

Jednolite standardy pracy Ośrodków Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych
Przestępstwem (OPOPP) w ramach Ogólnopolskiej Sieci Pomocy
Ofiarom Przestępstw
zalecane i rekomendowane przez Ministerstwo Sprawiedliwości

Spis treści

- 1. Wstęp**
- 2. Cele i idea działania Ośrodków Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przepęstwem (OPOPP)**
- 3. Powstawanie OPOPP i zakres ich działalności**
- 4. Standardy techniczne OPOPP**
- 5. Standardy kadrowe OPOPP**
- 6. Standardy organizacyjne i administracyjne OPOPP**
- 7. Standardy pomocowe OPOPP**
 - 7.1. Zakres, formy i zasady udzielania pomocy w OPOPP**
 - 7.2. Rekomendowany zakres minimalny świadczeń w OPOPP**
 - 7.3. Formy udzielanych świadczeń**
 - 7.4. Zasady dotyczące pracy z osobami pokrzywdzonymi**
 - 7.5. Uwagi dotyczące współpracy**
 - 7.6. Kwestie bezpieczeństwa związane z udzielaniem pomocy**
 - 7.7. Odmowa bądź odstąpienie od udzielania pomocy**
- 8. Standardy etyczne**
- 9. Promocja i znak graficzny**

1. Wstęp

Podstawowym obowiązkiem państwa jest stworzenie warunków gwarantujących rzeczywistą ochronę każdego człowieka przed zachowaniami naruszającymi jego prawnie chronione dobra. Osiągnięcie tych celów następuje jednak nie z chwilą ustanowienia odpowiednich norm prawnych, ale po ich skutecznym zastosowaniu i pod warunkiem konsekwentnego przestrzegania. Państwo stoi na straży porządku i bezpieczeństwa publicznego przede wszystkim poprzez realizację działań zapobiegających popełnianiu przestępstw. Obowiązkiem państwa jest podejmowanie działań mających na celu przywrócenie naruszonego w wyniku przestępstwa porządku i bezpieczeństwa publicznego.

Do niedawna osoba pokrzywdzona przestępstwem była niedostatecznie dostrzegana przez społeczeństwo, a zwłaszcza organy ścigania. Każdy dokonany czyn przestępny rozpatrywany był przez wymiar sprawiedliwości w kierunku ustalenia sprawcy, wymierzenia kary i przywrócenia porządku prawnego. Pokrzywdzony postrzegany był jedynie jako źródło dowodu, a realizację roszczeń odszkodowawczych traktowano jako prywatną sprawę pokrzywdzonego. Pokrzywdzony był zatem nie tylko ofiarą przestępstwa ale przede wszystkim jego następstw, które często sprowadzały się do emocjonalnej izolacji, nierzadko także ostracyzmu społecznego. Dokonując analiz dokonywanych przestępstw zaczęto dostrzegać, że ich ofiary dosięga wiktyimizacja pierwotna, tj. skutki będące bezpośrednim następstwem przestępstwa, uszkodzenie ciała, okradzenie, okaleczenie, ostry kryzys emocjonalny, śmierć oraz wiktyimizacja wtórna rozumiana jako zjawisko wynikające z przysparzania pokrzywdzonemu dodatkowych cierpień i stresów przez niewłaściwe jej traktowanie tak przez najbliższe otoczenie jak i aparat ścigania oraz wymiar sprawiedliwości. Wiktyimizacja wtórna, często w języku pomocy psychologicznej identyfikowana jest z przewlekłym lub nawet chronicznym stanem kryzysu emocjonalnego. W celu jak najskuteczniejszej ochrony osób pokrzywdzonych przestępstwem Ministerstwo Sprawiedliwości podjęło prace związane z upowszechnieniem praw osób pokrzywdzonych w zakresie opracowania standardów postępowania z ofiarami przestępstw, zawarte w szczególności w następujących aktach prawa międzynarodowego:

1. Deklaracji ONZ o podstawowych zasadach sprawiedliwości dla ofiar przestępstw i nadużyć władzy z 1985 r.,
2. Europejskiej Konwencji o kompensacji dla ofiar przestępstw popełnionych z

użyciem przemocy z 1983 r.

3. Zaleceniu Rady Europy Nr R(85)11w sprawie pozycji ofiary w prawie w procesie karnym z dnia 28 czerwca 1985 r.,
4. Zaleceniu Rady Europy Nr R(87)21 w sprawie zapobiegania wiktyimizacji i pomocy dla ofiar przestępstw.
5. Ramowej Decyzja Rady Unii Europejskiej z 15 marca 2001 r. o pozycji ofiary w postępowaniu karnym

W oparciu o ww. unormowania Ministerstwo Sprawiedliwości realizuje projekt pod nazwą Sieć Pomocy Ofiarom Przestępstw. Od stycznia 2009 r. polskie organizacje pozarządowe w 16 województwach prowadzą działania na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem w ramach **Ośrodków Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przestępstwem**. Ośrodki działają w oparciu o jednolite standardy, które stanowią przedmiot niniejszego opracowania. Standardy te powstały w celu usprawnienia i ujednolicenia działań podejmowanych na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem w celu zapewnienia im jak najlepszej ochrony, w tym w szczególności prawa do pomocy, godności, szacunku i współczucia, wolności od wtórnej wiktyimizacji, dostępu do wymiaru sprawiedliwości, mediacji i pojednania ze sprawcą, jak również restytucji i kompensacji poniesionych szkód. Standardy niniejsze zostały opracowane we współpracy z organizacjami pozarządowymi prowadzącymi OPOPP w 16 województwach, na bazie ich doświadczeń. Niniejszy materiał reguluje zasady i formy działania organizacji pozarządowej, w części która odpowiedzialna jest za funkcjonowanie Ośrodka Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przestępstwem. Część związana z aspektem pomocowym (rozdział 7) – ma charakter przewodnika (wskazówek) do udzielania świadczeń psychologicznych i prawnych w Ośrodku i została opracowana ze świadomością, że specjaliści zajmujący się różnymi formami pomocy psychologicznej i prawnej mają prawo do doboru narzędzi zgodnie ze swoim doświadczeniem i preferencjami zawodowymi.

2. Cele i idea działania Ośrodków Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przestępstwem (zwanych dalej OPOPP)

Decyzja Ramowa Rady Unii Europejskiej 2001/220/WSiSW z dnia 15 marca 2001 r. w sprawie pozycji ofiar w postępowaniu karnym zobowiązuje Państwa Członkowskie do stworzenia systemu pomocy ofiarom przestępstw, który zapewni im

pomoc zarówno na wstępnym, jak i późniejszym etapie postępowania. System ten mają tworzyć zarówno służby publiczne, jak i organizacje pozarządowe, które bezpłatnie wspierają pokrzywdzonych przestępstwem i działając w odpowiednich warunkach uzupełniają działania Państwa w tym zakresie. **Ministerstwo Sprawiedliwości w dniu 1 sierpnia 2008 r. zawarło z Komisją Europejską umowę o dofinansowanie projektu pod nazwą Sieć Pomocy Ofiarom Przestępstw na okres do 31 lipca 2010 r.** Od stycznia 2009 r. polskie organizacje pozarządowe w 16 województwach prowadzą działania na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem pod nazwą **Ośrodki Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przestępstwem**. Docelowym założeniem Ośrodka w każdym województwie jest stworzenie sieci podmiotów, zajmujących się udzielaniem specjalistycznej pomocy pokrzywdzonym, tworzących system regionalny lub lokalny. Konieczne jest zatem uszczegółowienie standardów pracy Ośrodków Pomocy Ofiarom Przestępstw w celu stworzenia jednolitych norm działania Ogólnopolskiej Sieci Pomocy Ofiarom Przestępstw oraz stworzenie ułatwień dla organizacji podejmujących się tego zadania. 16 ośrodków w całej Polsce tworzy wraz z innymi podmiotami, Ogólnokrajową Sieć Pomocy Ofiarom Przestępstw. Ośrodki zlokalizowane są przy obecnie funkcjonujących organizacjach pozarządowych świadczących pomoc: osobom pokrzywdzonym przestępstwem, ofiarom przemocy w rodzinie, zajmujących się interwencją kryzysową, z wykorzystaniem ich bazy lokalowej.

