



Ministerstwo Pracy  
i Polityki Społecznej



Ministerstwo  
Spraw Wewnętrznych

# **STANDARDY BEZPIECZNEGO SCHRONIENIA DLA OFIAR HANDLU LUDŹMI**

**Material pomocniczy dla kadry pomocy społecznej prowadzącej ośrodki  
interwencji kryzysowej oraz punkty interwencji kryzysowej**

**Warszawa 2014 rok**



## *Standardy bezpiecznego schroniska<sup>1</sup> dla ofiar handlu ludźmi<sup>2</sup>*

### WSTĘP

„Standardy bezpiecznego schroniska dla ofiar handlu ludźmi” zostały opracowane na podstawie analiz wykonanych na zlecenie MSWiA w 2011 r. w ramach realizacji Krajowego Planu Działań Przeciwko Handlowi Ludźmi na lata 2011 - 2012<sup>3</sup>. Zlecone analizy miały na celu zbadanie rozwiązań przyjmowanych lub proponowanych przez instytucje międzynarodowe i krajowe w zakresie ustanawiania bezpiecznego schronienia dla ofiar handlu ludźmi. Zawierały również autorskie wnioski i komentarze do prezentowanych rozwiązań konfrontując je z polskimi realiami zarówno w zakresie stanowienia pomocy w interwencji kryzysowej, jak i aktualnego obrazu zjawiska handlu ludźmi w Polsce.

Poniższy dokument jest dedykowany dla instytucji (osób fizycznych i prawnych), które:

- a) prowadzą już schroniska, gdzie umieszczane są osoby pokrzywdzone handlem ludźmi i w związku z tym chcą efektywnie podnosić jakość oferowanej pomocy dla tej kategorii beneficjentów,
- b) planują założenie schroniska profesjonalnie wspierającego ofiary handlu ludźmi.

---

<sup>1</sup>Opracowano w Zespole ds. Przeciwdziałania Handlowi Ludźmi w Departamencie Polityki Migracyjnej MSW w ramach wykonania zdania pt. „Wdrożenie standardów, jakie winny spełniać instytucje zdolne i uprawnione do udzielania pomocy ofiarom/świadkom handlu ludźmi, a także placówki, w których mogą być umieszczane ofiary handlu ludźmi” przewidzianego do realizacji w Krajowym Planie Działań Przeciwko Handlowi Ludźmi na lata 2013 - 2015

<sup>2</sup> Przedstawione standardy bezpiecznego schronienia nie mają charakteru normy obowiązującej, a są jedynie wskazówkami do ewentualnego wykorzystania i są rekomendowane przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej oraz Ministerstwo Spraw Wewnętrznych.

<sup>3</sup> Krajowy Plan Działań Przeciwko Handlowi Ludźmi na lata 2011 - 2012 przewidywał zadania dotyczące zlecenia wykonania analizy na temat bezpiecznej placówki, w której mogą być umieszczane ofiary handlu ludźmi oraz analizy dotyczącej standardów organizacji pozarządowej lub innej instytucji zdolnej i uprawnionej do przyjmowania ofiar/świadków handlu ludźmi.



Dokument nie odpowiada na pytanie, czy ofiary handlu ludźmi powinny być umieszczane w schronisku dedykowanym wyłącznie dla osób pokrzywdzonych tym przestępstwem, czy też w miejscach dostępnych również dla innych kategorii beneficjentów. W tej sprawie opinie ekspertów i praktyków są podzielone. W dużej mierze zależne jest to od konkretnego przypadku. Dokument również nie precyzuje wielkości schroniska (liczby mieszkańców), pozostawiając to w gestii jednostki prowadzącej i jej możliwości także finansowych.

