



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Departament Pracy, Spraw Społecznych i Rodziny

KPS.410.005.04.2020

Pani
Joanna Tańska
Dyrektor Zespołu Ośrodków Wsparcia w Mławie
Ul. Juliusza Słowackiego 18
06-500 Mława

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka
kontrolowana

Zespół Ośrodków Wsparcia w Mławie (dalej ZOW lub Zespół)
ul. Juliusza Słowackiego 18, 06-500 Mława

Kierownik jednostki
kontrolowanej

Pani Joanna Tańska, Dyrektor Zespołu Ośrodków Wsparcia od 1 lutego 2007 r.

Zakres przedmiotowy
kontroli

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

Okres objęty kontrolą

Lata 2018-2020 do dnia zakończenia czynności kontrolnych

Podstawa prawna
podjęcia kontroli

Art. 2 ust. 2 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli¹

Jednostka
przeprowadzająca
kontrolę

Najwyższa Izba Kontroli
Departament Pracy, Spraw Społecznych i Rodziny

Kontroler

Artur Górecki, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr KPS/42/2020 z dnia 5 października 2020 r.

(akta kontroli tom I str.1, 2-6)

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

II. Ocena ogólna² kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

W kontrolowanym okresie Ośrodek Interwencji Kryzysowej w Mławie funkcjonujący w strukturze ZOW zapewniał specjalistyczną pomoc osobom będącym w kryzysie, w tym: pomoc psychologiczną, poradnictwo prawne i socjalne, a także w zasadnionych sytuacjach – schronienie do trzech miesięcy. Stwierdzono jednak, że warunki lokalowe Ośrodka nie były w pełni dostosowane do norm określonych w przepisach prawa³, w szczególności w zakresie dostosowania budynku do potrzeb osób niepełnosprawnych.

W omawianym zakresie stwierdzono również, że w ramach interwencji kryzysowej nie we wszystkich przypadkach udzielano natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej. Dotyczyło to 18% zbadanych spraw. Wsparcie udzielane było od trzech do nawet siedmiu dni, co było niezgodne z art. 47 ust. 3 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej⁴. Wynikać to może z tego, że środki przeznaczone na prowadzenie Ośrodka nie były wystarczające do realizacji zadań związanych z zapewnieniem wsparcia potrzebującym. Konsekwencją powyższego było ograniczone zatrudnienie specjalistycznej kadry. Część zadań, tj. psychoterapia, konsultacje psychiatryczne były ograniczone w realizacji. Ograniczone także było prowadzenie interwencji w terenie z uwagi na niską mobilność – brak samochodu służbowego.

Dodać przy tym należy, że w latach objętych kontrolą łączny wymiar zatrudnienia specjalistów zatrudnionych w Ośrodku nie uległ zwiększeniu i byli oni zatrudniani na ułamkową część etatu, np. trzech psychologów łącznie w wymiarze 1,25 etatu, konsultant prawny 0,25 etatu, pracownik socjalny 0,33 etatu⁵. Osoby zatrudnione na stanowiskach specjalistów posiadały odpowiednie wykształcenie kierunkowe, a także uczestniczyły w szkoleniach podnoszących kompetencje – w dziesięciu szkoleniach w 2018 r., w ośmiu w 2019 r. oraz w dwóch w 2020 r. Brały także udział w superwizji grupowej. W roku 2018 odbyło się pięć superwizji prowadzonych przez certyfikowanego superwizora, a w roku 2019 trzy.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny cząstkowej⁶ kontrolowanej działalności

OBSZAR

1. Dostępność pomocy w ramach interwencji kryzysowej

Opis stanu faktycznego

Zespół Ośrodków Wsparcia w Mławie funkcjonuje od 2006 r.⁷ W strukturze placówki działa Ośrodek Interwencji Kryzysowej (dalej OIK lub Ośrodek) oraz Specjalistyczny Ośrodek Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie (dalej SOW).

Kontrola wykazała, że na podstawie uchwały nr XXXIX/299/2014 Rady Powiatu Mławskiego z dnia 5 sierpnia 2014 r. w sprawie Statutu Zespołu Ośrodków Wsparcia w Mławie, Ośrodek Interwencji Kryzysowej, będący jednostką organizacyjną pomocy

² NIK formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

³ Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie Dz.U. z 2019 poz. 1065, ze zm. Dalej: rozporządzenie w sprawie warunków technicznych jakimi powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie.

⁴ Dz.U. z 2020 r. poz. 1879, dalej: *ustawa o pomocy społecznej lub ustawa*.

⁵ Według stanu na 9 października 2020 r.

⁶ 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.

⁷ Utworzony dnia 6 października 2006 roku na mocy Uchwały Nr XXXIX/307/2006 Rady Powiatu Mławskiego z dnia 5 października 2006 roku oraz uchwały Nr XXXIX/308/2006 Rady Powiatu Mławskiego z dnia 5 października 2006 r. w sprawie nadania Statutu Zespołowi Ośrodków Wsparcia w Mławie.

społecznej⁸, został włączony w skład Zespołu Ośrodków Wsparcia w Mławie. Treść przepisu art. 112a ustawy o pomocy społecznej, który w okresie od 1 stycznia 2016 r. do 15 października 2016 r. umożliwił powiatowi utworzenie jednostki organizacyjnej pomocy społecznej przez połączenie jednostek organizacyjnych pomocy społecznej działających na jego obszarze został zmieniony ustawą z dnia 5 września 2016 r. o zmianie ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, ustawy o pomocy społecznej oraz ustawy o zmianie ustawy o samorządzie gminnym oraz niektórych innych ustaw⁹. Zgodnie z przepisami art. 5 ust. 1 i 2 ustawy zmieniającej powstałe przed dniem wejścia w życie ustawy zmieniającej jednostki organizacyjne pomocy społecznej, niespełniające wymagań, o których mowa odpowiednio w art. 111a, art. 112a i art. 113c ustawy o pomocy społecznej, w brzmieniu nadanym ustawą zmieniającą, mogą funkcjonować na dotychczasowych zasadach do dnia 31 grudnia 2019 r. Powyższe oznacza, że aktualnie, tj. od 1 stycznia 2020 r., na szczeblu powiatowym ustawodawca dopuszcza, jako jedyną możliwość łączenia jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, włączenie ośrodka interwencji kryzysowej w strukturę organizacyjną powiatowego centrum pomocy rodzinie.

Składająca w tym zakresie wyjaśnienia Wiceprzewodnicząca Rady Powiatu wskazała, że przepisy prawne o spełnianiu wymagań formalnoprawnych w stosunku do Ośrodka Interwencji Kryzysowej to: art. 112a i 113c ustawy o pomocy społecznej. Z zestawienia treści artykułu 113c ustawy z 2016 r. oraz z 2019 r. wynika, że od 4 października 2019 r. przepis art. 113c określa zakaz prowadzenia w jednym budynku jednostki organizacyjnej pomocy społecznej zapewniającej całodobowe usługi z innymi placówkami. Wśród wymienionych placówek nie ma specjalistycznego ośrodka wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie. Powyższe zapisy ustawowe oznaczają, że aktualnie na szczeblu powiatowym ustawodawca dopuszcza możliwość łączenia jednostek organizacyjnych pomocy społecznej ze specjalistycznym ośrodkiem wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie. Ponadto, art. 112a ust. 1 i 2 o pomocy społecznej stanowi, że powiat może połączyć powiatowe centrum pomocy rodzinie z ośrodkiem interwencji kryzysowej. Przepis ten wskazuje poprzez zapis „może” na możliwość a nie obowiązek połączenia PCPR z OIK. Mając na uwadze wieloletnie doświadczenie prowadzenia Ośrodka Interwencji Kryzysowej w strukturze Zespołu Ośrodków Wsparcia Rada Powiatu Mławskiego uznała, że jest to najbardziej optymalna i korzystna forma realizowania zadania.

W ocenie NIK wskazany przez Wiceprzewodniczącą Rady Powiatu art. 113c ustawy o pomocy społecznej reguluje usytuowanie jednostki organizacyjnej pomocy społecznej, a więc jej lokalizację. Stanowi, że jednostka organizacyjna pomocy społecznej nie może być usytuowana w jednym budynku m.in. z placówką opiekuńczo-wychowawczą. Art. 113c ustawy nie określa natomiast możliwości czy też zakazu ewentualnego połączenia w ramach jednej struktury organizacyjnej różnych jednostek, jak to ma miejsce w przypadku Zespołu Ośrodków Wsparcia w Mławie. Możliwości co do połączenia ośrodka interwencji kryzysowej z inną jednostką organizacyjną pomocy społecznej określa art. 112a ustawy o pomocy społecznej. Stanowi on, że ośrodek interwencji kryzysowej może być połączony z powiatowym centrum pomocy rodzinie. W przypadku takiego połączenia ośrodek interwencji kryzysowej działa w strukturze organizacyjnej powiatowego centrum pomocy rodzinie.

Jednocześnie NIK podziela argumentację Wiceprzewodniczącej Rady Powiatu Mławskiego, że art. 112a ustawy o pomocy społecznej wskazuje na możliwość a nie

⁸ Art. 6 pkt 5 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2020 r. poz. 1876, dalej: *ustawa o pomocy społecznej*).

⁹ Dz. U. poz. 1583, dalej: *ustawa zmieniająca*.

obowiązek połączenia OIK z powiatowym centrum pomocy rodzinie. Niemniej jest to jedyne dopuszczone przez ustawę połączenia OIK z inną jednostką pomocy społecznej. W innym przypadku OIK powinien funkcjonować, jako samodzielna jednostka organizacyjna pomocy społecznej, nie będąca w strukturze innej jednostki.