Główne działania Ośrodka, to:

- Zapewnienie ogólnodostępnego wsparcia w uzyskaniu bezpłatnej i profesjonalnej pomocy prawnej, psychologicznej, socjalnej i innych świadczeń osobom pokrzywdzonym przestępstwem, z zachowaniem dyskrecji w zakresie świadczonej pomocy.
- Prowadzenie bazy danych podmiotów działających na rzecz przewycięzania skutków przestępstwa oraz udzielanie informacji na temat możliwości uzyskania pomocy specjalistycznej.

U podłoża powstania Sieci Pomocy Ofiarom Przestępstw legła idea stworzenia spójnego systemu pomocy pokrzywdzonym przestępstwem, uwzględniającego wszelkie kategorie pokrzywdzonych. Budowa Sieci Pomocy Ofiarom Przestępstw polega na wykorzystaniu zasobów i bazy lokalowej organizacji pozarządowych

świadczących pomoc prawną, psychologiczną i społeczną. Głównym celem tworzenia Sieci jest nawiązanie współpracy interdyscyplinarnej pomiędzy instytucjami zajmującymi się pomocą ofierze i przywróceniem jej do stanu emocjonalnego sprzed popełnienia przestępstwa. W celu osiągnięcia pozytywnych efektów pokrzywdzonemu należy ułatwić dostęp do specjalistów z różnych dziedzin. Potrzeby pokrzywdzonych powinny być rozważone w sposób całościowy w celu uniknięcia częściowych bądź niespójnych rozwiązań, mogących doprowadzić do wtórnej wiktyimizacji. Zakończenie postępowania nie rozwiązuje problemów wynikających ze skutków przestępstwa, dlatego też w realizacji pomocy pokrzywdzonym przestępstwem powinny uczestniczyć zarówno instytucje samorządu lokalnego jak i organizacje pozarządowe działające w środowiskach lokalnych. Wszzechstronność tworzonego systemu wymusza współpracę m.in. pomiędzy instytucjami wojewódzkimi, samorządowymi, wymiarem sprawiedliwości, policją, przedstawicielami kościołów oraz innymi instytucjami powołanymi w celu niesienia pomocy pokrzywdzonym. Podstawowym ogniwem Sieci Pomocy Ofiarom Przestępstw jest 16 Ośrodków Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przestępstwem działających na terenie całego kraju.

3. Powstawanie OPOPP i zakres ich działalności

Nowe OPOPP powstają jako filie istniejących organizacji pozarządowych prowadzących obecnie OPOPP w ramach Sieci Pomocy Ofiarom Przestępstw wykorzystując ich bazę lokalową i merytoryczną, jak również bazę lokalową i merytoryczną organizacji pozarządowej, która w ramach porozumienia z działającym na terenie danego województwa OPOPP utworzy u siebie filię Ośrodka. W celu utworzenia oddziału filialnego OPOPP organizacja prowadząca OPOPP w ramach Sieci po zawarciu porozumienia z aplikującą organizacją pozarządową o prowadzenie OPOPP występuje z wnioskiem o akredytację do Ministerstwa Sprawiedliwości, które sprawuje funkcję nadzorczą nad działalnością OPOPP.

Do zadań nadzorczych Ministerstwa Sprawiedliwości należy:

1. akredytowanie działalności nowych placówek OPOPP, po uprzednim wdrożeniu standardów działania OPOPP,
2. wydawanie zgody na wykorzystywanie znaku graficznego Ogólnopolskiej Sieci Pomocy Ofiarom Przestępstw.

Funkcja nadzorcza Ministerstwa Sprawiedliwości została szczegółowo opisana w pkt

6 „Standardy organizacyjne i administracyjne”.

Ośrodki mając na względzie rozwijanie regionalnych lub lokalnych sieci, mogą powoływać swoje punkty filialne, informując o tym fakcie Ministerstwo Sprawiedliwości.

OPOPP działają w zakresie:

1. bezpłatnego poradnictwa prawnego dla osób pokrzywdzonych przestępstwem i członków ich rodzin,
2. bezpłatnego poradnictwa psychologicznego wraz z pomocą psychologiczną, dla osób pokrzywdzonych przestępstwem i członków ich rodzin,
3. bezpłatnego wsparcia socjalnego dla osób pokrzywdzonych przestępstwem i członków ich rodzin
4. przydzielania pokrzywdzonemu asystenta (szerzej w pkt 5 pt. „Standardy kadrowe”,
5. prowadzenia bazy instytucji świadczących pomoc specjalistyczną dla określonych kategorii ofiar przestępstw i udzielania wszechstronnej informacji na temat możliwości uzyskania pomocy specjalistycznej,
- 6.
7. prowadzenia współpracy z OPOPP w innych województwach, tworząc Ogólnokrajową Sieć Pomocy Ofiarom Przestępstw,
8. tworzenia sieci pomocy ofiarom przestępstw na terenie województwa (sieć regionalna, lokalna), w którym działa Ośrodek poprzez współpracę z jednostkami samorządu terytorialnego, Policji, wymiaru sprawiedliwości, służbami pomocy społecznej, szkołami, szpitalami oraz organizacjami pozarządowymi, kościelnymi i innymi..

Szczegółowy zakres działania OPOPP w zakresie pomocy opisano w pkt 7 pt. „Standardy pomocowe”.

