



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Poznaniu

LPO.410.022.01.2020

Pan
Jerzy Krysiak
Dyrektor Miejskiego Centrum
Interwencji Kryzysowej w Poznaniu
ul. Dolne Chyby 10,
60-480 Poznań

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Miejskie Centrum Interwencji Kryzysowej w Poznaniu, ul. Dolne Chyby 10; 60-480 Poznań (dalej „MCIK” albo „Centrum”).
Kierownik jednostki kontrolowanej	Jerzy Krysiak, Dyrektor Centrum ¹ (dalej „Dyrektor”).
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 ² (do 15 listopada) ³ .
Podstawa prawna podjęcia kontroli	art. 2 ust. 2 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ⁴
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Poznaniu
Kontroler	Krzysztof Płoszewski, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LPO/183/2019 z 19 grudnia 2019 r. (akta kontroli str. 1-2, 3-9)

¹ Powołany na to stanowisko zarządzeniem Prezydenta Miasta Poznania nr 783/2007/P z 30 października 2007 r.

² Dalej także „kontrolowany okres” albo „badany okres”.

³ Do realizacji celu kontroli wykorzystano także dane statystyczne i dokumenty strategiczne z lat wcześniejszych.

⁴ Dz. U. z 2020 r. poz. 1200, dalej: ustawa o NIK.

II. Ocena ogólna⁵ kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia sposób zaprojektowania systemu pomocy, w ramach interwencji kryzysowej, a także pomoc udzieloną przez MCIK, w latach 2018 – 2020 (do 15 listopada), osobom i rodzinom w kryzysie.

Uzasadnienie oceny ogólnej

System pomocy w ramach interwencji kryzysowej został właściwie zaplanowany. Zagadnienia dotyczące tej interwencji uwzględniono w dokumentach strategicznych Miasta Poznania⁶. Organizacja pracy Centrum, a w szczególności Punktu Interwencji Kryzysowej umożliwiała udzielanie potrzebującym natychmiastowej pomocy psychologicznej. Zapewniono także poradnictwo specjalistyczne, w szczególności prawne, psychologiczne i rodzinne, a osobom w kryzysie całodobowe schronienie w Hostelu Interwencji Kryzysowej⁷ i Specjalistycznym Ośrodku Wsparcia dla Ofiar Przemocy⁸. Specjaliści zatrudnieni w MCIK posiadali odpowiednie wykształcenie i umiejętności. Dla poszczególnych komórek organizacyjnych Centrum opracowane zostały procedury postępowania przy udzielaniu pomocy interwencyjnej, a także sposobu jej dokumentowania. Pracownicy MCIK dodatkowo obsługiwali interwencyjne infolinie, również całodobowe, dla osób znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej. Wyposażenie jednostek organizacyjnych Centrum oraz środki na ich prowadzenie były wystarczające do realizacji statutowych zadań.

Badanie dokumentacji 30 osób, które w latach 2018 – 2020 (I półrocze) korzystały ze wsparcia MCIK wykazało, że udzielona im pomoc interwencyjna była adekwatna do potrzeb. Specjaliści Centrum rzetelnie rozpoznali problemy tych osób zapewniając im odpowiednią pomoc specjalistyczną, realizowaną na podstawie opracowanych indywidualnych planów pomocy. Sposób prowadzenia dokumentacji udzielonego wsparcia był zgodny z wewnętrznymi regulacjami. Z zapisów w tej dokumentacji wynikały efekty pracy specjalistów z osobami korzystającymi z pomocy.

Nieprawidłowość o charakterze formalnym, polegająca na niedostosowaniu części postanowień regulaminu organizacyjnego MCIK do jego aktualnej struktury organizacyjnej, nie miała wpływu na sformułowaną ocenę. Stwierdzono również wykazanie przez Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Poznaniu⁹ w sprawozdaniach MRPiPS-03 niezgodnych ze stanem faktycznym części danych dotyczących interwencji kryzysowej na terenie Miasta w latach 2019 – 2020 (I półrocze), jednak nastąpiło to z przyczyn niezależnych od Centrum, które przekazało prawidłowe dane w tym zakresie.

⁵ Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną, jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

⁶ Dalej „Miasto”.

⁷ Dalej „HIK” albo „Hostel”.

⁸ Dalej „SOW” albo „Ośrodek”.

⁹ Dalej „MOPR”.

1. Dostępność pomocy w ramach interwencji kryzysowej.

Opis stanu
faktycznego

1.1. Stosownie do postanowień Regulaminu Organizacyjnego MCIK¹⁰, do zakresu działania Centrum należało wykonywanie zadań własnych Miasta¹¹ z zakresu pomocy społecznej oraz zadań zleconych przez administrację rządową w zakresie przeciwdziałania przemocy w rodzinie. W MCIK realizowano zadania polegające na zapewnieniu pomocy osobom i rodzinom znajdującym się w stanie kryzysu, w tym dotkniętych przemocą. Ich celem, w ramach interwencji kryzysowej, było przywrócenie osobom i rodzinom, równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie, a dzięki temu zapobieganie przejściu reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej. W ramach ww. interwencji, MCIK miało obowiązek udzielać w szczególności poradnictwa specjalistycznego oraz całodobowego schronienia.

Nie wszystkie postanowienia ww. regulaminu odpowiadały aktualnej strukturze organizacyjnej Centrum, o czym szerzej w sekcji „Stwierdzone nieprawidłowości”.

(akta kontroli str. 10-25)

W „Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych dla Miasta Poznania na lata 2019-2025”¹² ustalono m.in., że Centrum będzie współpracowało z Wydziałem Zdrowia i Spraw Społecznych Miasta¹³ – Oddziałem Wsparcia Rodziny i Systemu Pieczy Zastępczej oraz Oddziałem Zdrowia Publicznego w zakresie zapobiegania przemocy, rozwoju usług wsparcia psychologicznego na zasadzie wczesnej interwencji dla osób w kryzysie. Ponadto nałożono na MCIK obowiązek współpracy w realizacji pomocy dla ww. osób z Biurem Spraw Lokalowych w Poznaniu oraz Powiatowym Urzędem Pracy w Poznaniu. Określone w Strategii wskaźniki wykonania tych zadań to m.in. liczba osób objętych pomocą ośrodków wsparcia i skuteczność zastosowania indywidualnego planu pomocy wobec osoby dotkniętej przemocą w rodzinie. Odpowiedzialność za raportowanie realizacji Strategii spoczywała na WZiSS we współpracy z MOPR.

(akta kontroli str. 26-65)

W „Miejskim Programie Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie na terenie Miasta Poznania w latach 2011-2020”¹⁴, opracowanym na podstawie art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie¹⁵, wskazano MCIK, jako istotną jednostkę organizacyjną udzielającą pomocy dla osób doświadczających przemocy, poprzez udzielanie schronienia w SOW. W Programie określono Centrum jako jednostkę organizacyjną zapewniającą bezpłatną i całodobową pomoc psychologiczną, pedagogiczną, prawną, socjalną oraz medyczną¹⁶, która realizuje zadania za pośrednictwem Ośrodka¹⁷, Punktu

¹⁰ Nadanego zarządzeniem Prezydenta Miasta z 26 czerwca 2013 r., na podstawie uchwały Rady Miasta Poznania (dalej „Rada Miasta”) o utworzeniu MCIK.

¹¹ Poznań jest miastem na prawach powiatu.

¹² Przyjęta uchwałą Rady Miasta Nr XII/162/VIII/2019 z 14 maja 2019 r., dalej „Strategia”.

¹³ Dalej „WZiSS”.

¹⁴ Przyjęty uchwałą Rady Miasta Nr XVII/210/VI/2011 z 30 sierpnia 2020 r., dalej „Program”.

¹⁵ Dz. U. z 2020 r. poz. 218, ze zm.

¹⁶ W Programie wskazano, że pomoc medyczna jest udzielana we współpracy z Przychodnią Lekarza Rodzinnego Vita-Longa w Przeźmierowie.

¹⁷ W Programie z 2011 r. podano, że SOW jest wojewódzkim ośrodkiem, do którego przyjmowane są osoby również spoza Poznania (na podstawie regulaminu z 2007 r.).

Interwencji Kryzysowej¹⁸, Hostelu, Telefonu Zaufania i Mieszkań Integracji Środowiskowej.

(akta kontroli str. 189-196)

1.2. W skład Centrum wchodziły następujące jednostki organizacyjne: Punkt, Hostel, SOW, Hostel „Drugi Dom” dla Osób Uzależnionych i ich Rodzin¹⁹ oraz Mieszkania Integracji Środowiskowej. MCIK miało udzielać osobom potrzebującym natychmiastowej pomocy psychologicznej o charakterze ambulatoryjnym oraz prawnej w PIK, a także, w formie przejściowego całodobowego schronienia, w HIK, SOW, HDD i Mieszkaniach Integracji Środowiskowej.

(akta kontroli str. 10-35)

1.2.1. W Regulaminie organizacyjnym Punktu określono m.in., że:

- działa całodobowo, przez wszystkie dni tygodnia oraz zajmuje się osobami i rodzinami będącymi w kryzysie lub w stanie przedkryzysowym,
- ambulatoryjną pomocą objęte są osoby bez względu na rejon zamieszkania,
- pomoc interwencyjna wyjazdowa świadczona jest na terenie Miasta,
- osoby, które znalazły się w sytuacji życiowo trudnej, mogą skontaktować się z pracownikami PIK telefonicznie, listownie (e-mail) lub osobiście w jego siedzibie (podstawowe numery telefonów funkcjonują całą dobę²⁰),
- przez Punkt obsługiwana jest:

- całodobowo „Cicha linia”²¹,
- telefon Środowiskowego Centrum Zdrowia Psychicznego²² w godzinach od 20.00 do 8.00 oraz całodobowo w weekendy i święta²³,
- telefon zaufania²⁴ IFOTES²⁵.

- do zakresu działań PIK należało w szczególności:

- udzielanie całodobowo specjalistycznych porad w zakresie pomocy psychologicznej, pracy socjalnej oraz doradztwa prawnego osobom znajdującym się w trudnej sytuacji życiowej;
- współpraca z interwencyjnymi służbami miejskimi (Policja, Straż Miejska, jednostki organizacyjne pomocy społecznej, Pogotowie Ratunkowe, Straż Pożarna);

¹⁸ Dalej „PIK” albo „Punkt”.

¹⁹ Dalej także „HDD”.

²⁰ Podstawowe numery telefonów PIK: 61 835 48 65 i 61 835 48 66.

²¹ Bezgłosowa droga komunikacji z PIK, tzn. klienci mają możliwość nawiązania kontaktu pod numerem tel. 516 183 943 poprzez smsy lub komunikatory Whatsapp i Skype pod nazwą użytkownika PIK lub pod podanym powyżej numerem telefonu; usługa została uruchomiona 20 kwietnia 2020 r.

²² Dalej „ŚCZP”.

²³ Obsługa całodobowej Infolinii w ramach ŚCZP jest to zadanie zlecone przez Urząd Miasta w ramach projektu „Zapewnienie Zintegrowanych Środowiskowych Form Opieki Zdrowotnej i Społecznej Osobom z Zaburzeniami Psychicznymi na Terenie Miasta Poznania”. Nr telefonu ŚCZP to 504 840 265.

