

Typy usług

Opis typów usług

Konsultacja psychologiczna

Psychoterapia

Konsultacja psychiatryczna

Mediacje i rozwiązywanie konfliktów

Pomoc prawna i socjalna

PPP: Diagnoza i orzecznictwo

PPP: Wsparcie rozwoju dziecka

PPP: Doradztwo zawodowe

Leczenie uzależnień

Grupy terapeutyczne

Grupy wsparcia / grupy samopomocowe

Interwencja kryzysowa

Zestawienie listy typów usług i usługodawców

Opis typów usług

Konsultacja psychologiczna

- **Definicja systemowa:** Usługa pierwszego kontaktu o charakterze diagnostycznym, doradczym lub psychoedukacyjnym. Nie jest procesem terapeutycznym, lecz spotkaniem mającym na celu wstępne rozpoznanie trudności i wskazanie dalszej drogi wsparcia. W systemie warszawskim (SPR, PPP) występuje często pod nazwą „pierwsza wizyta”, „poradnictwo” lub „sesja konsultacyjna”.
- **Tagi potoczne:**
 - **Emocje i stan (własny):** „źle się czuję”, „nie radzę sobie”, „ciągle się stresuję”, „jestem przybita”, „nie mam siły”, „potrzebuję się wygadać”, „płacę bez powodu”, „mam lęki”, „wszystko mnie drażni”, „czuję pustkę”, „brak motywacji”, „niskie poczucie wartości”, „odczuwam cierpienie”.
 - **W imieniu drugiej osoby (Proxy):** „moja mama ma depresję”, „mój przyjaciel płacze pod drzwiami”, „mąż nie wstaje z łóżka”, „szukam pomocy dla kogoś bliskiego”, „koleżanka mówi o śmierci”, „siostra jest w rozsypce”, „jak pomóc bliskiej osobie”.
 - **Potrzeba rady:** „szukam porady”, „co robić”, „chcę pogadać z kimś mądrym”, „potrzebuję opinii psychologa”, „chcę sprawdzić, czy ze mną ok”, „pytanie do psychologa”, „nie wiem, gdzie się udać”.
 - **Relacje (ogólnie):** „nie dogaduję się z ludźmi”, „samotność”, „problemy w 3

- pracy”, „stres w szkole”, „trudna sytuacja życiowa”, „rozstanie”, „konflikty ze znajomymi”.
- **Rodzicielskie:** „nie radzę sobie z dzieckiem”, „moje dziecko jest smutne”, „martwię się o syna/córkę”, „potrzebuję wskazówek wychowawczych”, „dziecko przestało jeść”, „problemy wychowawcze”.
- **Tagi profesjonalne:**
 - **Terminologia ogólna:** poradnictwo psychologiczne, porada psychologiczna, pomoc psychologiczna, sesja wsparciowa, opieka psychologiczna, wizyta pierwszorazowa.
 - **Specyfika warszawska (sposób opisu na www placówek):** pierwsza wizyta konsultacyjna, kwalifikacja do pomocy, konsultacja dla rodziców i opiekunów, wsparcie psychoedukacyjne, porada wychowawcza, konsultacja indywidualna, bezpłatna pomoc, konsultacja rodzicielska
 - **Metody i proces:** psychoedukacja, wzmacnianie kompetencji, interwencja wspierająca, określenie planu pomocy, diagnoza wstępna, motywowanie do podjęcia leczenia, rozmowa
- **Logika instytucjonalna:**
 - **Typy instytucji:** SPR (Specjalistyczna Poradnia Rodzinna), PPP (Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna), NGO (Fundacje/Stowarzyszenia), WOIK (Warszawski Ośrodek Interwencji Kryzysowej), PZP (Poradnia Zdrowia Psychicznego), przychodnia przyszpitalna.
 - **Wymagane skierowanie:** NIE (w SPR, PPP, WOIK, NGO). TAK/ZALEŻNIE (w PZP dla dorosłych wymagane od lekarza psychiatry lub POZ, dla dzieci zazwyczaj bez).
 - **Wymagana rejonizacja:** W SPR, SPP nie decyduje dzielnica zamieszkania. W PPP decyduje lokalizacja szkoły lub przedszkola dziecka (nie miejsce zamieszkania). W WOIK obowiązuje przynależność do m.st. Warszawa (bez podziału na dzielnice).
 - **Uwagi dodatkowe:** WOIK oferuje pomoc w trybie doraźnym (krótkoterminowym) bez zapisów lub z bardzo krótkim terminem oczekiwania w sytuacjach nagłych. Wiele NGO świadczy konsultacje bezpłatnie w ramach czasowych projektów grantowych.

Psychoterapia

- **Definicja systemowa:** Specjalistyczna metoda leczenia i wsparcia polegająca na regularnych spotkaniach z terapeutą. W odróżnieniu od konsultacji, jest to proces długofalowy nakierowany na głęboką zmianę postaw, przepracowanie traum lub leczenie zaburzeń psychicznych (np. depresji, lęków). W systemie warszawskim realizowana w nurtach: indywidualnym, rodzinnym oraz par.
- **Tagi potoczne (User Intent):**
 - **Emocje i stan (własny):** „chcę iść na terapię”, „mam depresję”, „leczę lęki”, „fobia społeczna”, „mam traumę z dzieciństwa”, „ataki paniki”, „zaburzenia odżywiania”, „niskie poczucie wartości”, „DDA”, „nie radzę sobie ze sobą”, „potrzebuję stałego wsparcia”, „chcę zmienić swoje życie”.