4. Standardy techniczne OPOPP

Ośrodek Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przestępstwem powinien spełniać następujące wymagania techniczne:

1. w zakresie lokalowym:

- **wymogi podstawowe:** lokal powinien być usytuowany w miarę możliwości w centrum miasta lub w jego pobliżu; powinien także zapewniać bezpieczeństwo techniczne w zakresie wymogów budowlanych i przeciwpożarowych. Nadto w miarę możliwości lokal OPOPP powinien zapewniać także dostęp dla osób niepełnosprawnych. Lokal jest wyraźnie oznaczony logo i nazwą ustaloną przez Ministerstwo Sprawiedliwości, a także powinien zawierać umieszczony w widocznym miejscu zakres świadczonych usług, informacje o osobach świadczących pomoc w ramach OPOPP i godzinach urzędowania.
- **wymogi szczegółowe:** należy dążyć do tego, aby lokal OPOPP składał się z następujących pomieszczeń: **poczekalnia** zapewniająca miejsca siedzące dla beneficjentów; **recepcja (biuro, sekretariat)** wyposażone w podstawowy sprzęt biurowy (tj. min. 1 komputer, telefon, fax, drukarkę), **pokój (pokoje) do pracy indywidualnej oraz do zajęć grupowych** wyposażone w sposób umożliwiający prowadzenie swobodnej, nieskrępowanej rozmowy oraz zapewniające poufność; **pomieszczenia sanitarne.**

Możliwe jest łączenie funkcji poczekalni oraz recepcji, o ile nie będzie to zbyt uciążliwe i krepujące dla beneficjentów. W przypadku, gdy recepcja spełnia jednocześnie funkcję pokoju porad powinny być bezwzględnie spełnione następujące wymagania:

1. w czasie udzielania porad w pomieszczeniu nie mogą znajdować się inne osoby poza specjalistą i pokrzywdzonym,
2. rozmowa nie powinna być zakłócana odbieraniem telefonu itp.
3. łączenie recepcji i pokoju porad wyklucza pełnienie przez sekretariat funkcji poczekalni,
4. przed wejściem do recepcji powinny być dokładnie wyszczególnione godziny pracy części biurowej oraz godziny udzielania porad.
5. recepcja nie może prowadzić czynności administracyjno-biurowych w czasie urzędowania specjalistów.

Lokal i jego wyposażenie bezwzględnie powinny być bezpieczne, czyste i schludne tak, aby w żaden sposób nie naruszały godności osób pokrzywdzonych.

5. Standardy kadrowe OPOPP

Ośrodek Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przepięstwem dla sprawnego

funkcjonowania i realizacji celów powinien zapewniać minimalnie następujące wymagania kadrowe:

1. 1 koordynator;
2. 1 specjalista z zakresu prawa;
3. 1 specjalista z zakresu poradnictwa i pomocy psychologicznej;
4. 1 pracownik administracyjno-biurowy/pracownik pierwszego kontaktu;
5. 5 wolontariuszy – asystentów pokrzywdzonego.

Koordynator – to osoba posiadająca wiedzę i doświadczenie w zakresie pracy z osobami pokrzywdzonymi przestępstwem lub w zakresie realizacji projektów o zbieżnej tematyce. Koordynator OPOPP czuwa nad realizacją celów, zapewnia dostęp do niezbędnych środków, układa grafik dyżurów specjalistów, nadzoruje bieżącą pracę Ośrodka. Jego zadaniem jest też reprezentowanie Ośrodka „na zewnątrz”.

Specjalista z zakresu prawa – absolwent studiów prawnych, mgr prawa, adwokat lub radca prawny. Osoba posiadająca wiedzę, nie tylko z dziedziny prawa lecz również na temat specyficznej sytuacji psychologicznej ofiar, etycznej strony pomocy w OPOPP oraz adekwatne do sytuacji umiejętności komunikacyjne.

Specjalista z zakresu poradnictwa i pomocy psychologicznej - absolwent studiów psychologicznych, pedagogicznych lub innych kierunkowych, posiadający potwierdzone stosownymi dokumentami kompetencje w zakresie praktycznego stosowania różnych technik, świadczeń z zakresu pomocy psychologicznej (patrz: rozdział 7). Rekomenduje się uzyskiwanie przez specjalistów certyfikatu PARPA (Państwowej Agencji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych w zakresie przeciwdziałania przemocy (więcej: www.parpa.gov.pl)

Pracownik administracyjno-biurowy/pracownik pierwszego kontaktu-wg standardów własnych każdego Ośrodka. Należy jednak zwrócić uwagę, że umiejętności tzw. pierwszego kontaktu są często kluczowymi, z punktu widzenia oceny ewentualnych zagrożeń dot. pokrzywdzonego, skutecznej interwencji i utrzymania kontaktu (patrz: rozdział 7). Ponadto, osoba ta musi posiadać podstawową wiedzę o zakresie i sposobie świadczenia pomocy przez OPOPP.

Wolontariusz – asystent pokrzywdzonego

Praca Ośrodków opiera się w znacznej mierze na grupie wolontariuszy, którzy pełnią funkcję asystenta pokrzywdzonego.

Asystenta pokrzywdzonego przydziela się szczególnie wrażliwym grupom pokrzywdzonym przestępstwem, zwłaszcza osobom małoletnim, starszym, nieporadnym życiowo. Asystent pokrzywdzonego udziela pomocy w szczególności pokrzywdzonych:

- przestępstwem przeciwko życiu,
- przestępstwem przemocy domowej,
- przestępstwem popełnionym na tle seksualnym.

Zadaniem asystenta pokrzywdzonego jest zapewnienie osobie pokrzywdzonej przestępstwem – w niezbędnym zakresie - pomocy świadczonej poza ośrodkiem m.in. w formie asysty, udzielania informacji w jaki sposób i gdzie może uzyskać dalszą pomoc oraz wsparcia w zależności od indywidualnych potrzeb, czy też np. w załatwieniu formalności urzędowych. Działania asystenta pokrzywdzonego cechuje nielimitowany czas pomocy indywidualnej. Asystent powinien – w miarę potrzeby - przebywać z pokrzywdzonym do czasu, dopóki jego obecność jest konieczna. Rola asystenta nie kończy się na zakończeniu postępowania sądowego. Asystent kieruje indywidualnym procesem pomocy, ponieważ pokrzywdzony przestępstwem często nie jest w stanie sam pokierować swoim postępowaniem po zdarzeniu.

Decyzję o przyznaniu asystenta osobie pokrzywdzonej, po wyrażeniu przez nią zgody podejmuje koordynator OPOPP, który informuje asystenta o pokrzywdzonym, jednocześnie przedstawiając mu zakres problemu. Koordynator przekazuje asystentowi osoby pokrzywdzonej informacje o przestępstwie, którego jest on ofiarą, jego sytuację osobistą, a także wskazuje w jakim zakresie oczekuje on wsparcia, bądź też na jakie zagadnienia asystent powinien zwrócić szczególną uwagę i udzielać wsparcia. Nadto koordynator przekazuje asystentowi dane osobowe i kontaktowe pokrzywdzonego. Asystent pokrzywdzonego niezwłocznie kontaktuje się z pokrzywdzonym oraz po uzyskaniu jego akceptacji umawia się z nim na wizytę we wspólnie ustalonym miejscu. Koordynator projektu może także umówić asystenta i pokrzywdzonego na spotkanie w siedzibie ośrodka. Pomoc asystenta rozpoczyna się zawarciem kontraktu (ustnego lub w formie pisemnej) z pokrzywdzonym, określającego zakres i czas udzielania pomocy.

Asystent pokrzywdzonego na bieżąco sporządza notatki informacyjne

z podejmowanych działań i dołącza je do dokumentacji sprawy

Forma zatrudniania w/w kadr Ośrodka zależy od zasad, regulacji wewnętrznych i możliwości finansowych organizacji prowadzącej OPOPP. Zarówno kadra administracyjna, jak i specjalistyczna może być złożona z wolontariuszy organizacji. Ośrodek może zatrudniać innych pracowników lub współpracowników zgodnie z wewnętrznymi ustaleniami organizacji prowadzącej, zgodnie jednak z celami działania Ośrodka.