²⁴ Telefon Zaufania funkcjonuje w Poznaniu z około czterdziestoletnią tradycją. Od 2002 roku Telefon Zaufania wchodzi w skład MCIK.

²⁵ IFOTES (ang. International Federation of Telephone Emergency Services) – stowarzyszenie istniejące od 1967 r. Skupia linie telefonów zaufania, które oferują wsparcie emocjonalne, najczęściej całodobowe. Wsparcie jest kierowane głównie do osób samotnych, przeżywających kryzys psychiczny, a szczególnie do rozważających samobójstwo. Ma ponad 500 centrów w 28 krajach świata i skupia przeszło 30 000 wolontariuszy. Oferowana pomoc bazuje na nawiązaniu relacji z dzwoniącym i nieoceniającym słuchaniem przez przeszkolonych wolontariuszy. Pomoc jest bezpłatna i anonimowa. Nr telefonu IFOTES: 61 835 49 04.

- opiniowanie zasadności skierowania osób wymagających schronienia i terapii do Hostelu oraz współpracowanie z pracownikami merytorycznymi w zakresie uzyskania miejsca w SOW i HDD;
- prowadzenie telefonu zaufania²⁶, który zapewnia anonimową pomoc terapeutyczną psychologów i doradztwo prawne osobom przeżywającym trudności natury moralnej, społecznej i osobowościowej.

Z miesięcznych harmonogramów pracy osób wykonujących zadania w Punkcie wynikało m.in., że dwuosobowy zespół interwentów pracował w każdy dzień tygodnia w systemie zmianowym – 12-godzinny (od 7.00 do 19.00 i od 19.00 do 7.00). W godzinach od 19.00 do 7.00 obsada dyżuru składała się z jednego interwenta z PIK i jednej osoby pracującej przy obsłudze telefonu zaufania IFOTES²⁷ oraz pracownika PIK dostępnego pod telefonem. Telefon IFOTES (funkcjonujący od poniedziałku do piątku, w godz. 19.00 – 7.00 oraz całodobowo w niedzielę i święta) obsługiwany był przez osoby zatrudnione na podstawie umowy zlecenia. W Punkcie Interwencyjnym zatrudnionych było siedmiu psychologów.

(akta kontroli str. 66-188, 207-217, 234-235, 348-361)

W PIK, w każdy poniedziałek, przedstawiciele poznańskiej policji dyżurowali w godzinach 14.00-18.00²⁸. Funkcjonariusze z Komendy Miejskiej Policji oraz Komendy Wojewódzkiej Policji w Poznaniu udzielali pomocy informacyjnej poszkodowanym w wyniku przestępstw oraz porad w zakresie procedur „Niebieskiej Karty”²⁹ i programu „Dziecko Pod Parasolem Prawa”³⁰, zasad prowadzenia interwencji policji w sytuacji przemocy domowej, praw przysługujących ofiarom przemocy. Prowadzenie kompleksowego poradnictwa w zakresie przeciwdziałania przemocy jest realizacją postanowień m.in. Strategii, Programu oraz Regulaminu organizacyjnego Centrum.

W obowiązującej w PIK procedurze dokumentacji i archiwizacji pracy zobowiązano jego pracowników do codziennego gromadzenia danych z przebiegu dyżuru w programie komputerowym „Dziennik PIK”. Rejestracji w tym programie podlegały dane osobowe lub dane podmiotów zgłaszających, umiejscowienie zdarzenia w czasie oraz opis udzielonej pomocy, a także powód zgłoszenia. W okresie objętym kontrolą, w Punkcie obowiązywały następujące procedury: „Strategia w sytuacji przyjęcia zgłoszenia o utracie osobistej i potrzebie interwencji wyjazdowej oraz pracy z rodziną”, „Strategia w sytuacji przyjęcia zgłoszenia o utracie osobistej i potrzebie udzielenia pomocy psychologicznej”, „Katastrofy masowej”, „Bezgotówkowych przejazdów taksówką”, „Kierowania do HIK”.

Kierownik PIK wskazał, że „Dziennik PIK” jest bardzo przydatny w pracy, ale wymaga konserwacji i modyfikacji np. w szczególności o nowe przypadki powodów zgłoszeń. Główny specjalista ds. merytorycznych MCİK odnosząc się do powyższych ograniczeń wyjaśniła, że Centrum planuje ubiegać się o środki na

²⁶ W 2018 r. przez Telefon Zaufania przeprowadzono 1 452 rozmowy i odpowiednio w 2019 r. – 1 495, a w I półroczu 2020 r. – 956.

²⁷ Telefon zaufania IFOTES odbierają pracownicy zatrudnieni na umowę zlecenie przez MCİK, na dzień 30 września 2020 r. było to siedmiu psychologów.

²⁸ W dniu 24 marca 2020 r. MCİK zostało pisemnie powiadomione przez Wydział Prewencji Komendy Wojewódzkiej Policji w Poznaniu, o zawieszeniu do odwołania dyżurów funkcjonariuszy na terenie PIK z uwagi na istniejące zagrożenie epidemiologiczne.

²⁹ „Niebieska Karta” służy dokumentowaniu faktów związanych z przemocą w danej rodzinie, ocenie zagrożenia dalszą przemocą.

³⁰ Nowatorski projekt, powstały przy współpracy MOPR oraz Komendy Miejskiej Policji w Poznaniu. Idea ma na celu, poprzez system tzw. „przyjaznych patroli”, zapobieganie i eliminowanie zagrożeń, jakie może spotkać dziecko. Według założenia w skład każdego „patrolu” wchodzić będzie pracownik MOPR oraz nieumundurowany pracownik Sekcji Prewencji Komendy Miejskiej Policji.

modyfikację użytkowanego programu poprzez aplikowanie o granty np. z funduszy europejskich.

(akta kontroli str. 46-65, 66-206, 215-217, 226-233, 348-361)

Z analizy „Dziennika PIK” wynikało, że w okresie objętym kontrolą udzielono pomocy osobom będącym w kryzysie podczas 92 wyjazdów interwencyjnych³¹. Interwencje wyjazdowe najczęściej dotyczyły: pomocy psychologicznej dla najbliższej rodziny po nagłej i tragicznej utracie osoby bliskiej (dorosłych i dzieci) w wyniku wypadku komunikacyjnego albo innego zdarzenia losowego; pomocy psychologicznej dla poszkodowanych zdarzeniem traumatycznym – w tym również po zgłoszeniu na policji napaści seksualnej; zapewnienia bezpieczeństwa poprzez dokonanie transportu do HIK lub SOW dla osób lub rodzin w sytuacji realizacji skierowania w porze nocnej lub zagrożenia przemocą i ubóstwem.

(akta kontroli str. 427)

Badaniem objęto dokumentację 25 osób³², które telefonicznie³³ zwróciły się o pomoc interwencyjną związaną z pogorszeniem zdrowia psychicznego dzwoniącego lub osoby z otoczenia, oraz 10 osób, które zwróciły się o pomoc z powodu myśli lub zamiarów samobójczych. Wszystkie rozmowy interwencyjne zostały zarejestrowane „Dzienniku PIK”. Najczęstszym powodem zgłoszeń (niektórzy zgłaszający podawali kilka powodów) były: kryzysy rodzinne lub osób z najbliższego z otoczenia (19 przypadków), trudności wychowawcze (10), zagrożenie przemocą (13), długotrwałe konflikty rodzinne na tle finansowym (5), konflikty sąsiedzkie (4). We wszystkich przypadkach interwencji, na życzenie, udzielili informacji o innych organizacjach i instytucjach świadczących pomoc w zakresie danego problemu lub kryzysu. Wszystkie osoby dzwoniące uzyskały zapewnienie o dostępności pomocy PIK w momencie zgłoszenia i w przyszłości. Wszystkim osobom udzielono lub zaproponowano pomoc psychologiczną. Zaoferowana tym osobom pomoc interwencyjna zawierała elementy wsparcia: prawnego, psychologicznego, informacyjno-doradczego lub wysłuchania i przekierowania do kontaktu z inną instytucją oferującą pomoc psychiatryczno-psychotherapeutyczną. Spośród 25 dzwoniących osób 19 było mieszkańcami Poznania (75%), a sześć nie (w tym dwa telefony spoza RP). Część tych interwencji (10 przypadków) przebiegała w porozumieniu z innymi instytucjami (Policja, Pogotowie Ratunkowe, numer 112, szpital).

(akta kontroli str. 348-361, 816-842)

Spośród 10 osób, które zwróciły się telefonicznie o pomoc z powodu myśli lub już zamiarów samobójczych, pięć pochodziło z Poznania, a pięć z innych miejsc w województwie wielopolskim albo lokalizacji nieustalonych. W ośmiu przypadkach pomoc interwencyjna przebiegała w porozumieniu z operatorami numeru alarmowego 112 (poprzez przekierowanie przez operatorów nr 112) oraz we współpracy z Policją i Pogotowiem Ratunkowym, które w miejscu pobytu osób zajęły się zabezpieczeniem ich zdrowia i życia. W pozostałych dwóch przypadkach umówione zostały dalsze kontakty w PIK w celu udzielenia wsparcia, tj. jedną osobę bezsilną wobec choroby namawiano o zatroszczenie się o siebie poprzez udanie się do kliniki leczenia bólem, dołączenia do grupy wsparcia, udanie się na terapię tańcem; od drugiej osoby uzyskano zapewnienie, że nic sobie nie robi i umówiono się na ponowny kontakt w końcu tygodnia.

(akta kontroli str. 389-403)

³¹ 65 wyjazdów interwencyjnych w 2018 r., 23 w 2019 r. i 4 w I połowie 2020 r.

³² Doboru próby dokonano losowo, po 10 osób z lat 2018-2019 oraz 5 osób z I poł. 2020 r.

³³ Linie interwencyjne PIK: 61 835 48 65, 61 835 48 66.

1.2.2. HIK funkcjonujący w strukturach Centrum czynny był całą dobę, jako przejściowe schronienie (do trzech miesięcy) dla osób znajdujących się w trudnych sytuacjach życiowych. Hostel dysponował 25 miejscami noclegowymi dla potrzebujących pomocy kobiet, mężczyzn oraz dzieci.

Ze skierowań do HIK, wystawionych przez PIK wynikało, że głównymi przyczynami przyjęć były zdiagnozowane kryzysy: przemiany (rozwojowe normatywne), sytuacyjne (traumatyczne), chroniczne (brak umiejętności radzenia sobie w środowisku). W okresie objętym kontrolą do Hostelu przyjęto także trzy osoby (jedną w 2018 r. i dwie w 2020 r.), na podstawie skierowania Centrum Zarządzania Kryzysowego Miasta Poznania, z powodu nagłej utraty miejsca zamieszkania.

W okresie tym nie było przypadków nieprzyjęcia osób skierowanych do HIK z uwagi na brak miejsc. Zgodnie z obowiązującym Regulaminem Organizacyjnym Hostelu³⁴ oraz procedurami³⁵, dla każdego klienta przebywającego w HIK prowadzona jest odrębnateczka dokumentująca jego pobyt oraz realizowany program pomocy i wsparcia. Teczka ta zawiera m.in.: opracowany program pomocy i wsparcia na czas pobytu w Hostelu, w formie kontraktu wychodzenia z sytuacji kryzysowej, który jest podpisywany przez mieszkańca, jego doradcę³⁶, Kierownika Hostelu i Dyrektora; pisemne notatki ze spotkań z opiekunem, sporządzane przez doradcę (w celu oceny realizacji kontraktu wychodzenia z sytuacji kryzysowej mieszkańcy odbywają cykliczne spotkania z doradcą) oraz pisemne notatki z każdego spotkania mieszkańców HIK ze specjalistami³⁷; pisemne oceny oraz protokoły zespołu terapeutycznego z cyklicznych spotkań zespołu terapeutycznego omawiającego wszelkie działania na rzecz mieszkańców; pisemne notatki ze spotkań grupowych z psychologiem³⁸; wywiady środowiskowe dokumentujące pomoc socjalną udzielaną mieszkańcom oraz pokwitowania o zapoznaniu się z regulaminami porządkowymi HIK³⁹.

