



## NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Rzeszowie

LRZ.410.016.03.2020

Pani  
Monika Kwietniewska  
Dyrektor  
Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie  
w Ropczycach  
ul. Konopnickiej 3  
39-100 Ropczyce

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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

## I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Ropczycach, 39-100 Ropczyce, ul. Konopnickiej 3 <sup>1</sup> .
Kierownik jednostki kontrolowanej	Monika Kwietniewska, Dyrektor Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Ropczycach <sup>2</sup> , od dnia 27 listopada 2018 r., w okresie od dnia 3 września 2018 r. do 26 listopada 2018 r. pełniąca obowiązki Dyrektora. W okresie od dnia 1 lipca 2000 r. do dnia 25 listopada 2018 r. Dyrektorem PCPR była Zofia Mudryk.
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 2017-2020 (do dnia zakończenia kontroli), z wykorzystaniem dowodów sporządzonych przed tym okresem.
Podstawa prawna podjęcia kontroli	Art. 2 ust. 2 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o <i>Najwyższej Izbie Kontroli</i> <sup>3</sup> .
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Rzeszowie.
Kontroler	Małgorzata Milanowska, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LRZ/126/2020 z dnia 8 września 2020 r.  (akta kontroli str.1-4)

## II. Ocena ogólna kontrolowanej działalności<sup>4</sup>

### OCENA OGÓLNA

Powiatowy Ośrodek Interwencji Kryzysowej w Ropczycach<sup>5</sup> – funkcjonujący w strukturze PCPR – zapewnił osobom potrzebującym będącym w stanie kryzysu pomoc adekwatną do ich potrzeb, udzielając im w szczególności wsparcia emocjonalnego, specjalistycznego poradnictwa psychologicznego, prawnego i socjalnego, a także zapewniając schronienie w swoim hostelu.

Wprowadzony w Ośrodku system pomocy w ramach interwencji kryzysowej nie zapewniał jednak możliwości zgłoszenia interwencji i udzielenia natychmiastowego specjalistycznego wsparcia psychologicznego w każdym czasie, także poza godzinami pracy OIK. Stan taki w ocenie NIK, ze względu na nagły i nieprzewidywalny charakter zdarzeń powodujących konieczność podjęcia zespołu działań interdyscyplinarnych w ramach interwencji kryzysowej, może wpływać na jakość interwencji.

W kontroli stwierdzono, że sytuacje kryzysowe mogły zostać zgłoszone osobiście lub telefonicznie w Ośrodku – w jego godzinach pracy, a sprawy związane z zapewnieniem tymczasowego schronienia – do godziny 20<sup>00</sup>, telefonicznie – do Dyrektora PCPR. Informacje takie zostały upowszechnione na stronie internetowej PCPR.

Ww. rozwiązania organizacyjne nie przewidywały możliwości zgłoszenia, poza godzinami pracy Ośrodka, sytuacji niezwiązanych z zapewnieniem schronienia.

<sup>1</sup> Zwane dalej: „PCPR”.

<sup>2</sup> Zwany dalej: „Dyrektorem PCPR”.

<sup>3</sup> Dz. U. z 2020 r. poz. 1200, zwanej dalej: „ustawą o NIK”.

<sup>4</sup> Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

<sup>5</sup> Zwany dalej: „OIK” lub „Ośrodkiem”.

W Ośrodku zatrudniano pracowników zarówno przyjmujących zgłoszenia interwencji kryzysowej, jak i realizujących – w zależności od potrzeb – poradnictwo specjalistyczne, którzy podnosili swoje kwalifikacje, uczestnicząc w różnorodnych szkoleniach związanych z tym problemem. Jednak pomoc psychologa Ośrodka nie we wszystkich przypadkach została udzielona natychmiastowo, czym naruszono przepis art. 47 ust. 3 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej<sup>6</sup>. Przyczyną niezapewnienia natychmiastowej pomocy psychologicznej było m.in. zatrudnienie psychologa w wymiarze, który nie gwarantował udzielania takiej pomocy w każdym czasie, a jedynie w niektóre dni tygodnia, w godzinach pracy placówki.

Udzielenie pomocy osobom/rodzinom w kryzysie było w każdym przypadku poprzedzone niezwłoczną analizą i rozpoznaniem ich problemów, a następnie sporządzeniem diagnozy warunkującej dalszy sposób postępowania. Pracownicy Ośrodka każdorazowo informowali osoby/rodziny o możliwych do uzyskania w OIK i poza nim formach pomocy. W sprawach związanych z przemocą w rodzinie oraz zapewnieniem schronienia w hostelu opracowywali *Indywidualne plany działania z klientami OIK*, w których wskazywali m.in. ich zobowiązania w celu zmiany sytuacji, jak również czynności monitorujące i podsumowujące przeprowadzoną interwencję, stanowiące istotne źródło informacji o prawidłowości i skuteczności podjętych działań.

Mimo braku szczegółowych wytycznych i uregulowań prawnych, OIK opracował procedury i wzory dokumentów, które wykorzystywał w trakcie podejmowanych interwencji kryzysowych. NIK pozytywnie ocenia te działania, gdyż porządkowały one sposób postępowania i ułatwiały organizację, realizację i nadzór nad jakością świadczonej pomocy.

Pomieszczenia OIK były dostosowane do prowadzenia czynności w warunkach gwarantujących poufność prowadzonych rozmów, jak i do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz dzieci. Hostel Ośrodka, w którym udzielano całonocnego schronienia zapewniał cztery miejsca noclegowe a także miał odpowiednie warunki lokalowe i wyposażenie, aby zaspokoić podstawowe potrzeby osób w nim przebywających.

OIK podejmował szereg działań w celu popularyzowania wiedzy na temat interwencji kryzysowej i możliwych do uzyskania form pomocy.

### **III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny cząstkowej<sup>7</sup> kontrolowanej działalności**

OBSZAR

#### **Dostępność pomocy w ramach interwencji kryzysowej**

Opis stanu faktycznego

1. a) W *Powiatowej strategii rozwiązywania problemów społecznych w powiecie ropczycko-sędziszowskim na lata 2014-2020* zdiagnozowano zjawiska przemocy w rodzinie, uzależnień, zdarzeń losowych i sytuacji kryzysowych. Opisano także instytucje i organizacje pomocy społecznej uczestniczące w procesie rozwiązywania problemów społecznych, w tym PCPR i OIK, wskazując ich zadania, strukturę organizacyjną oraz zatrudnienie.

W strategii wskazano, że najczęściej występującymi źródłami kryzysu na terenie powiatu były: problemy alkoholowe, kryzysy małżeńskie i psychiczne, konflikty rodzinne, trudności wychowawcze, finansowe i bytowe, przemoc w rodzinie oraz

<sup>6</sup> Dz. U. z 2020 r., poz. 1876

<sup>7</sup> Oceny cząstkowe to oceny działalności w poszczególnych obszarach badań kontrolnych. Ocena cząstkowa może być sformułowana, jako ocena pozytywna, ocena negatywna albo ocena w formie opisowej.

katastrofy i kataklizmy. Opisano także możliwe formy pomocy dla jego mieszkańców, będących w sytuacji kryzysowej.

Określono mocne i słabe strony, szanse i zagrożenia w podziale na czynniki zewnętrzne i wewnętrzne mające wpływ na rozwój sfery społecznej. Wśród nich jako mocne strony wskazano m.in.: dobrze rozwiniętą infrastrukturę PCPR; wykwalifikowaną kadrę systemu pomocy społecznej; dobrą współpracę instytucji pomocy społecznej z władzami samorządowymi, organizacjami pozarządowymi, służbami; funkcjonowanie OIK; zaś jako słabe – ograniczoną dostępność Ośrodka ze względu na lokalizację; ograniczenia kadrowe pomocy społecznej czy zbyt mały dostęp do specjalistycznej pomocy i terapii.

Jednym z celów strategii było *Wspieranie i rozwijanie działań na rzecz rodzin i osób znajdujących się w sytuacji kryzysowej oraz dotkniętych różnymi uzależnieniami*.<sup>8</sup>

W ramach ww. celu wyodrębniono m.in. cel szczegółowy: 1.1 *Stworzenie sprawnego systemu pomocy społecznej pomagającego osobom i rodzinom przezwyciężyć trudności życiowe, których nie są w stanie pokonać samodzielnie*<sup>9</sup>, który miał być realizowany przez PCPR/OIK w latach 2014-2020.

(dowód: akta kontroli str. 174-208)

b) W 2016 i w 2018 r. PCPR przeprowadził ewaluację strategii odpowiednio za lata 2014-2015 i 2016-2017. W ramach realizacji ww. celu szczegółowego wskazano m.in. następujące działania:

- przeniesienie końcem 2017 r. siedziby OIK i hostelu z Lubziny do Ropczyc;
- bieżącą współpracę Ośrodka z innymi instytucjami tworzącymi system pomocy i wsparcia dla osób znajdujących się w sytuacji kryzysu, w tym dotkniętych przemocą w rodzinie;
- działalność profilaktyczną i informacyjną OIK skierowaną do różnych grup mieszkańców powiatu;
- szkolenia w zakresie przeciwdziałania przemocy w rodzinie skierowane do kadr pomocy społecznej z terenu powiatu i do przedstawicieli współpracujących służb i instytucji, m.in. pn. *Interwencja w sytuacji przemocy w rodzinie* i *Interwencja kryzysowa*;
- opracowanie i realizację programu *Rodzina bez przemocy – Program przeciwdziałania przemocy w rodzinie oraz ochrony ofiar przemocy w rodzinie na lata 2011-2015*.

W ewaluacji za lata 2016-2017 wskazano także poziom realizacji wskaźników osiągniętych celów szczegółowych strategii<sup>10</sup>.

(dowód: akta kontroli str. 209-217, 750-753)

c) W *Powiatowym programie przeciwdziałania przemocy w rodzinie oraz ochrony ofiar przemocy w rodzinie na lata 2016-2020 pn. Rodzina bez przemocy* określono

---

<sup>8</sup> Wskaźnikami były m.in. liczby osób: korzystających ze wsparcia, z interwencji kryzysowej, poradnictwa specjalistycznego, tymczasowego schronienia, liczba zrealizowanych szkoleń w zakresie interwencji kryzysowej oraz liczba uczestników; liczba wygłoszonych pogadanek, prelekcji i wydanych broszurek, ulotek, artykułów w prasie, itp.

<sup>9</sup> 1.2 *Podjęcie działań profilaktycznych, edukacyjnych sprzyjających wzmocnieniu więzi rodzinnych oraz nauce radzenia sobie w sytuacjach kryzysowych.*

1.3 *Dostosowanie infrastruktury pomocy społecznej umożliwiającej dobry dostęp do świadczeń w zakresie interwencji kryzysowej i wsparcia.*

1.4 *Podnoszenie kompetencji osób pracujących w obszarze interwencji kryzysowej.*

1.5 *Rozwijanie systemu świadczenia interwencji kryzysowej i wsparcia.*

1.6 *Realizacja projektów z zakresu pomagania osobom i rodzinom znajdującym się w sytuacjach kryzysowych.*

<sup>10</sup> Liczba osób korzystających z tymczasowego schronienia – trzy; liczba osób objętych wsparciem ze względu na przemoc – 77; liczba osób korzystających ze wsparcia – 153; liczba artykułów w prasie, Internecie, prelekcji – 31; liczba osób korzystających z poradnictwa specjalistycznego – 156; liczba osób korzystających z poradnictwa prawnego – 83; liczba osób korzystających z poradnictwa psychologicznego – 73; liczba osób w programie korekcyjno-edukacyjnym – 22; liczba osób, które ukończyły program korekcyjno-edukacyjny – pięć; liczba utworzonych grup wsparcia – 1.

priorytety i zadania, które miały służyć osiągnięciu celu głównego programu, tj. zwiększeniu skuteczności działań podejmowanych w obszarze przeciwdziałania przemocy w rodzinie oraz zmniejszeniu skali tego zjawiska w powiecie ropczyko-śędziszowskim. Priorytet I dotyczył profilaktyki przeciwdziałania przemocy, w tym promowania i wdrożenia prawidłowych metod wychowawczych w stosunku do dzieci w rodzinach zagrożonych przemocą w rodzinie, priorytet II – pomocy osobom doświadczającym przemocy w rodzinie i ochrony ofiar takiej przemocy, priorytet III – działań wobec osób stosujących przemoc w rodzinie, priorytet IV – wzmocnienia kompetencji służb i instytucji działających w obszarze przeciwdziałania przemocy w rodzinie. PCPR/OIK były realizatorami programu i jednocześnie jego koordynatorami. W ramach poszczególnych priorytetów określono m.in. następujące zadania:

a) I priorytet:

- publikacji treści podnoszących poziom świadomości i wrażliwości społecznej na temat zjawiska przemocy w rodzinie, sposobów jej przeciwdziałania oraz możliwości uzyskania pomocy<sup>11</sup>;
- opracowania, wydania oraz dystrybucji materiałów informacyjnych i edukacyjnych promujących pozytywne wzory wychowawcze i rodzinne, upowszechniających wiedzę na temat przemocy w rodzinie, sposobów jej przeciwdziałania oraz możliwości uzyskania pomocy oraz opracowania i rozpowszechniania w lokalnym środowisku informatorów o instytucjach udzielających pomocy mieszkańcom powiatu, znajdujących się w sytuacji przemocy w rodzinie<sup>12</sup>;

b) II priorytet:

- udzielania natychmiastowej pomocy psychologicznej i wsparcia osobom doświadczającym przemocy i będącym jej świadkami<sup>13</sup>;
- zapewnienia tymczasowego schronienia w hostelu OIK lub Specjalistycznych Ośrodkach Wsparcia dla Ofiar Przemocy (SOW) mieszkańcom powiatu, będącym w sytuacjach kryzysowych związanych z przemocą<sup>14</sup>;
- prowadzenia działań mających na celu wsparcie specjalistyczne osób i rodzin (np. poradnictwo specjalistyczne, oddziaływania samopomocowe, terapia itp.)<sup>15</sup>;

c) III priorytet:

- prowadzenia działań korekcyjno-edukacyjnych, terapeutycznych itp. wobec sprawców przemocy w rodzinie, w zależności od potrzeb i możliwości<sup>16</sup>;

d) IV priorytet:

- organizowania i realizacji różnych form edukacyjnych i wsparcia (szkoleń, konferencji, warsztatów, grup samopomocowych, spotkań roboczych, superwizji

---

<sup>11</sup> Wskaźnik osiągnięcia celu – liczba informacji, ogłoszeń, artykułów i innych opracowań własnych; termin realizacji – 12 w każdym roku 2016-2020.

<sup>12</sup> Wskaźnik osiągnięcia celu – rodzaj i liczba materiałów informacyjnych; liczba informatorów; termin realizacji – jeden w każdym roku 2016-2020.

<sup>13</sup> Wskaźnik osiągnięcia celu – liczba osób objętych interwencją kryzysową; termin realizacji – lata 2016-2020.

<sup>14</sup> Wskaźniki osiągnięcia celu – liczba osób, którym udzielono schronienia w OIK ze względu na przemoc w rodzinie; liczba osób do hostelu OIK lub SOW ze względu na przemoc w rodzinie; liczba osobodni pobytu ofiar przemocy w hostelu OIK; termin realizacji – lata 2016-2020.

<sup>15</sup> Wskaźniki osiągnięcia celu – rodzaj i liczba udzielonych porad specjalistycznych, w tym psychologicznych, prawnych, pedagogicznych, socjalnych, innych; liczba osób objętych poradnictwem specjalistycznym; liczba osób objętych samopomocą; liczba osób objętych terapią; termin realizacji – lata 2016-2020.

<sup>16</sup> Wskaźniki osiągnięcia celu – liczba zrealizowanych programów korekcyjno-edukacyjnych; liczba zrealizowanych programów terapeutycznych; liczba skierowanych osób do programów; liczba osób, które uczestniczyły w zajęciach; liczba osób, które ukończyły program; termin realizacji – minimum jeden w każdym roku 2016-2020.

itp.) zgodnie z bieżącym zapotrzebowaniem oraz udziału przedstawicieli służb i instytucji, tworzących lokalny system przeciwdziałania przemocy w rodzinie<sup>17</sup>.

W 2018 r. PCPR przeprowadził ewaluację realizacji programu w latach 2016-2017, z której wynikało, że wykonał on m.in. następujące zadania:

- opublikował 28 artykułów i trzy opracowania podnoszące poziom świadomości i wrażliwości społecznej na temat zjawiska przemocy w rodzinie, sposobów jej przeciwdziałania oraz możliwości uzyskania pomocy;
- rozdystrybuował 5 927 ulotek dla uczniów promujących pozytywne wzory wychowawcze, prawidłową komunikację i umiejętności społeczne a także 1 823 broszur informacyjnych upowszechniających wiedzę na temat instytucji udzielających pomocy mieszkańcom powiatu znajdującym się w sytuacji przemocy w rodzinie;
- objął interwencją kryzysową 153 osoby;
- udzielił schronienia w OIK (przez sześć osobodni), ze względu na przemoc w rodzinie, dwóm osobom oraz z ww. przyczyn dwie osoby skierował do SOW;
- udzielił 310 porad specjalistycznych: psychologicznych, prawnych, pedagogicznych i socjalnych dla 139 osób i objął terapią 19 rodzin;
- integrował działania instytucji w zakresie problemu przemocy w rodzinie i wspierania współpracy interdyscyplinarnej podczas 10 posiedzeń ZI i grup roboczych w terenie powiatu ropczycko-sędziszowskiego.

