

Warszawa, 29 października 2021 r

Sz. P.

Prof. Marcin Wiącek

Rzecznik Praw Obywatelskich

Szanowny Panie Rzeczniku,

W nawiązaniu do pisma Sekretarza Stanu Waldemara Kraski o sygnaturze ZPP.07.140.2021.MS podające powody unieważnienia konkursu Ministerstwa Zdrowia na wybór realizatora zadania z zakresu zdrowia publicznego pn. Centra wsparcia dla dzieci i młodzieży oraz dla osób dorosłych w kryzysie psychicznym, w module dotyczącym dzieci i młodzieży, pragniemy wyjaśnić, że informowaliśmy Ministerstwo Zdrowia podczas procedury konkursowej, że mamy wdrożone procedury realizacji projektów zapewniające pełną transparentność w przypadku projektów współfinansowanych z różnych źródeł.

Od lat prowadząc Telefon Zaufania, jak i inne projekty, łączymy finansowanie z różnych środków, by zwiększać zakres świadczonej pomocy i móc nią objąć większą grupę beneficjentów. Mamy wdrożone precyzyjne procedury rozliczania projektów, zarówno na poziomie księgowym, jak i rachunków bankowych. Nigdy nie zarzucono nam nieprawidłowości w rozdzieleniu finansowanych projektów, a dodatkowo co roku Fundacja podlega audytowi profesjonalnej i renomowanej firmy KPMG, która szczególną uwagę przykłada do rozliczeń projektów finansowanych z różnych źródeł i transparentności procedur. Raporty z audytu są dostępne na naszej stronie: fdds.pl.

Ponadto, jesteśmy przekonani, że dofinansowanie istniejącej linii, by mogła zwiększyć zasięg świadczonej pomocy, jest lepszym rozwiązaniem pod względem skuteczności i ekonomiki wydatkowania środków publicznych niż uruchamianie nowej linii pod konkretny projekt. Kluczową wartością decydującą o skuteczności oferty pomocy telefonicznej i online jest mocna, rozpoznawalna marka. Budowanie wiarygodności i rozpoznawalności to zadanie na wiele lat.

Z końcem maja bieżącego roku swoją działalność zakończyła "Całodobowa, bezpłatna infolinia dla dzieci i młodzieży, rodziców oraz nauczycieli" (www.liniadzieciom.pl), która została powołana do działania przez Fundację ITAKA na zlecenie Ministerstwa Edukacji Narodowej ze środków z Narodowego Programu Zdrowia w październiku 2019. Osoby korzystające z usług tej infolinii zostały komunikatem na stronie internetowej przekierowane do innych miejsc świadczących pomoc telefonicznie i online (w tym do telefonów 116 111 oraz 800 100 100 prowadzonych przez FDDS).

W naszej ocenie jest to sytuacja, która nie powinna mieć miejsca – linia pomocowa, finansowana ze środków publicznych nie powinna zniknąć po zakończeniu projektu. Podkopuje to zaufanie społeczne do tego rodzaju działań pomocowych. Sięgnięcie po pomoc specjalistów z zakresu zdrowia psychicznego jest już dostatecznie trudne.

Uważamy, że działania pomocowe, jakie miało realizować Centrum Wsparcia, nie powinny być działaniami zależnymi od ograniczonego w czasie projektu i finansowanymi w całości z jednego źródła. Powinny to być działania kompleksowe, obliczone na stałe funkcjonowanie i odpowiednio w tym celu zarządzane. Prowadzone przez FDDS telefony 116 111 (dla dzieci i młodzieży) oraz 800 100 100 (dla rodziców i nauczycieli) spełniają te kryteria, a FDDS inwestuje stale w rozwój linii, aby dotrzeć do jak największej liczby odbiorców i realnie im pomóc.

Przywołany przykład Linii Dzieciom jest przykładem tego, że nawet ogromny budżet, doświadczenie w świadczeniu pomocy telefonicznej i szeroko zakrojone działania marketingowe nie zastąpią wieloletniego budowania marki i inwestowania w trwałe utrzymywanie najwyższych światowych standardów. Telefon 116 111 jest znany dzieciom i dorosłym od 13 lat. W 2020 roku – bardzo trudnym zarówno dla nas, jak i dla dzwoniących/piszących dzieci – odebraliśmy 74 150 kontaktów i podjęliśmy 747 interwencji w sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia. To kilkakrotnie więcej niż w centrum wsparcia prowadzonym w ramach Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020.

Co więcej, 116 111 to numer o walorze społecznym zharmonizowany w Europie decyzją Komisji Europejskiej z dnia 15 lutego 2007 r. jako telefon zaufania dla dzieci i młodzieży. Jest dla nas sprawą ogromnej wagi kontynuowanie działania w standardzie europejskim oraz w ramach międzynarodowej organizacji Child Helpline International, zrzeszającej telefony zaufania dla dzieci z całego świata, w tym ponad dwadzieścia telefonów działających w Europie pod numerem 116 111.

Ponadto, stworzenie nowej linii to długotrwały proces generujący koszty, rodzący przy tym szereg trudności formalnych i technologicznych, między innymi:

- nowe porozumienie ze służbami (Policją), niezbędne przy interwencji
- nowe porozumienia z operatorami telekomunikacyjnymi
- długotrwały proces promocji i budowania zaufania wśród odbiorców
- ryzyko zamknięcia linii wraz z końcem projektu (jak to miało miejsce w przypadku Linii Dzieciom)

Rozumiemy, że zamiar stworzenia nowej linii wynika z potrzeby poszerzenia dostępności oferty pomocy telefonicznej i online dla dzieci. Jesteśmy jednak przekonani, że cel ten znacznie bardziej skutecznie i efektywnie można osiągnąć, zwiększając przepustowość linii istniejących. W naszej ofercie przedstawiliśmy plan rozbudowania oferty pomocowej dla dzieci i rodziców przy jednoczesnym zachowaniu rozpoznawalnych numerów linii oraz jasnej komunikacji źródeł jej finansowania. Uważamy, że złożona przez nas oferta zapewniała skuteczność, ekonomię i transparentność działań i finansowania.

Jesteśmy przekonani, że możemy być partnerem rządu we wspieraniu polskich dzieci, a nasze ponad 13-letnie doświadczenie może służyć znacznie większej grupie dzieci niż obecnie.

Z poważaniem,

Monika Sajkowska

Prezeska Fundacji Dajemy Dzieciom Siłę

