STANDARDY w POMOCY

Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”, Zadanie 2 „Działania w zakresie wdrażania standardów pracy socjalnej i funkcjonowania instytucji pomocy i integracji społecznej”.

Wprowadzenie. Doświadczenia i wnioski z pilotażu standardów usług i modeli instytucji.

13 września 2013 r.

Alina Karczewska

WRZOS
WSPÓLNOTA ROBOCZA ZWIĄZKÓW ORGANIZACJI SOCJALNYCH

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

STANDARDY w POMOCY

Projekt systemowy jest realizowany w ramach Programu Operacyjnego

Kapitał Ludzki 2007-2013.

Należy do **priorytetu I** Zatrudnienie i Integracja społeczna; **działanie 1.2** Wsparcie systemowe instytucji pomocy i integracji społecznej.

Departamentem inicjującym projekt jest **Departament Pomocy i Integracji Społecznej (MPiPS)**, który odbiera produkty projektu.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Zadanie 2

Celem Zadania 2 jest rozwój systemu pomocy i integracji społecznej, poprzez opracowanie i wdrożenie, wybranych standardów usług pomocy i integracji społecznej.

Organizacje partnerskie Zadania 2:

- Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich – lider
- Wspólnota Robocza Związków Organizacji Socjalnych (WRZOS)
- Stowarzyszenie Samorządowych Ośrodków Pomocy Społecznej „FORUM”
- Ogólnopolskie Stowarzyszenie Powiatowych i Miejskich Ośrodków Pomocy Rodzinie „CENTRUM”

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Fazy Zadania 2 (2009-2014)

Faza diagnozy - **dostarczenie wiedzy** niezbędnej do opracowania Standardów Usług i Modeli Instytucji

Faza modelu – wypracowanie projektów Standardów Usług i Modeli Instytucji (Zespoły Eksperckie – WRZOS, FORUM, CENTRUM)

Faza edukacyjno-szkoleniowa – przygotowanie instytucji do wdrażania Standardów Usług i Modeli Instytucji, które zostały wypracowane w fazie modelu

Faza pilotażu – zweryfikowanie Standardów Usług i Modeli Instytucji w celu wypracowania **rekomendacji metodologicznych, organizacyjnych i prawnych**

Faza rekomendacji - podsumowanie rezultatów pilotażu, opracowanie wniosków oraz rekomendacji metodologicznych, organizacyjnych i prawnych, a na ich podstawie propozycji aktów prawnych w zakresie min. 5 Standardów Usług

Faza upowszechniania efektów –przeszkolenie 3000 osób z całego kraju, odpowiedzialnych za kierowanie i nadzór nad instytucjami pomocy i integracji społecznej

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

STANDARDY W POMOCY

Standardy opracowane w ramach fazy modelu

Standard poradnictwa specjalistycznego dla osób z niepełnosprawnością i ich rodzin, z uwzględnieniem osób z zaburzeniami psychicznymi

Standard pracy socjalnej z osobami z niepełnosprawnością i ich rodzinami, z uwzględnienie osób z zaburzeniami psychicznymi

Standard specjalistycznego poradnictwa rodzinnego, dla rodziny z dziećmi

Standard pracy socjalnej z rodzinami z dziećmi

Standard interwencji kryzysowej

Standard pracy socjalnej z rodziną doświadczającą przemocy w rodzinie

Standard usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania, dla osób starszych

Standard pracy socjalnej z osobą starszą

Standard Klubu integracji społecznej, ze szczególnym uwzględnieniem treningu pracy

Standard pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Modele instytucji

- *Model realizacji usług o określonym standardzie w gminie* (model ops)
- *Model realizacji o określonym standardzie w powiecie* (model pcpr)
- *Model realizacji usług o określonym standardzie w mieście na prawach powiatu* (model mops/mopr)
- ***Model Centrum Integracji Społecznej***