(dowód: akta kontroli str. 603-673, 750-753)

W latach 2018-2020 Zarząd Powiatu Ropczycko-Sędziszowskiego przedkładał oceny zasobów pomocy społecznej odpowiednio za 2017 r., 2018 r. i 2019 r., które stanowiły podstawę planowania budżetu na kolejne lata. Z dokumentów tych wynikało, że na terenie powiatu funkcjonował jeden Ośrodek, prowadzony przez jednostkę samorządu terytorialnego i dysponujący czterema miejscami noclegowymi. W 2017 r. z miejsc tych skorzystało trzy osoby, zaś w 2019 r. – dwie<sup>18</sup>. Na koniec 2017 r. w OIK zatrudniono łącznie cztery osoby, zaś roczny koszt prowadzenia i utrzymania placówki wyniósł 133 658 zł.

(dowód: akta kontroli str. 131-148)

2. a), b) OIK został wyodrębniony w strukturze organizacyjnej PCPR w dniu 22 listopada 2005 r. Do dnia 23 października 2017 r. mieścił się on w budynku Domu Pomocy Społecznej w Lubzinie, zaś miejscem dyżurowania specjalistów OIK była siedziba PCPR w Ropczycach. Od dnia 24 października 2017 r. OIK znajduje się w siedzibie PCPR w Ropczycach, przy ul. Konopnickiej 3.

(dowód: akta kontroli str. 14-30)

Zgodnie z regulaminem organizacyjnym PCPR, OIK funkcjonował w strukturach PCPR, a nadzór merytoryczny nad jego działalnością sprawował Dyrektor PCPR. Ośrodek wypełniał działania skierowane do osób znajdujących się w sytuacjach kryzysowych, świadcząc pomoc, której celem było przywrócenie im własnych zasobów i możliwości zaradczych. Zasady i tryb funkcjonowania OIK zostały określone w jego regulaminie organizacyjnym, stanowiącym załącznik do regulaminu PCPR.

Zgodnie z regulaminem OIK, Dyrektor PCPR kierował Ośrodkiem i reprezentował go na zewnątrz, był też przełożonym służbowym wszystkich pracowników, którymi mogli być: kierownik, psycholog, prawnik, pedagog, terapeuta, pracownik socjalny

<sup>17</sup> Wskaźniki osiągnięcia celu – liczba zorganizowanych szkoleń, konferencji, warsztatów, grup samopomocowych, spotkań roboczych, superwizji itp.; liczba uczestników, beneficjentów; termin realizacji – lata 2016-2020.

<sup>18</sup> W 2018 r. nikt nie skorzystał z hostelu OIK.

i inni w zależności od potrzeb. Dodatkowo w OIK pracowały osoby pełniące dyżury w hostelu poza godzinami pracy OIK, zatrudniane na podstawie stosownych umów. Ośrodek obejmował swoim działaniem teren powiatu ropczycko-sędziszowskiego. Funkcjonował w dni robocze w godzinach od 7<sup>30</sup> do 15<sup>30</sup> oraz całodobowo w czasie pobytu mieszkańców w hostelu, po zapewnieniu całodobowej opieki hostelowej.

(dowód: akta kontroli str. 31-122)

Pani Monika Kwietniewska, Dyrektor PCPR wyjaśniła, że dni i godziny działalności OIK wynikają z godzin funkcjonowania PCPR, w strukturze którego działa OIK i są adekwatne do aktualnych potrzeb mieszkańców w zakresie korzystania z pomocy w Ośrodku. Funkcjonowanie całodobowe Ośrodka byłoby, w obecnej sytuacji, nadmierne w stosunku do potrzeb i wiązałoby się z zaangażowaniem dodatkowych środków finansowych, nieadekwatnie do potrzeb.

(dowód: akta kontroli str. 361-369)

Zgodnie z regulaminem OIK dysponował: pomieszczeniami biurowymi służącymi do prowadzenia pracy z klientami interwencji kryzysowej i poradnictwa specjalistycznego, hostelem<sup>19</sup> oraz Przyjaznym Pokojem Przesłuchań Dzieci, który składał się z:

- pokoju przesłuchań przeznaczonego do prowadzenia czynności przesłuchania dziecka przez sędziego z udziałem biegłego psychologa oraz tłumacza, jeżeli został powołany;
- pokoju technicznego, w którym podczas przesłuchania mogli przebywać pozostali uczestnicy czynności procesowej: prokurator, obrońca podejrzanego/oskarżonego, pełnomocnik pokrzywdzonego, przedstawiciele ustawowi małoletniego (rodzic, kurator procesowy, opiekun faktyczny), osoba pełnoletnia wskazana przez małoletniego, protokolant;
- poczekalni, do której nie miały wstępu osoby nieuprawnione do udziału w przesłuchaniu i która zapewniała dziecku oczekiwanie na rozpoczęcie czynności procesowej w bezpiecznych warunkach;
- toalety.

W regulaminie organizacyjnym zapisano, że OIK jest instytucją świadczącą pomoc mieszkańcom powiatu ropczycko-sędziszowskiego znajdującym się w sytuacji kryzysu, którego źródłem jest: przemoc w rodzinie, uzależnienie, problemy małżeńskie, wychowawcze i inne nagłe zdarzenia losowe, a interwencją kryzysową obejmuje się osoby i rodziny bez względu na posiadany dochód.

Do zadań Ośrodka należała realizacja zadań powiatu z zakresu:

1. ustawy o pomocy społecznej, tj. m.in.:

- udzielanie pomocy osobom i rodzinom znajdującym się w stanie kryzysu<sup>20</sup> poprzez podejmowanie interwencji kryzysowej, stanowiącej zespół interdyscyplinarnych działań w celu przywrócenia równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie, a dzięki temu zapobieganie przejściu reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej;
- udzielanie poradnictwa specjalistycznego osobom i rodzinom, które mają trudności lub wykazują potrzebę wsparcia w rozwiązywaniu swoich problemów życiowych w formie poradnictwa psychologicznego poprzez procesy diagnozowania i profilaktyki; prawnego przez udzielanie informacji o obowiązujących przepisach z zakresu prawa rodzinnego i opiekuńczego, zabezpieczenia społecznego, ochrony praw lokatorów; socjalnego i rodzinnego obejmującego problemy funkcjonowania rodziny, w tym problemy opieki nad osobą niepełnosprawną;

<sup>19</sup> Opisany poniżej w punkcie 2 c) niniejszego wystąpienia pokontrolnego.

<sup>20</sup> M.in. dotkniętym przemocą w rodzinie.

- udzielanie, w uzasadnionych sytuacjach, schronienia do trzech miesięcy w hostelu OIK.
2. ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o *przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie*<sup>21</sup>, tj. m.in.:
- opracowanie i realizacja powiatowego programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie oraz ochrony ofiar przemocy w rodzinie;
  - opracowanie i realizacja programów służących działaniom profilaktycznym mającym na celu udzielenie specjalistycznej pomocy, zwłaszcza w zakresie promowania i wdrożenia prawidłowych metod wychowawczych w stosunku do dzieci w rodzinach zagrożonych przemocą w rodzinie;
  - opracowanie i realizacja programów oddziaływań korekcyjno-edukacyjnych dla osób stosujących przemoc w rodzinie;
  - zapewnienie osobom dotkniętym przemocą w rodzinie miejsc w ośrodkach wsparcia i w ośrodkach interwencji kryzysowej.
- Do zdań OIK, zgodnie z zapisami regulaminu organizacyjnego, należały także:
- świadczenie interwencji kryzysowej na rzecz osób znajdujących się w stanie kryzysu, a w jej ramach – natychmiastowej nieodpłatnej specjalistycznej pomocy psychologicznej, a w zależności od potrzeb – poradnictwa socjalnego lub prawnego, w sytuacjach uzasadnionych – schronienia do trzech miesięcy;
  - wzmacnianie pozytywnych stron osoby/rodziny w sytuacji kryzysowej;
  - ujawnianie najważniejszych stron problemu, wskazanie na sposoby radzenia sobie z nimi;
  - prowadzenie Przyjaznego Pokoju Przesłuchań Dzieci i realizacja przesłuchań na zlecenie sądu lub organów ścigania, w tym obsługa przesłuchania, współpraca z ww. instytucjami, wsparcie rodziny;
  - udzielanie informacji o prawach i uprawnieniach, prowadzenie działań informacyjno-edukacyjnych oraz popularyzowanie wiedzy o zjawisku przemocy w rodzinie oraz o sposobach radzenia sobie w sytuacji kryzysu;
  - współpraca z innymi instytucjami i jednostkami organizacyjnymi systemu pomocy społecznej, organami ścigania i wymiaru sprawiedliwości, ochrony zdrowia, oświaty oraz innymi podmiotami, których działalność statutowa przewiduje szeroko rozumianą pomoc społeczną i przeciwdziałanie przemocy w rodzinie;
  - prowadzenie monitoringu i ewaluacji *Powiatowej strategii rozwiązywania problemów społecznych w powiecie ropczycko-sędziszowskim na lata 2014-2020*, ze szczególnym uwzględnieniem programów pomocy społecznej, wspierania osób niepełnosprawnych i innych, których celem jest integracja osób i rodzin z grup szczególnie ryzyka – po konsultacji z właściwymi terytorialnie gminami;
  - tworzenie, realizacja, monitoring i ewaluacja programów osłonowych, korekcyjno-edukacyjnych, przeciwdziałania przemocy w rodzinie oraz innych z zakresie działalności OIK.

(dowód: akta kontroli str. 31-122)

c) Zgodnie z regulaminem organizacyjnym, Ośrodek dysponował hostelem mogącym stanowić miejsce tymczasowego schronienia dla czterech osób. Tworzyły go dwa pokoje mieszkalne z miejscami do spania i przechowywania – każdy z łazienką i aneksem kuchennym, z niezbędnym sprzętem użytku codziennego i ogólnodostępną pralnią.

Do dnia 31 grudnia 2019 r., pobyt w OIK mógł wynosić do 48 godzin dla osób przyjmowanych od poniedziałku do piątku w godz. od 7<sup>30</sup> do 15<sup>30</sup>, a w sytuacjach szczególnie uzasadnionych mógł być przedłużony do trzech miesięcy. Od dnia 1 stycznia 2020 r., zgodnie z regulaminem, okres pobytu w sytuacjach uzasadnionych mógł wynosić do trzech miesięcy.

<sup>21</sup> Dz. U. z 2020 r., poz. 218.

W regulaminie zapisano, że prawo do pobytu w hostelu mają przede wszystkim mieszkańcy powiatu ropczycko-sędziszowskiego oraz że do korzystania z tymczasowego schronienia w hostelu uprawnione są osoby w sytuacji kryzysu, które:

- doświadczają przemocy w rodzinie;
- w innych nadzwyczajnych sytuacjach wymagających podjęcia działań w ramach interwencji kryzysowej, w tym, w szczególności pozbawione schronienia w wyniku pożaru, powodzi i innych nagłych zdarzeń, którym właściwa gmina nie jest w stanie zapewnić schronienia, na wniosek właściwego terytorialnie ośrodka pomocy społecznej;
- są zdolne do samodzielnej egzystencji i ich stan zdrowia nie wymaga specjalistycznej opieki medycznej<sup>22</sup>;
- nie znajdują się pod wpływem alkoholu lub środków odurzających;
- zobowiążą się pisemnie do przestrzegania *Regulaminu pobytu w hostelu OIK*.

Osoby/rodziny korzystające ze schronienia w hostelu i z pomocy w Ośrodku były zobowiązane do współdziałania z pracownikami OIK oraz z przedstawicielami innych instytucji właściwych w przewyciężaniu sytuacji kryzysowej poprzez realizację planu pomocy. Ponadto miały prowadzić samodzielnie gospodarstwo domowe z wykorzystaniem udostępnionych urządzeń i sprzętów.

Zgodnie z regulaminem przyjęcie do OIK mogło nastąpić na wniosek:

- osoby/rodziny zainteresowanej – do dnia 31 grudnia 2019 r. – w sytuacji doświadczania przemocy, za ich zgodą lub zgodą przedstawiciela ustawowego małoletnich dzieci, od poniedziałku do piątku w godz. od 7<sup>30</sup> do 15<sup>30</sup>. Od dnia 1 stycznia 2020 r. – w sytuacji doświadczania przemocy, za ich zgodą lub zgodą przedstawiciela ustawowego małoletnich dzieci;
- właściwego ośrodka pomocy społecznej, po rozeznaniu sytuacji osoby/rodziny i udokumentowanym zaistnieniu przemocy domowej, w godzinach pracy OIK, w obecności pracownika tego ośrodka, przedstawiciela Policji lub Straży Miejskiej.

Zgodnie z regulaminem OIK, do dnia 7 sierpnia 2018 r., czas pobytu w hostelu oraz warunki odpłatności za pobyt miały zostać określone w drodze decyzji administracyjnej Dyrektora PCPR<sup>23</sup> i innych upoważnionych pracowników PCPR<sup>24</sup>.

Od dnia 8 sierpnia 2018 r. regulamin organizacyjny OIK stanowił, że o przyjęciu do hostelu decyduje Dyrektor PCPR, po analizie sytuacji klienta, zaś pobyt w nim reguluje umowa cywilnoprawna. Od dnia 18 grudnia 2018 r., w regulaminie OIK zapisano jedynie stwierdzenie, że o przyjęciu do hostelu decyduje Dyrektor PCPR, po analizie sytuacji klienta.

Zgodnie z regulaminem OIK, szczegółowe zasady przyjęcia i pobytu w hostelu zostały określone w *Regulaminie pobytu w hostelu OIK*<sup>25</sup>.

(dowód: akta kontroli str. 31-122)

d) Dyrektor PCPR wyjaśniła, że w latach 2018-2020 nie było potrzeby zabezpieczenia całodobowego schronienia osobom, wykraczającej poza liczbę miejsc w hostelu OIK. W razie wystąpienia takiej potrzeby (np. w sytuacji zdarzenia o charakterze masowym), PCPR ma współpracować w tym zakresie z Powiatowym Zespołem Zarządzania Kryzysowego na podstawie ustawy z dnia 26 kwietnia 2007 r. o zarządzaniu kryzysowym<sup>26</sup>. Działaniami ww. Zespołu koordynuje i zarządza Starosta Powiatu przy udziale właściwych służb i instytucji, w zależności

<sup>22</sup> Od dnia 1 stycznia 2020 r. – opieki medycznej.

<sup>23</sup> Działającego z upoważnienia starosty.

<sup>24</sup> Na wniosek Dyrektora PCPR.

<sup>25</sup> Wprowadzonym zarządzeniem Dyrektora PCPR.

<sup>26</sup> Dz. U. z 2020 r., poz.1856.

od przyczyny zdarzenia masowego. W takim przypadku, poza miejscami schronienia w hostelu Ośrodka mogą być wykorzystane również zasoby lokalowe szkół (np. sale gimnastyczne) i innych obiektów.

W innych sytuacjach, w których przyczyną byłaby przemoc w rodzinie, OIK zapewnia miejsca schronienia w jednym z czterech Specjalistycznych Ośrodków Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie, działających w województwie podkarpackim lub w innych ośrodkach wsparcia, w zależności od sytuacji – na podstawie *Procedury zapewnienia miejsca schronienia w specjalistycznych ośrodkach wsparcia mieszkańcom powiatu ropczycko-sędziszowskiego dotkniętych przemocą w rodzinie*, stanowiącej załącznik nr 2 do zarządzenia nr 2/2019 Dyrektora PCPR z dnia 18 stycznia 2019 r. w sprawie procedury umieszczenia osoby/rodziny w hostelu OIK.

(dowód: akta kontroli str. 361-373)

e) Dyrektor PCPR wyjaśniła, że w latach 2018-2020 nie było przypadków korzystania z miejsc tymczasowego schronienia w hostelu Ośrodka przez osoby spoza terenu powiatu ropczycko-sędziszowskiego. Kwestia udzielania tymczasowego schronienia osobie spoza powiatu nie była regulowana w dokumentach OIK, ze względu na niewystępowanie dotychczas takiego przypadku. W ww. okresie w przypadku telefonicznych zgłoszeń osób spoza terenu powiatu ropczycko-sędziszowskiego, po zebraniu wstępnego wywiadu, przeprowadzeniu rozmowy wspierającej, udzielano informacji o możliwości skorzystania z pomocy właściwego miejscowo ośrodka interwencji kryzysowej, bądź innej instytucji pomocowej, właściwej miejscowo.

(dowód: akta kontroli str. 361-369)

f) Dyrektor PCPR wyjaśniła, że w OIK nie istnieje interwencja telefoniczna jako tzw. telefon zaufania, nie są również prowadzone telefoniczne dyżury specjalistów. Ogólnopolskie numery telefonów zaufania są podane na stronie internetowej PCPR w zakładce OIK.

Do kontaktu telefonicznego w godzinach pracy Ośrodka służą trzy linie: od 2007 r. nr 17 22 12 566, od listopada 2017 r. – nr 17 86 52 543 oraz nr 17 86 52 533 – telefon bezpośrednio do psychologa, a poza godzinami pracy do 20<sup>00</sup> nr 512 433 140 – do Dyrektora PCPR. Numery te są podane na stronie internetowej PCPR oraz zostały przekazane lokalnym służbom i instytucjom, które mają możliwość poinformowania o potrzebie zapewnienia schronienia. Całodobowo można zgłaszać pod nr telefonu alarmowego 112 lub 997.

W 2018 r. miało miejsce 26 interwencji kryzysowych po zgłoszeniu telefonicznym (20 od osób i sześć zgłoszeń z instytucji); w 2019 r. – 22 (15 zgłoszeń od osób i siedem z instytucji); w 2020 r. – 18 (15 zgłoszeń od osób i trzy z instytucji)<sup>27</sup>. W 2020 r. preferowaną formą kontaktu z OIK, ze względu na sytuację epidemii COVID-19, był kontakt telefoniczny.

Interwencja kryzysowa, prowadzona na zgłoszenie telefoniczne w godzinach pracy OIK, jest dokumentowana w formie *Karty zgłoszeniowej interwencji kryzysowej*.

