



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Katowicach

LKA.410.026.03.2020

Pani
Marianna Feith
Dyrektor
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej
w Tychach

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Tychach ¹	
Kierownik jednostki kontrolowanej	Marianna Feith, dyrektor <i>MOPS</i> od dnia 1 marca 2003 r. ²	(akta kontroli: str. 4)
Zakres przedmiotowy kontroli	1. Dostępność pomocy w ramach interwencji kryzysowej. 2. Pomoc realizowana na rzecz osób i rodzin w ramach interwencji kryzysowej.	
Okres objęty kontrolą	Od dnia 15 września 2019 r. do dnia zakończenia kontroli w 2020 r. ³	
Podstawa prawna podjęcia kontroli	Art. 2 ust. 2 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ⁴	
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Katowicach	
Kontroler	Magdalena Śleziak, inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LKA/250/2020 z 10 września 2020 r.	(akta kontroli: str. 1a-b)

¹ Zwany dalej *MOPS*.

² Zwana dalej: *Dyrektorem*

³ 4 grudnia 2020 r.

⁴ Dz. U. z 2020 r. poz. 1200, zwana dalej: *ustawą o NIK*.

II. Ocena ogólna⁵ kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

Najwyższa Izba Kontroli negatywnie ocenia działalność MOPS oraz wchodzącego w jego skład Ośrodka Interwencji Kryzysowej⁶ w zakresie realizacji zadań w badanych obszarach.

Uzasadnienie oceny ogólnej

W okresie objętym kontrolą, MOPS oraz wchodzący w jego skład OIK, nie realizowały w pełni zadań interwencji kryzysowej określonych w art. 47 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej⁷. W szczególności nie zapewniały one pomocy prawnej⁸ oraz natychmiastowej pomocy psychologicznej⁹ osobom znajdującym się w sytuacjach kryzysowych, natomiast otrzymanie schronienia w hostelu oraz w chronionych mieszkaniach treningowych możliwe było – zgodnie z obowiązującym w MOPS *Regulaminem pobytu i korzystania z miejsc noclegowych w hostelu Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Tychach*¹⁰ oraz *Regulaminem pobytu i korzystania z mieszkań chronionych Ośrodka Interwencji Kryzysowej przy Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Tychach*¹¹ - jedynie dla doświadczających przemocy w rodzinie kobiet lub kobiet z dziećmi. Tym samym, z tej formy wsparcia wykluczeni zostali mężczyźni, ojcowie z dziećmi oraz cudzoziemcy, a także osoby, które znalazły się w sytuacji kryzysowej z innych przyczyn¹². Podkreślić jednak należy, że powyższy stan wynikał nie tylko z zaniedbań MOPS, lecz również z nieuwzględniającego obowiązującego stanu prawnego *Regulaminu organizacyjnego MOPS* oraz z treści przyjętej i obowiązującej na terenie miasta *Strategii rozwiązywania problemów społecznych miasta Tychy na lata 2014-2020*¹³, w której koncentrowano się wyłącznie na zjawisku przemocy w rodzinie i niwelowaniu jego skutków. Stan ten był także efektem ograniczeń etatowych i finansowych MOPS oraz niepodejmowania przez Dyrektora MOPS efektywnych działań na rzecz zwiększenia kadrowych i finansowych możliwości działania OIK.

Ośrodek prowadził swoją działalność całodobowo, we wszystkie dni w roku, to pomoc specjalistyczna (psychologiczna i społeczna) realizowana była jedynie w dni robocze, w wyznaczonych godzinach. Całodobowo działał jedynie hostel i mieszkania chronione treningowe, przy czym w dni powszednie na pierwszej zmianie opieka nad ich klientami realizowana była przez specjalistów, a na drugiej i trzeciej zmianie oraz dni wolne od pracy i święta przez opiekunki, do których obowiązków – mimo braku specjalistycznego przygotowania w tym zakresie¹⁴ –

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

⁶ Zwany dalej: OIK lub Ośrodkiem.

⁷ Dz.U. z 2020 r. poz. 1876, zwana dalej *ustawą o pomocy społecznej*.

