

wpłynęło 30.11.2020

Sosnowiec, dnia .....

L.dz. ....zał. ....

Podpis .....

PREZYDENT  
ARKADIUSZ CHECIŃSKI

30.11.20

Pani  
Joanna Jończyk  
Przewodnicząca Komisji  
Zdrowia, Rodziny i Polityki  
Społecznej  
Rady Miejskiej w Sosnowcu

Szanowna Pani Przewodnicząca,

Wydział Polityki Społecznej w załączeniu przekazuje materiał przygotowany przez Ośrodek Interwencji Kryzysowej działający w strukturach Centrum Usług Socjalnych i Wsparcia w Sosnowcu na posiedzenie Komisji Zdrowia, Rodziny i Polityki Społecznej, która odbędzie się **08.12.2020r.**, a jej tematem będzie „**Analiza funkcjonowania Ośrodka Interwencji Kryzysowej pod kątem świadczonej pomocy psychologicznej i interwencyjnej**”.

Z poważaniem

Pełnomocnik Prezydenta Miasta Sosnowca  
ds. Funduszy Europejskich i Polityki Społecznej

Anna Jedynak

27/11/20

PREZYDENT  
KOMISJI  
POLITYKI SPOŁECZNEJ  
mgr Sabina Stanek

## Analiza funkcjonowania Ośrodka Interwencji Kryzysowej pod kątem świadczonej pomocy psychologicznej i interwencyjnej

Ośrodek Interwencji Kryzysowej w Sosnowcu oferuje pomoc mieszkańcom Miasta w przezwyciężeniu trudnych sytuacji życiowych w postaci - specjalistycznego poradnictwa psychologicznego, prawnego, socjalnego bez względu na posiadany dochód, które prowadzi do odzyskania kontroli nad własnym życiem, usamodzielnienia oraz integracji ze środowiskiem.

Pomoc w postaci interwencji kryzysowej, w tym schronienie, jest udzielana całodobowo.

Celem interwencji kryzysowej jest:

- złagodzenie objawów reakcji kryzysowej
- przywrócenie równowagi psychicznej
- zapobieganie przejściu ostrego kryzysu w stan chroniczny
- przywrócenie umiejętności samodzielnego radzenia sobie
- uporządkowanie negatywnych doświadczeń i przełamanie wewnętrznych ograniczeń osoby w kryzysie
- zmobilizowanie sił do samodzielnego uporania się z kryzysem
- ukazanie możliwych kierunków działań i instytucji pomocowych

Ośrodek Interwencji Kryzysowej swoją działalność prowadzi w placówkach mieszczących się w budynku przy ulicy Szymanowskiego 5a oraz Kraszewskiego 21.:

**W placówce przy ul. Szymanowskiego 5a, prowadzone są następujące formy pomocy:**

1. Prowadzenie interwencji kryzysowej telefonicznej, ambulatoryjnej i środowiskowej,
2. Zapobieganie marginalizacji społecznej przez przywrócenie równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie, a dzięki temu zapobieganie przejściu reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej;

**Pomoc kierowana jest w szczególności do:**

- ofiar przemocy, gwałtów, napadów,
- ofiar katastrof i ich rodzin (ten zakres reguluje Procedura SPO/WPS/06/01 Wsparcie i pomoc psychologiczna w wypadkach masowych i katastrofach, wpisana w Plan Reagowania Kryzysowego dla Miasta Sosnowca)
- osób przeżywających utratę kogoś bliskiego lub żyjących w zagrożeniu jego odejściem,