(akta kontroli tom II str. 1 – 8)

W latach 2018-2020 (I półrocze) obowiązywały: uchwalony w dniu 5 sierpnia 2014 r.¹⁰ przez Radę Powiatu Mławskiego *Statut Zespołu Ośrodków Wsparcia w Mławie* (dalej Statut) oraz uchwalony w dniu 9 września 2014 r. przez Zarząd Powiatu Mławskiego *Regulamin Organizacyjny Zespołu Ośrodków Wsparcia w Mławie*¹¹ (dalej Regulamin Organizacyjny), zgodnie z którym do zadań OIK określonych w § 9 należało: udzielanie kompleksowej pomocy dla osób i rodzin będących w stanie kryzysu, która ma na celu przywrócenie równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie, a dzięki temu zapobieganie przejściu reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej, w szczególności poprzez:

1. Prowadzenie krótkoterminowej terapii indywidualnej, bądź rodzinnej oraz specjalistycznego poradnictwa, w tym psychologicznego, socjalnego, prawnego, pedagogicznego;
2. Pracę socjalną na rzecz osób doświadczających kryzysu i przemocy oraz na rzecz dzieci i osób (kobiet i mężczyzn) zagrożonych handlem ludźmi;
3. Udzielenie w sytuacjach uzasadnionych zagrożeniem bezpieczeństwa całodobowego schronienia osobom będącym w kryzysie bez skierowania i bez względu na dochód, na zasadach określonych w rozdziale czwartym Regulaminu¹²;
4. Prowadzenie działań profilaktycznych na rzecz lokalnego środowiska.

W ZOW obowiązywały procedury dotyczące działalności Ośrodka wprowadzone na podstawie Zarządzeń Dyrektora ZOW, m.in.: procedura wsparcia psychologicznego dla osób znajdujących się w sytuacji kryzysowej i ich rodzin¹³ (dalej Procedura wsparcia psychologicznego), procedura przyjmowania klientów i ustalania warunków pobytu w ZOW¹⁴ (dalej: Procedura przyjmowania klientów), procedura w przypadku sytuacji suicydalnej¹⁵ (dalej Procedury suicydalne). Zarządzeniem Dyrektora ZOW wprowadzony został także Regulamin dotyczący przyjęcia, zasad pobytu i zapewnienia schronienia na terenie ZOW¹⁶ (dalej: Regulamin przyjmowania i zasad pobytu klientów). W działalności ZOW są stosowane wzory dokumentów, m.in.: rejestr przyjęć, karta informacyjna (wypełniana podczas przyjęcia do Ośrodka), oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych klienta i dzieci przebywających pod jego opieką, oświadczenie o zapoznaniu się

¹⁰ Uchwała Nr XXXIX/299/2014 Rady Powiatu Mławskiego z dnia 5 sierpnia 2014 r. w sprawie uchwalenia Statutu Zespołu Ośrodków Wsparcia w Mławie.

¹¹ Uchwała Nr 1045/2014 Zarządu Powiatu Pruszkowskiego z dnia 9 września 2014 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Zespołu Ośrodków Wsparcia w Mławie. Do Regulaminu Organizacyjnego wprowadzono zmiany w drodze uchwał Zarządu Powiatu: Nr 170/2015 z dnia 12 sierpnia 2015 r., Nr 217/2015 z dnia 30 września 2015 r. Nr 885/2018 z dnia 19 stycznia 2018 r., Nr 987/2018 z dnia 14 czerwca 2018 r.

¹² Rozdział ten określa ogólne zasady zapewnienia schronienia ofiarom przemocy na terenie Zespołu Ośrodków Wsparcia.

¹³ *Procedura wsparcia psychologicznego dla osób znajdujących się w sytuacji kryzysowej i ich rodzin* – załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr 2/16 Dyrektora ZOW z dnia 2 maja 2016 r.

¹⁴ *Procedura przyjmowania klientów i ustalania warunków pobytu w Zespole Ośrodków Wsparcia* – załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr 3/2016 Dyrektora ZOW z dnia 2 maja 2016 r.

¹⁵ *Procedury stosowane w Zespole Ośrodków wsparcia w przypadku sytuacji suicydalnej* – załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr 4/2016 Dyrektora ZOW z dnia 2 maja 2016 r.

¹⁶ *Regulamin dotyczący przyjęcia, zasad pobytu i zapewnienia schronienia na terenie Zespołu Ośrodków Wsparcia w Mławie w skład którego wchodzi Ośrodek Interwencji Kryzysowej i Specjalistyczny Ośrodek Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie* – załącznik do Zarządzenia nr 1/2016 Dyrektora ZOW z dnia 2 maja 2016 r.

z regulaminem, protokoły przekazania pomocy, kwestionariusz diagnozy rodziny oraz indywidualny plan pomocy. W toku kontroli ustalono brak norm – zarządzeń dyrektora - wprowadzających je do stosowania. W wyjaśnieniach Dyrektor stwierdziła, że na skutek potrzeb Zespołu wzory dokumentów zostały opracowane i wprowadzone do użytkowania. Jednocześnie Dyrektor zobowiązała się do wydania zarządzeń normujących te kwestie. Zarządzenie zostało wydane w dniu 26 października 2020 r.

Kontrola wykazała, że osoba korzystająca ze schronienia w OIK ma zakładaną i prowadzoną teczkę, w której zawarta jest dokumentacja: dokumenty przyjęcia i opuszczenia OIK (klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych – oświadczenie, karta informacyjna osoby przyjmowanej, regulamin pobytu w hostelu OIK wraz z oświadczeniem o zapoznaniu się z tym regulaminem, ankieta wypełniana przez klienta opuszczającego hostel, kwestionariusz rodzinnego wywiadu środowiskowego oraz aktualizacje wywiadu¹⁷, indywidualny plan pomocy, diagnoza rodziny, kontrakt z klientem na określony czas, notatki służbowe, pisma kierowane do instytucji – np. sądu, dokumentacja klienta – wnioski i podania oraz protokoły przekazania środków czystości, odzieży i żywności).

Dokumentacja osób korzystających z pomocy ambulatoryjnej OIK zawiera: kartę informacyjną, klauzulę informacyjną o przetwarzaniu danych osobowych (RODO) i w przypadku, jeśli klientem OIK było dziecko oświadczenie rodzica/rodziców/opiekuna prawnego wyrażające zgodę na uczestnictwo dziecka w terapii. Dodatkowo dokumenty składane przez klienta przedstawiające jego sytuację (dokumenty niewymagane przez OIK).

(akta kontroli tom I str. 7 - 124)

1.1. Rozpoznanie problemów społecznych w powiecie.

Opis stanu faktycznego

W latach 2018 – 2020 na terenie powiatu mławskiego obowiązywała Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych w Powiecie Mławskim na lata 2010 – 2020¹⁸ (dalej Strategia Społeczna). Jednym z zadań Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Mławie (dalej PCPR) z zakresu pomocy społecznej jest prowadzenie ośrodka interwencji kryzysowej¹⁹.

Zagadnienia interwencji kryzysowej zostały ujęte także w Strategii Rozwoju Powiatu Mławskiego na lata 2014 - 2020²⁰ (dalej Strategia Rozwoju). W analizie SWOT, w słabych stronach zapisano, że na terenie powiatu zwiększa się liczba osób znajdujących się w sytuacji kryzysu psychicznego. W celu rozwojowym 4.1. Przeciwdziałanie zjawisku wykluczenia społecznego, integracja społeczna, Działanie: 4.1.2. Wspomaganie zadań mających na celu włączenie społeczne, zaplanowano m.in. realizację następujących zadań:

1. Zwiększenie dostępności poradnictwa specjalistycznego dla osób znajdujących się w kryzysie, w tym doznających przemocy w rodzinie poprzez utworzenie poradni rodzinnej na terenie ZOW oraz rozszerzenie usług Placówki o konsultacje psychiatryczne, psychoterapię i mediację;
2. W celu promowania zachowań nieagresywnych i społecznie pożądaných wśród dzieci i młodzieży, zorganizowanie i prowadzenie zajęć profilaktycznych;
3. Podwyższenie kwalifikacji zawodowych pracowników instytucji działających w obszarze pomocy społecznej;

¹⁷ Aktualizacja wywiadu jest przeprowadzana jeżeli jest to konieczne.

¹⁸ Uchwała Nr XXXV/236/2009 Rady Powiatu Mławskiego z dnia 27 listopada 2009 roku w sprawie uchwalenia Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych w Powiecie Mławskim na lata 2010 – 2020.

¹⁹ W części 2.2.3. Strategii Społecznej opisana jest działalność Zespołu Ośrodków Wsparcia w Mławie w strukturę którego wchodzi Ośrodek Interwencji Kryzysowej.

²⁰ Uchwała Nr XLII/315/2014 Rady Powiatu Mławskiego z dnia 29 października 2014 roku w sprawie przyjęcia Strategii Rozwoju Powiatu Mławskiego na lata 2014 – 2020.

4. Prowadzenie szeroko pojętej promocji, edukacji dotyczącej kryzysu, zdrowia psychicznego i przemocy (dystrybucja ulotek, plakatów, eventy, konferencje itp.);
5. Utworzenie i prowadzenie grup rozwoju osobistego.

W celu rozwojowym 4.2. Podnoszenie standardów funkcjonowania infrastruktury społecznej oraz działania na rzecz ochrony zdrowia i bezpieczeństwa publicznego, Działaniu 4.2.3. Poprawa bezpieczeństwa publicznego powiatu mławskiego – przewidziano realizację zadań: zapewnienie pomocy psychologicznej ofiarom i świadkom katastrof (pożar, wypadek komunikacyjny, zdarzenie losowe itp.) oraz członkom ich rodzin.

(akta kontroli tom I str. 21 - 54)

Kwestie dotyczące interwencji kryzysowej ujęte zostały także w Powiatowym Programie Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie oraz Ochrony Ofiar Przemocy w Rodzinie na lata 2016 – 2020²¹, gdzie wskazano następujące cele:

1. Efektywna współpraca instytucji, służb i organizacji pozarządowych działających na rzecz osób uwikłanych w przemoc;
2. Spójny system przeciwdziałania przemocy w rodzinie w powiecie mławskim;
3. Wysoka jakość i skuteczność pomocy udzielanej osobom uwikłanym w przemoc, w tym dzieciom;
4. Zapobieganie negatywnym skutkom zjawiska przemocy w rodzinie;
5. Zwiększenie skuteczności działań interwencyjnych i korekcyjnych wobec osób stosujących przemoc w rodzinie;
6. Podniesienie jakości usług medycznych świadczonych na rzecz osób dotkniętych przemocą.

(akta kontroli tom I str. 7 - 20)

1.2. Działalność Ośrodka Interwencji Kryzysowej

Opis stanu
faktycznego

ZOW jest wielofunkcyjnym ośrodkiem wsparcia w rozumieniu przepisów ustawy o pomocy społecznej i ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie²². Celem podstawowym Zespołu jest prowadzenie interwencji kryzysowej, jako zespołu działań realizowanych w ramach specjalistycznego poradnictwa oraz udzielanie całodobowego schronienia osobom i rodzinom, w tym dotkniętym przemocą, w celu zapobiegania lub pogłębiania się występujących zagrożeń lub dysfunkcji.

