

Wersja w języku polskim

Plan działania w sytuacjach kryzysowych

1. Sporządzenie i przekazanie:

Plan przygotowany przez:

Przekazany do:

2. Dane kontaktowe:

Proszę uzupełnić dane kontaktowe każdej z osób wymienionych poniżej. Proszę również wskazać pory dnia, kiedy osoba w kraju goszczącym jest dostępna oraz upewnić się, że w nagłych wypadkach jest osoba, z którą można się skontaktować o każdej porze dnia i nocy.

Mentor w szkole przyjmującej:

Imię i nazwisko:	
Adres:	
Telefon:	
Telefon komórkowy:	
E-mail:	
Dostępność:	

Osoba, z którą można się skontaktować, kiedy mentor nie jest dostępny:

Imię i nazwisko:	
Adres:	
Telefon:	
Telefon komórkowy:	
E-mail:	
Dostępność:	

Nauczyciel kontraktowy w szkole wysyłającej:

Imię i nazwisko:	
Adres:	
Telefon:	
Telefon komórkowy:	
E-mail:	
Dostępność:	

Osoba, z którą można się skontaktować, kiedy nauczyciel kontraktowy nie jest dostępny

Imię i nazwisko:	
Adres:	
Telefon:	
Telefon komórkowy:	
E-mail:	
Dostępność:	

3. Procedury postępowania w nagłych wypadkach

Ustalenia ogólne

3.1 Co stanowi sytuację kryzysową?

Sytuację kryzysową można określić jako sytuację skrajną, która może doprowadzić do poważnego zakłócenia w mobilności oraz która wymaga podjęcia szybkiego działania. Sytuacje kryzysowe można odróżnić od problemów, które nie są skrajne i nie wymagają podjęcia szybkiego działania. Jednak problemy mogą przerodzić się w sytuacje kryzysowe, jeśli nie zostaną odpowiednio potraktowane.

Sytuacje kryzysowe wymagają podjęcia pilnego działania, ale w miarę możliwości należy im zapobiegać. Zapobieganie ryzyku oraz radzenie sobie w sytuacjach kryzysowych jest prawie tak samo ważne. Pomimo zastosowania wszystkich środków zapobiegawczych, sytuacje kryzysowe mogą się pojawić. W takim wypadku, ważne jest, aby wszystkie uczestniczące strony wiedziały, jak reagować i z kim się skontaktować.

Poniższa lista sytuacji kryzysowych, jakie mogą się przydarzyć w czasie trwania mobilności nie jest wyczerpująca, ale może pomóc w ukazaniu różnych problemów i scenariuszy ich rozwiązań.

Problemy medyczne

- poważna choroba lub alergia
- poważne obrażenia
- wypadki (np. wypadek drogowy)
- niechciana ciąża

Śmierć ucznia

Problemy psychologiczne

- depresja
- konsekwencje psychologiczne bycia ofiarą przemocy / gwałtu
- problemy związane ze spożywaniem alkoholu lub zażywaniem narkotyków
- zaburzenia odżywiania

Przemoc psychiczna i/lub fizyczna wobec ucznia

- przemoc seksualna / fizyczna
- tyranizowanie
- rasizm / ksenofobia
- Pobyt u rodziny goszczącej i/lub na terenie, na którym warunki życia są niezdrowe lub niebezpieczne

Uczeń stanie się ofiarą przestępstwa

Złamanie zasad zachowania oraz problemy prawne spowodowane przez ucznia

- ryzykowne zachowanie
- zaginięcie ucznia
- aresztowanie lub zatrzymanie przez policję
- agresywne zachowanie
- kradzież
- picie alkoholu lub zażywanie narkotyków

Inne

- presja ze strony rodziny nalegającej na powrót do domu
- śmierć/poważna choroba członka rodziny
- konflikty z rodziną goszczącą
- konflikty z mentorem

3.2 Kto powinien brać udział w zapobieganiu sytuacjom kryzysowym i radzeniu sobie z nimi?

Mentor i rodzina goszcząca odgrywają kluczową rolę w zapobieganiu sytuacji kryzysowej oraz radzeniu sobie z nią w czasie pobytu ucznia. Ich efektywna współpraca oraz komunikacja jest ważna przy zapobieganiu i zarządzaniu sytuacjami kryzysowymi.

Mentor musi nawiązać z uczniem relację polegającą na pełnym wsparciu ucznia. Jest to możliwe dzięki regularnym kontaktom osobistym. Mentor powinien być do dyspozycji, aby zająć się wszelkimi sprawami jakie uczeń lub rodzina goszcząca chcieliby poruszyć, powinien być również łatwo osiągalny w nagłych wypadkach. Na wypadek, gdyby mentor był nieobecny lub nie był w stanie wykonywać swoich zadań, powinna zostać powołana osoba zastępująca go. Szkoła musi mieć pewność, że uczeń może zawsze skontaktować się z kimś w nagłych wypadkach. Uczeń musi

posiadać kopię Planu działania w sytuacjach kryzysowych wraz z numerami telefonów, pod które może zadzwonić w nagłych wypadkach.

Rodzina goszcząca sprawuje nadzór rodzicielski nad uczniem. Rodzina goszcząca powinna nawiązać sprawną i skuteczną komunikację z uczniem i mentorem.

Jeżeli uczeń wykazuje oznaki poważnych trudności (np. poważne problemy osobiste lub trudności w adaptacji w kraju goszczącym), mentor i rodzina goszcząca powinni być w stanie działać szybko, aby zapobiec wszelkim niebezpiecznym sytuacjom. Może to wymagać objęcia ucznia bardziej intensywnym poradnictwem lub pomocy mu w pokonaniu problemów emocjonalnych. Jednak zarówno mentor, jak i rodzina goszcząca powinni poszukiwać pomocy specjalistów, jeśli uczeń zdradza oznaki poważnych trudności, a nie próbować rozwiązać ich samodzielnie. Mentor i rodzina goszcząca powinni wykazywać czujność wobec oznak złego samopoczucia ucznia oraz zachęcać go do szczerzej rozmowy o swoich uczuciach.

