

Program standardów placówek świadczących pomoc w zakresie przeciwdziałania przemocy w rodzinie

Rekomendacje

Państwowej Agencji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, Rady ds. przeciwdziałania przemocy w rodzinie oraz Departamentu Pomocy i Integracji Społecznej Ministerstwa pracy i Polityki Społecznej.

1. Cele Programu

Państwowa Agencja Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, Rada ds. Przeciwdziałania Przemocy oraz Departament Pomocy i Integracji Społecznej MPiPS określając standardy poszczególnych, niżej wymienionych miejsc świadczących pomoc osobom krzywdzonym stawiała sobie za cel:

- Zachęcać samorządy lokalne do uruchamiania, rozwijania placówek, będących profesjonalnymi nie tylko z nazwy, ale także z oferty oraz poziomu świadczonych usług
- Precyzyjnie opisać formy pomocy i interwencji dla potrzeb instytucji finansujących lub koordynujących działania;
- Inspirować do zmian, rozwoju i wspierać merytorycznie rozwój istniejących i powstających placówek pomocy oraz interwencji.
- Ułatwić świadome i adekwatne do potrzeb korzystanie z pomocy, wszystkim jej poszukującym (świadczeniobiorcom) i świadome jej udzielanie (świadczeniodawcom, zleceniodawcom);

2. Zakres

Program ten określa niezbędny dla skutecznej pomocy, zakres usług świadczonych przez poszczególne placówki. Na obecnym etapie rozwoju systemu przeciwdziałania przemocy w kraju, należy wskazać pożądany, niezbędny, optymalny zakres działań i kierunek rozwoju placówek.

3. Formy

- a) Program Standardów jest próbą pogodzenia istniejących i funkcjonujących pojęć – w tym, zaczerpniętych z ustawy o przeciwdziałaniu przemocy, z Krajowego Programu Przeciwdziałania Przemocy, czy ustawy o pomocy społecznej (np. *specjalistyczny ośrodek wsparcia, ośrodek wsparcia, ośrodek interwencji kryzysowej*) - z nazwami zwyczajowo przyjętymi, które wydają się dobrze oddawać rodzaj usługi tam oferowanej (np. punkt konsultacyjny, telefon interwencyjny) .
- b) Katalogowanie jakichkolwiek form postępowania, w tym tych adresowanych do osób doświadczających przemocy lub stosujących przemoc, wymaga dokonania wyboru pomiędzy różnymi kryteriami pozwalającymi te usługi porządkować w grupy. Uznano za stosowne przyjąć podział oparty o trzy kategorie:

- Rodzaj świadczeń
- Baza lokalowa
- Kadra

c) Nie dokonano rozróżnień pomiędzy usługami świadczonymi na rzecz osób indywidualnych (dorosłych i dzieci), grup osób, rodzin , par, etc. (np. konsultacja rodzinna i konsultacja indywidualna, psychoterapia indywidualna, rodzinna, grupowa etc.) ze względu na rzeczywisty sens usługi i podobieństwo stosowanej metody pracy.

Rekomenduje się aby w placówkach świadczących pomoc osobom doświadczającym przemocy była dostępna oferta pomocy skierowana bezpośrednio do dzieci wychowujących się w rodzinach, w których dochodzi do przemocy

d) W Programie ujęto różne formy pomocy świadczone przez placówki, formy te często wzajemnie się przenikają i uzupełniają np. wsparcie, interwencja, poradnictwo, psychoterapia.

(Opis poszczególnych form pomocy znajduje się w części pt. Definicje)

e) Rozróżnienie pomiędzy formami pracy bezpośredniej i zdalnej (pośredniej) uznano za istotne ze względu na występowanie form pracy np. pomoc telefoniczna jako identyfikujących w sposób wyraźny niektóre z istniejących placówek.