Celem działalności Ośrodka Interwencji Kryzysowej jest udzielanie kompleksowej pomocy dla osób i rodzin będących w stanie kryzysu, która ma na celu przywrócenie równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie, a dzięki temu zapobieganie przejściu reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej. Ośrodek wykonuje wyłącznie zadania własne powiatu i do ich zakresu należy:

1. Zapewnienie kompleksowej pomocy psychologicznej i prawnej²³ dla osób i rodzin w sytuacji kryzysu psychicznego poprzez:
 - a) prowadzenie interwencji kryzysowej osobiście w siedzibie Ośrodka oraz w miejscu pobytu klienta,
 - b) prowadzenie interwencji kryzysowych telefonicznych,
 - c) prowadzenie specjalistycznego poradnictwa psychologicznego, w tym rodzinnego,

²¹ Uchwała Nr XIV/89/2016 Rady Powiatu Mławskiego z dnia 24 lutego 2016 r. w sprawie przyjęcia Powiatowego Programu Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie oraz Ochrony Ofiar Przemocy w Rodzinie na lata 2016 – 2020.

²² Dz. U. z 2020 r. poz. 218.

²³ Także pomocy socjalnej co wynikało z dokumentów i grafików pracownika socjalnego.

- d) prowadzenie psychoterapii indywidualnej bądź rodzinnej w sytuacjach skrajnie urazowych (katastrofa, nagła śmierć, żałoba, próby samobójcze, klęski żywiołowe itp.),
 - e) udostępnienie w sytuacjach uzasadnionych zagrożeniem bezpieczeństwa klienta lub dobra procesu pomocy, miejsc całodobowego pobytu na terenie Ośrodka przy ul. Słowackiego 18, (OIK dysponuje trzema miejscami całodobowego pobytu).
2. Upowszechnianie i popularyzowanie wiedzy na temat kryzysu i sposobów radzenia sobie z trudnymi sytuacjami.
 3. Udzielania pomocy osobom zagrożonym przestępstwami, które dotyczą handlu ludźmi.

Cele i zadania Zespołu Ośrodków Wsparcia w Mławie zostały określone w Statucie oraz w Regulaminie Organizacyjnym.

(akta kontroli tom I str. 69 -101)

W latach 2018 - 2020 Ośrodek funkcjonował całodobowo we wszystkie dni tygodnia. Zgodnie z przyjętą organizacją pracy od poniedziałku do piątku w godz. 7 – 19 dyżurują specjaliści wg ustalonego na każdy miesiąc grafiku uwzględniającego wymiar czasu pracy danego specjalisty. W tych dniach specjaliści udzielają pomocy ambulatoryjnej. We wszystkie dni tygodnia, w godz. 19 – 7 (w porze nocnej) w placówce dyżuruje jeden pracownik. W soboty i niedziele oraz dni wolne od pracy i święta, wyznaczony pracownik pełni dyżur w godz. 7 – 19. Dyżurujący pracownik²⁴ (nie zawsze jest to psycholog lub psychoterapeuta) prowadzi pierwszą rozmowę diagnozującą ze zgłaszającym się klientem²⁵. Następnie kieruje klienta do specjalisty: psychologa, bądź psychoterapeuty, pedagoga, terapeuty, pracownika socjalnego, prawnika i umawia na wizytę zgodnie z grafikiem w rejestrze zapisów dyżurów specjalistów i posiadanymi wolnymi miejscami - w najbliższym dogodnym dla klienta terminie. Wszyscy pracownicy OIK niebędący psychologami odbyli szkolenia z interwencji kryzysowej²⁶. Większość (ok. 90%) nowych klientów OIK zgłoszenia dokonuje telefonicznie. W trakcie rozmowy osoba zgłaszająca się po pomoc umawiana jest na wizytę do specjalisty i wpisywana do rejestru zapisów. W przypadku złożonego problemu klient jest umawiany do kilku specjalistów. Każdy specjalista odnotowuje wizytę klienta w prowadzonym przez siebie rejestrze przyjęć. Specjaliści prowadzą karty klienta, gdzie odnotowują spotkania, poruszane problemy, udzieloną formę pomocy lub wsparcia. Czasem zgłaszający się po przeprowadzonej rozmowie nie zgadzają chęci na dalsze rozmowy.

Ośrodek Interwencji Kryzysowej, zgodnie ze statutem, dysponuje trzema miejscami całodobowego schronienia. O powyższym informowano w półrocznych i rocznych sprawozdaniach MRPiPS-03 z udzielonych świadczeń pomocy społecznej: pieniężnych, w naturze i usługach (Dział 6A i 6B).

(akta kontroli tom I str. 125 - 136)

W latach 2018 – 2020 z całodobowego schronienia w OIK skorzystało łącznie osiem osób²⁷, w tym cztery osoby w 2018 r., jedna w 2019 r. i trzy osoby w 2020 r. Najkrótszy pobyt wynosił dwa dni najdłuższy 76 dni.

(akta kontroli tom II str. 41 - 44)

²⁴ Dyżury pełnią tylko specjaliści pracujący w ZOW. Wszyscy przeszli szkolenia z interwencji kryzysowej w tym z podejmowania działań interwencyjnych w przypadku prób samobójczych.

²⁵ Dyżurujący są wyczerpani na udzielenie natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej, a w zależności od potrzeb - poradnictwa socjalnego lub prawnego, w sytuacjach uzasadnionych - schronienia do 3 miesięcy.

²⁶ Jedno ze szkoleń było w 2018 r. pn. „Interwencja kryzysowa w przypadku prób samobójczych”. Poprzednie odbyło się w 2017 r.

²⁷ Na podstawie Ewidencji mieszkańców OIK.

OIK prowadzi interwencję telefoniczną pod numerami telefonów Ośrodka. Na stronie internetowej ZOW zamieszczona została informacja, że w sprawach dotyczących przemocy bądź kryzysu można się skontaktować osobiście lub telefonicznie, decydując się na rozmowę z jednym z członków zespołu lub zgłosić się drogą mailową poprzez adres_zowmlawa@zowmlawa.home.pl. Podany jest też adres i nr telefonów oraz fax i mapa z usytuowaniem ZOW w Mławie. W trakcie kontroli została zamieszczona na pierwszej stronie internetowej ZOW informacja o działalności OIK, zatrudnionych tam specjalistach, podano też numer telefonu interwencyjnego.

Ze wsparcia telefonicznego można korzystać całą dobę przez 7 dni w tygodniu. Istnieje możliwość skorzystania z pomocy anonimowo. Wsparcie telefoniczne prowadzone jest przez pracowników dyżurujących wg. grafiku, tj. pracowników socjalnych, pedagoga, terapeuty, psychologów, psychoterapeuty. Około 90 % osób zgłaszających się po raz pierwszy po pomoc do placówki są to osoby zgłaszające się telefonicznie. Pozostałe 10% to osoby zgłaszające się osobiście lub zgłaszane przez instytucje.

Z pomocy Ośrodka Interwencji Kryzysowej skorzystało:

- w 2017 roku - 571 osób,
- w 2018 roku - 532 osoby,
- w 2019 roku – 562 osoby,
- w I półroczu 2020 roku – 244 osoby.

Z rozmów telefonicznych nie były sporządzane dokumenty.

Dyrektor Ośrodka stwierdziła, że nie ma wymogu prawnego prowadzenia dokumentacji w interwencji kryzysowej. Sporadycznie interwencje telefoniczne są odnotowane w zeszycie dyżurów. Jeśli klient w trakcie rozmowy telefonicznej wyraża zgodę na dalszą pracę/ wsparcie jest umawiany do określonego specjalisty i wpisywany w ogólny rejestr zapisów. Każdy specjalista prowadzi także swój rejestr przyjęć. Specjaliści (poza prawnikiem) prowadzą również karty informacyjne klientów, z którymi pracują.

Dyrektor OIK wyjaśniła ponadto, że w trakcie zgłoszenia telefonicznego prowadzona jest pierwsza rozmowa, podczas której zbierane są podstawowe informacje dotyczące kryzysu: rodzaj sytuacji wywołującej kryzys, jak długo osoba znajduje się w kryzysie, określany jest rodzaj i zakres udzielenia pomocy dostosowanej do potrzeb i problemów klienta np. wsparcie psychologiczne, socjalne, prawne, pedagogiczne. Pracownik w czasie rozmowy zapewnia klientowi bezpieczeństwo poprzez wysłuchanie, umożliwienie odreagowania emocji i okazanie wsparcia. Pracownik wraz z klientem wspólnie rozważają możliwości rozwiązania problemu. Jeśli sytuacja nie wymaga natychmiastowego działania to podczas pierwszego kontaktu telefonicznego ustala się termin spotkania w siedzibie placówki, oraz konkretnego specjalistę. W wypadku, gdy sytuacja kryzysowa, w której znalazła się osoba lub rodzina wymaga natychmiastowej interwencji podejmowane są działania dostosowane do potrzeb i problemów klienta. Jeśli wymaga tego sytuacja, interwencja podejmowana jest w terenie. Około 5 % osób dzwoniących nie zgłasza się później na umówioną wizytę. W OIK nie ma wprowadzonej odrębnej procedury prowadzenia interwencji telefonicznych.

Najczęściej występującym powodem zgłoszenia telefonicznego lub osobiście do OIK są trudności wychowawcze, rozwody i rozstania, konflikty rodzinne, przejście na emeryturę, zaburzenia psychiczne, sprawy spadkowe.

Decyzję o podjęciu interwencji podejmował pracownik pełniący dyżur. W wypadku, gdy sytuacja kryzysowa, w której znalazła się osoba lub rodzina wymagała natychmiastowej interwencji w terenie, pracownik Ośrodka konsultował się

z Dyrektorem. W sytuacjach kryzysowych (katastrofy, powódzie, pożary, wichury), na skutek, których osoba lub rodzina straciła mienie i mieszkanie Dyrektor ZOW podejmuje decyzję o udzieleniu schronienia takiej osobie lub rodzinie.