- osób przeżywających gwałtowną, niekorzystną zmianę w życiu ( utratę pracy, zdradę współmałżonka, zagrożenie ciężką chorobą itp.),
  - osób przeżywających trudności małżeńskie lub partnerskie,
  - rodziców, którzy mają problemy wychowawcze z dziećmi,
  - osób w starszym wieku, przeżywających kryzys związany ze zmianą sytuacji życiowej, osób po próbach samobójczych i ich rodzin,
  - osób obarczonych następstwami wielu trudnych zdarzeń, żyjących w stanie przewlekłego stresu,
  - cudzoziemców – ofiar handlu ludźmi,
3. Zapewnienie schronienia osobom znajdującym się w sytuacji kryzysowej, wymagającym pomocy w formie czasowego pobytu poza dotychczasowym miejscem zamieszkania – 4 miejsca całodobowe okresowego pobytu,
  4. Udzielanie pomocy psychologicznej w formie interwencji kryzysowej,
  5. Udzielanie konsultacji i porad psychologicznych oraz psychoedukacja,
  6. Udzielanie porad prawnych,
  7. Prowadzenie grup wsparcia.

**Natomiast placówka przy ul. Kraszewskiego 21, świadczy następujące formy pomocy:**

1. Prowadzenie interwencji kryzysowej telefonicznej, ambulatoryjnej i środowiskowej
2. Odizolowanie od sprawcy przemocy i/lub od środowiska stwarzającego zagrożenie przemocą,
3. Zapobieganie marginalizacji społecznej przez przywrócenie równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie, a dzięki temu zapobieganie przejściu reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej, pomoc kierowana jest w szczególności do ofiar przemocy w rodzinie,
4. Zapewnienie schronienia ofiarom przemocy, wymagającym pomocy w formie czasowego pobytu poza dotychczasowym miejscem zamieszkania – 38 miejsc całodobowych okresowego pobytu,
5. Udzielanie pomocy psychologicznej w formie interwencji kryzysowej,
6. Udzielanie konsultacji, porad psychologicznych oraz psychoedukacja,
7. Udzielanie porad prawnych,
8. Koordynowanie i kierowanie do programu oddziaływań korekcyjno – edukacyjnych dla osób stosujących przemoc w rodzinie.

Pomoc świadczona przez Zespół pracowników Ośrodka ma prowadzić osoby korzystające ze wsparcia do odzyskania przez osobę dotkniętą kryzysem równowagi emocjonalnej, poczucia bezpieczeństwa, własnej wartości, kontroli nad własnym życiem.

Zasadniczą cechą interwenta kryzysowego jest gotowość do udzielenia pomocy w każdej chwili. Klient w kryzysie, zgłaszający się do Ośrodka jest przyjęty natychmiast. Dokonując oceny jego stanu psychicznego, fazy kryzysu, udzielana jest pomoc zgodnie ze standardami interwencji kryzysowej.

Ze względu na specyfikę pracy konieczna jest współpraca specjalistów z różnych dziedzin, gdyż profesjonalna pomoc osobom w kryzysie wymaga interdyscyplinarnego podejścia. Dlatego w skład kadry wchodzi psycholog, pedagog, specjalista pracy socjalnej, opiekun.

Ośrodek Interwencji Kryzysowej działający w strukturach Centrum Usług Socjalnych i Wsparcia to jedyna wielofunkcyjna placówka w mieście świadcząca kompleksową pomoc dla osób i rodzin znajdujących się trwale lub przejściowo w trudnej sytuacji życiowej. Jednostka ta zapewnia:

1. całodobową pomoc w zakresie interwencji kryzysowej, poradnictwa telefonicznego, specjalistycznego wsparcia, poradnictwa prawnego;
2. schronienie dla osób poszkodowanych w skutek nagłych wydarzeń losowych oraz ofiar przemocy domowej;

Całodobowa dostępność zapewnia udzielenie pomocy w trybie natychmiastowym co ma znaczenie w sytuacjach konieczności zabezpieczenia osób poszkodowanych w wyniku pożarów, katastrof. Specyfika pracy pozwala na koordynację różnych działań i współpracy z służbami szybkiego reagowania (policja, straż), możliwości bezpośredniego udziału w zdarzeniu wykwalifikowanych pracowników (psycholog, pedagog). Całodobowa dostępność świadczonej pomocy jest również istotna dla naszych klientów, którzy w wyniku zdarzeń losowych nie są w stanie sami sprostać sytuacji kryzysowej i wymagają natychmiastowej pomocy.