Przyjęto następujące określenia dotyczące form pomocy:

- Pomoc zdalna
 - telefoniczna
 - e-mailowa (także przy użyciu komunikatorów internetowych)
 - listowna
- Pomoc bezpośrednia

f) W specyfikowaniu usług, pominięto usługi świadczone przez pedagogów na rzecz dzieci i rodzin z problemami związanymi z przemocą (problemy szkolne, problemy wychowawcze, etc) ze względu na trudności definicyjne, rekomenduje się jednak świadczenie takich usług w placówkach.

g) Rekomenduje się prowadzenie w placówkach superwizji pracy pracowników, jako formy doskonalenia kompetencji zawodowej.

h) Rekomenduje się aby w placówkach zatrudniona była wykwalifikowana kadra specjalistów przygotowanych do pracy w zakresie przeciwdziałania przemocy w rodzinie. Uzupełnieniem pracy specjalistów mogą być działania samopomocowe

i) Standardy podstawowych usług świadczonych przez **Specjalistyczne ośrodki wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie** zostały określone w Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 6 lipca 2006 roku.

Mamy świadomość, że opracowanie to nie wyczerpuje tematu, nie opisuje wszystkich placówek, czy też form pomocy przez nie świadczonych. Jednak mamy nadzieję, że stanie się ono zachętą do rozszerzania oferty istniejących placówek, do uruchamiania placówek o optymalnych zasobach, że stanie się drogowskazem, wskazującym w którym kierunku należy zmierzać w udzielaniu pomocy osobom doznającym przemocy.

Standardy

RODZAJ ŚWIADCZEŃ	Punkt konsultacyjny	Telefon interwencyjny	Ośrodek wsparcia	Schronisko/hostel dla ofiar przemocy w rodzinie	Specjalistyczny ośrodek wsparcia (zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej)	Ośrodek interwencji kryzysowej
1. Natychmiastowe zapewnianie schronienia osobom/rodzinom zagrożonym przemocą				X	X	X
2. Zorganizowanie schronienia osobom/rodzinom zagrożonym przemocą	X		X	X	X	X
3. Całodobowy kontakt telefoniczny lub elektroniczny z placówką		X		X	X	X
4. Całodobowy kontakt osobisty z placówką				X	X	X
5. Kontakt telefoniczny z placówką w wybrane dni tygodnia	X	X	X	X	X	X
6. Kontakt osobisty z placówką w wybrane dni	X		X	X	X	X

tygodnia						
7. Podejmowanie działań pomocowych w środowisku osób zagrożonych przemocą (poza placówką)						X
8. Udzielenie natychmiastowego wsparcia o charakterze psychologicznym	X	X	X	X	X	X
9. Dostępność świadczeń psychologicznych – poradnictwa i wsparcia	X	X	X	X	X	X
10. Dostępność świadczeń psychologicznych – psychoterapii i terapii					X	X
11. Dostępność świadczeń psychologicznych – psychoedukacji w zakresie przemocy	X	X	X	X	X	X
13. Dostępność świadczeń medycznych - specjalistycznych (np. porad psychiatrycznych, ginekologicznych)					X	X
14. Zaspokojenie doraźnych potrzeb socjalno-bytowych (żywność, ubranie, schronienie)				X	X	X
15. Dostępność form samopomocy związanej z doznawaniem przemocy			X	X	X	
16. Dostępność pomocy prawnej w formie	X	X	X	X	X	X

konsultacji (porad)						
17. Dostępność pomocy prawnej w formie przedstawicielstwa prawnego (adwokat)					X	X
18. Dostępność pomocy prawnej w formie obecności osoby zaufania publicznego , towarzyszenie w procedurach prawnych					X	X
19. Działalność informacyjna	X	X	X	X	X	X
20. Współpraca z instytucjami i organizacjami w obszarze przeciwdziałania przemocy w rodzinie	X	X	X	X	X	X
21. Monitoring i ewaluacja działalności	X	X	X	X	X	X
22. Superwizja	X	X	X	X	X	X
Warunki lokalowe						
Powierzchnia, wykorzystywanego do realizacji zadania, lokalu:						
mniej niż 100m2	X	X	X			
powyżej 100m2				X		X
Zasoby kadrowe wykorzystywane przy realizacji zadania.						
a) Liczebność (w przeliczeniu na pełny etat):						
Poniżej 3 etatów	X					