Z uwagi na szeroki wachlarz miejsc, do których ofiara handlu ludźmi może trafić ze względu na swoje potrzeby, prezentowane poniżej **standardy zostały przygotowane z myślą o podmiotach, które decydują się na przyjmowanie osób w trybie interwencyjnym.** Uwzględniono, w miarę możliwości, wszystkie przypadki osób zidentyfikowanych jako ofiary handlu ludźmi (niezależnie od wieku, płci, pochodzenia czy formy wykorzystania tych osób), przyjmując różnorodny profil ofiary tego przestępstwa. Z uwagi na dodatkowe procedury i odrębność przepisów, ”Standardy” nie uwzględniają przypadków przyjęć osób małoletnich bez opieki, które winny trafiać do specjalnie na to przygotowanych placówek.

Poniższy tekst został podzielony na 6 części poprzedzonych opisem. Na początku podjęte zostały kwestie wstępne, które winny być uzgodnione w pierwszej kolejności przed podjęciem decyzji o przyjmowaniu ofiar handlu ludźmi.

Następnie opisano standardy pogrupowane w ramach 6 kategorii:

- „infrastruktura” schroniska,
- przyjmowanie ofiary,
- bezpieczeństwo,
- personel schroniska,
- organizacja pomocy
- oraz zakończenie pobytu w schronisku.



Zawarte są w nich normy najważniejsze z punktu widzenia profesjonalnej obsługi mieszkańców - ofiar handlu ludźmi. Część z nich została zaprezentowana jako sztywne zasady (np. utajnienie informacji o przyjmowaniu ofiar handlu ludźmi w schronisku), część jako zasady sztywne lecz wielowariantowe tj. pozostawiające dowolność w doborze środków do ich osiągnięcia (np. procedury dot. bezpieczeństwa zewnętrznego budynku), a jeszcze inne jako miękkie zalecenia odnośnie proponowanych rozwiązań (np. skład personelu). Niemniej wszystkie standardy dotyczą kwestii istotnych z punktu widzenia jakości udzielanego wsparcia. Oznacza to, że stanowią one pewnego rodzaju minimum, które należy wziąć pod rozwagę, chcąc udzielać w sposób profesjonalny bezpiecznego schronienia ofiarom handlu ludźmi w trybie interwencyjnym.

Celem właściwej interpretacji niniejszego materiału, pod pojęciem **ofiara handlu ludźmi** należy rozumieć osobę pełnoletnią, uznaną przez organ ścigania za pokrzywdzoną przestępstwem handlu ludźmi lub osobę, wobec której istnieje wysokie prawdopodobieństwo, iż padła ofiarą tego przestępstwa stwierdzone przez instytucje udzielające w sposób profesjonalny (statutowy) pomocy ofiarom handlu ludźmi (np. Fundacja La Strada, Stowarzyszenie PoMOC)



## **ZAŁOŻENIE SCHRONISKA**

Kwestie wstępne, które należy uwzględnić w przypadku decyzji o przyjmowaniu do schroniska ofiar handlu ludźmi:

### **1. Cel schroniska - określenie zakresu udzielanej pomocy**

- a) pomoc krótkoterminowa (interwencyjna);
- b) pomoc długoterminowa (połączona ze wsparciem (re)integracyjnym);
- c) pomoc kompleksowa (od interwencyjnej po (re)integracyjną).

### **2. Grupa docelowa - szczegółowe zdefiniowanie pojęcia „ofiara handlu ludźmi” oraz określenie (zawężenie) kategorii osób przyjmowanych ze względu na:**

- a) płeć, wiek, obywatelstwo;
- b) formę wykorzystania w ramach handlu ludźmi;
- c) ich potrzeby (należy tu wziąć pod uwagę m.in. czas jaki minął od popełnionego przestępstwa).

### **3. Forma schroniska**

- a) samodzielne mieszkanie lub dom;
- b) schronisko w ramach ośrodka udzielającego kompleksowego wsparcia osobom potrzebującym.