(akta kontroli tom I str. 229 – 240 i tom II str. 126 - 144)

Szczegółowym badaniem objęto 26 spośród ok. 1665 (90% z 1850)²⁸ interwencji telefonicznych zaewidencjonowanych w rejestrach za lata 2017, 2018, 2019 i I poł. 2020 r. 10 analizowanych przypadków dotyczyło problemów z komunikacją w relacjach rodzinnych, przy czym w dwóch przypadkach problemy te łączyły się z trudnościami wychowawczymi, w dwóch z rozstaniem i rozwodem oraz w dwóch z alkoholizmem i przemocą. 10 przypadków dotyczyło problemów w relacjach rodzinnych wynikających z trudnościami w wychowywaniu dzieci. Ponadto w dwóch sprawach przyczyną była zdrada połączona z nadużywaniem alkoholu. Po jednej sprawie - utrata pracy, mobbing, nie radzenie sobie ze stresem i lękiem podczas codziennych sytuacji, stanów lękowych wynikających ze słyszenia głosów, żaloba i przeżywaniu straty po śmierci męża, lęk przed skutkami choroby nowotworowej oraz problemy w relacji partnerskiej.

W dwóch przypadkach, z 26 spraw, osoby zgłaszające się po pomoc miały myśli samobójcze. W jednym przypadku wynikały one z utraty pracy. Klient został skierowany do psychiatry a następnie na oddział psychiatryczny leczenia zaburzeń psychiatrycznych. W drugim przypadku myśli samobójcze wynikały z problemów w relacji rodzinnej z prawnym opiekunem – dziadkiem. Po dokonaniu oceny zagrożenia życia ustalono plan bezpieczeństwa, udzielono wsparcia emocjonalnego, umożliwiono odreagowanie emocji oraz prowadzono pracę terapeutyczną. Obecnie klient leczy się psychiatrycznie oraz korzysta z pomocy ambulatoryjnej w OIK²⁹.

Telefony wykonywane były zarówno osobiście (w 21 sprawach) przez osoby zainteresowane wsparciem OIK, jak również przez inne osoby zgłaszające problem – matkę (2), prawnego opiekuna (2) oraz przez męża (1). W analizowanych sprawach wystąpił jeden przypadek rozmowy telefonicznej dotyczącej wsparcia małżeństwa spoza Powiatu Mławskiego. Osobom tym zapewniono wsparcie emocjonalne i udzielono porady psychologicznej w OIK, po którym zostali skierowani do Poradni Uzależnienia i Współuzależnienia od Alkoholu.

Rozmowy telefoniczne kończyły się propozycją odbycia konsultacji ze specjalistami zatrudnionymi w OIK, które przeprowadzono we wszystkich przypadkach. W żadnym z objętych badaniem przypadków nie stwierdzono konieczności zapewnienia schronienia w OIK, skierowania zawiadomienia do innych instytucji lub służb.

(akta kontroli tom II str. 126 - 144)

1.3. Zatrudnienie w ośrodku interwencji kryzysowej

Opis stanu
faktycznego

Dyrektor Zespołu Ośrodków Wsparcia w Mławie została zatrudniona od dnia 1 lutego 2007 r. w formie umowy o pracę na czas nieokreślony przez Zarząd Powiatu Mławskiego na podstawie uchwały³⁰ po zasięgnięciu opinii Dyrektora Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Mławie³¹.

²⁸ Na podstawie praktycznej wiedzy Dyrektor określiła, że ok. 90% wszystkich po raz pierwszy dokonanych zgłoszeń w ramach interwencji kryzysowej do OIK to zgłoszenia telefoniczne

²⁹ Korzysta z pomocy psychoterapeuty.

³⁰ Uchwała Zarządu Powiatu Mławskiego z dnia 24 stycznia 2007 r. w sprawie zatrudnienia Pani Joanny Tańskiej na stanowisku Dyrektora Zespołu Ośrodków Wsparcia w Mławie.

³¹ Zgodnie z art. 112 ust. 7 ustawy o pomocy społecznej, kierownika ośrodka interwencji kryzysowej zatrudnia zarząd powiatu, po zasięgnięciu opinii kierownika powiatowego centrum pomocy rodzinie lub kierownika ośrodka pomocy społecznej w mieście na prawach powiatu.

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

W okresie objętym kontrolą skład specjalistów zatrudnionych w OIK przedstawiał się następująco: według stanu na 9 października 2020 r. – dyrektor ½ etatu, trzech psychologów (łącznie w wymiarze 1,25 etatu, 0,37 etatu umowa na zastępstwo), konsultant prawny (łącznie 0,25 etatu), pracownik socjalny (0,33 etatu), pedagog (1 etat umowa na zastępstwo), psychoterapeuta (½ etatu), terapeuta (0,33 etatu).

Taki sam stan składu specjalistów zatrudnionych w OIK był na dzień 31 grudnia 2019 r. i na dzień 31 grudnia 2018 r.

Specjaliści posiadali odpowiednie kwalifikacje do wykonywania pracy oraz zatrudnieni byli na podstawie umowy o pracę.

Lekarz psychiatra zatrudniony był w OIK na podstawie umowy cywilnoprawnej, pobierał wynagrodzenie na podstawie przedłożonych rachunków.

Z uwagi na złożenie, z dniem 30 listopada 2020 r., wypowiedzenia z pracy przez jednego z psychologów Dyrektor ZOW w dniu 19 października 2020 r. zwróciła się z wnioskiem do Zarządu Powiatu Mławskiego o wyrażenie zgody na zwiększenie zatrudnienia o 0,5 etatu dla psychologa. Do czasu zakończenia kontroli wniosek nie został rozpatrzony.

Prawnik ma określone stałe dyżury we wtorki, środy i czwartki w godzinach ustalonych w grafiku. Zgodnie z dyżurem prawnika osoby są umawiane na konsultacje na konkretny dzień i godzinę. Na poradę u prawnika średni czas oczekiwania wynosi 2 – 3 tygodnie. W sytuacjach nagłych i pilnych prawnik przyjmuje bezzwłocznie.

Pracownicy socjalni pracują zgodnie z ustalonym harmonogramem czasu pracy (grafikiem). Nie istnieje konieczność wcześniejszego umawiania na poradnictwo socjalne.

W OIK nie zatrudniono osoby specjalizującej się w tzw. pierwszym kontakcie. Dyrektor wyjaśniła, że każdy pracownik merytoryczny tj. psychoterapeuta, psycholog, terapeuta, pedagog, pracownik socjalny, konsultant prawny pełniący dyżur odpowiedzialny jest za pierwszy kontakt z klientem i w tym celu przeszli szkolenia z interwencji kryzysowej.

(akta kontroli tom I str. 249 - 272)

Specjaliści zatrudnieni w OIK uczestniczyli w dziesięciu szkoleniach w 2018 r.³³, w ośmiu w 2019 r.³⁴ oraz w dwóch w 2020 r.³⁵:

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

³³ Szkolenie „Pomoc osobie stosującej przemoc – pomocą dla całej rodziny”- 1 os.; szkolenie „Profilaktyka zachowań przemocowych”, 40 godz. – 3 os.; szkolenie „ Interwencja kryzysowa w przypadku prób samobójczych” – 20 godz. – 9 os.; szkolenie „ Umiejętności wychowawczo -terapeutyczne w pracy z dzieckiem i rodziną – podstawy TSR”, 70 godz. – 2 os.; kurs doskonalący „Zaburzenia psychologiczne i zaburzenia zachowania związane z rozwojem i orientacją seksualną” – 1 os.; szkolenie „Praktyczne elementy działania zespołów interdyscyplinarnych”, 7 godz. – 2 os.; „Szkolenie personelu medycznego z zakresu psychoonkologii” – 1 os.; szkolenie „ Dialog motywujący i terapia poznawczo -behawioralna w terapii i profilaktyce uzależnień behawioralnych” – 1 os., szkolenie „Spotkania z Leonem” – profilaktyka zachowań agresywnych wśród dzieci – 20 godz. – 1 os.; szkolenie „Wpływ traumy na rozwój dziecka”, 5 godz. – 1 os.

³⁴ Szkolenie EMDR – 1 os.; kurs podstawowy „Studium Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie”, 120 godz. – 2 os.; szkolenie „Profilaktyka i niwelowanie skutków stosowania przemocy w rodzinie”, 24 godz. – 4 os.; szkolenie „Terapia Skoncentrowana na Rozwiązaniach”, 70 godz. – 1 os.; szkolenie dla realizatorów programu profilaktyki używania substancji psychoaktywnych przeznaczonego dla młodzieży w wieku 12-14 lat „Unplugged”, 18 godz. – 3 os.; szkolenie – „Praca z rodziną dotkniętą przemocą w przypadku występujących zaburzeń/ chorób psychicznych wśród jej członków. Jak działać by pomagać skutecznie.”, 8 godz. - 1 os.; szkolenie „Trening umiejętności komunikacyjnych, w tym z wykorzystaniem alternatywnych i wspomagających sposobów porozumiewania się, w przypadku osób z problemami w komunikacji werbalnej” – 1 os.; kurs „Apteczka pierwszej pomocy emocjonalnej”, 14 godz. – 1os.

Pracownicy Ośrodka w latach objętych kontrolą uczestniczyli w superwizji grupowej, a także w superwizji koleżeńskiej. Ponadto, psychoterapeuta korzysta z superwizji indywidualnej.

W roku 2018 odbyło się pięć superwizji grupowych³⁶ dla pracowników ZOW prowadzonych przez certyfikowanego superwizora - łącznie 20 godzin.

W roku 2019 trzy superwizje grupowe³⁷ prowadzone przez certyfikowanego superwizora – łącznie 15 godzin.

W pozostałe miesiące 2018 i 2019 odbywała się superwizja koleżeńska – raz w miesiącu.

W 2020 roku superwizja grupowa odbyła się 15 stycznia 2020 r.³⁸

Ponadto, w drugiej połowie 2020 roku prowadzono superwizje³⁹ w formie indywidualnej (dedykowaną psychologom) i grupowej (dedykowaną całemu zespołowi pracowników). W drugiej połowie 2020 roku, w ramach superwizji zaplanowano trzy spotkania⁴⁰, w ogólnym wymiarze 15 godzin, tj. łącznie 6 godzin superwizji grupowej dla całego zespołu i łącznie 9 godzin superwizji indywidualnej dla trzech psychologów.

