



Program ochrony zdrowia psychicznego dla Gminy Kobierzyce
na lata 2026-2030

Standard organizacyjny Punktu

W celu zapewnienia sprawnego, dostępnego i przejrzystego sposobu udzielania wsparcia w Punkcie przyjmuje się następujące standardy organizacyjne dotyczące rejestracji, kwalifikowania zgłoszeń i organizacji pierwszych konsultacji.

Dostępność pierwszej konsultacji

Punkt dąży do zapewnienia pierwszej konsultacji w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych od momentu zgłoszenia, z uwzględnieniem dostępności specjalistów oraz charakteru zgłaszanego problemu.

W przypadku zgłoszeń ocenionych jako pilne podejmowana jest próba zapewnienia konsultacji w terminie do 48 godzin, w ramach godzin funkcjonowania Punktu lub przewidzianej w projekcie gotowości interwencyjnej.

Jeżeli aktualna liczba zgłoszeń uniemożliwia zachowanie powyższych terminów, osoba zgłaszająca jest informowana o przewidywanym czasie oczekiwania oraz – jeżeli sytuacja tego wymaga – o możliwości skorzystania z pomocy w innych właściwych placówkach lub instytucjach.

Wstępna kwalifikacja zgłoszenia

Podczas rejestracji zbierane są podstawowe informacje umożliwiające ustalenie charakteru zgłoszenia oraz właściwego sposobu dalszego postępowania.

Rejestracja nie ma charakteru diagnozy psychologicznej ani klinicznej. W przypadku wątpliwości dotyczących pilności lub charakteru zgłoszenia pracownik rejestracji przekazuje sprawę do konsultacji specjalście lub koordynatorowi merytorycznemu Punktu.

Priorytetyzacja zgłoszeń

Co do zasady konsultacje wyznaczane są zgodnie z kolejnością zgłoszeń. Pierwszeństwo może zostać nadane sytuacjom, w których występują okoliczności wskazujące na potrzebę szybszego udzielenia pomocy.

Do zgłoszeń wymagających priorytetowego potraktowania należą w szczególności:

1. nasilony kryzys emocjonalny dziecka lub młodego człowieka;
2. podejrzenie przemocy, krzywdzenia lub poważnego zaniedbania;
3. zachowania autoagresywne lub informacje o myślach samobójczych;

4. gwałtowne pogorszenie funkcjonowania w domu, szkole lub środowisku rówieśniczym;
5. sytuacje kryzysowe dotyczące dziecka lub rodziny wymagające szybkiej konsultacji specjalistycznej;
6. inne sytuacje uznane przez specjalistę lub koordynatora merytorycznego za wymagające pilnego kontaktu.

Ostateczna decyzja dotycząca priorytetu zgłoszenia należy do specjalisty lub koordynatora merytorycznego Punktu.

Sytuacje bezpośredniego zagrożenia

Punkt nie zastępuje służb ratunkowych ani całodobowej pomocy psychiatrycznej.

Jeżeli z uzyskanych informacji wynika, że może występować bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia dziecka, młodego człowieka albo innej osoby, osoba zgłaszająca otrzymuje informację o konieczności skorzystania z właściwej pomocy interwencyjnej lub ratunkowej.

W takich sytuacjach personel Punktu postępuje zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz przyjętymi procedurami interwencyjnymi.

Lista osób oczekujących

Jeżeli liczba zgłoszeń przekracza aktualne możliwości przyjęcia przez Punkt, prowadzona jest lista osób oczekujących na konsultację.

Lista prowadzona jest z uwzględnieniem:

1. daty zgłoszenia;
2. ustalonego poziomu pilności;
3. dostępności osoby zgłaszającej;
4. możliwości dopasowania odpowiedniego specjalisty.

Zwolnione terminy proponowane są w pierwszej kolejności osobom znajdującym się na liście oczekujących, z uwzględnieniem stopnia pilności zgłoszenia.

Odwoływanie i zmiana terminów

W przypadku rezygnacji lub braku możliwości przybycia na umówione spotkanie osoba korzystająca ze wsparcia powinna, w miarę możliwości, poinformować Punkt o tym fakcie z wyprzedzeniem.

Zwolniony termin może zostać zaproponowany innej osobie oczekującej na konsultację.

Nieobecność na umówionej konsultacji bez wcześniejszego odwołania nie oznacza automatycznej rezygnacji z możliwości korzystania ze wsparcia, jednak ustalenie kolejnego terminu wymaga ponownego kontaktu z Punktem.

Dobór specjalisty i dalszej formy wsparcia

Pierwsza konsultacja służy przede wszystkim rozpoznaniu potrzeb osoby zgłaszającej się do Punktu i ustaleniu najbardziej adekwatnej formy dalszego postępowania.

W zależności od potrzeb może ono obejmować kolejne konsultacje w Punkcie, konsultację rodzinną lub rodzicielską, krótkoterminowe wsparcie specjalistyczne, działania interwencyjne albo wskazanie odpowiedniej placówki lub instytucji prowadzącej dalszą diagnostykę, psychoterapię, leczenie lub inną specjalistyczną pomoc.

Punkt nie zastępuje świadczeń realizowanych przez podmioty lecznicze, jeżeli charakter problemu wymaga takiej formy pomocy.

Monitorowanie dostępności

Koordinator merytoryczny Punktu monitoruje na bieżąco:

1. liczbę nowych zgłoszeń;
2. czas oczekiwania na pierwszą konsultację;
3. liczbę osób oczekujących;
4. liczbę zgłoszeń pilnych;
5. wykorzystanie dostępnych terminów konsultacji.

W przypadku wzrostu zapotrzebowania dane te stanowią podstawę do bieżącego dostosowywania organizacji pracy Punktu, w granicach możliwości przewidzianych w projekcie.