(dowód: akta kontroli str. 361-369; 374)

g) Dyrektor PCPR wyjaśniła, że OIK nie prowadzi magazynowania odzieży, produktów żywnościowych, środków higieny osobistej, itp. artykułów codziennego użytku, gdyż potrzeba korzystania przez osoby ze schronienia w hostelu występuje w praktyce sporadycznie.

Mieszkańcy hostelu mają możliwość korzystania z jego wyposażenia, tj. pościeli, koców, ręczników, środków czystości, apteczki pierwszej pomocy, gorących napoi. W razie konieczności zapewnienia innych produktów mogą one być zakupione na

<sup>27</sup> Zgłoszenia interwencji w ramach badanej próby 30 spraw, opisanej w drugim obszarze niniejszego wystąpienia pokontrolnego, zostały dokonane zarówno w godzinach pracy Ośrodka, jak i poza nimi.

bieżąco, adekwatnie do potrzeb lub pozyskane niezwłocznie we współpracy z właściwym ośrodkiem pomocy społecznej.

(dowód: akta kontroli str. 361-369)

h) W OIK nie zabezpieczono możliwości zgłoszenia interwencji kryzysowej w każdym czasie i tym samym podjęcia w możliwie najkrótszym czasie zespołu działań interdyscyplinarnych na rzecz osób i rodzin będących w stanie kryzysu – o których mowa w przepisie art. 47 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej.

Zgodnie z art. 47 ust. 1 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.

Dyrektor PCPR wyjaśniła, że w latach 2018-2020 nie występowały zgłoszenia w późnych godzinach popołudniowych lub w weekendy i święta, które wymagałyby uruchomienia w ramach interwencji kryzysowej natychmiastowego poradnictwa psychologicznego, prawnego, socjalnego. W dotychczasowej praktyce ww. świadczenia udzielane są w godzinach pracy Ośrodka, w związku z tym nie było potrzeby opracowania procedury w zakresie świadczenia tych form pomocy poza godzinami pracy.

Poza godzinami pracy OIK zgłoszenia w sprawie schronienia w hostelu w dni powszednie do godz. 20<sup>00</sup> przyjmowane są przez Dyrektora PCPR pod nr tel. 512 433 140, zaś w dni wolne od pracy i świąteczne przekazywane są do Dyrektora PCPR przez służby (zgłoszenia telefoniczne pod nr 112, 997). Korzystają one z bazy danych instytucji pomocowych opracowywanej przez Wojewodę – rokrocznie przekazywanej do wszystkich służb i instytucji z terenu powiatu współpracujących z Ośrodkiem. Ponadto osoby doświadczające przemocy w rodzinie mają możliwość korzystania ze schronienia i pomocy specjalistycznej w jednym z czterech Specjalistycznych Ośrodków Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie, działających w województwie podkarpackim lub w innych placówkach wsparcia w zależności od sytuacji.

Udzielanie pomocy w formie tymczasowego schronienia w godzinach pracy OIK odbywa się na podstawie *Procedury umieszczenia osoby/rodziny w hostelu OIK* stanowiącej załącznik nr 1 do zarządzenia nr 2/2019 Dyrektora PCPR z dnia 18 stycznia 2019 r.

(dowód: akta kontroli str. 361-369)

Na stronie internetowej PCPR podano, że OIK jest czynny od poniedziałku do piątku w godz. od 7<sup>30</sup> do 15<sup>30</sup> a numerem kontaktowym do Ośrodka jest: 17 22 12 566. W sprawie hostelu, poza godzinami pracy, do godz. 20<sup>00</sup> udostępniono numer telefonu 512 433 140. Całodobowym numerem, udostępnionym na stronie internetowej, był numer alarmowy – 112.

(dowód: akta kontroli str. 483-484)

Dyrektor PCPR wyjaśniła, że zgłoszenie interwencji kryzysowej przez całą dobę mają możliwość służby takie jak Policja, Straż Pożarna, Pogotowie Ratunkowe, zarządzanie kryzysowe lub inne instytucje np. ośrodki pomocy społecznej. Numer telefonu Dyrektora jest podany tym służbom i posiadają one wiedzę, że jest dostępny 24 godziny na dobę – celem zgłoszenia potrzeby interwencji kryzysowej.

(dowód: akta kontroli str. 908-914)

i) W PCPR/OIK opracowano *Procedurę umieszczenia osoby/rodziny w hostelu OIK*<sup>28</sup>, która miała zastosowanie w sytuacji kryzysowej uniemożliwiającej osobom pozostanie w dotychczasowym miejscu zamieszkania, w związku z przemocą domową lub inną sytuacją kryzysową, taką jak pożar, powódź itp. Zgodnie z procedurą, po zgłoszeniu w godzinach pracy OIK<sup>29</sup> na numer telefonu 17 22 12 566 – zgłoszeniu się osoby uprawnionej do OIK lub przewiezieniu jej do hostelu przez Policję, ośrodek pomocy społecznej lub inną uprawnioną instytucję pracownicy Ośrodka zobowiązani byli do podjęcia poniższych czynności w celu umieszczenia jej w hostelu:

- przyjęcia od osoby/rodziny wniosku o przyjęcie jej/ich do hostelu – według załącznika nr 1 do procedury oraz sporządzenia protokołu w związku z tym przyjęciem – według załącznika nr 2 do procedury;
- udzielenia stosownej pomocy przez OIK (doraźnej, wstępnej diagnozy, pomocy psychologicznej i innej w zależności od sytuacji);
- wypełnienia karty indywidualnej klienta OIK – według załącznika nr 3 do procedury, przyjęcia oświadczenia o zapoznaniu się z regulaminami PCPR i OIK a także o odpowiedzialności materialnej za udostępnione pomieszczenia, przedmioty i urządzenia – według załącznika nr 4 do procedury;
- kontaktu telefonicznego z właściwym ośrodkiem pomocy społecznej, w celu przeprowadzenia wywiadu i ustalenia aktualnej sytuacji i potrzeb, a następnie przesłania pisemnego powiadomienia o umieszczeniu w hostelu;
- ustalenia z ośrodkiem pomocy społecznej i we współpracy z klientem planu pomocy wyjścia z sytuacji kryzysowej a następnie jego realizowanie<sup>30</sup>;
- w razie potrzeby – skierowania osoby do SOW.

Szczegółowe zasady udzielania schronienia w hostelu OIK wynikały także z regulaminu organizacyjnego OIK, szczegółowo opisane powyżej w punkcie 2 c) niniejszego wystąpienia pokontrolnego. Zgodnie z tym regulaminem o przyjęciu do hostelu miał decydować Dyrektor PCPR, po analizie sytuacji klienta.

(dowód: akta kontroli str. 31-112; 370-381; 674-700)

Dyrektor PCPR wyjaśniła, że w latach 2018-2020 każde zgłoszenie do OIK (osobiste, telefoniczne, mailowe) przyjmowane było przez interwenta – pracownika pierwszego kontaktu losowo i wynikało z zakresu czynności każdego pracownika w OIK. W każdym przypadku zakładano *Kartę zgłoszeniową interwencji kryzysowej*, w której opisywana była sprawa, wstępna diagnoza stanu i potrzeb klienta oraz ustalenia i podjęte działania. Po udzieleniu emocjonalnego wsparcia, w zależności od wstępnej diagnozy, proponowane były różne formy pomocy dostępne w ramach działalności OIK, udzielane były informacje o zakresie i formach pomocy innych instytucji właściwych dla sprawy, podejmowano również współpracę z właściwymi instytucjami i służbami. Opisane czynności wynikają z przyjętej praktyki, nie są one uregulowane w procedurze. Natomiast o udzieleniu tymczasowego schronienia w hostelu decyduje Dyrektor PCPR, po analizie sytuacji klienta zgodnie z § 15 regulaminu organizacyjnego Ośrodka.

(dowód: akta kontroli str. 361-369)

Obowiązki wynikające z zakresów czynności poszczególnych pracowników OIK przyjmujących zgłoszenia zostały opisane poniżej w punkcie 3 niniejszego wystąpienia pokontrolnego.

j) Dyrektor PCPR wyjaśniła, że w latach 2018-2020 nie było przypadków nieudzielenia pomocy osobom potrzebującym, znajdującym się w sytuacji kryzysowej, które zgłaszały się do OIK.

<sup>28</sup> Pierwotnie w dniu 17 lutego 2015 r.

<sup>29</sup> Od poniedziałku do piątku w godz. od 7<sup>30</sup> do 15<sup>30</sup>.

<sup>30</sup> W każdym przypadku umieszczenia w hostelu, także z przyczyn innych niż przemoc domowa.

(dowód: akta kontroli str. 361-369)

k) Dyrektor PCPR wprowadziła procedury dotyczące umieszczania osoby/rodziny w hostelu OIK<sup>31</sup> i zapewnienia miejsca schronienia w SOW, które określały działania PCPR/OIK oraz adresy placówek SOW, z podziałem na ich rodzaj oraz kategorie osób, które mogły być w nich umieszczone.

OIK opracował także formularze dokumentów wykorzystywanych w ramach działań interwencji kryzysowej, w tym dotyczące schronienia w hostelu i poradnictwa specjalistycznego, tj.:

- *Kartę zgłoszeniową interwencji kryzysowej* obejmującą dane dotyczące m.in.: daty, godziny i rodzaju<sup>32</sup> zgłoszenia, osoby zgłaszającej i osoby, której dotyczy zgłoszenie, adresu i telefonu kontaktowego, daty urodzenia, składu rodziny, opisu problemu/zdarzenia i jego klasyfikacji, sytuacji zdrowotnej oraz stanu psychicznego i fizycznego klienta/rodziny, podjętych działań przez OIK, założenia Niebieskiej Karty;
- *Indywidualny plan pracy z klientem OIK*, stanowiący załącznik do ww. karty, sporządzany dodatkowo tylko w sprawach związanych z przemocą w rodzinie. Zawierał on informacje na temat: danych osobowych klienta, określenia jego potrzeb, działań podjętych przez OIK i zobowiązań klienta na rzecz zmiany swojej sytuacji, monitorowania prowadzonych czynności i sprawozdania podsumowującego podjęte działania;
- *Kartę osobową klienta OIK - poradnictwo specjalistyczne* obejmującą m.in. dane osobowe klienta oraz informacje na temat porad specjalistycznych, tj. daty, klasyfikacji i opisu problemu klienta, wniosków i zaleceń specjalisty, podpisu specjalisty;
- w przypadku udzielania tymczasowego schronienia w hostelu, wzory dokumentów stanowiące załącznik do *Procedury umieszczenia osoby/rodziny w hostelu OIK*:

a) *Wniosek osoby ubiegającej się o przyjęcie do hostelu OIK (wniosek osoby lub instytucji)*,

b) *Protokół sporządzony na okoliczność przyjęcia osoby/rodziny do hostelu OIK*,

c) *Kartę indywidualną Klienta OIK*, zawierającą m.in. informacje na temat podjęcia interwencji<sup>33</sup>, danych osobowych klienta<sup>34</sup>, opisu zgłoszonego problemu/sytuacji<sup>35</sup>, form udzielonej pomocy<sup>36</sup>, indywidualnego planu pracy z klientem<sup>37</sup>;

d) *Oświadczenie dotyczące zapoznania się z treścią Regulaminu organizacyjnego OIK oraz Regulaminu hostelu OIK i odpowiedzialności materialnej za udostępnione pomieszczenia.*

(dowód: akta kontroli str. 361-383)

Dyrektor PCPR wyjaśniła, że w ramach poradnictwa socjalnego, w zależności od sytuacji, prowadzony jest monitoring realizacji uzgodnionych działań klienta,

<sup>31</sup> Szczegółowo opisane powyżej, w punktach 2 c) i 2 i) niniejszego wystąpienia pokontrolnego.

<sup>32</sup> Telefoniczne, osobiste, e-maí, listowne, inne. Karta wypełniana była dla każdej osoby, która zgłaszała się do Ośrodka, także z innych przyczyn niż przemoc. Również dla osób umieszczonych w hostelu.

<sup>33</sup> Miejsca podjęcia interwencji, daty i godziny jej rozpoczęcia, imienia i nazwiska interwenta, rodzaju zgłoszenia (telefoniczne, osobiste, osoba/instytucja zgłaszająca).

<sup>34</sup> Imię i nazwisko, PESEL, adres zamieszkania i zameldowania, telefon kontaktowy, wiek, stan zdrowia, niepełnosprawność, członkowie rodziny (z podaniem wieku dzieci), sytuacja prawna klienta.

<sup>35</sup> Ze wskazaniem sprawcy (jeżeli problem dotyczy przemocy), określenia czasu trwania trudnej sytuacji i oceny stanu psychicznego i fizycznego.

<sup>36</sup> Wskazanie rodzaju udzielonej pomocy oraz przeprowadzonych konsultacji z innymi podmiotami, sporządzenia Niebieskiej Karty, obdukcji lekarskiej i zaświadczenia lekarskiego, ustalenia terminu porad i konsultacji, złożenia wniosków.

<sup>37</sup> Określenie: potrzeb klienta, działań podjętych przez OIK wraz z terminami realizacji, działań/zobowiązań klienta na rzecz zmiany swojej sytuacji, opis monitorowania prowadzonych działań (daty, ustalenia) i sprawozdania podsumowującego podejmowane działania. Kartę sporządzano tylko dla osób umieszczonych w hostelu.

dążących do osiągnięcia założonych celów. W dotychczasowej praktyce nie używano osobnej ankiety monitorującej zadowolenie klienta z otrzymywanego wsparcia ze względu na charakter pomocy świadczonej w OIK, w tym: dobrowolności korzystania z pomocy, doraźnego wsparcia na czas kryzysu, dyskrecji i anonimowości.

(dowód: akta kontroli str. 361-369)

Na pytanie: *Dlaczego obowiązek sporządzania Indywidualnych planów pracy z klientem OIK, które zobowiązywały Ośrodek do monitorowania podejmowanych działań i ich końcowej oceny w sprawozdaniu został wprowadzony jedynie w sprawach, które były związane z przemocą w rodzinie i w przypadku spraw, w których osoba została umieszczona w hostelu?*, Dyrektor PCPR wyjaśniła, że sporządzanie *Indywidualnych planów pracy z klientem OIK* w przypadku występowania problemu przemocy w rodzinie, obejmujące m.in. monitorowanie prowadzonych działań oraz sprawozdanie podsumowujące podejmowane działania, zostało wprowadzone w 2016 r. jako zalecenia pokontrolne dotyczące realizacji zadań z zakresu przeciwdziałania przemocy w rodzinie, poprzez zmodyfikowanie formularza: *Karta zgłoszeniowa interwencji kryzysowej*. W przypadku osób umieszczonych w hostelu, które pisemnie zobowiązywały się do przestrzegania regulaminu organizacyjnego OIK sporządzanie *Indywidualnego planu pracy z klientem OIK* wynikało z § 12 tego regulaminu.

(dowód: akta kontroli str. 908-914)

Na pytanie: *Dlaczego Ośrodek nie podejmował działań dotyczących monitorowania i końcowej oceny podejmowanych działań w pozostałych przypadkach i czy w związku z tym posiadał wiedzę, czy zrealizowane działania przywróciły osobom/rodzinom równowagę psychiczną i umiejętność samodzielnego radzenia sobie, a dzięki temu zapobiegły przejściu reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej?*, Dyrektor PCPR wyjaśniła, że w pozostałych przypadkach korzystania przez osoby z interwencji kryzysowej w Ośrodku nie wprowadzono zapisów w formularzu *Karta zgłoszeniowa interwencji kryzysowej* dotyczących monitorowania i końcowej oceny podejmowanych działań, ze względu na zasadę dobrowolności korzystania z pomocy w Ośrodku – w zależności od potrzeb i sytuacji osoby oraz brak podstawy do egzekwowania obowiązku kontynuowania współpracy. Pracownicy Ośrodka posiadali wiedzę o aktualnej sytuacji tych klientów, którzy przekazywali informację zwrotną na zasadzie dobrowolności. Informacja była zazwyczaj wpisywana do dokumentacji dotyczącej klienta.

(dowód: akta kontroli str. 908-914)

l) W I półroczu 2020 r., w porównaniu do analogicznego okresu 2019 r., nie nastąpił wzrost liczby osób korzystających z pomocy interwencyjnej. Z różnych form pomocy udzielonych w ramach interwencji kryzysowej w I półroczu 2019 r. skorzystało 51 osób, zaś w I półroczu 2020 r. – 23 osoby. W I półroczu 2019 r. z tymczasowego schronienia skorzystały dwie osoby. Nikt nie korzystał z tej formy pomocy w I półroczu 2020 r.

W I półroczu 2020 r. głównymi przyczynami zgłaszania osób/rodzin i udzielenia im pomocy przez OIK były: uzależnienia – pięć przypadków, ciężka choroba, trudności wychowawcze i konflikt małżeński – po cztery przypadki, śmierć bliskiej osoby, konflikt rodzinny i inne powody – po trzy przypadki. W analogicznym okresie 2019 r. głównymi przyczynami zgłoszeń były: przemoc domowa – siedem przypadków; trudności wychowawcze i uzależnienia – po sześć przypadków, kryzys psychiczny i konflikt małżeński – po cztery przypadki, choroba bliskiej osoby i problemy socjalno-bytowe – po trzy przypadki.

(dowód: akta kontroli str. 357-360)

3. a), b), c), d) Dyrektor PCPR wyjaśniła, że w latach 2018-2020 wszyscy pracownicy OIK posiadali kwalifikacje do prowadzenia działań w ramach interwencji kryzysowej – jako tzw. osoby pierwszego kontaktu, interwencji. Byli to: psycholog, pedagodzy, specjalista z zakresu nauk o rodzinie i pracownik socjalny.