3 – 10 etatów		X	X	X		
ponad 10 etatów						X
b) Kwalifikacje pracowników zatrudnionych przy realizacji zadania – szkolenia z zakresu interwencji kryzysowej:						
< 50% pracowników		X	X	X		
> 50% pracowników						X
c) Kwalifikacje pracowników zatrudnionych przy realizacji zadania – szkolenia z zakresu przeciwdziałania przemocy:						
> 50% pracowników	X	X	X	X		X
d) Kwalifikacje pracowników - wyższe wykształcenie kierunkowe (psychologia, pedagogika, socjologia, medycyna, praca socjalna, profilaktyka):						
< 50% pracowników	X	X		X		
> 50% pracowników			X			X
e) Kwalifikacje pracowników - potwierdzenie w formie certyfikatu PARPA z zakresu przeciwdziałania						

przemocy:						
< 50% pracowników	X	X	X	X		
> 50% pracowników						X

* brak X oznacza, że świadczenie jest traktowane jako wyłącznie *fakultatywne*

Definicje

Rodzaj świadczeń	Proponowane definicje
1. Natychmiastowe zapewnienie schronienia osobom/rodzinom zagrożonym przemocą	<p>Udzielanie tymczasowego schronienia - świadczenie, którego celem jest: zapewnienie elementarnego bezpieczeństwa oraz uruchomienie lub wzmocnienie innych oddziaływań służących rozwiązaniu problemu przemocy.</p> <p>Polega na przyjęciu osoby zgłaszającej się do placówki i bezwłocznym przydzieleniu jej miejsca pobytowego w placówce na okres wyznaczony osobnymi regulacjami (przepisami, regulaminami, etc.); placówka winna zapewnić osobie bezpieczeństwo osobiste, a także warunki pobytowe – lokalowe i sanitarne -pozwalające przebywać w niej przez wyznaczony okres. Placówka może oczekiwać dostosowania się osoby do regulaminów wewnętrznych regulujących jej funkcjonowanie. Pobyt w miejscu schronienia powinien służyć nie tylko bezpieczeństwu socjalnemu, ale też podejmowaniu intensywnych oddziaływań wielodyscyplinarnych w celu zatrzymania przemocy.</p>
2. Zapewnienie/Zorganizowanie schronienia osobom/rodzinom zagrożonym przemocą	<p>Udzielanie tymczasowego schronienia - świadczenie, którego celem jest: zapewnienie elementarnego bezpieczeństwa oraz uruchomienie lub wzmocnienie innych oddziaływań służących rozwiązaniu problemu przemocy.</p> <p>Polega na przyjęciu osoby zgłaszającej się do placówki po uprzednim uzgodnieniu dotyczącym terminu i warunków pobytu, a następnie przydzieleniu jej miejsca pobytowego w placówce lub w innym uzgodnionym miejscu, na okres wyznaczony osobnymi regulacjami (przepisami, regulaminami, etc.); placówka winna zapewnić osobie bezpieczeństwo osobiste, a także warunki pobytowe – lokalowe i sanitarne -pozwalające przebywać w niej przez wyznaczony okres. Placówka może oczekiwać dostosowania się osoby do regulaminów wewnętrznych regulujących jej funkcjonowanie. Osoba winna być z nimi zapoznana przed przyjęciem lub niezwłocznie po nim. Pobyt w miejscu udzielania schronienia powinien służyć nie tylko bezpieczeństwu socjalnemu, ale też podejmowaniu intensywnych oddziaływań wielodyscyplinarnych w celu zatrzymania przemocy.</p>