⁸ Zamiast udzielania pomocy prawnej, pracownicy Ośrodka kierowali klientów do punktów bezpłatnego poradnictwa prawnego, które prowadzone były na terenie Tychów, przez niepowiązane z MOPS lub OIK organizacje społeczne.

⁹ W okresie od 1 lipca 2018 r. do 14 stycznia 2019 r. w Ośrodku nie pracował żaden psycholog.

¹⁰ Stanowiącego załącznik nr 1 do zarządzenia Dyrektora MOPS nr D/0161/6/09 z dnia 21 września 2009 r. w sprawie *regulaminu pobytu i korzystania z miejsc noclegowych w hostelu Ośrodka Interwencji Kryzysowej Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Tychach* i zwanym dalej *Regulaminem korzystania z miejsc noclegowych w hostelu OIK*.

¹¹ Będącego załącznikiem nr 1 do zarządzenia Dyrektora MOPS nr D/0161/9/18 z dnia 26 marca 2018 r. w sprawie *przekształcenia mieszkań chronionych na mieszkania chronione wspierane i mieszkań chronione treningowe*, zwanym dalej *Regulaminem korzystania z mieszkań chronionych treningowych OIK*.

¹² Mimo takich zapisów, OIK udzielał w okresie objętym kontrolą tego typu pomocy wymagającym takiego działania kobietom, które znalazły się w sytuacji kryzysowej, z innych powodów, niż przemoc domowa.

¹³ W dokumencie tym, mimo że bezpośredni udział w jego przygotowaniu brał MOPS, nie uwzględniono jednak celów, kierunków działań, jak i wskaźników w zakresie interwencji kryzysowej.

¹⁴ Wprawdzie w okresie objętym kontrolą dwie opiekunki miały ukończone Niepubliczne Policealne Studium Zawodowe w Tychach Zakładu Doskonalenia Zawodowego w Katowicach o zawodzie pracownik socjalny,

należała również obsługa dwóch telefonicznych linii interwencyjnych, co jak ustalono, miało negatywny wpływ na pomoc udzielaną osobom korzystającym z tych linii¹⁵.

Zatrudnieni w *Ośrodku* specjaliści posiadali odpowiednie wykształcenie kierunkowe oraz brali udział w podnoszących ich kwalifikacje szkoleniach i konferencjach, a także w organizowanych przez *MOPS* superwizjach. Pozytywnie ocenić też należy lokalizację i wyposażenie hostelu i chronionych mieszkań treningowych, pozwalające na zapewnienie godziwych warunków klientom i ich dzieciom, a także zapewnienie im możliwości skorzystania z gorących posiłków lub prowiantu.

Podejmowane przez *Ośrodek* działania na rzecz promocji interwencji kryzysowej oraz działalności *OIK* miały w ocenie NIK charakter incydentalny i nieadekwatny do skali problemów kryzysowych, jakie faktycznie dotyczą mieszkańców tego, liczącego ponad 130 tys. ludności, miasta. Świadczy o tym, nie tylko niewielka skala udzielanej corocznie przez *Ośrodek* pomocy¹⁶, lecz również niewielka liczba interwencji zgłaszanych na dwie obsługiwane przez *OIK* linie kryzysowe¹⁷.

MOPS i *OIK* nie realizowali zaplanowanych w *Program przeciwdziałania przemocy w rodzinie i ochrony osób doznających przemocy w rodzinie w Tychach na lata 2016-2021*¹⁸ działań w zakresie badania skuteczności pomocy udzielanej rodzinom dotkniętym przemocą i monitorowania losów osób, wobec których pomoc ośrodka ustała. Zaniechanie to, nie dość, że uniemożliwia rzetelną ocenę udzielanego przez *OIK* wsparcia, to ma bezpośredni wpływ na projektowanie działań tych jednostek na przyszłość. Nie pozwala też na wyciąganie jakichkolwiek wniosków nt. trafności doboru form wsparcia w konkretnych sytuacjach kryzysowych, tak aby w przyszłości instrumenty te były optymalne z punktu widzenia przywrócenia do normalnego funkcjonowania osób i rodzin, które znalazły się w sytuacji kryzysowej.

