



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Rzeszowie

LRZ.410.016.02.2020

Beata Kardyś
Dyrektor Powiatowego Centrum Pomocy
Rodzinie w Mielcu
ul. Żeromskiego 34, 39-300 Mielec

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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

I. Dane identyfikacyjne kontroli

Jednostka kontrolowana	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Mielcu, ul. Żeromskiego 34, 39-300 Mielec, zwane dalej PCPR.
Kierownik jednostki kontrolowanej	Beata Kardyś, Dyrektor Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Mielcu od 29 kwietnia 2016 r. (akta kontroli, str. 3-4)
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) ¹
Podstawa prawna podjęcia kontroli	Art. 2 ust. 2 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ² .
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Rzeszowie
Kontroler	Marek Wójtowicz, główny specjalista k.p., upoważnienie do kontroli nr LRZ/125/2020 z dnia 8 września 2020 r. (akta kontroli str. 1-2)

¹ Do realizacji celu kontroli zostaną wykorzystane także dane statystyczne i dokumenty strategiczne powiatu z lat wcześniejszych

² Dz. U. z 2020 r. poz. 1200, dalej: ustawa o NIK

II. Ocena kontrolowanej działalności

PCPR zapewniło osobom i rodzinom potrzebującym, będącym w stanie kryzysu pomoc adekwatną do ich potrzeb. Jednak przyjęta organizacja pracy Punktu Interwencji Kryzysowej (PIK) uniemożliwiała udzielanie tym osobom pomocy w pełnym zakresie przez całą dobę. Jedynie pomoc w postaci schronienia dostępna była przez całą dobę, w święta i dni wolne od pracy, a pomoc specjalistyczna, w tym psychologiczna zapewniona była w godzinach pracy PCPR i w trakcie pełnienia dyżurów przez psychologów.

Mając na celu realizację zadań w zakresie interwencji kryzysowej, o których mowa w art. 47 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. *o pomocy społecznej*³ w ramach PCPR wyodrębniono PIK, zatrudniono specjalistów świadczących niezbędną pomoc osobom znajdujących się w kryzysie, zapewniono miejsce schronienia osobom potrzebującym oraz finansowanie realizacji tych zadań na odpowiednim poziomie. Wszystkie osoby i rodziny zgłaszające się do PCPR i przeżywające kryzys zostały objęte interdyscyplinarną pomocą adekwatną do potrzeb, w ramach której zapewniono im poradnictwo specjalistyczne, w tym natychmiastową pomoc psychologiczną, poradnictwo prawne i socjalne, a w uzasadnionych przypadkach również schronienie.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

Obszar

Opis stanu
faktycznego

1. Dostępność pomocy w ramach interwencji kryzysowej.

1.1. Rozpoznanie problemów społecznych występujących w powiecie.

W „Powiatowej Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych w Powiecie Mieleckim na lata 2016-2022”⁴ (zwanej dalej Strategią) zagadnienia dotyczące interwencji kryzysowej i problemów do rozwiązania w tym zakresie zostały ujęte w celu strategicznym „wsparcie rodziny oraz rozwój systemu opieki nad rodziną i dzieckiem” i określonych dla niego celach operacyjnych: wsparcie rodzin niewydolnych w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzeniu gospodarstwa domowego oraz przeciwdziałanie zjawiskom przemocy w rodzinie oraz w celu strategicznym „rozwój infrastruktury społecznej” i określonym dla niego celu operacyjnym prowadzenie punktu interwencji kryzysowej, a w przyszłości ośrodka interwencji kryzysowej. W ramach powyższych celów zaplanowano następujące zadania odnoszące się do interwencji kryzysowej:

- prowadzenie poradnictwa psychologicznego, psychoterapeutycznego, prawnego, pracy socjalnej z rodzinami oraz udzielenie całodobowego schronienia,
- tworzenie grup samopomocowych dla rodzin w trudnej sytuacji,
- tworzenie i zwiększanie zakresu działania oraz dostępności do lokalnych telefonów zaufania, interwencyjnych lub informacyjnych dla osób dotkniętych przemocą w rodzinie,
- upowszechnianie informacji i edukacja w zakresie możliwości i form udzielania pomocy osobom dotkniętym przemocą w rodzinie,
- stosowanie procedury „Niebieska Karta”,
- opracowanie i realizacja programów terapeutycznych i pomocy psychologicznej dla osób dotkniętych przemocą w rodzinie,
- realizacja wobec osób stosujących przemoc w rodzinie programów oddziaływań korekcyjno-edukacyjnych zmierzających do zaprzestania przemocy w rodzinie

³ Dz. U. z 2020 r., poz. 1876

⁴ Przyjęta uchwałą Rady Powiatu Mieleckiego nr XV/93/2016 z dnia 25 stycznia 2016 r.

oraz programów psychologiczno-terapeutycznych zmierzających do zmiany wzorców zachowań,

- prowadzenie punktu interwencji kryzysowej.

Zaplanowane w Strategii działania w zakresie interwencji kryzysowej były realizowane. W PCPR planowano i realizowano następujące działania:

- prowadzenie PIK, który funkcjonował w ramach PCPR;
- prowadzenie poradnictwa psychologicznego, prawnego i socjalnego dla osób dotkniętych kryzysem i przemocą domową,
- udzielanie schronienia całodobowego dla osób dotkniętych kryzysem,
- udzielanie przez pracowników PCPR podczas rozmów telefonicznych lub kontaktów osobistych porad, informacji i wsparcia osobom dotkniętym kryzysem,
- upowszechnianie informacji i edukacja w zakresie możliwości i form udzielania pomocy osobom dotkniętym przemocą w rodzinie poprzez kolportaż ulotek dotyczących zjawiska przemocy i działania interwencji kryzysowej, informacje na stronie internetowej, ankiety diagnozujące, prowadzenie szkoleń dla pracowników ośrodków pomocy społecznej (OPS),
- stosowanie procedury „Niebieskiej Karty”. W 2018 r. procedurę tą zastosowano w 7 przypadkach, w 2019 r. - 3 i w 2020 r. (I półrocze) – 3,
- tworzenie grup samopomocowych – grupę wsparcia utworzono w 2018 r. dla kobiet doświadczonych przemocą, w latach 2019-2020 (I półrocze) grup takich nie utworzono. Pomimo podejmowanych przez PCPR inicjatyw w tym zakresie nie było osób chętnych do udziału w takich grupach,
- opracowanie programów terapeutycznych dla osób dotkniętych przemocą w rodzinie. PCPR realizowało powiatowy program profilaktyczny w zakresie promowania i wdrażania prawidłowych metod wychowawczych w stosunku do dzieci w rodzinach zagrożonych przemocą w rodzinie⁵,
- realizacja wobec osób stosujących przemoc w rodzinie programów oddziaływań. PCPR realizowało powiatowy program oddziaływań korekcyjno-edukacyjnych dla osób stosujących przemoc w rodzinie⁶.

(akta kontroli, str. 5-30, 31-114, 195-198)

W obowiązującym w latach 2018-2020 „Powiatowym programie przeciwdziałania przemocy w rodzinie oraz ochrony ofiar przemocy w rodzinie”⁷ (zwany dalej program przeciwdziałania przemocy w rodzinie) w obszarach: „Ochrona i pomoc osobom dotkniętym przemocą w rodzinie”, „Oddziaływanie na osoby stosujące przemoc w rodzinie„ i „Podnoszenie kompetencji służb i przedstawicieli podmiotów realizujących działania z zakresu przeciwdziałania przemocy w rodzinie” ujęto zagadnienia w zakresie interwencji kryzysowej realizowane wobec osób doznających przemocą w rodzinie przez PCPR. W tym zakresie wyodrębniono i przypisano do realizacji PCPR następujące działania:

- upowszechnianie informacji w zakresie możliwości i form uzyskania m.in. pomocy psychologicznej, prawnej i socjalnej,
- udzielanie pomocy i wsparcia osobom dotkniętym przemocą w rodzinie poprzez poradnictwo psychologiczne, prawne i socjalne,
- zapewnienie osobom dotkniętym przemocą w rodzinie miejsc całodobowego schronienia,
- tworzenie i zwiększanie zakresu działania oraz dostępności do lokalnych telefonów zaufania interwencyjnych lub informacyjnych dla osób dotkniętych przemocą w rodzinie,

⁵ Przyjęty uchwałą Rady Powiatu Mieleckiego nr XLIII/315/2018 z dnia 28 czerwca 2018 r. na lata 2018-2022.

⁶ Przyjęty uchwałą Rady Powiatu Mieleckiego nr XLIII/316/2018 z dnia 26 czerwca 2018 r. na lata 2018-2022.

⁷ Powiatowy program przeciwdziałania przemocy w rodzinie oraz ochrony ofiar przemocy w rodzinie w Powiecie Mieleckim na lata 2016-2022, uchwalony uchwałą nr XV/94/2016 z dnia 25 stycznia 2016 r. Rady Powiatu Mieleckiego

- stosowanie procedury „Niebieskiej Karty”,
- wdrożenie systemu wsparcia dla osób pracujących bezpośrednio z osobami dotkniętymi przemocą w rodzinie.

Zaplanowane działania były wykonywane. PCPR upowszechniało wiedzę o możliwości uzyskania wsparcia dla osób dotkniętych przemocą w rodzinie, udzielano wsparcia dla tych osób poprzez poradnictwo specjalistyczne, schronienie całodobowe i prowadzenie telefonu interwencyjnego, stosowano procedurę „Niebieskiej Karty” i prowadzono szkolenia dla pracowników OPS.