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Opracowane projekty standardów i modeli podlegają pilotażowi. Ma on umożliwić ich praktyczną weryfikację. Przy uwzględnieniu wyników z pilotażu opracowane zostaną:

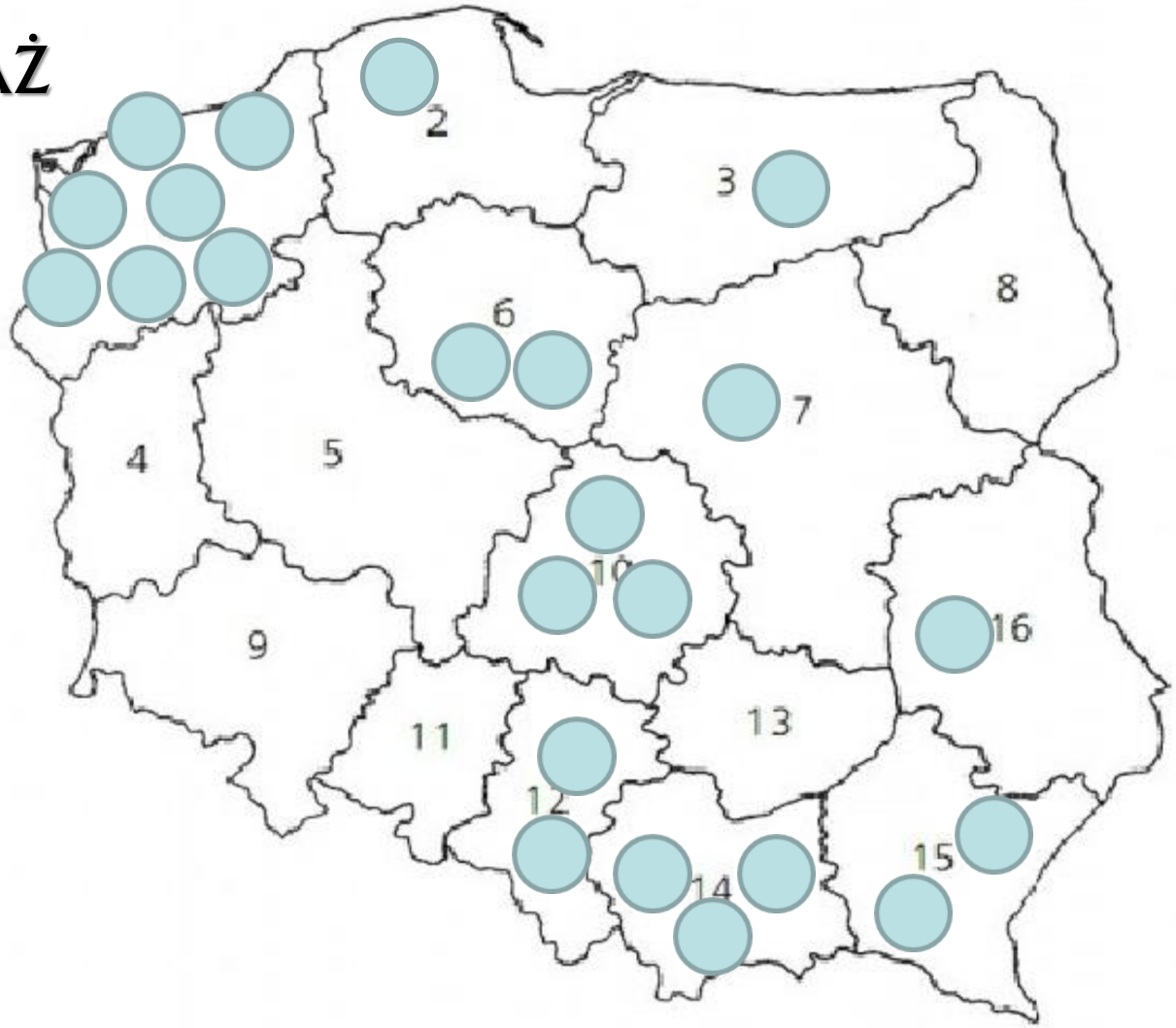
a) projekty rozporządzań dot. 8 standardów usług oraz

b) publikacje zawierające rekomendacje metodyczne i organizacyjne dot. ich wdrażania.

