



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Departament Pracy, Spraw Społecznych i Rodziny

KPS.410.005.01.2020

Pan
Łukasz Kopytowski
Dyrektor Powiatowego Ośrodka
Interwencji Kryzysowej
ul. Ks. Sajny 2A,
05-530 Góra Kalwaria

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

P/20/042 Wykonywanie zadań w zakresie interwencji kryzysowej przez powiaty

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Powiatowy Ośrodek Interwencji Kryzysowej w Górze Kalwarii (dalej POIK lub Ośrodek)
Kierownik jednostki kontrolowanej	Łukasz Kopytowski, p.o. Dyrektora Powiatowego Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Górze Kalwarii, od dnia 14 marca 2016 r. do dnia 31 lipca 2019 r., Dyrektor Powiatowego Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Górze Kalwarii, od dnia 1 sierpnia 2019 r.
Zakres przedmiotowy kontroli	<ol style="list-style-type: none">1. Dostępność pomocy w ramach interwencji kryzysowej.2. Pomoc realizowana na rzecz osób i rodzin w ramach interwencji kryzysowej.
Okres objęty kontrolą	Lata 2018-2020 (do dnia zakończenia czynności kontrolnych). Do realizacji celu kontroli zostaną wykorzystane także dane statystyczne i dokumenty strategiczne powiatów z lat wcześniejszych.
Podstawa prawna podjęcia kontroli	Art. 2 ust. 2 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ¹
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Departament Pracy, Spraw Społecznych i Rodziny
Kontrolerzy	<ol style="list-style-type: none">1. Marcin Grabowski, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr KPS/49/2020 z 7 września 2020 r.2. Adrian Przepiórka, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr KPS/50.2020 z 7 września 2020 r.

(akta kontroli tom. 1 str.1-2)

¹ Dz. U. z 2020 r. poz. 1200, dalej: ustawa o NIK.

II. Ocena ogólna² kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

Ośrodek w okresie objętym kontrolą świadczył pomoc osobom w kryzysie zarówno w formie schronienia w hostelu, jak też poradnictwa specjalistycznego, w tym psychologicznego, prawnego. W latach 2018 – I połowa 2020 nie świadczone natomiast wymaganego poradnictwa socjalnego.

Ośrodek zapewniał dogodne warunki lokalowe dla osób korzystających z usług POIK, w szczególności przebywających w hostelu. Specjaliści zatrudnieni w POIK, zarówno na podstawie umowy o pracę jak i umów cywilnoprawnych, posiadali odpowiednie wykształcenie kierunkowe i systematycznie uczestniczyli w szkoleniach podnoszących kompetencje zawodowe. Korzystali oni także z regularnych, profesjonalnych konsultacji superwizyjnych.

Środki przeznaczane na prowadzenie Ośrodka były wystarczające do realizacji zadań związanych z zapewnieniem wsparcia potrzebującym.

W aktach zbadanych 32 spraw znajdowały się dokumenty istotne z punktu widzenia interesów osób będących w stanie kryzysu. Sytuacja osób była rzetelnie rozpoznawana podczas wypełniania karty pierwszego kontaktu i arkusza informacyjnego.

NIK, jako nieprawidłowe uznała nieefektywne wykorzystanie potencjału kadrowego Ośrodka. POIK, zatrudniając znaczną liczbę psychologów, nie zapewniał możliwie najdłuższej ich obecności na dyżurach w ciągu doby, w tym w godzinach nocnych. Stwierdzono ponadto nieprawidłowość dotyczącą pełnienia dyżuru w charakterze interwenta przez osobę zatrudnioną na stanowisku specjalisty ds. pracy z rodziną. Stanowisko to w Regulaminie Pracy Ośrodka nie zostało zaliczone do grupy stanowisk interwencyjnych.

W badanym okresie miał miejsce jednostkowy przypadek nieudzielenia natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej osobie potrzebującej, co było niezgodne z art. 47 ust. 3 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej³.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny częściowej⁴ kontrolowanej działalności

OBSZAR

1. Dostępność pomocy w ramach interwencji kryzysowej

1.1 Rozpoznanie problemów społecznych występujących w powiecie

Opis stanu faktycznego

W kontrolowanym okresie Powiat Piaseczyński nie posiadał strategii rozwiązywania problemów społecznych, co było niezgodne z art. 16b oraz 17 ust. 1 pkt 1 ustawy o pomocy społecznej. Z wyjaśnień uzyskanych od Starosty Piaseczyńskiego wynika, że na dzień trwania kontroli projekt dokumentu był w końcowej fazie opracowania i w celu konsultacji zostanie przekazany konsultacji do gmin z terenu powiatu.

(akta kontroli tom 1 str. 75)

W Powiecie Piaseczyńskim w latach 2016-2020 obowiązywał powiatowy program przeciwdziałania przemocy w rodzinie oraz ochrony ofiar przemocy w rodzinie⁵

² Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

³ Dz. U. z 2020 r. poz. 1876.

⁴ Oceny częściowe to oceny działalności w poszczególnych obszarach badań kontrolnych. Ocena częściowa może być sformułowana jako ocena pozytywna, ocena negatywna albo ocena w formie opisowej.

⁵ Na mocy Uchwały XVIII/7/16 Rady Powiatu Piaseczyńskiego z dnia 28 kwietnia 2016 r.

(dalej: program). Jednym z celów strategicznych programu były działania interwencyjne: opiekuńcze i terapeutyczne kierowane do osób doznających przemocy w rodzinie oraz edukacyjne i izolujące kierowane do osób stosujących przemoc w rodzinie. Ponadto głównym celem programu było zmniejszenie rozmiaru zjawiska przemocy w rodzinie poprzez m.in. pogłębianie wiedzy w tym zakresie, zwiększenie ochrony ofiar przemocy oraz skuteczności ochrony ich praw, zwiększenie skuteczności działań interwencyjnych wobec ofiar, podnoszenie świadomości i wrażliwości społecznej na temat zjawiska przemocy, a także podnoszenie kompetencji kadry⁶.

(akta kontroli tom 1 str. 234-276)

Powiatowy Ośrodek Interwencji Kryzysowej w latach 2018 – 2020 (I poł.) realizował wszystkie założone w Programie cele. Poszczególne założenia realizowane były m.in. poprzez działania edukacyjno-informacyjne związane pośrednio z promowaniem działalności Ośrodka, szkolenie specjalistów zatrudnionych w POIK, zatrudnienie wykwalifikowanych pracowników wspierających interwentów (np. adwokat, psychiatra), współpracę m.in. z policją, prokuraturą, psychologami szkolnymi oraz lokalnymi parafiami, a także funkcjonujący hostel i dwa terenowe punkty interwencji kryzysowej⁷, które podległy były POIK. Powyższe działania przełożyły się na zwiększenie świadomości społecznej w zakresie interwencji kryzysowej, o czym może świadczyć coroczne zwiększanie się liczby osób, które korzystały z pomocy POIK⁸.

(akta kontroli tom 1 str. 279-317, 453, tom 2 str. 449-465, tom 3 str. 42-48)

1.2 Działalność ośrodka interwencji kryzysowej

a) Statut POIK stanowi, że Ośrodek jest jednostką organizacyjną pomocy społecznej Powiatu Piaseczyńskiego prowadzoną w formie jednostki budżetowej⁹. Nadzór nad Ośrodkiem sprawuje Starosta Piaseczyński za pośrednictwem Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Piasecznie (dalej: PCPR). Obszarem działania POIK jest teren Powiatu Piaseczyńskiego. Celem jego działania jest przywrócenie osobom pozostającym w kryzysie równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie. Ośrodek prowadzi interwencję kryzysową, rozumianą jako zespół interdyscyplinarnych działań podejmowanych na rzecz osób i rodzin będących w stanie kryzysu. Interwencją kryzysową obejmują się osoby i rodziny bez względu na posiadany dochód. W ramach interwencji udzielana jest natychmiastowa specjalistyczna pomoc psychologiczna, a w zależności od potrzeb także poradnictwo socjalne lub prawne oraz w sytuacjach uzasadnionych schronienie w hostelu, działającym w ramach POIK.

(akta kontroli tom 1 str.19-25)

Regulamin organizacyjny POIK wskazuje, że Ośrodek w zakresie realizowanych zadań współpracuje z istniejącymi na terenie Powiatu instytucjami, organizacjami społecznymi, kościołami i związkami wyznaniowymi oraz zakładami pracy, w szczególności z Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie i specjalistycznymi ośrodkami wsparcia¹⁰ (§ 3 ust. 6 Regulaminu).

⁶ Powiatowy Program Korekcyjno-Edukacyjny dla osób stosujących przemoc w rodzinie w Powiecie Piaseczyńskim na rok 2018 r. został przyjęty Uchwałą Nr XXXIX/5/17 z dnia 15 grudnia 2017 r.

⁷ Jeden z punktów mieścił się w Piasecznie, a drugi w Mrokowie.

⁸ W I połowie 2019 z pomocy POIK skorzystało 733 osoby, a w I połowie 2020 r. 751 osób.

⁹ Statut POIK stanowiący załącznik do Uchwały Nr XXXI/10/09 Rady Powiatu Piaseczyńskiego z dnia 28 października 2009 r. w sprawie utworzenia Powiatowego Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Konstancinie – Jeziornie i nadania mu statutu. Uchwała ta została zmieniona Uchwałą Nr XIII/8/15 Rady Powiatu Piaseczyńskiego z dnia 29 października 2015 r.

¹⁰ Regulamin organizacyjny Ośrodka stanowiący załącznik do Uchwały Nr 276/2/18 Zarządu Powiatu Piaseczyńskiego z dnia 12 lipca 2018 r. w sprawie zatwierdzenia Regulaminu Organizacyjnego Powiatowego

Ośrodek zapewnia świadczenia niepieniężne z pomocy społecznej w formie specjalistycznego poradnictwa, interwencji kryzysowej oraz w uzasadnionych sytuacjach całodobowego schronienia dla osób i rodzin będących w stanie kryzysu (§ 4 ust. 1 Regulaminu).

