



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Gdańsku

LGD.410.018.01.2020

Pani
Iwona Romanowska
Dyrektor Powiatowego Centrum
Pomocy Rodzinie w Wejherowie
Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie
w Wejherowie
ul. Sobieskiego 279 A
84-200 Wejherowo

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Wejherowie, ul. Sobieskiego 279 A, 84-200 Wejherowo
Kierownik jednostki kontrolowanej	Iwona Romanowska, Dyrektor Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Wejherowie od 2009 r. (dalej: „Dyrektor PCPR”)
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, z wykorzystaniem danych statystycznych i dokumentów strategicznych powiatu z lat wcześniejszych).
Podstawa prawna podjęcia kontroli	Art. 2 ust. 2 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ¹
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Gdańsku
Kontroler	Joanna Andrzejewska, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LGD/162/2020 z 16 września 2020 r.

(akta kontroli str. 1-6)

II. Ocena ogólna² kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

W kontrolowanym okresie Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Wejherowie³ poprzez działający w jego strukturze organizacyjnej Zespół Interwencji Kryzysowej⁴ świadczył pomoc psychologiczną, prawną i socjalną wszystkim osobom potrzebującym, będącym w stanie kryzysu, które się do niego zgłosiły. Pomoc ta nie była udzielana całodobowo, ale w godzinach pracy jednostki. W okresie objętym kontrolą zwiększyło się zatrudnienie psychologów w ZIK z jednego do dwóch etatów, a obydwie świadczące pracę osoby posiadały odpowiednie wykształcenie kierunkowe i dodatkowo ukończone specjalistyczne szkolenia w zakresie interwencji kryzysowej, brały też udział w superwizjach. Prowadzona w ZIK pomoc dla osób będących w stanie kryzysu polegała na udzielaniu im pomocy psychologicznej w postaci konsultacji i terapii psychologicznej. W styczniu 2018 r. i od 18.05 do 10.06.2019 r. pomoc psychologiczna nie była świadczona z uwagi na trudności w rekrutacji psychologa. W przypadkach wymagających udzielenia klientom ZIK schronienia całodobowego mogli być oni kierowani do innej jednostki, z którą PCPR podpisał w tym zakresie porozumienie, przypadek taki nie nastąpił jednak w okresie objętym kontrolą. W PCPR nie stworzono telefonu zaufania, a telefon w sprawach interwencyjnych był odbierany w godzinach pracy jednostki.

Dla ZIK sporządzona i przestrzegana była procedura regulująca obsługę klienta, wprowadzająca wzory związanych z nią dokumentów, niemniej na podstawie gromadzonych w ZIK danych nie można było wnioskować co do natychmiastowości udzielanej pomocy, a skuteczność działań oferowanych przez ZIK na rzecz osób będących w stanie kryzysu nie była w PCPR dokumentowana.

¹ Dz. U. z 2020 r. poz. 1200, ze zm. (dalej: „ustawa o NIK”)

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

³ Dalej PCPR.

⁴ Dalej: „ZIK”.

W wyniku przeprowadzonego w ramach kontroli badania ankietowego ustalono, że 75% klientów oceniło uzyskaną pomoc jako w pełni satysfakcjonującą, a 25% jako częściowo ułatwiająca ich sytuację życiową.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny częściowej⁵ kontrolowanej działalności

OBSZAR

Opis stanu
faktycznego

1. Dostępność pomocy w ramach interwencji kryzysowej

Powiat Wejherowski, o powierzchni 1285,25 km², liczy ponad 210.000 mieszkańców, w skład Powiatu wchodzi siedem gmin wiejskich: Choczewo, Gniewino, Linia, Luzino, Łęczyce, Szemud i Wejherowo oraz trzy gminy miejskie: Wejherowo, Reda i Rumia. Odległość od najdalej położonej miejscowości (Zielonka) do Wejherowa wynosi 41 km.

PCPR, utworzone⁶ w 1999 r. stanowiło, zgodnie z § 2 Statutu⁷ PCPR, budżetową jednostką organizacyjną Powiatu Wejherowskiego. W strukturze organizacyjnej PCPR znajdował się Zespół Interwencji Kryzysowej. Zgodnie z wnioskiem rejestracyjnym⁸ była to jednostka typu „punkt interwencji kryzysowej”. Jego zadania określał § 19 Regulaminu Organizacyjnego⁹. ZIK nie stanowił ośrodka interwencji kryzysowej i nie prowadził pomocy całodobowej.

(akta kontroli str. 7-42, 371-376)

1.1. Rozpoznanie problemów społecznych występujących w powiecie.

Powiatowa Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych na lata 2014-2020¹⁰ opracowana została z udziałem przedstawicieli jednostek organizacyjnych pomocy społecznej na szczeblu gminnym i powiatowym (w tym Dyrektora PCPR, będącego koordynatorem realizacji Strategii), Policji, lokalnych liderów społecznych, organizacji pozarządowych, przedstawicieli rodzicielstwa zastępczego.

Strategia obejmowała m.in. zagadnienia dotyczące interwencji kryzysowej i zapewnienia wsparcia osobom znajdującym się w kryzysie. Zagadnienia te były realizowane w PCPR poprzez działania ZIK, który prowadzić miał specjalistyczne poradnictwo w zakresie psychologicznym, pedagogicznym i prawnym. Prowadzona przez PCPR interwencja kryzysowa polegała na działaniach doraźnych, krótkoterminowych, zmierzających do udzielenia natychmiastowej pomocy osobom znajdującym się w sytuacji kryzysowej, które polegały na zapewnieniu wsparcia emocjonalnego, poczucia bezpieczeństwa i zredukowania lęku.

Wsparcie ZIK stanowiły zintegrowane, interdyscyplinarne działania podejmowane na rzecz osób i rodzin, a czasem całych grup będących w stanie kryzysu, których

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

⁶ Uchwała Nr IV/39/99 Rady Powiatu Wejherowskiego z dnia 2 marca 1999 r. w sprawie utworzenia jednostki organizacyjnej o nazwie „Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie”.

⁷ Załącznik do Uchwały Nr IV/XI/125/11 Rady Powiatu Wejherowskiego z dnia 25 listopada 2011 r. w sprawie uchwalenia statutu Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Wejherowie – Dz. Urz. Woj. Pom. Nr 178, poz. 4285, ze zm. (dalej: „Statut”).

⁸ W dniu 12.01.2016 r. Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej zaakceptowało wniosek o nową jednostkę - Zespół Interwencji Kryzysowej przy PCPR.

⁹ Załącznik do Uchwały Nr VI/93/19 Zarządu Powiatu Wejherowskiego z dnia 29 lipca 2019 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Wejherowie.

¹⁰ Wprowadzona Uchwałą Nr IV/XXX/360/13 Rady Powiatu Wejherowskiego z dnia 29 listopada 2013 r. (dalej: „Strategia”).

celem było zapobieganie utracie lub przywracanie utraconej równowagi w wymiarze psychicznym i społecznym, a także zdolności do działania i autonomii klientów PCPR.

Strategia obejmowała m.in. diagnozę problemów społecznych Powiatu Wejherowskiego (w tym m.in.: ubóstwo, długotrwałą chorobę, bezrobocie, niewydolność opiekuńczo-wychowawczą, alkoholizm, bezdomność, brak miejsc pracy) sporządzoną dla ogółu jednostek zajmujących się działalnością socjalną w Powiecie Wejherowskim.