6. Standardy organizacyjne i administracyjne OPOPP

Ośrodek Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przystępstwem winien spełniać wymogi w następujących obszarach:

1. Nadzór wewnętrzny i zewnętrzny;
2. Ewaluacja;
3. Bazy danych;
4. Rejestr usług;
5. Finansowanie.

Nadzór wewnętrzny i zewnętrzny

Nadzór wewnętrzny – w zakresie merytorycznym i finansowym nadzór nad działalnością OPOPP sprawuje koordynator we współpracy z osobą odpowiedzialną za księgowość w danej placówce. Koordynator odpowiada bezpośrednio przed organem zarządzającym organizacji pozarządowej prowadzącej OPOPP. Koordynator jest zobowiązany do składania kwartalnych sprawozdań z działalności OPOPP do Ministerstwa Sprawiedliwości.

Merytoryczny nadzór wewnętrzny prowadzony jest, m.in. przez:

- przeprowadzenie regularnych zebrań zespołu;
- analizę prowadzonej dokumentacji,
- wgląd (hospitację) w działania poszczególnych pracowników, współpracowników, wolontariuszy.

Nadzór zewnętrzny - w zakresie merytorycznym i finansowym nadzór nad działalnością OPOPP sprawuje Ministerstwo Sprawiedliwości, jako organ stanowiący Ogólnopolską Sieć Pomocy Ofiarom Przestępstw. Do zadań nadzorczych Ministerstwa Sprawiedliwości należy:

- akredytowanie działalności nowych placówek OPOPP, na podstawie standardów działania OPOP,
- wydawanie zgody na wykorzystywanie znaku graficznego Ogólnopolskiej Sieci Pomocy Ofiarom Przestępstw,
- kontrolowanie działalności akredytowanych OPOPP poprzez analizę sprawozdań oraz możliwość przeprowadzania wizyt kontrolnych,
- udzielanie wskazówek, wytycznych i wyjaśnień w zakresie działalności OPOPP,
- opiniowanie inicjatyw akredytowanych OPOPP w zakresie działań na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem.

W przypadku naruszenia standardów działalności OPOPP organ nadzoru zewnętrznego (Ministerstwo Sprawiedliwości) może m.in. cofnąć akredytację organizacji pozarządowej do prowadzenia Ośrodka, wycofać zgodę na wykorzystywanie znaku graficznego Ogólnopolskiej Sieci Pomocy Ofiarom Przestępstw lub postąpić zgodnie z innymi, dostępnymi sobie uprawnieniami.

Ewaluacja

Ewaluacja działalności OPOPP powinna być dokonywana poprzez:

- obowiązkową bieżącą wymianę informacji między koordynatorami OPOPP,
- kwartalne sprawozdania merytoryczne i finansowe z działalności OPOPP przedkładane do Ministerstwa Sprawiedliwości,
- fakultatywną ankietę kierowaną do osób pokrzywdzonych, oceniającą jakość usług OPOPP oraz określającą oczekiwania osób pokrzywdzonych, podlegającą bieżącej analizie,
- analizę rejestru usług.

Bazy danych

OPOPP obowiązkowo prowadzi lokalną (regionalną) bazę danych instytucji i placówek pomocowych, jak również wykaz profesjonalistów świadczących pomoc prawną i psychologiczną. OPOPP powinien również posiadać dostęp do centralnej

bazy danych instytucji i placówek pomocowych, bądź też współpracować w tym zakresie w innych OPOPP.

Rejestr usług

OPOPP prowadzi rejestr usług zawierający co najmniej dane teleadresowe osoby pokrzywdzonej, datę i rodzaj udzielonej pomocy. OPOPP ma obowiązek informować osoby pokrzywdzone o prowadzeniu rejestru usług oraz o prawie do odmowy udzielenia informacji o danych osobowych. Rejestr usług powinien być przechowywany w sposób zapewniający bezpieczeństwo gromadzonych danych, minimum 3 lata od zakończenia danego roku kalendarzowego zachowaniem zasady poufności. Po upływie okresu przechowywania rejestry usług ulegają zniszczeniu lub są archiwizowane.

Finansowanie

OPOPP pozyskuje środki finansowe na własną działalność w zakresie działalności statutowej własnej organizacji pozarządowej. Finansowanie OPOPP powinno odbywać się z wykorzystaniem:

- środków własnych pozyskiwanych w ramach działalności statutowej (działalność gospodarcza lub odpłatna działalność pożytku publicznego),
- dotacji zewnętrznych,
- wpłat na cele statutowe,
- innych źródeł.

7. Standardy pomocowe OPOPP

Istotą działania Ośrodka jest realizacja jednego z fundamentalnych praw osób pokrzywdzonych, jakim jest prawo do „szczególnego wsparcia w formie dostępu do porad i pomocy prawnej”¹.

7.1. Zakres i formy udzielania pomocy w OPOPP

Zakres działań Ośrodka Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przepięstwem powinien być dostosowany do lokalnych potrzeb i dostępnych zasobów (możliwości),

¹ Decyzja ramowa Rady Europy z 15 marca 2001r, w sprawie pozycji ofiar w postępowaniu karnym.

ponieważ działa w określonym środowisku: społeczności różnych pod względem liczebności, dostępności placówek pomocy, aktywności sektora pozarządowego stawiającego sobie cele prospołeczne, liczby czynnych zawodowo profesjonalistów, możliwości dostępu do nieodpłatnych lub płatnych usług i itp.

7.2. Rekomendowany zakres świadczeń w OPOPP

Zakłada się, że Ośrodek powinien oferować, następujące świadczenia:

1. Pomoc psychologiczna.
2. Pomoc prawna.
3. Pomoc socjalna.
4. Pomoc asystenta pokrzywdzonego.
5. Inna niezbędna pomoc (schronienie, pomoc medyczna).

7.2.1. Pomoc psychologiczna tj. różne formy działania na rzecz osób, rodzin lub grup, wykorzystujących wiedzę, refleksję, techniki psychologiczne, realizowane przez osoby o właściwym wykształceniu kierunkowym potwierdzonym stosownymi, uznawanymi dokumentami. Celem pomocy psychologicznej jest:

- diagnoza problemu, to znaczy zidentyfikowanie trudności z jaką osoba sobie nie radzi,
- określenie czynników podtrzymujących istnienie problemu oraz trudności związanych z jego rozwiązaniem,
- poszukiwanie nowych sposobów rozwiązania trudności,
- wzmocnienie pokrzywdzonego w realizowanych przez niego zmianach.

Pomoc psychologiczna może obejmować między innymi:

- poradnictwo,
- wsparcie, działania wspierające,
- konsultacje,
- interwencję,
- mediacje, mediowanie,

- negocjacje, negocjowanie,
- psychoterapię, pomoc psychoterapeutyczną,
- terapię,
- profilaktykę, prewencję,
- zespół interdyscyplinarny (roboczy zespół interdyscyplinarny, studium przypadku, konferencja przypadku),
- „Telefon Zaufania”.

7.2.2. Pomoc prawna - udzielanie informacji prawnych, mających zastosowanie w konkretnej sprawie, opartych na danych i materiałach przekazanych przez osobę pokrzywdzoną.

Doradztwo prawne w indywidualnej sprawie polega na:

- zapoznaniu się z sytuacją osoby pokrzywdzonej,
- przeanalizowaniu wszystkich kwestii i problemów,
- zdefiniowaniu sprawy,
- znalezieniu sposobów jej rozwiązania,
- przedstawieniu ich osobie pokrzywdzonej wraz z informacją o przewidywanych konsekwencjach wyboru każdego z nich.