Poniżej przedstawiona została liczba osób objętych pomocą w Ośrodku Interwencji Kryzysowej (ul. Szymanowskiego 5a i Kraszewskiego 21)

Zgłaszane najczęściej sprawy zostały dla potrzeb Ośrodka zaklasyfikowane do kilku kategorii, i tak w ujęciu statystycznym dane przedstawiają się następująco:

<b>Wyszczególnienie</b>		<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>I – X 2020</b>
Liczba osób zgłaszających się do OIK w ramach interwencji - pierwszorazowe zgłoszenie		405	359	356	215
Kategoria zgłaszanych problemów	bezdomność	24	24	31	13
	trudności opiekuńczo-wychowawcze	17	12	11	9
	przemoc	91	86	64	43
	kryzys rodzinny	88	77	108	44
	trudności adaptacyjne	37	16	27	20
	współuzależnienie i alkoholizm	10	11	7	3
	zaburzenia psychiczne	6	8	8	3
	samobójstwa:	3	7	2	2
	żałoba:	9	6	7	3
	inne:	36	26	24	10
	prawne:	84	86	67	65
Ilość przeprowadzonych spotkań - kontynuacja spraw w ramach różnych form wsparcia: spotkania wspierające, psychoterapia, konsultacje psychologiczne, mediacje, pomoc prawna )		3226	1827	1655	1493
Ilość zgłoszeń przyjętych telefonicznie ogółem		1079	1034	1069	966
w tym:	zgłoszenia klientów	493	509	493	533
	zgłoszenia instytucji	356	300	335	204
	zgłoszenia anonimowe	165	139	166	171
	zgłoszenia w godzinach nocne	65	86	75	58
Ilość osób korzystających ze schronienia		115	109	111	94
ilość rodzin		59	60	56	44
ilość kobiet		59	58	53	43
ilość mężczyzn		3	6	6	2
ilość dzieci		53	45	52	45

Istotnym elementem pracy **Ośrodka Interwencji Kryzysowej** jest udzielanie pomocy psychologicznej w środowisku - osobom poszkodowanym w nagłych sytuacjach kryzysowych – wypadkach komunikacyjnych, pożarach, katastrofach.

Pierwsze takie działania pracownicy Ośrodka podjęli w styczniu 2006 roku, kiedy ruszyli z pomocą dla osób poszkodowanych w wyniku katastrofy budowlanej w Chorzowie. Specjaliści udzielali wsparcia osobom hospitalizowanym na terenie miasta Sosnowca - w Szpitalu Miejskim nr 1 oraz w Wojewódzkim Szpitalu Specjalistycznym św. Barbary. Ponadto interwencji pełnili dyżury w Prokuraturze Rejonowej w Chorzowie, gdzie udzielali wsparcia rodzinom ofiar.

W 2008 roku pożar kamienicy przy ul. Stoczniovców, gdzie mieszkało 45 osób, 23 osoby zakwaterowano w hotelu przy ul. Wojska Polskiego, 12 osób znalazło schronienie w Ośrodku Interwencji Kryzysowej.

Po doświadczeniach pracy interwencyjnej z ofiarami katastrof, na wniosek Wojewody Śląskiego kierownicy ośrodków interwencji kryzysowej woj. śląskiego w 2010 roku brali udział w tworzeniu **Procedury wsparcia i pomocy psychologicznej w wypadkach masowych i katastrof**. Dokument ten ma na celu uporządkowanie zagadnienia organizacji wsparcia i pomocy psychologicznej w wypadkach masowych i katastrofach. Zapewnia kompleksowe podejście do zagadnień wsparcia i pomocy psychologicznej – od momentu podjęcia działań na miejscu zdarzenia, aż do odreagowania psychologicznego dla osób zaangażowanych w pomoc poszkodowanym. Zawiera m.in. instrukcję dla interwentów psychologicznych działających na miejscu zdarzenia. Jest on elementem Planu Zarządzania Kryzysowego Województwa Śląskiego.