	W przypadku gdy placówka, do której zgłasza się osoba doznająca przemocy, nie dysponuje własnymi miejscami pobytowymi, powinna pomóc w zapewnieniu takiego miejsca w najbliższym dostępnym miejscu prowadzącym tego typu działalność.
3. Całodobowy kontakt telefoniczny lub elektroniczny z placówką	Zapewnienie możliwości całodobowego kontaktu <ul style="list-style-type: none"> • Polega na pełnieniu całodobowych dyżurów przez pracowników placówki odbierających telefony lub obsługujących urządzenia poczty elektronicznej, komunikatory internetowe itp. i odpowiadających na przesyłane przez zgłaszających się pytania, prośby, etc. Pracownik może następnie podejmować samodzielne działania pomocowe lub skierować osobę do innych specjalistów po dalszą pomoc.
4. Całodobowy kontakt osobisty z placówką	Zapewnienie możliwości całodobowego skontaktowania się z placówką <ul style="list-style-type: none"> • Polega na pełnieniu całodobowych dyżurów przez pracowników placówki wyznaczonych do bezpośredniego kontaktu ze zgłaszającymi się osobami. Pracownik może następnie podejmować samodzielne działania pomocowe lub skierować osobę do innych specjalistów po dalszą pomoc.
5. Kontakt telefoniczny w wybrane dni tygodnia	Zakres merytoryczny jak przy całodobowym kontakcie telefonicznym, ale praca w określone osobnymi regulacjami dni tygodnia i /lub godziny. Informacje o dyżurach podawane są do wiadomości publicznej.
6. Kontakt osobisty w wybrane dni tygodnia	Zakres merytoryczny jak przy całodobowej dostępności osobistej – ale praca w określone osobnymi regulacjami dni tygodnia i /lub godziny. Informacje o dyżurach podawane są do wiadomości publicznej.
7. Podejmowanie działań „pomocowych” w środowisku osób zagrożonych przemocą	Zapewnienie możliwości organizacyjnych i odpowiednich procedur w placówce (często we współpracy z innymi organizacjami, służbami), które pozwalają na udzielanie świadczeń poza placówką, w szczególności świadczeń związanych z rozpoznaniem sytuacji osoby zagrożonej i zapewnieniem jej elementarnej ochrony.
8. Udzielenia natychmiastowego wsparcia o charakterze psychologicznym i porad	Świadczenie pomocy bezpośrednio w momencie zgłoszenia się osoby potrzebującej do placówki Działania wspierające, wsparcie <ul style="list-style-type: none"> • Formy postępowania wobec osoby znajdującej się w sytuacji kryzysowej/problemowej, oparte na postępowaniu niespecyficznym: wysłuchaniu opowieści, wyrażeniu współczucia, podzieleniu się swoim zdaniem, etc. bez dążenia ze strony pracownika udzielającego świadczenia do osiągnięcia poprawy, zmiany sytuacji lub zmiany postępowania osoby wspieranej Stosowane jako postępowanie samodzielne lub w połączeniu z innymi formami pomocy Poradnictwo, udzielanie porad <ul style="list-style-type: none"> • ze strony profesjonalisty - odpowiadanie na szczegółowe pytania dot. konkretnych zagadnień, zadawane przez osobę szukającą pomocy mające na celu ułatwienie jej podejmowania przez decyzji i działań. Świadczenia powyżej zdefiniowane udzielane są natychmiast po przyjęciu osoby do placówki.
9. Dostępność świadczeń psychologicznych – poradnictwa i wsparcia	Świadczenie przez pracowników placówki wymienionych niżej form usług dla zgłaszających się osób po uprzednim ustaleniu terminu spotkania z pracownikiem . Poradnictwo, udzielanie porad <ul style="list-style-type: none"> • ze strony profesjonalisty - odpowiadanie na szczegółowe pytania dot. konkretnych zagadnień, zadawane

