



Model reagowania na nieprzewidziane sytuacje

Ośrodek Mediacji i Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej Izabela Krzyszycha

ul. Leyka 7, 10-690 Olsztyn

NIP: 7391054853 | REGON: 511427800

1. Cel dokumentu

Celem niniejszego modelu jest zapewnienie skutecznego i spójnego sposobu reagowania na sytuacje nadzwyczajne, nagłe lub nieprzewidywalne, które mogą wystąpić w trakcie działalności Ośrodka Mediacji i Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej.

Dokument ten ma na celu:

- ochronę zdrowia, życia i bezpieczeństwa klientów, dzieci, rodziców, opiekunów i specjalistów,
- zapewnienie ciągłości świadczenia usług mediacyjnych i psychologiczno-pedagogicznych,
- zapewnienie wysokiego standardu obsługi klienta,
- zapewnienie sprawnego przepływu informacji i komunikacji kryzysowej,
- utrzymanie zgodności z przepisami prawa oraz wymaganiami SUS 3.0,
- dokumentowanie podejmowanych działań i wdrażanie rozwiązań zapobiegawczych.

Model obejmuje sytuacje dotyczące bezpieczeństwa fizycznego, emocjonalnego i informacyjnego klientów, jak również sytuacje techniczne oraz organizacyjne.

Celem niniejszego modelu jest określenie zasad postępowania w przypadku sytuacji nagłych, nieprzewidzianych lub zagrażających bezpieczeństwu klientów, pracowników oraz procesów działania Ośrodka.

Model stosuje się w sytuacjach takich jak m.in.:

- incydenty bezpieczeństwa danych,
 - nagłe przerwy techniczne / awarie systemów,
 - sytuacje kryzysowe dotyczące zdrowia lub bezpieczeństwa uczestników,
 - skargi i zastrzeżenia dotyczące jakości usług,
 - inne zdarzenia wymagające natychmiastowej reakcji.
-

2. Reakcja na zdarzenia nagłe i zagrożenia bezpieczeństwa

2.1. Przykłady sytuacji kryzysowych

- pogorszenie stanu zdrowia klienta lub dziecka,
- reakcja emocjonalna wymagająca wsparcia interwencyjnego,
- zagrożenie ze strony osoby trzeciej,
- awaria techniczna sprzętu lub oprogramowania,
- pożar, zalanie, zagrożenie ewakuacyjne,
- sytuacja przemocy domowej ujawniona w trakcie mediacji lub konsultacji,
- próba uzyskania nieuprawnionego dostępu do danych klientów.

2.2. Sposób działania

W przypadku wystąpienia sytuacji kryzysowej:

1. Zachowaj spokój i oceń sytuację.
2. Zapewnij bezpieczeństwo wszystkich osób obecnych.
3. Wezwij odpowiednie służby, gdy jest taka potrzeba (112, policja, pogotowie, pomoc społeczna).
4. Odizoluj osoby zagrożone lub potrzebujące wsparcia.

5. Zabezpiecz dokumenty i dane.
6. Powiadom Administratora/Odpowiedzialnego.
7. Dokonaj wpisu w rejestrze zdarzeń.

2.3. Komunikacja kryzysowa

W sytuacji nagłej osoby objęte pomocą są informowane o:

- stanie sytuacji,
- działaniach zabezpieczających,
- przewidywanym czasie rozwiązania problemu,
- dostępnych formach wsparcia.

Informacja przekazywana jest w sposób empatyczny, zgodny z zasadami komunikacji w mediacji i psychologii. W przypadku wystąpienia nagłej sytuacji lub zagrożenia:

1. Priorytetem jest bezpieczeństwo osób – w razie potrzeby natychmiast kontakt ze służbami ratunkowymi (112) i zapewnienie niezbędnego wsparcia.
2. Administrator / osoba odpowiedzialna zostaje niezwłocznie poinformowana.
3. Klienci oraz uczestnicy są informowani o zagrożeniu, podjętych działaniach i możliwych skutkach, jeśli jest to wymagane.
4. Dokumentowane są okoliczności zdarzenia i podjęte działania.

3. Reagowanie na skargi i zastrzeżenia

3.1. Formy zgłaszania skarg

Skargi i uwagi mogą być zgłaszane:

- osobiście,
- telefonicznie,
- e-mailowo,
- pisemnie,

- w trakcie konsultacji lub mediacji.

3.2. Zasady postępowania

1. Zgłoszenie jest przyjmowane w atmosferze szacunku i zrozumienia.
2. Klient otrzymuje potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia.
3. Przeprowadzana jest weryfikacja i analiza okoliczności.
4. Ośrodek proponuje działania naprawcze lub wyjaśniające.
5. Klient otrzymuje informację zwrotną.
6. Skarga jest dokumentowana i archiwizowana.
7. Wyniki analiz wykorzystywane są do doskonalenia usług.

3.3. Podejście psychologiczno-mediacyjne

Specjaliści zachowują:

- neutralność,
 - poufność,
 - empatię i poszanowanie emocji klienta,
 - gotowość do mediacyjnego rozwiązania sporu,
 - profesjonalne standardy etyczne. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń lub skargi:
1. Ośrodek zapewnia otwartą i przejrzystą komunikację z klientem.
 2. Zgłoszenie jest rejestrowane, analizowane oraz potwierdzane klientowi.
 3. Podejmowane są działania wyjaśniające i naprawcze.
 4. Klient jest informowany o wynikach oraz działaniach podjętych w odpowiedzi.
 5. Zgłoszenia służą do doskonalenia jakości usług.

4. Analiza przyczyn i działania doskonalące

Po każdym zdarzeniu nieprzewidzianym:

- przeprowadzana jest analiza przyczyn,
- identyfikowane są obszary wymagające poprawy,

- wdrażane są zmiany w procedurach lub organizacji pracy,
 - prowadzone są działania zapobiegawcze, aby uniknąć podobnych zdarzeń w przyszłości.
-

5. Monitorowanie jakości usług

- Ośrodek systematycznie monitoruje jakość usług, zbiera opinie klientów i dokonuje analiz satysfakcji.
 - Wyniki monitoringu służą do podejmowania działań usprawniających.
 - Informacje o podjętych działaniach mogą być udostępniane na życzenie klientów i podmiotów współpracujących.
-

6. Dokumentowanie i przechowywanie informacji

Wszystkie zdarzenia, skargi, działania korygujące i prewencyjne są dokumentowane oraz archiwizowane zgodnie z procedurami Ośrodka.

Data wprowadzenia: 28.10.2025

Zatwierdziła: Izabela Krzyszycha