3.3 Podstawowa procedura postępowania w nagłych wypadkach

Oto podstawowa procedura, której należy przestrzegać w sytuacjach kryzysowych:

1. Pierwsze działanie mające na celu rozwiązanie sytuacji musi zostać podjęte przez mentora lub rodzinę goszczącą, w zależności od tego, kto dowie się o sytuacji pierwszy (tzn. telefon na pogotowie, pomoc specjalisty).
2. Rodzina goszcząca/mentor natychmiast informują się nawzajem o tym, co się stało.
3. Jeśli mentor i rodzina goszcząca nie są w stanie lub nie mają odpowiednich kompetencji do rozwiązania problemu ucznia na poziomie lokalnym, powinni zgłosić się do Narodowej Agencji w kraju goszczącym po pomoc i poradę.
4. Mentor kontaktuje się z rodzicami/opiekunami ucznia.
5. Po sytuacji kryzysowej należy uszanować decyzję ucznia dotyczącą kontynuacji udziału w mobilności, poza przypadkami, gdy to zachowanie ucznia wpływa na niewielkie szanse powodzenia pobytu.
6. W bardzo pilnych przypadkach, mentor w porozumieniu ze szkołą wysyłającą i goszczącą może zdecydować o zakończeniu pobytu ucznia.
7. Pod koniec sytuacji kryzysowej, mentor powinien sporządzić szczegółowy raport, podsumowujący okoliczności oraz konsekwencje sprawy i zawierający wskazówki, co należy zrobić w przyszłości (np. zalecenia, w jaki sposób uniknąć podobnych sytuacji oraz jak postępować na wypadek podobnej sytuacji kryzysowej). Ten raport może być konieczny do celów ubezpieczeniowych, w celu podjęcia działań prawnych lub innych procedur administracyjnych. Raport powinien również zostać wysłany do szkoły wysyłającej.

Ta podstawowa procedura powinna zostać zastosowana w każdym nagłym wypadku. Ponadto istnieją procedury szczegółowe, mające zastosowanie do pewnych rodzajów nagłych wypadków, zgodnie z tym, co opisano poniżej.

3.3.1 Nagłe wypadki natury medycznej

Nagłym wypadkiem natury medycznej może być każda sytuacja związana ze zdrowiem i dobrym samopoczuciem ucznia. Do takich sytuacji należą: poważna choroba, alergie, niechciana ciąża, wypadek, fizyczne konsekwencje przemocy, zażywanie narkotyków lub picie alkoholu.

Podstawowa procedura postępowania w nagłych wypadkach powinna być przestrzegana zgodnie z opisem zawartym powyżej.

Następujące dokumenty należy przechowywać i udostępnić w nagłych wypadkach:

- Formularz zgody rodziców,
- kopię Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego ucznia (oryginał otrzymuje uczeń),
- kopię dokumentów ubezpieczenia z danymi kontaktowymi do ubezpieczyciela (oryginał otrzymuje uczeń),
- tłumaczenia Formularza o stanie zdrowia i Formularza zgody rodziców/opiekunów.

Mentor powinien przechowywać oryginał Formularza zgody rodziców/opiekunów oraz kopie wszystkich pozostałych dokumentów wymienionych powyżej. Rodzina goszcząca powinna przechowywać kopie wszystkich wyżej wymienionych dokumentów. Uczeń powinien przechowywać swój Formularz o stanie zdrowia w zaklejonej kopercie.

Pierwsze działanie powinno zostać podjęte przez mentora lub rodzinę goszczącą, zgodnie z powyższym opisem. Mentor lub rodzina goszcząca powinni być w stanie szybko zebrać następujące informacje (wszelkie informacje powinny być traktowane jako poufne):

- Dokładne informacje o stanie i bezpieczeństwie ucznia.
- Poprawne imię, nazwisko i datę urodzenia ucznia.
- Objawy i komplikacje.
- Informacje o leczeniu udzielonym do tej pory i o osobie, która go udzieliła.
- Dokumenty potrzebne w nagłych wypadkach medycznych (zgodnie z powyższymi informacjami).

Na wypadek śmierci, należy sprawdzić następujące fakty:

- Okoliczności śmierci (czas, miejsce, wydarzenie)
- Kto został powiadomiony
- Gdzie znajduje się ciało
- Kontakt z policją oraz powiadomienie odpowiedniej ambasady, jeśli to konieczne
- Zebranie wszystkich raportów medycznych, aktu zgonu oraz raportów policyjnych
- Kontakt z towarzystwem ubezpieczeniowym, w którym uczeń jest ubezpieczony odnośnie przewozu ciała oraz pogrzebu

3.3.2 Nagłe wypadki natury psychologicznej

Ta kategoria uwzględnia sytuacje, które wymagają specjalnego leczenia psychologicznego lub obserwacji psychologicznej, takie jak choroba, niechciana ciąża, psychologiczne konsekwencje przestępstwa, picie alkoholu i zażywanie narkotyków, depresja, zaburzenia odżywiania, itd. Interwencja w przypadku problemów z tej kategorii może zostać wywołana przez samego ucznia lub sygnały ostrzegawcze powinny zostać wykryte przez rodzinę goszczącą, mentora, innych nauczycieli lub uczniów.

Mentor, jeśli zajdzie taka potrzeba, we współpracy z rodziną goszczącą powinien pomóc w znalezieniu osoby mogącej zapewnić wsparcie psychologiczne uczniowi, np. wśród specjalistów ze szkoły przyjmującej.