Zakłada się, że po zakończeniu projektu, wybrane standardy będą wdrażane przez instytucje pomocy i integracji społecznej w całym kraju.

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

PILOTAŻ



województwa:
1. zachodniopomorskie, 2. pomorskie, 3. warmińsko-mazurskie, 4. lubuskie, 5. wielkopolskie, 6. kujawsko-pomorskie, 7. mazowieckie, 8. podlaskie, 9. dolnośląskie, 10. łódzkie, 11. opolskie, 12. śląskie, 13. świętokrzyskie, 14. małopolskie, 15. podkarpackie, 16. lubelskie

Obecny podział Polski na województwa

PCPR biorące udział w pilotażu

MODEL PCPR; PORADNICTWO RODZINNE; PORADNICTWO DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ:

- Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Myśliborzu + Zachodniopomorskie Forum Organizacji Socjalnych „ZaFOS" + Stowarzyszenie Pomocy Dzieciom niepełnosprawnym i Ich Rodzinom „Bratek" w Barlinku, woj. zachodniopomorskie;
- Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Koszalinie + Stowarzyszenie Vocatio-Dei, MGOPS Sianów, MGOPS Babolice, woj. zachodniopomorskie;
- Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Tucholi, woj. kujawsko-pomorskie

MODEL PCPR; PORADNICTWO DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ; PRACA SOCJALNA DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ:

- Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie z Zgierzu + Towarzystwo Przyjaciół Niepełnosprawnych, woj. łódzkie;
- Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Jarosławiu + Jarosławskie Stowarzyszenie Na Rzecz Osób z Zaburzeniami Psychicznymi, woj. podkarpackie

MODEL PCPR; PORADNICTWO RODZINNE; PRACA SOCJALNA Z RODZINĄ Z DZIEĆMI; MODEL CIS:

- Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Sanoku + partnerstwo Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Zagórzu oraz Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Besku, woj. podkarpackie, woj. podkarpackie

MODEL PCPR; PORADNICTWO RODZINNE; INTERWENCJA KRYZYSOWA:

- **Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Policach + Stowarzyszenie SOS dla Rodziny, woj. zachodniopomorskie**

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

STANDARDY w POMOCY

Standard interwencji kryzysowej

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Dlaczego standaryzacja interwencji kryzysowej?

- Konieczność dostarczania pomocy w formie interwencji kryzysowej jest zadaniem niezbędnym we wszystkich dużych skupiskach ludzkich;
- Możliwość skorzystania z pomocy w tej formie powinno być uprawnieniem każdego obywatela;
- Usługa rozwija się w Polsce od początku lat 90-ych, lecz nierównomiernie – intensywniej w dużych miastach z zapleczem akademickim, dobrym zapleczem instytucji pomocy psychologicznej;
- Pomoc w zakresie interwencji kryzysowej nie podlega jakiejkolwiek weryfikacji jakościowej, zdarza się, że pod nazwą usługi kryją się inne działania, nie mające z nią nic wspólnego – standard ma to zmienić;
- Standard opisuje drogę formalnego opanowywania kryzysu – jest to sposób jeden z wielu, jedyny jednak, który może być elementem działań inicjowanych przez państwo;
- Standard dotyczy wyłącznie interwencji kryzysowej realizowanej w ramach pomocy społecznej, w miarę możliwości uwzględniając jednak współpracę w ramach innych „resortowych" działań;

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Standard interwencji kryzysowej – wersja poddana pilotażowi. Definicja:

„Interwencja kryzysowa to kompleks zintegrowanych, ***interdyscyplinarnych działań*** *podejmowanych na rzecz* ***osób, rodzin****, a czasem całych* ***grup*** *będących* ***w stanie kryzysu****, których celem jest* ***zapobieganie utracie lub przywracanie*** *utraconej* ***równowagi****, w wymiarze psychicznym i społecznym,* ***zdolności do działania i autonomii****”*

(Definicja za Standardem interwencji kryzysowej w opracowaniu zespołu - *K. Sarzała, J. Grodecka, A. Żukiewicz, R. Kałucka*)

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Standard interwencji kryzysowej – wersja poddana pilotażowi. Charakterystyka:

Interwencja kryzysowa jest

- Udzielana w sytuacjach trudnych psychologicznie spowodowanych przez tragiczne w skutkach wydarzenia;

Interwencja kryzysowa jest

- Udzielana w celu zapobiegania utracie lub przywrócenia **równowagi, autonomii, zdolności do działania;**

Interwencja kryzysowa charakteryzuje się

- Łączeniem różnych form oddziaływań (m. in. specjalistycznego, interdyscyplinarnego poradnictwa, psychoterapii) oraz uwzględnianiem wpływu najbliższego otoczenia na klienta i przebieg kryzysu;

Interwencja kryzysowa charakteryzuje się

- Korzystaniem z **krótkoterminowych form oddziaływania psychologicznego** w celu opanowania kryzysu;
- Koncentrowaniem działań na poszukiwaniu rozwiązań, a w mniejszym stopniu na analizowaniu problemów;

Interwencja kryzysowa charakteryzuje się

- Dużą intensywnością i częstotliwością kontaktów z osobą w kryzysie, przez krótki okres czasu. Limitowaniem czasu interwencji (optimum 6-8 sesji interwencyjnych, średnio po 60 min.);

Interwencja kryzysowa jest

- Poddawana superwizjji, konsultacji zespołowej lub innej grupie odniesienia.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Standard interwencji kryzysowej – wersja poddana pilotażowi. Charakterystyka:

Standard zakłada

- **obowiązek dokumentowania** każdej interwencji kryzysowej (pełna rejestracja podjętych działań)

Standard określa

- Kwalifikacje interwentów (**wykształcenie wyższe w zakresie nauk społecznych, medycyny lub prawa, specjalistyczne szkolenia w zakresie IK i pokrewnych**)

Standard obowiązuje pracodawcę

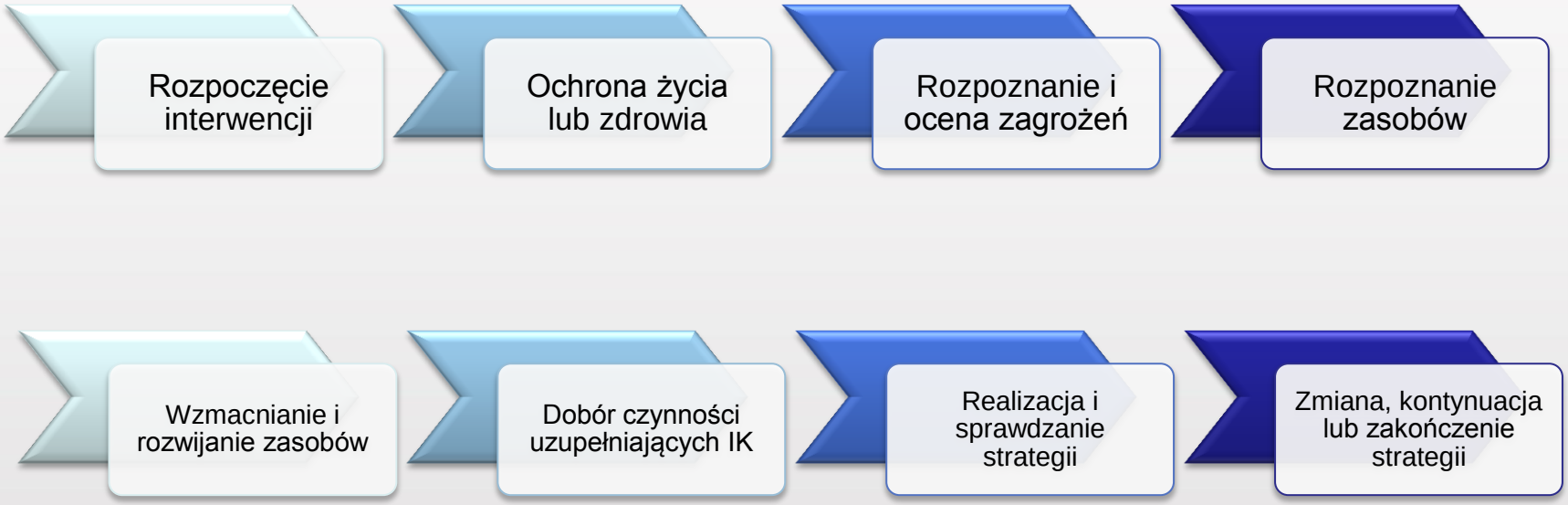
- Do zapewnienia interwentom regularnej superwizji; szkoleń i organizacji pracy w sposób umożliwiający podejmowanie zespołowych działań.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Standard interwencji kryzysowej – wersja poddana pilotażowi. Ramowy przebieg usługi:



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Wnioski i doświadczenia z pilotażu. Rezultaty:
(PCPR Police + SOS dla Rodziny; MOPR Częstochowa; MOPS Kraków + OIK Kraków)

- ✓ Realizacja pilotażu w partnerstwie z organizacją pozarządową, umożliwia bardziej kompleksową pomoc, udostępnienie klientowi różnych usług;
- ✓ Uporządkowanie dotychczasowej praktyki;
- ✓ Bardziej celowe, zaplanowane, konsekwentne i systematyczne działania;
- ✓ Wprowadzenie dokumentacji IK – usystematyzowanie pracy; umożliwienie oceny jakości pracy interwentów przez ich przełożonych; refleksyjna praktyka – analiza celowości i zasadności podejmowanych działań, planowania pracy z klientem i omawiania planów z zespołem.
- ✓ Zwiększenie poczucia bezpieczeństwa interwentów (zapewnienie 2-3 os. dyżurów; wyjaśnienie kroków postępowania w ramach realizacji IK);
- ✓ Interwencje kilku sesji służą lepszemu planowaniu czasu pomocy i jej skonkretyzowaniu („trzeba się bardziej zastanowić co zrobić, aby pomóc w tak krótkim czasie"); racjonalne wykorzystanie zasobów kadrowych – nie każdy klient potrzebuje pomocy psychologa;
- ✓ Większa skuteczność interwencji dzięki wdrożeniu systematycznych superwizji; szkoleń; pracy zespołowej;
- ✓ Edukacyjna rola standardu przekładająca się na skuteczność pomocy;

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

STANDARDY W POMOCY

Wnioski i doświadczenia z pilotażu. Problemy we wdrożeniu/ kontrowersje wokół standardu:

- ✓ Limitowanie czasu interwencji do 6-8 sesji – obawy przed za wczesnym zakończeniem kontaktu z klientem, pozostawieniem go bez wsparcia psychologicznego;
- ✓ Limitowanie czasu trwania sesji (do 45 do 60 min, średnio 60 min) – czas powinien być dostosowany do konkretnej sytuacji osoby, rodziny, grupy w kryzysie;
- ✓ Wyłączenie z podstawowych działań interwencji kryzysowej psychoterapii kryzysu – sprzeczne z dotychczasową praktyką wielu ośrodków interwencji kryzysowej, zorientowanych psychologicznie;
- ✓ Dostrzeganie możliwych negatywnych rezultatów dokonywania diagnozy stanu kryzysu przez nie-psychologów;
- ✓ Niejasność zapisów standardów – zapisy budzące wątpliwości interpretacyjne, co jest obligatoryjnym wymogiem standardu, a co rekomendacją, zaleceniem;
- ✓ Za mało kadry; niewykwalifikowana kadra (spodziewane w skali kraju – nierównomierny dostęp do zasobów kadrowych o wysokich kwalifikacjach psychologicznych);
- ✓ Niedostateczna dostępność do superwizorów – specjalistów (spodziewany problem w skali kraju);
- ✓ Trudności merytoryczne i metodyczne interwentów;
- ✓ Zbyt dosłowne i sztywne traktowanie niektórych zapisów standardu, proponowanych przez autorów jako rekomendowane kierunki działania (standard wymaga refleksyjnej praktyki, elastyczności w działaniu, w zależności od konkretnej sytuacji, a nie usztywniania się i algorytmizacji działania)