### **4. Zakres i formy współpracy z innymi podmiotami**

- a) wybór partnerów
  - spośród instytucji administracji publicznej
  - spoza administracji publicznej (w tym organizacje pozarządowe)
- b) określenie zasad współpracy



## **5. Zakres pomocy - określenie zakresu wsparcia/ katalogu „usług” oferowanego wszystkim mieszkańcom schroniska**

### **Niniejsze standardy dotyczą schronisk przyjmujących poniższe założenia:**

**1. Cel schroniska: zapewnienie krótkoterminowego bezpiecznego schronienia (pobyt do ok. 3 miesięcy) w ramach pomocy interwencyjnej**

#### **2. Grupy docelowe:**

**A) - kobiety i mężczyźni**

- osoby dorosłe (+18) oraz osoby dorosłe z dziećmi

- obywatele Polski i cudzoziemcy

**B) wszystkie ofiary handlu ludźmi bez względu na formę wykorzystania (tj. ofiary eksploatacji seksualnej, kryminalnej, wykorzystywane do pracy, do żebrania, inne)**

**C) osoby wymagające pomocy interwencyjnej, (tj. najczęściej tuż po uwolnieniu od sprawców)**

**3. Formę schroniska: schronisko umiejscowione w ramach ośrodka/centrum udzielającego kompleksowej pomocy interwencyjnej lub samodzielne schronisko zlokalizowane w odrębnym budynku/lokalu.**

#### **4. Współpracę z innymi podmiotami:**

**A) na szczeblu centralnym: z organizacjami profesjonalnie zajmującymi się ofiarami**

**tj. wykonawcą(-ami) Krajowego Centrum Interwencyjno-Konsultacyjnym dla**



**polskich i cudzoziemskich ofiar handlu ludźmi (KCIK);**

**B) na szczeblu lokalnym: z lokalnymi jednostkami organów ścigania (Policją, Strażą Graniczną), jednostkami udzielającymi specjalistycznego wsparcia (psychologicznego, psychiatrycznego, ambulatoryjnego, prawnego, tłumaczy itp.) w tym z powiatowymi centrami pomocy rodzinie, urzędem miasta i gminy, Bankiem Żywności itp.**

**5. Zakres pomocy: podstawowy katalog pomocy udzielanej w schronisku**

- A) bezpieczne, tymczasowe schronienie,**
- B) wyżywienie,**
- C) podstawowe środki czystości,**
- D) podstawowe potrzeby materialne (ubranie, obuwie, karta SIM),**
- E) wsparcie psychologiczne,**
- F) organizacja pomocy medycznej (w trybie interwencyjnym),**
- G) podstawowe poradnictwo,**
- H) dostęp do pomocy prawnej i psychologicznej.**

## **I. „INFRASTRUKTURA” SCHRONISKA**

**1.1. Rodzaj pomieszczeń, jakie winny wchodzić w skład schroniska:**

- A) kuchnia i jadalnia** wyposażone w urządzenia i meble do przygotowywania, przechowywania oraz spożywania potraw. Ważnym jest aby mieszkańcy sami przygotowywali posiłki, a schronisko nie korzystało z zewnętrznych firm cateringowych;
- B) pomieszczenie wspólne (rekreacyjne)** - przeznaczone do wspólnego spędzania czasu przez mieszkańców, prowadzenia zajęć, odpoczynku;



**C) toalety i łazienki** - dostępne w wystarczającej liczbie, wyposażone w pralkę (w przypadku braku oddzielnej pralni);

**D) sypialnie** - 1-4 - osobowe, każda osoba powinna mieć swoje łóżko, pościel oraz miejsce (szafę, półki) na rzeczy osobiste;

**E) pokój konsultacyjny** - przeznaczony na indywidualne rozmowy z mieszkańcami;

**F) pomieszczenie dla personelu schroniska** - służące jako biuro schroniska wraz z miejscem do spania dla personelu. W przypadku braku oddzielnego ambulatorium, w pomieszczeniu tym winien znajdować się zestaw pierwszej pomocy, apteczka, testy ciążowe;

W sytuacji małej liczby pomieszczeń w schronisku dopuszcza się możliwość łączenia funkcji pokoju konsultacyjnego (pkt. E) z funkcją pomieszczenia dla personelu (pkt. F).