Jeżeli sytuacja również jest związana z problemami zdrowotnymi, oraz jeśli wystąpi poważna sytuacja kryzysowa, należy zastosować te same procedury, co w przypadku nagłych wypadków natury medycznej.

Zaleca się skontaktowanie z lokalnymi instytucjami specjalistycznymi.

3.3.3 Na wypadek przestępstwa popełnionego wobec ucznia

Ta kategoria może uwzględniać sytuacje, w których uczeń jest ofiarą przestępstwa takiego jak przemoc, gwałt, kradzież lub rozbój.

Należy postępować zgodnie z następującą procedurą:

1. Uczeń niezwłocznie kontaktuje się z policją lub zawiadamia mentora, który pomaga w sprawach związanych z policją oraz ubezpieczeniem.
2. Jeśli uczeń skontaktuje się z policją samodzielnie (lub jeśli zrobi to rodzina goszcząca) mentor musi zostać powiadomiony tak szybko, jak to możliwe.
3. Rodzina goszcząca oraz rodzic/opiekun są zawiadamiani przez mentora oraz ewentualnie zaangażowani w sprawę, jeśli istnieje taka potrzeba.
4. Mentor pomaga uczniowi w zgłoszeniu sprawy odpowiednim władzom.
5. Mentor pomaga uczniowi w skontaktowaniu się z towarzystwem ubezpieczeniowym, jeśli zachodzi taka potrzeba.

Niektóre działania wymienione w części „nagłe wypadki natury psychologicznej” mogą okazać się konieczne w celu zapewnienia uczniowi wsparcia psychologicznego.

3.3.4 Złamanie zasad zachowania oraz problemy natury prawnej spowodowane przez ucznia

Ta kategoria może uwzględniać naruszenia zasad zachowania oraz problemy natury prawnej spowodowane przez ucznia, takie jak przemoc, zażywanie narkotyków i picie alkoholu, wypadki lub aresztowanie i zatrzymanie przez policję. Należy zastosować podstawową procedurę postępowania w nagłych wypadkach.

Mentor/rodzina goszcząca powinni również być w stanie:

- Szybko ustalić powody aresztowania lub stawiane zarzuty i nałożoną karę
- Dowiedzieć się, czy uczeń został zatrzymany, i jeśli tak, to gdzie
- Zdobyć dane pracowników policji zajmujących się sprawą
- Skontaktować się z uczniem i z policją
- Poinformować rodziców/opiekunów ucznia i szkołę wysyłającą

W przypadku poważnego naruszenia zasad/przepisów prawnych danego kraju, mentor w porozumieniu ze szkołą goszczącą i wysyłającą może zdecydować o zakończeniu pobytu ucznia.

3.3.5 Presja ze strony rodziny do powrotu do domu

Uczeń/rodzina goszcząca informuje mentora, że rodzina chce, aby uczeń wrócił do domu.

Mentor w szkole przyjmującej/nauczyciel kontaktowy w szkole wysyłającej omawia powody z rodziną.

O ile powód nie jest związany z poważną chorobą lub śmiercią w rodzinie, mentor/nauczyciel kontaktowy powinien najpierw spróbować przekonać rodzinę ucznia do tego, że uczeń powinien kontynuować pobyt za granicą.

Jeżeli rodzina nadal chce, aby uczeń wrócił do domu, mentor w porozumieniu ze szkołą goszczącą i wysyłającą mogą zdecydować o zakończeniu pobytu. Wydatki na podróż ponosi rodzina ucznia.

3.3.6 Poważna choroba/śmierć w rodzinie

Uczeń informuje mentora o poważnej chorobie/śmierci w rodzinie.

Mentor kontaktuje się z towarzystwem ubezpieczeniowym, w którym uczeń jest ubezpieczony i prosi o pomoc w zorganizowaniu podróży ucznia do domu.

3.3.7 Konflikty z rodziną goszczącą

Uczeń/rodzina goszcząca informuje mentora o konflikcie.

W przypadku drobnego konfliktu, mentor podejmuje próbę mediacji.

Jeśli konflikty pomiędzy rodziną goszczącą a uczniem są niemożliwe do zażegnania oraz jeśli zastosowana mediacja nie odniosła pożądanych skutków, szkoła przyjmująca powinna zapewnić uczniowi inne zakwaterowanie lub odesłać go do kraju w ciągu maksymalnie 3 dni.

W przypadku poważnego naruszenia zasad przez ucznia, rodzina goszcząca może poprosić o natychmiastowe zakończenie pobytu ucznia oraz zwrócić się do szkoły przyjmującej o zapewnienie innego zakwaterowania lub zorganizowanie powrotu ucznia do kraju. W przypadku odesłania ucznia do kraju, koszty podróży ponoszą rodzice/opiekunowie ucznia.

W przypadku jakichkolwiek wątpliwości w związku z rodziną goszczącą odnośnie problemów związanych z opieką nad dzieckiem, mentor niezwłocznie zabierze ucznia z tej rodziny i zapewni mu inne zakwaterowanie. W przypadku poważnego konfliktu należy skontaktować się z narodową agencją kraju goszczącego.

3.3.8 Konflikt z mentorem

Uczeń/rodzina goszcząca/nauczyciel kontaktowy w szkole wysyłającej informuje dyrektora szkoły przyjmującej o problemie.

W przypadku drobnego konfliktu, dyrektor powinien podjąć próbę mediacji.

W przypadku konfliktu, którego nie da się zażegnać lub utraty zaufania, powołuje się nowego mentora.

W przypadku poważnego konfliktu należy skontaktować się z narodową agencją kraju goszczącego.