W miesiącach luty -wrzesień 2020 roku odbywała się superwizja koleżeńska – raz w miesiącu

(akta kontroli tom I str. 273 - 322)

1.4. Finansowanie działalności ośrodka interwencji kryzysowej

Opis stanu
faktycznego

Wydatki Powiatu na pomoc społeczną⁴¹ wyniosły w 2018 r. 2 996,8 tys. zł, w 2019 r. 3 744,4 tys. zł (wzrost o 24%) w I połowie 2020 r. 1 515,9 tys. zł

Na zapewnienie interwencji kryzysowej wydatkowano: 336 tys. zł w roku 2018 oraz 331,6 tys. zł w 2019 r. (spadek 1,3%). W roku 2020 na zapewnienie interwencji kryzysowej zaplanowano kwotę: 366,7 tys. zł a w I połowie 2020 r. wydatkowano 163,8 tys. zł.

Według wyjaśnień Dyrektora środka na prowadzenie Ośrodka Interwencji Kryzysowej nie są wystarczające. Z uwagi na skromne środki finansowe ograniczone jest zatrudnienie specjalistycznej kadry. Część zadań, tj. psychoterapia, konsultacje psychiatryczne były ograniczone w realizacji. Ograniczone także było prowadzenie interwencji w terenie z uwagi na niską mobilność - brak samochodu służbowego, a także organizacja konferencji i spotkań dotyczących popularyzowania wiedzy nt. interwencji kryzysowej.

Najwyższe wydatki związane z działalnością OIK poniesione zostały na wynagrodzenia osobowe pracowników i ich pochodne⁴² oraz ochronę obiektu. W latach 2018 – 2020 (I półrocze) wydatki poniesione na wynagrodzenia pracowników i ich pochodne wyniosły: w 2018 r. – 210,8 tys. zł (62,8% ogółu wydatków), w 2019 r. – 216,4 tys. zł (65,3%), w I półroczu 2020 r. – 163,8 tys. zł

³⁵ Szkolenie „ Charakterystyka pracy ze sprawcami przemocy, w tym praca socjalna z osobami stosującymi przemoc w ramach procedury NK”, 8 godz. – 3 osoby i szkolenie „Praktyczna realizacja przepisów w zakresie przeciwdziałania przemocy w rodzinie i realizacji procedury NK”, 8 godz. – 2 osoby.

³⁶ W dniach: 28.06.2018 r., 04.09.2018 r., 2.10.2018 r., 6.11.2018 r. i 4.12.2018 r. – łącznie 20 godzin.

³⁷ W dniach: 30.10.2019 r., 26.11.2019 r., 23.12.2019 r. – łącznie 15 godzin.

³⁸ Spotkanie prowadziła certyfikowana superwizorka w zakresie przeciwdziałania przemocy w rodzinie, kierowniczka Ogólnopolskiego Pogotowia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie "Niebieska Linia", placówki Instytutu Psychologii Zdrowia Polskiego Towarzystwa Psychologicznego.

³⁹ Prowadzącym superwizję w 2020 roku jest - zastępczyni kierowniczk ds. klinicznych Pogotowia "Niebieska Linia" Instytutu Psychologii Zdrowia Polskiego Towarzystwa Psychologicznego.

⁴⁰ W terminach: 23 października, 26 listopada i 16 grudnia.

⁴¹Dział 852.

⁴² W tym: składki ZUS, Fundusz Pracy, dodatkowe wynagrodzenie roczne.

(67,7%). Pozostałe wydatki dotyczyły kosztów utrzymania placówki m.in. zakupu środków czystości, żywności, energii itp.

(akta kontroli tom I str. 323 - 348)

Źródłem finansowania działalności Ośrodka były środki pochodzące z budżetu Powiatu Mławskiego.

(akta kontroli tom I str. 183 – 228 i 323 - 348)

Nie stwierdzono, aby w związku z ograniczoną pulą środków pomocą nie objęto jakiejś części osób potrzebujących. Jednakże zgodnie z wyjaśnieniami Dyrektor ZOW, dodatkowe środki pozwoliłyby Ośrodkowi na rozszerzenie zakresu udzielanej pomocy poprzez zatrudnienie dodatkowych specjalistów.

(akta kontroli tom II str. 365 -411)

Zgodnie z § 3 Regulaminu Organizacyjnego pomoc udzielana jest bezpłatnie. Nie stwierdzono przypadków pobierania opłat od podopiecznych OIK za świadczoną pomoc i korzystanie z miejsc całodobowych.

(akta kontroli tom I str. 77 - 101)

1.5. Nadzór nad działalnością jednostki

Opis stanu faktycznego

W okresie objętym kontrolą Wojewoda Mazowiecki, w ramach sprawowanego nadzoru nad jednostką, nie podejmował czynności kontrolnych w zakresie prawidłowości przeprowadzania interwencji kryzysowych przez OIK. W Statucie ZOW wskazano, że Starosta Mławski sprawuje nadzór nad Zespołem poprzez Dyrektora Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Mławie (§8 ust. 4 Statutu). PCPR przeprowadziło w 2018 oraz w 2019 r., a także⁴³ w 2017 r. kontrolę działalności OIK w zakresie organizacji i funkcjonowaniu Ośrodka Interwencji Kryzysowej. W toku przeprowadzonych badań nie stwierdzono nieprawidłowości dotyczących zakresu kontroli.

(akta kontroli tom I str. 69 – 76 i 379 - 416)

W okresie objętym kontrolą do ZOW nie wpłynęły skargi na pracę świadczoną przez OIK lub poszczególnych zatrudnionych w nim specjalistów. Skargi, dotyczące działalności Ośrodka, nie wpłynęły również do Wojewody Mazowieckiego oraz Starosty Mławskiego.

(akta kontroli tom I str. 375 - 378)

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

Opis stanu faktycznego

Ośrodek Interwencji Kryzysowej na bieżąco współpracuje z instytucjami zajmującymi się rodziną, w tym: z ośrodkami pomocy społecznej z terenu powiatu, Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Mławie, zespołami interdyscyplinarnymi ds. przeciwdziałania przemocy w rodzinie⁴⁴. Zespół ściśle współpracuje z Policją, Sądem Rejonowym w Mławie, Prokuraturą Rejonową w Mławie oraz Powiatowym Urzędem Pracy w Mławie – na stronach internetowych tych jednostek⁴⁵ zamieszczona jest informacja między innymi o działalności Ośrodka Interwencji Kryzysowej. Ponadto Ośrodek współpracuje z: S. R. W. A. S. AS, S. R. W. I. S. „LJ”, F. eF., Mławską Halą Sportową.

(akta kontroli tom I str. 417 -458)

⁴³ Kontrolę działalności Ośrodka PCPR przeprowadziło w końcu października 2017 r. po kontroli MUW i odpowiedzi Dyrektora Zespołu na wystąpienie pokontrolne MUW.

⁴⁴ Dyrektor ZOW jest Pełnomocnikiem Starosty do spraw Przeciwdziałania Przemocy.

⁴⁵ Na stronach internetowych Policji, Sądu Rejonowego w Mławie, Prokuratury Rejonowej w Mławie oraz Powiatowego Urzędu Pracy w Mławie.

W ramach współpracy ze S. I. S. „LJ” został przygotowany i zrealizowany projekt „Jedziemy po uśmiech”. Projekt zakładał wyjazd na wypoczynek letni dla dzieci, które zamieszkiwały w hostelu SOW oraz dzieci z rodzin dotkniętych przemocą. Projekt otrzymał dofinansowanie z budżetu województwa mazowieckiego w wysokości 13 500,00 zł oraz 3 000,00 zł z budżetu Miasta Mława. W ramach projektu w dniach 25.07.2019 – 01.08.2019r. 12 dzieci było na letnim wypoczynku w ośrodku wypoczynkowym „Z. D.”.

W ramach porozumienia z F. eF. na terenie powiatu mławskiego realizowany jest projekt „Razem do samodzielności”. Projekt realizowany od 01.07.2018 do 30.11.2020. Cele projektu: integracja społeczna osób po kryzysach psychicznych, zmniejszenie autostygmatyzacji wśród osób po kryzysach psychicznych i wśród członków ich rodzin/osób bliskich, zapoznanie z wiedzą na temat zdrowia psychicznego i przeciwdziałania stygmatyzacji i dyskryminacji, zwiększenie poziomu sprawczości i decyzyjności o swoich sprawach wśród beneficjentów, integracja zawodowa, zwiększenie poziomu współpracy pomiędzy osobami po kryzysach, ich rodzinami i profesjonalistami, przygotowanie i pomoc w lokalnych działaniach na rzecz grupy osób po kryzysach psychicznych, stworzenie silnej grupy społecznej działającej razem na rzecz wspierania interesów i zaistnienia w przestrzeni publicznej, osób po kryzysach psychicznych i tematu zdrowia psychicznego, pokazanie drogi do zdrowienia poprzez osobiste historie Edukatorów F. eF., zapoznanie uczestników z projektem SOP (Standardy Opieki Psychiatrycznej), w którym Fundacja ma zamiar, po zebraniu ankiet od użytkowników psychiatrycznej opieki zdrowotnej, opracować standardy jakie powinny obowiązywać w polskiej psychiatrii, udział uczestników w II Kongresie Zdrowia Psychicznego w 2019 r.

Realizacja projektu poprzez stworzenie 3 grup aktywizująco – wsparciowo – edukacyjnych:

- po 16-18 osób dla grupy dla osób po kryzysie psychicznym
- po 16-18 osób dla grupy dla rodzin osób po kryzysie psychicznym
- po 30 profesjonalistów współpracujących na co dzień z osobami po kryzysach psychicznych

Zajęcia w ramach projektu odbywają się w siedzibie ZOW.

W dniu 16 października 2019 r. w sali Miejskiego Domu Kultury w Mławie odbyła się konferencja pn. „Problemy psychiczne naszych czasów”. Organizatorem była F. eF., współorganizatorami Zespół Ośrodków Wsparcia w Mławie i Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Mławie. Patronem medialnym było Radio 7. Podczas spotkania poruszano następują zagadnienia: Samobójstwa - problem kliniczny i zapobieganie; Rola wsparcia z perspektywy osoby chorującej i członka rodziny; Centra Zdrowia Psychicznego w programie pilotażowym reformy psychiatrii; O chorobie, życiu z nią i możliwościach; Możliwości wsparcia osób w kryzysie psychicznym i ich bliskim w powiecie mławskim; Projekt „Razem do samodzielności”. Prelegentem konferencji była m.in. Dyrektor ZOW. W spotkaniu uczestniczyło 60 osób. Byli to przedstawiciele pomocy społecznej, oświaty, kuratorów sądowych oraz organizacji pozarządowych.