**G) toaleta dla personelu;**

**H) pomieszczenie gospodarcze** - do przechowywania środków czyszczących, środków higieny osobistej, dodatkowej odzieży, obuwia, pościeli, ręczników;

**I) spiżarnia** - do przechowywania zapasów żywności (suchego prowiantu);

**J) pokój interwencyjny** - przystosowany do przyjmowania w trybie interwencyjnym nowych mieszkańców (np. w porze nocnej), zapewniający również miejsce do spania.

### **Zapewnienie miejsca noclegowego dla mężczyzn**

W przypadku handlu ludźmi najczęściej ofiarami korzystającymi z pomocy interwencyjnej są kobiety, niemniej zdarzają się sytuacje identyfikacji mężczyzn (w tym cudzoziemców), którzy potrzebują w trybie interwencyjnym bezpiecznego schronienia. W związku z tym, istotne jest posiadanie gotowego rozwiązania na tego typu sytuacje np. poprzez dokonanie adaptacji budynku schroniska do oddzielnego przyjmowania mężczyzn. Jeśli zaś względy techniczne (lub inne) to uniemożliwiają to np. poprzez wytypowanie lokalnej instytucji świadczącej usługi noclegowe (hostelowe) i zawarcie z nią przynajmniej ustnego porozumienia o współpracy w sytuacji konieczności umieszczenia w trybie interwencyjnym





**mężczyzny - ofiary handlu ludźmi.** Personel obsługujący hostel winien być przeszkolony w zakresie problematyki handlu ludźmi lub przynajmniej otrzymać pakiet informacyjny w przedmiotowym zakresie. Pozostały zakres pomocy (świadczenia materialne, konsultacje) jest natomiast zapewniany ofierze w schronisku. Pracownik schroniska powinien być również zobowiązany do utrzymywania stałego kontaktu z ofiarą (np. poprzez kontakt telefoniczny co najmniej 2 razy na dobę).

Drugie z proponowanych rozwiązań stanowi jednak minimalny standard postępowania w odniesieniu do ofiar handlu ludźmi, gdyż nie zapewnia ofierze pełnego bezpieczeństwa oraz całodobowej specjalistycznej pomocy wykwalifikowanego personelu schroniska.

W związku tym, należy je brać pod uwagę jedynie wówczas gdy niemożliwym jest przyjęcie pierwszego rozwiązania tj. dokonanie odpowiedniej adaptacji budynku schroniska tak, aby jego część (sypialnia, aneks kuchenny, toaleta i łazienka) była dedykowana wyłącznie do przyjmowania pokrzywdzonych mężczyzn.

## **II. PRZYJMOWANIE DO SCHRONISKA**

### **2.1. Przyjmowanie mieszkańców**

Niezbędne jest ustalenie dwóch trybów przyjmowania: standardowego oraz uproszczonego w sytuacji nieplanowanej. W przypadku przyjęcia interwencyjnego (np. w porze nocnej) sugeruje się tymczasowe umieszczenie ofiary w pokoju interwencyjnym.

**2.2. Godziny przyjęć - ustalenie godzin otwarcia (od - do),** w ciągu których winny odbywać się co do zasady przyjęcia nowych mieszkańców. Ustalenie stałych godzin przyjęć, po pierwsze, umożliwia zorganizowanie właściwej pomocy z chwilą przybycia nowych osób, po drugie, nie zakłóca porządku dnia pozostałym mieszkańcom oraz pracownikom schroniska. W wyjątkowych sytuacjach dopuszcza



się jednak przyjęcia interwencyjne, (w tzw. trybie uproszczonym) poza wyznaczonymi godzinami - całodobowo.

