

Zarządzenie Nr 3/2013

Kierownika

Specjalistycznego Ośrodka Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie w Tucholi

z dnia 16.04.2013r.

w sprawie : wprowadzenia procedury postępowania w przypadku przyjęcia
do hostelu osób dotkniętych przemocą

Zarządzam co następuje:

§1

Przyjąć do stosowania procedury postępowania Specjalistycznego Ośrodka
Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie w Tucholi.

§2

Zarządzenie obowiązuje z dniem podpisania.

KIEROWNIK
Specjalistycznego Ośrodka Wsparcia
dla Ofiar Przemocy w Rodzinie
w Tucholi
Alexandra Myszka
mgr Aleksandra Myszka

PROCEDURY POSTĘPOWANIA

Opracowana na podstawie ROZPORZĄDZENIA MINISTRA PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ z dnia 22 lutego 2011 r. w sprawie standardu podstawowych usług świadczonych przez specjalistyczne ośrodki wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie, kwalifikacji osób zatrudnionych w tych ośrodkach, szczegółowych kierunków prowadzenia oddziaływań korekcyjno-edukacyjnych wobec osób stosujących przemoc w rodzinie oraz kwalifikacji osób prowadzących oddziaływania korekcyjno-edukacyjne (Dz. U. z dnia 8 marca 2011 r.).

Procedura przyjmowania do Ośrodka osób dotkniętych przemocą.

1. Placówka przyjmuje osoby dorosłe, oraz pozostające pod ich opieką małoletnie dzieci doświadczające przemocy domowej.
2. Przyjęcie następuje bez skierowania, na podstawie zgłoszenia doznawanej przemocy przez osobę zainteresowaną lub pracowników służb pośredniczących w przyjęciu.

W przypadku kierowania klientki przez instytucje, wymagane są dokumenty potwierdzające sytuację przemocy w rodzinie tj. :

- wywiad środowiskowy sporządzony przez ośrodek pomocy społecznej, z uwzględnieniem sytuacji dzieci w rodzinie,
- pismo informujące o wdrożeniu procedury „Niebieskiej Karty” ,
- w przypadku osób przewlekle chorych, niepełnosprawnych – zaświadczenie lekarskie o braku przeciwwskazań w stanie zdrowia do przebywania w placówce nie zapewniającej całodobowej opieki medycznej.

Brak powyższych zaświadczeń nie stanowi podstawy do odmowy przyjęcia osób doznających przemocy do hostelu Ośrodka. Przyjęta zasada wymaganych dokumentów, służy usprawnieniu pracy specjalistów Ośrodka od dnia przyjęcia do hostelu, a w szczególności dotyczy określenia rodzaju usług, o których mowa w § 1, pkt. 3, ppkt 2 w/w rozporządzenia. W przypadku braku wyżej określonych dokumentów, kompletują je pracownicy Ośrodka.

3. Przyjęcie do hostelu

Określa się termin wstępny 3 dni od daty przyjęcia. Okres ten ma na celu:

- zapoznanie się klientki ze specyfiką pracy placówki, Regulaminem hostelu oraz ułatwienie podjęcia przez klientkę decyzji o dalszym pobycie w SOW,
- wstępne rozeznanie (potwierdzenie) sytuacji przemocy w rodzinie, nawiązanie w tym zakresie współpracy z właściwym ośrodkiem pomocy społecznej, policją, czy innymi instytucjami znającymi sytuację przyjętej klientki służące udokumentowaniu faktu przemocy a nie jedynie przypuszczeniu.

Po upływie w/w terminu klientka podejmuje decyzję o dalszym pobycie w hostelu, we wniosku określa planowany termin pobytu oraz wstępne plany do realizacji w Ośrodku, jak i po jego opuszczeniu (dotyczące miejsca pobytu, rodzaju spraw do załatwienia itd.)

Po przyjęciu osoby doświadczającej przemocy do hostelu, placówka:

- a. zapewnia klientce i jej dzieciom miejsce w pokoju;
- b. zakłada podstawową dokumentację; w tym rozpoczyna procedurę Niebieska Karta, jeżeli dotąd nie była założona;
- c. zapoznaje klientkę z regulaminem hostelu;

rozeznaje sytuację rodziny, dowiadyuje się, czy są sprawy wymagające szybkich działań, takie jak potrzeba zapewnienia pomocy lekarskiej dla osób przyjętych, potrzeba wykonania badań lekarskich, potrzeba uzyskania ważnych dokumentów lub innych przedmiotów z miejsca, w którym dochodziło do przemocy.

Procedury postępowania z ofiarami przemocy w zakresie pomocy socjalnej.