(akta kontroli str. 66-188, 219-223, 252-268, 277-282, 362-366)

Pracownicy MCIK opracowali dla HIK wzory dokumentów oraz procedury ułatwiające organizację, realizację i nadzór nad jakością świadczonej pomocy (np. karta zgłoszenia, karta interwencji, diagnoza sytuacji osoby/rodziny; plan działań/pomocy; harmonogram realizacji pomocy; ankieta monitorująca zadowolenie z otrzymywanego wsparcia).

Zgodnie z obowiązującymi uregulowaniami, każda osoba zamieszkująca w Hostelu mogła korzystać z bezpłatnego schronienia, pomocy terapeutycznej, ze środków przeznaczonych do higieny osobistej oraz środków czystości. HIK przez pierwszy miesiąc pobytu wydawał mieszkańcom jeden ciepły posiłek (obiad⁴⁰), który był przywożony przez firmę cateringową.

(akta kontroli str. 66-188, 269-276, 283-300, 362-366)

³⁴ Ostatnia wersja Regulaminu Organizacyjnego HIK została ustanowiona zarządzeniem Dyrektora MCIK nr 15/2019 z dnia 31 października 2019 r.

³⁵ Procedury postępowania wobec osób doświadczających kryzysu w HIK wprowadzone do stosowania przez Dyrektora MCIK (ostatnia aktualizacja 2017r.).

³⁶ Funkcję doradcy osoby zamieszkującej w Hostelu sprawował opiekun lub pedagog.

³⁷ Cykliczne spotkania odbywają się z psychologiem, pedagogiem, pracownikiem socjalnym, prawnikiem w celu pomocy w rozwiązywaniu ważnych dla nich spraw (mieszkańcy mają możliwość indywidualnych spotkań ze specjalistami MCIK).

³⁸ Obejmują grupowe obejmują: relaksację, grupy wsparcia, choreoterapię, psychoedukację.

³⁹ Dla Hostelu opracowane są „Procedury postępowania wobec osób doświadczających kryzysu w HIK”.

⁴⁰ Kolacje oraz śniadania zapewniają sobie mieszkańcy z własnych środków finansowych lub też otrzymują artykuły spożywcze z zasobów jedzenia interwencyjnego MCIK – (np. chleb, herbata, smakowita, dżem, konserwa mięsna, pasztet, ser topiony). Po miesiącu pobytu mieszkańcy zapewniają sobie pełne wyżywienie we własnym zakresie ze środków finansowych własnych lub z pomocy społecznej.

W ramach programu „Przeciwdziałanie procederowi żebractwa na terenie Miasta Poznania”⁴¹ oraz Regulaminu Organizacyjnego MCIK, przez przeszkolonych pracowników Hostelu obsługiwana była infolinia „Stop Żebractwu”⁴². Na podstawie opracowanych procedur infolinia „Stop żebractwu” (nr tel. 800 440 450) działała w obszarze Miasta, codziennie w godzinach od 7.30 do 22.00. Koszty związane z założeniem, utrzymaniem i obsługą infolinii ponosiło Centrum. Konsultanci infolinii udzielali interdyscyplinarnej informacji dzwoniącym osobom o: formach udzielanej pomocy przez MOPR i ośrodki pomocy społecznej, ośrodkach i schroniskach dla osób bezdomnych, możliwościach udzielania pomocy osobom żebrzącym w inny sposób aniżeli dawanie pieniędzy, możliwościach w zakresie otrzymania darmowych posiłków, a ponadto udzielano wsparcia psychologicznego⁴³.

(akta kontroli str. 22-29, 66-188, 362-366)

1.2.3. W świetle treści Regulaminu Organizacyjnego MCIK oraz Regulaminu Organizacyjnego SOW, działający w strukturach Centrum Ośrodek jest przejściowym schronieniem dla potrzebujących pomocy kobiet, mężczyzn oraz dzieci, dysponującym 20 miejscami noclegowymi (do trzech miesięcy z możliwością przedłużenia). SOW udziela natychmiastowej pomocy psychologicznej o charakterze ambulatoryjnym całodobowego wsparcia socjalnego, prawnego i pedagogicznego, a w sytuacjach tego wymagających organizuje dla ofiar przemocy w rodzinie niezwłoczny dostęp do pomocy medycznej. Decyzję o umieszczeniu w SOW podejmuje Dyrektor, a bezpośredni nadzór nad działalnością Ośrodka sprawuje Kierownik SOW. W okresie objętym kontrolą, w Ośrodku obowiązywały „Procedury postępowania wobec ofiar przemocy w SOW”, opracowane przez zespół pracowników merytorycznych Ośrodka, na podstawie rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 22 lutego 2011 r.⁴⁴ a także ww. regulamin SOW.

Z prowadzonej w Ośrodku dokumentacji wynikało, że przyczyną przyjęcia do SOW była deklarowana przemoc w rodzinie. W okresie objętym kontrolą nie było przypadków nieprzyjęcia osób skierowanych do Ośrodka, z uwagi na brak miejsc. Dla każdej osoby przebywającej w SOW, zgodnie z ustalonymi procedurami, prowadzona była dokumentacja, obrazująca pobyt oraz realizowany program pomocy i wsparcia, zawierająca m.in.: diagnozę oraz plan pomocy; notatki prowadzącego terapię indywidualną ukierunkowaną na wsparcie ofiary przemocy w rodzinie oraz terapię grupowej (grupa wsparcia, zajęcia wspierające rozwój dzieci, zajęcia kompetencji wychowawczych) ukierunkowaną na wsparcie, rozwój umiejętności interpersonalnych, poznanie technik zachowań asertywnych i radzenia sobie ze stresem; notatki specjalistów z każdej udzielonej konsultacji wychowawczej przez pedagogów zatrudnionych w MCIK, przy współpracy z pedagogami szkolnymi oraz psychologami pracującymi w poradniach zdrowia psychicznego; informacje o udziale w grupach wsparcia prowadzonych przez specjalistów SOW na rzecz mieszkańców Ośrodka, dotyczące takich tematów jak np. „Fakty i mity nt. przemocy domowej”, „Ja w grupie. Integracja mieszkańców”, „Indywidualne sposoby radzenia sobie z doświadczeniem utraty i żałobą”, „Zwiększenie świadomości Mieszkanek nt. cyklu przemocy”; informacje o udziale

⁴¹ Zarządzenie Prezydenta Miasta Nr 370/2008/P z 4 lipca 2008 r.

⁴² Celem głównym programu "Stop Żebractwu" jest ograniczenie liczby osób trudniących się procederem żebractwa na terenie Miasta. Beneficjentami infolinii są osoby żebrzące (dorośli oraz dzieci) w sposób czynny lub bierny oraz instytucje i organizacje pozarządowe poszukujące informacji o możliwych, dostępnych formach pomocy osobom żebrzącym.

⁴³ Ilość połączeń na numer Infolinii „Stop żebractwu” w 2018 r. - 85, w 2019 r. - 41 i w I półroczu 2020 roku - 8.

⁴⁴ W sprawie standardu podstawowych usług świadczonych przez specjalistyczne ośrodki wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie, kwalifikacji osób zatrudnionych w tych ośrodkach, szczegółowych kierunków prowadzenia oddziaływań korekcyjno-edukacyjnych wobec osób stosujących przemoc w rodzinie oraz kwalifikacji osób prowadzących oddziaływanie korekcyjno-edukacyjne (Dz. U. Nr 50 poz. 259).

w działalności warsztatowej grup wsparcia dotyczących takich tematów jak np. „Analiza doświadczeń wniesionych przez uczestniczki”, „Rodzaje przemocy. Fakty i mity dotyczące przemocy.”, „Praca nad bieżącymi relacjami. Ćwiczenie.”, „Praca nad bieżącymi relacjami. Emocje.”, „Praca nad bieżącymi relacjami w grupie. Analiza doświadczeń wniesionych przez uczestników”, „Mechanizmy przemocy”; informacje dotyczące udzielonej pomocy socjalnej.

Zgodnie z postanowieniami Regulaminu Organizacyjnego SOW, w Ośrodku współpracowano m.in. z: MOPR i jego ośrodkami zamiejscowymi, Policją – w zakresie ochrony ofiar przemocy w rodzinie, sądami, Terenowym Komitetem Ochrony Praw Dziecka w Poznaniu, ośrodkami interwencyjnymi i ośrodkami dla bezdomnych, fundacją Dziecko w Centrum - Ośrodek dla Ofiar Pokrzywdzonych Prześpiństwem.

Stosownie do treści Regulaminu Organizacyjnego MCIK, pracownicy SOW obsługiwali infolinię poznańskiego telefonu, „Niebieska Linia” dla ofiar przemocy w rodzinie, skierowaną do: osób doznających przemocy w rodzinie⁴⁵, osób stosujących przemoc wobec bliskich, świadków przemocy domowej oraz „Pomarańczową Linie” – telefon zaufania dla osób uzależnionych i ich rodzin⁴⁶. Pracownicy obsługujący te infolinie posiadali wykształcenie wyższe psychologiczne lub pedagogiczne oraz zostali przeszkoleni w zakresie specyfiki pracy przez telefon z osobami uwikłanymi w przemoc lub problemy dotyczące uzależnień. Informacja o telefonach i ofercie umieszczona została na stronie internetowej MCIK. Koszty związane z utrzymaniem i obsługą infolinii ponosiło Centrum. W ramach tego zadania weryfikowano bazę danych o instytucjach i formach pomocy na terenie całego kraju dla osób mających kontakt z przemocą domową i uzależnieniami. Wszystkie rozmowy z ofiarami przemocy w rodzinie zostały zarejestrowane:

(akta kontroli str.10-21, 66-188, 224-225, 236-251, 367-374, 383)

1.2.4. Zgodnie z postanowieniami Regulaminu Organizacyjnego MCIK, działający w jego strukturach Hostel „Drugi Dom” dysponował 15 bezpłatnymi miejscami dla dorosłych mieszkańców Poznania. Z prowadzonej w HDD dokumentacji wynikało, że zgodę na pobyt wydawał Dyrektor, po zapoznaniu się z bieżącą sytuacją podopiecznego. Do ww. hostelu przyjmowane były osoby, które spełniały zakładane wymagania MCIK. Dobór klientów na pobyt stacjonarny był celowy, tj. przyjmowano osoby, które m.in. zobowiązały się do rozwiązania problemów życiowych. Mieszkańcy HDD uczestniczyli w psychologicznych oddziaływaniach pomocowych na rzecz utrzymania abstynencji w modelu indywidualnym. Ponadto rozwijali swoje praktyczne umiejętności osobiste ze szczególnym naciskiem na ich wagę dla procesu utrzymywania abstynencji. Podczas spotkań indywidualnych wspierano rozwój asertywności, komunikacji interpersonalnej, umiejętności radzenia sobie ze stresem oraz kontrolowania emocji. Położenie HDD w zurbanizowanej i skomunikowanej części Poznania pozwalało przebywającym tam osobom na usamodzielnienie się poprzez łatwość wyjścia do miasta, poszukiwania ofert pracy itp.