(dowód: akta kontroli str. 361-369)

Psycholog<sup>38</sup> zatrudniony był na podstawie umowy o pracę na czas nieokreślony, w wymiarze  $\frac{3}{4}$  etatu, z tego  $\frac{1}{2}$  etatu dotyczyła pracy w OIK, a  $\frac{1}{4}$  – w PCPR. W poniedziałek i wtorek miał on świadczyć pracę w godz. od 8<sup>00</sup> do 15<sup>30</sup>, w środę od godz. 10<sup>00</sup> do 18<sup>00</sup>, w czwartek od godz. 10<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup>. Do jego zakresu czynności w OIK należało m.in.:

- prowadzenie terapii indywidualnej i rodzinnej oraz interwencji kryzysowej wobec osób znajdujących się w kryzysach rodzinnych, psychospołecznych i sytuacyjnych poprzez: przeprowadzanie wstępnej diagnozy sytuacji kryzysowej klienta, diagnozę psychologiczną niezbędną do wyboru właściwych dla indywidualnego klienta metod i form pomocy, psychoedukację, pomoc w porządkowaniu chaosu uczuć, odreagowaniu negatywnych emocji i ich bezpiecznym ujawnianiu;
- prowadzenie poradnictwa informacyjno-konsultacyjnego;
- prowadzenie działalności profilaktyczno-edukacyjnej;
- współpraca z różnymi służbami publicznymi i instytucjami w zakresie pomocy osobom znajdującym się w sytuacji kryzysowej;
- praca z klientami przebywającymi w hostelu OIK;
- udzielanie porad psychologicznych w OIK, jak i na prowadzonych dyżurach;
- organizowanie różnorodnych form pomocy w zakresie interwencji kryzysowej;
- wspomaganie osób i rodzin wymagających pomocy w osiągnięciu możliwie pełnej aktywności społecznej, m.in. poprzez konsultacje dla pracowników socjalnych w sprawach ustalenia diagnozy sytuacji rodziny znajdującej się w sytuacji kryzysowej;
- pomoc rodzinom poprzez przeprowadzenie rozmów wspierających i motywujących do podejmowania działań mogących poprawić ich sytuację.

Pracownik socjalny<sup>39</sup> był zatrudniony w OIK w okresie od 1 listopada 2015 r. do 31 października 2019 r., w wymiarze pełnego etatu. Umowa została rozwiązana na mocy porozumienia stron. W latach 2017-2019 przebywał on na zwolnieniu lekarskim, urlopie macierzyńskim, rodzicielskim, wypoczynkowym i wychowawczym oraz sprawował opiekę nad zdrowym dzieckiem nie świadcząc faktycznie pracy w Ośrodku. Do jego zakresu czynności należało m.in.:

- udzielanie klientom OIK stosownej pomocy, interwencji kryzysowej i wsparcia, poradnictwa specjalistycznego, w tym socjalnego i zawodowego, prowadzenie pracy socjalnej, w tym w oparciu o kontrakt socjalny, zgodnie z posiadanymi kwalifikacjami oraz zasadami działań podejmowanych przez OIK;
- diagnozowanie sytuacji rodzinnej klientów OIK, w tym poprzez przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych, zgodnie z potrzebami OIK;
- współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami OIK oraz z przedstawicielami innych instytucji w celu udzielania kompleksowej pomocy klientom OIK.

Po 31 października 2019 r. w Ośrodku nie zatrudniano pracownika socjalnego<sup>40</sup>.

(dowód: akta kontroli str. 154-157; 283; 290-302; 740-743)

<sup>38</sup> A.S. – absolwentka kierunku psychologia.

<sup>39</sup> E.S. – absolwentka kierunku socjologia, w zakresie – specjalności pracy socjalnej.

<sup>40</sup> Poradnictwo socjalne było realizowane przez innych pracowników Ośrodka podejmujących działania w ramach interwencji kryzysowej. Potwierdzają to zacytowane poniżej wyjaśnienia Dyrektora PCPR i ustalenia dotyczące próby 30 spraw, opisane w drugim obszarze niniejszego wystąpienia.

Dyrektor PCPR wyjaśniła, że po rozwiązaniu umowy z osobą zatrudnioną na stanowisku pracownika socjalnego w Ośrodku nie zatrudniano osoby na zastępstwo, nie było też potrzeby utrzymania tego stanowiska. Poradnictwo socjalne świadczyli inni pracownicy OIK, a w razie potrzeby nawiązywano współpracę z właściwym gminnym ośrodkiem pomocy społecznej. Współpraca z ośrodkami pomocy społecznej miała na celu weryfikację sytuacji i potrzeb osoby lub rodziny przez pracownika socjalnego w ramach pracy socjalnej (m.in. przeprowadzenie wywiadu środowiskowego, objęcie pomocą finansową lub rzeczową itd.). Przyjęcie takiego sposobu współpracy zapobiegało powielaniu tych samych czynności przez różne instytucje pomocowe.

(dowód: akta kontroli str. 915)

W latach 2017-2020 w OIK zatrudniano na podstawie umów o pracę także innych specjalistów, do których zakresu czynności należało m.in.: organizowanie różnorodnych form pomocy w zakresie interwencji kryzysowej, w tym: prowadzenie interwencji kryzysowych i wstępnej diagnozy sytuacji kryzysowej klienta, poradnictwa informacyjno-konsultacyjnego; współpraca z różnymi służbami publicznymi i instytucjami w zakresie pomocy osobom znajdującym się w sytuacji kryzysowej:

- specjalistę<sup>41</sup> od dnia 1 lipca 2007 r. do chwili obecnej<sup>42</sup>, w wymiarze jednego etatu. W okresie od 5 września 2017 r. do 3 kwietnia 2019 r. pracownik przebywał na zwolnieniu chorobowym i urlopie macierzyńskim;
- pomoc administracyjną<sup>43</sup> w okresie od 1 października 2017 r. do 31 maja 2019 r., od dnia 1 czerwca 2019 r. do chwili obecnej – zatrudnioną na stanowisku specjalisty pracy z rodziną; w okresie od 1 października 2017 r. do 30 września 2018 r. w wymiarze jednego etatu, od 1 października 2018 r. do 1 maja 2019 r. – w wymiarze  $\frac{3}{4}$  etatu, od 2 maja 2019 r. do 31 sierpnia 2019 r. – w wymiarze jednego etatu, od 1 września 2019 r. do chwili obecnej – w wymiarze  $\frac{1}{2}$  etatu;
- pracownika I stopnia<sup>44</sup> w okresie od 20 lutego 2018 r. do 30 listopada 2019 r., od dnia 1 grudnia 2019 r. do 31 marca 2019 r.<sup>45</sup> – zatrudnionego na stanowisku specjalisty; w wymiarze jednego etatu;
- pomoc administracyjną<sup>46</sup> w okresie od 21 lutego 2019 r. do 31 grudnia 2019 r., do dnia 1 maja 2019 r. zatrudniona w wymiarze jednego  $\frac{1}{2}$  etatu, od 2 maja 2019 r. –  $\frac{1}{4}$  etatu.

Prawnik miał świadczyć swoje usługi w ramach działalności OIK osobom i rodzinom znajdującym się w trudnej, kryzysowej sytuacji życiowej, w tym osobom dotkniętym przemocą w rodzinie. W okresie od 10 stycznia 2018 r. do 8 września 2020 r. na podstawie umów zleceń, zawieranych na każdy rok, w których określono wynagrodzenie za jedną godzinę zegarową poradnictwa. W latach 2018 i 2019 zleceniobiorca miał udzielać świadczeń w miejscach i terminach uzgodnionych z PCPR. W 2020 r. dyżury poradnictwa prawnego miały odbywać się w każdą drugą środę miesiąca w godz. od 14<sup>30</sup> do 17<sup>00</sup> i w każdą czwartą środę miesiąca w godz. od 13<sup>00</sup> do 15<sup>30</sup>, średnio sześć godzin zegarowych w miesiącu – przez 12 miesięcy, a realizacja usługi miała być dostosowana do indywidualnych potrzeb osób zgłaszających się po poradę.

<sup>41</sup> B.K. – absolwentka kierunku pedagogika, zakres – pedagogika opiekuńczo-wychowawcza.

<sup>42</sup> Umowa o pracę na czas nieokreślony.

<sup>43</sup> J.W. – absolwentka kierunku pedagogika, w specjalności – pedagogika opiekuńczo-wychowawcza z elementami pomocy społecznej.

<sup>44</sup> K.P. – absolwentka kierunku nauki o rodzinie.

<sup>45</sup> Umowy o pracę na czas określony. Druga z umów rozwiązana na mocy porozumienia stron.

<sup>46</sup> M.B. – w trakcie studiów o kierunku pedagogika opiekuńczo-wychowawcza.

W dniu 22 września 2020 r. PCPR zawarł umowę z prawnikiem, który miał świadczyć poradnictwo prawne w Ośrodku w każdą drugą środę miesiąca w godz. od 14<sup>30</sup> do 17<sup>00</sup> i w każdą czwartą środę miesiąca w godz. od 13<sup>00</sup> do 15<sup>30</sup>, średnio sześć godzin zegarowych w miesiącu – przez cztery miesiące, a realizacja usługi miała być dostosowana do potrzeb.

(dowód: akta kontroli str. 154-157; 283-289; 303-356; 740-743)

Zgodnie z art. 47 ust. 3 ustawy o *pomocy społecznej* w ramach interwencji kryzysowej udziela się natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej, a w zależności od potrzeb – poradnictwa socjalnego lub prawnego, w sytuacjach uzasadnionych – schronienia do trzech miesięcy.

Dyrektor PCPR wyjaśniła, że w latach 2018-2020 nie było potrzeby obejmowania specjalistycznym poradnictwem psychologicznym osób poza godzinami pracy psychologa. Korzystanie z poradnictwa psychologicznego w nagłej sytuacji było możliwe w godzinach pracy psychologa w OIK i nie wymagało wcześniejszego zapisu. W celu dalszego, systematycznego korzystania z poradnictwa psychologicznego praktykowane było ustalanie terminów spotkań.

Korzystanie z natychmiastowej pomocy psychologicznej w formie interwencji kryzysowej, która obejmowała: wsparcie emocjonalne, redukcję stresu, diagnozę sytuacji, stanu, zasobów i potrzeb klienta oraz podjęcie niezbędnych działań pomocowych było możliwe w godzinach pracy Ośrodka. Ten rodzaj pomocy psychologicznej był świadczony przez interwentów, mających kwalifikacje w tym zakresie.

Porada prawna w OIK, w zależności od sytuacji i od dnia zgłoszenia potrzeby skorzystania, była udzielana tego samego dnia – w sytuacjach nagłych, lub maksymalnie do 13 dni kalendarzowych – w ramach 2,5 godzinnych dyżurów prawnika, świadczonych na podstawie umowy w II i IV środę miesiąca. Praktykowane było prowadzenie listy osób zainteresowanych uzyskaniem takiej porady w ramach dyżurów, która każdorazowo była weryfikowana. W przypadku rezygnacji osoby z porady powiadamiano inną osobę o możliwości uzyskania porady prawnej we wcześniejszym terminie. Ponadto osoby zainteresowane uzyskaniem poradnictwa prawnego były informowane o działalności Punktu nieodpłatnej pomocy prawnej oraz nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego wraz z nieodpłatną mediacją w powiecie ropczycko-sędziszowskim w danym roku kalendarzowym.

Poradnictwo socjalne świadczone było przez pracowników OIK jako kontynuowanie działań pomocowych wynikających z interwencji kryzysowej i obejmowało ono m.in.: rozmowę wspierającą i motywującą, udzielanie informacji, pomoc w konstruowaniu pism i wniosków do instytucji, współpracę z instytucjami w ramach realizacji celów klienta. Było ono świadczone na bieżąco, w zależności od zgłaszanych potrzeb. Przeprowadzone działania w zakresie poradnictwa socjalnego zapisywane były w *Karcie osobowej klienta OIK - poradnictwo specjalistyczne*. W sytuacji konieczności objęcia klienta pracą socjalną przez pracownika socjalnego zgłoszenie takie było przekazywane pisemnie lub telefonicznie do właściwego terytorialnie ośrodka pomocy społecznej.

Ponadto wyjaśniła, że PCPR zabezpieczyło możliwość udzielenia pomocy psychologicznej. Z doświadczenia prowadzenia OIK wiemy, jakie jest zapotrzebowanie na tego typu pomoc i dlatego nie było potrzeby zatrudnienia psychologa na cały etat. Jeśli zaszłaby potrzeba pomocy psychologicznej poza jego godzinami pracy to zatrudniony psycholog jest w gotowości świadczyć taką pomoc. Do tej pory nie było takiej sytuacji. Obecnie rozważamy podjęcie działań mających na celu udzielenia pomocy psychologicznej w ramach interwencji kryzysowej

w każdym czasie, tj. także po godzinach pracy Ośrodka, w święta i weekendy. Udzielanie pomocy psychologicznej do tej pory zawsze następowało natychmiastowo, tj. bez zbędnej zwłoki z każdorazowym uwzględnieniem potrzeb i specyfiki danego przypadku. Dodatkowe wyjaśnienia w tej sprawie przedstawiono poniżej w punkcie III a) drugiego obszaru niniejszego wystąpienia pokontrolnego.

(dowód: akta kontroli str. 361-369; 908-914)

W latach 2018-2020 PCPR podpisał w każdym roku umowy zlecenia z trzema osobami, których przedmiotem było wykonywanie usług pełnienia dyżurów – nadzoru w hostelu Ośrodka, w tym dbanie o bezpieczeństwo mieszkańców, monitorowanie sposobu korzystania przez nich z pomieszczeń hostelu, udzielania im niezbędnych informacji i przekazywanie informacji pracownikom OIK<sup>47</sup>.

(dowód: akta kontroli str. 701-718; 915)

e) Dyrektor PCPR wyjaśniła, że PCPR nie występowało w latach 2017-2020 do innych organów z wnioskiem o zatrudnienie w PCPR/OIK pracownika socjalnego. Osoby zatrudnione w PCPR/OIK miały odpowiednią wiedzę, kwalifikacje, doświadczenie zawodowe, które pozwalało na świadczenie poradnictwa socjalnego. W PCPR był i jest zatrudniony pracownik socjalny i w razie konieczności można skorzystać z jego pomocy w zakresie poradnictwa socjalnego, a także zawsze mamy możliwość uzyskania wparcia w tym zakresie na zasadzie wzajemnej współpracy z ośrodkami pomocy społecznej z terenu naszego powiatu.

(dowód: akta kontroli str. 750-753)

f) W okresie objętym kontrolą czterech pracowników OIK uczestniczyło łącznie w 29 szkoleniach, konferencjach i seminariach<sup>48</sup>, które dotyczyły m.in. problematyki interwencji kryzysowej w rodzinie; pracy z rodziną z problemem przemocy oraz z dzieckiem z rodziny wieloproblemowej; procedury Niebieska karta, współpracy służb i instytucji tworzących system wspierania rodziny i pieczy zastępczej oraz adopcji; zasad i form współpracy, partycypacji, metod kooperacji i budowania zespołu; treningu umiejętności prowadzenia dialogu motywującego z klientem i rodziną.

(dowód: akta kontroli str. 218-257)

g) Dyrektor PCPR wyjaśniła, że w latach 2018-2020 w Ośrodku nie korzystano z superwizji pod nadzorem certyfikowanego superwizora. Od dnia 1 sierpnia 2019 r., na mocy *Porozumienia dotyczącego powołania Partnerskiego Zespołu Kooperacji*<sup>49</sup>, została zapewniona dla pracowników PCPR, w tym OIK, możliwość korzystania m.in. ze wsparcia certyfikowanego superwizora. Partnerski Zespół Kooperacji działa w ramach projektu pn.: „Liderzy kooperacji”, realizowanego w ramach *Programu Operacyjnego Wiedza, Edukacja, Rozwój*, finansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego na lata 2014-2020, Oś Priorytetowa II – *Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji*, Działanie 2.5. *Skuteczna pomoc społeczna*.

---

<sup>47</sup> Tylko w czasie, gdy klienci przebywali w hostelu.

<sup>48</sup> 14 w 2018 r., 12 w 2019 r. i trzech w 2020 r.

<sup>49</sup> W dniu 1 sierpnia 2019 r. Powiat Ropczycko-Sędziszowski, Gmina Ostrów, Sąd Rejonowy w Ropczycach oraz Komenda Powiatowa Policji w Ropczycach zawarły porozumienie dotyczące powołania Partnerskiego Zespołu Kooperacji, mającego na celu realizację współpracy pomiędzy instytucjami pomocy i integracji społecznej, a podmiotami innych polityk sektorowych, istotnych z punktu widzenia włączenia społecznego i zwalczania społecznego. Jego zakres obejmował: budowanie profesjonalizmu i wzrostu kompetencji członków zespołu oraz systemu wparcia; wzrostu jakości i efektywności pomocy osobom/rodzinom, wzmocnienia zasobów i sprawczości w rodzinach; wykorzystywanie innowacyjnych, efektywnych metod pracy; organizowanie sieci wsparcia gminno-powiatowego oraz budowanie pozytywnego wizerunku pomocy społecznej. Przedstawicielami Powiatu Ropczycko-Sędziszowskiego w utworzonym zespole był Dyrektor PCPR wraz z pracownikami socjalnymi i animatorem powiatowym. Działania członków zespołu miały obejmować m.in. wparcie, szkolenia, superwizje i inne działania mające na celu poprawę jakości pracy, zwiększenie skuteczności pomocy poprzez jej wieloaspektową ocenę a także rozwiązywanie trudności merytorycznych i emocjonalnych z nią związanych.