**2.3. Pierwsze spotkanie/rozmowa** - organizowana w najbliższym możliwym czasie po przybyciu ofiary do schroniska. Winna służyć przede wszystkim uspokojeniu ofiary i zapewnieniu jej o bezpieczeństwie oraz poinformowaniu o jej prawach i obowiązkach jako mieszkańca schroniska. Podczas pierwszego spotkania należy poruszyć również kwestię kondycji zdrowotnej ofiary (zapytać ofiarę o jej stan zdrowia, ustalić dolegliwości).

W przypadku osoby obcojęzycznej niepiśmiennej, podczas rozmowy konieczna jest obecność zaufanego tłumacza (dopuszcza się możliwość korzystania z usług tłumacza telefonicznie).

**2.4. Dokonanie oceny ryzyka** - krótko po przybyciu ofiary do schroniska należy zgromadzić informacje (np. od organów ścigania identyfikujących osobę jako ofiarę handlu ludźmi) celem określenia stopnia zagrożenia ze strony sprawców w stosunku do ofiary, personelu, innych mieszkańców schroniska.

**2.5. Pakiet informacyjny** - przygotowany w wersji pisemnej w kilku językach (np. w języku angielskim, rosyjskim, rumuńskim, bułgarskim, wietnamskim) zawierający regulamin schroniska oraz wynikające z niego prawa i obowiązki mieszkańców, a także informacje na temat instytucji prowadzącej schronisko oraz oferowanej pomocy. **Pakiet jest przekazywany ofierze do zapoznania się i podpisania** w najbliższym możliwym czasie po przybyciu do schroniska (np. podczas pierwszej rozmowy). W przypadku ofiar niepiśmiennych warto rozważyć opracowanie pakietu informacyjnego z wykorzystaniem piktogramów.



### **III. BEZPIECZEŃSTWO**

#### **3.1. Budynek/ośrodek.**

Środki służące zapewnieniu ochrony zewnętrznej obiektu :

**A) wypracowanie systemu ostrzegawczego połączonego z lokalnym posterunkiem policji** (system polegający na zainstalowaniu alarmu, uzgodnieniu z Policją hasła przez telefon) - rozwiązanie najbardziej polecane, ale wymagające wzajemnego zrozumienia i ustalenia mechanizmu współpracy z lokalną policją;

**B) zainstalowanie kamer (monitoringu) oraz blokad okien i drzwi** - rozwiązanie polecane ale wymagające większych nakładów finansowych i nie wyłącza konieczności ustalenia mechanizmu powiadamiania Policji w sytuacjach zagrożeń ze strony sprawców;

**C) montaż alarmu antywłamaniowego połączonego z interwencją prywatnej firmy ochroniarskiej** - rozwiązanie mniej polecane ze względu na wysokie koszty przy obniżeniu stopnia utajnienia (konieczność przekazanie adresu schroniska firmie ochroniarskiej);

**D) zatrudnienie cywilnego pracownika ochrony** - rozwiązanie najmniej polecane z uwagi na psychologiczny dyskomfort mieszkańców schroniska wynikający z wprowadzenia do schroniska obcej osoby oraz z uwagi na możliwość zwiększenia świadomości otoczenia (sąsiadów) o istnieniu schroniska dla ofiar przestępstw.

**3.2. Utajnienie informacji o umieszczaniu ofiar handlu ludźmi w schronisku** - absolutny zakaz podawania informacji do wiadomości publicznej (np. Internet) wskazujących, iż pod danym adresem schroniska przebywają lub mogą przebywać ofiary handlu ludźmi. Tego typu informacja musi być ograniczona do wąskiego grona zaufanych osób/instytucji np. organizacji pozarządowych współpracujących ze schroniskiem w obszarze wsparcia ofiar handlu ludźmi, czy wyznaczonego



funkcjonariusza w Policji/Straży Granicznej, zajmującego się zwalczaniem handlu ludźmi.