Ponadto w Strategii ujęto priorytety, cele operacyjne i zadania Powiatu Wejherowskiego na lata 2014-2020, obejmujące m.in. priorytet II „Profesjonalne wsparcie rodzin i osób przez kompetentne służby pomocowe w Powiecie Wejherowskim”, który obejmował zadania z zakresu interwencji kryzysowej, w tym:

- zadanie nr 5 – poszerzenie oferty specjalistycznej w zespole interwencji kryzysowej (wskaźnik ewaluacji: liczba nowych inicjatyw na rzecz wsparcia specjalistycznego w PCPR), z tego w PCPR zrealizowano:

- w roku 2019 w ramach „Programu Korekcyjno-Edukacyjnego¹¹ dla osób stosujących przemoc na lata 2016-2020” firma zewnętrzna na podstawie umowy zlecenia przeprowadzała cotygodniowe 3-godzinne zajęcia dla sprawców przemocy wobec dzieci, od 24.01 do 30.06.2019 r., przeprowadzono 21 spotkań dla 16 osób (brak informacji ilu uczestników ukończyło cykl zajęć); ponadto od 3.01 do 12.07.2019 r. (cotygodniowo) przeprowadzone zostało 25 dwugodzinnych spotkań z uczestnikami grupy wsparcia dla osób doświadczających przemocy w rodzinie (6 kobiet);

- w roku 2018: kontynuowane były programy z roku 2017, z tego w Programie Korekcyjno-Edukacyjnym od 18.01. do 30.06.2018 r. brało udział 11 osób (6 ukończyło); zorganizowana była grupa wsparcia dla osób doświadczających przemocy (dla 6 osób) – od marca do listopada 2018 r. przeprowadzono 25 dwugodzinnych spotkań z psychologiem i jedno z prawnikiem;

- zadanie nr 7 – zatrudnienie psychologów, pedagogów i pracowników socjalnych oraz radcy prawnego (wskaźnik ewaluacji: liczba specjalistów udzielających wsparcia), w roku 2019 i 2018 ilość osób świadczących aktywnie pomoc w ZIK na ww. stanowiskach nie zmieniła się, w październiku 2020 r. do ZIK dołączył drugi psycholog, pracownika socjalnego nie było w składzie pracowników przydzielonych do ZIK i osób świadczących usługi dla ZIK;

- zadanie nr 11 – organizowanie i finansowanie szkoleń dla psychologów, pedagogów i terapeutów (wskaźnik ewaluacji: liczba szkoleń dla psychologów/pedagogów i terapeutów, liczba ww. osób, które ukończyły szkolenie), zadanie to zostało zrealizowane poprzez organizację szkoleń dla zatrudnionych psychologów.

PCPR było koordynatorem Strategii, dokonywało oceny realizacji zadań w oparciu o sprawozdania jednostek, raportowało rokrocznie Radzie Powiatu Wejherowskiego działania własne podejmowane w ramach Strategii oraz działania podejmowane we współpracy ze wszystkimi interesariuszami dokumentu.

(akta kontroli str. 79-181)

Powiatowy Program Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie i Ochrony Ofiar Przemocy w Rodzinie na lata 2016 – 2020¹² zawierał zagadnienia dotyczące

¹¹ Dalej: „Program korekcyjno-Edukacyjny”.

¹² Załącznik do Uchwały Rady Powiatu Wejherowskiego Nr V/XIV/147/15 z dnia 18 grudnia 2015 r., dalej: „Program Przeciwdziałania Przemocy”.

interwencji kryzysowej, zgodnie z tym dokumentem w PCPR działał ZIK, który miał prowadzić specjalistyczne poradnictwo w zakresie psychologicznym, pedagogicznym i prawnym. Interwencja kryzysowa prowadzona w PCPR miała stanowić działania doraźne, krótkotrwałe, zmierzające do udzielenia natychmiastowej pomocy osobom znajdującym się w sytuacji kryzysowej, które polegają na zapewnieniu wsparcia emocjonalnego, poczucia bezpieczeństwa, zredukowania lęku. Wsparcie ZIK miały stanowić zintegrowane, interdyscyplinarne działania podejmowane na rzecz osób i rodzin, a czasem całych grup będących w stanie kryzysu, których celem miało być zapobieganie utracie lub przywracanie utraconej równowagi w wymiarze psychicznym i społecznym, a także zdolności do działania i autonomii klientów PCPR. Załącznikiem do Programu Przeciwdziałania Przemocy był „Program Korekcyjno-Edukacyjny dla Osób Stosujących Przemoc w Rodzinie”.

(akta kontroli str. 43-78)

PCPR sporządzało i przekazywało corocznie¹³ do Starostwa Powiatowego w Wejherowie „Sprawozdanie z działalności PCPR oraz organizatora rodzinnej pieczy zastępczej w Wejherowie”, zawierające podsumowanie realizacji Strategii oraz obydwu ww. programów. PCPR przygotowywało również coroczną ocenę zasobów pomocy społecznej, obejmującą w szczególności: infrastrukturę, kadrę, organizacje pozarządowe i nakłady finansowe na zadania pomocy społecznej i przekazywał ją w terminie do 30.04. do Starostwa Powiatowego w Wejherowie.

(akta kontroli str. 79-106, 182-233)

1.2. Działalność punktu interwencji kryzysowej

Zgodnie z § 1 Regulaminu Organizacyjnego¹⁴, PCPR było jednostką organizacyjną Powiatu Wejherowskiego, budżetową jednostką organizacyjną pomocy społecznej oraz jednostką organizacyjną wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej. W strukturze organizacyjnej PCPR, zgodnie z § 6 Regulaminu Organizacyjnego funkcjonował m.in. ZIK.

Regulamin Organizacyjny PCPR określał w § 19 m.in. zakres działania ZIK, w tym m.in. udzielanie pomocy psychologicznej, pedagogicznej i prawnej osobom i rodzinom doznającym przemocy oraz wszystkim poszkodowanym w wyniku zdarzeń traumatycznych takich jak wypadki, nieuleczalna choroba, śmierć osoby bliskiej, katastrofy, klęski żywiołowe, itp., a także będących w kryzysie psychospołecznym, organizowanie grup wsparcia i samopomocy dla tych osób, upowszechnianie i popularyzowanie wiedzy na temat kryzysów i sposobów radzenia sobie z nimi, przyjmowanie zgłoszeń lub sygnałów o sytuacjach kryzysowych i reagowanie na nie w celu udzielenia odpowiedniej pomocy, pomoc w organizowaniu tymczasowego schronienia osobom zagrożonym, które zmuszone są do opuszczenia własnych domów, podejmowanie działań interwencyjnych polegających na zaangażowaniu odpowiednich służb i instytucji (ośrodków pomocy społecznej, Policji, sądu, Prokuratury), udzielanie porad i konsultacji przez specjalistów ZIK, stała współpraca z podmiotami i instytucjami zajmującymi się ustawowo lub statutowo interwencją kryzysową, utrzymywanie kontaktu z klientami ZIK do czasu rozwiązania kryzysu, prowadzenie dokumentacji merytorycznej działalności ZIK, w tym kart klientów, harmonogramu pracy specjalistów. Dokumentacja działań sporządzana na okoliczność udzielonej pomocy („karta klienta IK”) miała zawierać: datę zgłoszenia pomocy; imię, nazwisko, adres zgłaszającego, kontakt ze zgłaszającym; dane osoby odbierającej zgłoszenie

¹³ Tj. w latach 2018, 2019 i 2020 za lata 2017, 2018 i 2019.