(akta kontroli str.10-21, 224-225, 270-300, 375-376, 66-188)

⁴⁵ Niebieska linia jest infolinią anonimową, dzwoniący nie mają obowiązku podawać swoich danych, a konsultanci nie mogą się tego domagać. Przeprowadzenie interwencji w innych instytucjach – zawiadomienie policji, może się odbyć wyłącznie na wyraźne żądanie dzwoniącego.

⁴⁶ Jest to telefon anonimowy dla osób przeżywających problemy związane z konsekwencjami m.in. nadużywania alkoholu, także przez osoby bliskie. Bliscy mogą uzyskać informacje oraz emocjonalne wsparcie w sytuacji radzenia sobie z ww. problemem w rodzinie. Obsługujący telefon podają informacje o dostępnych formach leczenia uzależnień oraz adresy i godziny urzędowania instytucji i organizacji zajmujących się leczeniem uzależnień, prowadzących grupy wsparcia, udzielających pomocy psychologicznej, prawnej i socjalnej.

1.2.5. W związku z pandemią koronawirusa SARS CoV- 2 i związanej z nim choroby COVID-19, w I półroczu 2020 r. nie nastąpił wzrost liczby osób korzystających z pomocy interwencyjnej. W okresie tym liczba osób korzystających z poradnictwa psychologicznego, prawnego, socjalnego czy schronienia doraźnego i tymczasowego wyniosła 1432, a w tym samym okresie 2019 r. – 1444.

Według informacji Fundacji „Dziecko w Centrum”, w uruchomionej 5 maja 2020 r., w ramach projektu „Wsparcie w Kryzysie COVID 19”, placówce o nazwie „Bezpieczne Miejsce”, w okresie od 5 maja do 14 sierpnia 2020 r. przyjętych zostało 210 zgłoszeń w związku z problemem przemocy. W sytuacjach, w których interwent uznał za stosowne, klienci byli informowani o możliwości uzyskania schronienia w specjalnie na to przygotowanym mieszkaniu. Większość zgłaszających szukała pomocy w formie wsparcia psychologicznego lub prawnego. Według sprawozdania MCIK, od 5 maja do 30 czerwca 2020 roku pracownicy PIK łącznie skierowali do „Bezpiecznego Miejsca” siedem kobiet i jednego mężczyznę. Następnie część z tych osób (samotna kobieta, samotny cudzoziemiec i kobieta z dwuletnim dzieckiem) została skierowana do SOW.

(akta kontroli str. 146-188, 301-302, 404-407)

1.3. W MCIK na dzień 29 września 2020 r. zatrudnionych było na umowę o pracę 22 specjalistów (psychologowie, prawnicy, pedagogowie, pracownicy socjalni) na łącznie 19,35 etatu (w tym w PIK i HIK 12 specjalistów na 10,5 etatu) oraz 10 osób na stanowiskach personelu pomocniczego (opiekunowie, pokojowe, konserwator) na łącznie 9,25 etatu. W okresie objętym kontrolą liczba specjalistów zatrudnionych na umowę o pracę nie zmieniała się, natomiast występowała relatywnie wysoka fluktuacja specjalistów, w szczególności psychologów.

W PIK na stanowisku interwenta, specjalizującego się w tzw. „pierwszym kontakcie” zadania wykonywało siedmiu pracowników., Na podstawie umów o pracę zatrudnionych w PIK było: siedmiu psychologów⁴⁷ oraz dwóch prawników⁴⁸. W HIK zadania realizowało ośmiu pracowników, jedna osoba posiadała wykształcenie psychologiczne, jedna pedagogiczne, a jedna - licencjat z zakresu pracy socjalnej⁴⁹. W SOW spośród siedmiu pracowników – jedna osoba była psychologiem, jedna posiadała wykształcenie pedagogiczne, a jedna ww. licencjat⁵⁰. Trzech specjalistów pracowało w administracji MCIK⁵¹ (w tym jeden psycholog i jeden socjolog).

We wszystkich jednostkach organizacyjnych Centrum pomoc specjalistów dostępna była przez całą dobę.

Dyrektor zwrócił uwagę, że problemem MCIK jest stosunkowo wysoka fluktuacja kadr specjalistycznych. W okresie od 1 stycznia 2018 r. z różnych powodów z pracy odeszło 12 specjalistów pracy merytorycznej, w tym ośmiu psychologów. Istotne okazały się względy finansowo-ekonomiczne tzn. relatywnie niskie wynagrodzenia⁵² oraz wysokie koszty dojazdu do pracy. Tym powodem w 2018 i 2019 r. swoje odejście motywowało pięciu psychologów. Ponadto Dyrektor dodał, że zwracał się

⁴⁷ Pięciu psychologów zatrudnionych było na pełnym etacie oraz dwóch na pół etatu.

⁴⁸ Na pełnych etatach.

⁴⁹ Ponadto w HIK zadania wykonywało dwóch opiekunów, jedna pokojowa i jeden konserwator.

⁵⁰ Ponadto w SOW zadania realizowało dwóch opiekunów i jedna pokojowa.

⁵¹ Sprawy kadrowe i finansowe MCIK prowadziło Centrum Usług Wspólnych (dalej „CUW”). CUW jest jednostką budżetową obsługującą 64 jednostki z terenu Miasta, dla których jest ono organem prowadzącym. Do zadań CUW należy m.in. obsługa administracyjna, finansowa i organizacyjna tych placówek oraz opracowywanie na potrzeby Prezydenta Miasta analiz i sprawozdań dotyczących działalności obsługiwanych jednostek.

⁵² Przeciętne miesięczne wynagrodzenie (brutto) psychologa wynosiło w 2019 r. - 3 720,64 zł, a w I połowie 2020 r. - 5 037,39 zł, wynagrodzenie prawnika w 2019 r. wynosiło 2 953,06 zł, a w I połowie 2020 r. - 3 376,46 zł, wynagrodzenie pracownika socjalnego w 2019 r. wynosiło 3 106,91 zł, a I połowie 2020 r. - 3 660,65 zł.

o zwiększenie wynagrodzeń w grupie specjalistów merytorycznych⁵³, ale było to możliwe tylko przez przesunięcie środków i dokonanie restrukturyzacji wewnętrznych.

W toku kontroli, 29 pracownikom Centrum przekazano anonimowe ankiety⁵⁴ dotyczące pomocy udzielanej osobom potrzebującym, warunków pracy w MCIK i konieczności przeprowadzenia zmian systemowych w tym zakresie. Z odpowiedzi udzielonych w 26 zwróconych ankietach pracownicy MCIK najczęściej postulowali: zintensyfikowanie współpracy z innymi ośrodkami publicznymi i niepublicznymi (42% ogółu odpowiedzi), określenie zasad współpracy z ww. ośrodkami (31% ogółu odpowiedzi), prowadzenie systematycznej profilaktyki informacyjnej o problemach kryzysowych i pomocy w środkach społecznego przekazu (54% ogółu odpowiedzi), zwiększenie płac (92% ogółu odpowiedzi), w szczególności dla pracowników pełniących dyżury całodobowe, w niedziele i święta.

(akta kontroli str. 66-188, 348-376, 404, 419-420, 424, 434-435, 440, 843-900)

W latach 2018 – 2020 (I półrocze) specjaliści zatrudnieni w MCIK uczestniczyli m.in. w następujących specjalistycznych szkoleniach:

- w 2018 r. - „Interwencja kryzysowa wobec dzieci i młodzieży”, „Szkolenie antymobingowe”, „Szkolenie nt. komunikacji w zespole dla wszystkich pracowników”, „Pomoc osobom uzależnionymi i ich rodzinom”,
- w 2019 r. „Przeciwdziałanie przemocy seksualnej i przemocy ze względu na Płeć”, „Wzmacnianie wsparcia dla ofiar”, „Wykorzystanie seksualne dzieci i młodzieży. Analiza zjawiska i sposoby interwencji”.

W roku 2020, z powodu pandemii, nie odbyły się zaplanowane przez Centrum szkolenia, które miały dotyczyć: „Pracy z osobą uzależnioną (kontynuacja)”, „Szkolenie z pierwszej pomocy dla pracowników”, „Szkolenie z pracy z traumą dzieci i młodzieży”.

Ponadto, w okresie objętym kontrolą, specjaliści pracujący w MCIK uczestniczyli w szkoleniach superwizyjnych⁵⁵.

(akta kontroli str. 66-188, 384-388, 422)

1.4. Z informacji CUW, sprawującego obsługę finansową MCIK wynikało, że na zapewnienie interwencji kryzysowej wydatkowano:

- w 2018 r. – 1.865,7 tys. zł⁵⁶, co stanowiło 4,43% ogółu wydatków powiatu na pomoc społeczną (dział 852), w tym na PIK – 492,1 tys. zł, tj. 1,22% ogółu ww. wydatków powiatu,
- w 2019 r. – 1.692,8 tys. zł, co stanowiło 3,44% ogółu wydatków powiatu na pomoc społeczną (dział 852), w tym na PIK – 502,6 tys. zł tj. 1,02% ogółu ww. wydatków powiatu,

⁵³ W załączeniu do swego pisma do Dyrektora WZiSS, Dyrektor MCIK przekazał pisma pracowników Centrum dotyczące podniesienia wynagrodzeń. Podzielił argumenty pracowników dotyczące wysokości tych wynagrodzeń, nie do końca adekwatnej do specyfiki wykonywanych usług specjalistycznych i obciążeń związanych ze świadczoną pracą (dyżury nocne, weekendowe, świąteczne, dyżury pod telefonem, zmianowy tryb pracy).

⁵⁴ 23 specjalistom oraz sześciu osobom zatrudnionym na stanowiskach obsługi.

⁵⁵ W PIK w 2018 r. i 2019 r. odbyły się odpowiednio: cztery i sześć spotkań z superwizorem. W HIK w 2018 r. i 2019 r. odbyło się odpowiednio: sześć i siedem spotkań z superwizorem. W SOW w 2018 r. i 2019 r. odbyło się odpowiednio: pięć i sześć spotkań z superwizorem. W HDD w 2018 r. i 2019 r. odbyło się odpowiednio: 10 i dziewięć spotkań z superwizorem. W I półroczu 2020 r. nie odbyła się superwizja z uwagi na pandemię.

⁵⁶ W 2018 r. budżet MCIK uchwałą Rady Miasta nr LIX/1111/VII/2017 z 21 grudnia 2017 r. został zwiększony na wydatki modernizacyjne na: wymianę instalacji wodnej i centralnego ogrzewania w SOW, modernizację wiaty gospodarczej, zamontowanie monitoringu budynku SOW oraz zabezpieczenie placu zabaw.

- w 2020 r. – 802,7 tys. zł, co stanowiło 3,13% ogółu wydatków powiatu na pomoc społeczną (dział 852),

W latach objętych kontrolą od podopiecznych HIK, SOW i HDD nie pobierano opłat za udzieloną pomoc i korzystanie z miejsc całodobowych.

