

# OŚRODEK INTERWENCJI KRYZYSOWEJ



**Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Lęborku**  
**ul. Stefana Okrzei 15, 84-300 Lębork**  
tel./fax. 59/8421771  
pcpr@pcprleborg.pl www.pcprleborg.pl

Załącznik do Zarządzenia nr 35/2023  
Dyrektora  
Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie  
w Lęborku  
z dnia 15.12.2023 roku

## **PROCEDURA UDZIELANIA POMOCY W OŚRODKU INTERWENCJI KRYZYSOWEJ**

### **I. ZADANIA OŚRODKA INTERWENCJI KRYZYSOWEJ**

1. Zapewnienie realizacji świadczeń w ramach interwencji kryzysowej i przeciwdziałania przemocy domowej zgodnie z obowiązującymi standardami usług w tym zakresie.
2. Zapewnienie doraźnej pomocy osobom i rodzinom znajdującym się w sytuacji kryzysowej, a szczególnie osobom doznającym przemocy, ofiarom nałogów, nagłych strat i zdarzeń losowych, w tym cudzoziemcom.
3. Zapewnienie funkcjonowania tzw. telefonu informacyjno – interwencyjnego, uwzględnieniem prowadzenia dyżurów interwencyjnych po godz. 15:30.
4. Powoływanie zespołów interwencji kryzysowej w celu rozpoznania sytuacji osoby doznającej przemocy domowej i zawarcie z klientem kontraktu zawierającego opracowany wspólnie plan pomocy.
5. Organizowanie krótkoterminowej psychoterapii indywidualnej i grupowej ukierunkowanej na wsparcie osoby doznającej przemocy domowej oraz nabycie umiejętności ochrony przed osobą stosującą przemoc domową.
6. Zapewnienie udzielania pomocy psychologicznej, prawnej i poradnictwa socjalnego, pedagogicznego, rodzinnego osobom doznającym przemocy.
7. Zapewnienie kompleksowej pomocy rodzinom, w których występuje zjawisko przemocy domowej w celu: zapobiegania i przeciwdziałania przemocy domowej, powstrzymywania zjawiska przemocy domowej, zapewnienia bezpieczeństwa, łagodzenia skutków przemocy.
8. Zapewnienie pomocy osobom poszkodowanym w tak zwanych sytuacjach kryzysowych o charakterze nagłym, losowym, wynikającym z dysfunkcji życia rodzinnego w celu: łagodzenia szkód wynikających z sytuacji kryzysu, przeciwdziałaniu przechodzenia sytuacji kryzysowej w stan chroniczny.

9. Współdziałanie z pracownikami socjalnymi w celu diagnozowania, planowania i realizacji kompleksowej pomocy rodzinom z problemem przemocy i osobom w sytuacjach kryzysowych.
10. Współpraca z instytucjami i organizacjami działającymi w obszarze pomocy społecznej, wymiaru sprawiedliwości oraz koordynacja działań w kierunku budowy instytucjonalnego systemu wsparcia.
11. Prowadzenie działalności edukacyjnej i szkoleniowej dla różnych grup odbiorców, organizowanie konferencji szkoleniowych i spotkań przedstawicieli różnych instytucji i organizacji w obszarach przeciwdziałania przemocy i interwencji kryzysowej.
12. Organizowanie warsztatów z zakresu promowania i wdrażania prawidłowych metod wychowawczych w stosunku do dzieci w rodzinach zagrożonych przemocą domową.
13. Organizowanie grup wsparcia i grup terapeutycznych osobom z problemem przemocy, uzależnienia, nagłej straty, kryzysu rodzinnego.
14. Organizowanie warsztatów edukacyjnych dotyczących wzmacniania opiekuńczych i wychowawczych metod i kompetencji rodziców zagrożonych przemocą oraz w stosunku do grup ryzyka (małoletnich w ciąży, osób z niepełnosprawnością, starszych).
15. Podejmowanie działań polegających na podnoszeniu świadomości społecznej w zakresie przyczyn i skutków przemocy domowej (m.in. kampanie, konferencje, ulotki).
16. Opracowanie materiałów instruktarzowych i procedur postępowania interwencyjnego w sytuacjach przemocy domowej i rozpowszechnianie ich w środowisku lokalnym.
17. Wypracowanie form i metod pracy socjalnej oraz stosowanych procedur mających na celu diagnozowanie, planowanie, realizację i ewaluację różnych form pomocy i działań na rzecz klientów PCPR.
18. Opracowanie i aktualizowanie bazy danych i informatorów w zakresie instytucji i organizacji działających w obszarze pomocy osobom potrzebującym.
19. Przygotowanie projektów i wdrażanie programów z zakresu promowania i wdrażanie prawidłowych metod wychowawczych oraz współpraca w zakresie wdrażania programów korekcyjno-edukacyjnych i profilaktycznych.
20. Zapewnienie we współpracy z ośrodkami pomocy społecznej, krótkoterminowego schronienia – w Hostelu - domu dla matek/ojców z dziećmi i kobiet w ciąży oraz w istniejących ośrodkach.
21. Zapewnienie wsparcia osobom przebywającym w ośrodkach wsparcia i interwencji kryzysowej, z uwzględnieniem opracowania i realizacji kontraktów socjalnych i programów usamodzielnienia.
22. Współpraca w zakresie realizacji zadań wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu przemocy domowej i ochrony osób doznających przemocy domowej ze środowiskiem