4. Numery alarmowe w kraju goszczącym

Policja:

Pomoc medyczna (Pogotowie ratunkowe)

Infolinia pomocy:

Inne numery:

5. Dane dotyczące ubezpieczenia ucznia

Dane kontaktowe towarzystwa ubezpieczeniowego (koszty opieki zdrowotnej, trwałe kalectwo i śmierć, odpowiedzialność cywilna w życiu prywatnym):

Dane kontaktowe towarzystwa ubezpieczeniowego (ubezpieczenie assistance i ubezpieczenie od kosztów transportu do kraju):

Numer ubezpieczenia ucznia:

6. Lista kontrolna dokumentów

Następujące dokumenty powinny zostać sporządzone i podpisane przez odpowiednie strony przed rozpoczęciem pobytu, a oryginały i kopie powinny zostać przekazane odpowiednim stronom zgodnie z treścią dokumentu Radzenie sobie w sytuacjach kryzysowych:

- Formularz wniosku ucznia (łącznie z załącznikiem dotyczącym przydzielenia do rodziny goszczącej)
- Formularz zgody rodziców/opiekunów
- Zasady zachowania
- Karta rodziny goszczącej
- Formularz o stanie zdrowia (Część 2 jest zawsze przechowywana przez ucznia w zaklejonej kopercie)

Następujące dokumenty powinny zostać zebrane przed wyjazdem ucznia oraz przechowywane razem w wypadku wystąpienia nagłych problemów zdrowotnych podczas trwania mobilności:

- Formularz o stanie zdrowia (Część 2) w zaklejonej kopercie, przechowywany przez ucznia
- Formularz zgody rodziców/opiekunów
- Kopia Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego Ucznia (oryginał zachowuje uczeń)
- Kopia certyfikatu ubezpieczenia ucznia z danymi kontaktowymi towarzystw ubezpieczeniowych oraz zapewniających ubezpieczenie Assistance (oryginał otrzymuje uczeń)
- Tłumaczenia Formularza o stanie zdrowia i Formularza zgody rodziców/opiekunów

Wersja w języku angielskim

Crisis action plan

1. Drawing up and distribution

Plan drafted by:

Distributed to:

2. Contact details:

Fill in the contact details of each of the persons below. Also indicate the times of day when the person in the host country is available and make sure that there is a person to contact at any time of day or night in case of emergency.

Mentor at receiving school:

Name:	
Address:	
Phone:	
Mobile:	
E-mail:	
When available:	

Person to be contacted if the mentor is not available:

Name:	
Address:	
Phone:	
Mobile:	
E-mail:	
When available:	

Contact teacher at sending school:

Name:	
Address:	
Phone:	
Mobile:	
E-mail:	
When available:	

Person to be contacted if contact teacher is not available:

Name:	
Address:	
Phone:	
Mobile:	
E-mail:	
When available:	

3. Procedury postępowania w nagłych wypadkach

3.1 What is a crisis?

A crisis can be defined as an extreme situation which would lead to a serious disturbance of the mobility, and which requires urgent action. Crises should be distinguished from problems, which are not extreme and which do not require immediate action. However, problems can develop into crises if not correctly handled.

Crises call for urgent action, but should, as far as possible, be prevented. It is at least as important to work on risk prevention as on crisis management. Despite all preventive measures, crises might happen. In that case, it is essential that all the parties involved know how to react and whom to contact.

The following list of crises which could happen during a mobility period is not exhaustive, but may help illustrate various problem and solution scenarios.

Medical problems

- serious illness or allergy
- serious injuries

- accidents (e.g. traffic accident)
- unwanted pregnancy

Death of the pupil

Psychological problems

- depression
- psychological consequences of suffering violence / rape
- problems related to abuse of alcohol or drugs
- eating disorders

Mental and/or physical abuse of the pupil

- sexual / physical abuse
- bullying
- racism / xenophobia
- living in a host family and/or area where living conditions are not healthy or are insecure

Being a victim of a crime

Breaches of the rules of conduct and legal problems caused by the pupil

- risk behaviour
- the pupil goes missing
- police arrest or detention
- violent behaviour
- theft
- abuse of alcohol or usage of drugs

Other

- Family pressure to return home
- Death/serious illness of a family member
- Conflicts with the host family
- Conflicts with the mentor

3.2 Who has to be involved in preventing and managing a crisis?

The mentor and the host family have a key role in crisis prevention and management during the pupil's stay in their country. Their efficient collaboration and communication is crucial in preventing and managing crises.

The mentor needs to build a supportive relationship with the pupil. This can happen thanks to regular, frequent and face-to-face contact. The mentor should be available to deal with any matters that the pupil or host family would like to raise, and be easy to reach in case of emergency. A replacement person for the mentor should be nominated in case the mentor is absent or unable to perform his/her tasks. The school must make sure that the pupil can always contact somebody in case of emergency. The pupil must have a copy of the Crisis action plan with phone numbers he/she can call if necessary.

The host family exercises parental supervision over the pupil. The host family should establish smooth and efficient communication with the pupil and the mentor.

If the pupil shows signs of serious difficulties (e.g. serious personal problems or difficulty in adapting to the host country) the mentor and the host family should be able to act quickly to prevent any dangerous situation. This may require more intense counselling of the pupil or helping him/her to overcome emotional challenges.

However, both the mentor and the host family should seek expert help if the pupil shows signs of serious difficulties and not try to solve them on their own. The mentor and the host family should look out for any signs that the pupil is feeling uncomfortable and should encourage him/her to speak honestly about his/her feelings.