(akta kontroli str. 66-188, 348-376, 421, 441-442)

Dyrektor stwierdził, że większe środki na działanie interwencji kryzysowej mogłyby poprawić warunki lokalowe i zwiększyć zatrudnienie, aby zadania interwencji kryzysowej na terenie Poznania były realizowane w możliwie najszerszym zakresie. Środki te pomogłyby w większym stopniu zapewnić usługi interwencji osobom niesamodzielnym (osobom niepełnosprawnym ruchowo i ze sprzężonymi problemami somatycznymi i psychicznymi, w tym pacjentów z demencjami), osobom wykluczonym (głusi, członkowie mniejszości narodowych i etnicznych, cudzoziemcy, osoby niemówiące w języku polskim). Zdaniem Kierownika PIK, dyżuryienne powinny być realizowane przez minimum trzech pracowników, co zabezpieczyłoby m.in. interwencje wyjazdowe w sytuacjach niespodziewanej choroby pracownika i umożliwiłoby swobodne prowadzenie spotkań wieloosobowych oraz stworzenie dodatkowej usługi, jaką byłyby np. terapie grupowe dla osób doświadczających przemocy. Ponadto stwierdził, że pokój na spotkania grupowe powinien zostać wyposażony w odpowiednie urządzenia multimedialne (np. rzutnik) i odizolowaną poczekalnię, a pokój socjalny ze stanowiskami komputerowymi powinien zostać wyposażony w nowocześniejszy system informatyczny przeznaczony do archiwizacji danych. Dodał, że poziom wynagrodzeń pracowników wymusza podejmowanie przez nich dodatkowych działań zarobkowych, co znacząco wpływa na ich dostępność i dlatego powinien być wyrównany do poziomu wynagrodzeń innych pracowników, np. Środowiskowego Centrum Zdrowia Psychicznego.

(akta kontroli str. 377-382)

1.5. W latach 2018-2020 (I półrocze) w ramach nadzoru na działalnością MCIK miała miejsce jedna kontrola. Przeprowadzona została z upoważnienia Prezydenta Miasta, w listopadzie i grudniu 2019 r. przez inspektora WZiSS. W wyniku tej kontroli, której przedmiotem było „Sprawdzenie standardów świadczonych usług na rzecz uczestników w zakresie działań statutowych”, w okresie od 1 stycznia 2019 r. do dnia kontroli, nie stwierdzono nieprawidłowości.

(akta kontroli str. 303-322)

W wyniku kontroli wewnętrznych przeprowadzonych przez Dyrektora w jednostkach organizacyjnych Centrum, zalecono:

- zapewnienie w PIK podwójnych dyżurów dziennych, informowanie Dyrektora o wszelkich zmianach harmonogramu pracy, monitorowanie systemu sygnalizacji dźwiękowej przy wejściu do Punktu w celu lepszego kontaktu osób zgłaszających się z pracownikiem na dyżurce, wprowadzenie wewnętrznej kontroli wpisów do Dziennika PIK i raportowanie Dyrektorowi kwartalnie, w formie pisemnej, informacji o pracy PIK,
- w HIK, SOW i HDD - poprawę w zakresie standaryzacji prowadzonej dokumentacji klientów.

(akta kontroli str. 323-347)

W okresie objętym kontrolą na działalność MCIK wpłynęło ogółem siedem skarg, z tego cztery skargi w 2017 r., jedna w 2018 r. oraz dwie - w 2019 r. Spośród tych skarg, cztery dotyczyły domniemanego niewłaściwego traktowania klienta w Hostelu, np. poprzez ograniczenie odwiedzin dla osób podejrzanych o stosowanie przemocy, a trzy skargi dotyczyły odpowiednio: odmowy udzielenia schronienia, odmowy udzielenia pomocy prawnej, niesłusznego uznania za ofiarę przemocy.

Skarżącym w odpowiedziach wyjaśniono przyczyny odmów, które wynikały z regulaminów, obowiązujących w obiektach MCiK.

(akta kontroli str. 428-435)

1.6. Informacje dotyczące działalności Centrum i PIK były prezentowane na miejskich stronach internetowych, oficjalnej stronie internetowej MCiK i stronach internetowych organizacji współpracujących. Ponadto informacje te były dostępne:

- na plakatach, rozmieszczonych na terenie Poznania, w ramach „Kampanii NIE to NIE”.
- w tzw. „stopce” w trakcie trwania programów informacyjnych regionalnej telewizji podczas cyklicznych wydarzeń, jak np. w tygodniu pomocy ofiarom przestępstw.

(akta kontroli str. 348-380, 443)

1.7. Punkt zlokalizowano w centralnej części Poznania, w zaadaptowanym na ten cel zabytkowym budynku⁵⁷, 50 metrów od przystanku przy skrzyżowaniu linii tramwajowych. U zbiegu ulic ustawiona została tablica informująca o PIK. Do pozostałych obiektów MCiK istnieje możliwość dojazdu komunikacją miejską. W wyniku oględzin budynku PIK⁵⁸ ustalono, co następuje:

- w obiekcie znajdowały się następujące wspólne pomieszczenia, znajdujące się na jednej kondygnacji: poczekalnia z wyposażeniem kuchennym, o powierzchni ok. 30 m², druga poczekalnia o powierzchni ok. 16 m² oraz poczekalnia na świeżym powietrzu z zielenią i ławkami, o powierzchni ok. 15 m², pełniące rolę świetlic, w których dostępne były książki, czasopisma, zabawki, gry planszowe, oraz ulotki informacyjne instytucji i organizacji pozarządowych świadczących pomoc dla osób, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej.
- do rozmów z klientami przeznaczone zostały dwa pokoje o powierzchniach około 10 i 14 m², określone przez pracowników PIK, jako „pokój zwierzeń” i „pokój zaufania”,
- pomieszczenie dla pracowników PIK, o powierzchni ok. 45 m², wykorzystywano m.in. do prowadzenia szkoleń i superwizji,
- w budynku znajdował się jeden ogólnodostępny sanitariat, pralka oraz żywność interwencyjna,
- obiekt został dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo poprzez udostępnienie drugiego wejścia ze stromym podjazdem oraz wyposażony w pomieszczenie – sala do zabaw dla dzieci.

Budynki HIK i SOW usytuowane są na obrzeżach Poznania, nad Jeziorem Kierskim, na terenie o powierzchni ok. 3,5 ha, monitorowanym wizyjnie przez 24 godziny, oznakowanym tablicą informacyjną. W wyniku oględzin tych budynków⁵⁹ ustalono, że:

- oba wyposażone zostały w dwa pomieszczenia do spotkań indywidualnych gwarantujących poufność prowadzonych rozmów oraz dwa pomieszczenia do spotkań grupowych,
- w Hostelu znajdowało się 25 miejsc noclegowych na jednej kondygnacji: dwa pokoje rodzinne – z aneksem kuchennym, pięć pokoi jednoosobowych, siedem pokoi dwuosobowych wyposażonych w szafę, łóżko, stół, krzesła, dwie ogólnodostępne kuchnie dla mieszkańców oraz jedna świetlica dla dorosłych

⁵⁷ Usytuowanym u zbiegu ulic: Góna Wilda, 28 Czerwca 1956 r. oraz Niedziałkowskiego i sąsiadującym z Parkiem Izabeli i Jarogniewa Drwęskich oraz szkołą przy ul. Różanej. Początkowo w tym zabytkowym gmachu z XVIII wieku mieścił się barokowy szpital św. Łazarza. Jest to niewielka murowana, otynkowana budowla o jednokondygnacyjnej bryle nakrytej polskim łamanym dachem.

⁵⁸ W dniu 30 września 2020 r.

⁵⁹ W dniach 8 i 13 października 2020 r.

mieszkańców, jedna świetlica dla dzieci, jedna pralnia z suszarnią. We wszystkich pokojach znajdowały się łazienki z prysznicem i ubikacją.

- w Ośrodku znajdowało się 20 miejsc stałego pobytu: pomieszczenia do spania – siedem pokojów jedno, dwu i trzyosobowych, wyposażonych w szafę, łóżko, stolik nocny, stół, krzesła, lodówkę; wspólne pomieszczenie do pobytu dziennego – świetlica: miejsce dla zabaw z dziećmi – świetlica dla dzieci; pokój terapii zajęciowej; pomieszczenie do nauki, wyposażone w biurka oraz komputer; przy pokojach mieszkańców znajdowały się węzły sanitarne wyposażone w umywalki oraz prysznice. Na każdej z dwóch kondygnacji znajdowały się łazienki ogólnodostępne, wyposażone w ubikacje oraz wanny. Na parterze znajdowały się: ogólnodostępna kuchnia, dwa pomieszczenia do prania i suszenia, wyposażone m.in. w dwie pralki automatyczne oraz sznury do suszenia.
- osobom korzystającym z całodobowego schronienia zapewniono dostęp do telefonu i internetu oraz możliwość bezpiecznego przechowywania ich dokumentów. W budynkach Hostelu i Ośrodka nie występowały bariery architektoniczne dla osób z niepełnosprawnością ruchową (dwukondygnacyjny budynek SOW posiadał windę, natomiast wszystkie pomieszczenia w budynku HIK mieściły się na parterze).

(akta kontroli str. 348-361)

1.8. NIK wskazuje, że w półrocznych i rocznych sprawozdaniach MRPiPS-03 z udzielonych świadczeń pomocy społecznej: pieniężnych, w naturze i usługach za 2019 r. i za I półrocze 2020 r., sporządzanych przez pracowników MOPR na podstawie danych uzyskanych od WZiSS, który z kolei dane w tym zakresie otrzymuje od pracowników Centrum, wykazano w części niezgodne ze stanem faktycznym dane dotyczące interwencji kryzysowej na terenie Miasta - pomimo że dane przekazane przez pracowników MCIK były prawidłowe.

W sprawozdaniu za 2019 r., w dziale 6A, pod poz. 24 „Ośrodki Interwencji Kryzysowej” podano liczbę jednostek „1” z liczbą miejsc 40, a pod poz. 25, w tym „Ośrodki Interwencji Kryzysowej dla ofiar przemocy w rodzinie” podano liczbę jednostek „1” z liczbą miejsc 40, natomiast w dziale 6B pod poz. 24 „Ośrodki Interwencji Kryzysowej” podano liczbę jednostek „0” z liczbą miejsc 0, a pod poz. 2 i 3 „Ośrodki Wsparcia”, w tym prowadzące miejsca całodobowe okresowego pobytu podano liczbą jednostek i miejsc „0”. W sprawozdaniu za I półrocze 2020 r., w dziale 6A, pod poz. 24 „Ośrodki Interwencji Kryzysowej” podano liczbę jednostek „1” z liczbą miejsc „X”, a pod poz. 25, w tym „Ośrodki Interwencji Kryzysowej dla ofiar przemocy w rodzinie” podano liczbę jednostek „1” z liczbą miejsc „X”, natomiast w dziale 6B, pod poz. 21 „Ośrodki Interwencji Kryzysowej” podano liczbę jednostek „0” z liczbą miejsc „0”, a pod poz. 2 i 3 „Ośrodki Wsparcia”, w tym prowadzące miejsca całodobowe okresowego pobytu podano liczbą jednostek i miejsc „0”.