Wybór sposobu postępowania pozostawia się osobie pokrzywdzonej.

7.2.3. Pomoc socjalna tj. udzielanie informacji o pomocy socjalnej udzielanej przez właściwe podmioty, m.in.:

- konsultowanie zgłoszeń i podejmowanie czynnej współpracy z pracownikiem socjalnym,
- ułatwianie korzystania z dostępnych zasobów pomocy społecznej.

7.2.4 Asysta tzw. „asystenta pokrzywdzonego”, Praca Ośrodków opiera się w znacznej mierze na grupie wolontariuszy, którzy pełnią funkcję opiekuna pokrzywdzonego. Funkcja asystenta pokrzywdzonego została szczegółowo opisana w pkt 5 pt „Standardy kadrowe”.

7.2.5. Inna niezbędna pomoc, w tym:

- pomoc przedmedyczna w przypadku zagrożenia życia lub zdrowia,
- schronienie, w tym w szczególności ułatwianie dostępu do istniejących miejsc schronienia, na przykład hosteli, schronisk, noclegowni.

7.3. Formy udzielanych świadczeń

Wyżej opisane świadczenia mogą być oferowane przez Ośrodek w różnych formach, w zależności od możliwości finansowych, kadrowych, innych okoliczności - lub z uwagi na wcześniejsze doświadczenia organizacji. Niektóre z rodzajów pomocy nie pozostawiają wyboru, na przykład określone świadczenia psychologiczne (psychoterapia, terapia, interwencja i in.) nie mogą mieć innej, jak tylko formę bezpośredniego kontaktu. Podobnie świadczenia prawne i większość spośród świadczeń socjalnych.

Proponuje się podział na następujące formy udzielania świadczeń przez Ośrodek Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przepięstwem:

Formy wykorzystujące bezpośredni kontakt z osobą pokrzywdzoną:

- działania indywidualne,
- działania w grupie / z grupą.

Formy wykorzystujące pośredni kontakt z osobą pokrzywdzoną:

- działania z wykorzystaniem telefonu,
- działania z wykorzystaniem poczty tradycyjnej/ elektronicznej,
- działania z wykorzystaniem technik internetowych (komunikatory, internetowe forum dyskusyjne).

Działania indywidualne – to różne formy spotkania z osobą pokrzywdzoną, nazywane zwyczajowo lub stosownie do przyjętej konwencji: „sesją”, „spotkaniem”, „wizytą” lub inaczej. Jest to forma zwykle dogodna dla klientów, preferowana przez większość osób, a także chętnie wybierana przez profesjonalistów.

Działania w grupie – to różne sesje, spotkania grupowe, treningi, warsztaty, meetingi, debriefingi, których istotą jest: wykorzystanie energii i zasobów tkwiących

w grupie osób, które łączy podobieństwo (lub przeciwnie – różnorodność) przeżyć, doświadczeń, często wspólne cele.

Działania z wykorzystaniem telefonu – telefon, jako narzędzie pracy w Ośrodku może mieć rozmaite, często odmienne zastosowania:

- informacyjny – linia telefoniczna wykorzystywana jako źródło informacji, dla pokrzywdzonych, środek kierowania do służb, instytucji, placówek;
- specyficzny, problemowy – linia służąca do rozwiązywania poszczególnych problemów lub dla wybranej grupy adresatów (np. kobiet, dzieci, ofiar, osób uzależnionych, itp.);
- interwencyjny, typu „gorąca linia” – linia służąca do zgłaszania zdarzeń wymagających nagłych działań;
- „telefon zaufania” - szczególna forma pomocy telefonicznej, ograniczona do: doraźnej, życzliwej i anonimowej pomocy, polegająca na wysłuchaniu i wymianie myśli z rozmówcą itp.

Warto rozważyć możliwość uruchomienia w Ośrodku linii telefonicznej, z której korzystanie jest tańsze lub wręcz nieodpłatne dla osób nawiązujących połączenie. Koszt połączeń ponoszony jest wtedy przez użytkownika linii, a więc przez Ośrodek.

Działania z wykorzystaniem poczty – formy pomocy osobom pokrzywdzonym powinny uwzględniać możliwość kontaktowania się z Ośrodkiem także za pomocą tradycyjnego lub elektronicznego listu.

Działania z wykorzystaniem technik internetowych

- Strona internetowa Ośrodka – zaprojektowana pod kątem użyteczności dla odwiedzających: zawierająca najważniejsze informacje praktyczne takie jak: gdzie, kiedy, i na jakich warunkach można korzystać ze świadczeń Ośrodka, czego można spodziewać się przychodząc lub kontaktując się po raz pierwszy z Ośrodkiem, jakiego rodzaju (forma, zakres) pomocy można oczekiwać, jakie są dotychczasowe doświadczenia placówki w zakresie pomocy pokrzywdzonym. Niezbędne są odnośniki (linki) do stron internetowych innych ośrodków Sieci oraz instytucji koordynujących działania (Ministerstwo Sprawiedliwości). Strona

powinna być stale aktualizowana.

- Komunikatorów internetowych – [program komputerowy](#) pozwalający na przesyłanie natychmiastowych komunikatów pomiędzy dwoma lub więcej komputerami, poprzez [sieć komputerową](#).
- Inne usługi internetowe, np. czat, forum dyskusyjne - serwis internetowy służący do komunikacji wielu osób w tzw. pokojach lub wymiany informacji, poglądów za pomocą for założonych przez popularne portale lub instytucje.

Poleca się dwa rodzaje aktywności Ośrodka w tym zakresie:

- stworzenie i prowadzenie własnych for dyskusyjnych, czatów tematycznych,
- monitorowanie istniejących serwisów i udział w toczących się rozmowach, dyskusjach.

Prowadzenie tego typu działalności wymaga dużej uwagi ze strony organizatorów, a przede wszystkim dyscypliny, nadzoru, świadomości celu, angażowania (często młodych) wolontariuszy, którzy doskonale czują środowisko Internetu, z uwagi na fakt, że nie można w żaden sposób dopuszczać do naruszania dóbr osobistych poszczególnych użytkowników. Praca tych osób powinna być poddana nadzorowi.

7.4. Zasady dotyczące pracy z osobami pokrzywdzonymi

Z uwagi na specyficzną sytuację (prawną, emocjonalną, społeczną, zdrowotną i ekonomiczną) osób pokrzywdzonych przestępstwem oraz zobowiązania społeczne i prawne wobec tych osób, zaleca się uwzględnienie następujących zasad organizacji i realizacji świadczeń w Ośrodku:

- **Szacunek i troska o godność** – udzielanie wszelkich świadczeń w Ośrodku, powinno odbywać się z respektem dla tej zasady; można uznać, że jest to największe zagrożenie, jakie związane jest ze statusem pokrzywdzonego – ryzyko utraty poczucia własnej wartości, osobistej godności i szacunku do siebie samego; pokrzywdzeni zmuszeni są bowiem do korzystania z pomocy instytucjonalnej, do podporządkowania się rygorom pomocy, przyjmowania narzuconych zasad, co w przypadku niewłaściwego podejścia może narażać pokrzywdzonych na pogłębienie się traumy i innych negatywnych

konsekwencji.