3.3 Basic emergency procedure

Basic procedure to be followed in case of crisis:

1. The first action to solve the situation has to be taken by the mentor or the host family, depending which is informed first (i.e. calling emergency, expert help).
2. The host family/the mentor immediately inform each other about what happened.
3. If the mentor/school and the host family are not able or competent to solve the pupil's problem at local level, they may contact the National Agency for help and advice.
4. The mentor contacts the pupil's parents/guardians.
5. After a crisis situation, the pupil's wish to continue the mobility should be respected, unless the pupil's behaviour has already made it unlikely that the stay will be successful.
6. In very urgent cases, the mentor in agreement with the sending and receiving school, can decide to terminate the pupil's stay.
7. At the end of the crisis, a detailed report should be produced by the mentor, summarising the circumstances and consequences of the case, and giving an evaluation of what to do in the future (e.g. recommendations on how to avoid similar situations and on how to act in a similar crisis). This report may be necessary for purposes of insurance, legal action or other administrative procedures. It should also be sent to the sending school for information.

This basic procedure should be applied in any case of emergency. In addition, specific procedures apply to certain types of emergencies, as described below.

3.3.1 Medical emergencies

Medical emergencies can be any situation related to the health and well-being of the pupil. They include serious illness, allergies, unwanted pregnancy, accident, physical consequences of violence and drug or alcohol abuse.

The basic emergency procedure should be followed as described above. The following documents should be kept together and be available for medical emergencies:

- the Parental consent form,
- the copy of the pupil's European Health Insurance Card (the original stays with the pupil),
- a copy of the pupil's insurance plan with contact details to the insurance and assistance companies (the original stays with the pupil),
- the translations of the Health form and the Parental consent form.

The mentor should keep the original of the Parental consent form and the copies of the other above mentioned documents. The host family should keep the copy of all the above mentioned documents. The pupil should keep his/her Health form in a sealed envelope.

The first action must be taken by the mentor or the host family as explained above.

The mentor/host family should be able to quickly collect and provide the following information (all the information must be treated as confidential):

- Exact condition and safety of the pupil.
- Correct name and birth date of the pupil.
- Symptoms and complications.
- Treatment already received and given by who.
- Documents needed for the health emergency (as stated above).

In case of death, further facts have to be checked:

- Circumstances of death (time, place, event).
- Who has been notified.
- Where is the body.
- Liaison with police and notification of the embassy concerned, if necessary.
- Collection of all medical reports, death certificate and police reports.
- Liaison with the pupil's insurance company regarding the return of body and the funeral.

3.3.2 Psychological emergencies

This category includes situations that require special psychological treatment/monitoring, such as illness, unwanted pregnancy, psychological consequences of crime, drugs and alcohol abuse, depression, eating disorders, etc.

Intervention for problems in this category can either be requested by the pupil him/herself or warning signs should be detected by the host family, the mentor, other teachers or fellow pupils.

The mentor, in cooperation with the host family if necessary, should help to find a skilled person to give psychological support to the pupil, e.g. among the resource persons of the host school.

If the situation also involves health problems, and in all cases where there is a serious crisis, the same procedures as for medical emergencies should be started.

Contact with local specialist institutions is recommended.

3.3.3 In the event of crime committed on the pupil

This category can include situations in which the pupil is a victim of a crime such as violence, rape, theft or robbery.

The following procedure should be followed:

1. Either the pupil contacts the police immediately, or notifies the mentor, who helps in dealing with the police and possible insurance issues.

2. If the pupil contacts the police himself/herself (or if this is done by the host family) the mentor must be notified as soon as possible.
3. The host family and parents/guardians are informed by the mentor and involved where appropriate.
4. The mentor assists the pupil in reporting the case to the relevant authorities.
5. The mentor assists the pupil in contacting the pupil's insurance company if necessary..

Some of the action in the 'psychological emergencies' section may be necessary for psychological support to the pupil.

3.3.4 Breaches of the rules of conduct and legal problems caused by the pupil

This category can include breaches of the rules of conduct and also legal problems caused by the pupil such as violence, drugs and alcohol abuse, accidents or police arrest and detention. The basic emergency procedure should be applied.

The mentor/host family should also be able to:

- Quickly collect the reasons for arrest or charges made.
- Find out whether the pupil has been detained and, if so, where.
- Find out the details of the police staff involved.
- Liaise with pupil and police.
- Inform the pupil's parents/guardians and the sending school.

In case of a serious breach of rules/laws of the country, the mentor in agreement with the sending and receiving schools can decide to terminate the pupil's stay.

3.3.5 Family pressure to return home

The pupil/the host family informs the mentor that the family would like the pupil to come back.

The mentor at the host school/contact teacher at the sending school discuss the reasons with the family.

Unless the reason is related to serious illness or death in the family, the mentor/contact teacher should first try to convince the family that the pupil should continue the mobility.

If the family still wants the pupil to come home, the mentor in agreement with the sending and receiving schools may decide to terminate the stay. The travel expenses should be borne by the family.

3.3.6 Serious illness/death in the family

The pupil informs the mentor about the serious illness/death in the family.

The mentor contacts the pupil's insurance company and requests help in arranging a trip home for the pupil.

3.3.7 Conflicts with the host family

The pupil/the host family informs the mentor about the conflict.
In case of a minor conflict, the mentor tries to mediate.

In the event of irreconcilable differences between the host family and the pupil, and where mediation has been tried and has not led to an acceptable solution, the receiving school should provide for alternative accommodation or repatriation of the pupil within a maximum of 3 days.

In the event of a serious breach of rules by the pupil, the host family can ask for the immediate termination of the pupil's stay and require the receiving school to make arrangements for alternative accommodation or repatriation. In case of repatriation, the travel costs should be borne by the parent(s)/guardian(s) of the pupil.

In the event of any doubts in relation to a host family and child protection risk issues, the mentor should immediately remove the pupil from the family and provide the pupil with alternative accommodation. In case of a major local conflict, the National Agency in the host country should be contacted.

3.3.8 Conflict with the mentor

The pupil/the host family/the contact teacher at the sending school informs the principal of the host school about the problem.

In case of a minor conflict, the headmaster tries to mediate.

In case of irreconcilable conflict or a loss of trust, a new mentor is nominated.