Z ustaleń kontroli oraz ze sprawozdań Centrum za ww. okresy wynikało natomiast, że MCIK prowadziło dwa ośrodki interwencji kryzysowej, tj. HIK z liczbą miejsc 25 i SOW z liczbą miejsc 20. Dyrektor podkreślił, że MCIK przekazało do WZiSS roczne i półroczne sprawozdania z całej działalności Centrum, obejmujące prawidłowe dane, które powinny być umieszczone w sprawozdaniach MRPiPS-03. Zobowiązał się do wyjaśnienia tych niedopatrzeń i spowodowania wprowadzenia korekty do omawianych sprawozdań.

NIK wskazuje, że w świetle przedstawionych okoliczności uzasadnione byłoby stałe monitorowanie przez pracowników Centrum prawidłowości danych wykazywanych przez pracowników MOPR w sprawozdaniach MRPiPS-03.

(akta kontroli str. 436-437, 786-815)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następującą nieprawidłowość:

Pomimo zmiany w 2017 r. struktury organizacyjnej MCIK, nie doprowadzono do uaktualnienia niektórych postanowień jego Regulaminu organizacyjnego. Obowiązujący m.in. w okresie objętym kontrolą ww. regulamin, nadany zarządzeniem Prezydenta Miasta z 26 czerwca 2013 r. (na podstawie uchwały Rady Miasta o utworzeniu MCIK) nadal uwzględniał w strukturze organizacyjnej Centrum sekcje finansowo-kadrową oraz administracyjno-techniczną (§ 13 i 14), których zadania zostały przeniesione uchwałą Rady Miasta z 21 listopada 2017 r.⁶⁰ do nowo utworzonej jednostki organizacyjnej Miasta – CUW. Nie sprzyjało to rzetelnej realizacji standardu kontroli zarządczej, o którym mowa w punkcie II.A.3 załącznika do komunikatu Ministra Finansów nr 23 z 16 grudnia 2009 r. w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych⁶¹. Zgodnie z nim, struktura organizacyjna jednostki powinna być dostosowana do aktualnych celów i zadań, a m.in. zakres zadań, uprawnień i odpowiedzialności jednostki oraz jej poszczególnych komórek organizacyjnych powinien być określony w formie pisemnej w sposób przejrzysty i spójny.

W myśl Statutu MCIK⁶², Regulamin organizacyjny Centrum ustala Dyrektor, a przyjmuje Prezydent Miasta w drodze zarządzenia.

Dyrektor wyjaśnił, że początkowo nie wystąpił do Prezydenta Miasta o uaktualnienie regulaminu organizacyjnego, ponieważ był przekonany, że nastąpi to niezwłocznie po dokonanych zmianach organizacyjnych w związku z utworzeniem CUW. Wskazał, że 19 grudnia 2019 r., oraz ponownie 9 września 2020 r. (w toku kontroli) przekazał do Urzędu Miasta, w formie elektronicznej, propozycje nowego regulaminu z aktualną strukturą organizacyjną MCIK. Zadeklarował, że podejmie dalsze działania w celu uaktualnienia treści ww. regulaminu.

(akta kontroli str. 8-35, 39-44, 436-439)

OCENA CZĄSTKOWA

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia dostępność w MCIK pomocy w ramach interwencji kryzysowej.

System pomocy w ramach interwencji kryzysowej został właściwie zaprojektowany. Zagadnienia dotyczące interwencji kryzysowej uwzględnione zostały w dokumentach strategicznych Miasta. Organizacja pracy MCIK, a w szczególności PIK umożliwia udzielanie potrzebującym natychmiastowej pomocy psychologicznej. Zapewniono także poradnictwo specjalistyczne, w szczególności prawne, psychologiczne i rodzinne, a osobom w kryzysie całodobowe schronienie w Hostelu i SOW. Specjaliści zatrudnieni w MCIK posiadali odpowiednie wykształcenie i umiejętności. Dla poszczególnych komórek organizacyjnych Centrum opracowane zostały procedury postępowania przy udzielaniu pomocy interwencyjnej, a także sposobu jej dokumentowania. Pracownicy MCIK dodatkowo obsługiwali interwencyjne infolinie, również całodobowe, dla osób znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej. Wyposażenie jednostek organizacyjnych Centrum oraz środki na ich prowadzenie były wystarczające do realizacji statutowych zadań.

Nieprawidłowość o charakterze formalnym, polegająca na niedostosowaniu części postanowień regulaminu organizacyjnego MCIK do jego aktualnej struktury

⁶⁰ Nr LVIII/1065/VIII/2017, w sprawie utworzenia CUW oraz nadania mu statutu, a także § 3 ust. 2 pkt 13 i § 4 tego statutu.

⁶¹ Dz. Urz. MF nr 15, poz. 84.

⁶² § 5 ust. 4 załącznika uchwały Rady Miasta Nr CI/1165/IV/2006 z 29 sierpnia 2006 r. oraz § 6 ust. 5 załącznika do jej uchwały Nr XXXIV/607/VIII/2020 z 8 września 2020 r.

organizacyjnej, nie miała wpływu na sformułowaną ocenę. Stwierdzono również wykazanie przez MOPR w sprawozdaniach MRPIPS-03 niezgodnych ze stanem faktycznym części danych dotyczących interwencji kryzysowej na terenie Miasta w latach 2019 – 2020 (I półrocze), jednak nastąpiło to z przyczyn niezależnych od Centrum, które przekazało prawidłowe dane w tym zakresie.

OBSZAR

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

2.1. W latach 2017, 2018, 2019 i w I połowie 2020 r. z różnych form pomocy zorganizowanej przez MCiK (PIK, HIK i SOW) skorzystały odpowiednio: 3 203 osoby⁶³, 3 858⁶⁴, 2 607⁶⁵ i 1 578 osób⁶⁶.

W okresie tym liczba porad specjalistycznych udzielonych przez pracowników Centrum wyniosła odpowiednio: 5 133⁶⁷, 5 796⁶⁸, 3 831⁶⁹ i 2 430⁷⁰.

W latach 2017, 2018, 2019 i w połowie 2020 r. z różnych form pomocy w PIK skorzystały odpowiednio: 2 904 osoby⁷¹, 3 589⁷², 2 326⁷³ i 1 432 osoby⁷⁴.

W okresie tym liczba udzielonych przez PIK porad specjalistycznych wyniosła odpowiednio: 4 126⁷⁵, 4 923⁷⁶, 3 418⁷⁷ i 1 773⁷⁸.

Schronienie tymczasowe (do trzech miesięcy), na podstawie skierowań interwentów PIK uzyskało w 2017 r. – 59 osób, w 2018 r. – 82, w 2019 r. – 77, a w I półroczu 2020 r. – 34 osoby.

(akta kontroli str. 348-361, 404-410)

Z prowadzonej w PIK dokumentacji („Dziennik PIK”) interwencji i porad (osobistych i telefonicznych) wynikało, że najczęstszą przyczyną zgłoszeń sytuacji kryzysowych, były⁷⁹:

- alkohol – 22,0% ogółu zgłoszeń,
- niespodziewane wydarzenie losowe (np. wypadek) – 17,4% ogółu zgłoszeń,

⁶³ Z tego: 1 706 kobiet, 21 dzieci i 1 177 mężczyzn.

⁶⁴ Z tego: 2 341 kobiet, 28 dzieci i 1 220 mężczyzn.

⁶⁵ Z tego: 1 551 kobiet, 35 dzieci i 740 mężczyzn.

⁶⁶ Z tego: 834 kobiet, 23 dzieci i 475 mężczyzn.

⁶⁷ Z tego: 2 520 dla kobiet, 25 dla dzieci i 1 581 dla mężczyzn.

⁶⁸ Z tego: 3 160 dla kobiet, 33 dla dzieci i 1 730 dla mężczyzn.

⁶⁹ Z tego: 2 273 dla kobiet, 35 dla dzieci i 1 110 dla mężczyzn.

⁷⁰ Z tego: 1 149 dla kobiet, 24 dla dzieci i 600 dla mężczyzn.

⁷¹ Z tego: 1 706 kobiet, 21 dzieci i 1 177 mężczyzn.

⁷² Z tego: 2 341 kobiet, 28 dzieci i 1 220 mężczyzn.

⁷³ Z tego: 1 551 kobiet, 35 dzieci i 740 mężczyzn.

⁷⁴ Z tego: 834 kobiet, 23 dzieci i 475 mężczyzn.

⁷⁵ Z tego: 2 520 dla kobiet, 25 dla dzieci i 1 581 dla mężczyzn.

⁷⁶ Z tego: 3 160 dla kobiet, 33 dla dzieci i 1 730 dla mężczyzn.

⁷⁷ Z tego: 2 273 dla kobiet, 35 dla dzieci i 1 110 dla mężczyzn.

⁷⁸ Z tego: 1 149 dla kobiet, 24 dla dzieci i 600 dla mężczyzn.

⁷⁹ W latach objętych kontrolą do PIK skierowano zgłoszenia 7 177 sytuacji kryzysowych, które skatalogowano według funkcjonującego w PIK podziału na kategorie zgłoszeń. Czasami jedna osoba zgłaszała problem, który obejmował dwie lub więcej sytuacji kryzysowych jednocześnie.

- przemoc domowa – 16,0% ogółu zgłoszeń,
- osobista trauma (konflikt małżeński, rozwód/rozstanie, trudności wychowawcze, śmierć bliskiej osoby, ciężka choroba, choroba bliskiej osoby) – 15,5% ogółu zgłoszeń,
- zaostrzenie zaburzeń psychopatologicznych – 17,4% ogółu zgłoszeń,
- bezdomność – 12,0% ogółu zgłoszeń.

Osoby, które zgłosiły się do PIK uzyskały wsparcie w formie m. in. porad specjalistycznych, konsultacji, skierowania do poradni, organizacji pozarządowych, a przypadku osób zamieszkałych poza Poznaniem do instytucji funkcjonujących w miejscu zamieszkania.

Dominujące formy zgłoszeń do PIK sytuacji kryzysowych, według sprawozdań MCiK, to kontakt telefoniczny - ok. 67% ogółu oraz kontakt osobisty - ok. 33% ogółu. Zgłoszenia za pośrednictwem poczty lub poczty elektronicznej były sporadyczne, w 2018 r. było ich 11, w 2019 r. - 9, a w I połowie 2020 r. – 6.

(akta kontroli str. 66-188, 348-361, 407-410)

W latach 2017, 2018, 2019 i w połowie 2020 r. z różnych form pomocy w HIK skorzystało odpowiednio: 147 osób⁸⁰, 168⁸¹, 125⁸² i 86 osób⁸³.

W okresie tym liczby udzielonych przez HIK porad specjalistycznych wyniosły odpowiednio: 170⁸⁴, 174⁸⁵, 130⁸⁶ i 88⁸⁷.

Liczba rozmów wspierających, konsultacji pedagogicznych, współpracy z kuratorem, prokuratorem, w grupach roboczych, wniosków do Zarządu Komunalnego Zasobów Lokalowych⁸⁸, współpracy z asystentem rodziny organizowanych przez HIK wyniosła w 2017 r. – 42, w 2018 r. – 44, w 2019 r. – 40, a I półroczu 2020 r. – 13.

Schronienie tymczasowe (doraźne – kilka godzin oraz do trzech m-cy) w HIK uzyskało w 2017 r. – 68 osób, w 2018 r. – 85, w 2019 r. – 76, a I półroczu 2020 r. – 39 osób.