lokalnymi organami i jednostkami organizacyjnymi, w szczególności z sądami, ośrodkami pomocy społecznej, ośrodkami adopcyjnymi, ośrodkami wsparcia i placówkami opiekuńczo-wychowawczymi, instytucjami oświatowymi, podmiotami leczniczymi, kościołami i związkami wyznaniowymi, a także organizacjami społecznymi.

23. Sporządzanie okresowych sprawozdań i informacji oraz bilansowanie potrzeb z zakresu realizowanych zadań przez OIK.

## **II. STANDARDY DOTYCZĄCE SPOSOBU UDZIELANIA POMOCY W OIK**

1. Ośrodek Interwencji Kryzysowej funkcjonuje we wszystkie dni robocze w godzinach od 7:30 do 15:30.
2. OIK udziela i/lub organizuje pomoc w zakresie:
  - 1) poradnictwa specjalistycznego (osobiste, telefoniczne, drogą elektroniczną), w tym:
    - psychologicznego w godzinach pracy OIK oraz w poniedziałki w godzinach od 15:30 do 19:30,
    - socjalnego zgodnie z ustalonym miesięcznym harmonogramem pracy,
    - pedagogicznego zgodnie z ustalonym miesięcznym harmonogramem pracy oraz w piątki w godzinach od 15:30 do 19:30,
    - rodzinnego zgodnie z ustalonym miesięcznym harmonogramem pracy oraz w środy w godzinach od 15:30 do 19:30,
    - prawnego w środy w godzinach od 11:00 do 13:00,
  - 2) pomocy psychologicznej – indywidualnej, grupowej, rodzinnej,
  - 3) pomocy terapeutycznej o charakterze krótkoterminowym,
  - 4) pomocy prawnej dla osób doznających przemocy,
  - 5) pomocy interwencyjnej,
  - 6) konsultacji i terapii dla osób uzależnionych od środków psychoaktywnych i ich rodzin,
  - 7) tymczasowego pobytu w OIK-Hostelu dla osób lub rodzin, które znalazły się w sytuacji, o których mowa w pkt 4 i 5.
3. Pomoc udzielana w OIK jest bezpłatnie.
4. Pomoc, o której mowa w ust. 2 z wyłączeniem pkt 5 prowadzone jest w uzgodnieniu z klientem po wcześniejszym ustaleniu terminu.
5. Dyżur wsparcia interwencyjnego pełniony jest przez:
  - psychologa w godzinach pracy OIK oraz w poniedziałki, w godzinach od 15:30 do 19:30 pod numerem telefonu: /59/ 842 17 71 oraz tel.: 798 686 431,
  - pracownika socjalnego zgodnie z ustalonym miesięcznym harmonogramem pracy pod numerem telefonu: /59/ 842 17 71,

- pedagoga zgodnie z ustalonym miesięcznym harmonogramem pracy oraz w piątki w godzinach od 15:30 do 19:30 pod numerem telefonu: /59/ 842 17 71 oraz tel.: 798 649 084,
  - specjalistę pracy z rodziną zgodnie z ustalonym miesięcznym harmonogramem pracy oraz w środy w godzinach od 15:30 do 19:30 pod numerem telefonu: /59/ 842 17 71 oraz tel.: 798 649 084.
6. Osoba udzielająca pomocy powinna udzielać jej w taki sposób, aby zmotywować klienta do samodzielnego działania.

### **III. WEWNĘTRZNA ORGANIZACJA PRACY**

W ramach realizacji zadań Ośrodka Interwencji Kryzysowej obowiązuje następujący podział dyżurów pracowników merytorycznych:

- 1) dyżur interwencyjny,
- 2) praca z klientem,
- 3) przyjęcie na pobyt do OIK-Hostelu i wsparcie w czasie pobytu.