In case of a major local conflict, the National Agency in the host country should be contacted.

4. Emergency numbers in host country

Police:

Medical assistance (emergency):

Helpline:

Other numbers:

5. Details of the pupil's insurance plan

Contact details of the insurance company (Health Costs, Permanent Disability and Death, Third-party liability in Private Life):

Contact details of the assistance company (Assistance and Repatriation):

Pupil's insurance number:

6. Document checklist

The following documents should be drawn up and signed by the relevant parties before the stay begins, and the originals and copies should be distributed to the relevant parties as described in the Crisis management section

- Pupil application form (including the placement annex)
- Parental/Guardian consent form
- Rules of conduct
- Host family charter
- Health form (Part 2 is put in a sealed envelope and always stays with the pupil)

The following documents should be compiled prior to the pupil's departure, and kept together in order to be available for medical emergencies during the mobility period:

- the Health form (Part 2) in a sealed envelope which stays with the pupil
- the Parental/Guardian consent form
- the copy of the pupil's European Health Insurance Card (the original stays with the pupil)
- the copy of the pupil's insurance plan with contact details to the insurance and assistance companies (the original stays with the pupil)
- the translations of the Health form and the Parental/Guardian consent form

Wersja w języku hiszpańskim

Plan de respuesta a emergencias

1. Preparación y presentación:

Plan elaborado por:

Remitido a:

2. Datos de contacto:

Por favor, rellene los datos de contacto de cada una de las personas que aparecen a continuación. Indique también las horas del día en que está disponible la persona en el país de acogida y asegúrese de que hay alguien con quien se puede contactar a cualquier hora del día o de la noche en caso de emergencia.

Mentor en la escuela de acogida:

Nombre:	
Dirección:	
Teléfono:	
Teléfono móvil:	
Correo electrónico:	
Disponible:	

Una persona con la que se puede contactar cuando el mentor no está disponible:

Nombre:	
Dirección:	
Teléfono:	
Teléfono móvil:	
Correo electrónico:	
Disponible:	

Profesor contratado en la escuela de origen:

Nombre:	Michalina Malinowska
Dirección:	Dobrzańskiego 134/2 41-200 Sosnowiec
Teléfono:	-
Teléfono móvil:	+48509996931
Correo electrónico:	michalina.malinowska@ixlo.sosnowiec.pl
Disponible:	24 horas al día - entre las 22:00 y las 8:00 horas sólo contacto telefónico otras horas: contacto por teléfono y mensajería/aplicación de what's up

Una persona con la que se puede contactar cuando un profesor contratado no está disponible:

Nombre:	
Dirección:	
Teléfono:	
Teléfono móvil:	
Correo electrónico:	
Disponible:	

3. Procedimientos de emergencia

3.1 ¿Qué es una situación de crisis?

Una situación de crisis puede definirse como una situación extrema que puede provocar una grave alteración de la movilidad y que requiere una actuación rápida. Las situaciones de crisis pueden distinguirse de los problemas que no son extremos y no requieren una acción rápida. Sin embargo, los problemas pueden convertirse en situaciones de crisis si no se tratan adecuadamente.

Las situaciones de crisis requieren una actuación urgente, pero deben prevenirse si es posible. Prevenir los riesgos y hacer frente a las situaciones de crisis son casi igual de importantes. A pesar de todas las medidas preventivas, pueden surgir situaciones de crisis. Cuando esto ocurre, es importante que todas las partes implicadas sepan cómo reaccionar y a quién dirigirse..

La siguiente lista de situaciones de crisis que pueden darse durante la movilidad no es exhaustiva, pero puede ayudar a ilustrar diferentes problemas y escenarios para su solución.

- Problemas médicos

- enfermedad grave o alergia
- lesiones graves
- accidentes (por ejemplo, de tráfico)
- embarazo no deseado

Muerte de un alumno

Problemas psicológicos

- depresión
- consecuencias psicológicas de ser víctima de violencia/violación
- problemas relacionados con el consumo de alcohol o drogas
- trastornos de la alimentación

Violencia mental y/o física contra un alumno

- violencia sexual/física
- acoso escolar
- Racismo / xenofobia
- Alojarse con una familia de acogida y/o en una zona donde las condiciones de vida son insalubres o peligrosas

El estudiante se convierte en víctima de un delito

Incumplimiento de las normas de comportamiento y problemas legales causados por el alumno

- comportamiento arriesgado
- desaparición de un alumno
- arresto o detención por parte de la policía
- comportamiento agresivo
- robo
- beber alcohol o consumir drogas

Otros

- presión de la familia que insiste en volver a casa
- muerte/enfermedad grave de un familiar
- conflictos con la familia de acogida
- conflictos con el mentor

3.2 ¿Quién debe participar en la prevención y tratamiento de las crisis?

El mentor y la familia de acogida desempeñan un papel fundamental en la prevención y gestión de una situación de crisis durante la estancia del estudiante. Su cooperación y comunicación efectivas son importantes para prevenir y gestionar situaciones de crisis.

El mentor debe establecer una relación de pleno apoyo con el estudiante. Esto es posible gracias al contacto personal regular. El mentor debe estar disponible para tratar cualquier asunto que el estudiante o la familia de acogida deseen plantear y debe ser fácilmente localizable en caso de emergencia. Debe nombrarse un sustituto en caso de que el mentor esté ausente o no pueda realizar sus tareas. La escuela debe tener la seguridad de que el estudiante siempre puede contactar con

alguien en caso de emergencia. El estudiante debe tener una copia del Plan de Acción de Emergencia junto con los números de teléfono a los que llamar en caso de emergencia.

La familia de acogida tiene la supervisión de los padres del estudiante. La familia anfitriona debe establecer una comunicación eficiente y eficaz con el estudiante y el mentor.