Liczba osób uczestniczących w grupach lub warsztatach terapeutycznych wyniosła w 2017 r. – 20, w 2018 r. – 10, w 2019 r. – 37, a I półroczu 2020 r. – 38.

Najczęstszą przyczyną przyjęć osób do Hostelu były:

- bezdomność (rozumiana, jako nagła utrata miejsca zamieszkania, a nie stan chroniczny) – 40,6% ogółu,
- trudności wychowawcze – 19,2% ogółu,
- osobista trauma (rozwód/rozstanie, ciężka choroba, choroba bliskiej osoby) – 10,5% ogółu,
- przemoc domowa – 9,8% ogółu,
- niespodziewane wydarzenie losowe (np. wypadek) – 2,6% ogółu zgłoszeń.

(akta kontroli str. 362-366, 411-414)

⁸⁰ W tym: 83 kobiety, 14 dzieci i 50 mężczyzn.

⁸¹ W tym: 98 kobiet, 22 dzieci i 48 mężczyzn.

⁸² W tym: 76 kobiet, 30 dzieci i 19 mężczyzn.

⁸³ W tym: 49 kobiet, 15 dzieci i 22 mężczyzn.

⁸⁴ W tym: 83 dla kobiet, 14 dla dzieci i 50 dla mężczyzn.

⁸⁵ W tym: 98 dla kobiet, 22 dla dzieci i 48 dla mężczyzn.

⁸⁶ W tym: 76 dla kobiet, 30 dla dzieci i 19 dla mężczyzn.

⁸⁷ W tym: 49 dla kobiet 15 dla dzieci i 22 dla mężczyzn.

⁸⁸ Spółka z o.o. Miasta, zarządzająca jego zasobem mieszkalnym.

W HIK współpracowano z organizacjami na terenie Poznania w celu udzielenia pomocy i wsparcia osobom przy wychodzeniu z sytuacji kryzysowej⁸⁹. W latach 2019-2020 (do 8 października 2020 r.), spośród 142 mieszkańców, którzy opuścili Hostel:

- 90 osób uzyskało własne lokum (np. powrót do rodziny, mieszkanie socjalne, skierowanie do mieszkania treningowego, wynajem lokalu), co stanowiło 63% ogółu zwolnień z HIK,
- 22 osoby skierowano do ośrodków dla osób bezdomnych, szpitala, Domu Samotnej Matki, Domu Pomocy Społecznej, co stanowiło 15 % ogółu zwolnień z HIK,
- 19 osobom stale zamieszkującym w Poznaniu, ale nieposiadającym zameldowania w tym mieście, udzielono krótkotrwałego pobytu interwencyjnego,
- 11 osób zrezygnowało z pobytu w HIK, albo opuściło Hostel z powodu złamania jego regulaminu, co stanowiło 7 % ogółu zwolnień.

(akta kontroli str. 66-188, 362-366)

W latach 2018-2020 (I półrocze) do SOW przyjęto 161 osób, w tym 75 posiadających rekomendację PIK. W 2018 r. do Ośrodka przyjęto: 56 osób w tym 29 dzieci, z tego przez PIK do SOW trafiły 39 osoby, w tym 22 dzieci, w 2019 r. – 77 osób w tym 29 dzieci, z tego przez PIK do SOW trafiło 25 osób, w tym 10 dzieci, a w I półroczu 2020 r. - 28 osób, w tym 14 dzieci, z tego przez PIK do SOW trafiło 11 osób, w tym troje dzieci. Osoby te korzystały z różnych form pomocy⁹⁰, w tym: porad specjalistycznych⁹¹ zajęć grup wsparcia, warsztatów i treningów (np. umiejętności społecznych, szkoła dla rodziców, zajęciach dla dzieci)⁹².

W latach 2018-2020 (do 8 października 2020 r.), spośród 87 mieszkańców (w tym 46 dzieci), którzy opuścili SOW - 53 osoby (w tym 31 dzieci) uzyskało własne lokum (np. powrót do rodziny, mieszkanie socjalne, poprzez skierowanie do mieszkania treningowego, wynajem lokalu), co stanowiło 61% ogółu zwolnień z SOW; 28 osób (w tym 15 dzieci) powróciło po terapii do osoby wskazanej, jako stosującą przemoc, co stanowiło 32% ogółu zwolnień; cztery osoby skierowano do ośrodków dla osób bezdomnych, co stanowiło 5% ogółu zwolnień i dwie osoby trafiły do szpitala, co stanowiło 2% ogółu zwolnień.

(akta kontroli str. 66-188, 224-225, 236-251, 367-374, 383, 415-418, 424)

2.2. Badaniem prawidłowości udzielonej, w latach 2018 – 2020 (I półrocze)⁹³ pomocy interwencyjnej objęto dokumentację 30 spraw (osób lub rodzin), z tego:

- 17 spraw dotyczyło osób korzystających z natychmiastowego wsparcia psychologicznego PIK, które po uzyskaniu natychmiastowej pomocy

⁸⁹ M.in. z MOPR i jego ośrodkami zamiejscowymi, Policją – w zakresie ochrony ofiar przemocy w rodzinie, sądami, Terenowym Komitetem Ochrony Praw Dziecka w Poznaniu, Fundacją Dalka w zakresie pomocy osobom bezrobotnym poszukującym pracy, innymi ośrodkami interwencyjnymi i ośrodkami dla bezdomnych, Fundacją Dziecko w Centrum - Ośrodek dla Ofiar Pokrzywdzonych Przemocem, Fundacją Inicjowania Rozwoju Społecznego w Poznaniu.

⁹⁰ W latach 2017, 2018, 2019 i w połowie 2020 r. z różnych form pomocy w SOW skorzystało odpowiednio : 212 , 185, 233 i 118 osób.

⁹¹ W latach 2017, 2018, 2019 i w połowie 2020 r. liczba udzielonych porad specjalistycznych w SOW wyniosła odpowiednio: 927, 916, 938 i 439.

⁹² W SOW, w zajęciach grup wsparcia, w warsztatach i treningach (np. umiejętności społecznych, szkoła dla rodziców, zajęciach dla dzieci) uczestniczyło w 2017 r. – 91 osób, w 2018 r. – 64 osoby, w 2019 r. – 104 osoby, a I półroczu 2020 r. – 45 osób (niektóre osoby uczestniczyły w kilku zajęciach).

⁹³ W trzech przypadkach interwencja rozpoczęła się w 2017 r.

psychologicznej, w ośmiu przypadkach korzystały z dalszej pomocy psychologicznej, poradnictwa prawnego, poradnictwa socjalnego,

- 13 spraw dotyczyło osób (lub rodzin) korzystających z natychmiastowej pomocy psychologicznej oraz z całodobowego schronienia w Hostelu (8 spraw) lub w Ośrodku (5 spraw) przez okres do trzech miesięcy i w tym czasie korzystały z innych form wsparcia (psychologiczne, prawne i socjalne).

Wszystkie 17 osób, które zgłosiły do PIK potrzebę interwencji zostały zarejestrowane w programie komputerowym „Dziennik PIK”, a w przypadku 13 osób przebywających w Hostelu lub PIK – w indywidualnie prowadzonej książce klienta, zgodnie z obowiązującymi procedurami. Spośród 30 spraw objętych badaniem, w dziewięciu udzielona została pomoc jednorazowa, w ośmiu pomoc kilkutygodniową, natomiast w 13 zapewniono doraźne schronienie w HIK lub SOW. W siedmiu sprawach osobom lub rodzinom będącym w stanie kryzysu udzielono doraźnego wsparcia, odseparowano je od czynników wywołujących kryzys i stres np. poprzez oddzielenie sprawcy od ofiary przemocy. Tymczasowego schronienie udzielono dziewięciom dzieciom, które były razem z osobami będącymi w kryzysie (w jednym przypadku była to osoba, która nocowała z dziećmi w lesie – zgłoszenia dokonała Policja). W przypadkach umieszczenia klientów w HIK oraz SOW zaspokojono ich doraźne, podstawowe potrzeby bytowe i socjalne.

W wyniku badania dokumentacji, na którą składały się: w przypadku PIK zapisy w „Dzienniku PIK” oraz w przypadku PIK i SOW: dokumenty przyjęcia do hosteli (w HIK – skierowanie z PIK, w SOW – prośba o przyjęcie i karta przyjęcia), dokumenty pobytowe (zgody, kontrakty zawarte z klientem na czas pobytu, plan pomocy, oświadczenia, podania klienta, wywiad środowiskowy, oświadczenia, dokumentacja medyczna, korespondencja z innymi instytucjami, praca z klientem – pedagogiczna, psychologiczna, współpraca z doradcą, wydruki z pracy dziennej, karty urlopowe), dokumenty kończące pobyt (opinia końcowa pobytu, karta wypisowa, pisma informujące o opuszczeniu ośrodka i udania się do MOPR albo innych placówek zainteresowanych klientem), ustalono, że:

- Wszystkim osobom zapewniono natychmiastowe wsparcie psychologiczne, jeszcze przed pogłębioną diagnozą psychologiczną i planowaniem innych działań pomocowych. Zdiagnozowano sytuację osoby lub rodziny i uzyskano, w możliwie najkrótszym czasie (do dwóch dni w przypadku osób korzystających ze schronienia), informacje o sytuacji powodującej kryzys. W przypadku osób, które zgłosiły się do PIK rozpoznanie zostało sporządzone i odnotowane w „Dzienniku PIK”, a w przypadku osób przebywających w HIK lub SOW - w książce klienta. Po udzieleniu natychmiastowej pomocy psychologicznej, zaplanowano inne formy wsparcia: dalszą pomoc psychologiczną (dla wszystkich 21 przypadków), pomoc prawną (dla 11 osób), poradnictwo socjalne (dla 16 osób). Zaplanowane działania pomocowe były konsultowane ze specjalistami z innych jednostek (np. z MOPR, w związku z potrzebą wsparcia finansowego, koniecznością zapewnienia posiłków, usług opiekuńczych; z wychowawcą, pedagogiem szkolnym i poradnią zdrowia psychicznego, w związku z problemami wychowawczymi z dzieckiem, młodzieżą w wieku szkolnym; z powiatowym urzędem pracy w związku z poszukiwaniem pracy).
- Dla 11 osób potrzebujących zaplanowano pomoc prawną z zakresu prawa rodzinnego i opiekuńczego, zabezpieczenia społecznego, ochrony praw lokatorów. Z pomocą prawnika omówiono procedury zgłoszenia przemocy w rodzinie (również na tle seksualnym) lub przygotowanie pozwu o alimenty. W przypadku dziewięciu osób prawnik wystąpił do sądu, policji, kuratora

sądowego, prokuratury, fundacji Dziecko w Centrum - Ośrodek dla Ofiar Pokrzywdzonych Prześstępstwem.