W Regulaminie organizacyjnym wskazano, że w ramach interwencji kryzysowej udzielana jest natychmiastowa specjalistyczna pomoc psychologiczna oraz w sytuacjach uzasadnionych całodobowego schronienie (§ 5 ust. 2 Regulaminu). NIK zauważa, że ww. zakres interwencji kryzysowej był węższy niż zakres wynikający z art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej.

Korzystanie z usług Ośrodka, z wyjątkiem miejsc całodobowych powyżej siedmiu dni, nie wymaga skierowania. Członkowie rodzin oraz inne osoby potrzebujące pomocy mogą zgłaszać się do POIK osobiście lub telefonicznie bądź mogą być skierowane przez instytucje i placówki współpracujące z Ośrodkiem (§ 5 ust. 3 i 4 Regulaminu).

(akta kontroli tom 1 str. 26-40)

W lutym 2019 r. utworzony został Punkt Interwencji Kryzysowej (PIK) w Mrokwie, gmina Lesznowola. PIK w Mrokwie działa w poniedziałki (10⁰⁰-18⁰⁰), wtorki (10⁰⁰-18⁰⁰) i czwartki (13⁰⁰-21⁰⁰). W dniu 2 stycznia 2020 r. rozpoczął działalność drugi Punkt Interwencji Kryzysowej, zlokalizowany przy ul. Kościuszki 9 w Piasecznie, który działa od poniedziałku do piątku w godzinach od 9⁰⁰ do 19⁰⁰.

(akta kontroli tom 1 str. 47-53, tom 3 str. 401)

b) Ośrodek jest placówką czynną całą dobę. W latach 2018-2020 w dni robocze praca w POIK była podzielona na trzy zmiany, odpowiednio: 1) 09⁰⁰-17⁰⁰, 2) 13⁰⁰-21⁰⁰, 3) 21⁰⁰-09⁰⁰. W soboty, niedziele i święta praca w Ośrodku była podzielona na dwie zmiany, odpowiednio: 1) 09⁰⁰-21⁰⁰, 2) 21⁰⁰-09⁰⁰. Pora nocna obejmuje czas pomiędzy godzinami 22⁰⁰ – 06⁰⁰. W okresie od 11 marca do 3 maja 2020 r. miało miejsce ograniczenie pracy POIK polegające na zawieszeniu terapii stacjonarnych. Jednocześnie Ośrodek pracował w trybie on-line, przy użyciu kanałów komunikacji zdalnej: telefonicznej, Skype, Zoom, Czat.

Działalność PIK w Piasecznie oraz w Mrokwie została zawieszona w okresie od 11 marca do 15 lipca 2020 r. w związku z epidemią COVID-19.

(akta kontroli tom 1 str. 54, 58-71)

c) W roku 2018 POIK posiadał 12, a w latach 2019 – I półrocze 2020 16 miejsc całodobowego schronienia w prowadzonym hostelu¹¹. Dokładna liczba miejsc hostelowych nie została wskazana w regulacjach wewnętrznych Ośrodka. W sprawozdaniu MRPiPS-03 za rok 2018 zostało wykazanych 12 takich miejsc, natomiast w sprawozdaniu odpowiednio za rok 2019 i I półrocze 2020 wykazywano 16 miejsc. Jak wyjaśnił Dyrektor POIK w 2019 r. do hostelu zakupiono łóżka piętrowe przez co zwiększyła się o 4 liczba wykazywanych miejsc hostelowych.

(akta kontroli tom 1 str. 41-42, tom 2 str. 45-58, tom 3 str. 399-400)

Z miejsc w hostelu mogą nieodpłatnie korzystać dorośli członkowie rodzin i znajdujące się pod ich opieką dzieci oraz inne osoby, doświadczające przemocy w miejscu zamieszkania lub znajdujące się w sytuacji kryzysowej, wynikającej ze zdarzenia losowego, wobec których zaplanowano długotrwałe działania wspierające. W ramach pobytu Ośrodek zapewnia korzystanie z miejsc noclegowych oraz ze specjalistycznej pomocy pracowników POIK. Umieszczenie w hostelu następuje na

Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Górze Kalwarii oraz do Uchwały Nr 167/8/10 Zarządu Powiatu Piaseczyńskiego z dnia 26 lutego 2010 r. w sprawie zatwierdzenia Regulaminu Organizacyjnego Powiatowego Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Konstancinie - Jeziornie.

¹¹ Rejestr jednostek specjalistycznego poradnictwa dla województwa mazowieckiego.

wniosek osoby zainteresowanej, pozytywnie zaopiniowany przez zespół specjalistów zajmujących się klientem Ośrodka oraz zaakceptowany przez Dyrektora Ośrodka, na podstawie skierowania wydanego przez Starostę Piaseczyńskiego lub działających z jego upoważnienia pracowników PCPR. Pobyt w hostelu na okres do siedmiu dni nie wymaga skierowania. Okres pobytu uzależniony jest od sytuacji indywidualnej danej osoby i nie może trwać dłużej niż zezwalają na to obowiązujące przepisy. W wyjątkowych sytuacjach możliwe jest przedłużenie terminu pobytu w celu całkowitego usunięcia jego przyczyny. Przedłużenie pobytu odbywa się w takim samym trybie jak umieszczenie w hostelu (§ 13 Regulaminu).

Szczegółowe zasady całodobowego pobytu w Ośrodku określone zostały w regulaminie korzystania z miejsc hostelowych POIK¹² (§ 14 Regulaminu).

(akta kontroli tom 1 str. 26-40, 43-46, 55-57)

d) Kwestia zabezpieczania schronienia dla liczby osób przekraczającej liczbę posiadanych miejsc nie została uregulowana formalnie w dokumentacji wewnętrznej POIK. Jak wyjaśnił Dyrektor POIK w ostatnich pięciu latach taka potrzeba nie wystąpiła.

(akta kontroli tom 3 str. 242-249)

e) Kwestia przyjmowania osób spoza Powiatu Piaseczyńskiego nie została uregulowana formalnie w dokumentacji wewnętrznej POIK. Jak wyjaśnił Dyrektor Ośrodka miał miejsce jeden taki przypadek. Sprawa dotyczyła niepełnosprawnej mieszkanki Powiatu Grójeckiego (osoby głuchoniemej) przywiezionej w 2020 r. do hostelu POIK przez Policję z Grójca. Przyczyna pobytu w hostelu wiązała się z zagrożeniem przemocą ze strony członków rodziny. Pobyt osoby trwał osiem dni. Ośrodek nie wystawiał w związku z tą sprawą noty obciążeniowej, gdyż zdaniem Dyrektora POIK nie ma do tego podstaw prawnych.

(akta kontroli tom 3 str. 242-249, 320-330)

f) W Ośrodku funkcjonują całodobowe telefony kontaktowe, pod którymi, w razie potrzeby, udzielana jest pomoc specjalistyczna.

(akta kontroli str. tom 3 str. 242-249)

Szczegółowym badaniem objęto dokumentację łącznie 25 osób, które telefonicznie zwracały się o pomoc interwencyjną. Do próby dobrano osiem osób, które miały próby samobójcze czy też zgłaszały zamiary samobójcze własne bądź dotyczące innych osób. Próbą objęto 15 osób z roku 2018, siedem osób z roku 2019 oraz trzy osoby z I poł. 2020 r.

W 10 przypadkach osoby telefonowały do POIK osobiście, a w 15 przypadkach osoby dzwoniły w sprawie innej osoby spokrewnionej (dziecka) lub niespokrewnionej (koleżanki, ucznia, uczennicy). Każdorazowo fakt zgłoszenia się osoby odnotowywany był w książce ambulatoryjnej, gdzie wpisywano: nr interwencji, data, godzina, imię, nazwisko (lub NN), wiek (opcjonalnie), miejsce zamieszkania (opcjonalnie), opis zgłoszonego problemu, opis podjętych działań.

Wśród powodów zgłaszania się osób należy wymienić myśli samobójcze własne (jeden przypadek), myśli samobójcze dotyczące innych osób spokrewnionych z osobą zgłaszającą np. dziecko, rodzic (pięć przypadków), samobójstwo innej osoby (ucznia) zgłoszone przez pedagoga szkolnego (jeden przypadek), próba samobójcza (jeden przypadek), trauma po stracie bliskiej osoby (dwa przypadki), przemoc domowa (cztery przypadki), przemoc szkolna (jeden przypadek), rozpad

¹² Zarządzenie Nr 3/2016 p.o. Dyrektora POIK w Górze Kalwarii z dnia 20 marca 2016 r. w sprawie wprowadzenia wewnętrznego Regulaminu Hostelu POIK.

małżeństwa (jeden przypadek), problemy w związku (jeden przypadek), stany depresyjne (trzy przypadki), problemy wychowawcze (pięć przypadków).

Interwent w ramach udzielanej pomocy informował o rodzajach pomocy świadczonej przez POIK (sześć przypadków), zapisywał osoby telefonujące do psychologa (18 przypadków), omawiał szczegóły spotkania psychologa z młodzieżą szkolną w związku ze śmiercią samobójczą ucznia tej szkoły (jeden przypadek).

W ośmiu przypadkach osoba uzyskała informacje w zakresie innych jednostek specjalistycznych udzielających pomocy (Policja, pogotowie, Poradnia Zdrowia Psychicznego).

W jednym przypadku (osoba, która miała myśli samobójcze) przeprowadzono z tą osobą rozmowę wspierającą, dokonano oceny ryzyka popełnienia próby samobójczej oraz zapisano do psychologa.

Wśród osób zgłaszających myśli samobójcze osób spokrewnionych cztery przypadki dotyczyły dziecka (córkę) zgłoszonych przez matkę a jeden przypadek dotyczył rodzica (matki) zgłoszonego przez syna. Interwent w trzech przypadkach zapisał osobę do psychologa. W jednym przypadku poinformowano o ofercie pomocy i zasadach panujących w POIK oraz o potrzebie wezwania pogotowia do dorosłej córki, niezainteresowanej otrzymaniem pomocy Ośrodka. W jednym przypadku poinformowano o sposobie przeprowadzenia postępowania o ubezwłasnowolnienie poważnie chorej matki osoby zgłaszającej ponadto zasugerowano wezwanie karetki pogotowia celem ustalenia zasadności hospitalizacji kobiety i oceny jej stanu zdrowia – tak fizycznego jaki i psychicznego.

W jednym przypadku osoby z próbą samobójczą (uczennicy szkoły) zgłoszenia dokonał pedagog szkolny. Osoba została zapisana Interwencyjnie do psychologa.

W oparciu o dostępną dokumentację stwierdzono, że wszystkie zwracające się osoby zostały objęte pomocą interwencyjną. Telefonowały wyłącznie osoby z Powiatu Piaseczyńskiego.

(akta kontroli tom 3 str. 407-412)

g) Decyzje o przeprowadzeniu interwencji podejmuje każdorazowo interwent, pełniący dyżur, w przypadku wątpliwości korzysta z telefonicznego wsparcia innych pracowników na dyżurze lub psychiatry. Powyższa zasada jest powszechnie obowiązującą praktyką wewnętrzną.

(akta kontroli tom 3 str. 242-249)

h) W badanym okresie miał miejsce jeden przypadek nieudzielenia natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej osobie potrzebującej, znajdującej się w sytuacji kryzysowej. Sprawa dotyczyła nieznanego mężczyzny, który w dniu 9 czerwca 2019 r. o godz. 00:16 zgłosił się osobiście do Ośrodka i poprosił o rozmowę z psychologiem. Pełniący wówczas dyżur pracownik administracyjny Ośrodka poinformował klienta, że nie ma takiej możliwości, ponieważ na dyżurze nie jest obecny psycholog. Jednocześnie klientowi zaproponowano wizytę w POIK na godzinę 9:00 rano tego samego dnia. Natychmiastowa pomoc psychologiczna nie została osobie potrzebującej udzielona, niezgodnie z art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej oraz pomimo obowiązku już wtedy w POIK procedury dyżurów medycznych¹³. Procedura ta polegała na zdalnym wsparciu pracownika administracyjnego, będącego na dyżurze stacjonarnym, przez psychologa pełniącego dyżur medyczny (§ 1 ust. 1-2 Zarządzenia nr 4/2018 p.o. Dyrektora POIK w Górze Kalwarii z dnia 5 lutego

¹³ Zarządzenie nr 4/2018 p.o. Dyrektora POIK w Górze Kalwarii z dnia 5 lutego 2018 r. w sprawie wprowadzenia dyżuru medycznego oraz zmiany zapisu § 2 Regulaminu Pracy Powiatowego Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Górze Kalwarii.

2018 r.). Przyczyną nieudzielenia natychmiastowej pomocy był, według wyjaśnień Dyrektora POIK, błąd ludzki przy stosowaniu tej procedury.

(akta kontroli tom 1 str. 72, tom 3 str. 393-396)

i) Podstawowe dokumenty stosowane w pracy z klientami to karta pierwszego kontaktu, arkusz informacyjny, wywiad z klientem/kandydatem do hostelu, karta pracy psychologa, karta ewidencyjna konsultacji prawnej.

(akta kontroli tom 1 str. 72, tom 3 str. 242-249, 393-396)

j) W 2018 r. udzielono 787 specjalistycznych porad psychologicznych natomiast w 2019 r. udzielono 1 066 porad. Stanowiło to wzrost liczby porad psychologicznych o 35,5%. Liczba udzielonych porad prawnych w tym okresie wyniosła odpowiednio 1 006 oraz 1 592, a więc wzrost wyniósł o 58,2%. Wzrost liczby spraw wynikał z uruchomienia w 2019 r. PIK w Mrokowie.

W I półroczu 2019 r. udzielono w POIK w Górze Kalwarii 733 specjalistycznych porad psychologicznych natomiast w półroczu 2020 r. takich porad udzielono 1 057. Stanowiło to wzrost liczby porad psychologicznych o 44,2%. Liczba udzielonych porad prawnych wyniosła odpowiednio 848 oraz 968, zatem miał miejsce wzrost o 14,1%. Wzrost liczby spraw wynikał z faktu zwiększonej liczby klientów zgłaszających się z problemami przeżywania aktualnej sytuacji w tym związanej z koronawirusem. Dodatkowo w 2020 r. uruchomiony został PIK w Piasecznie. W związku ze zwiększeniem liczby porad nie wydłużył się okres oczekiwania na pomoc.

(akta kontroli tom 2 str. 25, tom 3 str. 397-400)

1.3 Zatrudnienie w ośrodku interwencji kryzysowej

Dyrektor POIK został zatrudniony przez Zarząd Powiatu Piaseczyńskiego, po zasięgnięciu opinii Dyrektora PCPR w Piasecznie, zgodnie z art. 112 ust. 7 ustawy o pomocy społecznej, z dniem 1 sierpnia 2019 r. na czas nieokreślony¹⁴. Poprzednio osoba ta pełniła obowiązki Dyrektora POIK, od dnia 14 marca 2016 r. do dnia 31 lipca 2019 r.

(akta kontroli tom 1 str. 3-18)

W latach objętych kontrolą w POIK pracowało 21 specjalistów zatrudnionych na podstawie umowy o pracę (16 – psychologów, jeden konsultant ds. prawnych, trzech konsultantów oraz jeden specjalista ds. pracy z rodziną), dwóch specjalistów zatrudnionych na podstawie umowy cywilnoprawnej (jeden prawnik oraz jeden lekarz psychiatra) oraz sześciu pracowników administracyjnych zatrudnionych na podstawie umowy o pracę¹⁵. W kontrolowanym okresie dwóch specjalistów rozwiązało umowę o pracę na podstawie porozumienia stron (jeden psycholog oraz jeden konsultant¹⁶). Spośród 16 psychologów¹⁷ zatrudnionych na podstawie umowy o pracę dwóch zatrudniono na pełen etat, dwóch na 0,75 etatu, dziesięciu na 0,5 etatu oraz dwóch na 0,25 etatu. Do obowiązków psychologów należało m.in. udzielanie porad i dawanie wsparcia pacjentom zgłaszającym się do ośrodka w trybie interwencyjnym, konsultacje bezpośrednie i praca indywidualna z osobami,

¹⁴ Uchwała Nr 47/7/19 Zarządu Powiatu Piaseczyńskiego z dnia 31 lipca 2019 r.

¹⁵ Na stanowiskach administracyjnych w POIK zatrudniono: główną księgową i główną kadrową w wymiarze 0,25 etatu oraz cztery osoby na stanowisku - pomoc administracyjną – z tego trzy osoby na pełnym etacie oraz jedną osobę na 0,5 etatu.

¹⁶ Psycholog pracował w POIK przez okres ok. 11 miesięcy (od 3 stycznia 2018 r. do 5 grudnia 2018 r.), a konsultant ponad dwa lata (od 9 stycznia 2017 r. do 28 lutego 2019 r.)

¹⁷ Specjalizacje psychologów dotyczyły m.in. terapii dzieci i młodzieży, terapii dzieci i rodziców z autyzmem, terapii dorosłych i par, terapii dorosłych i osób pow. 65 roku życia, terapii indywidualnej dorosłych, rodzin i par, terapii młodzieży w tym kontaktu ze szkołami, terapii zaburzeń lękowych, schizofrenii, depresji okolopородowej, terapii uzależnień i współuzależnienia, psychotramatologii i psychoonkologii.

młodzieżą i dziećmi, uwzględniając w szczególności osoby z zaburzeniami lękowymi, schizofrenią, chorobami psychicznymi itp., prowadzenie krótkoterminowej terapii (max do dziesięciu spotkań), udzielanie klientowi kompletnej pomocy w warunkach poszanowania jego godności i systemu wartości oraz współpraca z innymi specjalistami.

(akta kontroli tom 3 str. 1-9, 47-48)

Lekarz psychiatra prowadził działalność gospodarczą i zatrudniony był w Ośrodku na podstawie umowy cywilnoprawnej. W umowie brak było informacji o wymiarze zatrudnienia. Z uzyskanych od Dyrektora POIK wyjaśnień wynika, iż zakres świadczonych usług został ustalony na podstawie umowy ustnej, a psychiatra świadczył swoje usługi w wymiarze dwóch i pół godziny tygodniowo (zazwyczaj w czwartki) lub w przypadku zagrożenia epidemiologicznego z wykorzystaniem środków komunikacji zdalnej. Analiza harmonogramów pracy specjalistów POIK potwierdziła, że lekarz psychiatra pełnił dyżury w ww. wymiarze.

Zdaniem NIK brak zapisów określających wymiar pracy psychiatry może powodować problemy z rzetelnym rozliczaniem czasu pracy tego specjalisty. Wobec powyższego zasadne byłoby wprowadzeniem zmiany do umowy i określenie wymiaru czasu pracy psychiatry.

(akta kontroli tom 3 str. 8, 246)

Prawnik prowadzący działalność gospodarczą zatrudniony był w POIK na podstawie umowy cywilnoprawnej. Prawnik zobowiązany był do świadczenia usług w wymiarze odpowiadającym 0,25 etatu, jego grafik ustalany był z wyprzedzeniem miesięcznym. Stanowił on wsparcie dla zespołu psychologów, aby uzyskać jego poradę, pacjent musiał pozostawać w kontakcie z psychologiem prowadzącym i wówczas zapisać się na spotkanie z prawnikiem. Średni czas oczekiwania na uzyskanie porady prawnej nie przekraczał siedmiu dni od momentu zgłoszenia się klienta.

(akta kontroli tom 3 str. 9, 101)

W okresie objętym kontrolą POIK nie zatrudniał pracownika socjalnego (do 30 czerwca 2020 r.), co za tym idzie Ośrodek nie świadczył poradnictwa socjalnego. Stanowiło to naruszenie art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej. Z wyjaśnień Dyrektora POIK wynika, że zakres jego czynności wykonywał psycholog lub konsultant, w szczególnych przypadkach Dyrektor POIK. W marcu 2020 r. Dyrektor POIK zwrócił się do Zarządu Powiatu Piaseczyńskiego o wyrażenie zgody na zatrudnienie pracownika socjalnego. Wniosek został pozytywnie rozpoznany wskutek czego od 1 lipca 2020 r. w Ośrodku zatrudniono pracownika socjalnego na podstawie umowy o pracę w wymiarze 0,25 etatu.

(akta kontroli tom 3 str. 318)

Specjaliści zatrudnieni w POIK na podstawie umowy o pracę do dnia 10 każdego miesiąca określali swoje propozycje dyżurów, zgodnie z wytycznymi i stałymi dniami¹⁸. Co do zasady siedem dni w tygodniu w godzinach 9:00-21:00 na dyżurze w POIK obecny był psycholog¹⁹. W niektóre dni dyżur świadczyło pięciu psychologów, podczas gdy np. w weekendy, święta lub w godzinach nocnych na miejscu w Ośrodku nie było żadnego psychologa. Sporadycznie zdarzały się także przypadki, iż na dyżurze w ciągu doby brak było jakiegokolwiek psychologa²⁰. Z wyjaśnień Dyrektora POIK wynika, że brak psychologa w siedzibie podczas

¹⁸ Do dnia 15 każdego miesiąca pracownik ds. kadr dokonywał kontroli grafiki pod względem prawnym i funkcjonalnym, (tak aby na każdym dyżurze obecny był co najmniej jeden interwent, następnie grafik zatwierdzany był przez Dyrektora POIK.

¹⁹ Odnotowano przypadki, iż psychologowie obecni byli także podczas dyżurów nocnych i świąt, ich obecność wynikała z wcześniej ustalonego grafiku.

²⁰ W roku 2019 r. 12 razy w ciągu doby na dyżurze w Ośrodku brak było jakiegokolwiek psychologa.

dobowego dyżuru zdarzał się w nieprzewidzianych sytuacjach, a każdorazowo gdy była taka konieczność psycholog udzielał wsparcia na zasadzie dyżuru medycznego²¹. W ocenie NIK planowanie pracy specjalistów zatrudnionych w Ośrodku należy uznać za nieprawidłowe. POIK dysponuje dużą liczbą psychologów, w związku z czym przy planowaniu dyżurów ich pracy zasadne byłoby układanie grafików w sposób zapewniający możliwie najdłuższą ich obecność na dyżurach w ciągu doby. Sporządzanie grafiku pracy psychologów w sposób, w którym na jednym dyżurze obecnych było kilku specjalistów pełniących funkcje interwencji, a w innym okresie obecny był np. sam prawnik świadczy o nieefektywnym zarządzaniu zasobami kadrowymi Ośrodka i nie zapewnia w sposób skuteczny i efektywny pomocy psychologicznej dla osób będących w stanie kryzysu.

(akta kontroli tom 1 str. 63, tom 3 str. 51-93, 247, 395)

POIK całodobowo świadczył usługi wsparcia w trybie interwencyjnym dla osób potrzebujących pilnej pomocy²². Podczas każdego dyżuru obecny był minimum jeden interwent. Zgodnie z przyjętym Regulaminem Pracy Ośrodka²³ interwentem w Ośrodku mógł być psycholog, konsultant, prawnik lub pracownicy administracyjni posiadający przeszkolenie z zakresu interwencji kryzysowej²⁴ (§ 2 pkt 2 Zarządzenia nr 1/2017 p.o. Dyrektora POIK w Górze Kalwarii z dnia 6 lutego 2017 r.; § 2 Zarządzenia nr 4/2018 p.o. Dyrektora POIK w Górze Kalwarii z dnia 5 lutego 2018 r.). W powyższym zakresie stwierdzono przypadki pełnienia funkcji interwenta przez pracownika zatrudnionego na stanowisku specjalisty ds. pracy z rodziną, co było niezgodne z ww. zapisem Regulaminu Pracy POIK. Z wyjaśnień Dyrektora wynika, że w Zarządzeniu ustanawiającym Regulamin pracy oraz jego zmianach omyłkowo pominięto stanowisko Specjalisty ds. pracy z rodziną.

(akta kontroli tom 1 str. 59, 72, tom 3 str. 51-93, 246)

W przypadku gdy podczas interwencji kryzysowej na dyżurze brak było psychologa (np. podczas dyżuru nocnego), a pacjent wymagał pilnej konsultacji psychologicznej, interwent obecny na dyżurze kontaktował się telefonicznie z psychologiem, który przyjeżdżał na wezwanie do POIK, a w sytuacji niemożliwości przyjazdu, porady udzielane były on-line lub telefonicznie. Praktyka ta wynikała z wprowadzonych Zarządzeniem p.o. Dyrektora POIK²⁵ dyżurów medycznych, podczas których psycholog pełniący dyżur medyczny niebędący fizycznie w Ośrodku zobowiązany był do udzielenia natychmiastowej porady psychologicznej w POIK lub udzielenia jej z wykorzystaniem środków komunikacji zdalnej. Powyższe regulacje były gwarantem natychmiastowych porad psychologicznych. W czasie kontroli stwierdzono jeden przypadek nieudzielenia osobie potrzebującej natychmiastowej pomocy psychologicznej podczas dyżuru nocnego pełnionego przez pracownika administracyjnego²⁶. Z uzyskanych wyjaśnień od Dyrektora POIK

²¹ Dyżury medyczne zostały wprowadzone Zarządzeniem nr 4/2018 p.o. Dyrektora Powiatowego Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Górze Kalwarii z dnia 5 lutego 2018 r. Oznaczają one, iż osoba pełniąca dyżur medyczny powinna udzielić wsparcia interwentowi stawiając się w Ośrodku lub za pośrednictwem środków komunikacji zdalnej.

²² W warunkach pandemii istniała możliwość telefonicznej konsultacji z psychologiem lub online za pomocą programu Zoom, Skype, Czat, e-mail .

²³ Zarządzenie nr 1/2017 p.o. Dyrektora POIK w Górze Kalwarii z dnia 6 lutego 2017 r. w sprawie zmiany Regulaminu Pracy Powiatowego Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Górze Kalwarii.

²⁴ Pracownicy konsultanci oraz pracownicy administracyjni przeszli specjalistyczne szkolenia w zakresie interwencji kryzysowej do których zaliczyć należy m.in. szkolenia o tematyce: kontakt z osobą w żałobie, strategii pomocy rodzinie w ramach założonej niebieskiej karty, strategii i niwelowania skutków przemocy w rodzinie, interwencji kryzysowej w pomocy społecznej. Dodatkowo jedna osoba zatrudniona na stanowisku konsultanta odbyła 120 godzinne studium dotyczące przeciwdziałania przemocy w rodzinie.

²⁵ Patrz przypis 14.

²⁶ Sytuacja miała miejsce 9 czerwca 2019 r. o godz. 00:16, wówczas zgłosił się osobiście do Ośrodka klient (mężczyzna NN) z prośbą o rozmowę z psychologiem. Pełniący dyżur pracownik administracyjny Ośrodka

wynika, że doszło do błędu w przestrzeganiu procedur, a pracownik, który złamał wewnętrzne regulacje już w POIK nie pracuje.

(akta kontroli tom 1 str. 72, tom 3 str.101, 393, 395)

Spośród osób pełniących funkcję interwenta tylko prawnik nie posiadał żadnych specjalistycznych szkoleń w zakresie interwencji kryzysowej oraz nie był zatrudniony na podstawie umowy o pracę. Pozostałe osoby pełniące funkcje interwenta zatrudnione były na podstawie umowy o pracę i posiadały specjalistyczne przeszkolenie w zakresie interwencji kryzysowej²⁷. Z wyjaśnień Dyrektora POIK wynika, że pełnienie przez prawnika funkcji interwenta wynikało z konieczności zapewnienia ciągłości pracy placówki, a sytuacje te zdarzały się sporadycznie. W ocenie NIK niedopuszczalne jest pełnienie dyżurów, podczas których udzielana jest pomoc w zakresie interwencji kryzysowej przez osoby nieprzeszkolone, które dodatkowo nie posiadają odpowiedniego wykształcenia i doświadczenia w tym zakresie. NIK kwestionuje także pełnienie funkcji interwenta przez osoby zatrudnione w POIK na stanowiskach administracyjnych. Pomimo kilku odbytych szkoleń pracownicy administracyjni nie są profesjonalnie przygotowani, aby udzielić wsparcia psychologicznego osobom będącym w stanie kryzysu, gdyż ich wykształcenie²⁸ i doświadczenie nie predestynuje ich do pełnienia funkcji interwenta.

(akta kontroli tom 3 str. 42-46, 246)

Jednym z obowiązków specjalistów pracujących w POIK było podnoszenie kwalifikacji zawodowych oraz doskonalenie swoich umiejętności pracy²⁹. Dyrektor POIK organizował szkolenia grupowe oraz wyrażał zgodę na szkolenia indywidualne w przypadku wniosków o ich odbycie. Przeprowadzone szkolenia to m.in.: udział w konferencjach dotyczących traumy dziecięcej – terapii i interwencji, sekcji naukowej psychiatrii dzieci i młodzieży Polskiego Towarzystwa Psychiatrycznego, szkolenia w zakresie przemocy rówieśniczej oraz przeciwdziałania przemocy w rodzinie. Ponadto jedna osoba zatrudniona na stanowisku konsultanta ukończyła studium przeciwdziałania przemocy w rodzinie.

(akta kontroli tom 1 str. 60, tom 3 str. 10-46)

W kontrolowanym okresie raz w miesiącu specjaliści pracujący w POIK uczestniczyli w szkoleniach superwizyjnych przeprowadzanych przez profesjonalne wsparcie psychologiczne. Superwizja odbywała się przy okazji comiesięcznych zebrań pracowników POIK. Pracownicy POIK zgodnie z Regulaminem pracy zobowiązani byli do uczestnictwa w dziesięciu zebraniach zespołu rocznie.

(akta kontroli tom 3 str. 95-99)

1.4 Finansowanie działalności ośrodka interwencji kryzysowej

a) W poszczególnych latach badanego okresu na działalność POIK wydatkowano odpowiednio: w 2018 r. – 1 306,9 tys. zł, w 2019 r. – 1 458 tys. zł, I półrocze 2020 r. – 824,1 tys. zł. Ponoszone wydatki miały nieznaczną tendencję wzrostową. W skali rok 2019 do roku 2018 stanowiło to wzrost o 11,6%, a w skali I półrocze 2019 r. do I półrocza 2020 r. wzrost wyniósł 17,2%.

poinformował klienta, że „w chwili obecnej nie ma takiej możliwości, ponieważ nie ma psychologa”. Klientowi zaproponowano wizytę w POIK na godzinę 9:00 rano (nr interwencji 2023).

²⁷ Ilość odbytych szkoleń różniła się u poszczególnych pracowników. Różnice wynosiły od kilkunastu do kilkuset godzin szkoleniowych.

²⁸ Pracownicy zatrudnieni na stanowiskach administracyjnych, którzy pełnili funkcję interwenta posiadali wykształcenie z zakresu: nauk społecznych – jedna osoba, zarządzania w administracji publicznej – jedna osoba oraz pracy socjalnej – jedna osoba.

²⁹ Obowiązek wynikał z § 5 ust. 6 Zarządzenia nr 1/2017 p.o. Dyrektora Powiatowego Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Górze Kalwarii z dnia 6 lutego 2017 r. ze zm. wprowadzonymi Zarządzeniem nr 3/2017 p.o. Dyrektora Powiatowego Ośrodka Interwencji Kryzysowej z dnia 16 czerwca 2017 r.

W odniesieniu do wydatków Powiatu Piaseczyńskiego na pomoc społeczną stanowiło to odpowiednio 3,6%, 3,8% i 4,3%.

(akta kontroli tom 2 str. 60-202)

Najwyższe wydatki we wszystkich latach przeznaczone były na wynagrodzenia pracowników. Na wynagrodzenia i ich pochodne (składki ZUS, Fundusz Pracy, dodatkowe wynagrodzenie roczne) wydano odpowiednio: w 2018 r. - 75,2% ogółu wydatków POIK, w 2019 r. - 76,8% i w I połowie 2020 r. – 76,2%. Pozostałe wydatki POIK w poszczególnych latach związane były głównie z bieżącym utrzymaniem jednostki (opłaty za energię, zakup materiałów biurowych, usługi telekomunikacyjne), usługami remontowymi (remont pomieszczeń, remont dachu, montaż bramy, budowa szaf na archiwum), usługami pozostałymi (konsultacje psychiatryczne, porady prawne, superwizja, opłaty pocztowe, reklamy, ogłoszenia).

(akta kontroli tom 2 str. 195-202)

W zdecydowanej większości środki na działalności POIK pozyskiwał z Powiatu Piaseczyńskiego. Ponadto w roku 2018 Powiat Piaseczyński otrzymał środki z dotacji Wojewody Mazowieckiego w kwocie 10,1 tys. zł z przeznaczeniem na opracowanie i realizację programu oddziaływań korekcyjno-edukacyjnych dla 12 osób stosujących przemoc w rodzinie. Bezpośrednim realizatorem programu był POIK. Środki zostały w całości zwrócone, gdyż pomimo przeprowadzonej akcji informacyjnej do udziału w programie nikt się nie zgłosił.

(akta kontroli tom 2 str. 203-213)

W roku 2019 Powiat Piaseczyński otrzymał środki z Programu Osłonowego³⁰ Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej. Bezpośrednim realizatorem projektu pn. *Działania profilaktyczne w zakresie przeciwdziałania przemocy w rodzinie na terenie Powiatu Piaseczyńskiego* był tutejszy Ośrodek. Całkowity koszt zadania wynosił 102,5 tys. zł, na co składała się dotacja MRPiPS w kwocie 62,5 tys. zł oraz wkład własny Powiatu w kwocie 40 tys. zł. Środki zostały wydatkowane w wysokości 100,6 tys. zł, tj. w 98,1%. W ramach projektu pn. *Działania profilaktyczne w zakresie przeciwdziałania przemocy w rodzinie na terenie Powiatu Piaseczyńskiego* zostały przeprowadzone m.in: konferencja dla władz lokalnych i oświaty z udziałem 220 osób, warsztaty o emocjach dla 45 dzieci z dwóch szkół podstawowych, wykład na temat wychowania bez przemocy dla rodziców z dwóch szkół podstawowych oraz nauczycieli Domu Dziecka w Pęcherach dla 40 osób, warsztaty w pięciu szkołach ponadpodstawowych dla młodzieży w wieku 16-19 lat na temat przemocy w rodzinie dla 60 osób, wykład na temat przemocy wobec osób starszych dla 86 uczestników Uniwersytetu Trzeciego Wieku, wykład na temat przemocy w rodzinie dla 20 pracowników służb mundurowych z terenu Powiatu.

(akta kontroli tom 2 str. 214-268)

b) W latach objętych kontrolą od podopiecznych Ośrodka nie pobierano opłat za udzieloną pomoc/korzystanie z miejsc całodobowych. Wszystkie usługi POIK świadczył nieodpłatnie. W ocenie Dyrektora POIK środki przeznaczone w latach objętych kontrolą na prowadzenie Ośrodka były wystarczające do realizacji wszystkich zadań związanych z zapewnieniem wsparcia potrzebnym.

(akta kontroli tom 1 str. 26-40, 277-285, tom 2 str. 115-117, 166-168, 173-175, 180-182)

³⁰ Program Osłonowy Wspieranie jednostek samorządu terytorialnego w tworzeniu systemu przeciwdziałania przemocy w rodzinie, edycja 2019 r.

1.5 Nadzór nad działalnością jednostki

W badanym okresie Powiatowy Ośrodek Interwencji Kryzysowej w Górze Kalwarii nie był kontrolowany przez służby Wojewody Mazowieckiego ani też przez Starostę Piaseczyńskiego bądź przez PCPR w Piasecznie.

(akta kontroli tom 1 str. 73-76, tom 2 str. 1-9)

W tym czasie skargi na działalność Powiatowego Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Górze Kalwarii nie wpłynęły do samej jednostki ani też do Wojewody Mazowieckiego bądź do Starosty Piaseczyńskiego.

(akta kontroli tom 1 str. 73-76, tom 2 str. 10-17)

1.6 Upowszechnianie i popularyzowanie wiedzy na temat kryzysu i interwencji kryzysowej

W okresie objętym kontrolą POIK upowszechniał i popularyzował wiedzę na temat interwencji kryzysowej z wykorzystaniem swojej strony internetowej³¹, konta na portalu społecznościowym Facebook³², lokalnej prasy zamieszczając w niej raz w miesiącu swoje wizytówki oraz instytucjach pomocowych takich jak parafie, sąd i prokuratura, w których rozwieszano plakaty i kolportowano materiały informacyjne, (broszury i informatory) dotyczące prowadzonych przez Ośrodek działań. Ponadto w ramach programu osłonowego „Wspieranie jednostek samorządu terytorialnego w tworzeniu systemu przeciwdziałania przemocy w rodzinie” Ośrodek w 2019 r. organizował pikniki edukacyjne³³, których celem była edukacja społeczeństwa w zakresie przeciwdziałania przemocy, konferencje dla władz lokalnych i oświaty o tematyce interwencji kryzysowej, warsztaty w szkołach³⁴ oraz wykłady dotyczące tematyki interwencji kryzysowej³⁵.

Istotnym elementem promowania działalności POIK było ogłaszanie przez księży lokalnych parafii, podczas ogłoszeń, informacji dotyczących realizowanego przez POIK programu wytnieniowego, w którego zakres wchodziły działania dotyczące interwencji kryzysowej.

Przyjęte działania informacyjno-promocyjne miały na celu budowanie świadomości społecznej dotyczącej tematyki kryzysu psychicznego, a także umożliwienie korzystania z oferty POIK przez osoby znajdujące się w nagłym kryzysie psychicznym.

(akta kontroli tom 1 str. 282-317, tom 3 str. 102-118)

1.7 Warunki lokalowe w POIK

Powiatowy Ośrodek Interwencji Kryzysowej w Górze Kalwarii mieści się pod adresem ul. Ks. Sajny 2A w Górze Kalwarii. Umiejscowiony jest w centrum miasta nieopodal przystanków komunikacji miejskiej, Urzędu Miasta i Gminy oraz kościoła.

Na budynek składa się część czterokondygnacyjna w której mieszczą się lokale mieszkalne Wspólnoty Mieszkaniowej oraz część dwukondygnacyjna z użytkową piwnicą, w której mieszczą się pomieszczenia Ośrodka. Obie części budynku, choć stanowią jedną architektoniczną całość, nie mają żadnych wspólnych przejść czy

³¹ <http://www.poikgorakalwaria.pl/> (stan na dzień 10.09.2020 r.). Na stronie internetowej zawarto informacje dotyczące m.in. kontaktu z POIK, bazę niezbędnych dokumentów, informację o hostelu. W sierpniu odnotowano 1983 odwiedzin na stronie internetowej POIK. Ponadto na stronie znajduje się ankieta dotycząca wiedzy na temat przemocy wśród najbliższego otoczenia.

³² <https://www.facebook.com/poikgk/> (stan na 25.09.2020 r.).

³³ Podczas jednego z pikników przeprowadzono spektakl edukacyjny na temat przemocy dla dzieci. W czasie pikniku rozdano ok. 6 tys. ulotek.

³⁴ Ośrodek organizował warsztaty w szkołach podstawowych, które dotyczyły emocji oraz w szkołach ponadpodstawowych dla młodzieży w wieku 16-19 lat na temat przemocy w rodzinie.

³⁵ Organizowano wykład dla osób starszych oraz pracowników służb mundurowych.

pomieszczeń. Na ścianie budynku od strony ulicy widnieje różnokolorowe, widoczne z odległości kilkudziesięciu metrów, logo „POIK” oraz tablice informacyjne z numerami telefonów i adresem.

Wejście do POIK odgródzone jest od ulicy ok. 2 – metrowymi: bramą oraz furtką. Obok furtki na wysokości około 1,5 metra umieszczony jest przycisk domofonu z wbudowaną kamerą. Furtka otwierana jest zdalnie przez pracownika POIK przebywającego na recepcji, co uniemożliwia wstęp na teren Ośrodka osobom niepożądanym. Wejście na teren POIK możliwe jest po weryfikacji przez pracownika POIK za pośrednictwem domofonu i zdalnym otwarciu furtki.

Obok wejścia do budynku mieści się punkt z odzieżą używaną, prowadzony przez Ośrodek. W ciągu dnia do punktu zapewniony jest swobodny dostęp dla wszystkich osób zainteresowanych. Na noc punkt z odzieżą jest zamykany.

W skład POIK wchodzi: na poziomie zerowym (parter) – recepcja z zapleczem kuchennym, gabinet Dyrektora POIK, archiwum z szyfrowanym zamkiem, co umożliwia bezpieczne przechowywanie dokumentów oraz dwa pomieszczenia terapii indywidualnej z łazienkami, gwarantujące poufność prowadzonych rozmów; na poziomie -1 (piwnica użytkowa) – trzy magazyny, pralnia, kotłownia, poczekalnia z kanapami oraz telewizorem, ogólnodostępna kuchnia i toaleta oraz dwa duże ok. 30 m² gabinety psychologiczne do terapii grupowej (jeden z gabinetów jest przystosowany do terapii z dziećmi, znajdują się z nim kolorowe poduszki do siedzenia, mały stolik z krzesłkami, kredki, książeczki oraz zabawki. Drugi gabinet wyposażony jest w multimedialny rzutnik z rozwijanym ekranem oraz tablicę typu flat board); na poziomie 1 (piętro) znajduje się całodobowy hostel, w którym przygotowano 16 miejsc noclegowych dla kobiet, dzieci i mężczyzn zlokalizowanych w czterech pokojach. W skład wszystkich pokoi wchodzi aneks kuchenny z lodówką, kuchenką, miejscem do sporządzenia posiłków oraz łazienka, w której znajdowały się umywalka, prysznic i sedes. Ponadto w pokojach znajdowały się łóżka dla dorosłych i dzieci, stoły z krzesłami, szafy, szafki na buty, wieszaki, dywany oraz w dwóch pokojach telewizory. W całym Ośrodku dostępny był także bezprzewodowy i całodobowy internet WIFI.

(akta kontroli tom 3 str. 119-126)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następujące nieprawidłowości:

1. Nieefektywne zarządzanie zasobami kadrowymi, poprzez organizowanie pracy psychologów w sposób nie w pełni wykorzystujący potencjał kadrowy Ośrodka. Powyższe przełożyło się na konieczność pełnienia funkcji interwencji przez osoby do tego nieprzygotowane.
2. Pełnienie dyżuru jako interwencji przez specjalistę ds. pracy z rodziną, co było sprzeczne z § 2 pkt 2 Regulaminu Pracy Powiatowego Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Górze Kalwarii oraz wprowadzonych do niego zmianach. Zgodnie z powyższym zapisem, interwencją w Ośrodku mógł być psycholog, konsultant, prawnik lub pracownicy administracyjni posiadający przeszkolenie z zakresu interwencji kryzysowej.
3. Nieudzielenie w jednym przypadku natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej osobie potrzebującej, co było niezgodne z art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej oraz obowiązującą w POIK procedurą dyżurów medycznych.
4. Nieświadczanie przez Ośrodek poradnictwa socjalnego w latach 2018 – I połowa 2020, co było niezgodne z art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej.

OCENA CZĄSTKOWA

POIK oferował osobom będącym w stanie kryzysu możliwość skorzystania z całodobowej specjalistycznej pomocy oraz schronienia w prowadzonym przez siebie hostelu. Zatrudnieni specjaliści posiadali wymagane kwalifikacje oraz mieli możliwość uczestnictwa w szkoleniach indywidualnych i grupowych dotyczących interwencji kryzysowej, a także w spotkaniach superwizyjnych organizowanych przez odpowiednio dedykowany do tego podmiot gospodarczy. NIK jako nieprawidłowe uznała nieefektywne wykorzystanie potencjału kadrowego Ośrodka. Często na dyżurach obecnych było kilku psychologów, podczas gdy w godzinach nocnych lub w dniach świątecznych w Ośrodku brak było jakiegokolwiek specjalisty, którego wykształcenie, doświadczenie i przeszkolenie predestynowało go do pełnienia funkcji interwenta.

NIK pozytywnie ocenia podjęte przez Ośrodek działania edukacyjne oraz informacyjno-promocyjne w zakresie interwencji kryzysowej. Organizowane przez POIK wydarzenia, warsztaty oraz wykłady dotyczące zagadnień z działalności Ośrodka przełożyły się na wzrost świadomości społecznej oraz zwiększone zainteresowanie świadczoną przez Ośrodek pomocą.

OBSZAR

2. Pomoc realizowana na rzecz osób i rodzin w ramach interwencji kryzysowej

4.1. Formy i przyczyny pomocy osobom / rodzinom w kryzysie

Opis stanu faktycznego

Na formy wsparcia świadczonego osobom/rodzinom w kryzysie w POIK składało się schronienie w hostelu ponadto poradnictwo specjalistyczne: prawne, psychologiczne, psychiatryczne, warsztaty tematyczne.

W poszczególnych latach badanego okresu w hostelu POIK przebywało odpowiednio: w 2018 r. - 25 osób (13 kobiet, 11 dzieci, jeden mężczyzna), w 2019 r. - 40 osób (13 kobiet, 24 dzieci, trzech mężczyzn), w I półroczu 2020 r. - 20 osób (siedem kobiet, 11 dzieci, dwóch mężczyzn).

Pomocą psychologiczną objęto: w 2018 r. - 787 osób (449 kobiet, 148 dzieci, 190 mężczyzn), w 2019 r. - 1 066 osób (606 kobiet, 237 dzieci, 223 mężczyzn), w I półroczu 2020 r. - 1057 osób (539 kobiet, 296 dzieci, 222 mężczyzn).

Prawnik udzielił porad prawnych: w 2018 r. - 242 osobom, w 2019 r. - 746 osobom, w I półroczu 2020 r. - 553 osobom. Psychiatra udzielił konsultacji: w 2018 r. - 169 osobom, w 2019 r. - 162 osobom, w I półroczu 2020 r. - 145 osobom.

(akta kontroli tom 2 str. 22-23, 35-59)

W sprawozdaniu MRPiPS za 2018 r. i 2019 r. w wierszu: *ośrodki interwencji kryzysowej* podano odpowiednio 1 132 i 1 601 osób korzystających. Tę samą liczbę osób korzystających wykazano w wierszu: *jednostki specjalistycznego poradnictwa*. Jak wyjaśnił Dyrektora POIK, powyższa sytuacja wynikała z telefonicznych wytycznych Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego

W sprawozdaniu MRPiPS za I półrocze 2020 r. w wierszu: *ośrodki interwencji kryzysowej* podano liczbę 20 osób korzystających zaś w wierszu: *jednostki specjalistycznego poradnictwa* podano liczbę 751 osób korzystających. Jak wyjaśnił Dyrektora POIK, zgodnie z nowymi wytycznymi MUW liczba osób korzystających z ośrodka interwencji kryzysowej jest liczbą mieszkańców hostelu a liczba osób korzystających z jednostki specjalistycznego poradnictwa jest liczbą klientów ambulatoryjnych.

(akta kontroli tom 2 str. 35-59 tom 3 str. 397-400)

W 2019 i I półroczu 2020 r. przeprowadzono warsztaty edukacyjne dla kobiet współzależniących. Wzięło w nich udział odpowiednio 152 osoby oraz 36 osób. W 2018 r. przeprowadzono warsztaty pn. *Jak wychować i nie zwariować*. Tematyka

zajęć dotyczyła radzenia sobie w trudnych sytuacjach związanych z wychowaniem dzieci. Wzięło w nich udział sześć dorosłych kobiet. W 2018 i 2019 r. przeprowadzono warsztaty dla dzieci w wieku 7-10 lat pn. *Znam swoje emocje a jaka jest Twoja super moc?* Wzięło w nich udział dziewięć oraz 30 dzieci.

(akta kontroli tom 2 str. 24, 27-34)

Główne przyczyny zgłaszania się po pomoc do specjalistów, to: przemoc domowa, trudności wychowawcze, rozstanie, śmierć bliskiej osoby, ciężka choroba. Najmniej osób korzystało z usług POIK z powodu mobbingu.

(akta kontroli tom 2 str. 26)

2.2 Pomoc interwencyjna świadczona osobom / rodzinom w kryzysie

Szczegółową analizą objęto dokumentację 32 losowo wybranych osób (13 z 2018 r. 13 z 2019 r. oraz sześć z I poł. 2020), które korzystały ze wsparcia Ośrodka. Spośród badanej próby, sześć osób skorzystało z jednorazowego wsparcia psychologicznego, 18 osób nie korzystało z całodobowego schronienia, lecz po uzyskaniu pierwszej pomocy psychologicznej korzystało dalej z pomocy specjalisty oraz osiem osób korzystało z całodobowego schronienia oraz pomocy psychologicznej. Ponadto pięć spośród 32 badanych osób korzystało dodatkowo z pomocy prawnej. Wszystkie badane osoby bezpośrednio po zgłoszeniu do Ośrodka uzyskały natychmiastowe wsparcie psychologiczne.

(akta kontroli tom 2 str. 449-460)

Osoby korzystające z jednorazowego wsparcia psychologicznego po zgłoszeniu osobistym lub telefonicznym do Ośrodka zostawały przyjęte przez psychologa, z którym odbywały rozmowę. Podczas pierwszego spotkania psycholog zbierał informacje dotyczące m.in. sytuacji socjalno-bytowej pacjenta, założonej niebieskiej karty oraz przyczyny zaistniałego kryzysu. Na podstawie wstępnego wywiadu interwent uzupełniał kartę pierwszego kontaktu, w której znajdowały się podstawowe informacje o pacjencie, w tym ustalona diagnoza, przyczyny kryzysu oraz wstępny plan pomocy. Ponadto, jeżeli stan klienta na to pozwalał uzupełniał on arkusz informacyjny oraz oświadczenie w związku z ochroną danych osobowych³⁶. W sytuacji, gdy osoba potrzebowała innej pomocy specjalistycznej interwent podejmował określone do sytuacji działania interdyscyplinarne lub proponował wsparcie innych specjalistów zatrudnionych w POIK np. prawnika, psychiatry. Po zakończonej interwencji specjalista zatrudniony w POIK informował o możliwości ponownego skorzystania z pomocy realizowanej przez Ośrodek, zaznaczając, że inicjatywa jest po stronie klienta.

W przypadku osób nie korzystających z całodobowego schronienia, lecz korzystających w ramach interwencji kryzysowej z pomocy psychologicznej obejmującej kilka specjalistycznych sesji, POIK udzielał wsparcia zgodnie z przyjętymi założeniami określonymi we wstępnym planie pomocy³⁷. Po pierwszym spotkaniu w trybie interwencyjnym pacjentowi przydzielano psychologa, którego specjalizacja najbardziej odpowiadała przyczynom kryzysu psychicznego klienta. Umówienie wizyty ze specjalistą odbywało się po uprzednim kontakcie telefonicznym, podczas którego proponowano pierwszy możliwy termin do dedykowanego specjalisty³⁸. Pierwsze dwa spotkania z psychologiem miały

³⁶ W przypadku kontaktu z wykorzystaniem środków komunikacji zdalnej istniała możliwość elektronicznego wypełnienia formularzy.

³⁷ Plan pomocy znajdował się w punkcie 19 karty pierwszego kontaktu.

³⁸ Wyjątkiem od tej reguły była konieczność pilnego przyjęcia klienta. Wówczas POIK proponował natychmiastowe spotkanie u psychologa pełniącego aktualnie dyżur w POIK.

charakter informacyjno-rozpoznawczy³⁹. Na trzecim spotkaniu podpisywano kontrakt psychologiczny, w którym określono podstawowe zasady współpracy pacjenta z psychologiem, ilość planowanych spotkań oraz kwestie organizacyjne. W trakcie wszystkich spotkań z pacjentem prowadzący psycholog sporządzał w karcie pracy notatki m.in. na temat postępów, aktualnego stanu pacjenta czy realizowanych form planu pomocy. W aktach personalnych znajdowały się także zaświadczenia oraz karta pierwszego kontaktu. Do akt pacjentów załączano również dokumentację potwierdzającą podjęcie działań interdyscyplinarnych.

Przykładowo pacjentka, która do POIK zgłosiła się w związku z problemami adoloscencyjnymi i myślami samobójczymi oraz w stanie po próbie samobójczej z usług Ośrodka korzystała przez 53 dni. W tym czasie odbyła pięć spotkań z psychologiem oraz jedno z lekarzem psychiatrą. Pacjentka w wyniku interwencji przeszła na indywidualny tryb nauczania w szkole, brała także czynny udział w psychoterapii na własną rękę. Uzyskała satysfakcjonujący stan psychiczny.

W innym przypadku powodem zgłoszenia się do Ośrodka były problemy dorastania, myśli samobójcze, stan po próbie samobójstwa. Pacjent z usług Ośrodka korzystał przez 29 dni. W tym czasie odbył dwa spotkania z psychologiem. Pacjent w wyniku interwencji stwierdził, że nie ma już zamiarów samobójczych i nie mógłby targnąć się na życie ze względu na rodzinę. Został skierowany do PPP celem dalszej terapii. Pacjent ma motywację do pracy nad zmianą.

W sytuacji, gdy w trakcie natychmiastowej interwencji kryzysowej lub spotkań z prowadzącym psychologiem wynikała konieczność zakwaterowania pacjenta w hostelu decyzję o jego przyjęciu podejmował Dyrektor lub w czasie jego nieobecności pracownik pełniący funkcję interwenta. W dniu przyjęcia do hostelu klient zobowiązany był do zapoznania się i podpisania regulaminu wewnętrznego hostelu, praw i obowiązków mieszkańców hostelu oraz wniosku o przyjęcie do hostelu. W warunkach pandemii POIK informował także nowoprzyjęte osoby o obostrzeniach panujących na terenie Ośrodka. W ramach całodobowego pobytu w ośrodku pacjent miał możliwość skorzystania ze specjalistycznej pomocy zatrudnionych w nim specjalistów. Do siedmiu dni o zakwaterowaniu w hostelu decydował Dyrektor Ośrodka. Jeżeli sytuacja wymagała zapewnienia schronienia na okres dłuższy Dyrektor POIK zwracał się do Starosty Piaseczyńskiego o wydanie skierowania na dłuższy pobyt w całodobowym miejscu schronienia co wynikało z zapisów Regulaminu Organizacyjnego.

Przykładem może tu być sprawa pacjentki, która do POIK trafiła w związku z konfliktem rodzinnym i związaną z tym bezdomnością. Pacjentka przebywała w hostelu 32 dni. W trakcie pobytu odbyła trzy spotkania z psychologiem. Skorzystała też z porady prawnej. Pacjentka po interwencji znalazła mieszkanie oraz pracę.

W innej ze spraw powodem pobytu w hostelu była przemoc ze strony byłego partnera. Pacjentka wraz z dwójką dzieci przebywała w hostelu 73 dni. W trakcie pobytu odbyła dziewięć spotkań z psychologiem. Pacjentka po interwencji podjęła pracę, zapisała dzieci do przedszkola, poczyniła starania o wynajęcie odpowiedniego lokalu. Polepszyło się także jej samopoczucie psychiczne.

Niezależnie od formy świadczonej pomocy w aktach personalnych wszystkich osób znajdowały się także oceny sytuacji podsumowujące poszczególne etapy interwencji kryzysowej. Oceny dokonywane były w kartach pracy psychologa

³⁹ Podczas pierwszych spotkań jeżeli wymagała tego potrzeba pacjentowi zakładano niebieską kartę lub podejmowano odpowiednie działania interdyscyplinarne. Z notatek psychologów wynika, że na pierwszych spotkaniach specjalista starał się uzyskać możliwie najwięcej informacji o pacjencie oraz o jego emocjach. Odnotowano także, że często podczas tych spotkań przeprowadzano tzw. rozmowy wentylujące, podczas których wyciszano zbędne emocje i uspokajano pacjenta.

podczas każdego spotkania. Dodatkowo w teczkach znajdowały się zazwyczaj informacje o dalszych losach pacjentów lub ich dokumentacja medyczna.

(akta kontroli tom 2 str. 294-448, tom 3 str. 320-392)

Wszystkie badane osoby będące w nagłym kryzysie otrzymały natychmiastową, tj. w momencie zgłoszenia się do Ośrodka pomoc psychologiczną. Głównymi przyczynami korzystania z pomocy POIK w sytuacjach nagłego kryzysu były: konflikt rodzinny (dziewięć przypadków), myśli samobójcze, stany po próbie samobójczej lub ostry stan samobójczy (sześć przypadków), przemoc ze strony bliskich (sześć przypadków) wydarzenia traumatyczne związane ze śmiercią bliskiej osoby (trzy przypadki), rozstanie z bliską osobą (dwa przypadki), problemy dorastania i trudności szkolne (dwa przypadki) przemoc ze strony obcych (jeden przypadek), mobbing i przemoc w pracy (jeden przypadek), zaostrzony stan psychopatologiczny (jeden przypadek) oraz trudności w funkcjonowaniu w życiu codziennym (jeden przypadek). Dokonywane podczas pierwszego spotkania z psychologiem diagnozy miały charakter zindywidualizowany, a czas trwania interwencji był uzależniony od złożoności problemów, z którymi zgłaszali się klienci do POIK (minimalny czas trwania interwencji ograniczał się do jednego spotkania z psychologiem - sześć przypadków, maksymalne wsparcie psychologiczne obejmowało okres 479 dni, natomiast średni czas świadczenia pomocy psychologicznej wynosił ok. 85 dni⁴⁰).

Pacjentka, której Ośrodek udzielał wsparcia przez okres 479 dni korzystała z całodobowego schronienia w hostelu w okresie przekraczającym 3 miesiące⁴¹, co było niezgodne z art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej. Dyrektor POIK każdorazowo wnioskował do Starosty Powiatu Piaseczyńskiego o wydanie skierowania i przedłużenie pobytu klientki w hostelu. Z wyjaśnień Dyrektora POIK, wynika że tak długi okres wsparcia psychologicznego (479 dni) spowodowany był ciężkim kryzysem psychicznym pacjentki, który związany był również z koniecznością zakwaterowania w hostelu.

POIK nie prowadził długoterminowych terapii psychologicznych. W ramach interwencji kryzysowej zakładano wsparcie maksymalnie dziesięciu spotkań z psychologiem mających na celu opanowanie kryzysu, chyba, że osoba była mieszkanką hostelu wówczas ograniczenie ilości spotkań jej nie obowiązywało⁴². Powyższa praktyka została uregulowana w Regulaminie pracy Ośrodka. W wyniku kontroli ustalono, że średnio w ramach interwencji kryzysowej udzielano pięciu spotkań z psychologiem. W jednym przypadku POIK udzielił wsparcia psychologicznego dziecku, które obejmowało 18 spotkań. Z wyjaśnień Dyrektora POIK wynika, że ze względu na zły stan psychiczny klientki⁴³ podjął on decyzję o przedłużeniu liczby spotkań z psychologiem.

W siedmiu przypadkach POIK podjął działania interdyscyplinarne, które dotyczyły poinformowania sądu rejonowego o pilny wgląd w sytuację dzieci, zawiadomienia prokuratury rejonowej o możliwości popełnienia przestępstwa, wezwania pogotowia ratunkowego, podjęcia współpracy z psychologiem szkolnym, skierowania pacjenta na terapię do poradni zdrowia psychicznego oraz prośby policji o częstsze patrolowanie okolic Ośrodka, poinformowania Starostwa o trudnym przypadku osoby zakwaterowanej w POIK. Wszystkie działania interdyscyplinarne zostały

⁴⁰ W obliczeniu średniego okresu trwania pomocy psychologicznej w zakresie interwencji kryzysowej przyjęto 30 przypadków ponieważ w dwóch przypadkach w okresie trwania kontroli działania pomocowe nie zostały zakończone.

⁴¹ Klientka mieszkała w hostelu przez okres 100 dni.

⁴² Osoby zamieszkujące hostel muszą stale uczestniczyć w spotkaniach z prowadzącym psychologiem.

⁴³ Przypadek dotyczył dziecka, które w trakcie pierwszych 10 spotkań z psychologiem skorzystało dodatkowo z pomocy psychiatry, który zalecił jej leczenie farmakologiczne. W związku z ciężkim stanem po przyjęciu leków psychiatra wskazał zasadność przedłużenia wsparcia psychologicznego ponad 10 spotkań.

podjęte z inicjatywy Ośrodka. Z akt teczek personalnych badanych osób wynika, że psycholog szkolny oraz służby medyczne podjęły współpracę z POIK. W teczkach personalnych badanych osób brak było dokumentacji potwierdzającej podjęcie współpracy przez sąd, prokuraturę oraz policję. Z wyjaśnień Dyrektora POIK wynika, że sąd ani prokuratura nie odpowiadały na wnioski natomiast policja po skierowaniu pisemnego wniosku kontaktowała się z Ośrodkiem telefonicznie.

Spośród 32 osób z badanej próby, 18 odzyskało równowagę psychiczną, znajdując m.in. pracę, stałe miejsce zamieszkania lub za pośrednictwem innych rozwiązań, które wpłynęły na zażegnanie kryzysu. W 11 przypadkach nie można było określić czy osoby w wyniku działań interwencyjnych odzyskały równowagę psychiczną i umiejętność samodzielnego radzenia sobie ponieważ interwencja ograniczyła się tylko do jednorazowego natychmiastowego wsparcia (sześć przypadków) lub działania pomocowe zostały zakończone przez pacjentów POIK przed przewidywanym terminem (pięć przypadków). W trzech przypadkach osoby uznały, że pomoc psychologiczna udzielana przez POIK nie wpłynęła na poprawę ich stanu psychicznego, w związku z czym specjaliści z POIK zalecili kontynuację dalszej psychoterapii w innych ośrodkach⁴⁴. Z badanej dokumentacji akt jednoznacznie wynika efekt pracy specjalistów zatrudnionych w POIK.

(akta kontroli tom 2, str. 449-465, tom 3 str. 318)

Ponadto POIK w latach 2017-2019 r. na próbie 100 klientów korzystających z pomocy Ośrodka przeprowadzał ankietę ewaluacyjną dotyczącą zadowolenia pacjentów z pracy placówki. Poruszano w niej zagadnienia dotyczące m.in. poprawy samopoczucia w wyniku otrzymanego wsparcia oraz oceny jakości udzielanego wsparcia. Z wyjaśnień Dyrektora POIK wynika, że zdecydowana większość respondentów pozytywnie ocenia pracę Ośrodka w związku z czym w wyniku analizy ankiet nie podejmowano dodatkowych działań.

(akta kontroli tom 3 str. 247, 274-282, 395)

Z 23 ankiet przekazanych specjalistom zatrudnionym w Ośrodku, wypełniono i zwrócono 15. Staż pracy zatrudnionych w Ośrodku specjalistów był zróżnicowany i wynosił od ośmiu miesięcy do 14 lat. Głównymi propozycjami zmian w funkcjonowaniu POIK, które według respondentów mogłyby przynieść efekty indywidualne i społeczne były: zwiększenie nakładów finansowych na długoterminową terapię (21%), zmniejszenie biurokratycznych form zapisów procedur (19%), zwiększenie współpracy z innymi ośrodkami publicznymi i niepublicznymi oraz prowadzenie systematycznej profilaktyki informacyjnej o problemach kryzysowych i pomocy w środkach społecznego przekazu (w obu przypadkach 14%). Ponadto jako główne zmiany wpływające na atrakcyjność ośrodków interwencji kryzysowej pod względem miejsca pracy dla profesjonalistów ankietowani wskazali konieczność podniesienia wynagrodzeń oraz możliwość dofinansowania specjalistycznych szkoleń.

Spośród 32 ankiet przekazanych osobom, które w stanie kryzysu korzystały ze wsparcia Ośrodka wypełniono i zwrócono 24. Respondenci bardzo wysoko oceniali działalność Ośrodka i jakość świadczonych usług. Zdaniem klientów, jeśli wystąpiłaby taka potrzeba, ponownie skorzystaliby z pomocy POIK (71% odpowiedzi zdecydowanie tak, 25% raczej tak). Ankietowani wskazali także, że dzięki otrzymanej pomocy zaczęli lepiej radzić sobie z różnymi trudnymi sytuacjami życiowymi (59% odpowiedzi zdecydowanie tak i 32% odpowiedzi raczej tak). W zdecydowanej większości przypadków ankietowani ocenili uzyskaną pomoc

⁴⁴ W jednym przypadku osobę skierowano do fundacji Offka, w jednym przypadku osoba podjęła terapię w niebieskiej linii oraz w jednym przypadku osoba postanowiła po przerwie kontynuować terapię u specjalistów w POIK.

jako w pełni satysfakcjonującą i jako częściowo ułatwiającą ich sytuację życiową (67% i 29%).

W ankietach wskazano również, że głównymi przyczynami skorzystania z pomocy POIK były: problemy rodzinne (agresja, przemoc, kłótnie, brak porozumienia z innymi członkami rodziny) – (30%); problemy związane uzależnieniem od środków psychoaktywnych (alkohol, narkotyki, leki itp.) – (15%); problemy wynikające z długotrwałej choroby (12,5%); problemy związane z uzależnieniem członka rodziny oraz inne sytuacje (odpowiednio po 10%); problemy wynikające z przewlekłej choroby psychicznej, któregoś z członków rodziny, myśli samobójcze, problemy związane z trudnościami wychowawczymi (odpowiednio po 5%) oraz problemy związane z pandemią koronawirusa (2,5%). Większość osób samodzielnie podjęła decyzję o zgłoszeniu się do Ośrodka (36%). Ponadto duży odsetek stanowiły osoby twierdzące, że inne osoby lub instytucje zachęciły je do skorzystania z pomocy Ośrodka (32%).

(akta kontroli tom 3 str.127-128)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

OCENA CZĄSTKOWA

Ośrodek zapewniał osobom/rodzinom będącym w kryzysie wsparcie psychologiczne oraz jeżeli wymagała tego sytuacja schronienie w hostelu jak również specjalistyczne poradnictwo prawne, a także w razie konieczności możliwość konsultacji z psychiatrą. W badanej próbie 32 osób, które otrzymały natychmiastowe wsparcie psychologiczne, pomoc prawną oraz ewentualne schronienie w hostelu znajdowały się dokumenty istotne z punktu widzenia udzielanej przez POIK pomocy (diagnozy, oceny okresowe i końcowe, plany pomocy, podjęte działania interdyscyplinarne itp.). W ramach świadczonego wsparcia psychologicznego przez POIK, pacjenci średnio pięć razy spotykali się z psychologiem, a średni okres trwania interwencji kryzysowej wynosił około 85 dni⁴⁵. Działalność POIK i jakość świadczonych usług została wysoko oceniona w badaniu ankietowym przeprowadzonym wśród osób korzystających z usług Ośrodka.

IV. Uwagi i wnioski

Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy o NIK, wnosi o:

Wnioski

1. Każdorazowe udzielanie natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej osobie potrzebującej, zgodnie z art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej.
2. Organizowanie pracy psychologów w sposób zapewniający jak najdłuższą ich obecność podczas pełnienia dyżurów w charakterze interwenta.
3. Zmianę Regulaminu Pracy Powiatowego Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Górze Kalwarii poprzez aktualizację grupy pracowników pełniących dyżury w charakterze interwenta.
4. Organizowanie pracy psychologów w sposób w pełni wykorzystujący potencjał kadrowy Ośrodka.
5. Wprowadzenie zmiany do umowy z lekarzem psychiatrą polegającej na określeniu wymiaru czasu świadczonej pracy.

⁴⁵ Średnie wyliczono na podstawie badanej próby 32 osób.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Departamentu Pracy, Spraw Społecznych i Rodziny Najwyższej Izby Kontroli. Prawo zgłaszania zastrzeżeń, zgodnie z art. 61b ust. 2 ustawy o NIK, nie przysługuje do wystąpienia pokontrolnego zmienionego zgodnie z treścią uchwały w sprawie zastrzeżeń.

Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
wykorzystania uwag
i wykonania wniosków

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK należy poinformować Najwyższą Izbę Kontroli, w terminie 21 od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków pokontrolnych oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

Warszawa, dnia listopada 2020 r.

Za Zespół Kontrolny
Kontroler
Adrian Przepiórka
Specjalista kontroli państwowej

Najwyższa Izba Kontroli
Departament Pracy,
Spraw Społecznych i Rodziny
p.o. Dyrektor
Dariusz Rogowski

.....
podpis

.....
podpis