(akta kontroli tom I str. 417 – 458 i tom II str. 365 - 411)

1.7. Warunki lokalowe w OIK

Opis stanu faktycznego

Ośrodek Interwencji Kryzysowej znajduje się w siedzibie Zespołu Ośrodków Wsparcia w budynku⁴⁶ przy ul. Juliusza Słowackiego 18 w Mławie⁴⁷, do którego prowadzą dwa wejścia od strony ulicy Słowackiego. Trzecie wejście także od ul.

⁴⁶ Budynek posiadał dwie kondygnacje, tj. parter, pierwsze piętro i poddasze. Nie jest wyposażony w dźwig osobowy.

⁴⁷ Od ok. 4 lat do ZOW można dojechać linią autobusu nr 4 Mławskiej Komunikacji Miejskiej.

Słowackiego prowadzi przez klatkę schodową dla mieszkańców budynku do wyjścia zapasowego do pomieszczeń ZOW. Placówka jest czytelnie oznakowana i ogrodzona płotem z siatki z dwiema zamykanymi furtkami. Furtka przed wejściem głównym wyposażona jest w przycisk dzwonka i posiada zamek zdalnie otwierany z pokoju dyżurki, z którego jest widoczna. Na terenie należącym do Zespołu wyznaczono sześć miejsc postojowych. Żadne z miejsc postojowych nie posiadało oznakowania informującego o przeznaczeniu dla pojazdów osób niepełnosprawnych, co było niezgodne z wymogami zawartymi w pkt 5.2.4. załącznika nr 2 do rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 3 lipca 2003 r. w sprawie szczegółowych warunków technicznych dla znaków i sygnałów drogowych oraz urządzeń bezpieczeństwa ruchu drogowego i warunków ich umieszczania na drogach⁴⁸. Dyrektor ZOW wyjaśniła, że nie wystąpił przypadek braku miejsca postojowego dla klienta i zapewniła, że miejsce parkingowe zostanie oznaczone. Budynek i teren jest własnością Powiatu i jest w trwałym zarządzie Zespołu⁴⁹, który zajmuje pomieszczenia na wysokim parterze budynku. Drugie wejście do Zespołu obok głównego wyposażone było w podjazd dla osób niepełnosprawnych.

Pomieszczenia ZOW mieściły się na pierwszej kondygnacji budynku (wysoki parter), zostały podzielone na część hostelową i część ambulatoryjno biurową połączone korytarzem, w którym zainstalowano zamykane drzwi. W skład pomieszczeń służbowych (biurowych) wchodziły m.in.: gabinet Dyrektora, dyżurka, pokoje specjalistów, pokój konferencyjny, a także aneks kuchenny i łazienka (w fazie przygotowania dla osób niepełnosprawnych). W części ambulatoryjno biurowej znajduje się przeznaczony dla trzech osób – klientów Ośrodka - pokój dzienny połączony z kuchnią oraz łazienką wraz z pralnią. W okresach kiedy w hostelu przebywają osoby, których bezpieczeństwo może być zagrożone drzwi zewnętrzne są zamykane i dostać się można do tej części wyłącznie przez wejście główne, obok dyżurki.

Łazienki wyposażone były w prysznic, umywalki, miski ustępowe. W przedsiionkach łazienek zainstalowane były dwie pralki.

Kuchnia wyposażona w meble, sprzęt i urządzenia umożliwiające przygotowanie posiłku i jego spożycie. W Zespole zapewnione były również podstawowe artykuły żywnościowe przechowywane w magazynie.

Wszystkie pokoje w części hostelowej są zamykane na klucz i posiadają zamykane szafki.

Pomieszczenie stanowiące gabinet Dyrektora, gabinet przeznaczony do rozmów z klientami oraz toaleta przeznaczona dla osób niepełnosprawnych posiadały sprawny system przywoływania pomocy⁵⁰.

W budynku stanowiącym siedzibę ZOW stwierdzono barierę architektoniczną. W pokojach hostelowych OIK, toaletach, świetlicy oraz gabinecie przeznaczonym do rozmów z klientami klamki w oknach znajdowały się na wysokości 1,6 m, tj. na wysokości uniemożliwiającej ich łatwe otwieranie i regulowanie wielkości otwarcia z poziomu podłogi przez osoby niepełnosprawne, co było niezgodnie z § 155 ust. 2 oraz § 299 ust. 5 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 12 kwietnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych, jakimi powinny odpowiadać budynki i ich

⁴⁸ Dz. U. z 2019 r. poz. 2311. Zgodnie z pkt 5.2.4. załącznika nr 2 do rozporządzenia na obszarach, gdzie wyznacza się miejsca postojowe, należy przewidzieć stanowiska przeznaczone dla pojazdów osób niepełnosprawnych.

⁴⁹ Na podstawie uchwały nr 55/2007 Zarządu Powiatu Mławskiego z dnia 28 lutego 2007r. w sprawie wyrażenia zgody na przekazanie prawa trwałego zarządu nieruchomością położoną w Mławie przy ul. Słowackiego 18 przez Zespół Szkół nr 2 Zespołowi Ośrodków Wsparcia w Mławie.

⁵⁰ Było to połączenie alarmowe z policją. W dyspozycji Zespołu były dwa zainstalowane na ścianach przyciski (w dyżurce i w pokoju psychologa) i dwa piloty (jeden w pokoju Dyrektora, drugi do dyspozycji pracowników do pobrania z dyżurki).

usytuowanie⁵¹. Dyrektor wyjaśniła, że wysokość usadowienia klamki umożliwiająca ich łatwe otwieranie i regulowanie wielkości otwarcia z poziomu podłogi jest podyktowana bezpieczeństwem dzieci.

(akta kontroli tom I str. 459 - 487)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

W zakresie dostosowania budynku i terenu wokół budynku do potrzeb osób niepełnosprawnych:

- Na terenie przylegającym do budynku nie wyznaczono miejsca postojowego dla pojazdów osób niepełnosprawnych, co było niezgodne z wymogami zawartymi w pkt 5.2.4. załącznika nr 2 do rozporządzenia w sprawie szczegółowych warunków technicznych dla znaków i sygnałów drogowych oraz urządzeń bezpieczeństwa ruchu drogowego i warunków ich umieszczania na drogach.
- W pokojach schronienia, toaletach, świetlicy oraz gabinecie przeznaczonym do rozmów z klientami klamki w oknach znajdowały się na wysokości 1,6 m, tj. na wysokości uniemożliwiającej ich łatwe otwieranie i regulowanie wielkości otwarcia z poziomu podłogi przez osoby niepełnosprawne, co było niezgodnie z § 155 ust. 2 oraz § 299 ust. 5 rozporządzenia w sprawie warunków technicznych, jakimi powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie.

OCENA CZĄSTKOWA

Ośrodek Interwencji Kryzysowej, w okresie objętym kontrolą, zapewniał specjalistyczną pomoc osobom będącym w kryzysie, w tym: pomoc psychologiczną, porady prawne, socjalne i pedagogiczne. W sytuacjach uzasadnionych mieszkańcy powiatu mogli też korzystać ze schronienia do 3 miesięcy. Stwierdzono jednak niedostosowanie w pełni budynku do norm określonych w przepisach prawa, a w szczególności do potrzeb osób niepełnosprawnych. Specjaliści zatrudnieni w OIK posiadali odpowiednie wykształcenie kierunkowe i wszyscy uczestniczyli w szkoleniach podnoszących kompetencje. Stan zatrudnienia nie był jednak wystarczający do realizacji wszystkich zadań związanych z zapewnieniem wsparcia potrzebującym. Część zadań, tj. psychoterapia, konsultacje psychiatryczne były ograniczone w realizacji.

OBSZAR

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

2.1. Formy i przyczyny pomocy osobom/rodzinom w kryzysie

Opis stanu
faktycznego

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

W 2018 r. w ramach interwencji kryzysowej z pomocy OIK skorzystało 532 osób, w tym 320 kobiet, 134 mężczyzn i 78 dzieci. W 2019 r. liczba osób korzystających z pomocy wyniosła 562, w tym: 359 kobiety, 116 mężczyzn, 87 dzieci. W I połowie 2020 r. ze wsparcia OIK skorzystało 244 osób, tym: 156 kobiet, 50 mężczyzn, 38 dzieci.

⁵¹ Dz. U. z 2019 r. poz. 1065, ze zm. Zgodnie z § 155 ust. 2 oraz § 299 ust. 5 ww. rozporządzenia skrzydła okien, świetliki oraz nawietrzaki okienne, wykorzystywane do przewietrzenia pomieszczeń przeznaczonych na pobyt ludzi, powinny być zaopatrzone w urządzenia pozwalające na łatwe ich regulowanie wielkości otwarcia z poziomu podłogi lub pomostu, także przez osoby niepełnosprawne jeżeli nie przewiduje się korzystania z pomocy innych współużytkowników. Okna w pomieszczeniach przewidzianych do korzystania przez osoby niepełnosprawne powinny mieć urządzenia przeznaczone do ich otwierania, usytuowane nie wyżej niż 1,2 m nad poziomem podłogi.

Dominującą formą udzielanej pomocy była pomoc psychologiczna⁵², z której skorzystało: w 2018 r. – 251 osób, w 2019 r. – 249 osób, w 2020 r. (I półrocze) – 142 osoby oraz poradnictwo prawne, z którego skorzystały: w 2018 r. – 236 osoby, w 2019 r. – 250 osób, w 2020 r. (I półrocze) – 94 osoby.

W 2018 r. udzielono 2 049 porad, w tym: 1 293 kobietom, 431 – mężczyznom i 325 – dzieciom. W 2019 r. liczba porad wyniosła 1963, w tym 1293 kobietom, 431 – mężczyznom i 325 – dzieciom. Z kolei w I połowie 2020 r. liczba porad wyniosła 735, w tym 1 293 kobietom, 431 – mężczyznom i 325 – dzieciom. Najwięcej udzielonych zostało porad psychologicznych – łącznie w okresie obejmującym badanie OIK było ich 1401⁵³ i prawnych – łącznie 1317⁵⁴. OIK udzielał także porad socjalnych, jednak oczekiwania klientów OIK w tym zakresie było znacznie mniejsze – łącznie 212 porad⁵⁵.