- 11 osobom, którym udzielono pomocy doraźnej lub umieszczono w Hostelu albo Ośrodku, zapewniono podstawową pomoc medyczną⁹⁴ poprzez wezwanie pogotowia ratunkowego (np. osobom poszkodowanym w wyniku wypadku drogowego) policji, uzyskanie natychmiastowej pomocy poradni zdrowia psychicznego, zdiagnozowanie choroby i wykupienie leków.
- W ramach pracy socjalnej, dla 11 osób przebywających w HIK albo SOW, zaplanowano różne metody i techniki pomocy, np. mediacje, pomoc grupową (udział w grupach wsparcia, terapeutycznych i innych).
- Sześć osób korzystających z pomocy doraźnej zerwało kontakt (zakończenie interwencji przed przewidywanym terminem). Były to osoby zamieszkałe poza Poznaniem. Z dokumentacji tych osób wynikało, że w swoich miejscach zamieszkania otrzymały pomoc interwencyjną i odzyskały równowagę psychiczną oraz umiejętność samodzielnego radzenia sobie.
- We wszystkich sprawach specjaliści dokonali oceny końcowej sytuacji osób⁹⁵. Dla 19 osób nawiązano kontakt z inną instytucją udzielającą pomocy, np. z poradnią psychologiczno-pedagogiczną, ośrodkiem uzależnień, fundacją „Dziecko w Centrum”. Wszystkim osobom, po zakończeniu interwencji, zaproponowano kolejne spotkania⁹⁶.

(akta kontroli str. 362-374, 448-785)

Przykładami działań podjętych w MCIK na rzecz osób będących w kryzysie były:

- a) pomoc udzielona kobiecie z czwórką dzieci (w wieku od pięciu do 14 lat) oraz matką, która do Hostelu została skierowana przez interwenta PIK, w celu zapewnienia natychmiastowego bezpiecznego schronienia. Kobieta została zmuszona do opuszczenia swojego miejsca zamieszkania z uwagi na konflikt z mężem, który, jak twierdziła, stosował wobec niej przemoc. W trakcie pobytu w Hostelu (w 65 dniu od dnia przyjęcia), córka i matka kobiety zostały potrącone na pasach dla pieszych. W wyniku tego wypadku dziecko nie doznało większych urazów, natomiast matka doznała złamania kości łonowej. W kontrakcie zawartym z kobietą (na podstawie przygotowanego wcześniej planu pomocy), MCIK zobowiązało się m.in. do zapewnienia zakwaterowania, wsparcia emocjonalnego oraz pomocy psychologicznej przy rozwiązywaniu kryzysu oraz zapewnienia pomocy prawnej, socjalnej i pedagogicznej. Kobieta zobowiązała się m.in. do stałej współpracy z doradcą Hostelu, wyjaśnienia w ZUS kwestii ubezpieczenia, zarejestrowania się w urzędzie pracy, współpracy z psychologiem i prawnikiem fundacji „Dziecko w Centrum”, stawienia się na rozprawach niezbędnych dla rozwiązania sytuacji, regularnego uczestniczenia w obowiązkowych zajęciach psychoedukacyjnych. Zgodnie z zawartym kontraktem, z pomocą doradców HIK kobieta rozwiązała swoje problemy życiowe, m.in. złożyła pozew o alimenty dla swoich dzieci oraz powierzenie jej wyłącznej władzy rodzicielskiej,

⁹⁴ Hostel i Ośrodek zapewniały możliwość korzystania z opieki lekarskiej. Na czas pobytu w HIK mieszkańcy mają możliwość korzystania z przychodni Vita-Longa w Przeźmierowie. Koszty leczenia pokrywa NFZ. Konieczne konsultacje specjalistyczne jak również badania laboratoryjne wykonywane są w ramach NFZ. Lekarstwa zapisane przez lekarza rodzinnego lub specjalistów, mieszkańcy zapewniają sobie z własnych środków finansowych. W przypadku ich braku wspomagani są zasiłkami celowymi otrzymywanymi z pomocy społecznej.

⁹⁵ W niektórych przypadkach proponowano dalsze spotkania; niektóre osoby poinformowały o poprawie sytuacji i zrezygnowały z dalszego wsparcia.

⁹⁶ PIK wykazywał w sprawozdaniach zgłoszenia w podziale tylko dla nowych spraw i kontynuowanych. Jedna osoba w tzw. „kontynuowanych sprawach” mogła występować wielokrotnie.

zaktualizowała swoje dane w ZUS, zarejestrowała się w urzędzie pracy. W Biurze Spraw Lokalowych Miasta złożyła wnioski o mieszkanie socjalne i uzyskała mieszkanie treningowe. Po opuszczeniu Hostelu zalecono kobiecie kontynuację współpracy z prawnikiem i psychologiem fundacji „Dziecko w Centrum”. Klientka nie korzystała z pomocy MCIK już po opuszczeniu schronienia.

(akta kontroli str. 641-679)

- b) pomoc udzielona kobiecie, która została przyjęta w trybie interwencyjnym z uwagi na deklarowaną przemoc fizyczną i psychiczną partnera. Zapewniono jej schronienie oraz pomoc psychologiczną, socjalno-prawną i pedagogiczną. Kobiecie, przed umieszczeniem w SOW, założona została przez PIK „Niebieska karta”. W drugim dniu pobytu został z nią zawarty kontrakt na ustalony plan pomocy. Podczas pobytu w Ośrodku ww. kobieta korzystała z następujących form pomocy: wstępnej rozmowy psychologicznej (w drugim dniu pobytu), diagnozy psychologicznej (w 21 dniu pobytu), socjalnej (w 30 dniu pobytu), rodzinnego wywiadu środowiskowego (w 22 dniu pobytu)⁹⁷, poradnictwa i wsparcia socjalno-prawnego (monitorowanie spraw sądowych – sprawa rozwodowa, wyrejestrowanie prowadzonego przedsiębiorstwa z rejestru działalności gospodarczej, zarejestrowanie się w urzędzie pracy), monitoringu spraw socjalnych – poszukiwanie bezpiecznego schronienia, konsultacji psychologicznych w związku z nieradzeniem sobie w sytuacjach stresujących. Po dwóch miesiącach pobytu w SOW kobieta wyprowadziła się do wynajętego mieszkania i została poinformowana o możliwości korzystania ze wsparcia konsultacji specjalistów MCIK (w tym Ośrodka). O opuszczeniu przez nią SOW powiadomiono MOPS i Policję.

(akta kontroli str. 698-766)

- c) pomoc udzielona 17-letniej dziewczynie, zamierzającej targnąć się na swoje życie, z powodu porzucenia przez chłopaka, po miesiącu znajomości. Potrzebę interwencji zgłosiła jej matka, która zawiozła córkę na oddział psychiatryczny szpitala, gdzie przebywała przez trzy dni i została zaopatrzona w leki antydepresyjne. Podczas spotkania (matki i córki) z psychologiem opracowano plan pomocy, który polegał na zawarciu kontraktu na życie⁹⁸ na trzy spotkania konsultacyjne w celu ustalenia najbardziej adekwatnej pomocy. Wsparcie polegało na aktywnym słuchaniu, klasyfikowaniu problemu oraz zobowiązaniu dziewczyny do poinformowania matki o ewentualnym pojawieniu się myśli lub zamiarów samobójczych. Na kolejnym spotkaniu (po 22 dniach od pierwszego⁹⁹) ustalono stan apatii dziewczyny i zalecono kontakt z przychodnią psychiatryczną, podając dane teled adresowe. W sytuacji braku kontaktu z dziewczyną (po upływie ponad dwóch miesiącach od ostatniego spotkania) interwent PIK w rozmowie

⁹⁷ Klientka początkowo została przyjęta w trybie interwencyjnym do SOE na trzy tygodnie. Zamknięcie (wyrejestrowanie) prowadzonej wcześniej działalności gospodarczej przez poszkodowaną nastąpiło w 19 dniu pobytu w SOW, jednak nie nastąpiło jeszcze wyrejestrowanie tej działalności, co powodowało, że nie może rozpocząć nowej pracy. Z uwagi na bezpieczeństwo klientki w 19 dniu jej pobytu w SOW, Dyrektor MCIK postanowił przedłużyć jej pobyt w SOW o 31 dni po uzyskaniu deklaracji od klientki o stosowaniu ze strony izolacji, przemocy psychicznej, seksualnej i socjalnej, w celu zapewnienia schronienia, wsparcia oraz pomocy psychologicznej, prawnej i socjalnej.

⁹⁸ Kontrakt na niepopelnianie samobójstwa, jako metoda pozwalająca terapeutom i klientowi na osiągnięcie zgody w odniesieniu do zachowań samobójczych pacjenta. Jego idea wynika z wiedzy na temat ambiwalentnego stosunku do życia i śmierci w kryzysie samobójczym.

⁹⁹ Ustalono kolejne spotkanie klientki z interwentem za dwa tygodnie, na wniosek matki dziewczyny termin ten został przesunięty na 22 dzień od pierwszego spotkania w PIK.

telefonicznej z matką ustalił, że powodem przerwane go kontaktu było nawiązanie przez nie współpracy z prywatną pomocą psychologiczną i poprawa stanu zdrowia córki.

- d) pomoc udzielona mężczyźnie, który po śmierci żony (z powodu raka trzustki) miał zaburzenia pamięci oraz atak padaczki, mimo że nigdy nie chorował na choroby neurologiczne. Wsparcie polegało na wysłuchaniu, wskazaniu aktualności wydarzeń, psychoedukacji dotyczącej przeżywania emocji, omówieniu lęków i niepokojących objawów oraz skierowaniu do poradni neurologicznej szpitala¹⁰⁰.

(akta kontroli str. 451-459, 504-509)

Do 30 osób korzystających ze wsparcia MCIK przekazane zostały w toku kontroli anonimowe ankiety. Wypełnione ankiety zostały zwrócone przez 22 osoby, przy czym 12 osób (56% ogółu) oceniło uzyskaną pomoc, jako w pełni satysfakcjonującą i służącą rozwiązywaniu zgłaszanego problemu, a dziewięć osób (41% ogółu) - jako częściowo ułatwiającą sytuację życiową.

(akta kontroli str. 892-979)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

OCENA CZĄSTKOWA

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia pomoc realizowaną na rzecz osób i rodzin w ramach interwencji kryzysowej.

Badanie dokumentacji 30 osób, które w latach 2018 – 2020 (I półrocze) korzystały ze wsparcia MCIK wykazało, że udzielona im pomoc interwencyjna była adekwatna do potrzeb. Specjaliści Centrum rzetelnie rozpoznali trudności tych osób zapewniając im odpowiednią pomoc specjalistyczną, realizowaną na podstawie opracowanych indywidualnych planów pomocy. Sposób prowadzenia dokumentacji udzielonego wsparcia był zgodny z wewnętrznymi regulacjami. Z zapisów w tej dokumentacji wynikały efekty pracy specjalistów z osobami korzystającymi z pomocy.

III. Wnioski

Wnioski

W związku ze stwierdzoną nieprawidłowością, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy o NIK, wnosi o doprowadzenie do zaktualizowania regulaminu organizacyjnego MCIK.

IV. 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 Delegatury NIK w Poznaniu. Prawo zgłaszania zastrzeżeń, zgodnie

¹⁰⁰ Forma pomocy udzielonej przez interwenta, z uwagi na skierowanie klienta do poradni neurologicznej szpitala, ograniczyła się do jednej konsultacji.

Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
wykonania wniosków

z art. 61b ust. 2 ustawy o NIK, nie przysługuje do wystąpienia pokontrolnego zmienionego zgodnie z treścią uchwały w sprawie zastrzeżeń.

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

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

Poznań, 7 grudnia 2020 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Poznaniu

Kontroler
Krzysztof Płoszewski
główny specjalista kontroli
państwowej

Dyrektor
z up. Grzegorz Malesiński
p.o. Wicedyrektor

.....
podpis

.....
podpis