1. Każda osoba zwracająca się po pomoc do Ośrodka w trakcie rutynowo zbieranego wywiadu jest pytana o sytuację finansową, materialną, zawodową, zdrowotną ponadto określone są jej podstawowe potrzeby.
2. Istotną informacją jaka jest uzyskiwana w trakcie wywiadu jest to czy jest objęta pomocą finansową OPS, czy ma wsparcie ze strony rodziny, czy też sprawca partycypuje w kosztach utrzymania dziecka/ci w przypadku kiedy:
 - a) dochód ofiary przemocy w rodzinie nie przekracza aktualnie obowiązującego kryterium dochodowego osoby samotnie gospodarującej, o którym mowa w art. 8 ust. 1, pkt. 1 ustawy z dnia 12 marca 2004r. o pomocy społecznej Ośrodek zapewnia:
 - wyżywienie (w formie talonów żywnościowych),
 - odzież i obuwie (na wniosek klientki),
 - środki higieniczno-czystościowe, odzież, leki.W dalszej kolejności w ciągu pobytu klientka określa potrzeby swoje i dzieci, jeżeli jest taka konieczność, korzysta ze świadczeń pomocy społecznej w zakresie którego nie zapewnia SOW np. zasiłek celowy – np. na przejazdy dotyczące załatwiania spraw związanych z usamodzielnieniem (mieszkanie, praca) i inne.
 - b) klientka posiada własne dochody lub środki finansowe pozwalające jej na zaspokojenie potrzeb swoich oraz dzieci korzysta z zapewnienia usług, zgodnych z § 1 pkt. 1 ppkt. 3 lit. a – f. cytowanego rozporządzenia.

Procedury postępowania z ofiarami przemocy z zaburzeniami psychicznymi i chorobami przewlekłymi.

1. Każda osoba zwracająca się po pomoc do Ośrodka pytana jest o to, czy korzystała poprzednio z konsultacji czy leczenia specjalistycznego w tym psychiatrycznego lub/i psychologicznego, formy leczenia i dalsze wskazania lekarskie, czy nadal jest w kontakcie z lekarzem psychiatrą lub psychologiem i w jakim ośrodku.
2. Istotną informacją jaka jest uzyskiwana w trakcie wywiadu jest informacja czy zażywa leki i jak się aktualnie czuje. Proponuje się klientce przyjmowanie lekarstw zażywanych dotąd oraz dbałość o stan zdrowia i kontakt z specjalistami.
3. W przypadku złego samopoczucia (np. trudności ze snem, trudności w wykonywaniu codziennych czynności, brak energii, myśli rezygnacyjne i inne) klientki proponuje się jej konsultację psychiatryczną lub/i psychologiczną.
4. Lekarz – konsultant Ośrodka ocenia stan zdrowia pacjentki i ustala z nią plan dalszego postępowania na pierwszej konsultacji.
5. Uzgodnienia te zostają przekazane kierownikowi Ośrodka, psychologowi, pracownikom pierwszego kontaktu.
6. Jeżeli pacjentka pozostaje w Ośrodku i zażywa leki, ponosi za to pełną odpowiedzialność, leki przyjmuje sama, zgodnie z zaleceniami lekarza.
Nie stosowanie się do zaleceń lekarskich, brak dbałości o zdrowie może być podstawą do rozwiązania porozumienia o współpracy z kierownikiem SOW.
7. Jeżeli klientka dotąd nie korzystała z pomocy psychiatrycznej czy psychologicznej, a jej stan psychiczny budzi wątpliwości personelu postępuje się jw. punkt 3-6.

8. Jeżeli stan psychiczny klientki pogarsza się nagle i termin możliwej konsultacji jest zbyt odległy, zamawiana jest pilna konsultacja lekarza psychiatry lub wzywa się pogotowie ratunkowe – w sytuacji zagrożenia życia klientki lub innych osób (np. myśli samobójcze z zamiarem ich realizacji, agresja słowna i fizyczna w stosunku do innych, samouszkodzenia). Następnie lekarz podejmuje decyzję o dalszych krokach wobec klientki oraz ewentualnej hospitalizacji.

9. Jeżeli w trakcie wywiadu pracownik SOW uzyska informację od instytucji kierującej lub klientki o tym, że ona lub dzieci chorują na choroby zakaźne lub inne stwarzające ryzyko dla pozostałych mieszkanek i personelu, pracownik zobowiązany jest poinformować o tym fakcie kierownika, następnie w porozumieniu z lekarzem ustala się procedurę pomocy klientce i jej dzieciom (np. poprzez skierowanie do innej odpowiedniej placówki).

10. W przypadku przyjęcia do Hostelu SOW osoby uzależnionej od alkoholu lub innych substancji zmieniających świadomość, pracownik pierwszego kontaktu ustala stan faktyczny tzn. czy uzależnienie jest zdiagnozowane i czy toczą się postępowania w innych instytucjach dotyczące leczenia lub podjęcia terapii przez klientkę. Tut. Ośrodek do czasu ustalenia sytuacji osoby uzależnionej i możliwości jej pomocy przez inne instytucje zapewnia pobyt w hostelu, jednak przyjmuje się, że leczenie uzależnienia jest priorytetowe. Niezbędne jest zatem skierowanie osoby uzależnionej do właściwej placówki lub objęcie specjalistyczną terapią uzależnień w miejscu wskazanym przez gminę/GOPS pochodzenia lub gminę/GOPS kierującą do SOW.

Sytuacja dzieci ofiar przemocy.