- **W imieniu drugiej osoby (Proxy):** „szukam terapeuty dla syna”, „moja partnerka potrzebuje terapii”, „mąż ma fobię i potrzebuje pomocy”, „córka ma bulimię, gdzie na terapię?”, „chcę zapisać mamę na leczenie”, „szukam pomocy dla bliskiej osoby z lękami”.
- **Relacje i rodzina:** „terapia dla par”, „terapia małżeńska”, „chcemy się ratować”, „problemy w związku”, „terapia rodzinna”, „trudne relacje z rodzicami”, „chcę naprawić kontakt z dzieckiem”, „mam kryzys w relacji”
- **Tagi profesjonalne (Provider Offer):** * **Terminologia ogólna:** psychoterapia indywidualna, psychoterapia długoterminowa, psychoterapia krótkoterminowa, psychoterapia systemowa rodzin, psychoterapia par i małżeństw.
 - **Specyfika warszawska (opisy ze stron placówek):** pomoc psychoterapeutyczna, cykl spotkań terapeutycznych, proces terapeutyczny, terapia wspierająca, kontrakt terapeutyczny.
 - **Nurty i metody:** terapia poznawczo-behawioralna (CBT), terapia psychodynamiczna, terapia systemowa, terapia humanistyczna, psychoterapia zorientowana na osobę lub proces.
- **Logika instytucjonalna:**
 - **Typy instytucji:** SPR (Specjalistyczna Poradnia Rodzinna), PZP (Poradnia Zdrowia Psychicznego), NGO (Fundacje/Stowarzyszenia), PPP (Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna – głównie systemowa/rodzinna), WOIK.
 - **Wymagane skierowanie: TAK/ZALEŻNIE.** W PZP (NFZ) psychoterapia wymaga skierowania od lekarza psychiatry (pracującego w ramach NFZ). W SPR, PPP i WOIK skierowanie nie jest wymagane, ale proces zazwyczaj poprzedza kilka wizyt konsultacyjnych (triaż wewnętrzny).
 - **Wymagana rejonizacja: TAK.** W PPP decyduje lokalizacja szkoły/przedszkola dziecka. W PZP formalnie brak rejonizacji, ale placówki często przyjmują w pierwszej kolejności pacjentów ze swojego terenu (SZPZLO).
 - **Uwagi dodatkowe:** WOIK prowadzi głównie psychoterapię krótkoterminową (często limitowaną do ok. 12-25 spotkań) skoncentrowaną na wyjściu z kryzysu. W SPR-ach (np. Wilanów, Bielany) kładzie się duży nacisk na terapię systemową (całej rodziny). W przypadku NGO często wymagane jest spełnienie kryteriów konkretnego projektu (np. „mieszkaniec Warszawy”, „ofiara przemocy”).

Konsultacja psychiatryczna

Definicja systemowa Wizyta u lekarza specjalisty psychiatry, mająca na celu postawienie diagnozy medycznej, wdrożenie leczenia farmakologicznego lub wystawienie stosownej dokumentacji (recepty, zwolnienia lekarskie, zaświadczenia). Jest to usługa o charakterze medycznym, skupiona na biologicznym podłożu trudności psychicznych oraz monitorowaniu efektów leczenia. Obejmuje również specjalistyczne formy opieki, takie jak leczenie środowiskowe (wizyty domowe) oraz pobyty na oddziałach dziennych.

Tagi potoczne

- **Emocje i stan własny:** „szukam lekarza od głowy”, „potrzebuję recepty”, „leki mi się kończą”, „chcę L4 od psychiatry”, „czy to depresja?”, „mam omamy”, „głosy w głowie”, „myśli samobójcze”, „bezsensowność od tygodni”, „silne lęki”, „ataki agresji”, „diagnoza lekarska”, „potrzebuję leków na uspokojenie”, „psychiatra dziecięcy”.
- **W imieniu drugiej osoby (Proxy):** „syn potrzebuje leków”, „mąż nie wstaje z łóżka i nie chce wyjść do lekarza”, „mama ma urojenia”, „babcia potrzebuje wizyty domowej psychiatry”, „psychiatra, który przyjedzie do domu”, „szukam psychiatry dziecięcego dla córki”, „recepta dla bliskiej osoby”, „jak namówić kogoś na wizytę u lekarza”, „ojciec pije i jest agresywny”.
- **Potrzeba dokumentu:** „zaświadczenie o stanie zdrowia”, „dokumenty do ZUS”, „opinia lekarska do orzecznictwa”, „skierowanie do szpitala”, „zaświadczenie o chorobie psychicznej”, „zwolnienie lekarskie”.

Tagi profesjonalne

- **Terminologia ogólna:** porada lekarska psychiatryczna, wizyta lekarska, diagnostyka psychiatryczna, farmakoterapia, opieka lekarska, kontrola farmakologiczna, psychiatra dorosłych, psychiatra dzieci i młodzieży.
- **Specyfika warszawska i mobilna:** leczenie środowiskowe, zespół leczenia środowiskowego (ZLS), wizyty domowe, opieka mobilna, psychiatryczny oddział dzienny, zespół terapeutyczny, Punkt Zgłoszeniowo-Koordinacyjny, leczenie substytucyjne.
- **Dokumentacja:** wystawianie e-recept, orzekanie o czasowej niezdolności do pracy (ZLA), wydawanie zaświadczeń lekarskich, skierowanie na oddział dzienny lub do szpitala.

Logika instytucjonalna

- **Typy instytucji:** PZP (Poradnia Zdrowia Psychicznego), CZP (Centrum Zdrowia Psychicznego), SZPZLO (Samodzielny Zespół Publicznych Zakładów Lecznictwa Otwartego), Szpitale Psychiatryczne.
- **Wymagane skierowanie:** NIE. Do lekarza psychiatry świadczącego usługi w ramach NFZ nie jest wymagane skierowanie.
- **Wymagana rejonizacja:** TAK. W przypadku Centrów Zdrowia Psychicznego (CZP) obowiązuje ścisła rejonizacja (obsługa konkretnych dzielnic). W standardowych PZP pierwszeństwo mają często mieszkańcy obszaru działania danego SZPZLO.
- **Uwagi dodatkowe:** Placówki takie jak SZPZLO Ochota oferują **leczenie środowiskowe** – zespoły mobilne (lekarz, terapeuta) docierają do domu pacjenta, który nie może lub nie chce udać się do przychodni. **Oddział dzienny** to forma pośrednia między wizytą a szpitalem, gdzie pacjent przebywa na terapii kilka godzin dziennie. W sytuacjach nagłego zagrożenia życia pomoc udzielana jest całonocowo w Izbach Przyjęć szpitali.