Ze schronienia tymczasowego w okresie objętym kontrolą skorzystało dziewięć osób, w tym siedmioro dorosłych (cztery kobiety i trzech mężczyzn) oraz dwoje dzieci (rodzeństwo: dziewczyna 17 lat i chłopak 8 lat). W 2018 r. w hostelu OIK przebywały dwie kobiety, dwóch mężczyzn i dwoje dzieci. W 2019 r. korzystał jeden mężczyzna⁵⁶. W 2020 r. do dnia zakończenia kontroli ze schronienia w hostelu OIK skorzystały trzy osoby: dwie kobiety (jedna przebywała do czasu zakończenia kontroli) i jeden mężczyzna. Najdłuższy pobyt trwał 76 dni a najkrótszy 2 dni.

Do głównych przyczyn zgłaszania się osób/rodzin do OIK należały:

- trudności wychowawcze – łącznie w okresie objętym badaniem 236 przypadków (39 przypadków w 2018 r., 106 – w 2019 r. i 91 w I poł. 2020 r.);
- rozwód i rozstanie - łącznie 198 zgłoszeń (68 przypadków w 2018 r., 37 w 2019 r. i 93 w I poł. 2020 r.);
- sprawy spadkowe – łącznie 178 spraw (65 przypadków w 2018 r., 54 w 2019 r. i 59 w I poł. 2020 r.);
- konflikty rodzinne – łącznie 162 spraw (51 przypadków w 2018 r., 60 w 2019 r. i 51 w I poł. 2020 r.);
- zaburzenia psychiczne – łącznie 139 spraw (40 przypadków w 2018 r., 38 w 2019 r. i 61 w I poł. 2020 r.);
- utrata pracy lub przejście na emeryturę – łącznie 105 spraw (46 przypadków w 2018 r., 37 w 2019 r. i 22 w I poł. 2020 r.).

(akta kontroli tom I str. 229 - 240, tom II str. 12 – 32 i 41 - 44)

2.2. Pomoc interwencyjna świadczona osobom/ rodzinom w kryzysie

Opis stanu faktycznego

Szczegółowym badaniem objęto 33 sprawy dotyczące podjętych przez OIK interwencji kryzysowych w latach 2018-2020 (do czasu zakończenia kontroli), w tym uwzględniono jeden przypadek dotyczący osoby korzystającej z całodobowego schronienia oraz przypadek interwencji wyjazdowej w środowisku osób

⁵² Pomoc udzielana przez psychologa i psychoterapeutę z pomocy których skorzystało odpowiednio (psycholog i pedagog): w 2018 r. – 190 i 61 osób, w 2019 r. – 187 i 62 osoby, w 2020 r. (w I półroczu) – 93 i 39 osób.

⁵³ Liczba udzielonych porad psychologicznych w 2018 r. wyniosła 598, w tym: 267 została udzielona kobietom, 131 – mężczyznom i 200 – dzieciom. W 2019 r. liczba udzielonych porad psychologicznych wyniosła 571, w tym: 286 została udzielona kobietom, 101 – mężczyznom i 184 – dzieciom. W I poł. 2020 r. łączna liczba udzielonych porad psychologicznych wyniosła 232, w tym: 129 udzielono kobietom, 34 mężczyznom i 69 – dzieciom.

⁵⁴ W zakresie poradnictwa prawnego w 2018 r. udzielono 586 porad, w tym: 421 została udzielona kobietom, 165 – mężczyznom. W 2019 r. – 534, w tym: 360 została udzielona kobietom, 165 – mężczyznom. Natomiast w I poł. 2020 r. – 197, w tym: 140 została udzielona kobietom a 57 – mężczyznom.

⁵⁵ W 2018 r. udzielono 65 porad, w tym: 37 została udzielona kobietom, 28 – mężczyznom. W 2019 r. – 119, w tym: 74 została udzielona kobietom, 21 – mężczyznom i 24 – dzieciom. Natomiast w I poł. 2020 r. – 28, w tym: 5 została udzielona kobietom, 3 – mężczyznom i 20 – dzieciom.

⁵⁶ Mężczyzna schronił się w 2019 r. po raz drugi. Pierwszy raz schronił się na przełomie 2018 i 2019 r. i po ok. trzech tygodniach schronił się ponownie.

wymagających pomocy⁵⁷. Wszyscy zgłaszający problem kryzysu otrzymywali pomoc specjalistów OIK. Nie odnotowano również sytuacji, w których potrzeba zapewnienia schronienia osobom potrzebującym przekraczałyby możliwości OIK, ani też przypadki, w których z powodu zajęcia miejsc przez osoby spoza powiatu nie udzielono wsparcia mieszkańcom powiatu.

(akta kontroli tom II str. 156 - 302)

Powodami skorzystania ze schronienia w hostelu OIK były: doznawanie przemocy ze strony partnera, załamanie emocjonalne, zaostrzenie stanu choroby psychicznej, problemy z tożsamością, ochrona macierzyństwa, utrata możliwości prawidłowego funkcjonowania w społeczeństwie - ofiara rozboju. Jedna z osób złamała regulamin pobytu w hostelu i została usunięta.

We wszystkich przypadkach całodobowego schronienia, udzielono także doraźnego wsparcia osobom/rodzinom znajdującym się w stanie kryzysu, tj. odseparowano od czynników wywołujących kryzys. Poza przypadkiem kobiety, która przebywała w Ośrodku kilkanaście godzin (od 6 czerwca do 7 czerwca 2018 r.), na dokumentację spraw dotyczących udzielenia przez OIK schronienia całodobowego składały się: kwestionariusz diagnostyczny, karta informacyjna, oświadczenie – zgoda na udział w konsultacjach, ankieta wstępnej kwalifikacji, oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych, oświadczenie o zapoznaniu się z regulaminem pobytu w hostelu OIK – kopia regulaminu dołączona do oświadczenia, protokół przekazania rzeczy, kwestionariusz rodzinnego wywiadu środowiskowego - część I, indywidualny plan pomocy, diagnoza rodziny oraz kontrakt na pobyt w hostelu OIK. W przypadku, gdy ze schronienia korzystają dzieci i mają uczestniczyć w konsultacjach, od rodziców lub opiekunów prawnych wymagana była zgoda na takie konsultacje. W teczkach klientów zamieszczona była karta informacyjna zawierająca:

1. Datę kontaktu;
2. Opis sprawy sytuacji kryzysowej oraz uzyskane informacje i dokumenty. Rodzaj i zakres oczekiwanej pomocy;
3. Udzielona porada, rodzaj pomocy, sposób załatwienia sprawy;
4. Planowana data następnego kontaktu (jeśli istnieje taka potrzeba).

Zbadano jeden przypadek klientki przyjętej do Hostelu OIK. Przywieziona została na początku października 2020 r. przez Policję. Pomoc psychologiczna została udzielona przez psychoterapeutę w dniu zamieszkania w hostelu, była to: rozmowa wspierająca, pomoc w nazwaniu i odreagowaniu emocji, omówienie aktualnej sytuacji, a także pomoc w określeniu potrzeb emocjonalnych.

Z dokumentacji sprawy wynika, że osoba odzyskała równowagę psychiczną i umiejętność dalszego, samodzielnego radzenia sobie w życiu, jednak mimo posiadania dzieci w dalszym ciągu na skutek sytuacji rodzinnej pozostaje bezdomną a z racji wieku i częściowej niepełnosprawności wymaga stałej opieki. Do dnia zakończenia kontroli klientka nadal korzystała ze schronienia w OIK.

(akta kontroli tom II str. 41 - 125)

W okresie objętym kontrolą OIK przeprowadził dwie interwencje kryzysowe środowiskowe – obie w 2019.

W dniu 11 listopada 2019 r. do Dyrektora ZOW telefonicznie zgłosiła potrzebę interwencji w szkole dyrektor jednej ze szkół podstawowych z terenu powiatu. Z uwagi na to, że dzień był dniem świątecznym i uczniów oraz nauczycieli nie było w szkole, psychologowie Ośrodka⁵⁸ udali się na interwencję w dniu następnym.

⁵⁷ Zastosowano dobór celowy. Pozostałe przypadki uwzględnione w próbie obejmowały interwencje stacjonarne prowadzone w siedzibie OIK wybrane ze względu na różnorodność podejmowanych tematów.

⁵⁸ O.S.P. i D.M.

Interwencja była związana z samobójczą śmiercią jednego z uczniów. Psycholodzy spotkali się z klasą VII i VIII oraz radą pedagogiczną szkoły⁵⁹.

Szczegółowym badaniem objęto jedną interwencję wyjazdową do środowiska w 2019 r. do osoby potrzebującej wsparcia. Psycholog udała się do klientki, która wskutek choroby nowotworowej oraz ze względu na stan zdrowia nie mogła przyjechać do placówki. W dniu 30 października 2019 r. po telefonicznym zgłoszeniu męża klientki, do miejsca zamieszkania pojechała psycholog, gdzie udzieliła pomocy psychologicznej. Zgłoszenie telefoniczne dokonane było przez męża klientki. Powodem podjęcia interwencji w środowisku była depresja - pogorszenie się stanu psychicznego chorej na rak poddanej chemioterapii i niechęć z jej strony do podjęcia jakichkolwiek działań. Interwencja udokumentowana została notatką zamieszczoną w teczce klientki. Obecnie klientka jest w dobrej kondycji psychicznej, nadal korzysta ze wsparcia psychologicznego Ośrodka.

Jedną interwencją środowiskową miała miejsce także w 2017 r., psycholog Ośrodka⁶⁰ dokonał interwencji związanej ze zdarzeniem na drodze nr 544 pod Mławą. W dniu 27 marca 2017 roku w skutek zderzenia busa z samochodem ciężarowym zginęło 5 osób, a 4 zostały ranne. O zdarzeniu Dyrektora ZOW telefonicznie powiadomił ówczesny Starosta Mławski i zgłosił potrzebę interwencji. Po porozumieniu z Komendą Powiatową Policji w Mławie na interwencję z patrolem Policji pojechał psycholog Ośrodka.