Ponadto w razie potrzeby istnieje możliwość skorzystania z oferty Stowarzyszenia na Rzecz Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie Niebieska Linia w Warszawie, w formie konsultacji dla pracowników OIK: telefonicznie pod numerem 22 250 63 12, w środy w godzinach 10-13 lub mailowo pod adresem: *koordynatorzy@niebieskalinia.info*. Tematem konsultacji mogą być sprawy związane z przeciwdziałaniem przemocy w rodzinie (np. realizacja procedury Niebieska Karta, zasady funkcjonowania zespołów interdyscyplinarnych i grup roboczych, diagnoza zjawiska przemocy, konstruowanie planu pomocy dla konkretnej rodziny i inne, budzące wątpliwości podczas wykonywania obowiązków służbowych). Pracownicy Ośrodka, w zależności od potrzeb, w bieżącej pracy korzystali z superwizji koleżeńskiej, która odbywała się z udziałem: interwenta, psychologa, Dyrektora PCPR lub innego pracownika PCPR.

(dowód: akta kontroli str. 361-369; 384-389)

4. a) W 2017 r. na prowadzenie Ośrodka wydatkowano kwotę 133 658,87 zł, co stanowiło 1,5% wydatków Powiatu Ropczycko-Sędziszowskiego na pomoc społeczną<sup>50</sup>. W 2018 r. wydatki takie wyniosły odpowiednio – 139 172,87 zł (1,3%), w 2019 r. – 133 813,87 zł (1,1%), a w I półroczu 2020 r. – 53 390,44 zł (0,9%).

(dowód: akta kontroli str. 154-157; 258-282)

b), c) Zgodnie z regulaminem OIK, do dnia 7 sierpnia 2018 r., pobyt w hostelu osób/rodzin dotkniętych przemocą był bezpłatny. Zaś zasady odpłatności za pobyt osób w innych nadzwyczajnych sytuacjach wymagających podjęcia działań w ramach interwencji kryzysowej, w tym, w szczególności pozbawionych schronienia w wyniku pożaru, powodzi i innych nagłych zdarzeń, którym właściwa gmina nie była w stanie zapewnić schronienia miała ustalić Rada Powiatu w drodze uchwały. Od dnia 8 sierpnia 2018 r. regulamin organizacyjny OIK stanowił, że pobyt w hostelu OIK osób/rodzin będących w sytuacjach kryzysu jest bezpłatny w każdym przypadku.

(dowód: akta kontroli str. 31-122)

Do dnia 25 lutego 2018 r. zasady odpłatności za pobyt w hostelu OIK wynikały z uchwały Rady Powiatu Ropczycko-Sędziszowskiego z dnia 22 marca 2013 r. *w sprawie organizacji OIK w Lubzinie*. Określono w niej, że pobyt osób dotkniętych przemocą w hostelu jest bezpłatny, zaś ponoszą one jedynie koszty zużycia mediów (energii elektrycznej, ogrzania wody, wywozu nieczystości stałych i ścieków). Inne osoby korzystające z pobytu w hostelu miały ponosić odpłatność zgodnie ze średnim dziennym kosztem pobytu osoby w hostelu, ustalonym corocznie przez Dyrektora PCPR i zatwierdzonym przez Starostę Powiatu Ropczycko-Sędziszowskiego.

W dniu 26 lutego 2018 r. Rada uchyliła ww. uchwałę i podjęła nową – *w sprawie zasad odpłatności za pobyt w hostelu OIK*. Stwierdziła w niej m.in., że odpłatność za pobyt osób w ww. nadzwyczajnych sytuacjach ustalana jest zgodnie ze średnim dziennym kosztem pobytu osoby w hotelu, określanym corocznie przez Dyrektora PCPR i zatwierdzanym przez Starostę Powiatu Ropczycko-Sędziszowskiego. Wysokość opłat była uzależniona od wysokości uzyskiwanych dochodów. Dopuszczano także możliwość zwolnienia z odpłatności w całości lub części. Koszt pobytu w hostelu mieszkańców innych powiatów miał być w całości finansowany przez osoby lub właściwy powiat i wymagał zawarcia stosownej umowy. W związku z przekazaniem ww. uchwały z dnia 26 lutego 2018 r., Wojewoda Podkarpacki – w dniu 14 marca 2018 r. – wszczął postępowanie w sprawie stwierdzenia jej nieważności.

---

<sup>50</sup> Dział 852.

Zasady odpłatności za pobyt w hostelu zostały uchylone przez Radę Powiatu Ropczycko-Sędziszowskiego w dniu 28 marca 2018 r.<sup>51</sup> Uchwała w tym zakresie została przekazana do Wojewody Podkarpackiego w dniu 4 kwietnia 2018 r. W dniu 9 kwietnia 2018 r. umorzono powyższe postępowanie w sprawie stwierdzenia nieważności uchwały, z uwagi na jego bezprzedmiotowość.

(dowód: akta kontroli str. 149-153; 158-172)

W okresie od 1 stycznia 2018 r. do dnia 28 marca 2018 r., tj. w okresie obowiązywania ww. uchwał w sprawie zasad ponoszenia odpłatności, nie pobierano takich opłat w związku z tym, że żadna z osób, której udzielono pomocy w ramach interwencji kryzysowej nie przebywała w tym okresie w hostelu OIK. Opłat takich nie pobierano także w pozostałym okresie objętym kontrolą.

(dowód: akta kontroli str.173)

d) Dyrektor PCPR wyjaśniła, że środki na zadania z zakresu interwencji kryzysowej są wystarczające, adekwatne do planowanego corocznie budżetu.

(dowód: akta kontroli str. 127-130)

5. a) W latach 2018-2020 w PCPR/OIK podmioty zewnętrzne nie przeprowadzały kontroli dotyczących wywiązywania się z zadań ustawowych w zakresie interwencji kryzysowej.

(dowód: akta kontroli str. 5-13)

b) W okresie objętym kontrolą<sup>52</sup> nie wpłynęły skargi związane z działalnością OIK.

(dowód: akta kontroli str. 123-126)

6. a), b), c) Zadania prowadzenia działań informacyjno-edukacyjnych oraz popularyzowanie wiedzy o zjawisku przemocy w rodzinie oraz o sposobach radzenia sobie w sytuacji kryzysu wynikały z regulaminu organizacyjnego OIK.

(dowód: akta kontroli str. 31-122)

W latach 2018-2020 PCPR/OIK 12 razy informował o możliwości uzyskania pomocy w sytuacji kryzysowej:

- w styczniu 2018 r., skierował pismo do pięciu ośrodków pomocy społecznej z powiatu ropczycko-sędziszowskiego z prośbą o informowanie podopiecznych o zmianie siedziby Ośrodka, godzinach otwarcia oraz jego aktualnej ofercie dla potrzebujących mieszkańców powiatu. W załączeniu przekazał również pisma obejmujące ww. informacje z prośbą o ich wywieszenie w siedzibie jednostki;
- w czerwcu i grudniu 2018 r. oraz w lipcu 2019 r. i 2020 r., przedstawił Komisji Bezpieczeństwa i Porządku Starostwa Powiatowego w Ropczycach możliwości pomocy świadczonej przez OIK, m.in. w sytuacji kryzysu związanego z klęskami żywiołowymi oraz bezdomnością;
- w lipcu 2018 r. i 2019 r., przekazał Zespołowi Opieki Zdrowotnej w Ropczycach, Komendzie Powiatowej Policji w Ropczycach, Sądowi Rejonowemu w Ropczycach, Prokuraturze Rejonowej w Ropczycach, Wydziałowi Edukacji Kultury i Sportu Starostwa Powiatowego w Ropczycach, Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej w Ropczycach, Komendzie Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej w Ropczycach, Domom Pomocy Społecznej w Lubzinie i Rudzie, Warsztatom Terapii Zajęciowej Caritas w Ropczycach i Warsztatom Terapii Zajęciowej w Wielopolu Skrzyńskim<sup>53</sup> wykaz ośrodków interwencji kryzysowej i ich dane teleadresowe opracowane przez Podkarpacki

<sup>51</sup> Uchwałą Rady Powiatu Ropczycko-Sędziszowskiego.

<sup>52</sup> Do dnia 23 września 2020 r.

<sup>53</sup> W związku z realizacją zadania związanego z wymogiem upowszechniania zaktualizowanych baz danych instytucji, podmiotów oraz organizacji pozarządowych udzielających pomocy osobom dotkniętym przemocą w rodzinie z terenu województwa podkarpackiego, wynikającego z *Krajowego Programu Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie na lata 2014-2020*.

Urząd Wojewódzki w Rzeszowie. W przekazanym piśmie poinformował także o umieszczeniu praktycznych informacji w zakresie przeciwdziałania przemocy w rodzinie i form pomocy na stronie BIP Starostwa Powiatowego w Ropczycach, w zakładce *Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie – Powiatowy Program Przeciwdziałania Przemocy Rodzinie oraz Ochrony Ofiar Przemocy* oraz na stronie internetowej PCPR, zakładce – *Powiatowy Ośrodek Interwencji Kryzysowej*;

- we wrześniu 2018 r., w ramach działań profilaktycznych, zorganizował konkurs literacki dla młodzieży szkół podstawowych i średnich powiatu ropczycko-sędziszowskiego, pn. *„I dziś w kraju i na świecie jest wiele bolesnych problemów, wiele tragedii, którym trzeba się przeciwstawić. Jak przeciwstawić się szkolnej agresji czyniąc dobro? W nawiązaniu do postawy Ireny Sendlerowej i wartości, jakimi kierowała się, pomagając innym.”* Jego celem było podniesienie świadomości na temat negatywnych konsekwencji wynikających z agresji i przemocy w szkołach, kształtowanie empatii i szacunku do drugiego człowieka oraz propagowanie właściwych wzorców zachowań. Informacje o konkursie zostały zamieszczone w Gazecie Powiatowej *Ziemia Ropczycka*, która wraz z Telewizją Sędziszów Małopolski objęła medialny patronat nad tą inicjatywą oraz w Tygodniku *Gazeta Reporter*. Honorowy patronat nad konkursem sprawował Rzecznik Praw Dziecka oraz Starosta Powiatu Ropczycko-Sędziszowskiego;
- we wrześniu 2018 r. i 2019 r. oraz w czerwcu 2020 r., przekazał materiały informacyjne dotyczące działalności OIK, tj. łącznie 3 040 ulotek i broszur do 17 instytucji z terenu powiatu ropczycko-sędziszowskiego, m.in. do ośrodków pomocy społecznej, Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej, Policji, Sądu Rejonowego, Urzędu Pracy, Caritas, Środowiskowego domu samopomocy, Poradni Zdrowia Psychicznego, Urzędu Miasta, apteki, centrum handlowego;
- w listopadzie 2018 r. rozprowadził wśród mieszkańców 10 miejscowości z terenu powiatu ropczycko-sędziszowskiego – za pośrednictwem Poczty Polskiej – 3 000 ulotek obejmujących dane teleadresowe OIK wraz opisem sytuacji kryzysowych uprawniających do skorzystania z pomocy i jej form.

(dowód: akta kontroli str. 361-369; 390-448; 503-505; 517-529)

Informacje na temat danych teleadresowych OIK oraz możliwych do uzyskania usług były opublikowane m.in. na stronach internetowych: Podkarpackiego Urzędu Wojewódzkiego w Rzeszowie, Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Sędziszowie Małopolskim, Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Ropczycach, Komendy Powiatowej Policji w Ropczycach, facebooku OIK.

Dane te, rozszerzone o zakres problemów, w związku z którymi może zostać udzielona pomoc w ramach interwencji kryzysowej, znajdowały się również na stronach internetowych: PCPR, Starostwa Powiatowego w Ropczycach, [www.interwencjakryzysowa.pl](http://www.interwencjakryzysowa.pl) oraz na tablicach ogłoszeń w PCPR i Starostwie Powiatowym w Ropczycach.

W dniu 14 kwietnia 2020 r. na tablicy ogłoszeń Starostwa Powiatowego w Ropczycach i na stronie internetowej PCPR zamieszczono ogłoszenie przypominające o możliwości skorzystania z pomocy Ośrodka w sytuacji epidemicznej. W ogłoszeniu tym wskazano m.in. na możliwość zdalnego kontaktu z pracownikami OIK – telefonicznego lub mailowego.

W dniu 31 lipca 2020 r. na stronie BIP Starostwa Powiatowego w Ropczycach umieszczono informacje na temat planu awaryjnego dla osób doświadczających przemocy domowej w czasie epidemii koronawirusa. Na stronie tej podano także ogólne informacje o pomocy dla osób zagrożonych przemocą w sytuacji epidemii,

o Grupach Wsparcia dla kobiet doświadczających przemocy oraz o programie korekcyjno-edukacyjnym dla takich osób.

(dowód: akta kontroli str. 361-369; 449-516)

7. a) Siedzibą Ośrodka był budynek znajdujący się w centrum miasta Ropczyce, w niedalekiej odległości od Głównego Dworca Autobusowego w Ropczycach i przystanku komunikacji publicznej. Obok budynku znajdowały się parkingi, które umożliwiały zaparkowanie samochodu.

Placówka była czytelnie oznakowana. Przed wejściem i wewnątrz budynku znajdowało się łącznie pięć tablic informacyjnych zawierających m.in. nazwę jednostki, godziny otwarcia, rozmieszczenie w poszczególnych pokojach oraz możliwe sposoby wejścia do budynku.

W budynku przy. ul. Konopnickiej 3 w Ropczycach, w którym zlokalizowany był OIK, znajdowały się także: Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna w Ropczycach, PCPR oraz funkcjonujące w jego strukturze: Wypożyczalnia Sprzętu Rehabilitacyjnego i Urządzeń Pomocniczych wraz z magazynem sprzętu, Placówka Wsparcia Dziennego dla Dzieci „Nasza Baza” i działający przy PCPR – Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności.

(dowód: akta kontroli str. 719-721)

b) Budynek OIK był dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych. Znajdowała się w nim winda umożliwiająca wjazd na piętra oraz toaleta dla osób niepełnosprawnych, wyposażona m.in. w poręczę oraz system wzywania pomocy. W pomieszczeniach nie było progów, które utrudniałyby np. wjazd wózka inwalidzkiego. Na parkingu wyznaczono miejsca dla osób niepełnosprawnych.

OIK był przystosowany do świadczeniach usług dla dzieci.

Przyjazny Pokój Przesłuchań Dzieci gwarantował poufność prowadzonych rozmów i składał się z dwóch pomieszczeń oddzielonych lustrem weneckim, tj. pokoju technicznego wyposażonego m.in. w sprzęt służący do zapisu obrazu i dźwięku oraz pokoju wyposażonego w meble dziecięce i zabawki, w którym przeprowadzano czynności procesowe z dzieckiem.

Sala konferencyjna OIK mogła zostać udostępniona dla dzieci przebywających w hostelu, jako miejsce pracy i zabaw. Znajdowały się w niej m.in. układanki dla dzieci, puzzle, papier i kredki do malowania.

W pomieszczeniach hostelu<sup>54</sup> znajdowały się m.in.: krzeselko do karmienia dzieci, przewijak, łóżeczko dziecięce z materacem, wanienka do kąpieli dzieci ze stojakiem, rzeczy dla niemowlaków, tj. becik, gąbka do mycia i pieluchy, zabawki, kredki i papier do malowania.

(dowód: akta kontroli str. 361-369, 719-721)

c) W Ośrodku wydzielono pomieszczenia do spotkań indywidualnych, gwarantujące poufność prowadzonych rozmów. Oprócz ww. Przyjaznego Pokoju Przesłuchań Dzieci, były to dwa pokoje biurowe, w których udzielano także porad specjalistycznych.

(dowód: akta kontroli str. 719-721)

d) Sala konferencyjna OIK została przystosowana do spotkań grupowych obejmujących około 20 osób.

(dowód: akta kontroli str. 719-721)

e) Hostel OIK<sup>55</sup> składał się z dwóch, zamykanych na klucz, odrębnych pokoi (typu studio) z łazienkami i aneksami kuchennymi. W pierwszym z nich znajdowały się: dwuosobowa wersalka i jednoosobowy tapczan, zaś w drugim – dwuosobowa wersalka i łóżeczko dziecięce.

<sup>54</sup> W pokojach hostelowych i w tzw. pokoju opiekuna nocnego mieszkańców hostelu.

<sup>55</sup> Mieszczący się w budynku Ośrodka.

(dowód: akta kontroli str. 719-721)

f) W każdym z pokoi hotelowych był dostęp do pomieszczeń sanitarnych. Łazienki pokojowe wyposażone były w kabinę prysznicową, umywalkę i wc, dozownik na mydło, ręczniki papierowe, termę do ciepłej wody, jedna z nich – także w pralkę.

Ponadto w oddzielnym pomieszczeniu hostelu wydzielono pralnię, wyposażoną w pralkę, żelazko, rozkładaną suszarkę, odkurzacz, miotłę z szufelką oraz szafę z zapasem środków czystości.

W części hostelowej OIK była także odrębna łazienka, z wejściem z korytarza – z umywalką, wc, kabiną prysznicową i pralko-suszarką, dozownikiem na mydło i ręcznikami papierowymi.

(dowód: akta kontroli str. 719-721)

g) W pokojach hostelowych istniała możliwość przechowywania zapasów żywności i przygotowania ciepłych posiłków. Wyposażone były one m.in. w: zestawy mebli kuchennych, płytę indukcyjną, zlew, lodówkę, czajnik elektryczny, kuchenkę mikrofalową<sup>56</sup>, robot kuchenny<sup>57</sup>, garnki, naczynia kuchenne, sztućce.

(dowód: akta kontroli str. 719-721)

h) Dyrektor PCPR wyjaśniła, że mieszkańcy hostelu mają możliwość korzystania z sieci Internetu i dostępu do telefonu stacjonarnego w godzinach pracy Ośrodka. W razie potrzeby jest też możliwość korzystania z telefonu komórkowego udostępnianego przez OIK. Ze względów bezpieczeństwa informatycznego nie ma nieograniczonego dostępu dla klientów do sieci bezprzewodowej. W razie wystąpienia długotrwałej potrzeby tego typu, istnieje możliwość uruchomienia dodatkowego narzędzia, co wiąże się z poniesieniem dodatkowych kosztów.