(akta kontroli, str. 115-194)

1.2. Działalność ośrodka / punktu interwencji kryzysowej.

Zadania w zakresie interwencji kryzysowej w Powiecie Mieleckim realizowane były przez PCPR, w którym w ramach Działu Wsparcia Rodziny utworzono PIK. Do zadań PIK określonych w Regulaminie Organizacyjnym PCPR⁸ należało m. in.:

- a) poradnictwo specjalistyczne w szczególności prawne, psychologiczne i rodzinne dla osób i rodzin, które mają trudności lub wykazują potrzebę wsparcia w rozwiązywaniu swoich problemów życiowych, bez względu na posiadany dochód,
- b) zapewnienie kompleksowej specjalistycznej pomocy dla osób i rodzin będących w stanie kryzysu poprzez:
 - udzielenie natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej, a w zależności od potrzeb poradnictwa socjalnego lub prawnego w siedzibie PCPR oraz jak najbliżej miejsca pobytu osób potrzebujących,
 - prowadzenie celowych i skoordynowanych oddziaływań wykorzystując zasoby klienta kryzysowego, jego naturalnego otoczenia społecznego i instytucji pomagających w celu odzyskania przez niego równowagi wewnętrznej i poczucia sprawczości,
 - podejmowanie działań zmierzających do przywrócenia równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie, a dzięki temu zapobieganie przejściu reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej,
 - podejmowanie działań polegających na ocenie poziomu zagrożenia w celu podjęcia kroków zmierzających do zabezpieczenia osoby w kryzysie przed doznaniem krzywdy,
 - prowadzenie terapii indywidualnej i rodzinnej w sytuacjach urazowych (np. katastrofa, nagła śmierć, żałoba, przemoc w rodzinie, próby samobójcze itp.),
 - zapewnienie w sytuacjach uzasadnionych osobom pozostającym w kryzysie schronienia do 3 miesięcy i prowadzenie niezbędnej dokumentacji w tym zakresie,
 - udzielanie w sytuacjach uzasadnionych schronienia do 3 miesięcy cudzoziemcom, o których mowa w art. 5a ustawy o pomocy społecznej na okres ważności zaświadczenia, o którym mowa w art. 170 ustawy z dnia 12 grudnia 2013 r. o cudzoziemcach⁹ lub na okres ważności zezwolenia na pobyt czasowy, o którym mowa w art. 176 tej ustawy,
- c) opracowanie grafików dyżurów specjalistów zatrudnionych na potrzeby PIK,
- d) inicjowanie działań profilaktycznych poprzez rozwijanie w społeczeństwie wiedzy i umiejętności potrzebnych do radzenia sobie z trudnymi sytuacjami życiowymi oraz w zakresie rozwijania umiejętności potrzebnych do kształtowania prawidłowych stosunków interpersonalnych,

⁸ Uchwała nr 174/1308/2018 Zarządu Powiatu Mieleckiego z dnia 7 września 2018 r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Mielcu w okresie wcześniejszym obowiązywał Regulamin Organizacyjny uchwalony przez Zarząd uchwałą nr 59/404/2012 z dnia 25 kwietnia 2012 r., zmieniony uchwałą nr 8/43/2015 z dnia 13 lutego 2015 r.

⁹ Dz. U. z 2020 r., poz. 35

- e) prowadzenie działań mających na celu wzbogacenie wiedzy i umiejętności osób wspierających rodzinę,
- f) opracowanie i realizacja programów służących działaniom profilaktycznym mającym na celu udzielenie specjalistycznej pomocy zwłaszcza w zakresie promowania i wdrażania prawidłowych metod wychowawczych w stosunku do dzieci zagrożonych przemocą,
- g) opracowanie i realizacja programów korekcyjno-edukacyjnych na rzecz osób stosujących przemoc w rodzinie,
- h) współpraca z innymi instytucjami, jednostkami organizacyjnymi systemu pomocy społecznej, zakładami opieki zdrowotnej, organizacjami wymiaru sprawiedliwości, prokuraturą, policją, placówkami systemu oświaty oraz innymi podmiotami, których działalność statutowa przewiduje szeroko rozumianą pomoc społeczną,
- i) udzielanie informacji o prawach i uprawnieniach.

Zasady korzystania z PIK, w tym ze schronienia zostały określone w regulaminie przyjętym zarządzeniem Dyrektora PCPR¹⁰.

Określone dla PIK zadania, funkcje i cele były zbieżne z zadaniami wynikającymi z ustawy o pomocy społecznej. Zakres działania PIK był zgodny z zapisami wynikającymi z Regulaminu Organizacyjnego PCPR.

(akta kontroli, str. 199-253)

W latach 2018-2020 (do dnia kontroli, tj. do 31 października) PIK w pełnym zakresie funkcjonował w godzinach pracy PCPR, tj. od 7³⁰ do 15³⁰, dodatkowo specjaliści pełnili dyżury poza tymi godzinami: psychologowie we wtorki i czwartki od 16⁰⁰ do 18⁰⁰, w środy od 15⁰⁰ do 17⁰⁰ oraz prawnicy w poniedziałki i czwartki od 17⁰⁰ do 19⁰⁰. Okresowo w latach 2018-2019 psychologowie pełnili dodatkowo dyżury w poniedziałki i czwartki od 15⁰⁰ do 17⁰⁰ i we wtorki od 16⁰⁰ do 19⁰⁰. Ponadto w okresie od 21 lutego 2018 r. do 31 grudnia 2019 r. psycholog zatrudniony na umowę zlecenie zobowiązany był do świadczenia pomocy psychologicznej osobom i rodzinom w kryzysie o każdej porze, w godzinach nocnych i w dni wolne od pracy. PCPR posiadało miejsce dla ośmiu osób, w którym w razie potrzeby udzielano całodobowego schronienia w ramach PIK.

Przyjęta od stycznia 2020 r. organizacja pracy PIK nie zapewniała udzielenia natychmiastowej pomocy, w tym pomocy psychologicznej osobom znajdującym się w kryzysie przez całą dobę, w dni wolne od pracy i w święta. Pomoc ta była zapewniona w godzinach pracy PCPR i w trakcie dyżurów pełnionych przez psychologów.

(akta kontroli, str. 250-255, 267-275, 464-471)

Zgodnie z art. 47 ust. 1 i 3 ustawy o pomocy społecznej interwencja kryzysowa stanowi zespół interdyscyplinarnych działań podejmowanych na rzecz osób i rodzin będących w stanie kryzysu. Celem interwencji kryzysowej jest przywrócenie równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie, a dzięki temu zapobieganie przejściu reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej. 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.

Dyrektor PCPR wyjaśniła, że ograniczenia w dostępie do specjalistów wynikały z problemów kadrowych (rezygnacje z pracy dwóch psychologów) i trudności w pozyskaniu nowych specjalistów. Nie zapewnienie świadczenia usług przez specjalistów przez całą dobę, w dni wolne od pracy i święta wynikało z brak takiej potrzeby. W okresie od 21 lutego 2018 r. do 31 grudnia 2019 r. na podstawie umowy zlecenia w PIK zatrudniony był psycholog świadczący pomoc psychologiczną

¹⁰ Zarządzenie nr 22/20

o każdej porze po zawiadomieniu przez Dyrektora PCPR o konieczności udzielenia takiej pomocy w ramach interwencji kryzysowej. Podczas całego okresu obowiązywania tej umowy nikt nie skorzystał z pomocy psychologa poza godzinami pracy, w dni wolne od pracy i święta, w związku z tym od 2020 r. nie zawarto umowy na tego typu usługi. Nie zawarcie takiej umowy związane było również z ograniczonymi możliwościami finansowymi PCPR i brakiem specjalistów chętnych do świadczenia usług w zakresie natychmiastowej pomocy psychologicznej w godzinach nocnych i w dni wolne od pracy. Pomoc psychologiczna w przypadku pomocy interwencyjnej udzielana była natychmiast po powzięciu informacji. Zgodnie z art. 42 ust. 2 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o *pracownikach samorządowych*¹¹, pracownicy zatrudnieni w PCPR (w tym psychologowie) na polecenie Dyrektora wykonują pracę w godzinach nadliczbowych, w tym w wyjątkowych przypadkach także w porze nocnej oraz w niedziele i święta. W związku z powyższym w razie potrzeby Dyrektor PCPR kontaktuje się z pracownikami PIK zlecając im udzielenie natychmiastowego wsparcia w ramach interwencji kryzysowej. Organizacja systemu wsparcia w ramach interwencji kryzysowej w PCPR jest dostosowana do potrzeb mieszkańców Powiatu Mieleckiego oraz do możliwości instytucji działających w tym obszarze. Brak przepisów prawnych określających standardy w zakresie interwencji kryzysowej powoduje, że organizacja tego rodzaju wsparcia w naszym powiecie nie ma charakteru instytucji pracującej całodobowo. Obecny system wsparcia w ramach interwencji kryzysowej powstał na bazie wieloletniego doświadczenia PCPR oraz współpracy z jednostkami i służbami z terenu Powiatu Mieleckiego. Odnosząc się do doświadczeń PCPR, nie wydaje się zasadne utrzymywanie całodobowej placówki i stałych całodobowych dyżurów specjalistów w sytuacji incydentalnego ich wykorzystania.

(akta kontroli, str. 195-198, 255, 263)

W latach 2018-2020 (do końca października) nie było przypadków konieczności zabezpieczenia schronienia wykraczających poza liczbę ośmiu posiadanych miejsc. Zgodnie z zarządzeniem¹² Dyrektora PCPR w przypadku braku miejsc noclegowych w PIK, PCPR prowadzi czynności związane umieszczeniem ofiary przemocy w specjalistycznych ośrodkach wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie znajdujących się na terenie województwa podkarpackiego. PCPR nie posiadał regulacji wewnętrznych w przypadku konieczności zabezpieczenia schronienia wykraczających poza liczbę posiadanych miejsc dla osób i rodzin nie będących ofiarami przemocy, a znajdujących się w kryzysie.

Dyrektor PCPR wyjaśniła, że nie zachodziła konieczność wprowadzenia regulacji wewnętrznych dotyczących potrzeby zabezpieczenia schronienia wykraczających poza liczbę posiadanych miejsc. W razie konieczności zabezpieczenia schronienia dla większej liczby osób niż liczba posiadanych miejsc noclegowych, PCPR zwróci się do innych instytucji świadczących takie usługi, jak np. Specjalistyczny Ośrodek Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie w Gorzycach, Dom Samotnej Matki w Rudniku nad Sanem, schroniska dla bezdomnych itp. Zgodnie z art. 17 ust. 1 pkt 3 ustawy o *pomocy społecznej* udzielenie schronienia jest zadaniem własnym gminy o charakterze obowiązkowym, w związku z czym w celu zapewnienia schronienia osobom borykającej się z problemami mieszkaniowymi PCPR nawiązuje współpracę z OPS.