(akta kontroli tom II str. 145 - 157)

Pozostałe 31 spraw objętych badaniem dotyczyły interwencji stacjonarnych (ambulatoryjnych) odbywających się w siedzibie OIK. W przypadku skorzystania z tego typu wsparcia klienci najczęściej kontaktowali się telefonicznie z Ośrodkiem w celu umówienia wizyty. Pracownik OIK podczas rozmowy telefonicznej dokonywał oceny stanu psychicznego oraz potrzeb klienta i w zależności od sytuacji decydował o podjęciu interwencji wyjazdowej (środowiskowej) lub umawiał wizytę w OIK. Data zgłoszenia telefonicznego nie była rejestrowana w ogólnym rejestrze i tylko, jeżeli w trakcie rozmowy ustalano konieczność udzielenia pomocy, poza przypadkami, kiedy trzeba było podjąć natychmiastowe działania, umawiano wizytę u specjalisty OIK. W takim wypadku klient był wpisywany na najbliższy wolny termin u określonego specjalisty. W przypadkach, które wymagały jak najszybszych działań ze względu na stan klienta po uzgodnieniach z Dyrektorem OIK dokonywana była korekta grafików tak by wizyta była jak najszybciej⁶¹. W dużo mniejszym wymiarze występowały wizyty osobiste w Ośrodku. W takim wypadku, jeżeli nie było konieczne i możliwe udzielenie natychmiastowej pomocy, umawiano pierwszą wizytę jak w przypadku zgłoszenia telefonicznego.

W trakcie pierwszej wizyty klienta w OIK zakładano jego akta osobowe. Akta te są prowadzone i przechowywane przez specjalistę. Na dokumentację dotyczącą tego typu interwencji składało się: karta informacyjna z konsultacji przeprowadzonych przez pracowników OIK, oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych oraz w przypadku osób niepełnoletnich oświadczenie - zgoda rodziców lub opiekunów prawnych na uczestnictwo dziecka w terapii. Za datę zgłoszenia (wpisywaną w karcie informacyjnej) uznawano datę pierwszej wizyty. Osoba przyjmująca zgłoszenie wypełniała kartę informacyjną zawierającą, datę, dane identyfikujące osobę oraz jej sytuację prawną i rodzinną, informacje dotyczącą

⁵⁹ Na podstawie zapisów w rejestrach psychologów. W trakcie Interwencji zaproponowano możliwość spotkań i podejmowanie dalszych działań, jeżeli byłaby taka potrzeba. Ze strony szkoły i uczniów nie było dalszych zgłoszeń.

⁶⁰ Interwencja kryzysowa w środowisku przeprowadzona została przez psychologa J. Sz., który był zatrudniony w OIK do końca sierpnia 2018 r.

⁶¹ Ze względu na zaplanowane dyżury, w tym popołudniowe i dni wolne, także ze względu na zaplanowane nieobecności (np. urlopy) jak i nieobecności z różnych przyczyn, właściwi specjaliści nie byli dostępni w każdy roboczy dzień.

osoby/instytucji kierującej do OIK oraz uwagi/opis sytuacji. Na pozostałe dokumenty składały się informacje o przetwarzaniu danych osobowych. Informacje i notatki z odbytych konsultacji wpisywano sukcesywnie w karcie informacyjnej pod kolejnymi datami.

W przypadku osób korzystających ze stacjonarnych interwencji w OIK zapewniono doraźne schronienie oraz zaspokoiono ich podstawowe potrzeby bytowe / socjalne (tj. żywność, odzież, środki czystości i higieny). W jednym przypadku zapewniono także świadczenia podstawowej pomocy medycznej (wypisanie recepty na konieczne leki). Nie było potrzeby wzywania służb ratowniczych.

Klienci zwracali się o pomoc z następujących powodów: kryzysów i problemów w związku/w małżeństwie (osiem przypadków), stanów depresyjnych/myśli samobójczych (pięć przypadków), trudności w radzeniu sobie/kontrolowaniu emocji oraz kryzysu emocjonalnego (po cztery przypadki), zaburzenia lękowe oraz kryzysu po stracie bliskiej osoby (po trzy przypadki), ciężkiej choroby bliskiej osoby (dwa przypadki) Po jednym przypadku wystąpił kryzys na skutek problemów wychowawczych i wypalenia zawodowego.

Spośród zbadanej dokumentacji najkrótsze interwencje obejmowały spotkania jednorazowe, przy czym w jednym przypadku zapewniono schronienie w hostelu OIK na kilka godzin⁶². W dwóch przypadkach odbyto dwa spotkania a w pozostałych od trzech do kilkunastu. Najdłuższy okres korzystania ze wsparcia i pomocy OIK obejmował od 44 do 51 tygodni (cztery przypadki). Z reguły w pierwszych miesiącach konsultacje udzielane były w odstępach tygodniowych, po czym następowały przerwy dwu i trzytygodniowe. We wszystkich przypadkach udzielona była pomoc psychologiczna, przy czym pomoc natychmiastowa została udzielona w 13 przypadkach, a do trzech dni od dnia zgłoszenia w 12 przypadkach. W pozostałych sześciu przypadkach pomoc psychologiczna była udzielana powyżej trzech dni od zgłoszenia, jednak nie dłużej niż tydzień - było to niezgodne z art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej mówiącym, że w ramach interwencji kryzysowej udziela się natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej. Według wyjaśnień Dyrektor wynikało to z możliwości organizacyjnych OIK.

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

(akta kontroli: tom II str. 166 - 302)

W przeprowadzonym przez NIK anonimowym badaniu ankietowym⁶³ wzięło udział dziewięciu pracowników, których staż pracy w OIK wynosił od czterech miesięcy do dziesięciu lat. W zakresie zmian w działalności OIK, które przynosiłyby oczekiwane efekty indywidualne i społeczne⁶⁴, wszyscy pracownicy wskazali potrzebę wprowadzenia zmian i proponowali: zwiększenie nakładów finansowych na długoterminową terapię (wszyscy pracownicy); prowadzenie systematycznej profilaktyki informacyjnej o problemach kryzysowych i pomocy w środkach społecznego przekazu oraz zweryfikowanie istniejących przepisów prawnych i ich dostosowanie do nowych potrzeb (po sześć wskazań): zwiększenie uprawnień pracowników oraz wprowadzenie ujednoliconych (ramowych) standardów udzielania

⁶² Zaostrzenie stanu choroby psychicznej.

⁶³ Wszyscy pracownicy OIK złożyli wypełnione ankiety. Druk ankiety zawierał pytania dotyczące płci, wieku, zajmowanego stanowiska, wykształcenia, stażu pracy oraz dwa pytania dotyczące proponowanych zmian w funkcjonowaniu OIK.

⁶⁴ Na pytanie odpowiedzieli wszyscy tj. dziewięciu pracowników.

pomocy w placówkach (po pięć odpowiedzi). Osoby ankietowane wskazywały na konieczność zwiększenia wynagrodzeń; wprowadzenie zawodu interwenta kryzysowego (trzy przypadki) lub posiadanie uprawnień funkcjonariusza publicznego (dwa przypadki).

(akta kontroli tom II str. 303 - 312)

NIK przeprowadziła także anonimowe badanie ankietowe wśród osób korzystających z pomocy OIK⁶⁵. Z odpowiedzi przedstawionych przez ankietowanych wynika, że dziewięć z nich podjęło decyzję o skorzystaniu z pomocy OIK w wyniku oddziaływania kogoś z członków rodziny lub przyjaciela, natomiast czterech z nich samodzielnie podjęło decyzję o skorzystaniu z pomocy OIK, przy czym dwie osoby informację o funkcjonowaniu ośrodka pozyskały ze strony internetowej a jedna dowiedziała się od osób z najbliższego otoczenia. 13 ankietowanych oceniło uzyskaną pomoc, jako w pełni satysfakcjonującą i służącą rozwiązaniu problemu, natomiast trzy osoby jako częściowo ułatwiającą sytuację życiową. 12 ankietowanych potwierdziło, że zdecydowanie lepiej sobie radzi z różnymi sytuacjami życiowymi po uzyskanej pomocy w OIK, natomiast czterech – raczej tak. 15 ankietowanych wskazało, że zdecydowanie ponownie skorzystałoby z pomocy Ośrodka, a jedna osoba odpowiadając na to pytanie wskazała, że raczej skorzystałaby ponownie z pomocy OIK.

(akta kontroli tom II str. 313 - 364)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

Na podstawie dokonanej analizy dokumentacji 33 interwencji kryzysowych, w tym środowiskowych i telefonicznych stwierdzono, że w sześciu przypadkach (stanowiących 18% spraw poddanych szczegółowemu badaniu) pomoc psychologiczna nie była udzielana natychmiastowo, co było niezgodne z art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej mówiącym, że w ramach interwencji kryzysowej udziela się natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej.

OCENA CZĄSTKOWA

Ośrodek Interwencji Kryzysowej w latach 2018-2020 (I półrocze) całodobowo świadczył pomoc adekwatną do potrzeb osób będących w kryzysie oraz podejmował interwencje środowiskowe poza siedzibą. W ramach działalności ambulatoryjnej w OIK odbywały się konsultacje specjalistyczne, które w anonimowym badaniu ankietowym zostały pozytywnie ocenione przez klientów Ośrodka. Zastrzeżenia NIK w omawianym zakresie dotyczyły tego, że w sześciu z 33 zbadanych spraw, dotyczących interwencji kryzysowej, nie udzielono natychmiastowej pomocy psychologicznej.

IV. Uwagi i wnioski

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

Wnioski

1. Udzielanie natychmiastowego wsparcia psychologicznego w ramach interwencji kryzysowej.
2. Dostosowanie w budynku będącym siedzibą Zespołu Ośrodków Wsparcia systemu otwierania okien do norm określonych w przepisach prawa.
3. Wyznaczenie miejsca postojowego dla osób niepełnosprawnych na terenie przylegającym do budynku będącego siedzibą Zespołu Ośrodków Wsparcia zgodnie z obowiązującymi normami.

⁶⁵ Spośród 30 rozdysponowanych ankiet skierowanych do klientów OIK, otrzymano 16 wypełnionych (tj. ok.53%).

V. Pozostałe informacje i pouczenia

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

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

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

Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
wykorzystania uwag
i wykonania wniosków

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

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

Warszawa, grudnia 2020 r.

Kontroler
Artur Górecki
Główny specjalista kontroli
państwowej

.....
podpis

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

.....
podpis