(dowód: akta kontroli str. 361-369)

i) Pokoje hostelowe OIK były zamykane na klucz i zostały wyposażone w zamykane szafy, pozwalające na bezpieczne przechowywanie dokumentów. OIK, poza toaletą dla osób niepełnosprawnych, nie był wyposażony w inny system przywołania pomocy, nie miał kamer do monitoringu oraz drzwi wyposażonych w domofon.

Budynek Powiatowego Centrum Wsparcia Dziecka i Rodziny w Ropczycach, w którym znajdował się Ośrodek, podlegał ochronie polegającej na całodobowym monitorowaniu (czujniki ruchu) przez system alarmowy zainstalowany w budynku i monitorowany wewnątrz przez zewnętrzną firmę ochrony osób i mienia.

(dowód: akta kontroli str. 719-721)

Stwierdzone  
nieprawidłowości

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

1. Ośrodek nie zapewnił udzielania natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej w ramach interwencji kryzysowej, o której mowa w przepisie art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej. Związane to było w szczególności z wymiarem czasu pracy psychologa, który nie umożliwiał poradnictwa psychologicznego w każdym czasie.

(dowód: akta kontroli str. 283; 290-296)

**OCENA CZĄSTKOWA**

Zagadnienia dotyczące interwencji kryzysowej i zapewnienia odpowiedniej pomocy w tym zakresie, poprzez określenie stosownych celów i zadań do realizacji, ujęto zarówno w *Powiatowej strategii rozwiązywania problemów społecznych w powiecie ropczycko-sędziszowskim na lata 2014-2020*, jak i w *Powiatowym programie przeciwdziałania przemocy w rodzinie oraz ochrony ofiar przemocy w rodzinie na lata 2016-2020 pn. Rodzina bez przemocy*. PCPR/OIK podejmowały szereg nałożonych na nie działań mających na celu ich osiągnięcie i tym samym

<sup>56</sup> Jeden z nich.

<sup>57</sup> Jeden z nich.

przyczynienie się do lepszego wykonywania zadań powiatu związanych z interwencją kryzysową.

Zadania, funkcje i cele Ośrodka wynikające z regulaminu organizacyjnego odpowiadały zadaniom dotyczącym interwencji kryzysowej określonym w ustawie *o pomocy społecznej*.

Jednak przyjęta w OIK organizacja przyjmowania zgłoszeń sytuacji kryzysowych nie zapewniała takich możliwości w każdym czasie, a tym samym podjęcia w najkrótszym czasie zespołu działań interdyscyplinarnych na rzecz osób i rodzin będących w stanie kryzysu, o których mowa w przepisie art. 47 ust. 1 ustawy *o pomocy społecznej*. Możliwość taka istniała jedynie w godzinach pracy Ośrodka, a w przypadku spraw związanych z umieszczeniem w hostelu dodatkowo do godz. 20<sup>00</sup> – telefonicznie do Dyrektora PCPR, zaś w dni świąteczne oraz wolne od pracy poprzez inne podmioty, którym udostępniono numer telefonu Dyrektora PCPR.

OIK posiadał odpowiednio wyposażony hostel, w którym zabezpieczono możliwość udzielenia pomocy w formie całodobowego schronienia.

Obsada kadrowa Ośrodka gwarantowała osobom będącym w kryzysie udzielanie zarówno wsparcia emocjonalnego, pomocy psychologicznej, porad prawnych, jak i poradnictwa socjalnego. Jednak wymiar czasu pracy psychologa nie umożliwiał natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej w ramach interwencji kryzysowej, o której mowa w przepisie art. 47 ust. 3 ustawy *o pomocy społecznej*. Pomoc taka była możliwa jedynie w niektóre dni tygodnia, w godzinach pracy Ośrodka.

Ponadto, w okresie objętym kontrolą w OIK nie było pracownika socjalnego, który faktycznie wykonywałby pracę na rzecz osób potrzebujących, a elementy poradnictwa socjalnego były podejmowane przez innych pracowników przyjmujących zgłoszenie interwencji lub świadczących poradnictwo specjalistyczne. Zarówno PCPR jak i OIK upowszechniały i popularyzowały wiedzę na temat kryzysu i interwencji kryzysowej, w tym także możliwych do uzyskania form pomocy. Czynności takie realizowały także w związku z sytuacją epidemiczną związaną z COVID-19, przypominając mieszkańcom powiatu o możliwości skorzystania z pomocy i wskazując m.in. na możliwość zdalnego kontaktu z pracownikami Ośrodka.

#### OBSZAR

### **Pomoc realizowana na rzecz osób i rodzin w ramach interwencji kryzysowej**

#### Opis stanu faktycznego

1. a) W 2017 r. 79 osób skorzystało z różnych form pomocy udzielonych w ramach interwencji kryzysowej, w 2018 r. – 93 osoby, w 2019 r. – 74 osoby, w I półroczu 2019 r. – 51 osób i w I półroczu 2020 r. – 23 osoby.

Najczęściej pomoc udzielana była kobietom i stanowiła ona odpowiednio: w 2017 r. – 82,3%, w 2018 r. – 84,9%, 2019 r. – 68,9%, w I półroczu 2019 r. – 64,7%, w I półroczu 2020 r. – 73,9%.

Najpopularniejszą formą pomocy<sup>58</sup> było poradnictwo prawne (w 2017 – 48,1%, w 2018 r. – 45,5%, 2019 r. – 34,5%, w I półroczu 2019 r. – 39,2%, w I półroczu 2020 r. – 47,8%) i poradnictwo psychologiczne (w 2017 r. – 38,1%, w 2018 r. – 31,4%, 2019 r. – 32,5%, w I półroczu 2019 r. – 37,3%, w I półroczu 2020 r. – 34,8%).

W 2018 r. i w 2019 r. w Grupach Wsparcia uczestniczyły odpowiednio cztery kobiety w każdym roku.

(dowód: akta kontroli str. 357-358)

<sup>58</sup> Wg liczby osób korzystających z pomocy.

b) W latach 2017-2020 (I półrocze) OIK, w ramach interwencji kryzysowej, udzielał pomocy w następujących formach:

- porad prawnych – 253<sup>59</sup>,
- porad psychologicznych – 177<sup>60</sup>,
- porad socjalnych – 56<sup>61</sup>,
- tymczasowego schronienia do trzech miesięcy – pięć<sup>62</sup>,
- interwencji wyjazdowej do miejsca zamieszkania – cztery<sup>63</sup>.

(dowód: akta kontroli str. 359)

Dyrektor PCPR wyjaśniła, że liczba porad prawnych wynikała z potrzeb jakie zgłaszane były przez osoby korzystające z pomocy w Ośrodku. W niektórych przypadkach osoby po skorzystaniu z poradnictwa psychologicznego korzystały jeszcze kilkakrotnie z porad prawnych. Stąd liczba porad prawnych jest większa od liczby porad psychologicznych.

(dowód: akta kontroli str. 915)

W załącznikach 6B. *Jednostki organizacyjne pomocy społecznej o zasięgu ponad gminnym – prowadzone w ramach zadań własnych lub zleconych z zakresu administracji rządowej ze środków na pomoc i integrację społeczną* do sprawozdań MRPiPS-03 z udzielonych świadczeń pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach sporządzonych przez PCPR w wierszach dotyczących ośrodków interwencji kryzysowej (podmiot prowadzący – powiat) wykazano odpowiednio:

- za 2017 r. – liczba jednostek – 1 (w tym dla ofiar przemocy w rodzinie – 1), liczba miejsc – 4 (w tym dla ofiar przemocy w rodzinie – 4), liczba osób korzystających – 3 (w tym dla ofiar przemocy w rodzinie – 2);
- za 2018 r. – liczba jednostek – 1 (w tym dla ofiar przemocy w rodzinie – 1), liczba miejsc – 4 (w tym dla ofiar przemocy w rodzinie – 4), liczba osób korzystających – 0 (w tym dla ofiar przemocy w rodzinie – 0);
- za 2019 r. – liczba jednostek – 1 (w tym dla ofiar przemocy w rodzinie – 1), liczba miejsc – 4 (w tym dla ofiar przemocy w rodzinie – 4), liczba osób korzystających – 2 (w tym dla ofiar przemocy w rodzinie – 2);
- za I półrocze 2019 r. – liczba jednostek – 1 (w tym dla ofiar przemocy w rodzinie – 1), liczba miejsc – 4 (w tym dla ofiar przemocy w rodzinie – 4), liczba osób korzystających – 2 (w tym dla ofiar przemocy w rodzinie – 2);
- za I półrocze 2020 r. – liczba jednostek – 1 (w tym dla ofiar przemocy w rodzinie – 1), liczba miejsc – x (w tym dla ofiar przemocy w rodzinie – x), liczba osób korzystających – 0 (w tym dla ofiar przemocy w rodzinie – 0).

W załącznikach sprawozdań nie wykazano innych form pomocy<sup>64</sup> udzielonych przez Ośrodek w ramach interwencji kryzysowej, tj. porad prawnych, psychologicznych i socjalnych, czy interwencji wyjazdowych do miejsca zamieszkania, które zostały wskazane powyżej w punktach 1 a) i b) drugiego obszaru niniejszego wystąpienia pokontrolnego.

Zgodnie z *Objaśnieniami do sporządzania sprawozdania na formularzu MRPiPS-3 z udzielonych świadczeń pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach* w Dziale 6B – liczbę miejsc należy wykazać wg liczby miejsc wyszczególnionych w statucie jednostki, natomiast liczbę osób korzystających wg rzeczywistej liczby,

<sup>59</sup> W 2017 r. – 89, w 2018 r. – 83, w 2019 r. – 65, w I półroczu 2019 r. – 32, w I półroczu 2020 r. – 16.

<sup>60</sup> W 2017 r. – 62, w 2018 r. – 61, w 2019 r. – 43, w I półroczu 2019 r. – 35, w I półroczu 2020 r. – 11.

<sup>61</sup> W 2017 r. – 1, w 2018 r. – 49, w 2019 r. – 6, w I półroczu 2019 r. – 6.

<sup>62</sup> W 2017 r. – 3, w 2019 r. – 2, w I półroczu 2019 r. – 2.

<sup>63</sup> W 2018 r. – 2, w 2019 r. – 1, w I półroczu 2019 r. – 1, w I półroczu 2020 r. – 1.

<sup>64</sup> Poza schronieniem w hostelu.

jaka skorzystała w ciągu całego okresu sprawozdawczego, niezależnie od długości pobytu. Osobę korzystającą należy wykazać tylko raz bez względu na liczbę dni pobytu lub liczbę wizyt (w 2019 r. – osobę, która kilkakrotnie skorzystała ze wsparcia w tej samej jednostce należy wykazać tylko jeden raz).

(dowód: akta kontroli str. 530-602)

Dyrektor PCPR wyjaśniła, że w sprawozdaniach omyłkowo nie wykazano innych form pomocy udzielonych w ramach interwencji kryzysowej. W sprawozdaniu z I półrocze 2020 r. w rubryce dotyczącej liczby miejsc (w tym ofiar przemocy w rodzinie) podano „x” ponieważ nie mamy możliwości wpisania żadnej innej wartości, gdyż system sam zaznacza „x”.

(dowód: akta kontroli str. 750-753)

c) W latach 2017-2020 (I półrocze) głównymi przyczynami zgłaszania osób/rodzin i udzielenia im pomocy przez Ośrodek były:

- przemoc domowa – łącznie 32 przypadki<sup>65</sup>,
- uzależnienia – łącznie 29 przypadków<sup>66</sup>,
- kryzys psychiczny – 25 przypadków<sup>67</sup>,
- konflikt rodzinny – łącznie 24 przypadki<sup>68</sup>.

(dowód: akta kontroli str. 360)

## 2.

2.1 Zapewnienie tymczasowego schronienia w hostelu OIK w ramach interwencji kryzysowej klientce doświadczającej przemocy domowej i jej dziecku miało miejsce w dniu 1 marca 2019 r. Potrzebę w tym zakresie zgłosiła Dyrektorowi PCPR telefonicznie – w godzinach wieczornych (poza godzinami pracy OIK) – Policja<sup>69</sup>.

W *Karcie zgłoszeniowej interwencji kryzysowej*, sporządzonej przez pracownika OIK zatrudnionego wtedy na stanowisku pomocy administracyjnej, a obecnie – specjalisty pracy z rodziną, zapisano szczegółowe informacje dotyczące zgłoszenia, problemu i działań podjętych przez OIK.

W związku z umieszczeniem w hostelu, zgodnie z obowiązującą w OIK procedurą, przyjęto – wypełniony przez klientkę – *Wniosek osoby ubiegającej się o przyjęcie do hostelu OIK*, a także oświadczenie o zapoznaniu się z regulaminami OIK i hostelu oraz o przyjęciu odpowiedzialności materialnej za udostępnione pomieszczenia hostelowe i ich wyposażenie.

Spisano także *Protokół sporządzony na okoliczność przyjęcia osoby/rodziny do hostelu OIK* oraz wypełniono *Kartę indywidualną klienta OIK*.

W *Karcie indywidualnej klienta OIK* oprócz ogólnych informacji na temat zgłoszenia i danych osobowych klienta podano:

- wywiad obejmujący opis zgłoszenia problemu, ocenę stanu psychicznego i fizycznego klienta. Z zapisów wynikało m.in., że pacjentka od dawna doświadczała przemocy ze strony męża w związku z czym założono Niebieską Kartę. W dniu zgłoszenia była uczestnikiem awantury, w trakcie której doznała rany ręki, zaopatrzonej później na pogotowiu. W trakcie wywiadu wskazała także na okoliczności, które mogłyby wskazywać na stosowanie przemocy seksualnej przez jej męża wobec córki. Klientka była w stanie ogólnym dobrym i nie wymagała pomocy medycznej. Nie wyraziła też zgody na kontakt z psychologiem;

<sup>65</sup> W 2017 r. – sześć, w 2018 r. – 12, w 2019 r. – 12, w I półroczu 2020 r. – dwa.

<sup>66</sup> W 2017 r. – pięć, w 2018 r. – 12, w 2019 r. – siedem, w I półroczu 2020 r. – pięć.

<sup>67</sup> W 2017 r. – cztery, w 2018 r. – 15, w 2019 r. – sześć.

<sup>68</sup> W 2017 r. – pięć, w 2018 r. – dziewięć, w 2019 r. – siedem, w I półroczu 2020 r. – trzy.

<sup>69</sup> Umieszczenie w hostelu nastąpiło w późnych godzinach wieczornych, około godz. 21<sup>30</sup>, po przywiezieniu klientki i jej rodziny przez Policję, wcześniej zaopatrzonej na pogotowiu.

- *formy udzielonej pomocy i przeprowadzone konsultacje.* W dokumentacji stwierdzono, że klientce, w ramach interwencji kryzysowej, udzielono emocjonalnego wsparcia, poradnictwa socjalnego i schronienia w hostelu w okresie od 1 do 2 marca 2019 r., przez co zapewniono jej poczucie bezpieczeństwa, zredukowano napięcie. W czasie, gdy przebywała ona w hostelu zakupiono dla niej jedzenie i leki oraz mleko dla dziecka. Następnie, w dniu 2 marca 2019 r., zapewniono transport do SOW w Nowej Sarzynie.

W ramach odbytych konsultacji podano:

- a) rozmowę telefoniczną w dniu 1 marca 2019 r. z Policją w sprawie odzyskania rzeczy osobistych klientki i wcześniejszych interwencji Policji w jej domu,
- b) rozmowy telefoniczne z pracownikiem SOW w Nowej Sarzynie w dniach 1, 2, 4 marca 2019 r.,

- c) rozmowę telefoniczną w dniu 4 marca 2019 r. z pracownikiem ośrodka pomocy społecznej w sprawie wywiadu środowiskowego;

- *Indywidualny plan pracy z klientem OIK*, w którym określono:

- a) *Potrzeby klienta* – podano, że klientka została skierowana do SOW w Nowej Sarzynie;

- b) *Działania podjęte przez OIK oraz termin ich realizacji*, tj.:

- 4 marca 2019 r. – kontakt telefoniczny z SOW w Nowej Sarzynie,

- 6 września 2019 r. – kontakt klientki z pracownikiem OIK w związku dobiegającym końca jej pobytu w SOW, w trakcie którego podała, że po powrocie z Ośrodka chciałaby zamieszkać na terenie powiatu ropczycko-sędziszowskiego i żeby pomóc jej znaleźć tam mieszkanie. W związku z tą prośbą pracownik OIK kontaktował się z pracownikiem ośrodka pomocy społecznej w celu znalezienia dla niej lokalu. Informacja o możliwości uzyskania lokalu socjalnego na terenie gminy została przekazana przez pracownika OIK klientce oraz pracownikowi SOW;

c) *Monitorowanie prowadzonych działań* – w planie zapisano, że w dniu 19 marca 2019 r. przeprowadzona została rozmowa telefoniczna z klientką na temat aktualnej sytuacji życiowej i stwierdzono, że nadal przebywa ona w SOW w Nowej Sarzynie. Podczas rozmowy telefonicznej w dniu 29 listopada 2019 r. ustalono, że oczekuje ona na lokal socjalny w gminie, a obecnie mieszka u rodziców;

d) *Sprawozdanie podsumowujące podejmowane działania* – w planie zapisano, że mąż klientki w listopadzie 2019 r. popełnił samobójstwo, a ona otrzymała lokal socjalny i przydzielono jej asystenta rodziny.