Wyniki szczegółowego badania próby obejmującej 30 przypadków udzielania pomocy klientom *OIK*, potwierdziło zasadność powyższej oceny funkcjonowania, organizacji i działalności *MOPS* w zakresie interwencji kryzysowej oraz pozwoliło ustalić dodatkowo, że w *OIK* nie dokonywano oceny, podsumowania udzielanej pomocy¹⁹, ani że nie monitorowano dalszych losów osób korzystających z pomocy *Ośrodka*²⁰.

Stwierdzono także, że sporządzane przez *MOPS* w latach 2018-2020 (I półrocze) sprawozdania MRPiPS-03 były nierzetelne, a przedstawione w nich dane były niezgodne ze stanem faktycznym i instrukcjami ich wypełnienia.

jednakże pierwsza zatrudniona była jedynie w okresie od 14 grudnia 2017 r. do 31 grudnia 2018 r., a druga od 25 kwietnia 2017 r. do 28 lutego 2018 r.

¹⁵ W trzech przypadkach, na 10 zbadanych, dzwoniącym nie udzielono pomocy adekwatnej do ich sytuacji.

¹⁶ Średnia miesięczna w latach 2018, 2019 i I półroczu 2020 r. liczba porad psychologicznych udzielanych przez *OIK* wyniosła odpowiednio: 10,9, 24,9 i 16,2; porad socjalnych odpowiednio: 13,5, 7,8 i 13,7, a wsparcia w postaci schronienia udzielono średniomiesięcznie 4,5, 4,6 i 8 osobom.

¹⁷ Średniomiesięcznie z linii interwencyjnej *OIK* skorzystało w latach 2018, 2019 i I półroczu 2020 r. odpowiednio 20,7, 4,9 i 12,2 osób, natomiast z linii *TNL*: 2,6, 2,9 i 0,3 osoby.

¹⁸ Przyjęty uchwałą Rady Miasta Tychy Nr XVI/260/15 z dnia 26 listopada 2015 r., zwany dalej *Programem*.

¹⁹ W 25 badanych sprawach nie dokonano oceny udzielonego wsparcia.

²⁰ W 23 przypadkach *OIK* nie posiadał takiej wiedzy.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny cząstkowe²¹ kontrolowanej działalności

OBSZAR
Opis stanu
faktycznego

1. Dostępność pomocy w ramach interwencji kryzysowej

1.1. Rozpoznanie problemów społecznych występujących w powiecie

- a) W obowiązującej w okresie objętym kontrolą *Strategii rozwiązywania problemów społecznych miasta Tychy na lata 2014-2020* nie zawarto pełnej diagnozy sytuacji społecznej, przyczyn i rodzaju występujących sytuacji kryzysowych, ani też nie określono celów, kierunków działań i zadań dla MOPS i funkcjonującego w jego strukturze OIK w zakresie przeciwdziałania skutkom takich sytuacji. Nie określono również żadnych wskaźników pozwalających na ocenę działań MOPS i OIK pod kątem ich efektywności i wpływu na sytuację w Tychach.

Do problemów zagadnień związanych z interwencją kryzysową odniesiono się w treści *Strategii* jedynie w ppkt. 2.2.2. *Rodziny i osoby zagrożone wykluczeniem społecznym*, rozdział II. *Zagadnienia diagnostyczne*, odnosząc się do sytuacji osób doświadczających przemocy domowej. Przy omawianiu tego problemu stwierdzono, że: *instytucjonalną formą pomocy dla kobiet doświadczających przemocy jest OIK funkcjonujący w strukturach MOPS*²².