¹⁴ Załącznik do Uchwały Nr VI/93/19 Zarządu Powiatu Wejherowskiego z dnia 29 lipca 2019 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego PCPR, dalej: „Regulamin Organizacyjny”.

z podaniem stanowiska, specjalizacji; krótki opis sytuacji wymagającej interwencji; opis działania podjętego przez specjalistę ZIK; dane dotyczące skierowania sprawy do innych instytucji i organizacji, z uzasadnieniem takiej decyzji, ewentualne dane na temat sposobu rozwiązania kryzysu.

W Regulaminie Organizacyjnym nie wyszczególniono udzielania pomocy socjalnej osobom wymagającym wsparcia, jako zadania ZIK. Ogółem w PCPR zatrudnionych było 5 pracowników socjalnych w 2018 r. i 4 w 2019 r.

(akta kontroli str. 15-42, 246-271)

Ponadto w ZIK wprowadzone były procedury postępowania w sprawie udzielania wsparcia przez specjalistów ZIK¹⁵, zgodnie z którymi specjaliści w ZIK zobowiązani byli udzielać wsparcia w przypadku: kryzysu sytuacyjnego (doświadczenie przestępstwem, wypadkiem, klęską żywiołową), kryzysu rozwojowego (doświadczenie przełomów, zmian życiowych), kryzysu endogennego (dotyczącego problemów w rodzinie), kryzysu suicydalnego (próby samobójcze). Procedury te obejmowały m.in.:

- przypadki przemocy w rodzinie (w tym: postępowanie w przypadku przemocy w rodzinie zgłoszonej telefonicznie obejmowało m.in.: ustalenia danych osobowych osoby doznającej przemocy, zgłaszającej przemoc, ustalenia czy dla rodziny sporządzona była Niebieska Karta¹⁶, informowanie osoby zgłaszającej o uprawnieniach osób doznających przemocy oraz możliwości uzyskania wsparcia psychologicznego, prawnego, socjalnego i pedagogicznego, niezwłoczne powiadomienie telefonicznie, właściwej dla miejsca zamieszkania ofiary, jednostki uprawnionej do podejmowania działań wynikających z ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie¹⁷, pisemne powiadomienie Przewodniczącego Zespołu Interdyscyplinarnego właściwego dla miejsca zamieszkania osoby doznającej przemocy o przyjętym zgłoszeniu. W przypadku przyjęcia zgłoszenia osobistego aktów przemocy w rodzinie przez ofiarę lub opiekuna prawnego przyjmujący pracownik ZIK był zobowiązany m.in. do: wysłuchania informacji w warunkach zapewniających swobodę wypowiedzi, ustalenia, czy w rodzinie była sporządzona NK, informowania osób doznających przemocy o ich uprawnieniach, udzielenia informacji o obowiązku założenia NK i konsekwencjach jej sporządzenia, informowania o możliwościach uzyskania wsparcia psychologicznego, prawnego, socjalnego, pedagogicznego w miejscu zamieszkania, a w przypadku braku takich możliwości ustalenia terminu spotkania ze specjalistami ZIK, w celu zapewnienia bezpiecznego schronienia ofiary pracownik ZIK miał kontaktować się ze Specjalistycznym Ośrodkiem Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Gdyni lub w Rusocinie, a w przypadku braku wolnych miejsc z Ośrodkiem Interwencji Kryzysowej w Gdańsku (w zarządzeniu podane były adresy i nr-y telefonów do tych ośrodków) oraz poinformowania o zaistniałej sytuacji pracowników opieki społecznej z terenu, na którym mieszka ofiara przemocy. W przypadku objęcia osoby doznającej przemocy pomocą specjalistyczną, specjaliści ZIK mieli podejmować następujące czynności (m.in.): dążyć do zapewnienia poczucia bezpieczeństwa osobom potrzebującym, dążyć do wyjaśnienia istoty kryzysu, ustalić oczekiwania i wstępny plan działań, wyznaczyć kolejne terminy spotkań, prowadzić indywidualne karty klienta zgodnie z załącznikiem nr 1 i karty pracy specjalisty, zgodnie z załącznikiem nr 2 do procedur oraz utrzymywać kontakt z klientem do czasu rozwiązania kryzysu, jeżeli ze strony klienta istniała wola podtrzymania tego kontaktu.)

¹⁵ Załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr 28/2013 Dyrektora PCPR z dnia 1.08.2013 r.

¹⁶ Dalej: „NK”.

¹⁷ Dz. U. z 2020 r. poz. 956.

- procedura w przypadku sytuacji suicydalnej obejmowała m.in. ustalenie przez pracownika ZIK danych osobowych i adresowych osoby zagrożonej i osoby zgłaszającej zagrożenie samobójstwem, powiadomienie Dyrektora PCPR i Kierownika ZIK o zaistniałej sytuacji, w razie konieczności zwrócenie się o pomoc do innych instytucji (pogotowie ratunkowe, policja, straż pożarna, ośrodki pomocy społecznej), informowanie klienta o możliwości uzyskania wsparcia psychologicznego, prawnego, socjalnego, pedagogicznego w miejscu zamieszkania, a w przypadku braku takiej możliwości ustalenie terminu spotkania ze specjalistami ZIK w PCPR. Specjaliści ZIK gromadzili też, na podstawie rozmowy z klientem informacje dotyczące dotychczasowego funkcjonowania klienta i rodziny oraz radzenia sobie z wcześniejszymi kryzysami życiowymi, opracowania wspólnie z klientem planu działań zmierzających do opanowania sytuacji kryzysowej, w oparciu o zasoby klienta z uwzględnieniem lokalnej sieci wsparcia społecznego. W przypadku objęcia przez ZIK pomocą specjalistyczną osoby zagrożonej, specjaliści ZIK według procedury: gromadzili informacje dotyczące dotychczasowego funkcjonowania klienta i rodziny oraz radzenia sobie z wcześniejszymi kryzysami życiowymi, opracowywali wspólnie z klientem plan działań zmierzający do opanowania sytuacji kryzysowej, w oparciu o zasoby klienta z uwzględnieniem lokalnej sieci wsparcia społecznego.

- procedury, stosowane przez ZIK w przypadku kryzysu sytuacyjnego lub rozwojowego, w przypadku otrzymania informacji bezpośrednio od osoby dotkniętej kryzysem, od osób pośrednich lub od służb społecznych, obejmowały m.in. ustalenie danych osobowych i adresowych osoby wymagającej wsparcia, ustalenie zakresu pomocy psychologicznej, prawnej, socjalnej, terapeutycznej, pedagogicznej, udzielenie niezwłocznie pomocy w sytuacjach tego wymagających lub ustalenie terminu konsultacji specjalistycznej w siedzibie PCPR, udzielenie wszelkich możliwych informacji na temat możliwości otrzymania pomocy ze strony placówek specjalistycznych funkcjonujących na terenie powiatu lub województwa pomorskiego, nawiązanie kontaktu z odpowiednimi pracownikami ośrodków pomocy społecznej lub policją z terenu, na którym zamieszkuje osoba będąca w kryzysie, w celu potwierdzenia sytuacji kryzysowej, współpraca z rodziną klienta w celu rozwiązania sytuacji kryzysowej.