Mediacje i rozwiązywanie konfliktów

Definicja systemowa Usługa polegająca na wsparciu osób będących w sporze przez bezstronnego specjalistę (mediatora). Celem jest ułatwienie komunikacji, wypracowanie satysfakcjonującego obie strony porozumienia oraz uniknięcie eskalacji konfliktu na drogę sądową. W warszawskim systemie usługa ta jest kluczowa w sprawach okołorozwodowych, konfliktach rodzicielskich oraz sporach rówieśniczych w szkołach.

Tagi potoczne

- **Emocje i stan własny:** „rozwodzę się”, „nie dogaduję się z byłym mężem”, „kłócimy się o dziecko”, „wojna w domu”, „chcę ustalić alimenty bez sądu”, „mamy konflikt o opiekę nad dziećmi”, „partner utrudnia mi kontakty”, „nie możemy dojść do porozumienia”, „szukam mediatora”, „chcę rozstać się w zgodzie”, „mamy kryzys w relacji”, „chcę mieć dobry rozwód”.
- **W imieniu drugiej osoby:** „moja siostra rozwodzi się i potrzebuje mediatora”, „szukam pomocy dla rodziców, bo ciągle się kłóca”, „moja przyjaciółka ma konflikt z ojcem swojego dziecka”, „pomoc dla brata w ustaleniu planu wychowawczego”, „jak pomóc parze, która chce się rozejść bez kłótni”.
- **Sytuacje szkolne:** „moje dziecko ma konflikt z klasą”, „spór z nauczycielem”, „agresja rówieśnicza”, „konflikt między uczniami”, „nieporozumienie w szkole”.

Tagi profesjonalne

- **Terminologia ogólna:** mediacje rodzinne, mediacje rówieśnicze, rozwiązywanie konfliktów, facylitacja komunikacji, porozumienie stron, ugoda pozasądowa.
- **Specyfika warszawska: rozwód bez blizn, konstruowanie planu wychowawczego,** mediacje w sprawach o opiekę, terapia systemowa rodzin (często wspierająca proces mediacji), warsztaty umiejętności komunikacyjnych dla par.
- **Dokumentacja i proces:** kontrakt mediacyjny, protokół z mediacji, projekt ugody, spotkanie informacyjne o mediacji.

Logika instytucjonalna

- **Typy instytucji:** SPR (Specjalistyczna Poradnia Rodzinna), PPP (Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna), NGO (Fundacje specjalistyczne), rzadziej OPS (jako punkt informacyjny).
- **Wymagane skierowanie:** NIE. Można zgłosić się dobrowolnie lub na podstawie postanowienia sądu (choć w placówkach bezpłatnych jak SPR/PPP dominuje droga dobrowolna).
- **Wymagana rejonizacja:** TAK. W SPR (np. SPR Wilanów, SPR Bielany) decyduje dzielnica zamieszkania. W PPP (np. PPP nr 20 na Bemowie) decyduje lokalizacja szkoły, do której uczęszcza dziecko będące stroną lub podmiotem konfliktu.
- **Uwagi dodatkowe:** Wiele placówek (jak Pomocownia dla Rodzin) kładzie nacisk na tzw. „Dobry Rozwód” – cykle spotkań mające na celu zabezpieczenie potrzeb dziecka w procesie rozstania rodziców. Mediacje rówieśnicze są domeną PPP i są realizowane często bezpośrednio w placówkach oświatowych.

Pomoc prawna i socjalna

Definicja systemowa Usługa wspierająca w rozwiązywaniu trudności życiowych wynikających z nieznamomości przepisów prawa lub trudnej sytuacji materialno-bytowej. Obejmuje bezpłatne poradnictwo prawne (np. w sprawach rodzinnych, karnych, lokalowych), pomoc w uzyskaniu świadczeń finansowych oraz wsparcie asystenckie w sprawach urzędowych. Jest to fundament ochrony osób zagrożonych wykluczeniem lub doświadczających przemocy (również ekonomicznej).

Tagi potoczne

- **Emocje i stan własny:** „nie mam za co żyć”, „prawnik za darmo”, „alimenty jak załatwić”, „eksmitują mnie”, „zasilek celowy”, „dodatek mieszkaniowy”, „potrzebuję pomocy w urzędzie”, „jak napisać pozew o rozwód”, „prawnik od przemocy”, „zablokowane konto przez komornika”, „podejrzewam przemoc finansową”, „brak ubezpieczenia”, „bezrobocie”, „wniosek o niepełnosprawność”.
- **W imieniu drugiej osoby:** „mama nie ma pieniędzy na leki”, „siostra uciekła od męża i nie ma nic”, „sąsiad żyje w brudzie i głodzie”, „pomoc dla bezdomnego znajomego”, „jak uzyskać opiekę nad starszą osobą”, „wniosek o alimenty dla wnuka”, „mój partner zabiera mi wszystkie pieniądze”.

Tagi profesjonalne

- **Terminologia ogólna:** poradnictwo prawne, poradnictwo obywatelskie, praca socjalna, wsparcie socjalne, pomoc postpenitencjarna, świadczenia z pomocy społecznej.
- **Specyfika warszawska i procedury:** Niebieska Karta (procedura A i B), Asystent Rodziny, pomoc w ramach funduszu alimentacyjnego, dodatki celowe i okresowe, ubezpieczenie zdrowotne z mocy ustawy (OPS), wsparcie dla uchodźców, usługi opiekuńcze.
- **Instytucjonalne:** Punkt Informacyjno-Konsultacyjny (PIK), Dział Pomocy Środowiskowej, Zespół Realizacji Świadczeń.

Logika instytucjonalna

- **Typy instytucji:** OPS (Ośrodek Pomocy Społecznej – każda dzielnica), WOIK (Dział Poradnictwa Prawnego), NGO (Fundacje takie jak Centrum Praw Kobiet czy Feminoteka), PIK (Punkty Informacyjno-Konsultacyjne w urzędach dzielnic).
- **Wymagane skierowanie:** NIE. Do OPS, PIK lub WOIK można zgłosić się bezpośrednio. Pomoc socjalna w OPS często wymaga jednak przeprowadzenia rodzinnego wywiadu środowiskowego.
- **Wymagana rejonizacja:** TAK w przypadku OPS (pomoc finansowa i socjalna jest ściśle przypisana do dzielnicy zamieszkania). NIE w przypadku WOIK i większości NGO (często wystarczy bycie mieszkańcem Warszawy).
- **Uwagi dodatkowe:** OPS Ursus i inne dzielnicowe ośrodki kładą duży nacisk na procedurę Niebieskiej Karty – bot powinien o tym wspomnieć, jeśli wykryje kontekst przemocy. WOIK oferuje specjalistyczne poradnictwo prawne stricte dla osób w kryzysie i ofiar przemocy, co jest bezpieczniejszą alternatywą dla ogólnych porad prawnych. W sytuacjach braku ubezpieczenia zdrowotnego, OPS może wystawić decyzję o objęciu ubezpieczeniem na czas leczenia (kluczowe przy kierowaniu do psychiatrii).

PPP: Diagnoza i orzecznictwo

Definicja systemowa Proces sformalizowanego badania (psychologicznego, pedagogicznego, logopedycznego lub lekarskiego) mający na celu zidentyfikowanie zaburzeń, deficytów lub specyficznych potrzeb rozwojowych. Kończy się wydaniem oficjalnego dokumentu (opinii lub orzeczenia), który uprawnia do korzystania z dostosowań w systemie edukacji (np. nauczanie indywidualne, wydłużony czas egzaminów) lub systemu wsparcia społecznego (np. orzekanie o niepełnosprawności).

Tagi potoczne

- **Emocje i stan własny / Dziecka:** „podejrzewam u siebie ADHD”, „syn nie radzi sobie z czytaniem”, „córka ma trudności z ortografią”, „problemy z koncentracją”, „czy

„moje dziecko jest dyslektykiem?”, „trudności w nauce”, „podejrzenie autyzmu”, „brzydko pisze”, „wolno czyta”, „nie nadąża w szkole”, „testy na inteligencję”, „diagnoza spektrum”, „podejrzenie dyskalkulii”.

- **W imieniu drugiej osoby:** „szkoła prosi o opinię dla syna”, „nauczycielka sugeruje badanie w poradni”, „potrzebuję papierów do szkoły dla córki”, „gdzie zdiagnozować wnuka pod kątem ADHD?”, „moje dziecko potrzebuje orzeczenia”, „szukam diagnozy dla ucznia”, „opinia dla przedszkolaka”.
- **Potrzeba dokumentu:** „opinia o dysleksji”, „orzeczenie do szkoły”, „zaświadczenie o ADHD”, „dokumenty do nauczania indywidualnego”, „orzeczenie o potrzebie kształcenia specjalnego”, „papier na wydłużenie czasu egzaminu”, „opinia o dojrzałości szkolnej”, „orzeczenie o niepełnosprawności”, „opinia o wczesnym wspomaganiu”.

Tagi profesjonalne

- **Terminologia ogólna:** diagnoza psychologiczna, diagnoza pedagogiczna, diagnoza logopedyczna, diagnoza funkcjonalna, badanie kontrolne, bateria testów.
- **Specyfika warszawska i dokumentacja:** **orzeczenie o potrzebie kształcenia specjalnego, opinia o specyficznych trudnościach w uczeniu się (dysleksja, dysgrafia, dysortografia, dyskalkulia), opinia o potrzebie wczesnego wspomagania rozwoju (WWR), diagnoza gotowości szkolnej, orzeczenie o potrzebie zajęć rewalidacyjno-wychowawczych, indywidualne nauczanie, diagnoza procesów integracji sensorycznej.**
- **Metody i narzędzia:** Skala Inteligencji Stanford-Binet, Skala WISC-V, KORP, diagnoza ADOS-2 (autyzm), badanie funkcji słuchowych i wzrokowych.

Logika instytucjonalna

- **Typy instytucji:** PPP (Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna), PZP (Poradnia Zdrowia Psychicznego), Zespoły ds. Orzekania o Niepełnosprawności.
- **Wymagane skierowanie:** NIE w przypadku PPP i PZP (rodzic zgłasza się sam). Do orzekania o stopniu niepełnosprawności wymagane jest jednak wcześniejsze zaświadczenie lekarskie o stanie zdrowia.
- **Wymagana rejonizacja:** TAK (bardzo restrykcyjna). W przypadku PPP o właściwości decyduje **lokalizacja szkoły lub przedszkola**, do którego uczęszcza dziecko (nie miejsce zamieszkania). W przypadku dzieci nieuczęszczających do placówek – miejsce zamieszkania. W orzekaniu o niepełnosprawności decyduje dzielnica zamieszkania.
- **Uwagi dodatkowe:** Tylko publiczne Poradnie Psychologiczno-Pedagogiczne (PPP) mogą wydawać orzeczenia i opinie honorowane przez publiczne placówki oświatowe w zakresie dostosowań egzaminacyjnych i nauczania specjalnego. Diagnoza medyczna od lekarza psychiatry (PZP) jest często niezbędnym załącznikiem do wniosku o orzeczenie w PPP (np. w przypadku autyzmu czy ADHD).

PPP: Wsparcie rozwoju dziecka

Definicja systemowa Zbiór specjalistycznych działań terapeutycznych i stymulujących, mających na celu usprawnienie konkretnych funkcji rozwojowych dziecka (ruchowych, poznawczych, mowy, społecznych). W odróżnieniu od diagnozy, jest to proces regularnych ćwiczeń i zajęć prowadzonych przez logopedów, pedagogów specjalnych czy terapeutów SI. Usługa obejmuje zarówno wczesną interwencję (małe dzieci), jak i wsparcie uczniów w pokonywaniu barier edukacyjnych.

Tagi potoczne

- **Emocje i stan (Dziecka):** „dziecko niewyraźnie mówi”, „sepleni”, „nie potrafi budować zdań”, „jest bardzo niezdarne”, „boi się głośnych dźwięków”, „nie chce dotykać piasku”, „ma problem z koordynacją”, „brzydko pisze”, „nie umie w relacje z rówieśnikami”, „boi się innych dzieci”, „jest nadpobudliwe”, „nie potrafi się skupić”, „ma problem z trzymaniem kredki”.
- **W imieniu drugiej osoby (Proxy):** „szukam logopedy dla syna”, „gdzie na integrację sensoryczną (SI) dla córki?”, „zajęcia z terapii ręki dla dziecka”, „trening umiejętności społecznych (TUS) dla nastolatka”, „gimnastyka korekcyjna dla ucznia”, „rehabilitacja dla przedszkolaka”, „pomoc dla dziecka z autyzmem w nauce”.
- **Potrzeba konkretnej usługi:** „zapisy na TUS”, „terapia SI Warszawa”, „ćwiczenia logopedyczne”, „zajęcia korekcyjno-kompensacyjne”, „zajęcia z rewalidacji”.

Tagi profesjonalne

- **Terminologia ogólna:** terapia pedagogiczna, logopedia, neurologopedia, integracja sensoryczna (SI), rehabilitacja ruchowa, terapia pedagogiczna, rewalidacja.
- **Specyfika warszawska i metody:** TUS (Trening Umiejętności Społecznych), WWR (Wczesne Wspomaganie Rozwoju Dziecka), zajęcia korekcyjno-kompensacyjne, terapia ręki, trening słuchowy (np. Tomatis), Biofeedback, zajęcia rozwijające kompetencje emocjonalno-społeczne, terapia metodą Warnkego, gimnastyka korekcyjna.
- **Proces:** stymulacja rozwoju, usprawnianie funkcji percepcyjno-motorycznych, terapia wad wymowy, korekta postawy.

Logika instytucjonalna

- **Typy instytucji:** PPP (Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna), SPR (Specjalistyczna Poradnia Rodzinna), SPP wyspecjalizowane NGO (np. Fundacja Synapsis), Ośrodki Wczesnego Wspomagania Rozwoju.
- **Wymagane skierowanie:** ZALEŻNIE. Na standardowe zajęcia (TUS, logopedia w SPR/PPP) rodzic zapisuje się bezpośrednio. Jednak aby skorzystać z programu **Wczesnego Wspomagania Rozwoju (WWR)**, wymagana jest oficjalna „Opinia o potrzebie WWR” wydana wcześniej przez PPP.
- **Wymagana rejonizacja:** TAK. W PPP decyduje lokalizacja szkoły lub przedszkola (lub zamieszkania dla dzieci nieobjętych edukacją).
- **Uwagi dodatkowe:** TUS (Trening Umiejętności Społecznych) jest jedną z najbardziej obleganych usług w Warszawie – bot powinien informować o konieczności wcześniejszych zapisów na semestralne cykle. Zajęcia SI w placówkach publicznych (PPP) często wymagają uprzedniego przeprowadzenia diagnozy procesów integracji sensorycznej w tej samej placówce.

PPP:Doradztwo zawodowe

Definicja systemowa Usługa wspierająca uczniów i młodzież w świadomym planowaniu ścieżki edukacyjnej oraz zawodowej. Polega na diagnozie predyspozycji, zainteresowań i uzdolnień przy użyciu specjalistycznych testów psychologicznych oraz wywiadów. Celem jest pomoc w wyborze szkoły ponadpodstawowej, kierunku studiów lub zawodu, uwzględniając cechy osobowości i możliwości psychofizyczne pacjenta.

Tagi potoczne

- **Emocje i stan własny:** „nie wiem, co robić po szkole”, „jakie liceum wybrać”, „szukam doradcy zawodowego”, „chcę zrobić testy predyspozycji”, „nie wiem, kim zostać”, „jakie studia dla mnie”, „co mam robić w życiu”, „nie mam pomysłu na

siebie”, „wybór szkoły mnie stresuje”, „testy zawodowe”, „chcę sprawdzić, w czym jestem dobry”.

- **W imieniu drugiej osoby:** „moje dziecko nie wie, jaką szkołę wybrać”, „szukam pomocy dla syna w wyborze zawodu”, „córka ma problem z decyzją o studiach”, „jak pomóc uczniowi wybrać profil klasy”, „gdzie wysłać dziecko na testy zawodowe”, „pomoc dla maturzysty”.

Tagi profesjonalne

- **Terminologia ogólna:** orientacja zawodowa, planowanie kariery, doradztwo edukacyjno-zawodowe, badanie predyspozycji, diagnoza zainteresowań zawodowych, warsztaty zawodoznawcze.
- **Specyfika warszawska:** badanie baterią testów (np. BBZ, WUP), diagnoza potencjału edukacyjnego, wybór profilu kształcenia, warsztaty dla ósmoklasistów, zajęcia warsztatowe z orientacji zawodowej, indywidualne plany kariery.
- **Proces:** konsultacja zawodoznawcza, badanie kwestionariuszami zainteresowań, analiza rynku pracy dla młodzieży.

Logika instytucjonalna

- **Typy instytucji:** PPP (Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna). Jest to główny i najczęściej jedyny publiczny dostawca tej usługi dla dzieci i młodzieży szkolnej. Rządziej NGO realizujące projekty dla młodzieży.
- **Wymagane skierowanie:** NIE. Rodzic lub pełnoletni uczeń zapisuje się bezpośrednio w poradni.
- **Wymagana rejonizacja:** TAK. Obowiązuje rejonizacja według lokalizacji szkoły lub przedszkola, do którego uczęszcza uczeń. Bot musi ustalić, w której dzielnicy znajduje się szkoła, aby wskazać właściwą PPP.
- **Uwagi dodatkowe:** Usługa jest skierowana przede wszystkim do uczniów klas kończących dany etap edukacyjny (np. VIII klasy szkoły podstawowej, klasy maturalne). W okresach rekrutacyjnych (marzec–czerwiec) czas oczekiwania może być wydłużony, dlatego placówki często zachęcają do zgłoszeń we wcześniejszych terminach.

Leczenie uzależnień

Definicja systemowa Specjalistyczna pomoc medyczna i terapeutyczna skierowana do osób zmagających się z uzależnieniem od substancji psychoaktywnych (alkohol, narkotyki, leki, dopalacze) oraz uzależnieniami behawioralnymi (hazard, gry komputerowe, internet, pornografia). Usługa obejmuje również wsparcie dla bliskich osób uzależnionych (współuzależnienie) oraz dorosłych wychowanych w rodzinach dysfunkcyjnych (DDA/DDD).

Tagi potoczne

- **Emocje i stan własny:** „piję za dużo”, „nie panuję nad narkotykami”, „ciągle gram”, „hazard mnie niszczy”, „jestem uzależniona od telefonu”, „nie mogę przestać brać leków”, „potrzebuję detoksu”, „szukam odwyku”, „ciągi alkoholowe”, „problem z dopalaczami”, „jestem DDA”, „mam problem z seksem/pornografią”, „zakupoholizm”, „nie radzę sobie z odstawieniem”.

- **W imieniu drugiej osoby:** „mąż pije codziennie”, „syn bierze narkotyki”, „ojciec jest alkoholikiem”, „córka ciągle siedzi w telefonie i grach”, „partner przegrał pieniądze w kasynie”, „jak pomóc alkoholikowi, który nie chce się leczyć”, „szukam ośrodka dla narkomana”, „brat ma problem z lekami”, „moje dziecko jest uzależnione od komputera”.
- **Potrzeba konkretnej pomocy:** „grupa AA”, „terapia uzależnień Warszawa”, „gdzie na odtrucie”, „leczenie substytucyjne”, „pomoc dla żony alkoholika”.

Tagi profesjonalne

- **Terminologia ogólna:** terapia uzależnień, poradnictwo w zakresie uzależnień, leczenie odwykowe, psychoterapia uzależnień i współuzależnienia, detoksykacja (odtrucie), program redukcji szkód.
- **Specyfika warszawska i nurty:** SOP (Samodzielny Ośrodek Profilaktyki), PLU (Poradnia Leczenia Uzależnień), DDA (Dorośle Dzieci Alkoholików), DDD (Dorośle Dzieci z Rodzin Dysfunkcyjnych), terapia motywująca, leczenie substytucyjne (np. program metadonowy), oddział dzienny terapii uzależnień, stacjonarny ośrodek leczenia uzależnień.
- **Procedury:** diagnostyka uzależnienia, opracowanie planu trzeźwienia, zapobieganie nawrotom.

Logika instytucjonalna

- **Typy instytucji:** PLU (Poradnia Leczenia Uzależnień), SOP (Samodzielny Ośrodek Profilaktyki), PZP (wybrane Poradnie Zdrowia Psychicznego), NGO (np. Monar, Karan, stowarzyszenia abstynenckie).
- **Wymagane skierowanie:** NIE. Do poradni leczenia uzależnień (w ramach NFZ) nie jest wymagane skierowanie od lekarza POZ ani innego specjalisty. Pacjent może zgłosić się bezpośrednio.
- **Wymagana rejimizacja:** NIE. Pacjent może wybrać dowolną Poradnię Leczenia Uzależnień na terenie Warszawy lub kraju. Niektóre programy profilaktyczne finansowane przez miasto mogą jednak wymagać zamieszkania na terenie m.st. Warszawy.
- **Uwagi dodatkowe:** Zgodnie z polskim prawem, leczenie uzależnienia od alkoholu i środków odurzających jest **bezpłatne także dla osób nieubezpieczonych**. Wiele placówek oferuje anonimowość w pierwszym kontakcie. Bot powinien podkreślać, że pomoc jest dostępna również dla rodzin (osób współuzależnionych), które mogą korzystać z terapii niezależnie od tego, czy osoba uzależniona podjęła leczenie.

Grupy terapeutyczne

Definicja systemowa Specjalistyczna forma leczenia psychoterapeutycznego, prowadzona przez wykwalifikowanych psychoterapeutów. Skupia się na głębokiej pracy nad mechanizmami psychologicznymi, leczeniu zaburzeń (np. lękowych, depresyjnych) oraz zmianie utrwalonych wzorców funkcjonowania. Wykorzystuje proces grupowy jako narzędzie terapeutyczne.

Tagi potoczne

- **Emocje i stan własny:** „mam fobię społeczną”, „szukam terapii grupowej”, „mam zdiagnozowaną depresję”, „nie radzę sobie z emocjami”, „szukam grupy DDA (Dorośle Dzieci Alkoholików)”, „mam zaburzenia osobowości”.
- **W imieniu drugiej osoby:** „terapia grupowa dla nastolatka z fobią”, „gdzie leczyć depresję u dziecka”, „grupa terapeutyczna dla osoby z zaburzeniami odżywiania”.

- **Potrzeba konkretnej formy:** „psychoterapia grupowa”, „grupa socjoterapeutyczna”, „psychoterapia krótkoterminowa”, „terapia traumy w grupie”.

Tagi profesjonalne

- **Terminologia:** psychoterapia grupowa, grupa kliniczna, socjoterapia, proces grupowy, terapia wglądowa.
- **Proces:** konsultacja kwalifikacyjna (1-3 spotkania), kontrakt terapeutyczny, grupa zamknięta, cykl terapeutyczny.

Logika instytucjonalna

- **Typy instytucji:** SPR (Specjalistyczna Poradnia Rodzinna), SPP (Specjalistyczna Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna), Oddziały Dienne Psychiatrii, NGO (specjalistyczne fundacje terapeutyczne).
- **Wymagane skierowanie:** Zazwyczaj NIE (w systemie miejskim), ale zawsze obowiązuje **konsultacja kwalifikacyjna**. Specjalista musi ocenić, czy pacjent jest gotowy na pracę grupową.
- **Wymagana rejonizacja:** Zależna od placówki (w SPR/SPP zazwyczaj nie, w niektórych poradniach dzielnicowych – tak).
- **Uwagi dodatkowe:** To praca długofalowa. Grupy mają charakter zamknięty – po rozpoczęciu procesu nie można do nich dołączyć.

Grupy wsparcia / grupy samopomocowe

Definicja systemowa Forma pomocy oparta na wymianie doświadczeń i wzajemnym zrozumieniu osób znajdujących się w podobnej, trudnej sytuacji życiowej. Skupia się na psychoedukacji, redukcji izolacji i budowaniu sieci wsparcia. Może być moderowana przez profesjonalistę (psychologa, pedagoga) lub prowadzona przez lidera z danej społeczności (tzw. eksperta przez doświadczenie).

Tagi potoczne

- **Emocje i stan własny:** „czuję się samotna po porodzie”, „szukam ludzi, którzy też stracili kogoś bliskiego”, „grupa dla osób w żałobie”, „nie radzę sobie z opieką nad chorym rodzicem”, „szukam grupy wsparcia dla ofiar przemocy”.
- **W imieniu drugiej osoby:** „grupa wsparcia dla mam dzieci z niepełnosprawnością”, „warsztaty dla ojców”, „pomoc dla rodzeństwa dzieci chorych”, „grupa dla rodzin osób uzależnionych”.
- **Potrzeba konkretnej formy:** „grupa samopomocowa”, „grupa AA/Al-Anon”, „spotkania dla rodziców”, „wymiana doświadczeń”.

Tagi profesjonalne

- **Terminologia:** grupa wsparcia, grupa samopomocowa, moderator grupy, lider społeczny, wymiana doświadczeń, psychoedukacja.
- **Proces:** moderowana dyskusja, otwarty lub zamknięty charakter grupy, cykl spotkań tematycznych.

Logika instytucjonalna

- **Typy instytucji:** NGO (Stowarzyszenia/Fundacje), OPS (Ośrodki Pomocy Społecznej), SPR (Specjalistyczna Poradnia Rodzinna), Centra Aktywności Lokalnej (CAL).

- **Wymagane skierowanie:** NIE. Zgłoszenie bezpośrednio. Często wystarczy telefon do osoby prowadzącej.
- **Wymagana rejonizacja:** Zazwyczaj NIE. Usługi NGO są często ogólnomiejskie.
- **Uwagi dodatkowe:** Bardzo wysoka skuteczność w sytuacjach kryzysowych (np. śmierć bliskiego, choroba w rodzinie). Grupy te często startują cyklicznie (wrzesień/luty), ale niektóre grupy samopomocowe mają charakter otwarty (można dołączyć w każdej chwili).

Interwencja kryzysowa

Definicja systemowa Doraźna, natychmiastowa pomoc psychologiczna i socjalna nakierowana na osoby znajdujące się w stanie nagłego, ostrego kryzysu (np. doświadczenie przemocy, nagła strata, myśli samobójcze, sytuacje traumatyczne). Celem jest przywrócenie równowagi psychicznej, zapewnienie bezpieczeństwa oraz zapobieganie dalszej eskalacji kryzysu. Usługa ta nie jest terapią, lecz intensywnym wsparciem „tu i teraz”.

Tagi potoczne

- **Emocje i stan własny:** „chcę się zabić”, „nie mam po co żyć”, „mąż mnie bije”, „wyrzucili mnie z domu”, „nie mam gdzie spać”, „stało się coś strasznego”, „byłam świadkiem wypadku”, „ktoś mnie zgwałcił”, „zostałem napadnięty”, „wszystko straciło sens”, „nie panuję nad sobą”, „jestem w niebezpieczeństwie”, „moje życie się zawaliło”, „straciłam dziecko”, „ktoś bliski umarł”.
- **W imieniu drugiej osoby:** „mój brat chce odebrać sobie życie”, „koleżanka napisała list pożegnalny”, „widzę przemoc u sąsiadów”, „moje dziecko się tnie”, „mama jest bita przez ojca”, „szukam schronienia dla przyjaciółki”, „podejrzewam, że komuś dzieje się krzywda”, „siostra jest w traumie po wypadku”, „mój partner jest agresywny i boję się o dzieci”.

Tagi profesjonalne

- **Terminologia ogólna:** wsparcie doraźne, interwencja krótkoterminowa, pomoc w sytuacjach traumatycznych, przeciwdziałanie przemocy domowej, wsparcie w żałobie, pierwsza pomoc psychologiczna.
- **Specyfika warszawska i procedury:** Niebieska Karta, hostel interwencyjny, całodobowy Dział Interwencji Kryzysowej, zespół interwencji terenowej, poradnia ds. przeciwdziałania przemocy w rodzinie, miejsce bezpiecznego schronienia, pomoc postpenitencjarna.
- **Zasoby techniczne:** telefon zaufania, dyżur całodobowy, wsparcie asystenta rodziny, praca socjalna w kryzysie.

Logika instytucjonalna

- **Typy instytucji:** WOIK (Warszawski Ośrodek Interwencji Kryzysowej), OIK (Ośrodki Interwencji Kryzysowej), OPS (Zespoły ds. Przeciwdziałania Przemocy), Fundacje specjalistyczne (np. Feminoteka, Centrum Praw Kobiet).
- **Wymagane skierowanie:** NIE. Interwencja kryzysowa jest zawsze dostępna bez skierowania i bez konieczności wcześniejszego zapisywania się (w przypadku jednostek całodobowych).
- **Wymagana rejonizacja:** NIEZALEŻNIE. Główna siedziba WOIK (ul. 6 Sierpnia oraz ul. Dalibora) przyjmuje wszystkich mieszkańców m.st. Warszawy bez względu na dzielnicę. Rejonizacja (dzielnicowa) obowiązuje natomiast przy zakładaniu Niebieskiej Karty lub korzystaniu z długofalowego wsparcia socjalnego w lokalnych OPS.

- **Uwagi dodatkowe:** WOIK działa w trybie całodobowym (24/7) – można tam przyjść w nocy lub w święta bez zapowiedzi. Oferują nie tylko rozmowę, ale i pobyt w hostelu interwencyjnym (zazwyczaj do 3 miesięcy), jeśli powrót do domu jest niebezpieczny. W przypadku bezpośredniego zagrożenia życia (aktywne myśli samobójcze), bot powinien dodatkowo wskazać numery alarmowe 112 i 116 123.

Zestawienie listy typów usług i usługodawców

| Nazwa typu usługi | Zakres | Tagi "ukryte" | Usługodawca |
|--|---|---|------------------------------------|
| 1. Konsultacja psychologiczna | Pierwszy kontakt, omówienie trudności, poradnictwo. | wsparcie, stres, obniżony nastrój, trudna sytuacja, "chcę pogadać" | SPP, SPR, NGO, OPS, PZP |
| 2. Psychoterapia | Regularna, krótkoterminowa/długoterminowa praca nad zmianą lub leczeniem. | depresja, lęki, fobie, trauma, zaburzenia osobowości | SPP, SPR, PZP, NGO |
| 3. Konsultacja psychiatryczna | Pomoc lekarska: diagnoza medyczna, recepty, zwolnienia. | psychiatra, leki, L4, wizyty domowe, oddział dzienny | PZP, CZP, SZPZLO |
| 4. Interwencja kryzysowa | Natychmiastowe wsparcie w sytuacji zagrożenia życia/zdrowia. | myśli samobójcze, gwałt, nagła strata, hostel, pomoc 24/7, przemoc, niebieska karta | WOIK, OIK, OPS |
| 5a. Pomoc psychologiczno-pedagogiczna: diagnoza i orzecznictwo | Proces formalny kończący się wydaniem dokumentu. | opinia do szkoły, ADHD, autyzm, dysleksja, orzeczenie | PPP, PZP |
| 5b. Pomoc psychologiczno-pedagogiczna: Wsparcie rozwoju dziecka | Specjalistyczne terapie wspomagające (logopedia, SI). | logopeda, integracja sensoryczna, TUS, wczesne wspomaganie | PPP, SPR |
| 5c. Pomoc psychologiczno-pedagogiczna: | Pomoc w wyborze ścieżki kształcenia i kariery. | wybór szkoły, studia, testy predyspozycji, profil zawodowy, | PPP (głównie dla młodzieży) |

| | | | |
|--|---|---|---|
| doradztwo zawodowe | | odnajdywanie się społeczne | |
| 6. Mediacje i rozw. konfliktów | Rozwiązywanie sporów przy udziale bezstronnej osoby. | rozwód, konflikt rodzicielski, porozumienie, spór w szkole | SPR, PPP, NGO |
| 7. Pomoc prawna i socjalna | Wsparcie w sprawach urzędowych, bytowych i prawnych. | alimenty, Niebieska Karta, zasiłki, mieszkanie, prawnik | OPS, WOIK, NGO |
| 8. Leczenie uzależnień | Specjalistyczna pomoc w nałogach zaburzenia używania alkoholu, zaburzenia behawioralne, zaburzenia używania narkotyków, zaburzenia używania technologii. | alkohol, hazard, narkotyki, gry, fonoholizm, porno, internet | SOP (Poradnie Uzależnień) STOP Uzależnieniom |
| 9. Grupy terapeutyczne | Specjalistyczne leczenie kliniczne prowadzone przez psychoterapeutów. Praca nad głębokimi problemami psychicznymi, zaburzeniami i zmianą mechanizmów zachowania w oparciu o proces grupowy. | terapia grupowa, psychoterapia, depresja, lęki, fobia społeczna, socjoterapia, grupa DDA, grupa kliniczna, zaburzenia osobowości, leczenie traumy | SPR, SPP, Oddziały Dienne, |
| 10. Grupy wsparcia / grupy samopomocowe | Wymiana doświadczeń i wzajemne wsparcie osób w podobnej sytuacji życiowej. Redukcja izolacji, budowanie wspólnoty oraz wzmacnianie kompetencji radzenia sobie z kryzysem. | żałoba, choroba bliskiego, samotność, ofiary przemocy, niepełnosprawność dziecka, grupa AA, wymiana doświadczeń, lider społeczny | NGO, OPS, SPR |