Dyrektor wyjaśniła, że MOPS brał udział w opracowaniu *Strategii*, a przygotowany materiał do strategii był zgodny z oczekiwaniami i sugestiami osób bezpośrednio zaangażowanych do [jej] opracowania /.../, dlatego podane informacje ograniczone zostały do problemów przemocy w rodzinie i posiadanych zasobów gminy w realizacji zadania. W efekcie, skoncentrowano się na realizacji *lokalnego systemu przeciwdziałania przemocy w rodzinie*, który określony został w celu strategicznym *Strategii* w pkt. 1.4. *Organizowanie wsparcia na rzecz osób i rodzin z problemami uzależnień* w ramach Priorytetu I, w którym zawarty jest cel operacyjny 1.4.1. *Ograniczenie problemów społecznych i zdrowotnych związanych z używaniem środków psychoaktywnych*.

Jednocześnie w odniesieniu do tego działania w *Strategii* wskazano, że źródłem jego finansowania będzie budżet państwa i budżet gminy, czas jego realizacji przypadać będzie na lata 2014-2020, a jego wykonawcą będzie Urząd Miasta Tychy²³, a nie MOPS lub OIK.

Brak w *Strategii* bezpośrednich odniesień do zagadnień związanych z interwencją kryzysową i rolą MOPS i OIK w funkcjonowaniu Miasta omówiono szerzej w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*.

(akta kontroli: str. 81- 94, 126-128)

- b) Dyrektor MOPS wyjaśniła, że *realizacja Strategii przez OIK wynika bezpośrednio z działań określonych w Programie przeciwdziałania przemocy w rodzinie i ochrony osób doświadczających przemocy w rodzinie w Tychach na lata 2016-2021*²⁴. Wskazała jednak również, że *Program /.../, zawęża działalność OIK do działań w zakresie przeciwdziałania przemocy w rodzinie*.

(akta kontroli: str. 81-94, 95-124)

²¹ 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.

²² Wskazano przy tym, że OIK jest ośrodkiem całonocnym oferującym 30 miejsc hotelowych, w tym dwa mieszkania chronione dla kobiet i ich dzieci doświadczających przemocy domowej lub będących w innej sytuacji kryzysowej oraz że zapewnia obsługę telefonu zaufania. Podniesiono przy tym, że głównymi problemami zgłaszanymi przez dzwoniących jest przemoc w rodzinie i uzależnienie od alkoholu.

²³ Zwany dalej: *Urzędem* lub *UM*.

²⁴ Przyjęty uchwałą Nr XVII/260/15 z dnia 26 listopada 2015 r., zwany dalej: *Programem*

- c) *Program przeciwdziałania przemocy w rodzinie i ochrony osób doznających przemocy w rodzinie w Tychach na lata 2016-2021* opracowany został w ramach realizacji określonego w *Strategii działania Realizacja lokalnego systemu przeciwdziałania przemocy w rodzinie*, w którym określono zadania, sposób realizacji, wskaźniki oraz jednostki organizacyjne/podmioty odpowiedzialne za realizację tych zadań. W programie tym OIK scharakteryzowany został w kontekście różnych form niesienia pomocy ofiarom przemocy.

(akta kontroli: str. 81-94, 125-128)

Zaplanowane w *Programie działania* i zadania określone zostały w ramach rozdziału VI. *Obszary, kierunki i działania programu*, a ich realizacja - m.in. przez MOPS i OIK - odbywać się miała w ramach następujących celów:

Cel 1: *Zintensyfikowanie działań profilaktycznych oraz edukacyjnych w zakresie przeciwdziałania przemocy w rodzinie:*