### **IV. DYŻUR INTERWENCYJNY**

W zakresie dyżuru interwencyjnego podejmuje się:

1. Interwencję:
  - 1) w ramach działania telefonu interwencyjnego pełnionego przez psychologa lub pracownika socjalnego, pedagoga, specjalistę pracy z rodziną,
  - 2) w ramach działania dyżuru interwencyjnego pełnionego przez psychologa,
  - 3) w ramach działania dyżuru interwencyjnego pełnionego przez pracownika socjalnego, pedagoga, specjalistę pracy z rodziną, zgodnie z ust. 1 i 5 rozdz. II.
2. Pracę z klientem „pierwszorazowym”.
3. Monitoring poczty elektronicznej.
4. Monitoring korespondencji przychodzącej do OIK.
5. Prowadzenie dokumentacji:
  - 1) *Karty zgłoszenia do Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Lęborku /wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszej Procedury/*,
  - 2) *Rejestru kart zgłoszenia /wzór stanowi załącznik nr 2 do niniejszej Procedury/*.

## V. PRACA Z KLIENTEM OIK

### 1. Przyjmuje się następujące wytyczne dotyczące etapów pracy z klientem:

#### 1) w zakresie dyżuru interwencyjnego:

- a) nawiązanie kontaktu z klientem,
- b) wstępna diagnoza sytuacji kryzysowej z określeniem potrzeb klienta i jego zasobów (analiza sytuacji klienta, stanu emocjonalnego, dotychczasowych mechanizmów radzenia sobie, itp., nadanie kwalifikacji zdarzeniom kryzysowym zgodnie z *Katalogiem Problemów* – załącznik nr 3 do niniejszej Procedury),
- c) podejmowanie działań interwencyjnych, wymagających szybkiej aktywności i/lub natychmiastowej realizacji określonych działań,
- d) zwołanie Zespołu ds. interwencji kryzysowej,

#### 2) w zakresie dalszej pracy z klientem (zakłada się konieczność minimum trzykrotnego kontaktu z klientem w celu objęcia go rzetelną, interdyscyplinarną pomocą):

- a) dalsza (pogłębiona) diagnoza sytuacji klienta,
- b) monitorowanie jego stanu emocjonalnego,
- c) uruchamianie zasobów klienta i jego środowiska,
- d) praca o charakterze terapeutycznym,
- e) zawarcie kontraktu z klientem.

### 2. Dokumentowanie pracy z klientem OIK:

- 1) *Karta pracy psychologa* /wzór stanowi załącznik nr 4 do niniejszej Procedury/,
- 2) *Rejestr kart pracy psychologa* /wzór stanowi załącznik nr 5 do niniejszej Procedury/,
- 3) *Karta konsultacji pedagogicznej* /wzór stanowi załącznik nr 6 do niniejszej Procedury/,
- 4) *Rejestr kart konsultacji pedagogicznych* /wzór stanowi załącznik nr 7 do niniejszej Procedury/,
- 5) *Karta pracy specjalisty pracy z rodziną* /wzór stanowi załącznik nr 8 do niniejszej Procedury/,
- 6) *Rejestr kart pracy specjalisty pracy z rodziną* /wzór stanowi załącznik nr 9 do niniejszej Procedury/,
- 7) *Zgoda rodzica/opiekuna na udział małoletniego w spotkaniu z psychologiem/pedagogiem* /wzór stanowi załącznik nr 10 do niniejszej Procedury/,
- 8) *Rejestr teczek klienta* /wzór stanowi załącznik nr 11 do niniejszej Procedury/,
- 9) *Karta czynności podjętych przez pracownika* /wzór stanowi załącznik nr 12 do niniejszej Procedury/,
- 10) *Protokół Zespołu ds. Interwencji Kryzysowej* /wzór stanowi załącznik nr 13 do niniejszej Procedury/,

- 11) *Rejestr Zespołów ds. Interwencji Kryzysowej* /wzór stanowi załącznik nr 14 do niniejszej Procedury/,
- 12) *Kontrakt zawarty z osobą korzystającą z pomocy OIK* /wzór stanowi załącznik nr 15 do niniejszej Procedury/,
- 13) *Rejestr Kontraktów zawartych z klientem OIK* /wzór stanowi załącznik nr 16 do niniejszej Procedury/,
- 14) *Rejestr spraw OIK* /wzór stanowi załącznik nr 17 do niniejszej Procedury/,
- 15) *Teczka spraw OIK* /wzór stanowi załącznik nr 18 do niniejszej Procedury/,
- 16) *Rejestr „NK” założonych przez pracowników działu DPON w Lęborku* /wzór stanowi załącznik nr 19 do niniejszej Procedury/,
- 17) *Zawiadomienie do Prokuratury Rejonowej o podejrzeniu popełnienia przestępstwa* /wzór stanowi załącznik nr 20 do niniejszej Procedury/,
- 18) *Wniosek do Sądu Rodzinnego i Nieletnich o wydanie zarządzeń na podstawie Art. 109 (KRO)* /wzór stanowi załącznik nr 21 do niniejszej Procedury/,
- 19) *Wniosek do Sądu Rodzinnego i Nieletnich o wgląd w sytuację dziecka/rodziny* /wzór stanowi załącznik nr 22 do niniejszej Procedury/,
- 20) *Rejestr pism dotyczących spraw OIK, sporządzonych w ramach podjętych działań* /wzór stanowi załącznik nr 23 do niniejszej Procedury/.