	<p>przez osobę szukającą pomocy mające na celu ułatwienie jej podejmowania decyzji i działań</p> <p>Działania wspierające, wsparcie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formy postępowania wobec osoby znajdującej się w sytuacji kryzysowej/problemowej, oparte na postępowaniu niespecyficznym: wysłuchaniu opowieści, wyrażeniu współczucia, podzieleniu się swoim zdaniem, etc. bez dążenia do osiągnięcia poprawy, zmiany sytuacji lub zmiany postępowania osoby wspieranej <p>Stosowane jako postępowanie samodzielne lub w połączeniu z innymi formami pomocy</p>
<p>10. Dostępność świadczeń psychologicznych –psychoterapii i terapii</p>	<p>Świadczenie przez pracowników placówki (kwalifikowanych psychoterapeutów lub terapeutów posiadających uprawnienia – wg. obowiązujących w tym zakresie przepisów) – wymienionych niżej form usług dla zgłaszających się osób po uprzednim ustaleniu terminu spotkania z pracownikiem.</p> <p>Psychoterapia, pomoc psychoterapeutyczna, prowadzenie psychoterapii</p> <ul style="list-style-type: none"> • specjalistyczne postępowanie o charakterze długo lub krótko czasowym, zmierzające do uzyskania subiektywnego stanu satysfakcji osoby poddanej mu, względnie trwałego w czasie, związanego z obserwowalnymi zmianami w zakresie poglądów, zachowań, nawyków behawioralnych, emocjonalnych i myślowych, subiektywnie odbieranymi jako brak lub osłabienie objawów albo stan rozwoju osobistego: lepszego funkcjonowania w pożądanym zakresie. • podejmowana zawsze za świadomą zgodą odbiorcy bezpośredniego <p>Terapia</p> <ul style="list-style-type: none"> • świadczenie podejmowane wobec odbiorcy przeżywającego jakiś rodzaj zaburzenia zdrowia, dysfunkcji zachowania lub samopoczucia • zmierzające do usunięcia objawu, zaburzenia i osiągnięcia akceptowanego przez osobę stanu komfortu lub zdrowia • dotyczące poprawy stanu fizycznego lub psychicznego osoby indywidualnej
<p>11. Dostępność świadczeń psychologicznych – psychoedukacji w zakresie przemocy</p>	<p>Prowadzenie psychoedukacji w zakresie przemocy w rodzinie</p> <ul style="list-style-type: none"> • dostarczanie informacji o charakterze ogólnym, wyjaśniającym, opisowym dot. zjawiska odnoszące się jednocześnie do osobistych doświadczeń osoby poddanej oddziaływaniom, a w ten sposób inicjowanie procesu zmian na poziomie - co najmniej - poznawczym <p>Świadczenie ma również znaczenie uprzedzające – profilaktyczne.</p>
<p>12. Dostępność świadczeń medycznych –w tym specjalistycznych (np. psychiatrycznych, ginekologicznych)</p>	<p>Możliwość skorzystania w placówce z usług medycznych świadczonych przez specjalistów – lekarzy, pielęgniarki, felczerów w obrębie ich specjalności.</p>
<p>13. Zaspokojenie doraźnych potrzeb socjalno-bytowych –</p>	<p>Możliwość ograniczonego w czasie i rozmiarze, nieodpłatnego skorzystania przez osobę zgłaszającą się do placówki lub przebywającą w niej, z pomocy socjalno-bytowej. Dostępność tej formy pomocy ograniczona być</p>