W PCPR nie było wewnętrznych regulacji dotyczących konieczności przyjęcia do PIK osób, których miejsce zamieszkania wykracza poza właściwości terytorialne

¹¹ Dz. U. z 2019 r., poz. 1282

¹² Zarządzenie nr 18/2011 z dnia 30 grudnia 2011 r. w sprawie wprowadzenia zasad umieszczania w specjalistycznych ośrodkach wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie

PCPR. W latach 2018-2020 (do końca października) nie było przypadków udzielenia schronienia osobom, których miejsce zamieszkania wykraczało poza właściwości terytorialne PCPR.

Dyrektor PCPR podała, że w przypadku zgłoszenia się osoby spoza Powiatu Mieleckiego będącej w sytuacji kryzysowej, PCPR nawiązuje kontakt telefoniczny z właściwym PCPR w celu ustalenia miejsca i formy wsparcia oraz osoby do kontaktu.

(akta kontroli, str. 255-256, 265-266)

W PCPR nie funkcjonował tzw. telefon zaufania. W ramach PIK funkcjonował telefon interwencyjny, w godzinach pracy PCPR i w trakcie pełnienia dyżurów przez specjalistów dostępny były jeden numer telefonu¹³. Kontakt telefoniczny był możliwy w godzinach pracy PCPR z psychologiem i pracownikiem socjalnym oraz w godzinach dyżurów ze specjalistami, tj. z psychologiem i prawnikiem. Dyżury były pełnione przez psychologów w poniedziałki i środy do 17⁰⁰ i przez prawników w poniedziałki i czwartki od 17⁰⁰ do 19⁰⁰.

Harmonogram dyżurów był dostępny na stronie internetowej PCPR. W 2018 r. z pomocy w formie rozmowy telefonicznej ze specjalistą skorzystało 10 osób (19 rozmów), w 2019 r. – 12 osób (16 rozmów) i w 2020 r. (I półrocze) – 12 osób (12 rozmów). Większość przeprowadzonych rozmów nie miało charakteru interwencyjnego, a jedynie stanowiło kontynuację pracy z osobą po wcześniejszym spotkaniu ze specjalistą. W 2018 r. nie było rozmów, w których osoby zwracały się o pomoc interwencyjną, w 2019 r. była jedna taka rozmowa, a w 2020 r. (I półrocze) – dwie.

PCPR nie posiadał regulacji wewnętrznych określających sposób dokumentowania rozmów telefonicznych przeprowadzanych w ramach interwencji kryzysowej. Fakt przeprowadzenia rozmowy telefonicznej odnotowywany był w ewidencji udzielonego poradnictwa, prowadzonej przez specjalistów pełniących dyżur i w notatce służbowej. Zgromadzone dane zawierały datę i godzinę przeprowadzenia rozmowy, dane osobowe osoby dzwoniącej (jeżeli zostały podane), rodzaj sprawy i jej opis. Kontrola dokumentacji trzech osób, które zwracały się o pomoc interwencyjną telefonicznie wykazała, że: fakt przeprowadzenia rozmowy interwencyjnej odnotowywany był w rejestrze i w przypadku podjęcia działań w ramach interwencji kryzysowej w notatkach sporządzanych przez specjalistów. W badanych sprawach powodem telefonicznego zgłoszenia się osób były myśli samobójcze córki, problemy z sąsiadami i wsparcie dla matki po amputacji nóg. Z trzech badanych przypadków, w jednym dotyczącym problemów z sąsiadami osoba zgłaszająca po rozmowie z psychologiem i przedstawieniu swojego problemu nie wyraziła chęci na dalsze kontynuowanie pomocy i spotkanie z innymi specjalistami z PIK, w związku z czym pomoc nie była kontynuowana. W przypadku interwencji dotyczącej wsparcia dla matki po amputacji nóg, umówiono spotkanie z psychologiem, które odbyło się w miejscu zamieszkania rodziny. W trakcie spotkania psycholog udzielił wsparcia osobie i rodzinie. Wsparcie psychologiczne udzielane było również w trakcie kolejnych dwóch rozmów telefonicznych przeprowadzonych z osobą i członkami jej rodziny. W przypadku interwencji dotyczącej myśli samobójczych córki udzielono natychmiastowego wsparcia psychologicznego, które z powodu epidemii COVID-19 odbyło się telefonicznie. Podczas rozmowy psycholog dokonał diagnozy problemu i ustalił dalszy plan działania. Umówiono kolejne spotkanie z psychologiem i psychoterapeutą w PIK, na które osoba się zgłosiła. Pomoc kontynuowana była przez dwa miesiące, w tym czasie psycholog przeprowadził rozmowę telefoniczną z córką osoby zgłaszającej potrzebę interwencji i psychoterapię, na którą zgłosiła się

¹³ 177800505

osobiście. Z opinii psychologa zamieszczonej w dokumentacji wynika, że dziewczyna odkryła swoje zasoby, które pozwoliły jej rozwiązać sytuację kryzysową. W trakcie rozmów osoby były informowane również o innych jednostkach specjalistycznych udzielających pomocy na terenie powiatu.

Z dokumentacji dotyczącej interwencji zgłaszanych telefonicznie wynika, że wszystkie osoby zwracające się zostały objęte pomocą interwencyjną. Telefonowały wyłącznie osoby z terenu Powiatu Mieleckiego.

(akta kontroli, str. 256-257, 291-292)

W zakresie produktów codziennego użytku o charakterze interwencyjnym, PCPR dysponował odzieżą, środkami czystości i herbatą. Nie dysponowano produktami żywnościowymi (np. suchym prowiantem).

Dyrektor PCPR wyjaśniła, że PIK nie zapewnia osobom korzystającym ze schronienia produktów żywnościowych. PCPR nie regulowało kwestii związanych z zapewnieniem produktów żywnościowych, które mogą okazać się niezbędne w czasie interwencji kryzysowej z uwagi na brak uregulowań prawnych w zakresie zapewnienia warunków bytowych osobom objętym schronieniem w ramach interwencji kryzysowej. W obecnie obowiązujących przepisach prawnych nie ma wytycznych na co należy przeznaczyć pieniądze zapewnione w budżecie jednostki dotyczące funkcjonowania PIK. Z uwagi na fakt, że zapewnienie posiłku jest zadaniem własnym gminy o charakterze obowiązkowym (art. 17 ust. 1 pkt 3 *ustawy o pomocy społecznej*), PCPR nie ma podstaw prawnych do ponoszenia tego typu wydatków. Udzielenie świadczenia na posiłek dla konkretnej osoby wymaga wydania decyzji administracyjnej OPS, co wydłuża czas realizacji pomocy i w związku z tym w latach 2018-2020 sporadycznie zdarzały się sytuacje (w przypadku osób, które nie posiadały własnych środków w danym momencie), że pracownicy PCPR we własnym zakresie (interwencyjnie) organizowali pomoc w tym zakresie i z własnych środków kupowali produkty żywnościowe.

(akta kontroli, str. 257-258, 263, 472-480)

W PCPR nie było regulacji dotyczących podejmowania działań interwencyjnych, gdy zgłoszenie ma miejsce w późnych godzinach popołudniowych lub w weekendy i święta.

Jak podała Dyrektor PCPR, w przypadku konieczności podjęcia interwencji w godzinach popołudniowych możliwe było udzielenie natychmiastowej pomocy w szczególności schronienia. W tym celu udostępniono numer telefonu komórkowego Dyrektora PCPR przedstawicielom instytucji, do zadań których należy pomoc mieszkańcom¹⁴, na który mogli dzwonić w przypadku potrzeby udzielenia pomocy w ramach interwencji kryzysowej. Dyrektor PCPR po powzięciu takiej informacji organizował pomoc. Ponadto dyżurny KPP w Mielcu był w posiadaniu numeru telefonu służbowego do osoby, z którą PCPR zawarło umowę na wykonywanie osobistej opieki w mieszkaniu PIK. Opieka polegała na nadzorowaniu osób umieszczonych w mieszkaniu PIK w godzinach popołudniowych i nocnych. Po uzyskaniu informacji o potrzebie zapewnienia rodzinie schronienia, osoba ta przygotowuje pokój i niezbędne rzeczy oraz pełni opiekę nad osobami umieszczonymi w mieszkaniu PIK.

(akta kontroli, str. 258, 305-324)

W PCPR nie było ustalonych procedur wewnętrznych dotyczących podejmowania decyzji o podjęciu lub nie podejmowaniu interwencji.

Dyrektor PCPR wyjaśniła, że o podjęciu interwencji lub nie podejmowaniu jej decydował Dyrektor PCPR, a w czasie nieobecności upoważniony pracownik PCPR.

¹⁴ m. in. dyżurnemu Komendy Powiatowej Policji w Mielcu (KPP), kierownikom OPS, kuratorom sądowym, Dyrektorowi Domu Pomocy Społecznej w Mielcu (DPS), pracownikowi socjalnemu Szpitala Powiatowego w Mielcu

Decyzje takie były podejmowane w oparciu o posiadane informacje o powstałej sytuacji kryzysowej i po konsultacji z pracownikami i specjalistami zatrudnionymi w PIK.

W latach 2018-2020 (do końca października) nie było przypadków nieudzielenia pomocy osobom potrzebującym, znajdującym się w sytuacji kryzysowej.