- *Poszerzanie wiedzy ogółu społeczeństwa w tym zainteresowanych służb na temat zjawiska przemocy w rodzinie, co miało nastąpić w wyniku opracowania diagnozy zjawiska przemocy w rodzinie wśród mieszkańców Tychów. Tymczasem, działanie to - według opracowanych przez UM corocznych sprawozdań – realizowane było poprzez sporządzanie tych sprawozdań, przy czym dane do nich dostarczały jednostki zaangażowane w realizację Programu, w tym OIK i MOPS.*
- *Podniesienie poziomu wiedzy i świadomości społecznej w zakresie przyczyn i skutków przemocy; zmiana postrzegania przez społeczeństwo przemocy w rodzinie, co miało nastąpić poprzez Prowadzenie kampanii społecznych na terenie miasta Tychy. Zadanie to - według ww. sprawozdań - zostało zrealizowane poprzez udział MOPS w latach 2018 i 2019²⁵ w ogólnopolskiej kampanii pn. 19 dni przeciwko przemocy wobec dzieci i młodzieży.*
- *Poprawa jakości systemu działań profilaktycznych i edukacyjnych, co miało zostać zrealizowane poprzez opracowanie i realizację programów służącym działaniom profilaktycznym mającym na celu udzielenie specjalistycznej pomocy zwłaszcza w zakresie wdrożenia prawidłowych metod wychowawczych w stosunku do dzieci w rodzinach zagrożonych przemocą w rodzinie. Według sprawozdania za rok w 2018 r. działanie to zostało zrealizowane przez OIK poprzez ujęcie tych zagadnień w programie edukacyjnym Klub dla mam, w którym wzięło udział 11 uczestniczek przebywających w hostelu, a według sprawozdania za 2019 r. zagadnienia te ujęto w cyklu 10 warsztatów realizowanych w ramach Programu psychoedukacyjnego, którym objęto 10 mieszkankę tego hostelu.*

(akta kontroli: str. 129-152, 681-683)

Cel 2: *Zwiększenie dostępności i skuteczności ochrony oraz wsparcia osób dotkniętych przemocą w rodzinie:*

- *Rozwój infrastruktury instytucji samorządowych, a także podmiotów oraz organizacji pozarządowych udzielających pomoc osobom dotkniętym przemocą w rodzinie oraz wypracowanie zasad współpracy, co miało zostać zrealizowane w ramach Nawiązywania i wzmacniania współpracy pomiędzy instytucjami rządowymi samorządowymi oraz organizacjami pozarządowymi w zakresie pomocy osobom dotkniętym przemocą w rodzinie. Według sprawozdania za 2019 r. działanie to realizowano poprzez przeprowadzenie przez OIK zajęć*

²⁵ Przeprowadzona była w latach 2018 i 2019 w okresie od 1 listopada do 19 listopada.

pn. *Siła jest w Tobie. Przeciwdziałanie przemocy wobec osób starszych*, którymi objęto 95 osób starszych²⁶.

(akta kontroli: str.115, 144)

- *Upowszechnianie informacji i edukacji w zakresie możliwości i form udzielania pomocy osobom dotkniętym przemocą w rodzinie, które miało być realizowane za pomocą następujących działań:*
 - *Upowszechnianie informacji w zakresie możliwości i form uzyskania m.in. pomocy: medycznej, psychologicznej, prawnej, socjalnej, zawodowej i rodzinnej*”. Według ww. sprawozdań, działanie to było realizowane w 2018 i 2019 r. poprzez udostępnienie materiałów informacyjnych, o działalności OIK²⁷.
 - *Opracowanie i realizację zajęć edukacyjnych kierowanych do osób dotkniętych przemocą w rodzinie w zakresie podstaw prawnych i zagadnień psychologicznych dotyczących realizacji na przemoc w rodzinie*. W sprawozdaniu za rok 2018 stwierdzono, że działanie to zostało zrealizowane poprzez prowadzenie grup psychoedukacyjnych dla kobiet doświadczających przemocy Razem po MOC. W trzech spotkaniach zrealizowanych w 2018 r. wzięło udział 14 osób. W sprawozdaniu za 2019 r. ujęto, że MOPS zorganizował²⁸ 10 warsztatów psychoedukacyjnych dla mieszanek hostelu, w których udział wzięło 10 kobiet.