## **VI. PRZYJĘCIE DO OIK-HOSTELU I WSPARCIE W CZASIE POBYTU**

### **1. Funkcjonowanie miejsc całodobowych w OIK, tzw. OIK-Hostelu**

- 1) całodobowy OIK-Hostel – Dom dla matek/ojców z dziećmi i kobiet w ciąży funkcjonuje w strukturze Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Lęborku z siedzibą przy ul. Stefana Okrzei 15 – w skład OIK-Hostelu wchodzi:
  - a) 3 pokoje mieszkalne, w razie potrzeby z miejscami do nauki dla dzieci,
  - b) 2 ogólnodostępne łazienki, w tym jedna dostosowana dla osób niepełnosprawnych, wyposażone w sposób umożliwiający sprawne z nich korzystanie przez mieszkańców, w tym dzieci,
  - c) ogólnodostępną kuchnię, z miejscem do przygotowania posiłków i z miejscem do ich spożycia oraz aneks kuchenny,
  - d) wspólne pomieszczenie do pobytu dziennego, z miejscem do zabawy dla dzieci,
  - e) pomieszczenie do prania i suszenia;
- 2) OIK-Hostel posiada 10 miejsc dla matek/ojców z dziećmi lub kobiet w ciąży,
- 3) OIK-Hostel przeznaczony jest dla osób pełnoletnich, a także pozostających pod ich opieką dzieci, których pobyt w dotychczasowym miejscu zamieszkania zagraża ich

- życiu albo zdrowiu psychicznemu i/lub fizycznemu z powodu doświadczanej przemocy lub innej sytuacji kryzysowej, wymagających pomocy w formie czasowego pobytu poza miejscem zamieszkania – z wyjątkiem problemu bezdomności,
- 4) pobyt w OIK-Hostelu jest dobrowolny i bezpłatny,
  - 5) prawo do pobytu w OIK-Hostelu mają osoby/rodziny, których miejsce zamieszkania/pobytu/zameldowania znajduje się na terenie powiatu lęborskiego,
  - 6) OIK-Hostel zapewnia odpowiednio do potrzeb osób korzystających wsparcie specjalistyczne mające na celu przezwyciężenie sytuacji kryzysowej:
    - a) całodobowe wsparcie osoby dyżurującej,
    - b) udzielenie, w razie potrzeby natychmiastowej pomocy psychologicznej,
    - c) dokonanie diagnozy sytuacji osoby korzystającej,
    - d) udzielenie wsparcia w formie specjalistycznego poradnictwa, w szczególności psychologicznego, prawnego, socjalnego, pedagogicznego lub rodzinnego,
    - e) w razie potrzeby zorganizowanie wsparcia terapeutycznego,
    - f) udzielenie wsparcia mającego na celu rozwój umiejętności psychospołecznych,
    - g) udzielenie wsparcia, pedagogizacja w sprawach opiekuńczo-wychowawczych,
    - h) pomoc w zdobywaniu umiejętności prawidłowego prowadzenia gospodarstwa domowego,
    - i) doradztwo zawodowe, w tym w ramach współpracy z instytucjami rynku pracy,
    - j) pomoc w załatwianiu spraw urzędowych,
    - k) udzielenie wsparcia w uzyskaniu dostępu do lokalu mieszkalnego lub innego stałego miejsca pobytu po opuszczeniu OIK-Hostelu,
  - 7) Warunkiem niesienia wszechstronnej pomocy osobom/rodzinom przebywającym w OIK-Hostelu jest zawarcie *Porozumienia Dwustronnego* pomiędzy Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Lęborku, a właściwym ze względu na uprzednie miejsce zamieszkania osoby/rodziny ośrodkiem pomocy społecznej z terenu powiatu lęborskiego /wzór *Porozumienia* stanowi załącznik nr 24 do niniejszej Procedury/,
  - 8) W przypadku braku określenia miejsca zamieszkania liczy się:
    - a) miejsce pobytu,
    - b) miejsce zameldowania.
  - 9) Działania realizowane wspólnie przez Strony w/w Porozumienia na rzecz unormowania sytuacji życiowej osób przebywających w OIK-Hostelu:
    - a) z osobą/rodziną przebywającą w OIK-Hostelu sporządzany jest *Kontrakt z klientem korzystającym z OIK-Hostelu* zawierający plan pomocy, określający zasady pobytu i współpracy, w celu wsparcia i rozwiązania trudnej sytuacji życiowej /wzór *Kontraktu* stanowi załącznik nr 25 do niniejszej Procedury/,