- **Poufność** – wszystkie świadczenia w Ośrodku udzielane osobom pokrzywdzonym są całkowicie poufne, z uwzględnieniem wyjątków wynikających z obowiązującego prawa. Zasada ta oznacza, że:
 - wszystkie osoby zaangażowane w działania Ośrodka (pracownicy merytoryczni, administracyjni, gospodarczy, wolontariusze, współpracownicy, nadzór z ramienia organizacji prowadzącej, itp.) są zobowiązane do zachowania w tajemnicy informacji o zgłaszanych zdarzeniach i innych danych „wrażliwych” dotyczących osób korzystających z pomocy;
 - sposób, forma udzielania pomocy muszą uwzględniać potrzebę poufności, w tym: miejsce prowadzenia działalności (miejsca spotkań, poczekalnia, wejścia), sposób dokonywania rejestracji, przechowywania dokumentacji, sposoby komunikowania się z klientem, pomiędzy pracownikami, in.;
 - osobom trzecim nie są udzielane informacje na temat prowadzonych spraw i osób korzystających z pomocy bez ich uprzedniej zgody; wymaga się poinformowania osoby o potrzebie pozyskiwania informacji od osób trzecich; tylko w przypadku zagrożenia życia i zdrowia można pominąć taką zgodę (rozszerzenie zasady poufności);
- osoba pokrzywdzona informowana jest o ograniczeniach zasady poufności, np. obowiązku udzielania informacji na żądanie sądu, prokuratury lub innego uprawnionego organu.
- **Dostępność** – świadczenia Ośrodka udzielane są wszystkim zgłaszającym się, bez względu na płeć, wyznanie, rasę, głoszone poglądy i in. Zasada ta oznacza, że:
 - korzystanie ze świadczeń jest ogólnie dostępne, jawne i jasne dla zainteresowanych,
 - świadczenia udzielane są bez zbędnej zwłoki,
 - formalne wymogi dotyczące korzystania z pomocy ograniczone są do niezbędnego minimum,
 - miejsce prowadzenia działalności jest zlokalizowane w taki sposób, aby jak najbardziej ułatwić dostęp do pomocy, w tym dla osób niepełnosprawnych, w podeszłym wieku, dla dzieci,

- w szczególnych okolicznościach pomoc może być udzielana w miejscu wskazanym przez pokrzywdzonego.
- **Równość** – każda osoba uprawniona do uzyskania pomocy traktowana jest w ten sam sposób.
- **Nieodpłatność** - wszelkie świadczenia oferowane w Ośrodku są bezpłatne dla korzystających z pomocy.
- **Transparentość działań**– zasady udzielania pomocy w Ośrodku są jawne i powszechnie dostępne dla każdego, kto chciałby się z nimi zapoznać przed skorzystaniem z pomocy,
- **Priorytet bezpieczeństwa** – wszelkie świadczenia Ośrodka podporządkowane są priorytetowi bezpieczeństwa; zarówno osoby korzystającej z pomocy, jak i osób pomocy udzielających. Zasada oznacza, że:
 - wszelkie inne cele i metody działania powinny ustępować zasadzie powyższej;
 - najważniejsze znaczenie ma zdrowie i życie pokrzywdzonego oraz osób udzielających pomocy,
 - pracownik Ośrodka może odmówić pomocy, jeśli ocenia sytuację jako zagrażającą sobie lub innym (niezbędne jest przygotowanie procedur na wypadek zagrożeń – patrz, część dot. bezpieczeństwa),
 - postulat ochrony życia i zdrowia wymaga czasem pełnej dyspozycyjności Ośrodka, w szczególnych przypadkach – na miejscu, w miejscu przebywania osoby pokrzywdzonej.
- **Neutralność** – w sytuacji wystąpienia sytuacji konfliktu sumienia lub konfliktu interesów pracownik Ośrodka ma prawo odmówić pomocy, jednak zobowiązany jest do wyjaśnienia przesłanek swojej decyzji, a w szczególności do wskazania innej osoby lub innego miejsca, gdzie możliwe jest skorzystanie z pomocy.
- **Aktywność osoby pokrzywdzonej** – wszystkie formy wspierania osoby

pokrzywdzonej służyć aktywizowaniu jej oraz motywowaniu do podjęcia samodzielnego działania.

- **Rzetelność** – wszelkie działania Ośrodka udzielane są w sposób profesjonalny, konkretny, w oparciu o rzetelne i weryfikowalne przygotowanie zawodowe lub inne formy uznanych szkoleń. Pracownicy zobowiązani są do stałego doskonalenia swoich umiejętności zawodowych, a Ośrodek – do tworzenia środowiska sprzyjającego doskonaleniu tych umiejętności. Zadaniem Ośrodka jest stworzenie systemu monitorowania własnych działań w ramach przestrzegania niniejszych zasad. Ośrodek zobowiązany jest stworzyć klientom możliwość zgłaszania skarg lub uwag dotyczących jakości udzielanej pomocy.

7.5. Uwagi dotyczące współpracy

Celem współpracy na rzecz osób pokrzywdzonych w Ośrodku jest dostarczenie możliwie wszechstronnego wsparcia, nie tylko psychologicznego ale także socjalnego, prawnego, pomocy medycznej, w zakresie edukacji, informacji itp.

Współpraca może polegać na:

- konsultowaniu się wzajemnym w konkretnych sprawach;
- organizowaniu zespołów interdyscyplinarnych – roboczych „konferencji przypadku”, tj. omawiania zgłoszeń, współpracy w weryfikowaniu posiadanych informacji, planowaniu dalszej strategii działania, dzieleniu się zadaniami w ramach ustalonej strategii, itp.;
- organizowaniu wspólnych projektów, np. otwartych dyżurów, szkoleń, kreowaniu nowych miejsc pomocy.

Podejście interdyscyplinarne umożliwia:²

² Kubacka Jasińska D., Interwencja kryzysowa. Pomoc w kryzysach psychologicznych, Warszawa 2010;

- ograniczenie ryzyka wtórnej wiktyimizacji, uproszczenie procedur, a także zwiększenie szybkości działania,
- wymianę myśli i pomysłów – uwzględnianie różnych punktów widzenia,
- podejmowanie wspólnych wysiłków ekspertów z różnych dziedzin,
- dostarczanie wielostronnej pomocy rozmaitych służb,
- minimalizowanie sporów kompetencyjnych, konkurencji oraz partykularyzmu;
- uwzględnianie wielokulturowych czynników w planowaniu, formułowaniu i wdrażaniu strategii.

7.6. Kwestie bezpieczeństwa związane z udzielaniem pomocy

Konieczność udzielania pomocy w Ośrodku może sprawić, że osoby pracujące w takim miejscu mogą być postawione w sytuacji realnego zagrożenia fizyczną napaścią ze strony osób agresywnych, nie zrównoważonych, impulsywnych lub znajdujących się pod wpływem środków odurzających.