Liczba przyjętych interwencji przez Ośrodek z Centrum Zarządzania Kryzysowego w Sosnowcu

Rok	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Liczba przyjętych interwencji	7	8	8	6	10	8	9	7	10

W 2012 roku pracownicy Ośrodka przyjęli 5 telefonicznych zgłoszeń z Centrum Zarządzania Kryzysowego w Sosnowcu w sprawie konieczności podjęcia przygotowań związanych z udzieleniem pomocy rodzinom/osobom poszkodowanym w wyniku pożarów oraz 2 telefoniczne zgłoszenia związane z przygotowaniem ciepłego posiłku dla strażaków i policjantów biorących udział w akcjach służbowych.

Interwenci Ośrodka byli również zaangażowani w udzielanie pomocy dla osób poszkodowanych w wyniku katastrofy kolejowej pod Szczekocinami i członków ich rodzin. Ośrodek był przygotowany do udzielenia schronienia i objęcia osób pomocą psychologiczną we współpracy z psychologami Wojewódzkiego Szpitala Specjalistycznego w Sosnowcu. Z pomocy skorzystały wtedy 3 osoby.

#### **W 2013 roku interwencje dotyczyły:**

- konieczności podjęcia przygotowań związanych z udzieleniem pomocy rodzinom/osobom poszkodowanym w wyniku pożarów (3 zgłoszenia zakończone udzieleniem schronienia dla 3 osób)
- konieczności zabezpieczenia schronieniem osób/rodzin w wyniku zagrożeń budowlanych (3 zgłoszenia zakończone udzieleniem schronienia dla 4 osób)
- konieczności przygotowania ciepłego posiłku dla strażaków biorących udział w akcjach ratunkowych (2 zgłoszenia, wydanie 85 posiłków).

#### **W 2014 roku interwencje dotyczyły:**

- konieczności podjęcia przygotowań związanych z udzieleniem pomocy rodzinom/osobom poszkodowanym w wyniku pożarów (2 zgłoszenia zakończone udzieleniem schronienia dla 3 osób)
- konieczności udziału interwentów w akcji ratowniczej KWK Wesoła-Mysłowice (1 zgłoszenie)
- prośba o podjęcie interwencji w związku ze zgłoszeniami ze środowiska rodzin będących w kryzysie (2 zgłoszenia)
- konieczności przygotowania ciepłego posiłku dla strażaków biorących udział w akcjach ratunkowych (3 zgłoszenia, wydanie 120 posiłków)

#### **W 2015 roku interwencje dotyczyły:**

- konieczności podjęcia przygotowań związanych z udzieleniem pomocy rodzinom/osobom poszkodowanym w wyniku pożarów (2 zgłoszenia, finalnie brak potrzeby umieszczenia)

- konieczności podjęcia przygotowań związanych z udzieleniem pomocy rodzinom/osobom poszkodowanym w wyniku wybuchu gazu (1 zgłoszenie, potrzeba umieszczenia 2 osób)
- konieczności podjęcia przygotowań związanych z udzieleniem pomocy rodzinom/osobom ewakuowanym z budynku w którym znaleziono pocisk z okresu II wojny (1 zgłoszenie, finalnie brak potrzeby umieszczenia)
- prośba o wskazanie miejsca schronienia dla dziecka, którego matka została zatrzymana w Szpitalu (1 zgłoszenie)
- konieczności podjęcia przygotowań związanych z udzieleniem pomocy rodzinie, która przyjechała do Sosnowca na pogrzeb i pozostała bez środków finansowych na drogę powrotną do miejsca zamieszkania (1 zgłoszenie, potrzeba umieszczenia 3 osób).