(akta kontroli, str. 258, 291-292, 527-528)

W PCPR nie opracowano narzędzi ułatwiających organizację, realizację i nadzór nad jakością świadczonej pomocy w ramach interwencji kryzysowej. Działania podejmowane w ramach interwencji kryzysowej były dokumentowane w kartach działań prowadzonych w PIK, notatkach służbowych sporządzanych przez specjalistów, rejestrach udzielonych porad prowadzonych w formie elektronicznej. Prowadzona dokumentacja zawierała informacje pozwalające na ustalenie zakresu udzielonej pomocy w ramach interwencji kryzysowej, w tym m. in.: datę i godzinę zgłoszenia, dane identyfikacyjne osoby, powód zgłoszenia, opis sytuacji i opis podejmowanych działań i ustaleń z osobą, jak i instytucjami zaangażowanymi w pomoc danej osobie.

Jak wyjaśniła Dyrektor PCPR, w związku z brakiem wytycznych nie opracowywano wzorów dokumentów jakie należy prowadzić w PIK oraz nie wdrożono innych narzędzi mających na celu nadzór nad jakością świadczonej pomocy. Prowadzona dokumentacja służyła przede wszystkim odzwierciedleniu pracy poszczególnych specjalistów, udzielonego wsparcia osobom będącym w kryzysie, jak również uwzględniała dane potrzebne do sprawozdawczości.

Mając na celu poprawę jakości udzielanych usług w ramach interwencji kryzysowej pracownicy PIK w sprawach skomplikowanych wspólnie analizowali poszczególne przypadki, w uzgodnieniu z osobą pozostającą w kryzysie, ustalali plan działania oraz zakres i formy wsparcia.

Przyjęty tryb postępowania potwierdziło badanie dokumentacji osób lub rodzin objętych pomocą przez PIK w ramach interwencji kryzysowej.

(akta kontroli, str. 259-260, 276-289)

W I i II kwartale 2020 r. nie nastąpił wzrost liczby osób korzystających z pomocy interwencyjnej, w porównaniu do analogicznego okresu ubiegłych lat. Zwiększyła się liczba osób korzystających z miejsc całodobowego schronienia. Z tej formy pomocy w I półroczu 2020 r. skorzystało 7 osób. W analogicznym okresie 2019 r. nikt nie korzystał ze schronienia, a w 2018 r. skorzystało 5 osób. Przyczyną tego była konieczność zapewnienia schronienia dla osób, które wcześniej przebywały w mieszkaniach chronionych prowadzonych przez Urząd Miasta w Mielcu, które zostały przekształcone na miejsca dla osób przebywających na kwarantannie. Wszystkie osoby potrzebujące pomocy w formie schronienia zostały nią objęte.

(akta kontroli, str. 260, 290)

1.3. Zatrudnienie w PIK.

W PCPR w latach 2018-2020 (do końca czynności kontrolnych) zatrudniona była osoba, do zadań której należał tzw. „pierwszy kontakt” z osobami będącymi w kryzysie. Do 12 lipca 2019 r. zadania te realizował psycholog zatrudniony na umowę o pracę w pełnym wymiarze czasu pracy, a od 13 lipca 2019 r. pracownik socjalny zatrudniony na umowę o pracę w pełnym wymiarze czasu pracy. Osoby te wykonywały pracę w godzinach pracy PCPR.

(akta kontroli, str. 293-304)

Zadania związane z interwencją kryzysową w ramach PIK w 2018 r. realizowało czterech psychologów. Trzy osoby były zatrudnione na podstawie umów zlecenia i jedna na podstawie umowy o pracę w pełnym wymiarze czasu pracy. W latach 2019 – 2020 (do dnia kontroli, tj. do 31 października) zadania z zakresu interwencji

krzysowej realizowało trzech psychologów. Dwie osoby zatrudnione były na podstawie umowy zlecenia i jedna na podstawie umowy o pracę w pełnym wymiarze czasu pracy. Psycholog zatrudniony na podstawie umowy o pracę dostępny był dla osób potrzebujących w dni robocze w okresie od stycznia 2018 r. do czerwca 2019 r. w poniedziałki i środy w godzinach od 9⁰⁰ do 17⁰⁰, w pozostałe dni w godzinach od 7³⁰ do 15³⁰ i w okresie od lipca 2019 r. do dnia kontroli (tj. do końca października 2020 r.) w poniedziałki od 9⁰⁰ do 17⁰⁰, w pozostałe dni w godzinach od 7³⁰ do 15³⁰. Psychologowie zatrudnieni na podstawie umów zlecenia dostępni byli dla osób potrzebujących (pełnili dyżury) w poniedziałki w godzinach od 15³⁰ do 19⁰⁰, w środy od 15⁰⁰ do 17⁰⁰ i czwartki od 14⁰⁰ do 17⁰⁰, w okresie od stycznia do grudnia 2019 r. we wtorki od 16⁰⁰ do 19⁰⁰. W okresie od 21 lutego 2018 r. do 31 grudnia 2019 r. psycholog zatrudniony na umowę zlecenie zobowiązany był do świadczenia pomocy psychologicznej osobom i rodzinom w kryzysie o każdej porze. Od stycznia 2020 r. psychologowie zatrudnieni na umowę zlecenia pełnili dyżury w środy od 15⁰⁰ do 17⁰⁰ i dodatkowo od września 2020 r. we wtorki i czwartki od 16⁰⁰ do 18⁰⁰.

Zgodnie z przyjętym harmonogramem pracy psychologów w PIK, od stycznia 2020 r. natychmiastowe poradnictwo psychologiczne przez całą dobę i w dni wolne od pracy i w święta nie było zagwarantowane. W PCPR nie było również wewnętrznych regulacji określających sposób postępowania w przypadku potrzeby udzielenia pomocy psychologicznej w godzinach i dniach, w których psycholog nie pełnił dyżuru.

Kontrola dokumentacji 30 losowo wybranych spraw, osób korzystających z pomocy w PIK wykazała, że wszystkie te osoby uzyskały natychmiastową pomoc psychologiczną. Nie było przypadków oczekiwania na pomoc psychologiczną. Wszystkie badane przypadki zgłoszone zostały w godzinach pracy PCPR.

(akta kontroli, str. 293-296, 320-367, 369, 527-528)

Zgodnie z art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej w ramach interwencji kryzysowej udziela się natychmiastowej pomocy psychologicznej.

Jak wyjaśniła Dyrektor PCPR pomoc psychologiczna w przypadku pomocy interwencyjnej była udzielana natychmiast po powzięciu informacji przez PCPR. W latach 2018-2020 nie było przypadków zgłaszania potrzeby podjęcia interwencji kryzysowej w innych godzinach i dniach niż godziny pracy PIK. W związku z czym uznano, że nie ma potrzeby przyjmowania wewnętrznych regulacji w zakresie udzielania takiej pomocy po godzinach pracy PIK. Psycholodzy w razie potrzeby nagłej interwencji lub zdarzenia losowego byli gotowi do udzielenia natychmiastowej pomocy. Porady psychologiczne w ramach interwencji kryzysowej wykonywane były niezwłocznie (w dniu zgłoszenia), a na inne porady psychologowie umawiali się z osobami i rodzinami. W tych przypadkach średni czas oczekiwania wynosił trzy dni. Najdłuższy czas oczekiwania na kolejną wizytę wynosił do siedmiu dni.¹⁵

(akta kontroli, str. 260-262, 390-401)

W PCPR zatrudnionych było dwóch prawników, którzy świadczyli usługi w PIK. Prawnicy zatrudnieni byli na podstawie umów zlecenie. Dyżury pełnili w poniedziałki i czwartki w godzinach od 17⁰⁰ do 19⁰⁰. W nagłych przypadkach osoby potrzebujące porady prawnej przyjmowane były na bieżąco, a w pozostałych przypadkach prowadzono zapisy. Średni czas oczekiwania na poradę prawną w tych przypadkach wynosił 3 dni. Najdłuższy czas oczekiwania na poradę prawną wynosił 7 dni.

Dyrektor PCPR wyjaśniła, że w PIK zatrudniona była wystarczająca liczba prawników. W ostatnich dwóch latach zmniejszyła się liczba osób korzystających z pomocy prawników zatrudnionych w PIK. Wynikać to może z faktu świadczenia

¹⁵ Wskazy tryb pracy psychologów potwierdza badanie dokumentacji osób lub rodzin, którym udzielono pomocy w ramach PIK.

nieodpłatnych usług w zakresie porad prawnych przez prawników w Punkcie Nieodpłatnej Pomocy Prawnej prowadzonym przez Powiat Mielecki.

(akta kontroli, str. 260-262, 293-296)

W PCPR zatrudniony był jeden pracownik socjalny wykonujący pracę w PIK. Praca na tym stanowisku świadczona była na podstawie umowy o pracę, do końca sierpnia 2019 r. w wymiarze ¼ etatu, a od września 2019 r. w pełnym wymiarze czasu pracy.

W celu uzyskania pomocy w zakresie pracy socjalnej nie prowadzono zapisów. Pomoc w tym zakresie była udzielana na bieżąco. Pracownik socjalny był dostępny dla osób potrzebujących w godzinach pracy PCPR, a w razie nagłej interwencji lub zdarzenia losowego również poza godzinami pracy.

(akta kontroli, str. 293-298, 301-304)

W latach 2018-2020¹⁶ nie było przypadków braku zatrudnienia specjalistów (psycholog, prawnik, pracownik socjalny) udzielających porad w PIK. Nie występowała również fluktuacja zatrudnienia specjalistów przekraczająca 30% w danym roku. Średnie miesięczne wynagrodzenie psychologów zatrudnionych na umowę o pracę wynosiło w 2018 r. - 2.745 zł, w 2019 r. - 3.481 zł i w I półroczu 2020 r. - 3.267 zł. Średnie miesięczne wynagrodzenie psychologów zatrudnionych na umowę zlecenie¹⁷ wynosiło w 2018 r. - 321 zł, w 2019 r. - 953 zł i w I półroczu 2020 r. - 502 zł. Średnie miesięczne wynagrodzenie pracowników socjalnych (zatrudnienie na umowę o pracę w latach 2018-2019 w wymiarze ¼ etatu od 2020 r. w pełnym wymiarze) wynosiło w 2018 r. - 998 zł, w 2019 r. - 1.825 zł, a w I półroczu 2020 r. - 3.689 zł. Średnie miesięczne wynagrodzenie prawników (zatrudnienie na umowę zlecenie¹⁸) wynosiło w 2018 r. - 380 zł, w 2019 r. - 351 zł i w I półroczu 2020 r. - 160 zł.