Okoliczności zwiększające ryzyko:

- brak wiedzy personelu o potencjalnych zagrożeniach,
- niewielki personel, jednoosobowe dyżury, brak okazji do spotkań zespołowych
- lokalizacja ośrodka w izolacji od innych instytucji, miejsc publicznie dostępnych,
- nierejestrowanie zgłoszeń, braki w dokumentowaniu wcześniejszych incydentów, zagrożeń, nie przekazywanie sobie nawzajem przez pracowników OPOPP ważnych informacji,
- brak wewnętrznych procedur, algorytmów szkoleń dot. bezpieczeństwa,
- zaniechanie współpracy z innymi instytucjami, służbami,
- oferowanie świadczeń adresowanych zarówno do ofiar jak i do sprawców, w tym samym miejscu.

Środki ostrożności, które warto przedsięwziąć:

- praca w zespole, unikanie pracy w pojedynkę, doskonalenie współpracy zespołowej,
- opracowanie, omówienie i stałe aktualizowanie procedur bezpieczeństwa, które znają i przestrzegają wszyscy pracownicy Ośrodka,

- swobodny przepływ informacji wewnątrz zespołu, doraźne i szybkie rozwiązywanie problemów interpersonalnych,
- przyznanie pracownikom prawa do odmowy udzielania świadczeń, w sytuacji, która w ich subiektywnej ocenie może być zagrażająca,
- realna obecność innych pracowników w pomieszczeniach przyległych do miejsca przyjmowania klienta, potencjalnie zagrażającego,
- przeszkolenie, a nawet trening prowadzony przez kwalifikowanych instruktorów używania środków przymusu bezpośredniego na wypadek konieczności jego użycia,
- przygotowanie lokalu i jego wyposażenie sprzyjające bezpieczeństwu np. przestronna izba przyjęć, poczekalnia zapewniająca dyskrecję.

Zasady bezpiecznej interwencji: ³

- Etap edukacyjny – wyjaśnienie sytuacji klienta, empatia, okazanie troski; ze względu na możliwość występowania lęku, gniewu należy umożliwić klientowi zachowanie przynajmniej pozorów kontroli nad sytuacją, tzn. wskazane jest umożliwienie klientowi swobodnej wypowiedzi w zakresie własnego problemu, przy jednoczesnym wykorzystaniu technik aktywnego słuchania,
- Unikanie konfliktów i konfrontacji z gwałtownymi impulsywnymi osobami,
- Uspokajanie osób (okazywanie empatii, wyciszanie napięcia i pobudzenia),
- Obserwowanie sygnałów wzrastającego napięcia; w konsekwencji należy np. zmienić temat rozmowy na bezpieczny, przerwać sesję, itp.,
- Stosowanie wymuszonych przerw ze zmianą pomieszczenia (mniej bodźców, okazja do chwilowej samotności, możliwość przemyślenia sytuacji).

7.7. Odmowa bądź odstąpienie od udzielania pomocy

Ośrodek udziela pomocy wyłącznie osobom fizycznym pokrzywdzonym przestępstwem. W sytuacji gdy do Ośrodka zgłosi się podmiot nie spełniający kryterium pokrzywdzonego w rozumieniu Decyzji Ramowej Rady Unii Europejskiej z dnia 15 marca 2001 r. ośrodek uprawniony jest do odmowy udzielania pomocy.

³ Piercy (1984) 1984, Za: Giiliand James

Pracownik OPOPP może poinformować ww. podmiot o możliwości skorzystania z pomocy w innych instytucjach.

Zgodnie z definicją zawartą w art. 1 lit. (a) Decyzji Ramowej Rady Unii Europejskiej 2001/220/WSiSW z dnia 15 marca 2001 r. za pokrzywdzonego uważa się osobę fizyczną, która doznała krzywdy, włączając w to uszkodzenia ciała lub szkodę psychiczną, cierpienie emocjonalne lub stratę ekonomiczną, spowodowane bezpośrednio przez działania lub zaniechania stanowiące naruszenie prawa karnego Państwa Członkowskiego.

Definicja pokrzywdzonego została także umieszczona w art. 49 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks postępowania karnego (Dz.U. 97, nr 89, poz. 555) jednakże jest ona zbyt szeroka, albowiem w poczet pokrzywdzonych zalicza także osoby prawne, instytucje państwowe, samorządowe lub społeczne choćby nie posiadały osobowości prawnej oraz zakład ubezpieczeń. Podmioty wymienione w art. 49 k.p.k. poza osobami fizycznymi wyłączone są spod działania Sieci Pomocy Ofiarom Przepęstw, albowiem w zakresie swoich praw i obowiązków reprezentowane są przez profesjonalne podmioty świadczące pomoc prawną.

W szczególnie uzasadnionych przypadkach ośrodek może odstąpić od udzielenia pomocy także osobie pokrzywdzonej. Dotyczy to sytuacji, gdy osoba pokrzywdzona przestępstwem przez zaniechanie niezbędnej współpracy z Ośrodkiem uniemożliwia udzielenia pomocy.

8. Standardy etyczne

Rola zawodowa, praktyka i budowane relacje interpersonalne pracowników Ośrodka Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przepęstwem mają szczególny charakter wynikający z tego, iż dysponują oni dostępem do szeregu poufnych informacji oraz specjalistyczną wiedzą i technikami służącymi do poznawania innych ludzi, oddziaływania na nich, a nawet ingerowania w życie drugiego człowieka. Te okoliczności decydują o znaczeniu przestrzegania zasad etyki zawodowej i uzasadniają stawianie im wysokich wymagań etycznych.

W swoich czynnościach zawodowych pracownik Ośrodka zawsze powinien respektować podstawowe wartości, które zostały sformułowane w Powszechnej

Deklaracji Praw Człowieka ONZ, zwłaszcza **godność osoby ludzkiej, podmiotowość i autonomię człowieka** i jego **prawo nieskrępowanego rozwoju**.

Pracownik Ośrodka uznaje prawo każdego człowieka do kierowania się własnym systemem wartości, dokonywania własnych wyborów, jak również jego prawo do intymności.

Pracownik Ośrodka, powinien być świadomy skutków swoich działań, które podejmuje w interesie osoby pokrzywdzonej. Powinny to być skutki pomyślne dla odbiorcy lub odbiorców czynności zawodowych.

W każdym przypadku, na pracowniku Ośrodka ciąży odpowiedzialność za następstwa kontaktu, jaki w ramach swojej roli zawodowej nawiązuje z drugim człowiekiem.

Współpracując z przedstawicielami innych zawodów, pracownik Ośrodka nie przekracza granic swoich kompetencji, współpracuje z nimi, kierując się dobrem osoby pokrzywdzonej i szanuje kompetencje innych specjalistów. Jednocześnie dba o utrzymanie własnej tożsamości zawodowej, respektuje cele i wartości właściwe własnej profesji i wystrzega się identyfikacji z postawami innych specjalistów, jeśli te postawy są niezgodne z zasadami etycznymi pracownika Ośrodka.

