětlit situaci („*Chápu dobře, že jsi tady proto...*“)
- všimnout si třesů, polohy těla, hlasu
- kopírovat jeho polohu těla – pomalu se přesouvat do uvolněné polohy
- nedělat si poznámky

*Při napadení:*

- snažit se dostat do bezpečí kanceláře
- v krajním případě pro odvrácení ohrožení života – znehybnění agresora (co končetina, to člověk)
- volat policii ČR (158)

## 7.2. Psychotický klient

V ambulanci i terénu se můžeme setkat nejčastěji s projevy bludů či halucinací v důsledku toxické či jiné psychózy / paranoie. Chce to jednat klidně, udržet kontakt, snažit se navodit atmosféru TADY A TEDĚ a tím ho vracet do reality, utvořit si tak prostor pro krizové poradenství. Pokud by šlo o hodně rozjetou psychózu, je nutná hospitalizace na psychiatrickém oddělení.

*Platí zde stejné zásady chování jako u agresivního chování plus:*

- mluvit srozumitelně v krátkých, jasných holých větách
- hlídat situaci, mohou se zde vyskytnout sebevražedné tendence

### **Klient se sebevražednými tendencemi**

*Zásady:*

- udržet kontakt – pracovat s emocemi
- najít pozitivní aspekt, proč se nezabít
- nabídnout mu, že to, co chce udělat, může udělat i později, jestli nechce chvíli zůstat a popovídat si, či jen posedět („*Myslím, že jste v obtížné situaci, a že není ta správná doba na takové rozhodnutí.*“)
- mluvit o sebevraždě otevřeně, pojmenovat ji



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

- vytvářet dohody typu („Potkáme se zítra a do té doby...“)
- nabídnout hospitalizaci a probrat možnosti

Klient, který užívá opiáty, se bude chovat jinak než klient užívající stimulancia. Je důležité znát účinky jednotlivých drog a z nich plynoucí nebezpečí. Např. rozvíjející se abstinční syndrom u klienta závislého na opiátech může vést k agresi, naopak při předávkování může upadat do bezvědomí, a je možná zástava dechu apod.)

Více viz Krizová intervence.

### 7.3. Intoxikovaný klient

*Zásady:*

- reflektování uživatelského stavu
- mluvit srozumitelně v krátkých větách
- motivovat uživatele k nižší míře dávkování drogy – rizika předávkování
- zjistit míru intoxikace (ohrožení života/bezpečí ?) a případně adekvátně jednat

Klient, který užívá opiáty, se bude chovat jinak než klient užívající stimulancia. Je důležité znát účinky jednotlivých drog, a z nich plynoucí nebezpečí (opiáty; mix opiáty/alkohol/benzodiazepiny – útlum dechového centra – udušení. Stimulancia – srdeční záchvat – nebo psychické poškození viz Psychotický klient).

### 7.4. Agrese, spor mezi klienty v TP

Pracovník v terénu se zásadně nevměšuje do konfliktů mezi klienty, vše sleduje z bezpečné vzdálenosti a popřípadě volá Policii ČR (158). Policii pracovník volá podle svého osobního posouzení – vždy pokud viditelně dochází k ohrožení života.

V ambulanci nebo klubu pracovník upozorňuje klienty, že by si spory měli vyřešit mimo klub/ambulanci. Dle vyhodnocení situace může pracovník použít vhodné intervence. Vstoupit do sporu s odkazem na pravidla, nabídnout možnost mediace sporu apod. Nikdy nezasahuje do sporu fyzickým kontaktem.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

Jestliže dojde k ohrožení zdraví nebo života klientů či pracovníka, přivolá pracovník k zásahu Polici ČR (158).

#### 7.5. Klient v krizi

Podrobněji zpracováno v operačním manuálu Krizová intervence.

**V terénu navíc se můžeme setkat s těmito situacemi:**

##### *Práce na potenciálně nebezpečných místech*

Práci na potenciálně nebezpečných místech (neznámé či uzavřené prostředí, byt, ubytovna, dvory, atd.) pracovník nikdy nevykonává sám. Vstup do potenciálně nebezpečných míst (i když známých) pracovníci vždy ohlásí předem dalším spolupracovníkům či vedoucímu, se kterým jsou ve spojení mobilním telefonem. Sdělí co nejpodrobnější informace o místě, kde dojde ke kontaktu (město, ulice, číslo popisné apod.) a domluví se na časovém horizontu, kdy sdělí, že již kontakt proběhl a on opustil rizikové místo. Podporu spolupracovníků využívá i v případech jakýchkoli nesnází, nebo pochyb. Mobilní telefon má ve zrychlené volbě aktivováno číslo Policie Č (158). Na potenciálně nebezpečná místa pracovník vstupuje pouze, jsou-li splněny všechny výše uvedené body a dále na základě subjektivního uvážení (vyhodnotí-li situaci jako pro něj bezpečnou). Pracovník má možnost odmítnout klientem stanovené místo kontaktu a mělo by dojít ke konsenzu, který by vyhovoval oběma stranám.

#### 7.6. Práce v neznámém prostředí

V neznámém prostředí se terénní pracovníci chovají zvláště obezřetně s důrazem na vlastní bezpečnost, to znamená, že pracovníci myslí vždy na ústupovou cestu v případě agrese ze strany klientů či dalších osob.

#### 7.7. Další bezpečnostní zásady:

- je vhodné si předem domluvit s kolegou různé signály pro komunikaci v bytě
- do bytu vchází pracovníci až za klientem





Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

- během práce se pracovníci nerozdělují, jsou ve stálém očním kontaktu, sledují přítomné osoby
- pracovník zásadně nepřijímá žádné občerstvení
  
- pokud se terénní pracovník necítí v bytě dobře, sdělí klientovi důvod a může opustit prostor

Standardní návštěva za účelem běžných služeb trvá zhruba 1/2 hodiny až hodinu.. Časové ohraničení návštěvy přizpůsobí terénní pracovník konkrétní zakázce klienta a před návštěvou ho informujeme o časovém rámci. Před odchodem terénní pracovník zhodnotí, jestli klientovi nebo někomu jinému v bytě nehrozí akutní nebezpečí, případně zajistí odbornou pomoc. Pokud je klient v psychotickém stavu nebo má sebevražedné tendence, pracovník zavolá lékařskou službu první pomoci.

#### 7.8. Při své činnosti se pracovníci řídí těmito pravidly

- Pracují ve dvojici.
- Pro klienty jsou jasně čitelní (batoh s logem terénního programu).
- Dbají na zachování anonymity klientů (oslovení nechávají na něm).
- Ve větší míře dbají bezpečnostních zásad.
- Pokud je to možné, volí pracovníci místa k sezení co nejbližší vchodu a s dobrým výhledem do prostoru.
- Pracovníci mají zakázáno konzumovat alkohol a jiné OPL.

V případě jakékoli nejistoty v obtížné situaci s klientem, konzultujeme po proběhlém kontaktu tuto situaci s vedoucím, či s kolegy, eventuálně to probereme na intervizi nebo supervizi. V případě, kdy by klient mohl ublížit jak sobě, tak i druhým je nejbezpečnější zavolat Policii ČR (158) nebo RZS (155).





Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost
