



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Departament Pracy, Spraw Społecznych i Rodziny

KPS.410.005.03.2020

Pani
Katarzyna Wiśniewska,
Dyrektor Zespołu Ośrodków Wsparcia w Piastowie
Ul. ks. Jerzego Popiełuszki 24
00-820 Piastów

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Zespół Ośrodków Wsparcia w Piastowie (dalej ZOW).
Kierownik jednostki kontrolowanej	Pani Katarzyna Wiśniewska – Dyrektor Zespołu Wsparcia w Piastowie od 1 czerwca 2007 r.
Zakres przedmiotowy kontroli	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.
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	Sonia Kubica, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr KPS/47/2020 z dnia 3 września 2020 r. Magdalena Sokołowska, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr KPS/48/2020 z dnia 3 września 2020 r. <p style="text-align: right;">(akta kontroli: tom 1 str. 1-2, 5,12)</p>

II. Ocena ogólna² kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

W kontrolowanym okresie Ośrodek Interwencji Kryzysowej w Piastowie³ świadczył pomoc wszystkim osobom potrzebującym, będącym w stanie kryzysu, które zgłosiły się do OIK. Świadczony zakres specjalistycznej pomocy był szeroki i obejmował m.in: pomoc psychologiczną, porady prawne, porady pedagogiczne, pomoc pracownika socjalnego. Świadczone były również konsultacje lekarza psychiatry. Dodać przy tym należy, że w latach objętych kontrolą zwiększono zwiększono liczbę zatrudnionych w OIK psychologów oraz łączny wymiar ich etatu. Zatrudnione osoby posiadały odpowiednie wykształcenie kierunkowe.. W Ośrodku zapewniano schronienie osobom potrzebującym. Stwierdzono jednak niedostosowanie w pełni budynku do wymogów określonych w przepisach, w szczególności w zakresie dostosowania budynku do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo.

Funkcjonujący w Ośrodku system odbierania telefonu interwencyjnego, poza godzinami jego pracy, nie zapewniał w pełni realizacji ustawowego wymogu⁴ o udzieleniu natychmiastowej pomocy psychologicznej osobom będącym w kryzysie przez psychologów zatrudnionych w OIK. W Ośrodku obowiązywały wewnętrzne procedury usprawniające realizację podejmowanych działań w ramach interwencji kryzysowej m.in. w zakresie wsparcia psychologicznego osób przebywających w kryzysie oraz ich przyjmowania i pobytu w hostelu. Jednak nie zawsze były

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

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

³ Dalej: OIK lub Ośrodek.

⁴ Zgodnie z art. 47 ust. 3 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2020 r. poz. 1876), w ramach interwencji kryzysowej udziela się natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej, a w zależności od potrzeb – poradnictwa socjalnego lub prawnego, w sytuacjach uzasadnionych – schronienia do 3 miesięcy. Dalej: ustawa o pomocy społecznej.

one przestrzegane, a w szczególności w zakresie stosowania obowiązujących wzorów dokumentów.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny cząstkowej⁵ kontrolowanej działalności

Obszar

Opis stanu faktycznego

1. Dostępność pomocy w ramach interwencji kryzysowej.

Zespół Ośrodków Wsparcia, w skład którego wchodził Ośrodek Interwencji Kryzysowej i Specjalistyczny Ośrodek Wsparcia funkcjonuje od 2006 r.⁶ W latach 2018-2020 (I półrocze) działał na podstawie Statutu nadanego przez Radę Powiatu Pruszkowskiego w dniu 26 września 2006 r.⁷ Ponadto, Zarząd Powiatu Pruszkowskiego 18 października 2006 r. zatwierdził, obowiązujący w okresie objętym kontrolą, regulamin organizacyjny ZOW⁸. W OIK obowiązywały procedury wprowadzone na podstawie Zarządzeń Dyrektora ZOW, tj. m.in.: procedura przyjmowania klientów i warunków pobytu w Zespole Ośrodków Wsparcia, procedura wsparcia psychologicznego dla osób znajdujących się w sytuacji kryzysowej i ich rodzin⁹ oraz procedury pomocy terapeutycznej dla osób przebywających w hostelu¹⁰. Na podstawie zarządzenia Dyrektora ZOW¹¹ wprowadzono również obowiązujące wzory druków stosowane przy ewidencji klientów w ZOW, w tym m.in.: ewidencja klientów, zgłoszenie, indywidualny plan pomocy, diagnoza rodziny, wniosek o przedłużenie pobytu.

(akta kontroli: tom 1, str. 3-4, 14-44, 66-200; tom 3, str. 66-200)

1.1. Rozpoznanie problemów społecznych w powiecie.

W okresie objętym kontrolą, na terenie Powiatu Pruszkowskiego, obowiązywała Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych Powiatu Pruszkowskiego na lata 2017-2025¹². W Strategii określono cel strategiczny *Wspieranie rodzin, zapewnienie opieki dzieciom i młodzieży*, w ramach którego określono cel operacyjny *Przeciwdziałanie uzależnieniom i przemocy w rodzinie*. Jednym z kierunków działania w ramach tego celu było *Zapewnienie dostępu do pomocy specjalistycznej i instytucjonalnej dla osób znajdujących się w kryzysie, szczególnie dla osób dotkniętych przemocą*. Efektem realizacji celu ma być m.in. sprawnie funkcjonujący system wsparcia rodzin, dzieci i młodzieży, uprzedzający sytuacje kryzysowe i zapewniający różnorodne formy pomocy. W momencie wystąpienia kryzysu, przyjmujący funkcje ratownicze i opiekuńcze, niepozostawiający rodziny i dziecka z problemami. W Strategii określono 22 wskaźniki realizacji celu strategicznego, w tym cztery dotyczące realizacji ww. kierunku, tj.: liczba osób i rodzin objętych poradnictwem

⁵ Oceny cząstkowe to oceny działalności w poszczególnych obszarach badań kontrolnych. Ocena cząstkowa może być sformułowana jako ocena pozytywna, ocena negatywna albo ocena w formie opisowej.

⁶ Uchwała Nr XLV/331/2006 Rady Powiatu Pruszkowskiego z dnia 12 września 2006 r. w sprawie utworzenia Zespołu Ośrodków Wsparcia.

⁷ Uchwała Nr XL VI/338/2006 Rady Powiatu Pruszkowskiego z dnia 26 września 2006 r. Dalej: Statut.

⁸ Uchwała Nr 235/1877/2006 Zarządu Powiatu Pruszkowskiego z dnia 18 października 2006 r. w sprawie zatwierdzenia regulaminu organizacyjnego Zespołu Ośrodków Wsparcia, w skład którego wchodzi Ośrodek Interwencji Kryzysowej i Specjalistyczny Ośrodek Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie w Powiecie Pruszkowskim z siedzibą w Piastowie przy ul. Popieluszki 24. Zmieniona Uchwałami Zarządu Powiatu Pruszkowskiego: Nr 69/765/2007 z dnia 19 grudnia 2007 r., Nr 78/863/2008 z dnia 13 lutego 2008 r., Nr 236/ 4423/2014 z dnia 17 września 2014 r. Dalej: regulamin organizacyjny.

⁹ Zarządzenie nr 10/08 Dyrektora Zespołu Ośrodków Wsparcia z dnia 19 grudnia 2008 r. na podstawie którego wprowadzono: Procedurę przyjmowania klientów i warunków pobytu w Zespole Ośrodków Wsparcia, Procedurę wykonywania dyżurów przez pracowników Ochrony z Zespole Ośrodków Wsparcia, Procedurę wsparcia psychologicznego dla osób znajdujących się w sytuacji kryzysowej i ich rodzin.

¹⁰ Zarządzenie nr 3/08 Dyrektora Zespołu Ośrodków Wsparcia w skład którego wchodzi Ośrodek Interwencji Kryzysowej i Specjalistyczny Ośrodek Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie.

¹¹ Zarządzenie nr 7/2010 Dyrektora Zespołu Wsparcia w Piastowie z dnia 28 grudnia 2010 r. w sprawie ustalenia wzorów druków obowiązujących przy ewidencji klientów Zespołu Wsparcia w Piastowie, zmienione Zarządzeniem nr 1.13 Dyrektora Zespołu Wsparcia w Piastowie z dnia 17 stycznia 2013 r. Dalej: Zarządzenie Dyrektora ZOW w sprawie wzorów druków obowiązujących przy ewidencji klientów ZOW.

¹² Dalej: Strategia. Przyjęta na podstawie Uchwały Nr XXXIX/310/2017 Rady Powiatu Pruszkowskiego z dnia 24 października 2017 r.

specjalistycznym; liczba dzieci objętych wsparciem specjalistycznym; liczba rodzin objętych wsparciem psychologicznym, prawnym oraz z systemu pomocy społecznej z powodu alkoholizmu, narkomanii i przemocy w rodzinie; liczba osób dotkniętych przemocą w rodzinie w ramach ośrodków wsparcia. Starosta Pruszkowski wskazał, że pomiaru wskaźników dokonuje corocznie na podstawie sprawozdania z działalności Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie¹³ i ZOW oraz w przygotowaniu Oceny Zasobów Pomocy Społecznej. W ramach realizacji ww. kierunku podejmowane były m.in. działania dotyczące udzielania poradnictwa specjalistycznego przez PCPR dla osób znajdujących się w kryzysie w formie konsultacji indywidualnych; poradnictwa specjalistycznego w ZOW, a także usługi dziennego i całonocnego pobytu dla ofiar przemocy w rodzinie.

(akta kontroli: tom1, str. 48-149; tom 5, str. 300-315; 323-513)

W ramach realizacji wskazanego celu strategicznego Starosta Pruszkowski¹⁴ powierzył koordynację działań *Powiatowego Programu Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie na lata 2018-2023*¹⁵ oraz *Powiatowego Programu Działań Profilaktycznych w Zakresie Promowania i Wdrażania Prawidłowych Metod Wychowawczych w stosunku do Dzieci w Rodzinach Zagrożonych Przemocą w Rodzinie na lata 2017-2020*¹⁶ Zespołowi Ośrodków Wsparcia w Piastowie.

(akta kontroli: tom1, str. 150-293, 401-48; tom 5, str. 300-315; 323-513 7)

Głównym celem Powiatowego Programu Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie było ograniczenie zjawiska przemocy w rodzinie i skuteczna pomoc osobom doznającym przemocy w Powiecie Pruszkowskim. Program zakładał podejmowanie kompleksowych działań nakierowanych zarówno na osobę doznającą przemocy jak i na edukację oraz korygowanie agresywnych postaw i zachowań osób stosujących przemoc. W latach 2018-2019, w ramach realizacji Programu, przeprowadzono m.in. następujące działania: organizowano punkt konsultacyjny dla mieszkańców Powiatu Pruszkowskiego, w którym udzielano konsultacji psychologicznych, prawnych, pedagogicznych oraz socjalnych¹⁷; zrealizowano kampanię społeczną na rzecz przeciwdziałania przemocy¹⁸, w tym koncert mający charakter profilaktyczno-edukacyjny skierowany do młodzieży, którego celem było uświadomienie odbiorcom konsekwencji związanych z uzależnieniem od substancji psychoaktywnych; przeprowadzono konferencję pt. „Psychiatra w kryzysie emocjonalnym”¹⁹, w tym przeprowadzono wykład lekarza psychiatry pt. „Pacjent doświadczający przemocy w praktyce lekarza psychiatry zatrudnionego w ZOW”; w ramach przeciwdziałania przemocy jak i podnoszenia świadomości na temat zagrożeń we współczesnym świecie przeprowadzono szereg warsztatów skierowanych zarówno do dzieci jak i osób dorosłych²⁰; nagrano spot pt. „Historia Pewnego Słowa” – dotyczący problemu cyberprzemocy, który emitowany był podczas przeprowadzanych warsztatów m.in. w szkołach²¹; zrealizowano szereg szkoleń pt. „Procedura Niebieskiej karty”, dla przedstawicieli służb mających do czynienia z tematyką przemocy w rodzinie oraz pracowników oświaty; zorganizowano piknik rodzinny pod hasłem Empatyczni@otwórz-oczy.pl.

¹³ Dalej: PCPR.

¹⁴ Poprzez Zarząd Powiatu Pruszkowskiego. Na podstawie art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie (Dz.U. z 2020 r. poz.218) na powiaty nałożono obowiązek opracowania i realizacji Powiatowego Programu Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie.

¹⁵ Uchwała Nr XLII/346/2018 Rady Powiatu Pruszkowskiego z dnia 20 lutego 2018 r. w sprawie przyjęcia Powiatowego programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie i ochrony ofiar przemocy w rodzinie, na lata 2018-2023. Dalej: Powiatowy Program Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie lub Program.

¹⁶ Uchwała Nr XXXV/258/2017 Rady Powiatu Pruszkowskiego z dnia 29 sierpnia 2017 r. w sprawie przyjęcia Powiatowego programu działań profilaktycznych w zakresie promowania i wdrażania prawidłowych metod wychowawczych w stosunku do dzieci w rodzinach zagrożonych przemocą w rodzinie na lata 2017 -2020. Zmieniona uchwałą Nr XL/322/2017 Rady Powiatu Pruszkowskiego z dnia 28 listopada 2017 r. Dalej: *Powiatowy Program Działań Profilaktycznych i wychowawczych*.

¹⁷ Punkt konsultacyjny prowadzono w jedną sobotę w miesiącu.

¹⁸ Koncerty odbyły się 04 października 2019 r. w ramach Międzynarodowego dnia przemocy.

¹⁹ Konferencja odbyła się w dniu 25 września 2019 r.

²⁰ W latach 2018-2019 przeprowadzono warsztaty m.in. o tematyce: „Wyrażanie uczuć i emocji”, „Bez klapsa – jak z miłością i szacunkiem wyznaczać dziecku granice”, „Trening Kontroli Złości”, „Kształtowanie poczucia własnej wartości”, „Cyberbezpieczniej !”, „Umiejętności społeczne w zakresie komunikacji interpersonalnej”, „Asertywna Komunikacja, kurs samoobrony.

²¹ Zrealizowany w ramach projektu pn. „Otwórz oczy i powiedz STOP – bezpieczni w Powiecie Pruszkowskim”.

W związku z ogólnopolską sytuacją pandemiczną, w pierwszym półroczu 2020 r., realizacja zadań programowych została zawieszona.

(akta kontroli: tom 1, str. 150-313, 536-537; tom 5 str. 269-277)

Głównym celem Powiatowego Programu Działań Profilaktycznych w Zakresie Promowania i Wdrażania Prawidłowych Metod Wychowawczych w stosunku do Dzieci w Rodzinach Zagrożonych Przemocą w Rodzinie na lata 2017-2020 było zmniejszenie skali przemocy w rodzinie w Powiecie Pruszkowskim poprzez wspieranie i podejmowanie działań profilaktycznych wobec rodzin zagrożonych zjawiskiem przemocy, w szczególności w zakresie promowania i wdrożenia prawidłowych metod wychowawczych w stosunku do dzieci w rodzinach zagrożonych przemocą w rodzinie. W zakresie realizacji programu współfinansowano działania realizowane w Programie, w tym m.in. zorganizowanie i przeprowadzenie pikniku rodzinnego pod hasłem Empatyczni@otwórz-oczy.pl., Marszu błękitnej wstążki – Solidarni Przeciw Przemocy. Opracowano i wydrukowano ulotki przy realizacji Kampanii Społecznej na rzecz Przeciwdziałania Przemocy w związku z Międzynarodowym Dniem Bez przemocy. Zorganizowano m.in dwa koncerty, których tematyka zawierała problematykę przemocy w rodzinie.

(akta kontroli: tom 1, str. 401-487, 536-537)

1.2. Działalność Ośrodka interwencji kryzysowej.

W Statucie i regulaminie organizacyjnym określono cele i zadania dotyczące funkcjonowania OIK, w tym m.in.: prowadzenie interwencji kryzysowej, interwencji środowiskowej i telefonicznej; prowadzenie krótkoterminowej psychoterapii indywidualnej, bądź rodzinnej oraz specjalistycznego poradnictwa, w tym psychologicznego, pracy socjalnej na rzecz osób doświadczających kryzysu i przemocy oraz na rzecz dzieci, młodzieży i osób zagrożonych prostytutką i handlem ludźmi; zapewnienie schronienia ofiarom przemocy w rodzinie bez skierowania i bez względu na dochód, upowszechnianie wiedzy na temat kryzysu i sposobu radzenia sobie z trudnymi sytuacjami.

(akta kontroli: tom 1, str. 14-44)

Ośrodek czynny był od poniedziałku do piątku w godzinach od 8⁰⁰ do 20⁰⁰, z wyjątkiem dni wolnych od pracy. Poza godzinami otwarcia ośrodka pełnione były dyżury telefoniczne. Funkcjonowanie systemu dyżurów zostało opisane na str. 7 wystąpienia pokontrolnego. Prawa i obowiązki osób korzystających z tej formy wsparcia zostały określone w *Regulaminie w sprawie zasad przyjmowania, pobytu i zapewnienia schronienia na terenie ZOW w Piastowie w skład którego wchodzi OIK i SOW dla ofiar Przemocy w Rodzinie w Powiecie Pruszkowskim*²².

(akta kontroli: tom 2, str. 26-33,4 3-54, 67-175; tom 4, str. 218-221)

W latach objętym kontrolą nie wystąpiły przypadki, w których zapewnienie schronienia osobom potrzebującym przekraczałoby możliwości OIK. Nie opracowano wewnętrznych przepisów w zakresie postępowania w sytuacji braku miejsc schronienia dla osób będących w kryzysie. Dyrektor ZOW wyjaśniła, że nie było potrzeby opracowania takich procedur. Dodała, że trudno jest przewidzieć wszystkie przyczyny powstania sytuacji kryzysowej. Działaniami zarządza na bieżąco w stosunku do potrzeb i przyczyn.

(akta kontroli: tom 5, str. 183-184, 188,190)

W latach 2018 – 2020 (I półrocze) wystąpiły dwa przypadki przyjęcia do OIK osób, których miejsce zamieszkania wykraczało poza obszar terytorialnych działania Ośrodka. Dotyczyły przyjęcia trzech osób skierowanych przez Fundację LS²³ na podstawie porozumienia o współpracy zawartego pomiędzy wskazaną Fundacją, a ZOW²⁴. W ramach zawartej współpracy

²² Stanowiący załącznik do Zarządzenie nr 3/08 Dyrektora Zespołu Ośrodków Wsparcia w skład którego wchodzi Ośrodek Interwencji Kryzysowej i Specjalistyczny Ośrodek Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie.

²³ Dalej: Fundacja lub Fundacja LS.

²⁴ Porozumienie o współpracy pomiędzy Fundacją p. H. L. i N. LS, a Zespołem Ośrodków Wsparcia w Piastowie z dnia 1 czerwca 2018 r.

ZOW zapewniał klientom Fundacji m.in.: zakwaterowanie oraz doraźne wsparcie w sprawach bieżących. NIK zwraca jednak uwagę, że nie sprecyzowano zakresu doraźnego wsparcia, do którego świadczenia zobowiązany był OIK. Natomiast Fundacja zobowiązała się m.in. do sfinansowania podstawowych potrzeb, tj. żywienia, środków higienicznych i leków (w razie konieczności). Zdaniem NIK, niezbędnym jest rozważenie wprowadzenia zmian do zawartego Porozumienia o współpracy pomiędzy Fundacją, a Zespołem Ośrodków Wsparcia w Piastowie polegających na sprecyzowaniu rodzaju i zakresu wsparcia udzielanego przez ZOW (w tym OIK).

W latach objętych kontrolą, w związku z pobytem osób skierowanych przez Fundację LS, w OIK, poniesiono koszty w wysokości 1361,22 zł, które dotyczyły zakupu artykułów spożywczych i gospodarczych. W związku z poniesionymi kosztami nie została wystawiona nota obciążeniowa dla Fundacji. Dyrektor ZOW wyjaśniła, że zakupy dokonywane były w sytuacjach niezbędnych, których nie mogła zapewnić Fundacja w związku ze zbyt oddaloną jej siedzibą. Dodała, że zgodnie z regulaminem organizacyjnym ZOW osoby dotknięte handlem ludźmi mogą być kierowane do OIK przez różne instytucje – policję, straż graniczną oraz organizacje pozarządowe. W zawartym porozumieniu Fundacja zobowiązała się do zapewnienia podstawowych potrzeb. Nie upoważnia to Ośrodka do zignorowania potrzeb ofiar handlu ludźmi, które otrzymały schronienie w Ośrodku, a niezaspokojonych przez Fundację. Wynika to z art. 47 ust. 2 oraz art. 7 pkt 7a ustawy o pomocy społecznej²⁵ oraz zapisu zawartego w porozumieniu w zakresie świadczenia przez ZOW doraźnego wsparcia w sprawach bieżących.

(akta kontroli: tom 3, str. 240-306; tom 5, str. 78-79, 184,188,190)

Numer telefonu Zespołu Ośrodków Wsparcia w Piastowie został podany na stronie internetowej ZOW²⁶. Nie podano informacji, że był to telefon interwencyjny dostępny całodobowo. Informację uzupełniono, na „głównej” stronie internetowej ZOW, w trakcie trwania kontroli NIK²⁷.

W dni powszednie w godzinach pracy OIK (od 8⁰⁰ do 20⁰⁰) zgłoszenia były odbierane przez dyspozycyjnego pracownika ZOW, który w zależności od potrzeb klienta i dostępności terminów dokonywał zapisu na konsultację do specjalisty lub podejmował decyzję o podjęciu interwencji wyjazdowej, bądź też zawiadomieniu odpowiednich służb.

W godzinach od 20⁰⁰ do 8⁰⁰ oraz w dni wolne od pracy zgłoszenia odbierane były przez pracownika ochrony, który po zapoznaniu się ze sprawą, przekazywał ją do dyżurującego w domu pracownika OIK. Dyrektor wyjaśniła, że pracownik ochrony pełniący dyżur w godzinach wieczornych, w weekendy i święta w przypadku przyjęcia telefonu dotyczącego interwencji, bez analizy problemu, do której nie jest uprawniony, przekazywał informację do merytorycznego pracownika pełniącego dyżur domowy. W poleceniu służbowym zobowiązano pracowników ochrony do natychmiastowego kontaktu ze specjalistą pełniącym dyżur i przekazania mu numeru telefonu²⁸. Zdaniem NIK, odbieranie telefonu w ramach interwencji kryzysowej przez osobę nieuprawnioną, skutkuje jej udziałem w interwencji kryzysowej, co jest niezgodne z wymogiem zawartym w art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej, w którym ustawodawca wskazał, że w ramach interwencji kryzysowej udziela się natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej, a w zależności od potrzeb – poradnictwa socjalnego lub prawnego (...) oraz niezgodne z zasadą określoną w § 9 ust. 1 regulaminu organizacyjnego ZOW, w którym wskazano, że to do zadań OIK należy prowadzenie interwencji telefonicznej.

(akta kontroli tom 1, str. 224; tom 2, str. 77-90; tom 3 187-193; tom. 4 str. 272-285; tom 5 str. 78,124-133)

²⁵ Zgodnie z art. 47 ust. 2 oraz art. 7 pkt 7a ustawy o pomocy społecznej Interwencją kryzysową obejmuje się osoby i rodziny bez względu na posiadany dochód. Przesłanki udzielania pomocy społecznej Pomocy społecznej udziela się osobom i rodzinom w szczególności z powodu potrzeby ochrony ofiar handlu ludźmi.

²⁶ www.zowpiastow.pl zakładka „kontakt”.

²⁷ Na stronie głównej ZOW zamieszczono numer telefonu i wskazano, że jest on dostępny całodobowo.

²⁸ Zarówno w Procedurze wykonania dyżurów przez pracowników Ochrony w Zespole Wsparcia w Piastowie, jak i umowach zawartych między ZOW, a firmą O. B. S. sp. z o.o. nie wskazano obowiązku dotyczącego obsługi telefonu interwencyjnego OIK przez pracowników ochrony.

Całodobowy numer interwencyjny funkcjonował w OIK od kwietnia 2018 r. Na każdy miesiąc kalendarzowy ustalany był *Harmonogram dyżurów pełnionych przez pracowników ZOW w domu*²⁹, który zawierał grafik dyżurów pełnionych przez psychologa i prawnika w godzinach od 20⁰⁰ do 8⁰⁰ oraz dni wolne od pracy. W dziewięciu przypadkach³⁰ w harmonogramie dyżurów jako psychologa wskazano pracownika socjalnego nieposiadającego kwalifikacji w zakresie przygotowania psychologicznego, co było niezgodne z wymogiem zawartym w art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej, w którym ustawodawca wskazał, że w ramach interwencji kryzysowej udziela się natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej. Dyrektor OIK wyjaśniła, że powodem odbywania dyżurów przez pracownika socjalnego była absencja psychologa przypisanego do pełnienia dyżurów w tym czasie, jak również duże obciążenie pracą pozostałych psychologów.

(akta kontroli tom 2 str. 26-33; 43-53; 67-75; 78; tom 4 str. 23, 31-34; tom 5 str. 183-196)

Ponadto, dyżury jako psycholog pełniła osoba nie zatrudniona w OIK, a będąca terapeutą zatrudnionym w ZOW (w pełnym wymiarze czasu pracy w SOW), co było niezgodne z wymogiem zawartym w art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej oraz z zasadą określoną w § 9 ust. 1 regulaminu organizacyjnego ZOW. W okresie objętym kontrolą terapeuta odbył łącznie 229 dyżurów w OIK, tj.: 33 w 2018 r., 123 w 2019 r. i 73 w I półroczu 2020 r. Dyrektor wyjaśniła, że jej zdaniem nieracjonalne ekonomicznie i merytorycznie byłoby dyżurowanie dwóch pracowników jednocześnie. W trakcie trwania kontroli zatrudniono wskazaną osobę w OIK na stanowisku terapeuty w wymiarze 0,5 etatu³¹.

(akta kontroli tom 2 str. 26-33; 43-53; 67-75; tom 4 str. 9-11, 27-30; tom 5 str. 183-196)

W latach 2018-2020 (I półrocze) przeprowadzono 20 interwencji telefonicznych, odpowiednio: sześć w 2018 r., pięć w 2019 r. i dziewięć w 2020 r. (I półrocze). Żadna z konsultacji telefonicznych nie odbyła się poza godzinami pracy Ośrodka. Natomiast pracownicy OIK czterokrotnie podejmowali interwencje w wyniku zawiadomienia przez pracownika ochrony o zdarzeniach związanych z osobami korzystającymi z pokoju schronienia w OIK.

(akta kontroli tom 2 str. 91-101; tom 5, str. 125,130)

Telefoniczne rozmowy interwencyjne odnotowywano w rejestrze, gdzie wskazana była data, godzina, temat rozmowy oraz podpis pracownika. W okresie objętym kontrolą zaewidencjonowano 20 takich interwencji.

(akta kontroli tom 3, str. 78-80; 90-105)

Kontrolą objęto wszystkie interwencje telefoniczne zaewidencjonowane w rejestrze (20). Stwierdzono, że sześć z nich dotyczyło trudności w relacjach rodzinnych, pięć - przemocy w rodzinie, po dwie – kryzysu związanego z utratą pracy i pojawieniem się pandemii COVID-19 oraz możliwości uzyskania pomocy w OIK, po jednym telefonie wykonano w związku z wypadkiem drogowym, pojawieniem się myśli samobójczych i kryzysem związanym z narodzinami dziecka. Dyrektor wyjaśniła, że w przypadku zgłoszenia myśli samobójczych próbowano nawiązać ściślejszy kontakt jednak klient odmówił podania danych osobowych oraz kontaktowych (numeru telefonu, a telefon był wykonany z numeru zastrzeżonego). W związku z powyższym nie było możliwości ponownego kontaktu. Nie są znane dalsze losy tej osoby oraz to, w jaki sposób zakończyła się jej sytuacja kryzysowa. W trakcie rozmowy klient był stabilny emocjonalnie, ani razu nie wykazywał tendencji do zachowań afektywnych, wobec czego nie uruchomiono służb, w celu ustalenia miejsca pobytu rozmówcy.

Telefony wykonywane były zarówno osobiście przez osoby zainteresowane wsparciem OIK, jak również przez pośredników – prawnika, pracownika świetlicy środowiskowej, pracowników PCPR,

²⁹ Dalej: harmonogram dyżurów.

³⁰ Dotyczy dyżurów pełnionych w następujące dni: 7.12.2019 r., 8.12.2019 r., 11.12.2019 r., 12.12.2019 r., 15.12.2019 r., 21.12.2019 r., 27.12.2019 r., 31.12.2020 r., 25.11.2019 r.

³¹ W dniu 30 września 2020 r. Zawarto Aneks nr 5 do umowy o pracę zawartej w dniu 7 marca 2014 r.

OPS, Domu Samotnej Matki, GOPS. W analizowanym rejestrze odnotowano jeden przypadek rozmowy telefonicznej dotyczącej wsparcia osoby spoza Powiatu Pruszkowskiego. Osobie tej zapewniono schronienie i wsparcie psychologiczne w SOW. Rozmowy telefoniczne kończyły się propozycją odbycia konsultacji ze specjalistami zatrudnionymi w OIK (w 13 przypadkach), przyjęciem do pokoju schronienia w OIK (w czterech przypadkach), pokierowaniem do innych służb lub zawiadomieniem innych instytucji o potrzebie zapewnienia pomocy lub udzieleniem informacji o funkcjonowaniu OIK (po jednym przypadku).

Dokumentacja nie zawierała informacji dotyczącej skorzystania, przez osobę telefonującą z oferowanej pomocy specjalistów OIK (poza przypadkami udzielenia schronienia w OIK) oraz informacji jakiego powiatu była mieszkańcem (poza jednym przypadkiem). Dyrektor OIK wyjaśniła, że po udzieleniu bieżącego wsparcia dla osoby dzwoniącej w sytuacji kryzysowej ustalało się, czy była ona mieszkańcem powiatu pruszkowskiego. Jeśli tak to proponowana była dalsza pomoc w instytucjach na terenie powiatu (a w szczególności kontakt ze specjalistami z Zespołu Ośrodków Wsparcia), jeśli nie – kierowana była do właściwego OIK.

(akta kontroli tom 3, str. 78-80; 90-105; tom 5 str. 215-2235; 278)

Rejestr telefonicznych rozmów interwencyjnych pisany był odręcznie, co powodowało trudności w jego odczytaniu. W ocenie NIK taki sposób dokumentowania podejmowanych działań uniemożliwia udowodnienie ich podjęcia w razie pojawienia się takiej potrzeby. Dyrektor OIK wyjaśniła, że wrażenie niestaranności wynika z tego, że jest on uzupełniany przez pracowników bezpośrednio po zakończeniu rozmowy, dodając jednocześnie, że poprosiła pracowników o staranniejsze prowadzenie dokumentacji w powyższym zakresie. W ocenie NIK konieczne jest rozważenie wprowadzenia zmian w zakresie sposobu rejestrowania telefonicznych rozmów interwencyjnych, zapewniających rzetelne zapisywanie niezbędnych informacji/danych dotyczących interwencji.

(akta kontroli: tom 3, str. 91-99; tom 5 str. 124-133)

1.3. Zatrudnienie w ośrodku interwencji kryzysowej.

Zgodnie z art. 112 ust. 7 ustawy o pomocy społecznej, kierownika ośrodka interwencji kryzysowej zatrudnia zarząd powiatu, po zasięgnięciu opinii kierownika PCPR lub kierownika ośrodka pomocy społecznej w mieście na prawach powiatu. W aktach osobowych Dyrektora ZOW brak było pisemnej opinii kierownika PCPR lub kierownika ośrodka pomocy społecznej. Dyrektor ZOW została zatrudniona przez Zarząd Powiatu Pruszkowskiego w wyniku przeprowadzonej procedury naboru. W rozmowach kwalifikacyjnych, w wyniku których zatrudniono Dyrektora ZOW, uczestniczyła Dyrektor PCPR w Pruszkowie.

Dyrektor ZOW spełniała wymogi dla kierowników jednostek organizacyjnych pomocy społecznej określone art. 122 ust. 1 ww. ustawy³².

(akta kontroli: tom 1, str. 5-12, tom 5 str. tom 5 str. 321-322; 514-530; 533-534)

W OIK nie zatrudniono osoby specjalizującej się w tzw. pierwszym kontakcie. Dyrektor wyjaśniła, że każdy z pracowników zatrudnionych w ZOW pełni funkcję pracownika pierwszego kontaktu w kryzysie. Nie ma potrzeby zatrudniania pracownika specjalizującego się w tym zakresie.

(akta kontroli: tom 4, str. 27-30; tom 5, str. 124,128)

W okresie objętym kontrolą skład specjalistów zatrudnionych w OIK przedstawiał się następująco:
a/ według stanu na 30 czerwca 2020 r. – sześciu psychologów (łącznie w wymiarze 2,375 etatu), dwóch radców prawnych (łącznie 0,5 etatu), pracownik socjalny (0,5 etatu), pedagog (0,5 etatu),
b/ według stanu na 31 grudnia 2019 r. – pięciu psychologów (łącznie 1,5 etatu), dwóch radców prawnych (łącznie 0,5 etatu) pracownik socjalny (0,5 etatu), pedagog (0,25 etatu);

³² Zgodnie z art. 122 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej osoby kierujące jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej są obowiązane posiadać co najmniej 3-letni staż pracy w pomocy społecznej oraz specjalizację z zakresu organizacji pomocy społecznej.

c/ według stanu na 31 grudnia 2018 r. – czterech psychologów (łącznie 1,5 etatu) dwóch radców prawnych (łącznie 0,5 etatu), pracownik socjalny (0,5 etatu).

Wskazani specjaliści zatrudnieni byli na podstawie umowy o pracę. Posiadali odpowiednie kwalifikacje do wykonywania pracy na zajmowanym stanowisku.

W latach 2018-2020 (I półrocze), w OIK, został zwiększony skład liczebny psychologów z czterech (łącznie 1,5 etatu) do sześciu osób (łącznie 2,375 etatu). Zwiększono również wymiar etatu pedagoga z 0,1 do 0,5³³. Ponadto w ZOW, na podstawie umowy zlecenia, zatrudniony był lekarz psychiatra³⁴ świadczący konsultacje psychiatryczne dla klientów placówki.

(akta kontroli: tom 4 str. 5-8, 12-17)

W OIK psychologowie pracowali od poniedziałku do piątku w godzinach od 8⁰⁰ do 20⁰⁰ oraz pełnili dyżury po godzinach pracy ośrodka i w dni wolne od pracy. Radcy prawni udzielali poradnictwa we wtorki w godzinach od 14⁰⁰ do 16⁰⁰, w środy w godzinach od 14⁰⁰ do 16⁰⁰, w czwartki od 17⁰⁰ do 19, w piątki od 14⁰⁰ do 16⁰⁰. Natomiast pracownik socjalny pracował w systemie dwuzmianowym, tj. od poniedziałku do piątku w godzinach od 8⁰⁰ do 12⁰⁰ lub od 12⁰⁰ do 16⁰⁰. Pedagog również pracował w systemie dwuzmianowym, tj. od poniedziałku do piątku w godzinach od 8⁰⁰ do 12⁰⁰ lub od 12⁰⁰ do 16⁰⁰. Psychiatrya prowadził konsultacje w środy w godzinach od 16 do 20⁰⁰. Dyrektor ZOW wyjaśniła, że aby uzyskać poradę pedagogiczną lub prawną należało zapisać się na wizytę. Porady udzielane były w tym samym dniu lub w dniu następnym, w terminie dogodnym dla klienta. Pomoc pracownika socjalnego udzielana była w godzinach jego pracy. W sytuacji gdyby konieczna była pomoc pracownika socjalnego w interwencji kryzysowej, poza godzinami jego pracy, odbierałby godziny nadliczbowe. W okresie 2018 – 2020 nie wystąpiła taka sytuacja.

(akta kontroli: tom 4, str. 4, 12-17; tom 5 str. 250, 254, 261)

W okresie objętym kontrolą siedmiu specjalistów przestało świadczyć pracę w OIK, odpowiednio: w 2018 roku – dwóch psychologów³⁵, pedagog oraz pracownik socjalny; w 2019 r. – dwóch psychologów; w 2020 r. (I półrocze) – pedagog. Dyrektor wyjaśniła, że umowy o pracę zostały rozwiązane na podstawie porozumienia stron (z przyczyn osobistych pracowników). Natomiast w 2020 r. umowa o pracę została rozwiązana z upływem czasu na jaki została zawarta (pracownik przebywał na zwolnieniu lekarskim)³⁶.

(akta kontroli: tom 4, str. 5-6; tom 5 str. 124,128)

Wakat na stanowisko pedagoga trwał od lipca 2018 r. do listopada 2019 r. (15 miesięcy). W celu jego obsadzenia, na stronie internetowej ZOW³⁷, zamieszczono pięć ofert pracy. Dyrektor wyjaśniła, że wakat spowodowany był brakiem zgłoszenia pedagogów spełniających wymogi OIK. W tym okresie obowiązki przejęła psycholog posiadająca uprawnienia w zakresie przygotowania pedagogicznego.

(akta kontroli: tom 4 str. 5-6; tom 5, str. 124,128, 138-142,154, 250-251, 254, 256,261, 263-264)

W latach 2018-2020 (I półrocze) jeden z psychologów z powodu absencji spowodowanej m.in. urlopem macierzyńskim, świadczył pracę tylko przez siedem miesięcy w okresie od kwietnia do listopada 2019 r. W celu obsadzenia stanowiska zamieszczono osiem ofert pracy na stronie internetowej ZOW. Dyrektor wyjaśniła, że proces rekrutacyjny rozpoczął się po przedstawieniu przez

³³ W trakcie trwania kontroli (30 września 2020 r.), w OIK, zatrudniono również terapeutę w wymiarze 0,5 etatu.

³⁴ 1) W okresie od 22 stycznia 2018 r. do 15 grudnia 2018 r. świadczone były również konsultacje psychiatryczne dla klientów ZOW na podstawie umowy zlecenia nr 4.ZOW 2018 r. zawartej 3 stycznia 2018 r. z wykonawcą prowadzącym działalność gospodarczą „Specjalistyczna Praktyka Lekarska”. 2) W okresie od 15 stycznia 2019 r. do 15 grudnia 2019 r. świadczone były również konsultacje psychiatryczne dla klientów ZOW na podstawie umowy zlecenia nr 2.ZOW 2019 r. zawartej 4 stycznia 2019 r. z ww. Zleceniobiorcą (...) w środy stosownie do potrzeb. 3) Zgodnie z umową zlecenia nr 1.ZOW.2020 zawartą 2 stycznia 2020 r. okres świadczenia ww. konsultacji to: 1 stycznia 2020 r. - 15 grudnia 2020 r.

³⁵ W jednym przypadku zatrudnienie trwało niespełna 3 miesiące, tj. od 18 czerwca 2018 r. do 07 września 2018 r.

³⁶ Okres zatrudnienia trwał trzy miesiące, tj. od 25 listopada 2019 r. do 29 lutego 2020 r.

³⁷ <http://zowpiastow.pl>.

pracownika kolejnego długotrwałego zwolnienia lekarskiego. W 2020 r. zatrudniono dwóch psychologów, w wymiarze 0,25 i 0,75 etatu.

(akta kontroli: tom 4 str. 5,6; 27-36 tom str. 143-154, 264)

W latach 2018-2020 (I półrocze) spośród 15 osób zatrudnionych³⁸ w OIK (na stanowiskach: psycholog, pracownik socjalny, pedagog)³⁹, pięć z nich (czterech psychologów, pracownik socjalny) uczestniczyło w szkoleniach/ kursach w ramach doskonalenia zawodowego⁴⁰ oraz jedna (pedagog) kontynuowała naukę w Studium Psychologii i Psychoterapii. Starosta Pruszkowski⁴¹ wyjaśnił, że przepisy prawa pracy nie zawierają przepisów rozstrzygających kiedy pracownik ma obowiązek uczestnictwa w szkoleniach. Tym bardziej, że pracownik zatrudniony na każdym stanowisku posiada już kwalifikacje do wykonywania pracy. Dyrektor ZOW wyjaśniła, że pracodawca nie ma obowiązku szkolenia pracowników, ma natomiast ułatwić im podnoszenie kwalifikacji zawodowych, jeżeli oni sami chcą te kwalifikacje podnosić. Pracownik powinien być zainteresowany podwyższeniem swoich kwalifikacji, a w związku z tym przejawiać w tym kierunku inicjatywę i zaangażowanie, pracodawca ma jedynie obowiązek mu to ułatwić. Zdaniem NIK podnoszenie kwalifikacji zawodowych, zdobywanie lub uzupełnianie wiedzy i umiejętności przez pracownika powinno również wynikać z inicjatywy pracodawcy, zgodnie z art. 103¹ § 1 Kodeksu pracy⁴².

(akta kontroli: tom 4 str.27-34; tom 5 str. 215, 219, 323-513)

W okresie objętym kontrolą pracownicy OIK uczestniczyli w superwizjach, które, zgodnie z umową zawartą z wykonawcą⁴³, odbywały się raz w miesiącu. Wyjątek stanowiły miesiące, w których superwizje nie odbyły się, tj. marzec 2018 r., kwiecień i czerwiec 2019 r. Powodem była niska frekwencja pracowników (marcu 2018 r. i kwietniu 2019 r.) oraz prace związane z organizacją kampanii „Zażywaj życie – masz tylko jedno” (w czerwcu 2019 r.). W wyniku czego, przeprowadzono dodatkowe spotkania superwizyjne w następnych miesiącach kalendarzowych. W związku z pandemią COVID-19 superwizje nie odbyły się również w okresie kwiecień – czerwiec 2020 r. Z tego powodu⁴⁴, w lipcu 2020 r., przeprowadzono dwa spotkania superwizyjne. Natomiast w październiku 2019 r., pomimo obowiązywania umowy na organizowanie i przeprowadzenie superwizji raz w miesiącu, zawarto z wykonawcą kolejną umowę⁴⁵ i przeprowadzono dodatkową superwizję. Przyczyną było zgłaszane zapotrzebowanie przez pracowników ZOW.

(akta kontroli: tom 4 str. 5-8, 36-49; tom 5 str. 103, 107-108, 245, 247)

³⁸ Wg stanu na 30 czerwca 2020 r. spośród ośmiu specjalistów (psycholog, pracownik socjalny, pedagog) w kursach/szkoleniach lub innych formach podnoszenia kwalifikacji (w latach 2018 -2020) nie skorzystało czterech specjalistów, przy czym jedna osoba przebywa na urlopie macierzyńskim, dwie zostały zatrudnione w marcu i kwietniu 2020 r.

³⁹ Osoby zatrudnione na stanowiskach Radca prawny podnosiły kwalifikacje w Okręgowej Izbie Radców Prawnych.

⁴⁰ W latach 2018 - 2019, koszty związane ze szkoleniami i kursami pracowników OIK, wyniosły odpowiednio w: 2018 r. – 4,4 tys. zł, 2019 – 1,5 tys. zł. W 2020 r. z powodu pandemii choroby COVID-19 środki na ten cel nie były wydatkowane.

⁴¹ Wśród zadań powiatu wymienionych w art. 19 ustawy o pomocy społecznej m.in. ustawodawca wskazał szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej z terenu powiatu oraz doradztwo metodyczne dla kierowników i pracowników jednostek organizacyjnych pomocy społecznej z terenu powiatu (art. 19 pkt 14 i 15 ww. ustawy).

⁴² Dz. U. z 2020 r. poz. 1320. Dalej: kodeks pracy. Zgodnie z art. 103¹ § 1 Kodeksu pracy przez podnoszenie kwalifikacji zawodowych rozumie się zdobywanie lub uzupełnianie wiedzy i umiejętności przez pracownika, z inicjatywy pracodawcy albo za jego zgodą.

⁴³ Zgodnie z: **1)** umową zlecenia nr 6.ZOW.2018 z dnia 05 stycznia 2018 r. zawartą z R. K. prowadzącą działalność gospodarczą było zorganizowanie i przeprowadzenie superwizji dla pracowników ZOW raz w miesiącu w wymiarze czterech godzin. Umowa zawarta na okres od 8 stycznia 2018 r. do 12 grudnia 2018 r.; **2)** umową zlecenia nr 1.ZOW.2019 r. z dnia 07 stycznia 2019 r. zawartą z ww. wykonawcą było zorganizowanie i przeprowadzenie superwizji grupowej dla pracowników ZOW raz w miesiącu w wymiarze czterech godzin. Umowa zawarta na okres od 15 stycznia 2019 r. do dnia 15 grudnia 2019 r.; **3)** umową zlecenia nr 2.ZOW.2020 z dnia 02 stycznia 2020 r. zawartą ww. wykonawcą było zorganizowanie i przeprowadzenie superwizji grupowej dla pracowników ZOW raz w miesiącu w wymiarze cztery zlecenia nr ech godzin. Umowa zawarta na okres od 2 stycznia 2020 r. do 14 grudnia 2020 r.

⁴⁴ Powodem również było zgłaszane zapotrzebowanie przez pracowników.

⁴⁵ Zgodnie z umową zlecenia nr 8.ZOW.2019 z 10 października 2019 r. zawartą z R. K. zleceniobiorca przyjął przeprowadzenie superwizji dla pracowników ZOW. Termin przeprowadzenia zajęć wyznaczono na 24 października 2019 r. w godzinach od 12 do 16.

1.4. Finansowanie działalności ośrodka interwencji kryzysowej.

W latach objętych kontrolą, na działalność OIK wydatkowano odpowiednio: w 2018 r. – 587,5 tys. zł, w 2019 r. – 673,2 tys. zł, w I półroczu 2020 r. – 258,2,7 tys. zł. Wzrost wydatków w 2019 r. o 14,6% w porównaniu do 2018 r. spowodowany był koniecznością przeprowadzenia remontu pomieszczeń siedziby OIK w związku z zalaniem i zainfekowaniem przez insekty.

Najwyższe wydatki związane z działalnością OIK poniesione zostały na wynagrodzenia osobowe pracowników i ich pochodne⁴⁶ oraz ochronę obiektu. W latach 2018 – 2020 (I półrocze) wydatki na wynagrodzenia wyniosły: w 2018 r. – 358,5 tys. zł (61% ogółu wydatków), w 2019 r. – 419,6 tys. zł (62,3%), w I półroczu 2020 r. – 167,1 tys. zł (64,7%). Natomiast wydatki związane z ochroną obiektu wyniosły odpowiednio: 2018 r. – 101,7 tys. zł (18% ogółu wydatków), w 2019 r. – 122,9 tys. zł (20,9%), w I półroczu 2020 r. – 65, 9 tys. zł (25,5%). Pozostałe wydatki dotyczyły kosztów utrzymania placówki m.in. zakupu środków czystości, żywności, energii itp.

(akta kontroli: tom 5, str. 9-34, 245-249)

Źródłem finansowania działalności Ośrodka były środki pochodzące z budżetu Powiatu Pruszkowskiego. W latach objętych kontrolą, przekazane środki zapewniły realizację wszystkich zadań OIK związanych z zapewnieniem wsparcia osobom potrzebującym. W okresie objętym kontrolą, od podopiecznych OIK, nie były pobierane opłaty za świadczoną pomoc i korzystanie z miejsc całodobowych.

(akta kontroli: tom 4, str. 350, tom 5, str. 8, 85)

1.5. Nadzór nad działalnością jednostki.

Wojewoda Mazowiecki i Starosta Pruszkowski, w ramach sprawowanego nadzoru nad jednostką, nie podejmowali czynności kontrolnych w zakresie prawidłowości przeprowadzania interwencji kryzysowych przez OIK w całym okresie jego funkcjonowania⁴⁷. Wojewoda Mazowiecki wyjaśnił, że prowadzenie ośrodków interwencji kryzysowej należy do zadań własnych powiatu. Dotychczas nie zostały określone standardy dla ośrodków interwencji kryzysowej, co umożliwiłoby przeprowadzenie kontroli. Co roku zbierane są informacje dotyczące ich działalności, w tym dane teleadresowe oraz liczba osób, które skorzystały z tej formy wsparcia. Natomiast Starosta Pruszkowski wyjaśnił, że nie przeprowadzał kontroli wewnętrznych w zakresie realizacji interwencji kryzysowych, ponieważ nie ma prawnych standardów funkcjonowania OIK. W związku ze sprawowanym nadzorem, została zaplanowana (na rok 2021) kontrola wewnętrzna jednostki pod kontem realizacji zadań ustawowych. Obecnie Starosta sprawuje nadzór nad ZOW, w zakresie interwencji kryzysowej, poprzez ocenę i weryfikację bieżącej działalności oraz realizacji zadań.

(akta kontroli: tom 5, str. 300-315; 321-513; 514-530; 533-534)

W okresie objętym kontrolą do ZOW nie wpłynęły skargi na OIK. Skargi, dotyczące działalności Ośrodka, nie wpłynęły również do Wojewody Mazowieckiego oraz Starosty Pruszkowskiego.

(akta kontroli: tom 5, str. 6, 7, 300-315; 321-513; 514-530; 533-534)

1.6. Upowszechnianie i popularyzowanie wiedzy na temat kryzysu i interwencji kryzysowej

Jednym z zadań OIK wynikającym ze Statutu ZOW i regulaminu organizacyjnego jest upowszechnianie i popularyzowanie wiedzy na temat kryzysu i sposobu radzenia sobie z trudnymi sytuacjami. Informacje na temat OIK i możliwości uzyskania pomocy w sytuacji kryzysowej były prezentowane na stronach internetowych: Powiatu Pruszkowskiego⁴⁸, Miasta Pruszkowa⁴⁹, Biule-

⁴⁶ W tym: składki ZUS, Fundusz Pracy, dodatkowe wynagrodzenie roczne.

⁴⁷ Uchwała nr XLV/331/2006 Rada Powiatu Pruszkowskiego z dnia 12 września 2006 r. w sprawie utworzenia Zespołu Ośrodków Wsparcia.

⁴⁸ <http://www.powiat.pruszkow.pl/informacje/samorzad/1404>.

⁴⁹ <https://www.piastow.pl/sprawy-spoeczne/zespol-osrodkow-wsparcia-w-piastowie>.

tynu Informacji Publicznej⁵⁰, Portalu pomocy społecznej⁵¹, Ośrodka Pomocy Społecznej w Brwinowie⁵², Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Nadarzynie⁵³ oraz Gminy Górzno⁵⁴. Ośrodek dysponował materiałami informacyjnymi w formie ulotek i plakatów, które rozpowszechniane były w ramach współpracy z ośrodkami pomocy społecznej, komisariatami policji, Poradnią Psychologiczno-Pedagogiczną, szkołami i kuratorami. Ponadto wskazane materiały rozpowszechniane były na spotkaniach interdyscyplinarnych, konferencjach oraz wydarzeniach organizowanych przez ZOW, realizowanych w ramach koordynowania powiatowych programów.

(akta kontroli: tom 1, str. 14-44, 88-101)

1.7. Warunki lokalowe w OIK.

Siedziba ZOW mieściła się w budynku⁵⁵ przy ul. ks. Jerzego Popiełuszki 24 w Piastowie, do której prowadziło wejście od strony południowej. W budynku mieściła się również Komenda Policji w Piastowie, do której prowadziło wejście znajdujące się od strony północnej budynku. Placówka była czytelnie oznakowana oraz monitorowana⁵⁶. Teren przed wejściem do siedziby ZOW był ogrodzony, utwardzony. Na terenie wyznaczono sześć miejsc postojowych⁵⁷ jednak żadne z nich nie posiadało oznakowania informującego o przeznaczeniu dla pojazdów osób niepełnosprawnych, co było niezgodne z wymogami zawartymi w pkt 5.2.4. załącznika nr 2 do Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 3 lipca 2003 r. w sprawie szczegółowych warunków technicznych dla znaków i sygnałów drogowych oraz urządzeń bezpieczeństwa ruchu drogowego i warunków ich umieszczania na drogach⁵⁸. Dyrektor ZOW wyjaśniła, że nie wystąpił przypadek braku miejsca postojowego dla klienta i zapewniła, że miejsce parkingowe zostanie oznaczone.

Pomieszczenia ZOW mieściły się na pierwszym piętrze budynku, w skład których wchodziły⁵⁹: gabinet Dyrektora, biuro pracowników, trzy pokoje schronienia, kuchnia, gabinet przeznaczony na indywidualne rozmowy z klientami, dwie łazienki, pomieszczenie sanitarne z dostępem do pralki, świetlica przeznaczona do zabawy dla dzieci⁶⁰ oraz spotkań grupowych.

OIK dysponował sześcioma miejscami w trzech pokojach schronienia. Wszystkie pokoje wyposażone były w wersalkę, łóżko piętrowe, łóżeczko dla dziecka, stół, krzesła i szafki. Meble nie posiadały zamków, zapewniających bezpieczne przechowywanie przez klientów dokumentów lub innych rzeczy. Dyrektor ZOW wyjaśniła, że z każdego pokoju korzysta wyłącznie jedna rodzina, bądź osoba, która posiada klucz do pokoju. (...). Zdaniem NIK, niezbędne jest wprowadzenie w pokojach schronienia rozwiązań zapewniających, osobom będącym w kryzysie bezpieczne przechowywanie dokumentów lub innych rzeczy osobistych.

⁵⁰ https://bip.powiat.pruszkow.pl/dokument_druk.php?iddok=299&idmp=213&r=o.

⁵¹ <https://ops.pl/kategoria/baza-instytucji/typ/osrodek-wsparcia-specjalistyczny-osrodek-wsparcia/zespol-osrodkow-wsparcia-w-piastowie-osrodek-interwencji-kryzysowej-i-specjalistyczny-osrodek-wsparcia-dla-ofiar-przemocy-w-rodzinie/>.

⁵² http://www.sops.brwinow.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=345:2016-03-11-08-45-04&catid=1:ostatnio-dodane.

⁵³ Zespół interdyscyplinarny - Ognisko Nadarzyn.

⁵⁴ https://www.gorzno.ugm.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=235:instytucje-i-placowki-zajmujace-sie-przeciwdzialaniem-przemocy-na-terenie-województwa-powiatu&catid=59.

⁵⁵ Budynek posiadał trzy kondygnacje, tj. parter, pierwsze i drugie piętro. Wyposażony był w dźwig osobowy.

⁵⁶ Furtka w ogrodzeniu budynku wyposażona była w domofon.

⁵⁷ w Procedurze wykonywania dyżurów poprzez pracowników Ochrony (Zarządzenie nr 10 Dyrektora Zespołu Ośrodków Wsparcia z dnia 19 grudnia 2008 r) wskazano, że placu manewrowym i miejscu do parkowania przebywać mogą jedynie samochody pracowników ZOW, pracowników Ochrony i osób korzystających z pomocy ZOW.

⁵⁸ Na przepisów zawartych w pkt 5.2.4. załącznika nr 2 do Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 3 lipca 2003 r. w sprawie szczegółowych warunków technicznych dla znaków i sygnałów drogowych oraz urządzeń bezpieczeństwa ruchu drogowego i warunków ich umieszczania na drogach (Dz. U. Nr 220 poz. 2181, ze zm.) wynika, że na obszarach, gdzie wyznacza się miejsca postojowe, należy przewidzieć stanowiska przeznaczone dla pojazdów osób niepełnosprawnych.

⁵⁹ Pomieszczenie, w którym znajdowała się księgowość mieściło się na półpiętrze, do którego wejście prowadziło bezpośrednio z klatki schodowej (pomiędzy parterem, a pierwszym piętrem).

⁶⁰ Na terenie przylegającym do budynku znajdował się również plac zabaw dla dzieci.

Łazienki wyposażone były w prysznic, umywalki, miski ustępowe. Ponadto wyposażenie jednej z nich dostosowane było do korzystania przez osoby niepełnosprawne. Na drzwiach wejściowych do toalet brak było oznakowania informującego o ich przeznaczeniu, które zostało uzupełnione w trakcie trwania kontroli NIK. Kuchnia wyposażona w meble, sprzęt i urządzenia umożliwiające przygotowanie posiłku. W ośrodku zapewnione były również podstawowe artykuły żywnościowe. Pomieszczenie stanowiące gabinet Dyrektora, gabinet do rozmów z klientami oraz toaleta dla osób niepełnosprawnych posiadały sprawny system przywoływania pomocy⁶¹.

W budynku stanowiącym siedzibę ZOW stwierdzono następujące bariery architektoniczne:

- Na klatce schodowej prowadzącej z parteru na pierwsze piętro, na którym znajdowały się pomieszczenia ZOW, krawędzie stopni schodów nie wyróżniały się kolorem kontrastującym z kolorem posadzki⁶², co było niezgodnie z § 71 ust. 4 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych jakimi powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie. Krawędzie stopni zostały dostosowane do wskazanego wymogu w trakcie trwania kontroli.
- Drzwi stanowiące główne wejście do budynku posiadały próg, którego wysokość była wyższa od dopuszczalnej 0,02 m⁶³ określonej w § 62 ust. 3 ww. rozporządzenia. Dyrektor ZOW wyjaśniła, że dostosowanie wysokości progu w drzwiach głównych budynku zostanie uzgodnione z Wydziałem Inwestycji Starostwa Powiatowego w Pruszkowie.
- W pokojach schronienia, toaletach, świetlicy oraz gabinecie przeznaczonym do rozmów z klientami klamki w oknach znajdowały się na wysokości 1,6 m, tj. na wysokości uniemożliwiającej ich łatwe otwieranie i regulowanie wielkości otwarcia z poziomu podłogi przez osoby niepełnosprawne⁶⁴, co było niezgodnie z § 155 ust. 2 oraz § 299 ust. 5 ww. rozporządzenia. Dyrektor wyjaśniła, że wysokość usadowienia klamki umożliwiająca ich łatwe otwieranie i regulowanie wielkości otwarcia z poziomu podłogi jest podyktowana zabezpieczeniem dzieci przed wypadnięciem lub wypchnięciem.

(akta kontroli: tom 4, str. 218-348; tom 5 str.125-133, 183, 190)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

1. W zakresie dostosowania budynku i terenu do niego przylegającego do potrzeb osób niepełnosprawnych:
 - Na terenie przylegającym do budynku wyznaczono sześć miejsc parkingowych, natomiast nie wyznaczono miejsca postojowego dla pojazdów osób niepełnosprawnych, co było niezgodne z wymogami zawartymi w pkt 5.2.4. załącznika nr 2 do rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 3 lipca 2003 r. w sprawie szczegółowych warunków technicznych dla znaków i sygnałów drogowych oraz urządzeń bezpieczeństwa ruchu drogowego i warunków ich umieszczania na drogach, zgodnie z którym na obszarach gdzie wyznacza się miejsca postojowe należy przewidzieć stanowiska przeznaczone dla pojazdów osób niepełnosprawnych.
 - Drzwi wejściowe do budynku posiadały próg, którego wysokość od strony zewnętrznej budynku wynosiła od 3 cm do 4 cm, co było niezgodne z wymogiem określonym § 62 ust.

⁶¹ Posiadający sygnał świetlny i dźwiękowy.

⁶² Dz.U. z 2019 r. poz. 1065, dalej rozporządzenie.

⁶³ Wysokość progu od strony zewnętrznej budynku wynosi od 0,03 m do 0,04 m Zgodnie z § 62 ust. 3 rozporządzenia – w drzwiach wejściowych do budynku (...) wysokość progów nie może przekraczać 0,02 m.

⁶⁴ Zgodnie z § 155 ust. 2 oraz § 299 ust. 5 rozporządzenia skrzydła okien, świetliki oraz nawietrzaki okienne, wykorzystywane do przewietrzenia pomieszczeń przeznaczonych na pobyt ludzi, powinny być zaopatrzone w urządzenia pozwalające na łatwe ich regulowanie wielkości otwarcia z poziomu podłogi lub pomostu, także przez osoby niepełnosprawne jeżeli nie przewiduje się korzystania z pomocy innych współużytkowników. Okna w pomieszczeniach przewidzianych do korzystania przez osoby niepełnosprawne powinny mieć urządzenia przeznaczone do ich otwierania, usytuowane nie wyżej niż 1,2 m nad poziomem podłogi.

3 rozporządzenia w sprawie warunków technicznych jakimi powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie.

- W pokojach schronienia, toaletach, świetlicy oraz gabinecie przeznaczonym do rozmów z klientami klamki w oknach znajdowały się na wysokości 1,6 m, tj. na wysokości uniemożliwiającej ich łatwe otwieranie i regulowanie wielkości otwarcia z poziomu podłogi przez osoby niepełnosprawne, co było niezgodnie z § 155 ust. 2 oraz § 299 ust. 5 rozporządzenia w sprawie warunków technicznych jakimi powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie.
- Na klatce schodowej prowadzącej z parteru na pierwsze piętro, na którym znajdowały się pomieszczenia ZOW, krawędzie stopni schodów nie wyróżniały się kolorem kontrastującym z kolorem posadzki, co było niezgodnie z § 71 ust. 4 ww. rozporządzenia. Krawędzie stopni zostały dostosowane do wskazanego wymogu w trakcie trwania kontroli.

2. W zakresie prowadzenia przez OIK interwencji telefonicznych:

- Poza godzinami pracy OIK zgłoszenia telefoniczne w ramach interwencji kryzysowych były odbierane przez pracownika ochrony, który przekazywał sprawę do dyżurującego w domu pracownika OIK, co było niezgodne z wymogiem zawartym w art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej oraz z § 9 ust. 1 regulaminu organizacyjnego ZOW.
- W dziewięciu przypadkach dyżur telefoniczny, poza godzinami pracy OIK pełnił pracownik socjalny nieposiadający kwalifikacji w zakresie przygotowania psychologicznego, wskazany w harmonogramie dyżurów jako psycholog, co było niezgodne z wymogiem zawartym w art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej.
- W 229 przypadkach dyżur telefoniczny, poza godzinami pracy OIK, jako psycholog pełniła osoba nie zatrudniona w OIK, a będąca terapeutą zatrudnionym w ZOW (w pełnym wymiarze etatu w SOW), co było niezgodne z wymogiem zawartym w art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej oraz niezgodne z zasadą określoną w § 9 ust. 1 regulaminu organizacyjnego ZOW. W trakcie trwania kontroli (tj. od 30 września 2020 r.) zatrudniono wskazaną osobę w OIK na stanowisku terapeuty w wymiarze 0,5 etatu.

Ocena cząstkowa

OIK, w okresie objętym kontrolą, zapewniał szeroki zakres udzielanej pomocy specjalistycznej osobom będącym w kryzysie, w tym: pomoc psychologiczną, pomoc pracownika socjalnego, porady prawne i pedagogiczne. W Ośrodku były zapewniane również konsultacje lekarza psychiatry. Zwiększono liczbę zatrudnionych psychologów oraz łączny wymiar ich etatu. Specjaliści zatrudnieni w OIK posiadali odpowiednie wykształcenie kierunkowe. Funkcjonujący w Ośrodku system odbierania telefonu interwencyjnego, poza godzinami jego pracy, nie zapewniał w pełni realizacji ustawowego wymogu, o udzieleniu natychmiastowej pomocy psychologicznej osobom będącym w kryzysie przez pracowników OIK. W budynku siedziby Ośrodka zapewniano w dogodnych warunkach schronienie osobom potrzebującymi. Stwierdzono jednak niedostosowanie w pełni budynku do wymogów określonych w przepisach prawa, a w szczególności do potrzeb osób niepełnosprawnych. Pracownicy Ośrodka podejmowali liczne działania w zakresie upowszechniania i popularyzowania wiedzy na temat kryzysu i sposobu radzenia sobie z trudnymi sytuacjami.

Obszar

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

2.1. Formy i przyczyny pomocy osobom/rodzinom w kryzysie.

W latach 2018-2020 (I półrocze) Ośrodek Interwencji Kryzysowej świadczył pomoc specjalistyczną w ramach interwencji kryzysowej. Zatrudnieni w OIK specjaliści udzielali pomocy psychologicznej, pedagogicznej, socjalnej, psychiatrycznej i prawnej.

Opis stanu faktycznego

Z zestawienia przygotowanego na potrzeby kontroli przez pracowników OIK wynika, że w 2018 r. z pomocy OIK skorzystało 541 osób, w tym 418 kobiet, 93 mężczyzn i 30 dzieci. W 2019 r. liczba osób korzystających z pomocy wyniosła 520, w tym: 432 kobiety, 83 mężczyzn, pięcioro dzieci. W I połowie 2020 r. ze wsparcia OIK skorzystało 109 osób, tym: 86 kobiet, 17 mężczyzn, sześcioro dzieci.

Dominującą formą udzielanej pomocy było poradnictwo prawne, z którego skorzystały: w 2018 r. – 204 osoby, w 2019 r. – 241 osób, w 2020 r. (I półrocze) – 44 osoby. Z pomocy lekarza psychiatry skorzystało: w 2018 r. – 178 osób, w 2019 r. – 180 osób, w 2020 r. (I półrocze) – 17 osób. Z poradnictwa psychologicznego skorzystały: w 2018 r. – 143 osoby, w 2019 r. – 96 osób, w 2020 r. (w I półroczu) – 48 osób.

Dane dotyczące osób korzystających z pomocy OIK przedstawione w sprawozdaniach MRPiPS-03 za lata 2018, 2019 i 2020 (I półrocze) różniły się od danych przedstawionych w zestawieniu przygotowanym na potrzeby kontroli. W sprawozdaniu MRPiPS-03 za rok 2018 podano, że z pomocy skorzystało 298 osób (w zestawieniu 541 osób), w sprawozdaniu MRPiPS-03 za rok 2019 – 355 osób (w zestawieniu 520), a w sprawozdaniu MRPiPS-03 za I półrocze 2020 r. – 108 osób (w zestawieniu 109). Dyrektorka OIK wyjaśniła, że różnice w ilości osób korzystających z pomocy OIK podane w przygotowanym na potrzeby kontroli zestawieniu w stosunku do sprawozdań MRPiPS-03 wynikają między innymi z niejednorodnej interpretacji rubryk formularzy. W sprawozdaniach MRPiPS-03 ilość zgłoszeń (założonych kart zgłoszeniowych) jest równa ilości osób korzystających. Natomiast w sporządzonym zestawieniu podano szczegółową liczbę osób korzystających z pomocy – w przypadku rodzin i par, dla których zakładana jest jedna karta zgłoszeniowa, rozbito liczbę pierwotną, na konkretną ilość członków danej rodziny, co w konsekwencji zwiększyło ilość osób. NIK nie podziela wyjaśnień Dyrektorki. Zdaniem NIK, przedstawione dane w sprawozdaniu MRPiPS-03 są nieprawidłowe. Zgodnie z wymogami określonymi w Rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 14 marca 2017 r. w sprawie określenia wzorów formularzy sprawozdawczych, objaśnienie co do ich sposobu wypełniania (...) ⁶⁵ w rubryce „liczba osób korzystających” wskazuje się rzeczywistą liczbę osób korzystających w okresie sprawozdawczym. Daną osobę należy wykazywać tylko raz bez względu na liczbę dni pobytu lub liczbę wizyt.

W 2018 r. udzielono 1 359 porad psychologicznych, w tym: 672 kobietom, 288 – mężczyznom i 399 – dzieciom. Liczba udzielonych porad psychologicznych w 2019 r. wyniosła 1 518, w tym: 912 została udzielona kobietom, 391 – mężczyznom i 215 – dzieciom. W I poł. 2020 r. łączna liczba udzielonych porad psychologicznych wyniosła 505, w tym: 324 udzielono kobietom, 74 mężczyznom i 107 – dzieciom. W zakresie poradnictwa prawnego w 2018 r. udzielono 212 porad, w 2019 r. – 264, a w I poł. 2020 r. – 50. Z poradnictwa socjalnego w 2018 r. skorzystało 20 osób, w 2019 r. – 37, a w I poł. 2020 r. nie została udzielona żadna porada w tym obszarze. Ze schronienia tymczasowego w okresie objętym kontrolą skorzystało sześć osób dorosłych i sześcioro dzieci.

Do głównych przyczyn zgłaszania się osób/rodzin do OIK należały trudności wychowawcze (25 przypadków w 2018 r., 14 – w 2019 r., i pięć w I poł. 2020 r.) oraz rozwód (21 przypadków w 2018 r., 10 w – w 2019 r. i pięć w 2020 r.).

(akta kontroli: tom 4 str. 1-8; tom 5 str. 35-64)

⁶⁵ Rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 14 marca 2017 r. w sprawie określenia wzorów formularzy sprawozdawczych, objaśnienie co do ich sposobu wypełniania oraz wzorów kwestionariuszy i ankiet statystycznych stosowanych w badaniach statystycznych ustalonych w programie badań statystycznych statystyki publicznej na rok 2017 (Dz.U. poz. 837, ze zm.). Dalej: Rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów w sprawie określenia wzorów formularzy sprawozdawczych.

2.2. Pomoc interwencyjna świadczona osobom/ rodzinom w kryzysie.

Szczegółowym badaniem objęto 30 spraw dotyczących podjętych przez OIK interwencji kryzysowych w latach 2018-2020 (I półrocze), w tym wszystkie przypadki dotyczące osób/ rodzin korzystających z całodobowego schronienia (cztery) oraz wszystkie przypadki interwencji wyjazdowych w środowisku osoby lub osób wymagających pomocy (cztery)⁶⁶. Wszyscy zgłaszający problem kryzysu otrzymywali pomoc specjalistów OIK. Nie odnotowano również sytuacji, w których potrzeba zapewnienia schronienia osobom potrzebującym przekraczałaby możliwości OIK, ani też przypadki, w których z powodu zajęcia miejsc przez osoby spoza powiatu nie udzielono wsparcia mieszkańcom powiatu.

(akta kontroli tom 3 str. 1-11; tom 4 str. 8 t.5 str. 183-196, 215-223)

W latach 2018-2020 (I półrocze) miały miejsce cztery przypadki udzielenia przez OIK całodobowego schronienia, z czego skorzystało łącznie 12 osób: trzy kobiety, trzech mężczyzn i sześć dzieci. Okres pobytu trwał od 90 do 169 dni. Powodami zgłoszenia były: utrata mieszkania (pięć osób), przemoc w rodzinie (cztery osoby) i handel ludźmi (trzy osoby). W dwóch przypadkach osoby/rodziny zgłosiły się do OIK osobiście. Natomiast w dwóch pozostałych przypadkach osoby zostały skierowane do Ośrodka przez Fundację LS. Osobom⁶⁷ skierowanych przez Fundację udzielono, w OIK, schronienia powyżej trzech miesięcy (termin został przekroczony o 46 dni i 76 dni), co stanowiło naruszenie art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej. Dyrektor wyjaśniła, że pobyt został przedłużony, ponieważ nie zostały zrealizowane założone cele - osiągnięcia równowagi psychicznej, umiejętności samodzielnego radzenia sobie z kryzysem. Decyzja Dyrektora o nieprzedłużeniu pobytu osobom przebywającym w schronieniu, nie tylko nie zapobiegłoby przejściu reakcji kryzysowej w stan chroniczny, ale by ją przyspieszyło. Jednocześnie zaznaczyła, że przy podejmowaniu decyzji o przedłużeniu pobytu kieruje się przede wszystkim dobrem osoby przebywającej w pokoju schronienia i jej aktualnym stanem psychicznym. Dyrektor dodała, że analizowano podjęcie rozmów z innymi placówkami w celu umieszczenia tych osób, jednak z uwagi na ich stan psychiczny nie byłoby to wskazane.

W wszystkich czterech przypadkach całodobowego schronienia, udzielono także doraźnego wsparcia osobom/rodzinom znajdującym się w stanie kryzysu, tj. odseparowano od czynników wywołujących kryzys. Na dokumentację spraw dotyczących udzielenia przez OIK schronienia całodobowego składały się: karta zgłoszenia zawierająca datę, dane identyfikujące osobę i krótki opis sytuacji; oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych; regulamin dotyczący przyjęcia, zasad pobytu i zapewnienia schronienia na terenie ZOW w Piastowie; notatki z odbytych konsultacji udzielonych przez pracowników OIK; decyzje dotyczące umieszczenia w pokoju schronienia w ZOW; oświadczenie o opuszczeniu ośrodka oraz karta ewaluacji pobytu. W dokumentacji dotyczącej dwóch przypadków osób/rodzin, które samodzielnie zgłosiły się do OIK wraz z dziećmi, znalazły się również: Kwestionariusz Rodzinnego Wywiadu Środowiskowego część I; Informacja dotycząca dziecka przebywającego w ZOW w Piastowie; Ewidencja klientów ZOW w Piastowie; Diagnoza Rodziny. Dokumentacja nie zawierała natomiast indywidualnego planu pomocy określonego w załączniku nr 3 do Zarządzeniem 7/2010 Dyrektora ZOW w sprawie wzorów druków obowiązujących przy ewidencji klientów ZOW, co stanowiło naruszenie § 2 ww. Zarządzenia⁶⁸. W jednym przypadku plan działania został opracowany podczas poprzedniego

⁶⁶ Zastosowano dobór celowy. Pozostałe przypadki uwzględnione w próbie obejmowały interwencje stacjonarne prowadzone w siedzibie OIK wybrane ze względu na różnorodność podejmowanych tematów.

⁶⁷ Sprawy nr: ZOW.OIK.106.2018 termin został przekroczony o 16 dni; ZOW.OIK.22.118.2018 termin został przekroczony o 76 dni.

⁶⁸ § 2 Zarządzenia Nr 7/2010 Dyrektora ZOW w sprawie wzorów druków obowiązujących przy ewidencji klientów ZOW brzmi: wprowadzam do stosowania następujące wzory druków obowiązujących przy ewidencji klientów ZOW w Piastowie: (...) indywidualny plan pomocy stanowiący załącznik nr 3 do zarządzenia.

pobytu osoby w hostelu, a w jednym przypadku⁶⁹ Dyrektor przyznała, że plan taki nie został opracowany.

W trzech przypadkach odbyły się konsultacje psychologiczne, w czasie powyżej siedmiu dni od dnia zgłoszenia. W dwóch przypadkach (osób/rodzin z dziećmi zgłoszonych samodzielnie do OIK) dokonano diagnozy sytuacji rodziny/osoby oraz zapewniono poradnictwo socjalne i prawne (w zakresie prawa rodzinnego i opiekuńczego oraz lokalowego), a w jednym przypadku podjęto również współpracę z policją, sądem i Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej.

W dokumentacji wszystkich badanych spraw, w ramach których udzielono schronienia w OIK zastosowano druki pism⁷⁰ potwierdzające umieszczenie klienta w pokoju schronienia w ZOW w Piastowie, zawierające zapis cyt. „(...) *zapewniam (...) schronienie w Zespole Ośrodków Wsparcia, Specjalistycznym Ośrodku Wsparcia w Piastowie przy ul. Ks. J. Popiełuszki 24, od dnia (...)*”. Dyrektor wyjaśniła, że pracownik przygotowujący dokument przez nieuwagę nie wskazał odpowiedniej jednostki, do której osoba była kierowana.

Z dokumentacji wszystkich czterech badanych spraw wynika, że osoby odzyskały równowagę psychiczną i umiejętność dalszego, samodzielnego radzenia sobie w życiu.

(akta kontroli tom 4 str. 24-43; 240-496; t.5 str. 102-111, 124-133,215-223)

Badaniem objęto również cztery interwencje wyjazdowe w środowisku osoby/osób potrzebujących wsparcia. Do powodów podjęcia interwencji należały: nagła śmierć członka rodziny (dwa przypadki), wypadek ze skutkiem śmiertelnym w miejscu pracy (jeden przypadek) i próby odebrania dzieci od rodzica zgodnie z wyrokiem sądu (jeden przypadek). Zgłoszenia dokonywane były przez: pracodawców, kuratora, a w jednym przypadku informacja taka nie została ujęta w dokumentacji. Interwencje udokumentowane zostały notatką zawierającą datę, opis podjętej interwencji oraz podpisy osób w niej uczestniczących. W dwóch przypadkach notatka zawiera informacje o przekazaniu możliwości korzystania z dalszej pomocy. Dyrektor wyjaśniła, że podczas interwencji środowiskowej osoby były informowane o możliwości uzyskania dalszej pomocy psychologicznej, prawnej, psychiatrycznej. W jednym przypadku po zakończeniu działań w ramach interwencji środowiskowej podjęte zostały dalsze działania – udzielono konsultacji psychiatrycznych.

W interwencji środowiskowej, która odbyła się 23 października 2018 r., brał udział terapeuta, niebędący pracownikiem OIK, który zgodnie z zawartą umową o pracę zatrudniony był w ZOW (w pełnym wymiarze czasu pracy w SOW), co stanowiło naruszenie § 9 ust. 1 i 3 regulaminu organizacyjnego ZOW⁷¹. Dyrektor OIK wyjaśniła, że potrzeba interwencji uzasadniała udział w podejmowaniu pomocy również innych specjalistów. Podkreśliła także, że terapeuta posiada najdłuższy staż pracy w ZOW, kwalifikacje zawodowe i doświadczenie (w trakcie trwania czynności kontrolnych, tj. 30 września 2020 r. terapeuta został zatrudniony w OIK w wymiarze 0,5 etatu).

(akta kontroli tom 3 str. 1-11; 76, tom 3 str. 54-58; 129-133; 144-153; tom 4, str. 9-11; tom 5 str. 124-133,183-196)

Pozostałe 22 sprawy objęte badaniem dotyczyły interwencji stacjonarnych (ambulatoryjnych) odbywających się w siedzibie OIK. W przypadku skorzystania z tego typu wsparcia klienci najczęściej kontaktowali się telefonicznie z Ośrodkiem w celu umówienia wizyty. Pracownik OIK podczas rozmowy telefonicznej dokonywał oceny stanu psychicznego oraz potrzeb klienta i w zależności od sytuacji decydował o podjęciu interwencji wyjazdowej (środowiskowej) lub umawiał wizytę w OIK. Data zgłoszenia telefonicznego nie była rejestrowana. Na dokumentację dotyczącą tego typu interwencji składało się: karta zgłoszenia, oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie

⁶⁹ Sprawa nr ZOW.OIK.8131.70.2018.

⁷⁰ Sprawa nr ZOW.OIK.8131.70.18 z dnia 25.06.2018 r.; Nr ZOW.OIK.8131.106.18 z dnia 7.09.2018 r.; 8.10.2018 r.; 9.11.2018 r.; 9.12.2018 r.; ZOW.OIK.8131.118.18 z dnia 23.10.2018 r.; 31.11.2018 r.; 23.12.2018 r.; 24.02.2018 r.; ZOW.OIK.8131.51.18 z dnia 6.04.2018 r.;6.05.2018 r., 7.06.2018 r.,

⁷¹ Zgodnie z § 9 ust. 1 i 3 regulaminu organizacyjnego ZOW, w ramach funkcjonowania OIK realizuje następujące cele i zadania: prowadzenie interwencji kryzysowej oraz interwencji środowiskowej i telefonicznej; pomoc psychologiczną.

danych osobowych oraz notatki służbowe z konsultacji przeprowadzonych przez pracowników OIK. Za datę zgłoszenia (wpisywaną na karcie zgłoszenia) uznawano datę pierwszej wizyty. Sposób prowadzenia dokumentacji w przypadku 22 przebadanych kart był podobny. Osoba przyjmująca zgłoszenie wypełniała kartę zawierającą datę, danę identyfikującą osobę oraz jej sytuację prawną i rodzinną, informację dotyczącą osoby/instytucji kierującej do OIK oraz uwagi/opis sytuacji. Na pozostałe dokumenty składały się informacja o przetwarzaniu danych osobowych i notatki służbowe z odbytych konsultacji.

W przypadku osób korzystających ze stacjonarnych interwencji w OIK nie stwierdzono konieczności zaspokajania ich podstawowych potrzeb bytowych / socjalnych (tj. żywność, odzież, środki czystości i higieny) lub świadczenia podstawowej pomocy medycznej, nie było również potrzeby wzywania służb ratowniczych.

Klienci zwracali się o pomoc z następujących powodów: kryzysu emocjonalnego (pięć przypadków), problemów rodzinnych (cztery przypadki), stanów depresyjnych (dwa przypadki), problemów wychowawczych (dwa przypadki), trudności w radzeniu sobie/kontrolowaniu emocji (dwa przypadki), a także ciężkiej choroby bliskiej osoby, kryzysu po stracie bliskiej osoby, problemów w związku, kryzysu związanego z pracą, wypalenia zawodowego, niskiego poczucia własnej wartości, samookaleczania się (po jednym przypadku).

Spółród zbadanej dokumentacji najkrótsza interwencja obejmowała jedno spotkanie z psychologiem, a najdłuższa 50 spotkań. W skrajnych przypadkach interwencje trwały od 10 do 18 miesięcy. W trzech przypadkach udzielono jednej konsultacji, w 13 przypadkach udzielona pomoc obejmowała od dwóch do 10 konsultacji, w trzech przypadkach od 11 do 20 oraz trzech przypadkach powyżej 20 konsultacji. W 21 przypadkach klienci OIK odbyli konsultacje psychologiczne, a w jednym przypadku odbyła się wyłącznie konsultacja pedagogiczna⁷², co było niezgodne z art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej mówiącym, że w ramach interwencji kryzysowej udziela się natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej. Dyrektor wyjaśniła, że przyjmującą zgłoszoną przez opiekuna prawnego osobę pedagog była w trakcie szkolenia w ramach Studium Psychologii i Psychoterapii.

Dodatkowo jedna z osób korzystających ze wsparcia stacjonarnego w OIK wzięła udział w warsztatach prowadzonych w Ośrodku, a cztery osoby zostały skierowane do lekarza psychiatry zatrudnionego w ZOW.

W przedstawionej do kontroli dokumentacji dotyczącej interwencji kryzysowej nie wskazano, wywiadu oraz planu dalszej pracy co było niezgodne z wymogiem określonym w pkt 3 Procedury wsparcia psychologicznego dla osób znajdujących się w sytuacji kryzysowej i ich rodzin⁷³ (dalej: Procedura). Nie zostały również ustalone cele interwencji kryzysowej, o których mowa w pkt. 5 Procedury oraz informacji o realizacji celów podjętej interwencji zgodnie z pkt 6 Procedury. Stwierdzono również brak informacji o ustalonych spotkaniach podtrzymujących, o których mowa w pkt. 8 Procedury. Dyrektor OIK wyjaśniła, że Procedura wsparcia psychologicznego dla osób znajdujących się w sytuacji kryzysowej i ich rodzin została wprowadzona głównie dla osób przebywających w pokojach schronienia. Nie ma ona uniwersalnego zastosowania w stosunku do wszystkich osób i do każdej sytuacji. W związku z tym została wyłączona w stosunku do klientów zgłaszających się na konsultacje do specjalistów ośrodka. Do kontroli nie przedstawiono ww. wyłączenia niniejszej procedury. Dyrektor wyjaśniła dodatkowo, że według wykładni stosowanej w OIK nie było obowiązku stosowania procedury do klientów zgłaszających się na konsultacje psychologiczne, ponieważ nie przystawała ona do rozwiązywania problemów klientów. Dyrektor zaznaczyła również, że procedury są blankietowe i przestrzegane tak jak wymagają tego potrzeby klienta.

⁷² Sprawa nr ZOW.OIK.8131.52.2020.

⁷³ Wprowadzonej Zarządzeniem nr 10/08 z Dyrektora Zespołu Ośrodków Wsparcia w Piastowie z dnia 19 grudnia 2008 r.

Natomiast w każdym z badanych przypadków uzyskano, w miarę możliwości w najkrótszym czasie, informacje o problemie wywołującym kryzys. W czterech przypadkach interwencje zakończyły się zadeklarowaniem przez klienta lepszego samopoczucia lub podsumowaniem dotychczasowej pracy. W trzech przypadkach osoby w dalszym ciągu korzystały ze wsparcia OIK, natomiast w pozostałych 15 przypadkach nie odbyły się kolejne spotkania.

Zgodnie z art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej, w ramach interwencji kryzysowej udziela się natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej, a w zależności od potrzeb poradnictwa socjalnego lub prawnego, w sytuacjach uzasadnionych – schronienia do 3 miesięcy. W wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono brak możliwości oceny natychmiastowości udzielanej w OIK pomocy psychologicznej, ponieważ umieszczona w karcie zgłoszenia data, była datą pierwszej wizyty, nie zaś datą faktycznego zgłoszenia OIK potrzeby wsparcia. Dyrektor wyjaśniła że w karcie zgłoszenia jako data zgłoszenia podawana była data wypełnienia karty, bo w tej dacie następuje faktyczne, osobiste zgłoszenie. Zgodnie z ogólną zasadą wpisuje się taką datę w jakiej wypełnia się dokument. Osoba zgłaszająca się podpisuje dokument o treści, która właśnie w tej dacie została sformułowana. Dyrektor dodał również, że przez telefon brak jest możliwości wypełnienia karty ze względu na ochronę danych osobowych i adresowych (ze względu na brak możliwości podpisania zgody na przetwarzanie danych adresowych i osobowych).

OIK, w dokumentacji badanych spraw nie wyodrębniała pomocy świadczonej w ramach interwencji kryzysowej od udzielania specjalistycznego poradnictwa. Ustawa o pomocy społecznej w odrębnych przepisach definiuje pomoc udzielaną w ramach interwencji kryzysowej (art. 47) oraz pomoc w ramach specjalistycznego poradnictwa (art. 46), przez co pomoc ta ma inną intensywność działań i inny charakter. Należy podkreślić, że celem interwencji kryzysowej jest złagodzenie objawów reakcji kryzysowej, przywrócenie równowagi psychicznej, zapobieżenie przejściu ostrego kryzysu w stan chroniczny, przywrócenie umiejętności samodzielnego radzenia sobie⁷⁴. Interwencja kryzysowa ma zatem charakter krótkotrwałej ale intensywnej pomocy. Natomiast celem specjalistycznego poradnictwa jest udzielenie wsparcia w sytuacjach trudnych, także kryzysowych przy czym pomoc ta polega na udzieleniu informacji, porad⁷⁵. Ponieważ w OIK pomoc świadczona jest zarówno poprzez specjalistyczne poradnictwo, jak i w ramach interwencji kryzysowej to mając na uwadze inny charakter obu tych świadczeń zasadne jest ich rozdzielenie także w dokumentacji spraw. Powyższe potwierdza także Statut i Regulamin Organizacyjny ZOW, w którym odrębnie wskazane zostały zadania OIK związane z prowadzeniem specjalistycznego poradnictwa oraz zadania związane z prowadzeniem interwencji kryzysowych.

(akta kontroli: tom 3, str. 9-23, 44-53, 59-128, 134-143, 154-158, 165-200, 225-230; tom 5 str. 67-77, 102-111, 183-196, 215-223)

W badaniu ankietowym⁷⁶ wzięło udział dziewięciu pracowników, których staż pracy w OIK wynosił od siedmiu miesięcy do siedmiu lat. W zakresie zmian w działalności OIK, które przynosiłyby oczekiwane efekty indywidualne i społeczne⁷⁷, pracownicy wskazali: prowadzenie systematycznej profilaktyki informacyjnej o problemach kryzysowych i pomocy w środkach społecznego przekazu (w sześciu przypadkach); zwiększenie nakładów finansowych na długoterminową terapię (w pięciu przypadkach); wprowadzenie ujednoczonych (ramowych) standardów udzielania pomocy w placówkach (w czterech przypadkach); zmniejszenie zakresu form biurokratycznego opisu (w dwóch przypadkach) oraz weryfikacja przepisów i dostosowanie do potrzeb; zintensyfikować współpracę z gminami i policją (w jednym przypadku). Natomiast w ramach zmian mających na

⁷⁴ I. Sierpowska – Pomoc społeczna, Komentarz, wyd. IV (LEX).

⁷⁵ J.w.

⁷⁶ Spośród 12 rozdysponowanych ankiet pracownikom OIK otrzymano dziewięć wypełnionych. Druk ankiety zawierał pytania dotyczące płci, wieku, zajmowanego stanowiska, wykształcenia, stażu pracy oraz dwa pytania dotyczące proponowanych zmian w funkcjonowaniu OIK.

⁷⁷ Na pytanie odpowiedziało siedem osób.

celu uatrakcyjnienie pracy w OIK⁷⁸ osoby ankietowane najczęściej wskazywały na zwiększenie wynagrodzeń (w sześciu przypadkach); możliwość udziału w profesjonalnych szkoleniach (w sześciu przypadkach) oraz poprawę warunków pracy (w trzech przypadkach).

(akta kontroli tom. 2 str. 107)

Spośród 20 rozdysponowanych ankiet skierowanych do klientów OIK otrzymano pięć wypełnionych (tj. 25%). Z odpowiedzi przedstawionych przez ankietowanych wynika, że czterech z nich samodzielnie podjęło decyzję o skorzystaniu z pomocy OIK, przy czym trzech z nich informację o funkcjonowaniu ośrodka pozyskało ze strony internetowej, oraz jedna osoba dowiedziała się od osób z najbliższego otoczenia. Czterech ankietowanych korzystało z ośrodka w okresach od jednego miesiąca do pięciu miesięcy oraz jeden ankietowany wskazał „inną sytuację”, tj. skorzystał z pomocy w sprawie zgłoszenia wniosku o pozew oraz skorzystania z konsultacji przed rozprawą. Jako problemy, które były przyczyną skorzystania z pomocy ze strony profesjonalistów pracujących w OIK ankietowani wskazali: problemy rodzinne (w trzech przypadkach), problemy związane z uzależnieniem od środków psychoaktywnych (jeden przypadek), myśli samobójcze (jeden przypadek), problemy związane z trudnościami wychowawczymi (jeden przypadek), problemy wynikające z długotrwałej choroby (jeden przypadek), problemy związane z pandemią koronawirusa (jeden przypadek). Czterech ankietowanych oceniło uzyskaną pomoc jako w pełni satysfakcjonującą i służącą rozwiązaniu problemu. Natomiast jedna osoba oceniła uzyskaną pomoc jako częściowo ułatwiającą sytuację życiową. Ankietowani wskazali, że Ośrodek udzielił im: krótkoterminowej pomocy psychologicznej (jeden przypadek), dłuższej psychoterapii (dwa przypadki), porady prawnej (w dwóch przypadkach), oraz pomocy w załatwieniu różnych spraw z udziałem pracownika socjalnego (jeden przypadek). Czterech ankietowanych potwierdziło, że zdecydowanie lepiej sobie radzi z różnymi sytuacjami życiowymi po uzyskanej pomocy w OIK i zdecydowanie ponownie skorzystaliby z pomocy Ośrodka. Jedna osoba stwierdziła, że trudno powiedzieć czy lepiej sobie radzi z różnymi sytuacjami życiowymi, ale raczej ponownie skorzystałaby z pomocy OIK.

(akta kontroli tom. 4 str. 351)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

1. Nierzetelnie wykazywano w sprawozdaniu MRPiPS-03 dane dotyczące liczby osób korzystających z pomocy w OIK, co było niezgodne z wymogami określonymi w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów w sprawie określenia wzorów formularzy sprawozdawczych.
2. Ośrodek Interwencji Kryzysowej, w dokumentacji badanych spraw nie wyodrębniał pomocy świadczonyj w ramach interwencji kryzysowej od udzielania specjalistycznego poradnictwa. Ustawa o pomocy społecznej w odrębnych przepisach definiuje pomoc udzielaną w ramach interwencji kryzysowej (art. 47) oraz pomoc w ramach specjalistycznego poradnictwa (art. 46), przez co pomoc ta ma inną intensywność działań i inny charakter. Należy podkreślić, że celem interwencji kryzysowej jest złagodzenie objawów reakcji kryzysowej, przywrócenie równowagi psychicznej, zapobieżenie przejściu ostrego kryzysu w stan chroniczny, przywrócenie umiejętności samodzielnego radzenia sobie⁷⁹. Interwencja kryzysowa ma zatem charakter krótkotrwałej ale intensywnej pomocy. Natomiast celem specjalistycznego poradnictwa jest udzielenie wsparcia w sytuacjach trudnych, także kryzysowych przy czym pomoc ta polega na udzieleniu informacji, porad⁸⁰.
3. Na podstawie dokonanej analizy dokumentacji 30 interwencji kryzysowych, w tym środowiskowych i telefonicznych stwierdzono, że:

⁷⁸ Na pytanie odpowiedział wszystkie osoby ankietowane tj. dziewięć osób.

⁷⁹ I.Sierpowska – Pomoc społeczna, Komentarz, wyd. IV (LEX).

⁸⁰ J.w.

- W dwóch przypadkach osoby korzystały ze schronienia w OIK powyżej trzech miesięcy, co stanowiło naruszenie art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej.
- W jednym przypadku, w ramach interwencji kryzysowej, nie udzielono natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej, a odbyła się wyłącznie konsultacja z pedagogiem, co było niezgodne z art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej.
- W przypadku interwencji środowiskowej brał udział terapeuta, niebędący pracownikiem OIK, który zgodnie z zawartą umową o pracę zatrudniony był w ZOW (w pełnym wymiarze czasu pracy w SOW), co stanowiło naruszenie § 9 ust. 1 i 3 regulaminu organizacyjnego ZOW. W trakcie trwania kontroli terapeuta został zatrudniony w OIK w wymiarze 0,5 etatu.
- W jednym przypadku dokumentacja dotycząca udzielenia schronienia w OIK nie zawierała indywidualnego planu pomocy, co było niezgodne z wymogami określonymi w § 2 Zarządzenia 7/2010 Dyrektora ZOW w sprawie wzorów druków obowiązujących przy ewidencji klientów ZOW.
- W 22 przypadkach, dotyczących przeprowadzonych interwencji kryzysowych (ambulatoryjnych), dokumentacja nie zawierała wywiadu, planu dalszej pomocy oraz informacji o realizacji celów podjętej interwencji i ustaleniu spotkań podtrzymujących, co było niezgodne z wymogami określonymi w pkt. 3, 5, 6, 8 Procedury wsparcia psychologicznego dla osób znajdujących się w sytuacji kryzysowej i ich rodzin wprowadzonej zarządzeniem nr 10/08 z Dyrektora Zespołu Ośrodków Wsparcia w Piastowie z dnia 19 grudnia 2008 r.
- We wszystkich czterech przypadkach dotyczących udzielenia schronienia w OIK zastosowano druki pism przeznaczone do potwierdzenia udzielenia schronienia w SOW, w tym w jednym przypadku nie wskazano informacji o powodzie podjęcia interwencji. Karty zgłoszenia nie zawierały faktycznej daty zgłoszenia klienta do OIK, a jedynie datę wypełnienia formularza. W poddanej analizie dokumentacji 22 interwencji ambulatoryjnych nie zarejestrowano daty rozmowy telefonicznej, będącej pierwszym kontaktem z klientem.

Ocena częściowa

W latach 2018-2020 (I półrocze) OIK udzielał pomocy specjalistycznej w ramach interwencji kryzysowej. Zatrudnieni w Ośrodku specjaliści świadczyli wsparcie psychologiczne, pedagogiczne, socjalne i prawne. Klienci mieli również możliwość korzystania z poradnictwa psychiatrycznego udzielanego przez psychiatrę zatrudnionego w ZOW. W OIK odbywały się konsultacje specjalistyczne, udzielano całodobowego schronienia osobom tego potrzebującym oraz podejmowano interwencje środowiskowe poza siedzibą OIK. Natomiast, dokumentacja w zakresie świadczonej pomocy prowadzona była nierzetelnie, jak również niezgodnie z wewnętrznymi uregulowaniami ZOW. Ponadto, stwierdzono, że w jednej sprawie wskazanej jako działanie w ramach interwencji kryzysowej nie udzielono natychmiastowej pomocy psychologicznej co było niezgodne z obowiązującymi wymogami, lecz udzielono wyłącznie jednorazowej konsultacji pedagogicznej. W dwóch przypadkach został przekroczony obowiązujący trzymiesięczny okres pobytu w pokoju schronienia.

IV. Uwagi i wnioski

W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy o NIK, przedstawia następujące wnioski:

Wnioski

1. Dostosowanie w budynku będącym siedzibą Zespołu Ośrodków Wsparcia wysokości progu w wejściu głównym do budynku, oraz systemu otwierania okien do wymogów określonych w przepisach prawa.

2. Wyznaczenie miejsca postojowego dla osób niepełnosprawnych na terenie przylegającym do budynku będącego siedzibą Zespołu Ośrodków Wsparcia zgodnie z obowiązującymi normami.
3. Dostosowanie obowiązujących wzorów druków do potrzeb przeprowadzanych interwencji kryzysowych oraz rzetelne wypełnianie ich przez pracowników Ośrodka.
4. Wyodrębnianie w dokumentacji prowadzonych spraw pomocy udzielanej w ramach interwencji kryzysowej od porad świadczonych w ramach specjalistycznego poradnictwa.
5. Sporządzanie sprawozdań MRPiPS-03 zgodnie z obowiązującymi wymogami co do sposobu ich wypełniania.
6. Wyeliminowanie przypadków angażowania osób niezatrudnianych w OIK w proces udzielenia pomocy realizowanej w ramach interwencji kryzysowych, w tym środowiskowych i telefonicznych.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla dyrektora Zespołu Ośrodków Wsparcia w Piastowie drugi do akt kontroli.

Prawo
zgłoszenia zastrzeżeń

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK dyrektorowi Zespołu Wsparcia w Piastowie 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.

Obowiązek poinformowania NIK o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK proszę o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 21 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosku pokontrolnego 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.

Kontroler

Magdalena Sokółowska
Specjalista kontroli państwowej

.....
podpis

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

.....
Podpis