W szczególności:

- wykonując czynności zawodowe, pracownik Ośrodka powinien zawsze dążyć do tego, żeby kontakt z nim był pomocny dla drugiego człowieka czy grupy osób,
- pracownik Ośrodka, świadomy szczególnej odpowiedzialności wynikającej ze specyfiki wykonywanego zawodu, powinien znać granice swoich kompetencji i nie podejmować się zadań przekraczających jego możliwości. Powinien dołożyć także wszelkich starań, aby zapewnić jak najwyższy poziom wykonywanej pracy,
- pracownik Ośrodka powinien powstrzymać się od wykonywania czynności zawodowych, jeżeli mogą one wpłynąć na jego bezstronność,

- relacje między pracownikami winny opierać się na wzajemnym szacunku i koleżeństwie, wynikającymi ze wspólnoty wartości i celów, świadomości rangi społecznej wykonywanego zawodu oraz przyjętej na siebie odpowiedzialności zawodowej,

- stwierdzając nieetyczne postępowanie innego pracownika bądź uzyskując wiedzę o takim postępowaniu,, pracownik zgłasza sprawę przełożonemu, który określa dalszy sposób załatwienia sprawy,

- pracownik Ośrodka powinien wykonywać swoje czynności zawodowe dążąc do osiągnięcia możliwie najwyższego poziomu swej pracy, bez względu na to, kto jest odbiorcą jego czynności i jaki jest jego osobisty stosunek do niej. W szczególności intencja niesienia pomocy i staranność w wykonywaniu czynności zawodowych nie powinna zależeć od właściwości pokrzywdzonego, takich jak: pozycja społeczna, sytuacja materialna, poglądy polityczne, światopogląd, płeć, rasa, narodowość i wiek, itp.,

- rozpoczynając pracę, pracownik Ośrodka każdorazowo uzgadnia z pokrzywdzonym cel i zakres współpracy oraz dalsze sposoby postępowania. Ustalenia te mają charakter wstępny i mogą ulec zmianie w toku dalszych kontaktów. W przypadku istnienia niezgodności poglądów należy dążyć do uzgodnienia jednolitego stanowiska, Pracownik Ośrodka powinien respektować system wartości klienta i jego prawo do podejmowania własnych decyzji, nie powinien jednak podejmować się interwencji, jeśli jej cele lub stosowane metody nie byłyby zgodne z prawem i z jego etyką zawodową,

- osoby zgłaszające się do Ośrodka nie z własnej inicjatywy, zarówno dorośli jak i dzieci (np. osoby, które zostały przyprowadzone do Ośrodka przez bliskich, rodziców, sąsiadów w sytuacji własnej bezradności , bądź też skierowane przez inne organy bez szczegółowego wyjaśniania istoty działania OPOPP itp.), powinny być przez pracownika informowane o celu postępowania, jak też o stosowanych metodach. Pracownik powinien uzyskać akceptację planowanych czynności zawodowych przez te osoby.

- osoby małoletnie powinny być traktowane w sposób szczególny. Podstawową zasadą pracownika Ośrodka w pracy z osobami małoletnimi jest ich dobro, co oznacza, że problemy tych osób traktowane są priorytetowo. Kontakty z Ośrodkiem w żadnym razie nie mogą być realizowane pod presją ze strony instytucji lub osób dorosłych decydujących w imieniu małoletniego. W takim przypadku oraz w razie stwierdzenia naruszenia przez instytucję lub osoby dorosłe dobra małoletniego, pracownik Ośrodka ma prawo odmówić współpracy z tymi instytucjami lub osobami. Pracownik Ośrodka powinien respektować decyzję małoletniego w zakresie wzajemnych kontaktów,

- pracownika Ośrodka obowiązuje przestrzeganie tajemnicy zawodowej. Ujawnienie wiadomości objętych tajemnicą zawodową może nastąpić jedynie:

- gdy poważnie zagrożone jest bezpieczeństwo klienta lub innych osób,
- na mocy orzeczenia Sądu lub innych uprawnionych organów,
- w przypadku, gdy w trakcie uzyskiwania wiadomości pracownik Ośrodka dowiedział się o popełnieniu przestępstwa.

- współpracując ze specjalistami z innych dziedzin lub korzystając z ich konsultacji, pracownik Ośrodka może udostępnić informacje tylko w takim stopniu, w jakim jest to niezbędne. Informuje przy tym o konieczności utrzymania tych danych w tajemnicy,

- korzystając z pomocy personelu Ośrodka bez pełnych kwalifikacji (np. praktykantów, wolontariuszy itp.) pracownik odpowiada za realizację zasad etyki zawodowej. W szczególności, powiadamia współpracowników o obowiązku przestrzegania tajemnicy zawodowej, z wyjątkiem sytuacji wym. powyżej, a materiały powierzone im do opracowania zabezpiecza w miarę możliwości przed identyfikacją,

- pracownik Ośrodka, świadomy niebezpieczeństw wynikających z jego możliwości wpływania na innych ludzi, w związku z czym powinien poddać się superwizji lub konsultacji.

9. Promocja i znak graficzny

Każdy Ośrodek we własnym zakresie powinien podejmować następujące działania:

- uczestnictwo w konferencjach, spotkaniach i zebraniach na terenie województwa i kraju dające możliwość rozpowszechniania informacji o działalności Ośrodka wśród podmiotów, osób działających na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem oraz samych pokrzywdzonych,
- organizowanie zebrań, szkoleń, konferencji poruszających tematykę udzielania pomocy osobom pokrzywdzonym,
- opracowywanie i dystrybuowanie materiałów informacyjnych (przede wszystkim ulotki i plakaty Ośrodka) wśród instytucji (np. policja, prokuratura, przychodnie, poradnie, szkoły, ośrodki pomocy społecznej), organizacji (fundacje, stowarzyszenia) i osób prywatnych na terenie województwa,
- tworzenie własnych ulotek, broszur, materiałów informacyjnych na temat pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem oraz informacją o działalności Ośrodka,
- nawiązywanie kontaktu z instytucjami i innymi organizacjami na terenie województwa, poprzez kontaktz podmiotami związanymi z działalnością Ośrodka polegający na regularnym informowaniu o bieżących aktywnościach i zadaniach realizowanych przez Ośrodek,
- uczestnictwo w wydarzeniachna terenie województwa i kraju, np. happeningach, dniach organizacji pozarządowych, tygodniach pomocy ofiarom przestępstw, itp.,
- prowadzenie strony internetowej Ośrodka z informacją o ofercie, danymi kontaktowymi oraz godzinami otwarcia,
- informowanie o działalności Ośrodka poprzez internet: zamieszczanie bieżących informacji na portalach internetowych,
- nawiązywanie kontaktu z mediami, w miarę możliwości udzielanie wywiadów, zamieszczanie artykułów,

- używanie jednolitego znaku graficznego (zatwierdzonego przez Ministerstwo Sprawiedliwości) przez akredytowane OPOPP..

Literatura:

- Jednolite standardy pracy z osobami pokrzywdzonymi w Ośrodkach Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przestępstwem – Sieć Pomocy Ofiarom Przestępstw.
- Kodeks Etyczno Zawodowy Psychologa, W: www.ptp.org.pl.
- Kubačka-Jasiecka D., Interwencja kryzysowa. Pomoc w kryzysach psychologicznych, Warszawa 2010.
- B.E. Gillinad, R.K. James Strategie interwencji kryzysowej, Warszawa 2004.
- Lipowska Teutsch A., Materiały opr. w ramach Projektu Likwidacji Skutków Powodzi Banku Światowego, www.crisisintervention.com.
- Murgatroyd S., Poradnictwo i pomoc, Zysk i S-ka, Poznań 2000.
- Sęk H., Cieślak R., Wsparcie społeczne, stres i zdrowie, PWN, Warszawa 2006.
- Standardy udzielania informacji prawnych, Fundacja Uniwersyteckich Poradni Prawnych, Fundacja Probonus.