Specjaliści ZIK w ramach wsparcia w sytuacji kryzysu mieli m.in. za zadanie: czynić starania w celu zrozumienia problemu klienta, dążyć do zapewnienia poczucia bezpieczeństwa osobom potrzebującym, dążyć do wyjaśnienia istoty kryzysu, ustalić oczekiwania i wstępny plan działań za zgodą i akceptacją klienta, wyznaczyć kolejne terminy spotkań, ponadto prowadzić indywidualne karty klienta (załącznik nr 1 do procedur) i karty specjalisty (załącznik nr 2 do procedur) oraz utrzymywać kontakt z klientem do czasu rozwiązania kryzysu, jeżeli klient wyraża wolę podtrzymywania takiego kontaktu.

Ponadto dokument zawierał standardy udzielania wsparcia i poradnictwa przez ZIK, takie, jak: przechowywanie dokumentacji w sposób zgodny z ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych¹⁸, i uniemożliwiający dostęp osobom nieupoważnionym, nieudzielanie informacji na temat prowadzonych spraw oraz klientów osobom trzecim, chyba, że klient wyrazi na to zgodę, konsultacja merytoryczna sprawy z innymi organizacjami lub specjalistami możliwa wyłącznie za zgodą klienta, bezpłatne udzielanie porad, udzielanie porad w sposób rzetelny, konkretny i wyczerpujący, na podstawie przedstawionego przez klienta stanu faktycznego, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w sposób zrozumiały

¹⁸ Dz. U. z 2019 r. poz. 1781.

i adekwatnie do zdolności percepcyjnych klienta, z poszanowaniem jego godności i autonomii.

(akta kontroli str. 234-245)

ZIK funkcjonował w godzinach pracy PCPR. Brak było dostępności do specjalistów każdego dnia tygodnia po godzinach urzędowania PCPR, całodobowego ośrodka interwencyjnego, a dostęp do interwencji kryzysowej mieszkańców gmin był utrudniony ze względu na odległość i brak komunikacji. Na fakty te wskazała Dyrektor PCPR, jako na słabą stronę systemu interwencji kryzysowej w Powiecie Wejherowskim.

(akta kontroli str. 418-435)

W latach 2018-2020 PCPR w Wejherowie nie posiadał wydzielonego miejsca całodobowego schronienia dla osób dotkniętych kryzysem. Na podstawie zawartego w dniu 18 maja 2018 r. „Porozumienia o współpracy w zakresie zapewnienia osobom dotkniętym przemocą w rodzinie miejsc w Specjalistycznym Ośrodku Wsparcia” w Rusocinie, jednostka ta zobowiązała się do udzielania bezpłatnego specjalistycznego wsparcia i schronienia osobom dotkniętym przemocą w rodzinie z terenu Powiatu Wejherowskiego.

(akta kontroli str. 272)

Jak wyjaśniła Dyrektor PCPR w latach 2018-2020 w strukturze PCPR nie było formalnie wydzielonego całodobowego schronienia dla osób dotkniętych kryzysem, niemniej w budynku PCPR¹⁹, znajdowały się pomieszczenia stanowiące mieszkanie chronione, które w razie konieczności mogło być wykorzystywane na potrzeby osób w kryzysie, oprócz tego istniała też możliwość zapewnienia całodobowego dyżuru psychologa i pedagoga w ramach równoważnego systemu czasu pracy, gdyby zaistniała konieczność zapewnienia takiego schronienia. Ponadto Dyrektor wyjaśniła, że w dotychczasowej pracy ZIK (od 2009 r.) nie zaistniały okoliczności, które wymagałyby zabezpieczenia schronienia osobom w kryzysie, nie korzystano też z możliwości kierowania tych osób do Specjalistycznego Ośrodka Wsparcia w Rusocinie. Również ośrodki pomocy społecznej z terenu Powiatu, a także inne instytucje (Sąd, Policja) nie zgłaszały takiej konieczności. Zdaniem Dyrektora może to wynikać m.in. z przekonania, że wsparcie rodzin należy do zadań własnych gminy, a osoby potrzebujące w pierwszej kolejności szukają pomocy najbliżej swojego miejsca zamieszkania oraz z obawy przed rozbiciem rodziny.

(akta kontroli str. 436-439)

W ZIK nie rejestrowano²⁰ pierwszego kontaktu osobistego lub telefonicznego z klientem. Klienci, którzy skontaktowali się osobiście lub telefonicznie z PCPR byli umawiani na wizyty w godzinach pracy psychologa podanych na stronie internetowej PCPR.

W PCPR nie były prowadzone statystyki dotyczące sposobu zgłaszania się osób do specjalistów ZIK, zatem nie było możliwości oszacowania liczby osób, które w kontrolowanych latach ze wsparcia interwencyjnego skorzystały drogą telefoniczną. Jak wyjaśniła Dyrektor w okresie pandemii specjaliści udzielali pomocy telefonicznie osobom, które zgłaszały się po raz pierwszy jak i tym którzy kontynuowali spotkania. W PCPR nie funkcjonuje całodobowy telefon zaufania. Jego uruchomienie uwzględniono w założeniach do projektu Powiatowego Programu Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie na lata 2021-2025, który w bieżącym roku zostanie przedstawiony Radzie Powiatu. Natomiast na stronie internetowej Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w zakładce „Interwencja Kryzysowa” zamieszczone są całodobowe ogólnopolskie telefony zaufania.

(akta kontroli str. 453-458)

¹⁹ co potwierdzone zostało podczas przeprowadzonych oględzin.

²⁰ Nie można określić długości czasu oczekiwania na poradę (psychologiczną lub prawną) w ZIK.

W PCPR nie prowadzono 24-godzinnej interwencji telefonicznej („telefon zaufania”). Jak wyjaśniła Dyrektor PCPR na stronie internetowej PCPR w zakładce „telefony zaufania” oraz „dane teleadresowe instytucji” wskazane są podmioty świadczące pomoc całodobową oraz udzielające wsparcia w różnych kryzysach.

(akta kontroli str. 434, 459-461)

Ponadto Dyrektor zwróciła uwagę, że warunki lokalowe jakimi dysponuje PCPR są bardzo dobre, jednak z uwagi na wielość zadań jakie realizuje zgodnie z kompetencjami ustawowymi nie są one wystarczające, aby zatrudnić specjalistów wyłącznie do ZIK (pedagog, pracownik socjalny, radca prawny w pełnym etacie, terapeuci itp.) bowiem nie ma możliwości zapewnienia im odpowiednich do potrzeb warunków pracy (samodzielne gabinety). W projekcie Powiatowej Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych na lata 2021-2030 planuje się utworzenie Ośrodka Interwencji Kryzysowej poza strukturą organizacyjną PCPR. Powyższe będzie podlegało przyjęciu przez Radę Powiatu z końcem bieżącego roku w formie uchwały, co będzie stanowiło podstawę do zaplanowania budżetu w tym zakresie i rozpoczęcie prac nad utworzeniem OIK.

(akta kontroli str. 457)

W ZIK nie były przechowywane produkty codziennego użytku o charakterze interwencyjnym (odzież, środki czystości, produkty żywnościowe). Produkty takie mogły być pozyskiwane w chwili wystąpienia takiej potrzeby, PCPR zawarł w latach 2018-2020 umowy na dostawę żywności i środków higienicznych w związku z prowadzoną opieką całodobową w innych placówkach.