Dyrektor PCPR w wyjaśnieniu podała m. in., że: nie wprowadzono w PIK regulacji wewnętrznych na wypadek braku specjalisty, ponieważ nie zaistniała taka potrzeba. W przypadku zaistnienia takiej sytuacji PCPR zatrudniał i zatrudnia na umowę o pracę trzech prawników i psychologa, którzy w razie potrzeby (np. nieobecności specjalisty zatrudnionego w PIK) świadczą wsparcie. Specjaliści zatrudnieni w PIK na umowę zlecenia (poza jedną osobą udzielającą porad prawnych) byli zatrudnieni w innych zakładach pracy na umowę o pracę. Przypadki zakończenia współpracy ze specjalistami wynikały ze zmiany miejsca zamieszkania, przerwy w pracy z powodu urodzenia dziecka, znalezienia pracy w bliższej odległości od miejsca zamieszkania i wyspecjalizowania w konkretnej dziedzinie psychologii i podjęcie pracy tylko w tym zakresie (autyzm).

(akta kontroli, str. 260-262, 293-296)

Pracownicy socjalni zatrudnieni w PIK uczestniczyli w trzech szkoleniach z zakresu przemocy w rodzinie (po 5 godzin zegarowych), w kursie z zakresu przemocy w rodzinie (21 godzin dydaktycznych) oraz w szkoleniu z zakresu interwencji kryzysowej (dwa dni).

Psychologowie zatrudnieni na umowę o pracę uczestniczyli w szkoleniu z zakresu przemocy w rodzinie (5 godzin dydaktycznych), w sześciu szkoleniach z zakresu wspierania rodziny i pieczy zastępczej (po 8 godzin dydaktycznych), kursach z zakresu przemocy w rodzinie (21 godzin dydaktycznych) oraz w dwóch szkoleniach z zakresu interwencji kryzysowej (2 dni i 64 godzin dydaktycznych). Specjaliści zatrudnieni na podstawie umowy zlecenia nie uczestniczyli w szkoleniach specjalistycznych.

¹⁶ Do dnia kontroli, tj. do końca października

¹⁷ Wymiar pracy średnio sześć godzin tygodniowo

¹⁸ Średni wymiar czasu pracy cztery godziny tygodniowo

W 2018 r. psycholog zatrudniony w PIK na podstawie umowy o pracę uczestniczył w pięciu szkoleniach superwizyjnych zorganizowanych przez Gminę Miejską Mielec. Z superwizji korzystał również, we własnym zakresie, jeden z psychologów zatrudnionych w PIK na umowę zlecenie. Pozostali specjaliści nie uczestniczyli w tego typu szkoleniach.

W ankietach wypełnionych na potrzeby kontroli NIK specjaliści zatrudnieni w PIK zgłaszali potrzebę większej liczby szkoleń specjalistycznych i superwizyjnych.

(akta kontroli, str. 262, 370-389)

Zgodnie z art. 19 ustawy o pomocy społecznej, do zadań własnych powiatu należy: (pkt 14) szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej z terenu powiatu i (pkt 15) doradztwo metodyczne dla kierowników i pracowników jednostek organizacyjnych pomocy społecznej z terenu powiatu.

Zgodnie z art. 121a ust. 1 i 2 ustawy o pomocy społecznej, superwizja pracy socjalnej polega na ustawicznym rozwoju zawodowym pracowników socjalnych, służącym utrzymaniu wysokiego poziomu świadczonych usług, zachowaniu i wzmacnianiu kompetencji zawodowych, udzielaniu wsparcia, poszukiwaniu źródeł trudności w pracy i możliwości ich pokonywania. Prawo do korzystania z superwizji pracy socjalnej prowadzonej przez superwizorów pracy socjalnej ma każdy pracownik socjalny.

Dyrektor PCPR wyjaśniła m. in., że w szkoleniach finansowanych ze środków PCPR nie brały udziału osoby zatrudnione w ramach umowy zlecenia, z uwagi na fakt, iż umowy zawierane są z osobami legitymującymi się odpowiednimi kwalifikacjami. PCPR nie ma podpisanej umowy z osobą, która posiada kwalifikacje do prowadzenia superwizji pracy psychologów. Z posiadanej informacji wynika, że na terenie Powiatu Mieleckiego nie ma osoby posiadającej takie uprawnienia. Specjaliści zatrudnieni w PIK w celu wypracowania jak najlepszych form wsparcia na wewnętrznych spotkaniach omawiali każdą problematyczną sytuację. Tego typu konsultacje pomiędzy specjalistami odbywały się w większości przypadków. Pracownicy PCPR wymieniają się pomiędzy sobą opiniami i doświadczeniami celem ustalenia jak najlepszych propozycji działań. W tego typu spotkaniach brał udział psycholog zatrudniony w PCPR, mający ponad 20-letnie doświadczenie w pracy z rodziną i Dyrektor PCPR.

(akta kontroli, str. 195-198, 262)

1.4. Finansowa działalność PIK.

W 2018 r. na zapewnienie interwencji kryzysowej wydatkowano środki w kwocie 161,2 tys. zł, co stanowiło 1,8% ogółu wydatków poniesionych na pomoc społeczną przez Powiat Mielecki. W 2019 r. wydatki te wyniosły 157,3 tys. zł i stanowiły 1,7% ogółu wydatków na opiekę społeczną powiatu. W I półroczu 2020 r. na interwencję kryzysową wydatkowano 70,8 tys. zł (1,7% ogółu wydatków na opiekę społeczną). Wydatki poniesione na interwencję kryzysową w 2019 r. były niższe o 3,9 tys. (tj. o 2,4%) w porównaniu do wydatków poniesionych na ten cel w 2018 r.

PCPR nie pobierało opłat za udzielanie pomocy w formie całodobowego schronienia.

Środki przeznaczane w latach 2018-2020 (I półrocze) na prowadzenie interwencji kryzysowej były wystarczające do realizacji wszystkich zadań związanych z zapewnieniem potrzebującym wsparcia. Nie wystąpiły przypadki braku realizacji zaplanowanych działań w związku z brakiem środków finansowych.

(akta kontroli, str. 390-401, 402-405)

1.5. Nadzór nad działalnością jednostki.

W latach 2018-2020 (I półrocze) w PCPR przeprowadzona została w dniu 17 września 2018 r. kontrola przez Podkarpacki Urząd Wojewódzki w Rzeszowie, celem której była ocena realizacji zadań samorządu powiatowego w zakresie opieki społecznej, w tym interwencji kryzysowej. Kontrola ta nie wykazała nieprawidłowości w zakresie interwencji kryzysowej.

W latach 2018-2020 (I półrocze) nie wpłynęły skargi dotyczące pracy PIK i zatrudnionych w nim specjalistów.

(akta kontroli, str. 406-429)

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

PCPR informował o możliwości uzyskania pomocy w sytuacji kryzysowej. Na stronie internetowej PCPR¹⁹ oraz na stronie Starostwa Powiatowego w Mielcu²⁰ (dalej Starostwo) zamieszczone były informacje dotyczące funkcjonowania PIK, zakresach i formach udzielanego wsparcia osobom potrzebującym wraz z godzinami dyżurów specjalistów. W ramach popularyzacji wiedzy na temat kryzysu i interwencji kryzysowej PCPR opracował i rozpowszechniał ulotki na temat interwencji kryzysowej i funkcjonującego PIK. Ulotki zostały przekazane m. in. do OPS z terenu powiatu oraz do Sądu Rejonowego w Mielcu.

Informacje na temat PIK i możliwości uzyskania pomocy w sytuacji kryzysu nie były wprost prezentowane na stronach internetowych OPS lub urzędów gmin z terenu powiatu mieleckiego. Informacje takie można było znaleźć na stronach tych instytucji poprzez linki do strony PCPR lub Starostwa udostępnione na ich stronach internetowych, najczęściej w ramach przemocy w rodzinie.

Zadania dotyczące upowszechniania i popularyzacji wiedzy na temat interwencji kryzysowej nie wynikały z regulaminu organizacyjnego PCPR.

(akta kontroli, str. 430-463)

1.7. Warunki lokalowe PIK.

W wyniku oględzin²¹ stwierdzono, że poradnictwo w ramach PIK prowadzone było w budynku PCPR przy ul. Żeromskiego 34 w Mielcu, a schronienia udzielano w Mielcu przy ul. Wyszyńskiego 16. Budynek PCPR usytuowany jest w centrum miasta w miejscu o łatwym dostępie. Dojazd do budynku jest dobry a sąsiedztwo nie utrudniało korzystania. Na potrzeby PIK wykorzystywane były pomieszczenia biurowe specjalistów wyposażone w standardowe meble i sprzęt biurowy, dwa pomieszczenie do spotkań indywidualnych gwarantujące poufność prowadzonych rozmów, pomieszczenie do spotkań grupowych, pomieszczenie dla dzieci oraz sanitariaty. Budynek PCPR został dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych i do potrzeb dzieci, umieszczono również na nim tablice informujące o lokalizacji w nim PIK.