Si un alumno muestra signos de dificultades graves (por ejemplo, problemas personales graves o dificultades para adaptarse al país de acogida), el mentor y la familia de acogida deben poder actuar rápidamente para evitar cualquier situación de peligro. Para ello, puede ser necesario proporcionar al alumno un asesoramiento más intensivo o ayudarlo a superar sus problemas emocionales. Sin embargo, tanto el mentor como la familia de acogida deben buscar ayuda especializada si el alumno muestra signos de dificultades graves, en lugar de intentar resolverlas por sí mismos. El mentor y la familia de acogida deben estar atentos a los signos de malestar del estudiante y animarle a hablar con franqueza de sus sentimientos.

3.3 Procedimiento básico de emergencia

Procedimiento básico a seguir en situaciones de emergencia:

1. La primera acción para resolver la situación debe ser tomada por el mentor o la familia de acogida, dependiendo de quién tenga conocimiento de la situación primero (es decir, llamada de emergencia, ayuda profesional).
2. La familia de acogida/el mentor se informan inmediatamente de lo sucedido.
3. Si el mentor y la familia de acogida no pueden o no son competentes para tratar el problema del estudiante a nivel local, deben ponerse en contacto con la Agencia Nacional del país de acogida para obtener ayuda y asesoramiento.
4. El mentor se pone en contacto con los padres/tutores del alumno.
5. Después de una situación de crisis, debe respetarse la decisión del alumno de continuar con la movilidad, salvo en los casos en que el comportamiento del alumno haga improbable el éxito de la estancia.
6. En casos muy urgentes, el tutor, de acuerdo con los centros de envío y de acogida, puede decidir poner fin a la estancia del estudiante.
7. Al final de la situación de crisis, el mentor debe redactar un informe detallado en el que se resuman las circunstancias y consecuencias del caso y se den consejos sobre qué hacer en el futuro (por ejemplo, recomendaciones sobre cómo evitar situaciones similares y cómo). Nagłym wypadkiem natury medycznej może być każda sytuacja związana ze zdrowiem i dobrym samopoczuciem ucznia. Do takich sytuacji należą: poważna choroba, alergie, niechciana ciąża, wypadek, fizyczne konsekwencje przemocy, zażywanie narkotyków lub picie alkoholu. o afrontar una situación de crisis similar). Este informe puede ser necesario a efectos de seguros, para acciones legales u otros procedimientos administrativos. El informe debe enviarse también a la escuela de origen.

Este procedimiento básico debe seguirse en cualquier emergencia. Además, existen procedimientos específicos aplicables a determinados tipos de emergencia, como se describe a continuación.

3.3.1 Urgencias médicas

Una emergencia médica puede ser cualquier situación relacionada con la salud y el bienestar del estudiante. Estas situaciones incluyen enfermedades graves, alergias, embarazos no deseados, accidentes, consecuencias físicas de la violencia, consumo de drogas o alcohol.

Se debe seguir el procedimiento básico de emergencia descrito anteriormente.

- Los siguientes documentos deben conservarse y estar disponibles en caso de emergencia:
- Formulario de consentimiento de los padres,
- una copia de la Tarjeta Sanitaria Europea del estudiante (el original se entrega al estudiante),
- una copia de los documentos del seguro con los datos de contacto de la aseguradora (el original se entrega al alumno),
- traducciones del formulario de información sanitaria y del formulario de consentimiento de los padres.

El mentor debe conservar el original del formulario de consentimiento de los padres/tutores y copias de todos los demás documentos mencionados anteriormente. La familia de acogida debe conservar copias de todos los documentos mencionados anteriormente. El estudiante debe guardar su Formulario de Salud en un sobre cerrado.

La primera medida debe ser tomada por el mentor o la familia de acogida, como se ha descrito anteriormente. El mentor o la familia de acogida deben ser capaces de recopilar rápidamente la siguiente información (toda la información debe ser confidencial):

- Información precisa sobre el estado y la seguridad del alumno.
- Corregir el nombre y la fecha de nacimiento del alumno.
- Síntomas y complicaciones.
- Información sobre el tratamiento administrado hasta la fecha y la persona que lo administró.
- Documentos necesarios en caso de emergencia médica (como se ha indicado anteriormente).

En caso de fallecimiento, deben verificarse los siguientes hechos:

- Circunstancias de la muerte (hora, lugar, evento)
- Quién fue notificado
- Dónde se encuentra el cuerpo
- Ponerse en contacto con la policía y notificar a la embajada correspondiente si es necesario
- Recogida de todos los informes médicos, certificados de defunción e informes policiales
- Ponerse en contacto con la compañía de seguros con la que el estudiante está asegurado en relación con el transporte del cuerpo y el funeral

3.3.2 Emergencias psicológicas

Esta categoría incluye situaciones que requieren un tratamiento u observación psicológica especial, como enfermedades, embarazos no deseados, consecuencias psicológicas de delitos, consumo de alcohol y drogas, depresión, trastornos alimentarios, etc. La intervención para los problemas de esta categoría puede ser desencadenada por el propio estudiante o las señales de alarma deben ser detectadas por la familia de acogida, el mentor, otros profesores o estudiantes.

El tutor, si es necesario en colaboración con la familia de acogida, debe ayudar a encontrar a alguien que pueda proporcionar apoyo psicológico al estudiante, por ejemplo, entre los profesionales de la escuela de acogida.

Si la situación también está relacionada con problemas de salud, y si se trata de una emergencia grave, deben seguirse los mismos procedimientos que para las emergencias médicas.

Es aconsejable ponerse en contacto con las instituciones locales especializadas.

3.3.3 En caso de que se cometa un delito contra un alumno

Esta categoría puede incluir situaciones en las que un alumno es víctima de un delito como violencia, violación, robo o hurto.