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Prace nad ostateczną wersją standardu – rekomendacje prawne

Rekomendacje do zmian prawnych proponowane są w celu:

- ✓ Zwiększenia dostępności do usługi, pokrycia całego kraju „siecią” różnego rodzaju instytucji pomocy społecznej, realizujących specjalistyczne świadczenia w zakresie interwencji kryzysowej;
- ✓ Zapewnienia wsparcia merytorycznego, koordynacyjnego i finansowego instytucjom realizującym usługi z zakresu IK na poziomie powiatowym i gminnym;
- ✓ Utworzenia – praktycznie nieistniejącej - usługi interwencji mobilnych;

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Prace nad ostateczną wersją standardu – rekomendacje prawne

- ✓ Główne propozycje zmian:
  - ✓ Włączenie samorządów innych szczebli (niż powiat) – gminy i województwa do odpowiedzialności za realizację usługi i wprowadzenie mechanizmów współdziałania instytucji interwencji kryzysowej ze sobą (na zasadzie komplementarności, uzupełniania się, a nie dublowania zadań);
  - ✓ Zdefiniowanie na nowo i wprowadzenie funkcjonalnego podziału instytucji interwencji kryzysowej: wojewódzkich ośrodków interwencji kryzysowej; ośrodków interwencji kryzysowej, punktów interwencji kryzysowej wraz z możliwością wspierania interwencyjnego poza instytucjami (samopomoc);
  - ✓ Przeredagowania definicji interwencji kryzysowej wskazując na:
    - ✓ Wiodący komponent pomocy psychologicznej;
    - ✓ Powiązanie tej pomocy z innymi działaniami;
    - ✓ Możliwość podejmowania działania już w sytuacji zagrożenia kryzysem – prewencja;
  - ✓ Podkreślenie cech charakterystycznych IK: głównie działania psychologiczne uzupełniane przez inne działania interdyscyplinarne; szybkość udzielania pomocy; łatwość dostępu, uproszczenie procedur i krótkoterminowość

(na podstawie Rekomendacji do prac legislacyjnych w zakresie interwencji kryzysowej, w opracowaniu Krzysztofa Sarzały)

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

STANDARDY w POMOCY

Prace nad ostateczną wersją standardu. Ramowy przebieg usługi - podstawowe czynności interwencyjne:

Udzielenie doraźnego schronienia oraz podjęcie innych czynności interwencyjnych	Doraźne wsparcie psychologiczne	Doraźne wsparcie socjalne
Rozpoznanie i ocena zagrożeń dla funkcjonowania psychologicznego	Pogłębiona psychologicznie ocena zagrożeń	Rozpoznanie, wzmacnianie i rozwijanie zasobów osoby i otoczenia
Udzielanie interwencyjnych porad psychologicznych	Udzielanie porad specjalistycznych innych, np. prawne	Psychoedukacja; Psychoterapia kryzysu ???

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

STANDARDY w POMOCY

Dziękuję za uwagę

Alina Karczewska
alina.karczewska@wrzos.org.pl
www.wrzos.org.pl

WRZOS
WSPÓLNOTA ROBOCZA ZWIĄZKÓW ORGANIZACJI SOCJALNYCH

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.