(akta kontroli: str. 115-116, 144, 681-683)

- *Udzielanie pomocy i wsparcie osobom dotkniętym przemocą w rodzinie, któremu przypisano następujące sposoby realizacji:*
 - *Realizowanie pomocy w formie poradnictwa medycznego, psychologicznego, socjalnego, zawodowego, i rodzinnego*. Według sprawozdań, działanie to realizowane było przez OIK poprzez udzielenie poradnictwa, z czego w 2018 r. dla 146 osób i dla 106 osób w 2019 r.
 - *Zapewnienie osobom dotkniętym przemocą w rodzinie miejsc w całodobowych Ośrodkach wsparcia oraz w ośrodkach interwencji kryzysowej*. Działanie to było realizowane przez OIK, z którego opieki w 2018 r. skorzystało 18 osób dotkniętych przemocą w rodzinie, a 21 w 2019 r.
 - *Zwiększenie zakresu działania oraz dostępności do Tyskiej Niebieskiej Linii – tel. zaufania, interwencyjnego lub informacyjnego dla osób dotkniętych przemocą w rodzinie*. Według ww. sprawozdań działanie zostało zrealizowane, w efekcie czego, z wykorzystaniem ww. linii przeprowadzono w 2018 r. 38 rozmów i 48 w 2019 r.
 - *Opracowanie i realizacja programów terapeutycznych i pomocy psychologicznej dla osób dotkniętych przemocą w rodzinie*. Według sprawozdania za 2019 r. działanie zostało zrealizowane poprzez

²⁶ Klub Seniora Platyna – 10 osób; Dzienny Dom Pomocy Społecznej Wrzos – 30 osób; Świetlica Seniora przy parafii pw. Błogosławionej Karoliny w Tychach (określonej w sprawozdaniu, jako Klub Seniora w Tychach) – 30 osób; Oratorium seniora pw. Św. Rodziny – 20 osób. W 2018 r. zadania tego nie realizowano, z uwagi na brak psychologa.

²⁷ W sprawozdaniu za 2018 r. nie informacji nt. ujęto realizacji tego zadania, lecz upowszechnianie informacji o interwencji kryzysowej zrealizowane było m.in. poprzez przekazanie do rozdysponowania koordynatorowi kampanii 19 Dni Przeciw Przemocy i Krzywdzeniu Dzieci i Młodzieży - 50 ulotek dotyczących działalności OIK. W 2019 r. zadanie to realizowane było poprzez publikację artykułu w gazecie *Twoje Tychy* na temat pomocy oferowanej w OIK, udostępnianie ulotek informacyjnych wśród seniorów, udostępnianie informacji na temat grupy wsparcia dla osób doświadczających przemocy w rodzinie oraz na temat programu *Porozmawiajmy o nas. Przeciwdziałanie zjawisku przemocy w rodzinie*.

²⁸ Warsztaty prowadził OIK.

prorowadzenie dwóch grup wsparcia dla osób doświadczających przemocy w rodzinie – w ramach, których pomocą objęto 12 kobiet.

(akta kontroli: str. 116, 129-152, 681-683)

Dyrektor MOPS wyjaśniła, że przyczyną nie opracowania i nie realizowania w 2018 r. programów terapeutycznych, a także grup wsparcia dla osób dotkniętych przemocą w rodzinie, które ujęte były w *Programie*, były trudności kadrowe i brak psychologa w OIK. Pomoc w opisanych wyżej formach realizowana była natomiast przez psychologa OIK w roku 2019, a także została zaplanowana na rok 2020. Z uwagi jednak na pandemię COVID-19 została ona zawieszona.

(akta kontroli: str. 984)

- *Monitoring skuteczności działań pomocowych²⁹, w ramach sposobu realizacji badanie skuteczności pomocy udzielanej rodzinom dotkniętym przemocą, któremu przypisano w zakresie wskaźników – liczbę osób monitorowanych po opuszczeniu hostelu, u których przemoc ustała oraz liczbę raportów i analiz czynników sprzyjających i utrudniających skuteczną pomoc. W sprawozdaniach z realizacji Programu za 2018 i 2019 rok nie wykazano realizacji ww. działania, co opisano w sekcji Stwierdzone nieprawidłowości.*

(akta kontroli: str. 117, 681-683)