<i>żywność, ubranie, pieniądze</i>	może możliwościami placówki lub innymi regulacjami.
<i>14. Dostępność dogodnych form samopomocy związanej z doznawaniem przemocy</i>	<p>Dostępność w placówce zajęć prowadzonych na zasadach pomocy wzajemnej.</p> <p>Działania samopomocowe, nieprofesjonalne, para-profesjonalne</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Prowadzone przez nieprofesjonalistów, przygotowanych do działań na bazie własnego doświadczenia. Podjęte w ramach wolontariatu, oświadczenia woli, prowadzone optymalnie pod nadzorem specjalisty. Osoby prowadzące takie działania powinny posiadać przygotowanie merytoryczne (zakończone na niższym niż profesjonalny poziomie). Najczęstsza forma samopomocy są grupy wsparcia, które tworzą osoby przeżywające podobne trudności. Grupa taka prowadzona jest przez samych jej uczestników, którzy w obecności psychologa dzielą się swoimi doświadczeniami, emocjami i przeżyciami.
<i>15. Dostępność pomocy prawnej w formie konsultacji</i>	<p>Możliwość skorzystania przez zgłaszającą się osobę z form pomocy po uprzednim ustaleniu czasu konsultacji.</p> <p>Pomoc prawna, konsultacja prawna</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Wszelkie formy świadczeń związanych z przeciwdziałaniem przemocy, wymagające specjalistycznego wykształcenia prawniczego, w wyjątkowych sytuacjach udzielane przez osoby udzielane przez osoby przyuczone w tym zakresie. ○ czynne dostarczanie informacji o charakterze opisowym, wyjaśniającym, instruktażowym, mające na celu rozwiązanie problemu przemocy z optymalnym wykorzystaniem instrumentów prawnych.
<i>16. Dostępność pomocy prawnej w formie przedstawicielstwa prawnego</i>	<p>Możliwość skorzystania przez zgłaszającą się osobę z niżej wymienionych formy pomocy.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ formy pracy na rzecz klientów prowadzonej przez profesjonalnie przygotowanych prawników ○ konsultacje mające na celu rozwiązanie problemu klienta w cyklu długoterminowym / asystowanie przy procesie prawnym klienta, konsultowanie kolejnych etapów procesu ○ bezpośrednio interwencje prawne podejmowane w interesie klienta przez prawnika
<i>17.. Dostępność pomocy prawnej w formie obecności osoby zaufania publicznego, towarzyszenie w procedurach prawnych</i>	<p>Możliwość skorzystania przez zgłaszającą się osobę z następujących formy pomocy.</p> <p>Pomoc prawna</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ interwencje prawne na rzecz klienta /inicjowanie niektórych postępowań, programy wsparcia prawnego na sali sądowej na podstawie przepisów o organizacjach społecznych, osobach zaufania, etc./podejmowane przez prawnika lub innego przygotowanego w zakresie procedur prawnych pracownika nieprofesjonalnego – nie prawnika
<i>18. Działalność informacyjna</i>	<p>Prowadzenie przez placówkę działań zmierzających do realizowania form pracy w sposób dostępny dla odbiorców tj. na terenie placówki lub poza nią.</p> <p>Informacja, informowanie, prowadzenie działalności informacyjnej</p> <ul style="list-style-type: none"> • dostarczanie ulotek, materiałów pisemnych lub audio-wizualnych dla odbiorcy biernego lub odbiorcy poszukującego odpowiedzi na konkretnie sformułowane pytania dot. określonego zagadnienia, określonego trybu postępowania , procedury, poszukującego adresu, etc. • odpowiadanie na pytania o charakterze ogólnym, prośby o wyjaśnienie zjawiska, lub przekazywanie informacji wyjaśniających konkretny tryb postępowania, procedury, kierujących odbiorcę i jego działanie

	– lecz uprzedzając aktywność odbiorcy.
<i>19. Współpraca z instytucjami i organizacjami w obszarze przeciwdziałania przemocy w rodzinie</i>	Obejmuje działania zmierzające do wspólnego realizowania zadań, komplementarnego realizowania zadań, wymiany informacji nt. działalności, ustalania wspólnych strategii działania przez placówkę i inne podmioty działające w zakresie przeciwdziałania przemocy i rozwiązywania problemów związanych z przemocą. Może wynikać z regulacji prawnych, zobowiązań formalnych lub chęci poprawy standardu świadczonych usług. może opierać się na ustaleniach pisemnych lub umowach ustnych.
<i>20. Monitoring i ewaluacja działalności</i>	Ewaluacja – systematyczne badanie wartości albo cech konkretnego programu, planu, działania z punktu widzenia przyjętych kryteriów w celu jego usprawnienia, rozwoju lub lepszego zrozumienia. Monitoring – regularne jakościowe i ilościowe pomiary lub obserwacje prowadzone przez z góry określony czas.
<i>21. Superwizja</i>	Działania prowadzone przez osobę posiadającą uznane wyższe profesjonalne kwalifikacje zawodowe w danej dziedzinie, polegające na analizie sposobu realizowania przez podległą osobę zadań zawodowych lub wynikających z roli//pozycji/stanowiska, zmierzające do poprawy jakości realizowanych zadań lub/i oceny sprawności podległej osoby, podejmowane na prośbę osoby podległej lub na skutek zobowiązania do poddania superwizji wynikającego z zasad zawodowych lub prawnych