Se debe seguir el siguiente procedimiento:

1. El alumno se pone en contacto inmediatamente con la policía o avisa al tutor, que le ayuda con los asuntos de la policía y el seguro.
2. Si el estudiante se pone en contacto con la policía por sí mismo (o si lo hace la familia de acogida), el tutor debe ser informado lo antes posible.
3. La familia de acogida y los padres/tutores son notificados por el mentor y posiblemente involucrados en el caso si es necesario.
4. El mentor ayuda al estudiante a denunciar el asunto a las autoridades competentes.
5. El tutor ayuda al estudiante a ponerse en contacto con la compañía de seguros si es necesario.

Algunas de las acciones enumeradas en el apartado de "emergencias psicológicas" pueden ser necesarias para proporcionar apoyo psicológico al alumno.

3.3.4 Incumplimiento de las normas de comportamiento y problemas legales causados por el alumno

Esta categoría puede incluir las infracciones de conducta y los problemas legales causados por el alumno, como la violencia, el consumo de drogas y alcohol, los accidentes o el arresto y la detención por parte de la policía. Se debe seguir el procedimiento básico de emergencia.

El mentor/la familia de acogida también debe ser capaz de:

- Establecer rápidamente los motivos de la detención o la acusación y la sanción impuesta
- Averiguar si el estudiante ha sido detenido y, en caso afirmativo, dónde
- Obtener los datos del personal policial que se ocupa del caso
- Contactar con el estudiante y con la policía
- Informar a los padres/tutores del alumno y a la escuela de origen

En caso de infracción grave de las normas/reglamentos legales del país en cuestión, el tutor, de acuerdo con la escuela de acogida y de envío, puede decidir poner fin a la estancia del estudiante.

3.3.5 Presión de la familia para volver a casa

El estudiante/la familia de acogida informa al mentor de que la familia quiere que el estudiante vuelva a casa.

El mentor del centro de acogida/profesor de contacto del centro de origen discute los motivos con la familia.

A menos que el motivo esté relacionado con una enfermedad grave o un fallecimiento en la familia, el tutor/profesor de contacto debe intentar primero convencer a la familia del estudiante de que éste debe seguir en el extranjero.

Si la familia sigue queriendo que el estudiante regrese a casa, el mentor, en consulta con el centro de acogida y el de envío, puede decidir poner fin a la estancia. Los gastos de viaje correrán a cargo de la familia del estudiante.

3.3.6 Enfermedad grave/muerte en la familia

El estudiante informa al mentor sobre una enfermedad o muerte grave en la familia.

El tutor se pone en contacto con la compañía de seguros con la que está asegurado el alumno y pide ayuda para organizar el viaje de vuelta a casa del alumno.

3.3.7 Conflictos con la familia de acogida

El estudiante/la familia de acogida informa al mentor sobre el conflicto.

En caso de un conflicto menor, el mentor intenta mediar.

Si los conflictos entre la familia de acogida y el estudiante no pueden resolverse y si la mediación intentada no ha tenido el efecto deseado, la escuela de acogida debe proporcionar al estudiante un alojamiento alternativo o enviarlo de vuelta a casa en un plazo máximo de 3 días.

En caso de infracción grave de las normas por parte del alumno, la familia de acogida podrá solicitar el cese inmediato de la estancia del alumno y pedir al centro de acogida que le proporcione otro alojamiento o que organice su regreso a casa. Si el estudiante es enviado de vuelta a casa, los gastos de viaje correrán a cargo de los padres/tutores del estudiante

Si hay algún problema con la familia de acogida en relación con el cuidado de los niños, el tutor retirará inmediatamente al estudiante de esa familia y le proporcionará un alojamiento alternativo. En caso de conflicto grave, hay que ponerse en contacto con la agencia nacional del país de acogida.

3.3.8 Conflicto con el mentor

El alumno/familia de acogida/profesor de contacto del centro de envío informa al director del centro de acogida sobre el problema.

En caso de un conflicto menor, el director debe intentar la mediación.

En caso de conflicto irresoluble o pérdida de confianza, se nombra un nuevo mentor.

En caso de un conflicto importante, hay que ponerse en contacto con la agencia nacional del país de acogida.

4. Números de emergencia en el país de acogida

La policía:

Asistencia médica (ambulancia)

Línea de ayuda:

Otros números:

5. Datos del seguro del estudiante

Datos de contacto de la compañía de seguros (gastos de asistencia sanitaria, incapacidad permanente y fallecimiento, responsabilidad civil en la vida privada):

Datos de contacto de la compañía de seguros (seguro de asistencia y transporte nacional):

Número de seguro del estudiante:

6. Lista de control de los documentos

Los siguientes documentos deben ser redactados y firmados por las partes pertinentes antes del inicio de la estancia y los originales y las copias deben ser enviados a las partes pertinentes, tal como se indica en el documento *Cómo afrontar la crisis*:

- Formulario de solicitud de estudiante (incluido el anexo de estancia en familia)
- Formulario de consentimiento de los padres/tutores
- Normas de conducta
- Tarjeta de la familia de acogida
- Formulario de salud (la parte 2 siempre la guarda el estudiante en un sobre cerrado)

Los siguientes documentos deben recogerse antes de la salida del estudiante y conservarse juntos en caso de que surjan problemas de salud repentinos durante la movilidad:

- Formulario del estado de salud (Parte 2) en un sobre cerrado, guardado por el estudiante
- Formulario de consentimiento de los padres/tutores
- Una copia de la Tarjeta Sanitaria Europea del estudiante (el original lo conserva el estudiante)
- Una copia del certificado de seguro del alumno con los datos de contacto de las compañías de seguros y de los proveedores del seguro de asistencia (el original lo conserva el alumno)
- Traducciones del formulario de salud y del formulario de consentimiento de los padres/tutores