- b) podjęcie współpracy z najbliższą rodziną na rzecz unormowania, ustabilizowania sytuacji rodzinnej,
  - c) podjęcie współpracy z innymi instytucjami, organizacjami, osobami prywatnymi, itp. na rzecz powrotu rodzica i dziecka do środowiska rodzinnego, albo umożliwienia rozpoczęcia samodzielnego funkcjonowania w nowym środowisku.
- 10) Plan pomocy opracowany jest niezwłocznie po przyjęciu osoby/rodziny do OIK-Hostelu, przez pracownika OIK – opiekuna merytorycznego w uzgodnieniu z osobą/rodziną korzystającą i właściwą miejscowo jednostką organizacyjną pomocy społecznej, a następnie realizowany przy współpracy i aktywnym zaangażowaniu osoby/rodziny korzystającej. Brak wykonywania zobowiązań ujętych w planie może być przyczyną odmowy kontynuowania pobytu dla osoby lub rodziny.

## **2. Obowiązki opiekuna OIK-Hostelu**

- 1) Do zadań opiekuna OIK-Hostelu należy:
- przyjmowanie osób/rodzin do OIK-Hostelu /wypełnienie koniecznych dokumentów, wydanie kluczy, pościeli i ręczników, wskazanie pokoju/,
  - wydanie jednorazowego podstawowego pakietu wstępnego,
  - zapoznanie klienta z *Zasadami korzystania z OIK-Hostelu*,
  - monitorowanie pobytu osoby korzystającej z OIK-Hostelu, kontrola przestrzegania praw i obowiązków, zasad bezpieczeństwa,
  - współpraca i wspieranie klientów w rozwiązywaniu ich problemów,
  - mediacje w sytuacjach konfliktowych między osobami korzystającymi z OIK-Hostelu,
  - zgłaszanie stwierdzonych nieprawidłowości,
  - sprawowanie pieczy nad OIK-Hostelem i jego właściwym użytkowaniem,
  - sporządzanie *Raportu z pełnionego dyżuru* /wzór *Raportu* stanowi załącznik nr 26 do niniejszej Procedury/;
- 2) Opiekun OIK-Hostelu pełni dyżur zgodnie z ustalonym miesięcznym harmonogramem – podczas pełnienia dyżuru osoba dyżurująca ma prawo do wejścia do pokoju w trakcie pobytu klienta, a także w ramach kontroli doraźnych, również pod jego nieobecność.

## **3. Przyjęcie do OIK-Hostelu:**

- 1) Przyjęcie do OIK-Hostelu następuje na wniosek osoby zainteresowanej lub na wniosek właściwej miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania/zameldowania/pobytu jednostki pomocy społecznej (OPS, MOPS, GOPS, CUS) lub Policji. Przesłanki uzasadniające udzielenie pomocy osobie /rodzinie w OIK-Hostelu:
- nie może przebywać w dotychczasowym miejscu zamieszkania,
  - doświadcza przemocy lub innej sytuacji kryzysowej,



- występuje zagrożenie życia albo zdrowia psychicznego i/lub fizycznego;
- 2) Osoby wymagające pomocy w formie miejsc całodobowych na wniosek ośrodka pomocy społecznej składają wniosek o wydanie skierowania do OIK-Hostelu za pośrednictwem ww. jednostki do Dyrektora PCPR w Lęborku - prośba klienta o skierowanie i oświadczenie o spełnianiu przesłanek o udzielenie pomocy w OIK-Hostelu oraz potwierdzenie potrzeby przyjęcia przez OPS/wzór *Prośby o skierowanie do OIK-Hostelu* stanowi załącznik nr 27 do niniejszej Procedury/. Do wniosku klienta/rodziny ww. jednostka przygotowuje i załącza:
    - a) aktualny kwestionariusz wywiadu środowiskowego,
    - b) opinię o funkcjonowaniu kierowanej osoby/rodziny wraz z uzasadnieniem uzasadniającym pobyt,
    - c) zaświadczenie lekarskie stwierdzające brak przeciwwskazań zdrowotnych do umieszczenia w OIK-Hostelu w odniesieniu do wszystkich kierowanych osób /wzór *Zaświadczenia lekarskiego* stanowi załącznik nr 28 do niniejszej Procedury/,
    - d) w przypadku, gdy osoba leczy się psychiatrycznie, także zaświadczenie od lekarza psychiatry stwierdzające brak przeciwwskazań zdrowotnych do umieszczenia w OIK-Hostelu /wzór jak wyżej: *Zaświadczenia lekarskie* - załącznik nr 28 do niniejszej Procedury/,
    - e) skrócony odpis aktu urodzenia,
    - f) orzeczenie o niepełnosprawności lub orzeczenie o stopniu niepełnosprawności kierowanych osób;
  - 3) Kwalifikacji osoby/rodziny do OIK-Hostelu dokonuje pracownik OIK, po rozpoznaniu jej sytuacji życiowej, o czym zawiadamia niezwłocznie Dyrektora oraz informuje właściwą miejscowo ww. jednostkę organizacyjną pomocy społecznej;
  - 4) Skierowanie do OIK-Hostelu następuje w formie decyzji administracyjnej /wzór *Decyzji* stanowi załącznik nr 29 do niniejszej Procedury/ ;
  - 5) Prowadzony jest *Rejestr decyzji* w sprawie skierowania do OIK-Hostelu /wzór stanowi załącznik nr 30 do niniejszej Procedury/;
  - 6) W sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa, zdrowia lub życia osoby lub rodziny ubiegającej się o skierowanie do OIK-Hostelu przyjęcie następuje bez wydania decyzji administracyjnej o skierowaniu oraz bez przedłożenia dokumentów, o których mowa w pkt 2 ust.3 rozdz. VI. Dokumenty te powinny zostać skompletowane przez właściwy ośrodek pomocy społecznej, o którym mowa w pkt 1 ust.3 rozdz. VI, w terminie 30 dni od dnia przyjęcia tej osoby/rodziny do OIK-Hostelu;
  - 7) W sytuacji, gdy konieczność umieszczenia w trybie interwencyjnym zachodzi w godzinach popołudniowych (po godzinie 15:30) w dni robocze, nocnych lub