**W 2016 roku interwencje dotyczyły:**

- konieczności podjęcia przygotowań związanych z udzieleniem pomocy rodzinom/osobom poszkodowanym w wyniku pożarów (7 zgłoszeń, z czego 10 osób zostało umieszczonych interwencyjnie w Ośrodku a 2 osoby otrzymały schronienie w Ośrodku Opiekuńczym dla Bezdomnych)
- konieczności podjęcia przygotowań związanych z udzieleniem pomocy rodzinom/osobom poszkodowanym w wyniku oberwania sufitu ( 1 zgłoszenie, rodzina nie skorzystała z umieszczenia)
- konieczności przygotowania napojów dla pielgrzymów jadących autobusem, który uległ wypadkowi
- konieczności przygotowania ciepłych napojów dla 70 osób ewakuowanych w związku ze znalezieniem granatu.

**W 2017 roku interwencje dotyczyły:**

- konieczności podjęcia przygotowań związanych z udzieleniem pomocy rodzinom/osobom poszkodowanym w wyniku pożaru (1 zgłoszenie, z czego 4 osoby zostały umieszczone interwencyjnie w Ośrodku Interwencji Kryzysowej przy ul. Kraszewskiego 21)
- konieczności podjęcia przygotowań związanych z udzieleniem pomocy rodzinom/osobom, zabezpieczenie schronienia ( 6 zgłoszeń)
- konieczności podjęcia przygotowań związanych z udzieleniem pomocy rodzinom/osobom - pomocy psychologicznej ( 1 zgłoszenie).

**W 2018 roku interwencje dotyczyły:**

- konieczności podjęcia przygotowań związanych z udzieleniem pomocy rodzinom/osobom, zabezpieczenie schronienia ( 4 zgłoszenia)
- konieczności podjęcia przygotowań związanych z udzieleniem pomocy rodzinom/osobom - pomocy psychologicznej ( 1 zgłoszenie)
- konieczność przygotowania ciepłych napojów dla służb biorących udział w akcjach ratowniczych (5 zgłoszeń).

**W 2019 roku interwencje dotyczyły:**

- konieczności podjęcia przygotowań związanych z udzieleniem pomocy rodzinom/osobom, zabezpieczenie schronienia ( 5 zgłoszeń)
- konieczności podjęcia przygotowań związanych z udzieleniem pomocy rodzinom/osobom w środowisku - pomocy psychologicznej ( 2 zgłoszenia).

**W 2020 roku interwencje dotyczyły:**

- konieczności podjęcia przygotowań związanych z udzieleniem pomocy rodzinom/osobom, zabezpieczenie schronienia ( 4 zgłoszenia)
- konieczności podjęcia przygotowań związanych z udzieleniem pomocy rodzinom/osobom w środowisku - pomocy psychologicznej (1 zgłoszenie)
- konieczność zapewnienia opieki 2 dzieci zabezpieczonych przez policję na czas przewiezienia do rodziny zastępczej (1 zgłoszenie)
- konieczność zabezpieczenia schronienia osobom ewakuowanym w związku z pęknięciem rurociągu, odnalezieniem niewybuchu (3 zgłoszenia), pożarem odpadów w mieście (1 zgłoszenie - przyjęcie 15 osób, przygotowywane posiłków dla służb ratowniczych)

Zgłoszenia innych instytucji dotyczyły również udziału interwentów w udzieleniu pomocy psychologicznej dla kadry i podopiecznych po śmiertelnym wypadku dziecka na terenie Placówki Opiekuńczo-Wychowawczej, po samobójczej śmierci pensjonariusza Domu Pomocy Społecznej, asysty podczas przekazania informacji rodzinie o śmierci jej członka mieszkającego poza granicami kraju, objęcie pomocą dziecka - świadka wypadku komunikacyjnego brata.

Z-CIA DYREKTORA  
CENTRUM USŁUG SOCJALNYCH  
I WSPARCIA W SOŚNOWCU

mgr Anna Leszczyńska