Schronienie udzielane było w pomieszczeniach zlokalizowanych w jednym z budynków kompleksu DPS. Pomieszczenia wykorzystywane przez PIK zlokalizowane były w budynku, w którym znajdowały się pomieszczenia biurowe DPS, prowadziło do niego oddzielne wejście z części wygodzonej posesji. Budynek ten sąsiedował z budynkami DPS, w których przebywają pensjonariusze. Osoby przebywające w pomieszczeniach PIK nie stykały się z pensjonariuszami DPS. Obiekt nie posiadał oznaczeń (tablicy) PIK. Budynek usytuowany jest w miejscu o łatwym dostępie. W pobliżu znajduje się przystanek komunikacji miejskiej. Dojazd do budynku jest dobry, a sąsiedztwo nie utrudnia korzystania. Budynek

¹⁹ <http://pcprmielec.pl/pomoc-spoeczna/punkt-interwencji-kryzysowej>

²⁰ <http://powiat-mielec.pl>

²¹ Przeprowadzonych w dniu 24 września 2020 r.

i pomieszczenia nie były dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych, występowały bariery architektoniczne (schody przy wejściu do budynku, schody prowadzące do pomieszczeń mieszkalnych, niewłaściwa szerokość drzwi do pokoi i sanitariatów – brak uchwytów do podtrzymywania w łazience i sanitariatach). Pomieszczenia były dostosowane do potrzeb dzieci. W skład pomieszczeń o ogólnej powierzchni ok. 162 m², w których udzielano całodobowego schronienia, wchodziło pięć oddzielnych pokoi z miejscami do spania dla 8 osób jednocześnie, w tym jeden z łazienką. Pokoje wyposażone były w niezbędne meble (łóżka, stoły, krzesła, zamykane szafy) i posiadały drzwi zamykane na klucz. Dla osób korzystających z całodobowego schronienia dostępne były: pomieszczenie ogólnego użytku (salon) wyposażone w meble wypoczynkowe, szafy, telewizor, kuchnia z wyposażeniem (niezbędne naczynia, szafki, lodówka, kuchenka, pralka, stół i krzesła) oraz łazienka z toaletą, prysznicem i pralką. Pomieszczeń sanitarnych oddzielnych dla kobiet i mężczyzn nie było. W kuchni istniała możliwość przechowywania zapasów żywności i przygotowywania na miejscu posiłków. Osoby przebywające w PIK posiadały dostęp do telefonu. W tym celu wykorzystywano służbowy telefon komórkowy użytkowany przez opiekuna. Dostępu do internetu nie było. PIK został wyposażony w zamykane szafy pozwalające na bezpieczne przechowywanie dokumentów i innych rzeczy. Ponadto każdy pokój wyposażony był w drzwi zamykane na standardowy zamek. W pomieszczeniach nie było systemu przywoływania pomocy i monitoringu. Drzwi wejściowe wyposażone były w dzwonek. Nie było domofonu. Budynek i pomieszczenia nie posiadały monitoringu.

(akta kontroli, str. 390-401, 464-480)

Zgodnie z art. 5 ust. 1 pkt 4 i art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. *Prawo budowlane*²² obiekt budowlany jako całość oraz jego poszczególne części, wraz ze związanymi z nim urządzeniami budowlanymi należy projektować i budować w sposób zapewniający niezbędne warunki do korzystania z obiektów użyteczności publicznej przez osoby niepełnosprawne.

Dyrektor PCPR wyjaśniła, że: pomieszczenia przeznaczone na udzielanie schronienia usytuowane są na poddaszu segmentu DPS. Prowadzi do nich osobne wejście mieszczące się w bocznej części budynku. Klatka schodowa oraz pomieszczenia przeznaczone na udzielenie schronienia nie mają części wspólnej z pomieszczeniami zajmowanymi przez mieszkańców DPS. Poniżej PIK znajdują się pomieszczenia administracyjne i sale służące do rehabilitacji, w związku z tym nie ma bezpośredniego sąsiedztwa części mieszkalnej DPS i PIK. Pomieszczenia przeznaczone na udzielenie schronienia są wykorzystywane okresowo (w razie potrzeby świadczenia tego typu usługi).

Do drzwi wejściowych PIK można dostać się przechodząc przez zamykaną na klucz bramkę. Miejsce nie jest oznaczone tablicą informacyjną, z uwagi konieczność zachowania bezpieczeństwa osób korzystających ze schronienia. W historii działalności PIK zdarzały się sytuacje, gdy to osoby korzystające ze schronienia z powodu doznawanej przemocy domowej były zastraszane przez osoby stosujące przemoc. Brak tablicy informacyjnej pozwolił im uniknąć konfrontacji z osobami stosującymi przemoc. Jest to świadome i celowe działanie zapewniające osobom przebywającym w PIK poczucie bezpieczeństwa.

W zakresie dostępu do pomieszczeń sanitarnych oddzielnie dla kobiet i mężczyzn, dostępu do Internetu, wyposażenia pomieszczeń w systemy przywoływania pomocy, monitoring, domofon, istniejące przepisy nie regulują obowiązku zapewnienia

²² Dz. U. z 2020 r., poz. 1333 ze zm.

powyższych rzeczy. Brak jest określonych standardów dotyczących pomieszczeń wykorzystywanych do udzielenia schronienia w ramach PIK.

W sytuacji konieczności zabezpieczenia schronienia osobie poruszającej się na wózku inwalidzkim istnieje możliwość zawarcia odrębnej umowy z DPS i umieszczenie osoby w pokoju z łazienką i aneksem kuchennym na parterze budynku DPS, w którym zlokalizowane jest mieszkanie PIK z osobnym wejściem z zewnątrz. Osoba tam umieszczona nie miała by styczności z mieszkańcami DPS. Istnieje również możliwość bezpłatnego wypożyczenia przez osobę niepełnosprawną z wypożyczalni sprzętu rehabilitacyjnego np. schodółazu. W przypadku pobytu osób w PIK, PCPR zapewnia osobę do opieki nocnej. W ciągu dnia wsparcie zapewniają pracownicy PCPR, z którymi osoby umieszczone w PIK kontaktują się za pomocą telefonów komórkowych. Jeśli osoba umieszczona w PIK nie posiada własnego telefonu, PCPR udostępnia jej własny aparat do kontaktu. W związku, z czym nie wydaje się konieczne korzystanie z systemu przywołania pomocy. PCPR w Mielcu nie dysponuje zasobami lokalowymi, które mógłby przeznaczyć na pomieszczenia zapewniające schronienie w ramach działalności PIK. Przeniesienie PIK w inne miejsce (co wiąże się z wynajmem lokalu) bądź dostosowanie obecnie istniejących pomieszczeń do potrzeb osób z niepełnosprawnościami wiąże się z dużymi nakładami finansowymi, które przekraczają możliwości PCPR.

(akta kontroli, str. 481-483)

Ustalone
nieprawidłowości

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

Sposób organizacji pracy PIK nie zapewniał udzielenia natychmiastowej pomocy osobom będącym w kryzysie, poza godzinami pracy PCPR, w dni wolne od pracy i w święta. Zgodnie z przyjętą i upowszechnioną wśród mieszkańców organizacją pracy PIK, natychmiastowa pomocy była zapewniana jedynie w godzinach pracy PCPR i w trakcie pełnienia dyżurów przez specjalistów, w wybrane dni tygodnia, co było niezgodne z art. 47 ust. 3 *ustawy o pomocy społecznej*.

Ocena częściowa

PCPR zapewniło udzielanie pomocy w ramach interwencji kryzysowej określonej w art. 47 ust. 3 *ustawy o pomocy społecznej* w ograniczonym zakresie. Przyjęta i upowszechniona organizacja pracy PIK nie zapewniała udzielenie pomocy w pełnym zakresie, a zwłaszcza natychmiastowej pomocy psychologicznej przez całą dobę, w dni wolne od pracy i święta. W tym okresie zapewniona była pomoc w formie schronienia. Natychmiastowa pomoc specjalistyczna zapewniona była w godzinach pracy PCPR i trakcie dyżurów pełnionych przez psychologów.

Zagadnienia dotyczące interwencji kryzysowej zostały ujęte w Strategii rozwiązywania problemów społecznych i programie przeciwdziałania przemocy w rodzinie, a zaplanowane w nich działania były realizowane.

Realizując zadania w zakresie interwencji kryzysowej w ramach PCPR wyodrębniono PIK i określono mu w Regulaminie Organizacyjnym zadania, wynikające z przepisów *ustawy o pomocy społecznej*. W PIK zatrudniono specjalistów zapewniających pomoc osobom znajdujących się w kryzysie w zakresie poradnictwa psychologicznego, prawnego i socjalnego. Specjalistom zatrudnionym na podstawie umowy o pracę zapewniono uczestnictwo w specjalistycznych szkoleniach i treningach podnoszących ich kwalifikacje i aktualizujących wiedzę. W ograniczonym zakresie specjaliści mieli dostęp do szkoleń superwizyjnych. Szkolenia w jakich uczestniczyli specjaliści zatrudnieni w PIK nie odpowiadały ich potrzebom zgłoszonym w ankietach, w związku z czym należałoby rozważyć rozszerzenia ich zakresu.

Zapewniono również odpowiednie finansowanie interwencji kryzysowej. Środki przeznaczone w latach objętych kontrolą na PIK pozwoliły na realizację wszystkich zadań związanych z zapewnieniem potrzebującym wsparcia.

PCPR upowszechniało i popularyzowało wiedzę na temat kryzysu i interwencji kryzysowej. W tym celu informacje na temat interwencji kryzysowej i form pomocy świadczonej przez PCPR osobom dotkniętym kryzysem prezentowano na stronach internetowych PCPR i Starostwa oraz opracowano i rozpowszechniano ulotki na ten temat.

PCPR zapewniło również wystarczające warunki dla osób wymagających udzielenia pomocy w formie schronienia, z tym że budynek i pomieszczenia nie były dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych, co może utrudniać udzielenie natychmiastowej pomocy w formie schronienia tym osobom.

NIK zwraca uwagę, że w celu prawidłowego funkcjonowania interwencji kryzysowej uregulowany powinien zostać sposób funkcjonowania interwencji kryzysowej w godzinach popołudniowych, w dni wolne od pracy i w święta, sposób podejmowania decyzji o podjęciu lub nie interwencji oraz sposób dokumentowania przyjętych zgłoszeń i podjętych działaniach.