### 3.3. Personel schroniska.

**Zachowanie wzmożonej ostrożności przez pracowników i w stosunku do nich** poprzez wdrożenie:

- A) wnikliwej rekrutacji przy zatrudnianiu członków kadry schroniska;
- B) cyklicznych szkoleń i spotkań pracowników w zakresie bezpieczeństwa pracy;
- C) **jasnych procedur bezpieczeństwa na piśmie** do wiadomości wszystkich pracowników, ze szczególnym podkreśleniem konieczności utrzymywania w poufności danych osobowych mieszkańców i pracowników schroniska (w szczególności nazwisk, adresów zamieszkania, numerów telefonów);
- D) **algorytmu postępowania w sytuacji zagrożenia** do wiadomości i stosowania przez personel schroniska w sytuacjach zagrażających życiu lub zdrowiu osobom przebywającym w schronisku.

#### **Ograniczanie obecności w schronisku osób nie przeszkolonych z zakresu handlu ludźmi**

Przyjmowanie wolontariuszy, czy zatrudnianie personelu sprzątającego stanowi zbyt duże ryzyko związane z obecnością w schronisku przypadkowych osób. Dodatkowo wzrasta odpowiedzialność za zapewnienie bezpieczeństwa tym osobom.

Ponadto, jedną z naczelnych zasad schroniska winna być zasada, iż to mieszkańcy schroniska są odpowiedzialni za utrzymanie schroniska w czystości.



### 3.4. Mieszkańcy schroniska.

**Zapewnienie jak najwyższego poziomu bezpieczeństwa i komfortu ofiar przebywających w schronisku poprzez wprowadzenie:**

A) absolutnego zakazu lokowania osób: utrzymujących kontakt ze środowiskiem przestępczym, lub będących w stanie wskazującym na poważną chorobę psychiczną, lub będących pod wpływem środków psychoaktywnych, lub też uzależnionych;

**B) absolutnego zakazu podawania przez mieszkańców informacji na temat ich miejsca pobytu oraz na temat innych osób przebywających w schronisku osobom trzecim (w tym rodzinie);**

**C) zakazu przyjmowania gości w schronisku;**

**D) zakazu używania dotychczasowego numeru komórkowego przez ofiary (wskazane: dokonywanie wymiany karty SIM w telefonach prywatnych ofiar);**

E) w miarę możliwości kontroli korzystania z Internetu np. poprzez wprowadzenie zasady użytkowania Internetu wyłącznie pod nadzorem pracownika schroniska;

F) kontrolowanie wyjść mieszkańców schroniska (poprzez konieczność składania przez nich oświadczeń o miejscu, czasie i celu wyjścia) oraz ustalenie godziny, do której mogą przebywać poza schroniskiem (np. do godz. 22.00);

**G) możliwości zapewnienia towarzyszenia ofierze (na jej prośbę) w ważnych dla niej sprawach, w tym wymagających od niej dużego wysiłku emocjonalnego (np. wizyta u lekarza, psychologa, zeznania w sądzie, lub prokuraturze).**

### 3.5. Osoby trzecie w schronisku

**Należy ustanowić zakaz wstępu do schroniska osobom trzecim.** Sporadycznie w przypadku konieczności przyjęcia osób z zewnątrz (np. specjalistów, naukowców) koniecznym jest **ustalenie ścisłych zasad odwiedzin**, uwzględniających poniższe rozwiązania:

A) każda wizyta winna być uprzednio zgłoszona, sprawdzona i zaakceptowana przez kierownika schroniska;



- B) absolutny zakaz udzielania informacji pozwalających na identyfikację ofiar handlu ludźmi wśród mieszkańców schroniska;
- C) odwiedzający nie mogą znać adresu schroniska, a tym samym nie mogą samodzielnie przychodzić do schroniska;
- D) odwiedzający powinni być przyprowadzeni do schroniska przez pracownika i być w stałym jego towarzystwie;
- E) absolutny zakaz wnoszenia i używania urządzeń rejestrujących dźwięk lub obraz.