- w dniach wolnych od pracy przyjęcie do OIK-Hostel odbywa się wyłącznie w asyście Policji;
- 8) Przedstawiciele ww. instytucji kontaktują się wcześniej telefonicznie z Dyrektorem PCPR (tel.: 504 146 618) lub Kierownikiem Działu Pomocy Społecznej i Rehabilitacji Osób z Niepełnosprawnością (tel.: 604 973 678) w celu ustalenia miejsc w OIK-Hostelu oraz jego otwarcia i przyjęcia klienta lub rodziny;
  - 9) Policja przekazuje do PCPR następującą dokumentację:
    - a) notatka służbowa zawierająca występujące okoliczności podjętej interwencji,
    - b) zaświadczenie lekarskie stwierdzające brak przeciwwskazań zdrowotnych do umieszczenia w OIK-Hostelu /wzór *Zaświadczenia lekarskiego* stanowi załącznik nr 28 do niniejszej Procedury/,
    - c) w przypadku, gdy osoba leczy się psychiatrycznie, także zaświadczenie od lekarza psychiatry stwierdzające brak przeciwwskazań zdrowotnych do umieszczenia w OIK-Hostelu /wzór jak wyżej: *Zaświadczenia lekarskie* - załącznik nr 28 do niniejszej Procedury/,
    - d) prośba klienta o skierowanie i oświadczenie o spełnianiu przesłanek o udzielenie pomocy w OIK-Hostelu oraz potwierdzenie potrzeby przyjęcia przez funkcjonariusza Policji /wzór *Prośby o skierowanie do OIK-Hostelu* stanowi załącznik nr 27 do niniejszej Procedury/;
  - 10) Z miejsc całodobowych OIK-Hostelu mogą korzystać wyłącznie osoby zdolne do samodzielnego funkcjonowania. Przyjęcie osoby do OIK-Hostelu wyklucza:
    - a) stan nietrzeźwości lub stan wskazujący na użycie środków odurzających,
    - b) stan zdrowia wskazujący na możliwość spowodowania zagrożenia dla bezpieczeństwa innych mieszkańców OIK-Hostelu lub pracowników,
    - c) stan zdrowia wskazujący na możliwość spowodowania zagrożenia dla życia, wymagający okresowej bądź stałej specjalistycznej pomocy, uniemożliwiający samodzielne funkcjonowanie,
    - d) posiadanie informacji świadczącej o popełnieniu poważnego przestępstwa lub ściganiu przez upoważnione organy,
    - e) inna sytuacja, która w sposób zagrażający wpłynie na funkcjonowanie całej placówki;
  - 11) Okres pobytu w OIK-Hostelu wynosi do 3 miesięcy. W uzasadnionych przypadkach okres pobytu można przedłużyć, nie więcej jednak niż do 6 miesięcy. W wyjątkowych sytuacjach możliwe jest przedłużenie pobytu w celu całkowitego rozwiązania problemu, będącego powodem umieszczenia. Decyzję o przedłużeniu pobytu