Obszar

Opis stanu faktycznego

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

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

W 2018 r. wsparciem w ramach interwencji kryzysowej objęto 759 osób, w tym 409 kobiety, 196 dzieci i 154 mężczyzn. W ramach udzielonego wsparcia, z poradnictwa psychologicznego skorzystało 579 osób (281 kobiet, 184 dzieci i 114 mężczyzn), z poradnictwa prawnego 157 osób (121 kobiet i 36 mężczyzn), z poradnictwa socjalnego 11 osób (trzy kobiety, sześć dzieci i dwóch mężczyzn) i ze schronienia tymczasowego (do 3 miesięcy) 12 osób (cztery kobiety, sześć dzieci i dwóch mężczyzn).

W 2019 r. wsparciem objęto 668 osób (467 kobiet, 78 dzieci i 123 mężczyzn), mniej o 91 (12%) osób w porównaniu do 2018 r. W ramach udzielonego wsparcia, z poradnictwa psychologicznego skorzystało 542 osoby (374 kobiety, 70 dzieci i 98 mężczyzn), z poradnictwa prawnego 106 osób (84 kobiety i 22 mężczyzn), poradnictwa socjalnego 13 osób (sześć kobiet, czworo dzieci i trzech mężczyzn) i ze schronienia tymczasowego (do 3 miesięcy) siedem osób (trzy kobiety i czworo dzieci).

W 2020 r. (I półrocze) wsparciem objęto 177 osób (138 kobiet, 17 dzieci i 22 mężczyzn), mniej o 75 (29,8%) osób w porównaniu do analogicznego okresu 2019 r. W ramach udzielonego wsparcia, z poradnictwa psychologicznego skorzystało 119 osób (97 kobiet, 13 dzieci i dziewięciu mężczyzn), z poradnictwa prawnego 34 osoby (23 kobiety i 11 mężczyzn), poradnictwa socjalnego 18 osób (15 kobiet, dwoje dzieci i jeden mężczyzna) i ze schronienia tymczasowego (do trzech miesięcy) sześć osób (trzy kobiety, dwoje dzieci i jeden mężczyzna).

Najczęściej stosowaną formą pomocy było poradnictwo psychologiczne, prawne i socjalne. W zakresie poradnictwa psychologicznego w 2018 r. udzielono 579 (76,2% ogółu) porad, w 2019 r. – 542 (81,1%) i w 2020 r. (I półrocze) – 119 (67,2%). W zakresie poradnictwa prawnego w 2018 r. udzielono 157 (20,7%) porad, w 2019 r. – 106 (15,8%) i w 2020 r. (I półrocze) – 34 (19,2%). W zakresie poradnictwa socjalnego w 2018 r. udzielono 12 (1,6%) porad, w 2019 r. – 13 (1,9%) i w 2020 r. (I półrocze) – 18 (10,2).

W latach 2018-2020 (I półrocze) nie stosowano pomocy osobom w kryzysie w formie schronienia doraźnego (kilka godzin) oraz w ramach poradnictwa socjalnego grup wsparcia w latach 2019-2020 (I półrocze), grup samopomocowych, grup / warsztatów terapeutycznych oraz warsztatów i treningów.

(akta kontroli, str. 522-523, 526)

Dyrektor PCPR wyjaśniła, że w latach 2018-2020 nie było osób wymagających schronienia doraźnego. W zakresie interwencji kryzysowej PCPR nie realizował terapii rodzinnej z uwagi na brak specjalistów w tym zakresie. Praca socjalna realizowana była w formie indywidualnego poradnictwa. W 2018 r. w ramach interwencji kryzysowej funkcjonowała grupa wsparcia dla osób doznających przemocy. Z powodu braku chętnych nie utworzono kolejnych grup wsparcia i grup samopomocy. Z doświadczeń PCPR wynika, że nie występują i nie występowały potrzeby utworzenia warsztatów terapeutycznych i treningowych. Potrzeb w tym zakresie nie zgłaszały również OPS.

(akta kontroli, str. 525)

Główną przyczyną zgłaszania się osób / rodzin i udzielenia im pomocy była przemoc w rodzinie i z tego powodu w 2018 r. pomocą objęto 68 (23,6% ogółu) osób, w 2019 r. – 57 (22,9%) i w 2020 r. (I półrocze) – 16 (18,2%). Kolejną przyczyną zgłaszania się osób / rodzin i udzielenia im pomocy były problemy rodzinne i małżeńskie w 2018 r. z tego powodu pomocą objęto 58 (20,1%) osób, w 2019 r. – 45 (18%) i w 2020 r. (I półrocze) – 17 (19,3%). Najmniej osób korzystało z pomocy z powodu: niespodziewanego wydarzenia losowego (jedna osoba w 2018 r.), klęski spowodowanej przez naturę lub człowieka (nikt nie korzystał), bezdomności (jedna osoba w 2018 r.), nagłej utraty pracy (jedna osoba w 2020 r. I półrocze), mobbingu (jedna osoba w 2019 r.).

(akta kontroli, str. 524)

2.2. Pomoc interwencyjna świadczona osobom / rodzinom w kryzysie.

Szczegółowym badaniem objęto dokumentację 30 osób lub rodzin²³, które skorzystały z pomocy, w tym: tylko z natychmiastowego wsparcia psychologicznego – sześć osób, z natychmiastowej pomocy psychologicznej oraz całodobowego schronienia przez okres do 3 miesięcy i w tym czasie korzystały z innych form wsparcia (psychologiczne, prawne i socjalne) – 8 osób oraz 16 osób, które nie korzystały z całodobowego schronienia, lecz po uzyskaniu natychmiastowej pomocy psychologicznej korzystały z dalszej pomocy psychologicznej i pomocy innych specjalistów (poradnictwa prawnego, poradnictwa socjalnego). W 24 badanych przypadkach działania prowadzone przez PIK były działaniami interdyscyplinarnymi, a w sześciu nie. Przyczyną był brak współpracy ze strony osób potrzebujących. Dominującym powodem zgłoszenia się do PIK była przemoc w rodzinie, z 30 badanych zgłoszeń 12 (40%) dotyczyło tego powodu. Kolejnym powodem zgłoszeń były problemy (konflikty) małżeńskie – 8 (26,7%) zgłoszeń, problemy wychowawcze – 3 (10%), okresowy brak schronienia – 2 (6,7%) oraz pojedyncze przypadki zgłoszeń spowodowane: utratą mieszkania w wyniku pożaru, problemami psychicznymi, problemami z tożsamością płciową, problemami spowodowanymi chorobą oraz myślami samobójczymi. W 27 przypadkach zgłoszenia zostały dokonane przez osoby potrzebujące pomocy, w dwóch przypadkach przez OPS i w jednym przypadku przez sąsiadów (list anonimowy). W 28 przypadkach zgłoszenia zostały dokonane osobiście i po jednej telefonicznie i listownie. Zgłoszenia były rejestrowane poprzez wpis w rejestrze zgłoszeń lub w karcie zawierającej zakres działań prowadzonych w PIK. Wpisy zawierały datę i godzinę zgłoszenia, dane identyfikacyjne osoby, opis sytuacji oraz zakres podjętych działań.

²³ po 12 przypadków z lat 2018-2019 i 6 z I poł. 2020 r.

We wszystkich badanych przypadkach zgłoszenia zostały dokonane w dni powszednie w godzinach pracy PCPR.

Działania interwencyjne w 29 przypadkach podjęte zostały natychmiast i w jednym przypadku po zgłoszeniu listownym do 3 dni od wpływu zgłoszenia. W przypadku 24 zgłoszeń osoby (rodziny) korzystały z pomocy PIK przez kilka tygodni²⁴, a w sześciu przypadkach udzielono pomocy jednorazowej.

W ramach podjętych interwencji nie wystąpiła potrzeba zapewnienia podstawowej pomocy medycznej oraz wezwania służb ratunkowych.

W przypadku wszystkich badanych zgłoszeń osobom znajdującym się w kryzysie zapewniono natychmiastowe wsparcie psychologiczne, którego udzielił psycholog zatrudniony w PIK.

W dniu przyjęcia zgłoszeń dokonywano diagnozy sytuacji osób (rodzin) oraz zbierano informacje o sytuacji powodującej kryzys lub zdarzenie, które go spowodowało. Zdiagnozowane sytuacje powodujące kryzys, zgodnie z wiedzą posiadaną przez PIK, były pierwszymi sytuacjami kryzysowymi dotyczącymi osób i rodzin objętych pomocą.

Po udzieleniu natychmiastowej pomocy psychologicznej w 24 przypadkach wystąpiła potrzeba i zaplanowano inne wsparcie, w tym w 14 przypadkach było to poradnictwo psychologiczne (psychoterapia) i w 10 przypadkach oprócz poradnictwa psychologicznego również poradnictwo socjalne i prawne. Zaplanowane działania pomocowe w 12 przypadkach były konsultowane ze specjalistami z innych jednostek. Wszystkie instytucje, do których się zwrócono współpracowały z PIK w celu pomocy osobom potrzebującym. Najczęściej (w 11 przypadkach) współpracowano z OPS w zakresie zapewnienia wsparcia finansowego, zapewnienia posiłku i ustalenia sytuacji rodziny, np.:

- Kobieta z dwójką dzieci osobiście zgłosiła się do PIK w związku z przemocą w rodzinie jakiej doświadczała. Po natychmiastowym wsparciu psychologicznym i rozpoznaniu sytuacji rodziny zaplanowano działania, którym było poradnictwo specjalistów i udzielenie schronienia. Zaplanowane działania były konsultowane z MOPS. PIK współpracował z MOPS w związku z potrzebą wsparcia finansowego i zapewnienia posiłków rodzinie.
- Kobieta z dzieckiem zgłosiła się do PIK w związku z okresowym brakiem schronienia, po natychmiastowym wsparciu psychologicznym, zaplanowano dla rodziny poradnictwo specjalistyczne i schronienie. W zakresie udzielenia schronienia i zaspokojenia potrzeb bytowych PIK współpracował z MOPS, który wcześniej udzielał wsparcia rodzinie w postaci mieszkania chronionego.