Jak wyjaśniła Dyrektor, PCPR w tym ZIK realizowało wymogi, o których mowa w art. 47 ust. 3 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej²¹ tj. udzielało natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej, a w zależności od potrzeb - poradnictwa socjalnego lub prawnego, a w sytuacjach uzasadnionych - schronienia do 3 miesięcy, wyłącznie w godzinach pracy specjalistów ZIK, poza którymi wymogi te nie były realizowane z uwagi na brak całodobowej dostępności specjalistów.

(akta kontroli str. 399-411, 462-464)

W latach 2018-2020 (I połowa) zgłaszającym się klientom ZIK udzieliło poradnictwa łącznie 495 razy, z tego:

- w 2018 r. 101 osobom udzielono poradnictwa psychologicznego, 120 osobom prawnego i 1 osobie socjalnego,
- w 2019 r. 103 osobom psychologicznego, 93 osobom prawnego, a poradnictwo socjalne nie było udzielane, (przy czym w I połowie 2019 r. 58 osobom psychologicznego, 48 osobom prawnego),
- w I połowie 2020 r. 56 osobom psychologicznego i 21 osobom prawnego, a poradnictwo socjalne nie było udzielane. Ilość porad psychologicznych udzielonych w I połowie 2020 r. była porównywalna do ilości w 2019 r., ilość porad prawnych zmniejszyła się o ponad połowę.

Ponadto w roku 2018 i 2019 PCPR prowadził program korekcyjno-edukacyjny²² dla sprawców przemocy w którym wzięło udział odpowiednio 17 i 20 osób.

(akta kontroli str. 274)

Głównymi przyczynami zgłaszania się klientów do ZIK były problemy finansowe/majątkowe, ciężka choroba, problemy małżeńskie, trudności wychowawcze, przemoc domowa i uzależnienie lub współuzależnienie. Najbardziej

²¹ Dz. U. z 2020 r. poz. 1876 (Dalej: „ustawa o pomocy społecznej”).

²² Program był prowadzony przez firmę zewnętrzną w sposób uniemożliwiający kontakt sprawców przemocy z ofiarami.

podawanymi powodami były klęski spowodowany przez naturę lub człowieka, bezdomność, mobbing, prawo pracy, bezrobocie, nagła utrata pracy lub przejście na emeryturę, przemoc rówieśnicza, myśli lub próby suicydalne.

(akta kontroli str. 277-278)

1.3.1. Zatrudnienie w ośrodku interwencji kryzysowej

W ZIK nie było wyznaczonej osoby specjalizującej się w pierwszym kontakcie z klientem (interwent), w okresie objętym kontrolą, do 5.10.2020 r. w ZIK pracował jeden psycholog, który pełnił tę funkcję. Jak wyjaśniła Dyrektor PCPR osobą pierwszego kontaktu z klientem zgłaszającym się telefonicznie do ZIK był psycholog, a w przypadku, gdy psycholog nie mógł rozmawiać (przyjmował innego klienta) kancelaria łączyła rozmowy w sprawie interwencji do Z-cy Dyrektora PCPR, który koordynował pracę ZIK, po uzyskaniu wstępnych informacji, w tym numeru telefonu psycholog niezwłocznie kontaktował się drogą telefoniczną z osobą oczekującą wsparcia.

(akta kontroli str. 458, 465)

W latach 2018-2020 (do dnia zakończenia kontroli) w ZIK łącznie zatrudnione były na podstawie umowy o pracę 4 osoby, w tym:

- 4 psychologów, z których: 1 osoba (pełny etat, zatrudnienie na czas nieokreślony), która od 2016 r. do dnia zakończenia kontroli przebywała na urlopie macierzyńskim i wychowawczym; 1 osoba (pełny etat, zastępstwo) pracowała od 1.02.2018 r.²³ do 17.05.2019 r., rozwiązanie umowy o pracę nastąpiło za porozumieniem stron, 1 osoba (pełny etat, zastępstwo) pracowała od 10.06.2019 r. do dnia zakończenia kontroli oraz 1 osoba (pełny etat) pracowała od 5 października 2020 r. do dnia zakończenia kontroli. Od roku 2018 do 5 października 2020 r. w ZIK na stanowisku psychologa pracowała jednocześnie 1 osoba, od 5 października 2020 r. w ZIK pracowały jednocześnie 2 osoby, oprócz stycznia 2018 r. i okresu od 18.05 do 10.06.2019 r. kiedy to w ZIK nie pracował ani jeden psycholog. Obydwie osoby zatrudnione w ZIK na stanowisku psychologa posiadały wykształcenie psychologiczne (mgr psychologii), ponadto jedna z tych osób dodatkowo socjologiczne (mgr socjologii i doktor nauk humanistycznych w zakresie socjologii).

- 1 pedagog - zastępca Dyrektora PCPR i Kierownik ZIK, osoba zatrudniona na pełny etat, posiadała wykształcenie pedagogiczne.

W okresie objętym kontrolą na podstawie umowy zlecenia o świadczenie usług prawnych porady prawne dla potrzeb ZIK świadczyło łącznie 3 radców prawnych, w tym: 1 osoba do 31.01.2018 r., 1 osoba od 1.02.2018 r. do 30.06.2020 r. i 1 osoba od 16.06.2020 r. do dnia zakończenia kontroli. We wszystkich powyższych umowach ustalono, że udzielanie porad prawnych będzie prowadzone w siedzibie PCPR w wymiarze nie większym, niż 18 godzin miesięcznie, zgodnie z potrzebami PCPR. Potwierdzeniem czasu wykonywania czynności była ewidencja godzin wykonywania umowy zlecenia.

(akta kontroli str. 279, 465)

Jak wyjaśniła Dyrektor PCPR radca prawny do celów interwencji kryzysowej świadczył pracę na podstawie umowy cywilno-prawnej we wtorek 16.00-18.00 i czwartek 16.00-18.00, ponadto pracował na umowę o pracę w wymiarze ½ etatu we wtorki i czwartki od 10.00-15.30. W PCPR zatrudniony był dodatkowo radca prawny (w innej komórce organizacyjnej) w poniedziałki i środy od 8.00 – 12.00, który w razie potrzeby mógł przyjąć klienta w sprawach niecierpiących zwłoki.

²³ Z pierwszym psychologiem zatrudnionym na zastępstwo w dniu 22.11.2016 r. umowa o pracę została rozwiązana 31.12.2017 r. za porozumieniem stron. W styczniu 2018 r. i od 18.05. do 10.06.2019 r. w ZIK nie pracował ani jeden psycholog.

Porady prawne udzielane były zarówno drogą telefoniczną jak i w kontakcie indywidualnym oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej. Zmiany osób prowadzących poradnictwo prawne spowodowane były przyczynami osobistymi.

Natomiast fluktuacja kadry na stanowisku psychologa zdaniem Dyrektora PCPR wynikała z faktu zawarcia umów na zastępstwa, co nie daje zatrudnianym osobom poczucia bezpieczeństwa i stabilizacji zatrudnienia, wymagań dotyczących wysokości wynagrodzenia przewyższających możliwości pracodawcy, powodem mogła być również chęć zdobycia stażu zawodowego celem uruchomienia działalności gospodarczej – gabinetu psychologicznego. Nabór na stanowisko psychologa odbył się jeden raz, zgłosiła się jedna osoba. Podczas wakatu na stanowisku psychologa pomoc psychologiczna nie była realizowana.