- podejmuje Dyrektor na pisemny *Wniosek osoby korzystającej* i opinii specjalistów OIK oraz OPS/MOPS /GOPS /wzór stanowi załącznik nr 31 do niniejszej Procedury/;
- 12) Opiekę nad małoletnimi przebywającymi w OIK-Hostelu sprawuje rodzic/opiekun prawny, który odpowiada za ich bezpieczeństwo, a także za ewentualne szkody przez nich wyrządzone;
  - 13) Osoby korzystające z OIK-Hostelu zapewniają sobie we własnym zakresie wyżywienie oraz środki czystości i higieny osobistej;
  - 14) W uzasadnionych przypadkach OIK-Hostel zapewnia, w zakresie wyżywienia osób i rodzin, wyłącznie suchy prowiant w dniu przyjęcia i środki czystości i higieny osobistej w ramach jednorazowego podstawowego pakietu wstępnego;
  - 15) Decyzję o wydaniu jednorazowego podstawowego pakietu wstępnego podejmuje opiekun OIK-Hostelu /wzór *Wykazu rzeczy wydanych* stanowi załącznik nr 32 do niniejszej Procedury/;
  - 16) OIK-Hostel nie zapewnia mieszkańcom pomocy finansowej;
  - 17) Odmowa przyjęcia do OIK-Hostelu może nastąpić, gdy:
    - a) nie istnieją przesłanki uzasadniające udzielenie pomocy w OIK-Hostelu,
    - b) nie ma wolnych miejsc,
    - c) osoba jest pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających,
    - d) klient jest osobą stosującą przemoc,
    - e) stan zdrowia osoby wskazuje na możliwość spowodowania zagrożenia dla zdrowia lub życia, wymagający okresowej lub stałej specjalistycznej pomocy, uniemożliwiający samodzielne funkcjonowanie,
    - f) osoba naruszyła regulamin OIK-Hostelu podczas wcześniejszego pobytu,
    - g) osoba nie realizowała działań określonych w planie pomocy.

#### **4. Prawa osoby korzystającej z OIK-Hostelu**

Osoby korzystające z OIK-Hostelu mają prawo do:

- 1) w zakresie interwencyjnym:
  - a) zapewnienia im i ich dzieciom bez względu na dochód pobytu na okres do 3 miesięcy z możliwością przedłużenia w uzasadnionych przypadkach zgodnie z pkt 11 ust. 3 rozdz. VI,
  - b) udzielenia niezwłocznie pomocy psychologicznej,
  - c) w przypadku, gdy powodem ubiegania się o schronienie jest przemoc w rodzinie – oceny ryzyka w zakresie zagrożenia bezpieczeństwa osoby doznającej przemocy lub jej dzieci pozostających pod opieką oraz ochrony przed osobą stosującą przemoc;
- 2) w zakresie wspomagającym:

- a) diagnozowania problemów, które ograniczają ich samodzielność życiową,
  - b) opracowania planu pomocy uwzględniającego: potrzeby, cele, metody i czas pomocy, który ma umożliwić podjęcie samodzielnego życia w godnych warunkach poza OIK-Hostelem,
  - c) korzystania z poradnictwa:
    - psychologicznego,
    - prawnego,
    - socjalnego,
    - pedagogicznego w zakresie metod wychowawczych,
    - rodzinnego,
  - d) udziału w grupach wsparcia i warsztatach tematycznych,
  - e) poszanowania sfery prywatności,
  - f) podmiotowego traktowania i partnerstwa w relacjach pomiędzy mieszkańcami OIK-Hostelu i pracownikami OIK;
- 3) w zakresie potrzeb bytowych:
- a) całodobowego pobytu na okres zawarty w decyzji wydanej przez Dyrektora PCPR zgodnie z pkt 4 ust.3 rozdz. VI,
  - b) korzystania z pomieszczeń do spania przeznaczonych maksymalnie dla czterech osób,
  - c) korzystania z ogólnodostępnej kuchni, aneksu kuchennego i z ogólnodostępnego pomieszczenia do pobytu dziennego,
  - d) korzystania z ogólnodostępnych łazienek, w tym jednej dostosowanej dla osób niepełnosprawnych, wyposażonych w sposób umożliwiający korzystanie zarówno przez osoby dorosłe, jak i dzieci,
  - e) korzystania z miejsca do prania i suszenia,
  - f) swobodnego korzystania ze sprzętu i urządzeń stanowiących wyposażenie ww. pomieszczeń OIK-Hostelu oraz pościeli i ręczników,
  - g) do skorzystania z jednorazowego podstawowego pakietu wstępnego zgodnie z pkt 14 i 15 ust. 3, rozdz. VI.

## **5. Zasady korzystania z OIK-Hostelu**

- 1) Osoba/rodzina ma zapewniony pobyt w OIK-Hostelu przez okres do 3 miesięcy z możliwością przedłużenia w szczególnie uzasadnionych przypadkach, nie więcej jednak niż do 6 miesięcy. W wyjątkowych sytuacjach możliwe jest przedłużenie pobytu w celu całkowitego rozwiązania problemu, będącego powodem umieszczenia. Decyzję o przedłużeniu pobytu podejmuje Dyrektor PCPR na pisemny *Wniosek osoby korzystającej* i opinii specjalistów OIK oraz OPS/MOPS/GOPS;