**3.6. Administrowanie dokumentacją** - wszystkie dokumenty zawierające dane osobowe lub inne poufne informacje o mieszkańcach są dostępne wyłącznie dla osób do tego uprawnionych. Przy czym **dostęp pracowników do dokumentacji i informacji na temat mieszkańców jest selektywny i ograniczony do absolutnego minimum.**

#### **IV. PERSONEL SCHRONISKA**

##### **4.1. Skład personelu.**

**W każdym schronisku powinny być zatrudnione następujące osoby:**

- A) kierownik schroniska** - odpowiedzialny za zarządzanie schroniskiem w tym nadzór nad personelem i jakością pomocy oferowanej mieszkańcom oraz nad wydatkami schroniska;
- B) pracownik socjalny** - odpowiedzialny za organizację opieki oraz wybór form wsparcia, poprzez ustalanie i nadzorowanie indywidualnego planu pomocy ofiary;
- C) personel pomocniczy** - odpowiedzialny za ciągły nadzór schroniska (przez 24 godziny na dobę) poprzez pilnowanie przestrzegania regulaminu, zapewnienie porządku (w tym nadzór nad czystością pomieszczeń), kontaktowanie się z innymi pracownikami, w tym z kierownikiem w sytuacjach kryzysowych (np. w nocy).



Ponadto, zaleca się zatrudnienie **osoby z wykształceniem psychologicznym** odpowiedzialnej za zapewnienie mieszkańcom wsparcia psychologicznego i niesienie pomocy w przypadkach występujących kryzysów.

**4.2. Kompetencje personelu** - wszyscy pracownicy powinni posiadać wiedzę z zakresu zjawiska handlu ludźmi, udzielania pierwszej pomocy oraz pomocy w ramach interwencji kryzysowej, a także umiejętność pracy zespołowej.

Ponadto, w kadrze pracującej bezpośrednio z ofiarami winna być przynajmniej jedna osoba posiadająca wiedzę z zakresu różnic kulturowych (przeszkolenie z międzykulturowości). Wskazane jest aby pracownicy schroniska posiadali znajomość przynajmniej jednego języka obcego.

**4.3. Zapewnienie stałego rozwoju i poszerzania kompetencji personelu** - wszystkie osoby pracujące w schronisku (niezależnie od pełnionej funkcji oraz posiadanego doświadczenia i wykształcenia) winny odbywać szkolenia przynajmniej raz na 2 lata na temat:

- A) zjawiska handlu ludźmi;
- B) praw ofiar handlu ludźmi (podstawowe zagadnienia z zakresu prawa krajowego);
- C) umiejętności komunikowania się z osobami z zespołem stresu pourazowego (PTSD), pracy z osobami w kryzysie;
- D) bezpieczeństwa i ochrony.

#### **4.4. Organizacja pracy**

**4.4.1. Zapewnienie całodobowej obecności personelu w schronisku** (przynajmniej jedna osoba na zmianie nocnej).

**4.4.2 Organizowanie cotygodniowych zebrań pracowników** celem monitorowania pracy personelu i sytuacji mieszkańców oraz omówienia spraw bieżących. Niezależnie





od cotygodniowych zebrań, **zalecane jest także organizowanie superwizji (najlepiej 4 - 5 razy w roku, jednak nie mniej niż 2 razy w roku).**

## **V. ORGANIZACJA POMOCY**

### **5.1. Zakres udzielanej pomocy.**

Natychmiast po przybyciu do schroniska ofiara powinna mieć zagwarantowane:

**A) bezpieczne schronienie (własne łóżko, pościel, miejsce na rzeczy osobiste);**

**B) wyżywienie;**

**C) podstawowe środki czystości;**

**D) podstawowe potrzeby materialne (ubranie, obuwie, karta SIM).**

W możliwie najkrótszym czasie od momentu przybycia powinna być również zaoferowana:

**E) pomoc psychologiczna** - m.in. celem rozpoznania/wyeliminowania zaburzeń lub urazów na tle psychicznym;

**F) opieka medyczna** - badanie stanu zdrowia powinno obejmować szczegółowy wywiad lekarski oraz badania medyczne. Opieka medyczna może być gwarantowana w schronisku lub poza nim;

**G) poradnictwo** - głównym celem tej formy pomocy winno być wyjaśnienie sytuacji w jakiej ofiara znajduje się i jakie ma w związku z tym możliwości **otrzymania świadczeń (np. socjalnych)**, jak również jak wygląda jej **sytuacja prawno-karna i pobytowa** (w przypadku cudzoziemców);

**H) zajęcia psycho-edukacyjne** - zachęcanie i angażowanie mieszkańców do aktywnego spędzania czasu w różnych formach zależnie od zainteresowań i stanu psychofizycznego.





**5.2. Opracowanie indywidualnego planu pomocy („zawarcie kontraktu z mieszkańcem”)** - na podstawie pierwszej rozmowy i kolejnych pracownik schroniska wspólnie z ofiarą określa jej najpilniejsze potrzeby oraz problemy, a następnie przedstawia propozycje rozwiązań dla danej sytuacji, nawet wówczas jeśli one wykraczają poza ofertę pomocy schroniska (np. poprzez skontaktowanie osoby z organizacją czy instytucją kompetentną w danej sprawie). Opracowany plan winien być na bieżąco ewaluowany i modyfikowany w zależności od sytuacji i potrzeb ofiary.

**5.3. Prawa i obowiązki mieszkańca schroniska** - stanowi część pakietu informacyjnego,

z którym ofiara zapoznaje się w najbliższym możliwym momencie po przybyciu do schroniska (np. podczas pierwszej rozmowy). Ustalone prawa (np. prawo do decydowania o zakresie i formie otrzymywanego wsparcia) i obowiązki (np. utrzymywanie czystości w pomieszczeniach, z których korzysta) winny być przekazane na piśmie i ustnie, a w przypadku cudzoziemców nie mówiących po polsku za pośrednictwem tłumacza.

**5.4. Organizowanie cyklicznych zebrań społecznościowych** - jako formy socjoterapii, których głównym celem jest łagodzenie norm i obyczajów społecznie niepożądanych. Mieszkańcy poprzez aktywny udział w spotkaniach mają bezpośredni kontakt ze sobą oraz personelem. Mogą swobodnie wypowiadać się na ważne dla nich tematy, wspólnie dyskutować i rozwiązywać bieżące problemy. W ten sposób budują (wzmacniają) swoją podmiotowość jako mieszkańca schroniska oraz jako część wspólnoty.



## **VI ZAKOŃCZENIE POBYTU**

### **6.1. Opracowanie procedur zakończenia pobytu.**

Należy uwzględnić kilka trybów zakończenia udzielania pomocy:

- A) ofiara samodzielnie rezygnuje z dalszego pobytu w schronisku, o czym wcześniej informuje pracownika schroniska;
- B) ofiara konsekwentnie odmawia dalszej współpracy i odrzuca proponowaną pomoc;
- C) ofiara samodzielnie rezygnuje z dalszego pobytu w schronisku poprzez uporczywa łamanie procedur bezpieczeństwa lub regulaminu;
- D) wyczerpanie oferty pomocy - powrót ofiary do jej miejsca zamieszkania lub skierowanie ofiary do ośrodka świadczącego wsparcie długoterminowe (reintegracyjne).

**6.2. Forma i czas zakończenia udzielania pomocy w schronisku jest ustalany we współpracy z ofiarą** (poza przypadkami dobrowolnego oddalenia się ze schroniska bez wiedzy i zgody personelu).

**6.3. Rejestr pobytu ofiar handlu ludźmi** - opracowanie procedury gromadzenia, przechowywania i wykorzystania dokumentów dotyczących pobytu ofiar handlu ludźmi (w tym rejestr przybycia ofiary, formy świadczonej pomocy, rejestr zakończenia pobytu).