(akta kontroli str. 453-458, 466-472)

Pracownicy ZIK pełnili dyżury:

- psycholog w poniedziałek 8.00-17.45, wtorek 8.00-17.45, środę 8.00-16.30, czwartek 8.00-13.00 i piątek 8.00-15.00,
- pedagog w poniedziałek 9.00-16.00, wtorek 8.00-14.00, środę 10.00-17.00, czwartek 8.00-15.00 i piątek 7.30-10.30,
- radca prawny zatrudniony na umowę cywilno-prawną przyjmował klientów w zakresie interwencji kryzysowej we wtorek 16.00-18.00 i czwartek 16.00-18.00

Ponadto w PCPR od dnia 5 października 2020 r. zatrudniony został drugi psycholog, który pełnił dyżury w poniedziałek 8.00-15.00, wtorek 8.00-15.00, środę 10.00-18.00, czwartek 10.00-18.00 i piątek 8.00-18.00.

Pomoc pracownika socjalnego nie była udzielana w ramach działalności ZIK, PCPR zatrudniał pracowników socjalnych w innych komórkach organizacyjnych.

(akta kontroli str. 273-280, 453-458)

Jak wyjaśniła Dyrektorka PCPR w ZIK nie zatrudniono pracownika socjalnego. ZIK współpracuje ściśle z gminnymi i miejskimi ośrodkami pomocy społecznej z terenu Powiatu, które udzielają osobom potrzebującym pomocy w myśl ustawy o pomocy społecznej, w tym szeroko pojętą pracę socjalną. Specjaliści ZIK mają obowiązek informowania klientów o możliwości uzyskania pomocy zarówno w PCPR jak i innych instytucjach. O możliwych formach pomocy socjalnej informuje klientów ZIK również z-ca Dyrektorka PCPR. W latach 2018-2020 (I połowa) wsparcia socjalnego wymagała 1 osoba (była to sprawa związana z usamodzielnianiem się osoby z pieczy zastępczej; z reguły usamodzielniającej się młodzieży pomocy udzielają pracownicy socjalni Zespołu ds. Rodzinnej Pieczy Zastępczej oraz pracownik socjalny Zespołu ds. Świadczeń).

(akta kontroli str. 453-458)

Psychologowie ZIK w latach 2018-2020 uczestniczyli w szkoleniach z ochrony danych osobowych oraz w treningu terapeutycznym (50 godzin) i szkoleniu „Trauma w rodzinie” (8 godzin), a ponadto każda z tych osób ukończyła w latach wcześniejszych szkolenia w zakresie interwencji kryzysowej.

(akta kontroli str. 453-458, 516)

Psychologowie ZIK uczestniczyli w superwizji swojej pracy (w 2018 roku – 3 krotnie, w 2019 roku – 8 krotnie i w 2020 roku – 6 krotnie). Superwizor opłacany jest ze środków zaplanowanych w budżecie PCPR.

(akta kontroli str. 462-465, 473-515)

1.4. 1. Finansowanie działalności ośrodka interwencji kryzysowej

W latach 2018-2020 wydatki powiatu na pomoc społeczną (dział 852) wynosiły: w 2018 r. 9 958 053 zł, w 2019 r. 11 775 693 zł, w I połowie 2020 r. 6 596 389 zł, a wydatki na jednostki specjalistycznego poradnictwa, mieszkania chronione

i ośrodki interwencji kryzysowej, w tym prowadzenie ZIK (rozdział 85220) wynosiły odpowiednio 272 954 zł (2,74% wydatków powiatu na pomoc społeczną), 285 375 zł (2,42%) i 146 258 zł (2,22%).

(akta kontroli str. 280, 377-398)

Dyrektor PCPR wyjaśniła, że środki finansowe na zadania z zakresu interwencji kryzysowej w obszarze realizowanym przez PCPR, wydają się wystarczające. Powiat rokrocznie aplikował o środki na realizację Programu Ochrony „Wspieranie Jednostek Samorządu Terytorialnego w Przeciwdziałaniu Przemocy w Rodzinie”. W latach 2017 i 2020 uzyskał dofinansowanie na działania w zakresie przeciwdziałania przemocy z budżetu państwa w ramach tego Programu. Od 2017 r. Powiatowy Program Korekcyjno-Edukacyjny dla Sprawców Przemocy realizowany jest przy współudziale środków budżetu państwa.

(akta kontroli str. 418-435)

Zgodnie z regulaminem PCPR udzielana pomoc była bezpłatna bez względu na dochody klienta.

(akta kontroli str. 15-42, 459-461)

1.5. 1. Nadzór nad działalnością jednostki

W latach 2018-2020 przeprowadzona została w dniach 3-4.09.2020 r. jedna kontrola²⁴ w zakresie poprawności realizacji w 2019 r. zadań z zakresu ustawy o pomocy społecznej zleconych Powiatowi przez administrację rządową i zadań własnych powiatu. Zespół kontrolny pozytywnie ocenił działalność PCPR. W latach 2018 – 2020 (do zakończenia kontroli) do PCPR wpłynęły trzy skargi, z których żadna nie dotyczyła działalności ZIK.

(akta kontroli str. 281-296, 440-447, 517-518)

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

Upowszechnianie i popularyzowanie wiedzy na temat kryzysów i sposobów radzenia sobie z nimi było, zgodnie z § 19 ust. 1 pkt 3 Regulaminu, jednym z zadań ZIK. Informacje o działalności ZIK były dostępne na stronach internetowych PCPR (www.pcprowejherowo.pl/interwencja-kryzysowa).

(akta kontroli str. 15-42, 311-313)

PCPR upowszechniał i popularyzował wiedzę o interwencji kryzysowej w formie dystrybucji ulotek, informatorów (Poradnik „Przemoc? – nie jesteś sam”, ulotki „Czym jest cyberprzemoc”, „Czym jest przemoc rówieśnicza”, „Czym jest przemoc domowa”) i tablic informacyjnych. Materiały dystrybuowane były m.in. w ośrodkach pomocy społecznej z terenu Powiatu Wejherowskiego, zespołach interdyscyplinarnych, Zespołach Kuratorskiej Służby Sądowej, Komendy Powiatowej Policji w Wejherowie wraz z Komisariatami Policji, urzędów gmin i miast, placówek opiekuńczo-wychowawczych, Starostwa Powiatowego w Wejherowie, Ośrodka Rozwiązywania Problemów Alkoholowych i Szpitala Specjalistycznego w Wejherowie, łącznie do 22 jednostek.

(akta kontroli str. 314-370)

W Powiecie Wejherowskim znajduje się 11 urzędów jednostek samorządowych (w tym: Starostwo Powiatowe, Urząd Miasta Wejherowa, Urząd Gminy Wejherowo, Urząd Gminy Choczewo, Urząd Gminy Gniewino, Urząd Gminy Lina, Urząd Gminy Luzino, Urząd Gminy Łęczyce, Urząd Gminy Szemud, Urząd Miasta Redy i Urząd Miasta Rumi) oraz 10 gminnych i miejskich ośrodków pomocy społecznej.

²⁴ Przeprowadzona przez Wojewodę Pomorskiego.

Informacje o możliwości uzyskania pomocy w sytuacji kryzysowej można było odnaleźć na stronach 5 z tych jednostek.