W dniu 4 marca 2019 r. PCPR skierowało do Prokuratury Rejonowej w Ropczycach zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa opisanego w art. 200 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. *Kodeks karny*<sup>70</sup> wobec małoletniej córki klientki i w art. 207 § 1 ww. ustawy – wobec klientki. W dniu 19 sierpnia 2019 r. postanowiono o odmowie wszczęcia śledztwa w sprawie dopuszczenia innych czynności seksualnych w związku z brakiem danych dostatecznie uzasadniających popełnienie przestępstwa.

(dowód: akta kontroli str. 722-733)

2.2 Interwencja kryzysowa została podjęta przez OIK w dniu 12 lutego 2018 r., w związku ze zgłoszeniem osobistym klientki, wobec której stosowana była przemoc w rodzinie.

Informacje dotyczące zgłoszenia wraz z opisem problemu i działań podjętych przez Ośrodek zostały ujęte w *Karcie zgłoszeniowej interwencji kryzysowej*. Sporządzono także *Indywidualny plan pracy z klientem OIK*, w którym oprócz danych osobowych klienta określono:

- a) *Działania podjęte przez OIK*, tj.:

---

<sup>70</sup> T.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 1444.

- objęcie pomocą psychologiczną – indywidualne poradnictwo psychologiczne oraz udział w Grupie Wsparcia dla kobiet doświadczających przemocy,
  - objęcie poradnictwem prawnym oraz pomoc w sporządzeniu i załatwieniu formalności związanych z rozwodem i eksmisją,
  - uruchomienie procedury Niebieska Karta,
  - stały kontakt telefoniczny z klientką w celu zapewnienia niezbędnego wsparcia i dostosowania form pomocy do aktualnych potrzeb;
- b) *Działania/zobowiązania klienta na rzecz zmiany swojej sytuacji, tj.:*
- ustalenie terminu spotkania w celu skorzystania z pomocy psychologicznej,
  - regularne uczestnictwo w spotkaniach Grupy Wsparcia dla kobiet doświadczających przemocy,
  - stały kontakt z OIK w celu monitorowania sytuacji i uzyskania niezbędnego wsparcia;
- c) *Monitorowanie prowadzonych działań* – zapisano, że klientka utrzymuje stały kontakt z Ośrodkiem. Regularnie uczestniczy w spotkaniach Grupy Wsparcia dla kobiet doświadczających przemocy. Sprawa rozwodowa zakończyła się – orzeczono rozwód, były mąż obecnie przebywa za granicą. Procedura Niebieskiej Karty została zamknięta.
- d) *Sprawozdanie podsumowujące prowadzone działania* – zapisano, że zaplanowane działania zostały w pełni zrealizowane. Sytuacja osobista poprawiła się – działania przemocowe nie występują, były mąż przebywa poza miejscem zamieszkania. Klientka korzysta ze wsparcia psychologicznego i zajęć warsztatowych w ramach Grupy Wsparcia, co korzystnie wpływa na jej samopoczucie i codzienne funkcjonowanie. Jest aktywna zawodowo, co pozwala zachować jej niezależność finansową. Utrzymuje pozytywne kontakty z członkami rodziny oraz pozostałymi uczestniczkami Grupy Wsparcia.
- Dane na temat udzielonych porad specjalistycznych zawarto w *Karcie osobowej klienta OIK – poradnictwo specjalistyczne*. Z karty tej wynikało, że w dniu zgłoszenia interwencji kryzysowej klientce udzielono porady prawnej<sup>71</sup> i przeprowadzono z nią rozmowę psychologiczną, a spotkania z psychologiem odbyły się jeszcze dwukrotnie, tj. w dniu 13 lutego 2018 r. i 11 kwietnia 2018 r. W trakcie spotkań z psychologiem udzielano wsparcia emocjonalnego oraz informowano klientkę o dalszych działaniach, m.in. o potrzebie założenia Niebieskiej Karty i możliwości udziału w spotkaniu Grupy Wsparcia dla kobiet doświadczających przemocy. W dniu 13 lutego 2018 r. PCPR wystąpiło do Przewodniczącego Zespołu Interdyscyplinarnego ds. Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie Gminy Ropczyce z wnioskiem o założenie Niebieskiej Karty, w związku z podejrzeniem stosowania przemocy w rodzinie.

(dowód: akta kontroli str. 734-739)

I. a) Spośród 30 dokumentacji<sup>72</sup> osób/rodzin objętych pomocą Ośrodka w ramach interwencji kryzysowej, które zostały objęte szczegółową analizą przyczynami zgłoszenia były:

- w 10 sprawach – przemoc w rodzinie;
- w pięciu sprawach – uzależnienie członka rodziny od alkoholu;
- w czterech sprawach – kryzys psychiczny związany z problemami pedagogiczno-opiekuńczo-wychowawczymi lub z bezrobociem i przewlekłymi chorobami;
- w trzech sprawach – choroba członka rodziny;
- w trzech sprawach – śmierć bliskiej osoby;

<sup>71</sup> Zapis na temat zwolnienia z kosztów i oświadczenia o stanie rodzinnym.

<sup>72</sup> Po 12 przypadków z lat 2018 i 2019 i sześć z 2020 r. W jednej sprawie osoby skorzystały ze schronienia w hostelu.

- w trzech sprawach – konflikt małżeński/rozwód;
- w dwóch sprawach – konflikt rodzinny.

W ww. sprawach pomocą objęto łącznie 36 osób.

(dowód: akta kontroli str. 754-907)

b) W 24 sprawach zgłoszenia dokonały osoby objęte pomocą, w trzech – Policja, w dwóch pracownik socjalny ośrodka pomocy społecznej, zaś w jednej – pracownik Placówki Wsparcia Dziennego dla Dzieci „Nasza Baza” w Ropczycach.

c) Potrzeby udzielenia pomocy zostały zgłoszone: w 17 sprawach – osobiście, w 12 – telefonicznie, a w jednej – mailowo. W każdym przypadku wypełniono *Kartę zgłoszeniową interwencji kryzysowej*, w której odnotowano m.in. datę zgłoszenia, dane identyfikujące osoby/rodziny oraz krótki opis sytuacji.

d) Wszystkie zgłoszenia zostały dokonane w dni powszednie, z tego dwa – miały miejsce poza godzinami pracy OIK<sup>73</sup>.

e) We wszystkich 30 sprawach działania OIK zostały podjęte natychmiast po otrzymaniu zgłoszenia.

f) W 24 przypadkach osoby korzystały z pomocy OIK przez kilka tygodni<sup>74</sup>, zaś w sześciu – była to pomoc jednorazowa.

(dowód: akta kontroli str. 754-907)

II. a), b) W 25 sprawach osobom/rodzinom<sup>75</sup> będącym w stanie kryzysu udzielono doraźnego wsparcia, umieszczając je w hostelu<sup>76</sup> lub prowadząc z nimi rozmowy w bezpiecznych warunkach w pomieszczeniach OIK, bez wiedzy i udziału osób trzecich. Czynnikiem wywołującym kryzys/stres w tych sprawach były m.in. przemoc w rodzinie, konflikt małżeński związany z rozwodem, uzależnienie członka rodziny od alkoholu lub jego choroba, śmierć bliskiej osoby, konflikt rodzinny.

W pozostałych pięciu sprawach nie było konieczności odseparowania osób/rodzin od czynników powodujących kryzys/stres w związku z tym, że osoby dokonywały zgłoszeń telefonicznie, a następnie nie zgłaszały się do OIK w celu uzyskania pomocy specjalistycznej lub pomoc interwencyjna była udzielana przez pracowników OIK w miejscu zamieszkania klientów. Czynnikiem wywołującym kryzys/stres w tych sprawach były: nagła śmierć bliskiej osoby, uzależnienie członka rodziny od alkoholu oraz przemoc w rodzinie.

Dwie osoby<sup>77</sup> umieszczono w hostelu, zapewniając im bezpieczeństwo, ochronę życia lub zdrowia. W pozostałych sprawach nie było potrzeby umieszczenia osób w hostelu lub osoby odmówiły skorzystania z tej formy pomocy.

W ośmiu przypadkach interwencja kryzysowa dotyczyła dzieci. W sprawach tych: dziecko wraz z matką zostało umieszczone w hostelu; w interwencji w miejscu ich zamieszkania uczestniczył psycholog OIK wraz z psychologiem z Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej; zaproponowano skorzystanie przez dzieci z usług Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej lub podjęcie wobec nich działań wspierających, np. pomoc psychologa; zalecono działania terapeutyczne i konsultację psychiatryczną.

W pozostałych sprawach nie było dzieci lub przyczyna interwencji nie była z nimi bezpośrednio związana.

c) W jednym przypadku zaspokojono doraźne, podstawowe potrzeby bytowe /socjalne. Dwie osoby<sup>78</sup> przebywające w hostelu skorzystały z jedzenia, środków

<sup>73</sup> W godzinach rannych lub wieczornych. Jedno zostało dokonane telefonicznie przez Policję a drugie zostało przesłane przez stronę mailem.

<sup>74</sup> W dwóch przypadkach po interwencji kontynuowano poradnictwo specjalistyczne przez około trzy lata.

<sup>75</sup> Łącznie 27 osobom.

<sup>76</sup> Łącznie dwie osoby wymienione w poniższych przypisach.

<sup>77</sup> Jedna sprawa.

<sup>78</sup> Matka z synem.

higieny oraz zakupiono dla nich leki. W pozostałych 29 przypadkach nie było takiej konieczności.

d), e) Osobom korzystającym z pomocy OIK nie udzielano podstawowej pomocy medycznej i nie wzywano służb ratunkowych w związku z tym, że nie było takiej potrzeby.

(dowód: akta kontroli str. 754-907)

III. a) Natychmiastowe wsparcie psychologiczne (jeszcze przed pogłębioną diagnozą psychologiczną i planowaniem innych działań pomocowych) zostało udzielone przez psychologa w 11 sprawach. W pozostałych 19 sprawach osoby nie chciały skorzystać z pomocy psychologa<sup>79</sup> lub pomoc taka została udzielona w późniejszym czasie<sup>80</sup>, w okresach wynoszących od jednego do 20 dni od dnia zgłoszenia.

W 13 przypadkach zgłoszenie interwencji kryzysowej zostało odebrane przez psychologa OIK. W 10 przypadkach udzielił on natychmiastowej pomocy psychologicznej<sup>81</sup>. W pozostałych trzech przypadkach<sup>82</sup> psycholog odebrał zgłoszenia telefonicznie, informując klientów o możliwych formach pomocy. Osobiste spotkania z psychologiem, w trakcie których udzielił stosownej pomocy specjalistycznej zostały przeprowadzone odpowiednio w siódmym, pierwszym i siódmym dniu od dnia zgłoszenia.

W 12 przypadkach zgłoszenia interwencji kryzysowej przekazano pracownikowi zatrudnionemu w OIK na stanowisku – pomoc administracyjna. Jednej z osób udzielono natychmiastowej pomocy psychologicznej w dniu zgłoszenia interwencji. Czterem osobom<sup>83</sup>, które zgłosiły się osobiście do OIK ww. pracownik udzielił wsparcia emocjonalnego. Pomoc psychologa miała miejsce w dwóch przypadkach w następnym dniu, w jednym – w drugim dniu od dnia zgłoszenia, w jednym – w 12 dniu od dnia zgłoszenia. Trzy osoby<sup>84</sup> zostały poinformowane przez pomoc administracyjną w siedzibie OIK o możliwości skorzystania z poradnictwa psychologicznego. Spotkania z psychologiem odbyły się w czwartym, piątym i w 20 dniu od dnia zgłoszenia. Dwie osoby, którym pracownik OIK udzielił osobiście wsparcia emocjonalnego nie były zainteresowane otrzymaniem pomocy psychologicznej. W jednym z nich zgłoszenie zostało przyjęte telefonicznie, pracownik OIK udzielił wsparcia emocjonalnego, informując o możliwości skorzystania z poradnictwa specjalistycznego. Klientka nie stawiła się w OIK w celu otrzymania ww. pomocy. W przypadku innego zgłoszenia, które zostało przekazane telefonicznie pracownik poinformował klientkę o możliwych formach pomocy, w tym psychologa, jednak nie chciała ona skorzystać z jego pomocy.

Cztery zgłoszenia interwencji kryzysowej odebrał pracownik I stopnia OIK. W jednym przypadku udzielił on osobiście wsparcia emocjonalnego, lecz osoba nie była zainteresowana otrzymaniem pomocy psychologicznej. W jednym przypadku przekazał informację o możliwości skorzystania z pomocy psychologa, lecz osoba nie chciała takiej formy pomocy. Dwa zgłoszenia zostały przekazane ww.

---

<sup>79</sup> Siedem spraw.

<sup>80</sup> 12 spraw.

<sup>81</sup> Natychmiastowa pomoc psychologiczna została także udzielona w jednej sprawie opisanej poniżej, w której zgłoszenie przekazano pracownikowi zatrudnionemu w OIK na stanowisku – pomoc administracyjna.

<sup>82</sup> Numery spraw: POIK.451.13.2019, POIK.451.15.2019, POIK.451.52.2019.

<sup>83</sup> Numery spraw: POIK.451.37.2019, POIK.451.26.2019, POIK.451.9.2018, POIK.451.6.2019.

<sup>84</sup> Numer sprawy: POIK.451.54.2018, POIK.451.2.2018, POIK.451.4.2019.

pracownikowi telefonicznie. Jedna osoba<sup>85</sup> otrzymała od pracownika I stopnia natychmiast wsparcie emocjonalne, zaś psychologiczne poradnictwo specjalistyczne miało miejsce w 12 dniu po dniu zgłoszenia interwencji. Druga z osób została poinformowana o możliwości skorzystania z pomocy psychologa, jednak nie była zainteresowana tą formą pomocy.

Jedno telefoniczne zgłoszenie interwencji<sup>86</sup> przyjął specjalista OIK, który udzielił wsparcia emocjonalnego. Psycholog OIK udzielił pomocy tej osobie w szóstym dniu od dnia zgłoszenia interwencji.

(dowód: akta kontroli str. 754-907)

Dyrektor PCPR wyjaśniła, że na podstawie m.in. artykułu „Pierwsza pomoc psychologiczna” (Hanna Czuchnowska, Magdalena Orzechowska-Bączyk) zamieszczonego w czasopiśmie *Niebieska Linia* 6/2010 stwierdzić można, że pierwsza pomoc psychologiczna to wszelkie środki (wsparcie werbalne i niewerbalne), jakie podejmuje się natychmiast po kontakcie z osobą, która doświadcza/doświadczyła zdarzenia obciążającego ją psychicznie. Pierwszej pomocy psychologicznej mogą udzielać osoby, które nie są specjalistami z zakresu zdrowia psychicznego.

Wszyscy pracownicy PCPR posiadają szerokie kompetencje w zakresie świadczenia pomocy klientom zgłaszającym się do OIK, w tym również, jako osoby pierwszego kontaktu – do udzielania pierwszej pomocy psychologicznej poprzez udzielenie wsparcia werbalnego i niewerbalnego. Pomoc psychologiczna może być świadczona zarówno w formie telefonicznej, jak również podczas osobistego kontaktu, a wybór formy kontaktu zależy jest od decyzji osoby zgłaszającej.

W sytuacji telefonicznego kontaktu z psychologiem, w oparciu o przeprowadzoną telefonicznie wstępną rozmowę psychologiczną określone zostają dalsze działania zgodne z potrzebami osoby zgłaszającej. O terminie osobistego spotkania z psychologiem decyduje głównie aktualne samopoczucie klienta, jego sytuacja osobista oraz dyspozycyjność osoby zgłaszającej. W większości sytuacji osoba zgłaszająca wskazuje lub wybiera termin spotkania z psychologiem dogodny dla siebie, niekiedy oddalony w czasie z uwagi m.in. na sytuację zawodową (np. zmianowy system pracy), czy sytuację rodzinną (np. małe dzieci). W niektórych sytuacjach, klienci potrzebują czasu, aby zdecydować się na bezpośrednie spotkanie z psychologiem i podjęcie pracy nad zmianą swojej sytuacji, a kontakt z pracownikiem pierwszego kontaktu jest dla nich wystarczającą formą wsparcia w danym momencie. W sytuacjach wyjątkowych, odleglejszy termin osobistego spotkania z psychologiem wiązać się może z sytuacjami dotyczącymi danego psychologa, w tym losowymi np. jego niezdolności do pracy z uwagi na chorobę.

(dowód: akta kontroli str. 908-914)

Zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 5 ustawy z 8 czerwca 2001 r. o *zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów*<sup>87</sup> udzielanie pomocy psychologicznej należy do zawodu psychologa.

b), c) W każdym przypadku pracownicy OIK przyjmujący zgłoszenie interwencyjne dokonali oceny/diagnozy sytuacji osoby/rodziny. Oceny takie były przeprowadzane w trakcie pierwszej rozmowy z klientem. W tym samym czasie, w każdej sprawie, sporządzano także diagnozy/rozpoznanie, które stanowiły podstawę do zaplanowania dalszych działań i form pomocy. Stosowne zapisy w tym zakresie ujmowano w *Kartach zgłoszeniowych interwencji kryzysowej* i w *Indywidualnych*

---

<sup>85</sup> Numer sprawy: POIK.451.58.2018.

<sup>86</sup> Numer sprawy POIK.451.24.2020.

<sup>87</sup> T.j. Dz. U. 2019 r., poz. 1026.

*planach pracy z klientem OIK.* Informacje o sytuacji powodującej kryzys/zdarzeniu poprzedzającym kryzys uzyskano, w miarę możliwości w najkrótszym czasie.

W przypadku 22 spraw były to pierwsze sytuacje, które spowodowały zgłoszenie potrzeby interwencji kryzysowych. W pozostałych ośmiu sprawach OIK nie posiadał wiedzy w tym zakresie lub osoby korzystały wcześniej z pomocy specjalistycznej w Ośrodku z innego powodu.

W jednym przypadku była to już kolejna sytuacja związana z chorobą syna klientki, która w okresie nasilenia objawów powoduje kryzys rodzinny i potrzebę pomocy pracowników OIK.