1.2. Działalność Ośrodka

- a) Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Tychach działał na podstawie statutu nadanego uchwałą Rady Miasta Tychy³⁰. W Regulaminie organizacyjnym MOPS³¹ określono organizację i zasady funkcjonowania jednostek organizacyjnych, w tym OIK. Zgodnie z § 9 tego regulaminu, OIK był całodobową jednostką organizacyjną zapewniającą pomoc osobom będącym ofiarami przemocy, do którego zadań należy:

- świadczenie specjalistycznych usług, zwłaszcza psychologicznych, prawnych, hotelowych, które są dostępne całą dobę, osobom i rodzinom będącym ofiarami przemocy lub znajdującym się w innej sytuacji kryzysowej w celu zapobieżenia powstawania lub pogłębiania się dysfunkcji tych osób, rodzin i społeczności;
- zapewnienie osobom wymagającym następującej pomocy:
 - całodobowego pobytu w hostelu OIK;
 - jednego gorącego posiłku oraz możliwości przygotowania pozostałych posiłków;
 - pracy socjalnej;
 - specjalistycznego poradnictwa: psychologicznego, pedagogicznego i prawnego;
 - realizacji obowiązkowego programu terapeutycznego mającego na celu usamodzielnienie się osób i rodzin oraz ich integrację ze środowiskiem, a docelowo ich powrotu do własnego mieszkania;

²⁹ Działanie przypisane w *Programie* do realizacji wyłącznie OIK.

³⁰ Jednolity tekst statutu wprowadzono uchwałą RMT nr XXI/461/12 z dnia 31 sierpnia 2012 r. w sprawie ogłoszenia tekstu jednolitego statutu Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Tychach (ze zm.) Statut ten stanowił załącznik do Obwieszczenia Rady Miasta Tychy z dnia 30 sierpnia 2012 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu uchwały nr 0150/VIII/152/03 Rady Miasta Tychy z dnia 24 kwietnia 2003 r. w sprawie statutu Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Tychach, zwany dalej Statutem.

³¹ Jednolity tekst regulaminu wprowadzono zarządzeniem Dyrektora MOPS nr D/061/9/09 z dnia 3 listopada 2009 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu Regulaminu organizacyjnego Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Tychach (ze zm.), zwany dalej Regulaminem.

- prowadzenie mediacji pomiędzy osobami doświadczającymi przemocy, a ich otoczeniem;
- współpraca z instytucjami i organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz rodziny, w celu wzmocnienia jej zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie oraz tworzenia warunków sprzyjających temu celowi;
- tworzenie programów celowych w zakresie podnoszenia jakości i rozszerzania oferty świadczonych usług w zakresie pomocy osobom będącym ofiarami przemocy, a także poprzez pozyskiwanie na ten cel zewnętrznych środków finansowych.

(akta kontroli: str. 19-31, 43)

W § 1 *Regulaminu korzystania z miejsc noclegowych w hostelu OIK* stwierdzono, że *Do hostelu OIK kierowane są kobiety i kobiety z dziećmi będące ofiarami przemocy domowej*. Zapis ten oznaczał, że z usług hostelowych nie powinni korzystać mężczyźni, mężczyźni/ojcowie z dziećmi oraz cudzoziemcy³², a także kobiety/matki z dziećmi w sytuacji kryzysu niespowodowanego przemocą domową³³, a więc osoby, którym taka pomoc przysługuje na podstawie art. 47 ust. 1-4 *ustawy o pomocy społecznej*, a także na podstawie postanowień § 9 pkt. 1 *Regulaminu*³⁴. Takiego prawa nie dawały również postanowienia *Regulaminu korzystania z mieszkań chronionych OIK*, który stanowił, że mieszkania chronione przeznaczone są dla osób opuszczających hostel OIK, a więc jedynie dla kobiet i kobiet z dziećmi będącymi ofiarami przemocy domowej. Stan ten opisano szerzej w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*.