(akta kontroli str. 297)

1.7. 1. Warunki lokalowe w PCPR

Siedziba PCPR była zlokalizowana w dzielnicy mieszkalno-usługowej, dostępność do niej była możliwa samochodem lub pieszo od strony ul. Sobieskiego, którą kursowały też cztery linie autobusów miejskich (nr 3, 4, 7, 16). W niewielkiej odległości od PCPR (ok. 15 minut pieszo) znajdował się dworzec kolejowy i autobusowy. Budynek PCPR położony był w terenie ogrodzonym, otoczony zielenią parkową, na terenie znajdował się plac zabaw oraz 60 miejsc postojowych dla samochodów, w pobliżu wjazdu na teren wewnętrzny znajdowała się czytelna tablica z informacją o siedzibie PCPR. Budynek i otaczający go teren był dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych, poczekalnia w korytarzu PCPR uwzględniała potrzeby dzieci. Indywidualna pomoc psychologiczna w ramach interwencji kryzysowej zorganizowana była w pokoju psychologa położonym w strefie ciszy i wyposażonym m.in. w fotele, oddzielny pokój był przeznaczony do spotkań z radcą prawnym, obydwa pokoje były wyposażone w komputery.

W PCPR znajdowało się pomieszczenie przeznaczone do spotkań grupowych o powierzchni 157,95 m² oraz miejsce przystosowane do pobytu całonocnego dla jednej osoby o powierzchni 42,12 m², z dostępem do łazienki wyposażonej m.in. w pralkę i kuchnię wyposażonej m.in. w lodówkę, kuchenkę i szafki kuchenne. Pokój był wyposażony w zamykane szafy oraz posiadał łącze telefoniczne i internetowe, na korytarzu na każdym piętrze znajdował się domofon.

(akta kontroli str. 298-310)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

OCENA CZĄSTKOWA

Realizowany przez PCPR system pomocy w ramach interwencji kryzysowej poprzez działający w nim ZIK zapewniał pomoc osobom będącym w stanie kryzysu, w tym pomoc psychologiczną, prawną i pedagogiczną, a pomoc socjalną, także w ramach interwencji kryzysowej, udzielana była przez PCPR poza ZIK. Pomoc w zakresie interwencji kryzysowej, w tym pomoc psychologiczna i prawna, realizowana była w godzinach pracy PCPR, a w sprawie udzielania schronienia tymczasowego PCPR podpisał porozumienie z jednostką zewnętrzną.

W latach 2018 – 2020 (do dnia zakończenia kontroli) zwiększona została liczba etatów i liczba zatrudnionych w ZIK psychologów, a każdy z nich posiadał odpowiednie wykształcenie kierunkowe i szkolenia w zakresie pracy z osobami będącymi w stanie kryzysu.

Budynek będący siedzibą PCPR był zlokalizowany w sposób zapewniający klientom łatwy dostęp i przystosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych. PCPR upowszechniał i popularyzował wiedzę na temat kryzysów i sposobów radzenia sobie z trudnymi sytuacjami.

OBSZAR

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

Opis stanu
faktycznego

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

W latach 2018-2020 (I półrocze) w ZIK udzielono łącznie 1241 porad (z tego w 2018 r. 445 porad, w 2019 r. 535 porad i w 2020 (I połowa) 261 porad) 485 osobom (z poradnictwa psychologicznego skorzystało 260 osób, prawnego 234 osoby, pomoc socjalną była udzielona jednej osobie). W formie grup wsparcia i grup terapeutycznych uczestniczyło 37 osób.

2.2. 1. Pomoc interwencyjna świadczona osobom / rodzinom w kryzysie

Powodami zgłaszania się do ZIK odnotowanymi w 30 poddanych badaniu²⁵ sprawach były problemy rodzinne (12 osób), przemoc w rodzinie (7 osób), choroba, w tym choroba alkoholowa (7 osób), problemy wychowawcze (6 osób), współzależnienie (5 osób), problemy finansowe (1 osoba) i bezrobocie (1 osoba). Poszczególni klienci zgłaszali jeden lub więcej niż jeden problem.

Wszystkie 30 zgłoszeń do ZIK zostało dokonanych przez osoby dotknięte kryzysem, udzielona pomoc polegała na wsparciu psychologicznym. W ZIK nie udzielono w kontrolowanym okresie schronienia całodobowego w żadnej formie. W trzech sprawach udzielono pomocy jednorazowo.

Zgłoszenie interwencji.

W dokumentacji nie odnotowywano, w jakiej formie nastąpiło zgłoszenie (osobiście, telefonicznie czy mailowo), oprócz jednego odnotowanego przypadku zgłoszenia telefonicznego w ramach pracy zdalnej w czerwcu 2020 r. Pierwsze wizyty klientów w ZIK odbywały się po uprzednim kontakcie telefonicznym, który nie był odnotowywany i ustaleniu terminu wizyty. Niemożliwym było ustalenie okresu czasu od telefonicznego zgłoszenia się klienta do pierwszej wizyty, ani ilości zgłoszeń dokonanych telefonicznie. Rejestracja zgłoszenia była dokonywana w trakcie wizyty osoby dotkniętej kryzysem w ZIK, zgodnie z obowiązującą w ZIK procedurą każdorazowo poprzez wypełnienie indywidualnej karty klienta ZIK, która zawierała: dane dotyczące daty przyjęcia zgłoszenia (bez podania godziny), dane teleadresowe klienta, dane osoby przyjmującej zgłoszenie – każdorazowo był to zatrudniony w ZIK psycholog, opis działania podjętego przez przyjmującego zgłoszenie, opis sytuacji wymagającej interwencji (w tym: stan zagrożenia, członkowie rodziny, tabelaryczny opis problemu, informacja od kiedy istnieje problem, informacja z kim klient kontaktował się w związku z zaistniałą sytuacją, informacja o działaniach podejmowanych wcześniej), opis działań podjętych przez specjalistę, uzasadnienie skierowania sprawy do innych instytucji ze wskazaniem instytucji (o ile miało to miejsce).

Wszystkie badane zgłoszenia dokonywane były w dniach i godzinach²⁶ pracy ZIK, tj. w poniedziałki od 8.00 do 17.45, we wtorki od 8.00 do 17.45, w środy od 8.00 do 16.30, w czwartki od 8.00 do 13.00, w piątki od 8.00 do 15.00. Działania interwencyjne w postaci pomocy psychologicznej były podejmowane w dniu zgłoszenia klienta do ZIK w 29 sprawach, a w okresie 2 dni od zgłoszenia w 1 sprawie na 30 zbadanych.

Jednorazowe udzielenie pomocy miało miejsce w 3 sprawach, w pozostałych 27 sprawach pomoc udzielana była w trakcie od 2 do 29 kolejnych wizyt, przez okres do 10 miesięcy. Liczba wizyt i długość trwania konsultacji psychologicznych zależała od potrzeb klienta i oceny prowadzącego konsultacje psychologa.

Doraźne wsparcie.

W żadnej z badanych 30 spraw osoby będące w kryzysie nie wymagały doraźnego wsparcia w postaci schronienia tymczasowego. Na terenie PCPR znajdowało się mieszkanie mogące stanowić doraźne schronienie dla osób dotkniętych kryzysem, w okresie objętym kontrolą nie było używane, klienci nie byli też kierowani do ośrodka zewnętrznego w Rusocinie na podstawie zawartego porozumienia. Osoby objęte pomocą przez ZIK nie korzystały z możliwości zaspokojenia doraźnych,

²⁵ W tym 12 spraw z 2018, 12 spraw z 2019 i 6 spraw z 2020 r. sprawy dotyczyły łącznie 30 osób.