Jedna z klientek, która zgłosiła potrzebę interwencji z powodu konfliktu małżeńskiego związanego z rozwodem korzystała wcześniej z poradnictwa specjalistycznego w Ośrodku, tj. w 2016 r. w związku z przemocą w rodzinie oraz w 2018 r. w związku z konfliktem małżeńskim.

Inna klientka, której interwencja była związana z konfliktem rodzinnym spowodowanym uzależnieniem ojca od alkoholu korzystała w latach 2016-2017 z pomocy prawnej w zakresie prawa rodzinnego i opiekuńczego.

W trzech przypadkach osoby zgłaszające interwencję korzystały wcześniej z dostępnych na terenie powiatu form wsparcia (Policji, Prokuratury, ZOZ-u, Sądu, MGOPS-u, Powiatowego Urzędu Pracy). W kolejnych dwóch sprawach przemoc w rodzinie trwała od dłuższego czasu. Informacje w pięciu ostatnich sprawach zostały przekazane OIK w dniu zgłoszenia interwencji.

(dowód: akta kontroli str. 754-907)

IV. a) Po odebraniu zgłoszeń interwencyjnych i podjęciu pierwszych działań w 28 sprawach pracownicy OIK planowali dalsze wsparcie dla swoich klientów m.in. w formie pomocy psychologicznej i prawnej, porad terapeutycznych i psychiatrycznych, korzystania z usług Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej, założenia procedury Niebieska Karta, udziału w Grupie Wsparcia dla kobiet doświadczających przemocy, nawiązania kontaktu z Poradnią Terapii Uzależnienia od Alkoholu i Współuzależnienia, podniesienia kwalifikacji we współpracy z Powiatowym Urzędem Pracy. Działania takie zostały wskazane w *Kartach zgłoszeniowych interwencji kryzysowej* i w *Indywidualnych planach pracy z klientem OIK.*

W pozostałych dwóch sprawach, w związku z brakiem konieczności, nie planowano takich działań. Jedna osoba była już wcześniej klientem OIK, zgłosiła się do Ośrodka w celu skorzystania z pomocy psychologa i otrzymania zaświadczeń o wcześniejszym korzystaniu z pomocy specjalistycznej. W drugim przypadku interwencja kryzysowa w formie pomocy psychologicznej była realizowana w miejscu zamieszkania klientów po nagłej śmierci bliskiej osoby, którym zaproponowano stały kontakt z OIK w celu monitorowania ich sytuacji.

W dwóch sprawach<sup>88</sup>, których podstawą była przemoc w rodzinie nie sporządzono *Indywidualnych planów pracy z klientem OIK.*

(dowód: akta kontroli str. 754-907)

Dyrektor PCPR wyjaśniła, że nie sporządzono Indywidualnych planów pracy z klientem OIK, tak jak miało to miejsce w innych tego typu sprawach, które były związane z przemocą w rodzinie, ponieważ pierwszorazowe zgłoszenie przemocy przyjmowane było przez inną instytucję, która wszczęła procedurę Niebieskiej Karty, a tym samym zobowiązana została do przekazania sprawy Zespołowi Interdyscyplinarnemu, który opracowuje indywidualny plan pracy, nierozłącznie

<sup>88</sup> Numer sprawy: POIK.451.58.2018, POIK.451.37.2019

związany z procedurą Niebieskiej Karty<sup>89</sup>. W takich przypadkach OIK współpracuje z instytucją już realizującą indywidualny plan pracy z klientem, ale nie dubluje tego planu.

(dowód: akta kontroli str. 908-914)

b) Zaplanowane w 10 sprawach działania pomocowe były konsultowane ze specjalistami z innych jednostek, tj.:

- z ośrodków pomocy społecznej, sądów i Policji – w związku z założeniem i funkcjonowaniem procedury Niebieska Karta, kierowaniem zawiadomień o podejrzeniu popełniania przestępstw oraz skierowaniem na leczenie odwykowe,
- z Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej – w związku ze wspólnym podejmowaniem działań wyjazdowych w ramach interwencji kryzysowej związanych ze śmiercią bliskiej osoby,
- z SOW – w sprawie zapewnienia miejsca w tym ośrodku,
- z Wojewódzkiego Urzędu Pracy – w zakresie podniesienia kwalifikacji osoby bezrobotnej.

W każdym przypadku, za wyjątkiem jednego, współpraca w ww. zakresie została podjęta. W wyniku współpracy pracownicy Ośrodka uczestniczyli m.in. wspierając swoich klientów w posiedzeniach Zespołu Interdyscyplinarnego ds. Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie, wspólnie z pracownikami ośrodków pomocy społecznej opracowywali kierunki indywidualnej pracy, przekazywali informacje o możliwości pomocy osobom bezrobotnym.

W jednej sprawie OIK zwrócił się do ośrodka pomocy społecznej z prośbą o rozpoznanie sytuacji rodzinnego klienta. Nie otrzymał on żadnej informacji zwrotnej.

c) Pomoc prawną zaplanowano w 22 przypadkach. Porad dotyczących przepisów regulujących m.in. sprawy rodzinne, opiekuńcze, rozwodowe, opieki nad dzieckiem będącym w rodzinie zastępczej, zabezpieczenia roszczeń, ubezwłasnowolnienia, rozdzielności majątkowej, karne, cywilne, ochrony praw lokatorów, spadkowe, nakazu opuszczenia miejsca zamieszkania przez sprawcę przemocy i zakazów kontaktów udzielono 15 klientom. Pierwsze porady prawne w czterech sprawach miały miejsce w dniu zgłoszenia interwencji, zaś w pozostałych 11 – od pierwszego dnia do trzech miesięcy od dnia zgłoszenia interwencji kryzysowej.

Siedmiu osobom zaproponowano skorzystanie z ww. pomocy jednak nie były one zainteresowane lub nie zgłosiły się na umówiony termin wizyty.

W żadnym przypadku prawnik nie zwracał się do innych organów np. do Sądu/kuratora sądowego, Policji, Prokuratury w celu pomocy osobie potrzebującej.

d) Poradnictwo socjalne nie było odrębnie planowane. Udzielane było przez pracowników OIK zarówno podczas przyjmowania zgłoszeń i podejmowania działań w ramach interwencji kryzysowej, a także podczas poradnictwa psychologicznego i prawnego. Pracownicy Ośrodka realizowali w każdym przypadku działania w ramach tego poradnictwa, m.in. przekazując informacje o możliwych formach pomocy i sposobach postępowania. W okresie objętym kontrolą w OIK nie było pracownika socjalnego, który mógłby realizować pracę socjalną.

e) W jednym z 30 analizowanych przypadków matce i jej synowi udzielono schronienia w hostelu OIK z powodu przemocy domowej ze strony męża/ojca. W dniu przyjęcia pracownicy OIK udzielili im wsparcia emocjonalnego. Nie planowano innej pomocy specjalistycznej. W hostelu przebywali oni dwa dni, a następnie zostali przekazani do SOW w Nowej Sarzynie. W trakcie pobytu w hostelu osoby były chronione przed osobami/okolicznościami mogącymi wpływać

<sup>89</sup> §16 pkt 1.4 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 13 września 2011 roku w sprawie procedury Niebieskiej Karty.

na przebieg reakcji kryzysowej, nie miały kontaktu ze sprawcą przemocy<sup>90</sup>. W pozostałych 29 sprawach objętych analizą nie było konieczności zapewnienia tymczasowego schronienia.

f) Specjaliści OIK mieli wiedzę/informacje odnośnie form pomocy realizowanych w Ośrodku we wszystkich 30 analizowanych sprawach. Ponadto dysponowali także danymi dotyczącymi dziewięciu spraw, które dotyczyły korzystania z pomocy w innych podmiotach, np. o: uczestniczeniu w posiedzeniach Zespołu Interdyscyplinarnego ds. Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie i zajęciach Grup Wsparcia dla kobiet doświadczających przemocy, korzystaniu z usług Poradni specjalistycznej w celu udziału w terapii osób współzależnych. W sprawach tych klienci utrzymywali stały kontakt z pracownikami OIK, którzy telefonowali do nich, zachęcając do kontynuowania działań i monitorując bieżącą sytuację. W ośmiu przypadkach związanych z przemocą w rodzinie informacje te ujmowano w *Indywidualnych planach pracy z klientem OIK – Monitorowanie prowadzonych działań*.

W 11 sprawach OIK nie wiedział, czy zaproponowane podczas interwencji kryzysowej i poradnictwa specjalistycznego zalecenia skorzystania z usług Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej, Poradni Zdrowia Psychicznego, Zakładu Opieki Zdrowotnej, placówki leczenia uzależnień, pomocy terapeuty, psychiatry, złożenia wniosku do Gminnej Komisji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych zostały wykonane przez klientów.

g) W 18 sprawach wszystkie działania zaplanowane w poszczególnych formach pomocy zostały zrealizowane.

Z pozostałych 12 – w jednej sprawie – klientka nie podjęła współpracy z Urzędem Pracy w celu podniesienia swoich kwalifikacji, odpowiednio w siedmiu i ośmiu – klienci nie skorzystali z pomocy psychologicznej lub prawnej w związku z brakiem zainteresowania tą formą pomocy.

h) Nie było przypadków zerwania, przez osoby kontaktu/zakończenia interwencji przed przewidywanym terminem/realizacją poszczególnych działań pomocowych.

i), j) W ośmiu sprawach dotyczących przemocy w rodzinie pracownicy OIK dokonali oceny końcowej sytuacji klienta sporządzając *Sprawozdanie podsumowujące podejmowane działania w Indywidualnym planie pracy z klientem OIK*. Ze sprawozdań tych wynikało m.in., że podjęte działania przyniosły poprawę, nastąpiła poprawa sytuacji, klienci uzyskali stabilizację, zakończono procedurę Niebieskiej Karty w związku z ustaniem przemocy. W dwóch sprawach<sup>91</sup> mimo, że związane były one z przemocą, nie sporządzono ww. sprawozdania i planu pracy. W jednej z nich informacje o sytuacji po zakończeniu interwencji ujęto w *Karcie osobowej klienta OIK – poradnictwo specjalistyczne*.

Pozostałe 20 analizowanych spraw nie było związanych z przemocą w rodzinie w związku z tym pracownicy OIK nie dokonywali oceny końcowej sytuacji klientów w ww. formach.

W 12 sprawach po zakończeniu działań interwencyjnych osoby zostały skierowane na konsultacje psychiatryczne, zalecono im podjęcie działań terapeutycznych, przekazano informacje o możliwości skorzystania z placówek zajmujących się leczeniem uzależnień, Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej czy Zakładu Opieki Zdrowotnej oraz złożenia wniosku do Gminnej Komisji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych. W pozostałych 18 sprawach nie było konieczności kontynuowania działań pomocowych w innych jednostkach.

<sup>90</sup> Spawa szczegółowo opisana powyżej w punkcie 2 drugiego obszaru niniejszego wystąpienia pokontrolnego.

<sup>91</sup> Numer sprawy POIK.451.58.2018, POIK.451.37.2019.

k) Po zakończeniu 21 interwencji kryzysowych 28 klientom zaproponowano stały kontakt z OIK. Spośród nich dziewięć osób<sup>92</sup> utrzymywało stały kontakt z Ośrodkiem korzystając z innych usług PCPR<sup>93</sup>. Pozostałe osoby, po zakończeniu interwencji, nie utrzymywały żadnego kontaktu.

l) Ośrodek posiadał informacje dotyczące dalszych losów 10 osób, które przesyłały już korzystać z pomocy placówki, który wskazywały m.in. na zakończenia procedury Niebieska Karta w związku z ustaniem przemocy w rodzinie, czy wszczęcie dochodzenia w sprawie karnej. Informacje te pozyskiwano od pracowników ośrodków pomocy społecznej, Policji oraz poprzez stały kontakt z rodziną.

(dowód: akta kontroli str. 754-907)

W trakcie kontroli do 30 ww. osób/rodzin wysłano ankiety dotyczące otrzymanej w Ośrodku pomocy. Zwrócone 11 ankiet wypełniły kobiety, z których pięć było mężatkami, jedna – samotna, trzy – rozwiedzione, jedna – wdową, jedna – była w innej sytuacji niż ww. Wszystkie ankietowane, za wyjątkiem jednej, miały dzieci. Sześć osób zostało skierowanych do OIK przez pracowników ośrodków pomocy społecznej, jedna – przez członków rodziny/przyjaciela, dwie – przez inne osoby lub instytucje, dwie – samodzielnie podjęły decyzję o skorzystaniu z pomocy. W przypadku pięciu kobiet przyczyną zwrócenia się o pomoc były problemy rodzinne, w przypadku dwóch – problemy wynikające z przewlekłej choroby psychicznej członka rodziny, w przypadku czterech – problemy związane z uzależnieniem innego członka rodziny, w przypadku trzech – problemy związane z nagłym traumatycznym przeżyciem, w przypadku jednej – inna sytuacja. Osiem ankietowanych osób oceniło uzyskaną w OIK pomoc jako w pełni satysfakcjonującą i służącą rozwiązaniu problemów, zaś trzy – jako częściowo ułatwiająca sytuację życiową. Pięciu osobom OIK udzielił krótkoterminowej pomocy psychologicznej, dwóm – dłuższej psychoterapii, ośmiu – porad prawnych, dwóm – pomocy w załatwieniu różnych spraw z udziałem pracownika socjalnego. Na zadane pytanie: czy dzięki uzyskanej pomocy w OIK ankietowani lepiej radzą sobie z różnymi trudnymi sytuacjami życiowymi, pięć odpowiedziało – zdecydowanie tak, cztery – raczej tak, jedna – trudno powiedzieć, jedna – raczej nie. Dziesięć osób zadeklarowało ponowne skorzystanie z pomocy Ośrodka, gdyby wystąpiła taka potrzeba, odpowiadając na pytanie zdecydowanie tak lub raczej tak. Jedna osoba wypowiadając się w ww. sprawie odpowiedziała – trudno powiedzieć.

(dowód: akta kontroli str. 744-749)

Stwierdzone  
nieprawidłowości

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

1. W załącznikach 6B. *Jednostki organizacyjne pomocy społecznej o zasięgu ponad gminnym – prowadzone w ramach zadań własnych lub zleconych z zakresu administracji rządowej ze środków na pomoc i integrację społeczną* do sprawozdań MRPiPS-03 z udzielonych świadczeń pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach sporządzonych przez PCPR za 2017 r., 2018 r., 2019 r., I półrocze 2019 r. i za I półrocze 2020 r. nie wykazano wszystkich form pomocy udzielonych przez Ośrodek w ramach interwencji kryzysowej. W sprawozdaniach tych wykazano jedynie dane odnoszące się do zapewnienia tymczasowego schronienia.

(dowód: akta kontroli str. 530-602; 750-753)

2. W ośmiu przypadkach pomoc psychologa nie została udzielona osobom/rodzinom natychmiast po zgłoszeniu sytuacji kryzysowej, czym naruszono treść przepisu art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej. Miała ona miejsce w okresach wynoszących od czterech do 20 dni od dnia tego zgłoszenia.

<sup>92</sup> Cztery spawy.

<sup>93</sup> Z poradnictwa psychologicznego, prawnego, Grup Wsparcia dla kobiet doświadczających przemocy.

**OCENA CZĄSTKOWA**

Ośrodek udzielił osobom/rodzinom dotkniętym sytuacją kryzysową wystarczającej pomocy. Działania jego były realizowane natychmiast po otrzymaniu informacji o konieczności ich podjęcia. Pracownicy Ośrodka informowali także o możliwych do uzyskania w OIK i poza nim formach pomocy. Pomoc miała formę wsparcia emocjonalnego, specjalistycznego poradnictwa psychologicznego, prawnego i socjalnego a także tymczasowego schronienia w hostelu. Jednak niezgodnie z przepisem art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej psycholog Ośrodka w ośmiu przypadkach udzielił osobom/rodzinom wsparcia dopiero w okresach wynoszących od czterech do 20 dni od dnia zgłoszenia interwencji kryzysowej.

Udzielenie pomocy było poprzedzone niezwłoczną analizą i rozpoznaniem problemów osób/rodzin oraz sporządzeniem diagnozy, która wyznaczała kierunki działania. W sprawach związanych z przemocą w rodzinie pracownicy Ośrodka opracowali *Indywidualne plany działania z klientem OIK*, w których wskazywali m.in. zobowiązania klienta w celu zmiany jego sytuacji, działania monitorujące i podsumowujące przeprowadzoną interwencję.

W sprawozdaniach MRPiPS-03 z *udzielonych świadczeń pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach* za 2017 r., 2018 r., 2019 r., I półrocze 2019 r. i za I półrocze 2020 r. PCPR nie ujął wszystkich form pomocy udzielonych przez Ośrodek w ramach interwencji kryzysowej. W sprawozdaniach tych wykazano jedynie dane odnoszące się do zapewnienia tymczasowego schronienia.

**Wnioski**

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

1. Podjęcie działań organizacyjnych w celu zapewnienia możliwości udzielania natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej w ramach interwencji kryzysowej, stosownie do przepisu art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej.
2. Wykazywanie wszystkich form pomocy udzielanej przez OIK w sporządzanych sprawozdaniach MRPiPS-03 z *udzielonych świadczeń pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach*.

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

**Obowiązek  
poinformowania  
NIK o sposobie  
wykonania wniosków**

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK należy poinformować Najwyższą Izbę Kontroli, w terminie 21 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, 9 grudnia 2020 r.

Kontroler  
Małgorzata Milanowska  
Główny specjalista k.p.  
/-/

Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Rzeszowie  
Dyrektor  
Wiesław Motyka

*z up.  
p.o. Wicedyrektora  
Delegatury Najwyższej Izby Kontroli  
w Rzeszowie  
/-/  
Robert Łukasz*