- 2) Warunkiem korzystania z pobytu w OIK-Hostelu jest współpraca klienta z pracownikami OIK i właściwą miejscowo jednostką organizacyjną pomocy społecznej w zakresie sporządzenia *Kontraktu z klientem korzystającym z OIK-Hostelu* i realizacji zawartego w nim planu pomocy;
- 3) Korzysta z pomieszczeń, sprzętu i urządzeń stanowiących jego wyposażenie.
- 4) Otrzymuje na czas pobytu w OIK-Hostelu pościel i ręczniki;
- 5) Może skorzystać w dniu przyjęcia z jednorazowego podstawowego pakietu wstępnego zawierającego prowiant, środki czystości i higieny osobistej;
- 6) Ma możliwość skorzystania z pomocy specjalistycznej: psychologicznej, prawnej, pracownika socjalnego, pedagogicznej w zakresie metod wychowawczych oraz udziału w grupach wsparcia;
- 7) Może formułować i wyrażać swoje potrzeby, spostrzeżenia i opinie;
- 8) Realizuje zadania wynikające z postanowień części A i B niniejszego *Kontraktu*, zgodnie z wyznaczonymi terminami;
- 9) Aktywnie uczestniczy w wyznaczonych zajęciach;
- 10) Przestrzega ciszy nocnej w godzinach: 22:00 – 6:00;
- 11) Dbania o higienę osobistą oraz o porządek i czystość zajmowanych pomieszczeń (kuchnia, łazienka, pokoje);
- 12) Szczególnego dbania o mienie OIK-Hostelu, korzysta ze wszystkich sprzętów i urządzeń zgodnie z instrukcją obsługi i powszechnie obowiązującymi zasadami bezpieczeństwa. W przypadku zniszczenia lub uszkodzenia użytkowanego sprzętu lub mienia naprawy dokonywane są na koszt użytkownika;
- 13) Osoba korzystająca z OIK-Hostelu zobowiązana jest do zachowania w stanie pierwotnym i nienaruszonym umeblowania pomieszczeń i ścian;
- 14) Zgłasza wszelkie awarie i usterki osobom dyżurującym;
- 15) Umożliwia osobom dyżurującym sprawowania kontroli co do sposobu użytkowania wszystkich zajmowanych przez klienta pomieszczeń;
- 16) Przestrzega zasad poprawnych kontaktów międzyludzkich, a zwłaszcza:
  - a) nie używania siły fizycznej oraz innych form przemocy,
  - b) nie używania słów wulgarnych,
  - c) dbania o spokój i ciszę,
  - d) zachowania kultury osobistej w kontaktach z innymi osobami korzystającymi z OIK-Hostelu,
  - e) respektowania prawa do prywatności i szacunku innych klientów OIK-Hostelu,
  - f) respektowania zakazu udzielania wszelkich informacji na temat osób przebywających w OIK-Hostelu.

- 17) Osobiście sprawuje nadzór i opiekę nad dziećmi;
- 18) Informuje osoby dyżurujące o ewentualnych wyjściach i zgłasza powrót, co zostanie odnotowane w *Raporcie z dyżuru*;
- 19) Przestrzega przepisy bhp i ppoż;
- 20) Informuje pracownika socjalnego OIK o każdej zmianie swojej sytuacji życiowej;
- 21) Na terenie OIK-Hostelu dopuszcza się odwiedziny osób wyłącznie spokrewnionych;
- 22) Odwiedziny mogą odbywać się we wszystkie dni tygodnia w godzinach od 10:00 do 18:00;
- 23) Osoby odwiedzające zobowiązane są zgłosić swoją obecność osobom dyżurującym, co zostanie odnotowane w *Raporcie z dyżuru*;
- 24) Nie ma możliwości zapewnienia noclegu dla osób odwiedzających;
- 25) Na terenie OIK-Hostelu obowiązuje całkowity zakaz wnoszenia i spożywania alkoholu oraz innych środków odurzających, palenia papierosów;
- 26) Na terenie OIK-Hostelu nie mogą przebywać zwierzęta;
- 27) Pracownicy OIK-Hostelu nie ponoszą odpowiedzialności za zaginięcie, zniszczenie rzeczy osobistych osoby przebywającej w OIK-Hostelu, które zostały zostawione bez nadzoru;
- 28) Nie przestrzeganie w/w zasad wiąże się z dyscyplinarnym opuszczeniem OIK-Hostelu;
- 29) Nie korzystanie z noclegu w OIK-Hostelu jest równoznaczne z jego opuszczeniem;
- 30) Osoby naruszające spokój wewnętrzny, stwarzające zagrożenie dla siebie lub otoczenia – zmuszone będą opuścić OIK-Hostel i samodzielnie zaspokajać swoje potrzeby;
- 31) Zapoznanie się i przestrzeganie *Zasad korzystania z OIK-Hostelu* stanowiących część C *Kontraktu zawartego z klientem korzystającym z OIK-Hostelu* – załącznik do Porozumienia Dwustronnego.