Poradnictwo prawne zaplanowano i zrealizowano w czterech przypadkach. Porady te dotyczyły obowiązujących przepisów z zakresu prawa rodzinnego i opiekuńczego oraz pomocy przy sporządzeniu pozwów o przyznanie alimentów. Nie wystąpiły potrzeby zwrócenia się do innej instytucji (np. sądu, kuratora sądowego, policji, prokuratury) celem pomocy osobom objętym pomocą.

W ośmiu przypadkach udzielono schronienia osobom i rodzinom będącym w kryzysie. W pięciu przypadkach powodem udzielenia schronienia była przemoc w rodzinie, w dwóch przypadkach utrata schronienia w mieszkaniu chronionym i w jednym utrata schronienia w wyniku pożaru. W pozostałych badanych przypadkach nie wystąpiła potrzeba udzielenia schronienia. W sześciu przypadkach ze schronienia osoby korzystały przez trzy miesiące i w dwóch przez dwa tygodnie. Wszystkie osoby, którym udzielono schronienia w PIK objęte były pomocą specjalistyczną. Z pomocy takiej skorzystało osiem osób, w tym trzy z pomocy prawnej i wszystkie z pomocy psychologa i pracownika socjalnego. W przypadkach udzielenia schronienia z powodu przemocy w rodzinie w trakcie pobytu w miejscu

²⁴ Nawet kilka lat

całodobowego schronienia osoby były chronione i nie miały kontaktu ze sprawcami przemocy.

W badanych przypadkach specjaliści PIK mieli wiedzę odnośnie realizowania zaplanowanych form pomocy. W przypadku niewykonania przez osobę w kryzysie²⁵ zaplanowanych działań pracownicy PIK zachęcali do ich kontynuacji, np. przekładano umówione wizyty u psychologa, zaplanowane psychoterapie lub spotkania z innymi specjalistami.

W przypadku sześciu osób nie była kontynuowana zaplanowana pomoc psychologiczna. Przyczyną była rezygnacja przez te osoby z pomocy. W jednym z wymienionych przypadków osoba odmówiła współpracy i zrezygnowała z umówionych spotkań z psychologiem. Powodem zgłoszenia interwencji były problemy wychowawcze. Rezygnacja została potwierdzona w rozmowie telefonicznej z psychologiem. W drugim przypadku, po interwencji pracowników PIK przeprowadzonej²⁶ po zgłoszeniu listownym sąsiadów o przemocy w rodzinie, osoby odmówiły pomocy i nie chciały współpracować. W wyniku interwencji zawiadomiono KPP w Mielcu i Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej o otrzymanym zgłoszeniu. Postępowanie było w toku.

Z dokumentacji osób, które nie zerwały kontaktu z PIK (28 osób) wynikała poprawa ich sytuacji a działania interwencyjne przyczyniły się do odzyskania równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia, np.:

- Potrzebę interwencji zgłosiła kobieta, która doświadczała przemocy w rodzinie, po natychmiastowym wsparciu psychologicznym i rozpoznaniu sytuacji osoby, zaplanowano wsparcie psychologiczne i założono rodzinie „Niebieską Kartę”. W wyniku wsparcia psychologicznego i udziału pracowników PIK w Zespole Interdyscyplinarnym Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie funkcjonującym w ramach procedury niebieskiej karty, nastąpiła poprawa sytuacji osoby.
- Potrzebę interwencji zgłosiła matka z córką, które utraciły mieszkanie po natychmiastowym wsparciu psychologicznym i rozpoznaniu sytuacji osoby, zaplanowano wsparcie psychologiczne, poradnictwo socjalne i schronienie na okres trzech miesięcy. W wyniku pracy specjalistów rodzina wynajęła mieszkanie, do którego przeprowadziła się po pobycie w mieszkaniu PIK.

Specjaliści dokonywali oceny końcowej sytuacji osób objętych pomocą. W przypadku 17 osób z oceny wynikała konieczność kontynuowania działań pomocowych, z których w 15 przypadkach kontynuowano pomoc psychologiczną w PCPR, w jednym przypadku osobę skierowano do specjalistycznego ośrodka wsparcia i w jednym wystąpiono do Urzędu Miasta w Mielcu o przyznanie mieszkania.

W przypadku 21 osób po zakończeniu interwencji zaproponowano kolejne spotkania, na które zgłosiło się 18 osób. W przypadku 23 osób (rodzin) PIK posiadał informacje dotyczące dalszych ich losów. Informacje te pochodziły głównie z kontaktów z tymi osobami lub kontaktów z OPS.

Przykłady udzielonej pomocy:

a) W przypadku jednej z badanych spraw w dniu 7 stycznia 2020 r. do PCPR o godzinie 15³⁰ zgłosiła się matka z 16 letnią córką i złożyła podanie o przyznanie schronienia w mieszkaniu PIK z powodu przemocy ze strony męża nadużywającego alkoholu. W dniu zgłoszenia rozmowę z osobą przeprowadził pracownik socjalny w obecności psychologa. Osoba odmówiła pomocy psychologicznej twierdząc, że jest już pod opieką psychologa w Ośrodku Profilaktyki i Terapii Uzależnień (OPiTU). W dniu zgłoszenia pracownicy PIK ustalili sytuację rodziny, w tym przyczyny powodujące kryzys. Rodzina w dniu zgłoszenia została umieszczona w mieszkaniu PIK na okres 3 miesięcy. Przez cały okres pobytu w PIK rodzina była pod opieką

²⁵ Z wyjątkiem osób, który skorzystały tylko z natychmiastowej pomocy psychologicznej

²⁶ wizyta w domu

pracownika socjalnego zatrudnionego w PCPR, który monitorował jej sytuację. Zaproponowano rodzinie pomoc psychologiczną, prawną i socjalną, z której nie skorzystała. Rodzina była pod opieką OPiTU i w jej sprawie założona została „Niebieska Karta”. Z pomocy psychologicznej i prawnej rodzina korzystała we własnym zakresie. W trakcie pobytu w PIK i uzyskanego wsparcia osoba odzyskała równowagę psychiczną i umiejętności samodzielnego radzenia. W tym czasie osoba uzyskała rozwód z mężem z jego winy, mężowi ograniczono prawa rodzicielskie i otrzymał nakaz eksmisji z mieszkania. PIK posiadał informacje o dalszych losach rodziny. W rozmowie telefonicznej przeprowadzonej po ok. trzech miesiącach od udzielonej pomocy, pracownik PIK ustalił, że mąż klientki wyprowadził się z domu i nie kontaktuje się z nią i z córką.

b) W przypadku drugiej sprawy w trakcie dyżuru psychologa w dniu 7 listopada 2019 r. zgłosiła się kobieta z prośbą o wsparcie w związku z kryzysem małżeńskim. W trakcie spotkania psycholog dokonał diagnozy sytuacji osoby powodującej kryzys i na tej podstawie zaproponował kolejne spotkanie z psychologiem i pracę nad podniesieniem poczucia własnej wartości. Kolejne spotkanie z psychologiem odbyło się w dniu 18 listopada 2019 r. W trakcie spotkania osoba poinformowała, że wyjaśniła sobie z mężem sporne kwestie i nie potrzebuje wsparcia psychologicznego.

(akta kontroli, str. 527-665)

W przeprowadzonym badaniu ankietowym osoby, których dokumentację objęto kontrolą²⁷ dobrze oceniły działalność PIK. Uzyskaną pomoc 11 osób (55%) oceniło jako w pełni satysfakcjonującą i służącą rozwiązaniu ich problemów, siedem osób (35%) jako częściowo ułatwiającą ich sytuację życiową i dwie jako nie mającą wpływu na rozwiązanie ich problemów życiowych²⁸. Klienci w dziewięciu przypadkach (45%) wskazali, że dzięki uzyskanej pomocy lepiej radzą sobie z różnymi trudnymi sytuacjami życiowymi, osiem osób (40%) na to pytanie odpowiedziało „raczej tak” oraz dwie (10%) „trudno powiedzieć” i jedna (5%) „raczej nie”. Na pytanie czy jeśli wystąpiłaby taka potrzeba, ponownie skorzystaliby z pomocy PIK, 15 osób (75%) udzieliło odpowiedzi „zdecydowanie tak”, trzy (15%) „raczej tak” i po jednej „trudno powiedzieć” i „raczej nie”.

(akta kontroli, str. 665a-748)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości

Ocena cząstkowa

W ramach prowadzonej działalności PIK zapewnił pomoc osobom i rodzinom znajdującym się w kryzysie.

Wszystkim zgłaszającym się osobom zapewniono poradnictwo specjalistyczne w tym natychmiastową pomoc psychologiczną, poradnictwo prawne i socjalne a w uzasadnionych przypadkach również schronienie. Osoby i rodziny przeżywające kryzys zostały objęte pomocą interdyscyplinarną adekwatną do potrzeb. W ramach świadczonej pomocy rozpoznawano ich potrzeby i ustalano zakres działań interwencyjnych. Zaplanowane działania w miarę możliwości były realizowane i analizowano ich skuteczność.

²⁷ Ankiety skierowano do 30 osób, zwróconych zostało 20 wypełnionych ankiet

²⁸ Odpowiedzi „jako dodatkowo komplikującą moją sytuację życiową”, „nie mam zdania” i „inna ocena” nie było.

IV. 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. Podjęcie działań celem przyjęcia i upowszechnienia rozwiązań zapewniających udzielanie natychmiastowej pomocy, w tym pomocy psychologicznej osobom i rodzinom znajdującym się w kryzysie przez całą dobę, w święta i dni wolne od pracy.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

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

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Delegatury NIK w Rzeszowie.

Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
wykonania wniosków

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK proszę o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 30 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykonania wniosków pokontrolnych oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

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

Rzeszów, dnia 3 grudnia 2020 r.

Kontrolerzy
Marek Wójtowicz
Główny specjalista k.p.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Rzeszowie

Dyrektor
Wiesław Motyka

p.o. WICEDYREKTORA
Delegatury Najwyższej Izby Kontroli
w Rzeszowie

z up.

/-/

Robert Łukasz

/-/