²⁶ W ZIK prowadzony był dzienny rejestr przyjęć klientów od 2019 r., w którym odnotowywano godziny przyjęć klientów.

podstawowych potrzeb socjalno-bytowych. W żadnej z badanych spraw nie wystąpiła potrzeba udzielenia natychmiastowej pomocy medycznej. Nie były też wzywane służby ratunkowe (pogotowie ratunkowe, policja, straż pożarna), nie wystąpiła taka konieczność.

Pomoc psychologiczna.

We wszystkich 30 badanych sprawach osobie zgłaszającej się do ZIK udzielono wsparcia psychologicznego, którego każdorazowo udzielał zatrudniony w ZIK psycholog podczas pierwszej wizyty klienta. Psycholog dokonywał oceny sytuacji osoby lub rodziny będącej w kryzysie na pierwszym spotkaniu, uzyskiwał informacje o sytuacji powodującej kryzys, od jak dawna istniał problem i w jaki sposób osoba lub rodzina szukała pomocy wcześniej, a informacje te odnotowywał w karcie klienta. Następnie w trakcie kolejnych spotkań udzielane było wsparcie psychologiczne w formie konsultacji lub terapii psychologicznej, tego rodzaju wsparcia udzielono w przypadku 27 spraw. W pozostałych 3 przypadkach klienci nie wymagali dalszego wsparcia.

Inne formy pomocy.

Po udzieleniu natychmiastowej pomocy psychologicznej zaplanowana została dalsza pomoc w postaci konsultacji psychologicznych (w 26 sprawach), terapii (w 3 sprawach) oraz konsultacji psychologicznej i terapii (w 1 sprawie). W badanych dokumentach odnotowano również udzielenie klientom czterech porad prawnych z zakresu prawa rodzinnego i opiekuńczego oraz zabezpieczenia społecznego). W jednej z badanych spraw udzielono poradnictwa socjalnego, udzielonego przez pracownika PCPR, w pozostałych 29 sprawach klienci nie wymagali udzielenia takiego poradnictwa. Działania pomocowe nie były konsultowane ze specjalistami z innych jednostek. W żadnej z 30 badanych spraw PCPR nie udzielił całodobowego schronienia, klienci nie wymagali tego rodzaju pomocy. Psycholog udzielający początkowego wsparcia psychologicznego w ZIK realizował również zaplanowane formy pomocy, tj. konsultacje psychologiczne lub terapię psychologiczną dla klientów ZIK, w trakcie od 1 (3 klientów) do 29 (1 klient) spotkań w zależności od potrzeb klienta, mając jednocześnie możliwość kontaktu telefonicznego z klientem. Działania pomocowe w formie konsultacji lub terapii psychologicznej były kontynuowane w zależności od potrzeb indywidualnych pacjenta. W żadnej z badanych 30 spraw nie odnotowano zerwania przez klienta kontaktu.

Z badanych dokumentacji nie wynikało, czy klient odzyskał równowagę psychiczną i umiejętność samodzielnego radzenia sobie, ani czy dokonywano oceny, podsumowania udzielanej pomocy lub oceny końcowej sytuacji klienta. Nie było też informacji o zaproponowaniu dalszych spotkań z klientem, po upływie 2-3 miesięcy. ZIK nie posiadał informacji o dalszych losach osób, które przestały już korzystać z pomocy ZIK.

(akta kontroli str. 519-589)

Z wyjaśnienia Dyrektor PCPR wynikało, że z uwagi na brak stosownych wytycznych w obowiązujących przepisach prawa stanowiących o zalecanych metodach pracy oraz sposobach dokumentowania pracy interwenta z klientem, PCPR wypracował własne procedury oraz wzory dokumentacji w tym zakresie. Pracujący z klientem psychologowie nie sporządzali pisemnej diagnozy psychologicznej, na podstawie prowadzonej konsultacji klasyfikowali problem z jakim zgłosił się klient, co stanowi rozpoznanie (zdiagnozowanie) sytuacji problemowej klienta wymagającej interwencji. Po zakończeniu pomocy interwencyjnej nie sporządzano pisemnej oceny końcowej sytuacji klienta. Psycholodzy dokonywali podsumowania pracy z klientem podczas ostatniego spotkania w indywidualnej rozmowie.

(akta kontroli str. 462-465)

W toku kontroli przeprowadzone zostało badanie ankietowe skierowane do 30 klientów ZIK, z których odpowiedzi udzieliło 12 osób (40%). 4 osoby wskazały, że do ZIK skierowały ich inne osoby lub instytucje, 3 osobom decyzję taką pomogły podjąć rodziny i przyjaciele, 3 osoby podjęły decyzję samodzielnie, a 2 osoby zostały skierowane przez pracownika opieki społecznej, co było uzasadnione możliwością udzielenia przez ZIK bardziej fachowej pomocy. Jako przyczynę zgłoszenia się do ZIK 5 osób wskazało problemy rodzinne, po 4 osoby współzależnienie, trudności wychowawcze i długotrwałą chorobę, 1 osoba wskazała na traumatyczne przeżycie, a 1 osoba na myśli samobójcze. Najwięcej osób, które odpowiedziały na ankietę korzystało z pomocy długoterminowej terapii – 7 osób, z krótkoterminowej pomocy psychologicznej skorzystało 5 osób, 3 osoby skorzystały z pomocy prawnej. 9 osób oceniło udzieloną pomoc jako w pełni satysfakcjonującą i służącą rozwiązywaniu problemu, 3 osoby jako częściowo ułatwiającą sytuację życiową. 8 klientów odpowiedziało, że dzięki pomocy uzyskanej w ZIK zdecydowanie lepiej radzi sobie z trudnościami żywioowymi, a 11 osób, jeśli wystąpiłaby taka potrzeba, skorzystałoby z pomocy ZIK ponownie.

(akta kontroli str. 590-602)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości

OCENA CZĄSTKOWA

W latach 2018-2020 (I połowa) działający w strukturze PCPR-u ZIK udzielał pomocy specjalistycznej osobom w stanie kryzysu. Specjaliści ZIK świadczyli pomoc psychologiczną i prawną, a pomoc socjalna świadczona była przez pracownika socjalnego PCPR. Dokumentacja w ramach świadczonej pomocy prowadzona była zgodnie z wytycznymi zawartymi w stworzonych w PCPR procedurach.

IV. Uwagi i wnioski

W związku z niestwierdzeniem nieprawidłowości, Najwyższa Izba Kontroli nie formułuje uwag i wniosków.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

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

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

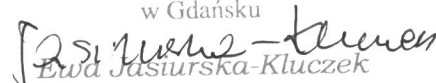
Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Delegatury NIK w Gdańsku. Prawo zgłaszania zastrzeżeń, zgodnie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

Gdańsk, dnia 15 grudnia 2020 r.

Kontroler
Joanna Andrzejewska
specjalista kontroli państwowej


podpis

DYREKTOR DELEGATURY
NAJWYŻSZEJ IZBY KONTROLI
w Gdańsku


Ewa Jasińska-Kluczek

.....
podpis