Nieletnie dzieci mogą przebywać w hostelu Ośrodka pod opieką rodziców. Rodzice sprawują bezpośrednią opiekę.

Dopuszcza się możliwość, po wcześniejszych ustaleniach, pozostawianie dzieci pod opieką pracowników Ośrodka (psycholog, pedagog, pracownik socjalny, osoba pełniąca dyżur w hostelu) lub za zgodą pisemną innych dorosłych osób – mieszkanek hostelu.

W przypadku rażących zaniedbań dziecka, personel placówki zgłasza do Sądu – Wydział Rodzinny i Nieletnich wniosek informujący o nieprawidłowościach opiekuńczo-wychowawczych. Można to zrobić w trybie natychmiastowym – jeżeli jest realne zagrożenie zdrowia, życia i bezpieczeństwa dziecka np. w sytuacji porzucenia dzieci, upojenia alkoholowego matki, agresji słownej i fizycznej matki wobec dzieci, wobec gróźb pozbawienia życia siebie lub dzieci.

W przypadku sprawy w trybie natychmiastowym wzywane są odpowiednie do sytuacji służby policja lub/i pogotowie, pracownik socjalny OPS, powiadamiany jest Sąd Rodzinny oraz matka dziecka. Do czasu wydania postanowienia placówka zapewnia bezpieczeństwo dzieci. Każdorazowo ocenia się sytuację dzieci oraz możliwości zapewnienia im opieki, przez osoby najbliższe wskazane przez klientkę (np. dorosłe rodzeństwo, dziadkowie).

Wspieranie zachowań samopomocowych klientek.

- odbywa się w zakresie funkcjonowania społeczności Ośrodka, w celu wspierania klientów w wychodzeniu z roli ofiary i tworzenia więzi między nimi,
- organizowane są zebrania klientek przebywających w hostelu, w celu poszerzania umiejętności interpersonalnych, asertywnych zachowań, otwartej komunikacji,
- wzajemna opieka nad dziećmi przebywającymi w Ośrodku, współdziałanie w załatwianiu spraw dotyczących spraw indywidualnych mieszkańców.

Działalność Ośrodka realizuje wysoko wykwalifikowana kadra specjalistów.

- z wykształceniem kierunkowym (w zakresie pracy socjalnej, psychologii, pedagogiki, prawa, medycyny),
- z przygotowaniem merytorycznym, doświadczeniem zawodowym;

Wysoka jakość usług gwarantowana jest dzięki:

- zespołowemu współdziałaniu wszystkich pracowników zaangażowanych w pracę z klientem i jego rodziną,
- systemowi superwizji oraz szkoleń pracowników;
- realizowaniu w pracy zasad etyki zawodowej np. tajemnicy dot. problemów klientów, poszanowania ich praw, godności i autonomii osobistej oraz prawa do własnych wyborów życiowych.

Praca z klientem jest dokumentowana zgodnie z ustalonymi zasadami, obowiązującymi w Ośrodku - raporty dzienne, karty pracy z klientem, dokumentację z przebiegu prowadzonych indywidualnych wizyt u specjalistów i spotkań grupowych).

Praca z klientem podlega ewaluacji:

- przez samych klientów (ankieta, dzienniki samoobserwacji i analizy procesu zmian),
- przez pracowników Ośrodka (monitorowanie skuteczności pomocy w trakcie pobytu w Ośrodku i po jego opuszczeniu).

Procedury postępowania w sytuacjach trudnych:

Kradzież w Ośrodku:

1. W przypadku zgłoszenia kradzieży lub zniszczenia wyjaśnieniem sprawy zajmuje się pracownik, któremu kradzież zgłoszono.
2. W przypadku, gdy wartość kradzieży przekracza 200 PLN sprawa jest zgłaszana na Policję.
3. Osoba, której udowodni się kradzież zobowiązana jest natychmiastowo opuścić Ośrodek.

Poważny konflikt między mieszkankami:

1. Pracownik Ośrodka podejmuje interwencję, która polega m.in. na rozdzieleniu i uspokojeniu skłóconych stron.
2. W miarę możliwości należy podjąć rozmowy wyjaśniające ze stronami konfliktu.
3. W sytuacji, kiedy zachowanie stron konfliktu zaburza funkcjonowanie Ośrodka, a zachowanie klientów narusza zasady określone w regulaminie hostelu, strony zobowiązane są do opuszczenia hostelu, w trybie ustalonym z pracownikami Ośrodka.

Odmowa współpracy:

1. Rozmowa z pracownikiem w celu ustalenia przyczyn.
2. Po ustaleniu przyczyny pomoc lub motywacja do jej usunięcia.
3. Usunięcie z Ośrodka jeśli odmowa współpracy nie jest uzasadniona.

Złamanie zasad regulaminu:

1. Wyjaśnienie pracownikowi Ośrodka okoliczności i przyczyn złamania regulaminu.
2. Usunięcie z Ośrodka, jeśli naruszenie regulaminu było rażące i nieuzasadnione.

O każdym fakcie poważnie zaburzającym działania pracy Ośrodka powiadamiany jest kierownik Ośrodka.