(akta kontroli: str. 44-52)

- b) W okresie objętym kontrolą OIK był całodobową jednostką organizacyjną MOPS, działającą we wszystkie dni w roku. W ten sam sposób działał w okresie po ogłoszeniu pandemii, jednakże zostały wprowadzone dodatkowe regulacje mające na celu ograniczenie możliwości jej rozprzestrzeniania. Zawieszone zostały grupowe formy wsparcia, a konsultacje indywidualne realizowane były zdalnie za pomocą kontaktu telefonicznego oraz drogą e-mailową. W sytuacji pilnej, związanej z koniecznością nagłego udzielenia osobie schronienia i przyjęcia jej do hostelu OIK, osoba ta umieszczana była w wyznaczonym w tym celu mieszkaniu na parterze budynku, gdzie przebywała w odizolowaniu przez okres 14 dni. Od 4 września 2020 r. okres ten skrócono do 10 dni, a od 5 listopada osoby nowo przyjmowane były badane przez SANEPID w Tychach na obecność wirusa COVID-19, co skracało okres izolacji do dwóch - trzech dni.

(akta kontroli: str. 23-24, 828)

- c) OIK posiada 30 miejsc hostelowych, w tym trzy w chronionych mieszkaniach treningowych.

(akta kontroli: str. 81-94, 126)

³² Nie korzystali z hostelu i mieszkań chronionych treningowych OIK.

³³ Przepis ten nie był egzekwowany, gdyż z hostelu i mieszkań chronionych treningowych OIK korzystały kobiety i kobiety z dziećmi, których sytuacja kryzysowa nie była związana z przemocą domową.

³⁴ Wprawdzie w pierwszym zdaniu § 9 *Regulaminu* stwierdzono, że *Ośrodek Interwencji Kryzysowej jest całodobową jednostką organizacyjną zapewniającą pomoc osobom będącym ofiarami przemocy*, jednakże w drugim zdaniu stwierdzono, że do jego zadań należy: 1. *Świadczenie specjalistycznych usług, zwłaszcza psychologicznych, prawnych, hotelowych, które dostępne są całą dobę, osobom i rodzinom będącym ofiarami przemocy lub znajdującym się w innej sytuacji kryzysowej w celu zapobieżenia powstawania lub pogłębiania się dysfunkcji tych osób, rodzin i społeczności (pkt 1).*

- d) W latach 2018-2020 (I półrocze) liczba osób korzystających jednocześnie z miejsc noclegowych w OIK nie przewyższała nigdy liczby dostępnych miejsc w hostelu i chronionych mieszkaniach treningowych.

(akta kontroli: str. 855)

Dyrektor MOPS wyjaśniła, że w okresie objętym kontrolą nie miała miejsca sytuacja konieczności zapewnienia schronienia w liczebności przewyższającej posiadane zasoby wobec powyższego nie wystąpiła potrzeba stworzenia w tym zakresie wewnętrznej regulacji.

(akta kontroli: str. 81-94, 357)

- e) *Dyrektor MOPS wskazała również, że w okresie objętym kontrolą, nie było przypadków udzielania pomocy, o której mowa w art. 47 ustawy o pomocy społecznej osobom, niebędącym mieszkańcami Tychów. Nie doszło więc też do odmowy wsparcia mieszkańcowi miasta, z powodu tego, że miejsca w hostelu były zajęte przez osoby z zewnątrz. Wskazała też, że kwestia udzielania pomocy osobom spoza Miasta nie została uregulowana w żadnym dokumencie obowiązującym w MOPS, gdyż w praktyce taka sytuacja nie występowała.*

(akta kontroli: str. 81-94)

- f) W okresie objętym kontrolą, pracownicy OIK obsługiwali dwa telefony interwencyjne (dwa numery). Dostępny całą dobę interwencyjny numer telefoniczny Ośrodka³⁵ oraz Tyska Niebieska Linia³⁶, dostępna każdego dnia w godzinach od 8:00 do 20:00.

(akta kontroli: str. 81-94)

Dyrektor MOPS wyjaśniła, że telefon Tyskiej Niebieskiej Linii obsługiwany był przez pracowników – specjalistów (psycholog, pracownicy socjalni³⁷). W ramach tej usługi udzielali oni wsparcia od poniedziałku do piątku³⁸ w dniach roboczych, natomiast w pozostałych dniach, tj. w soboty, niedziele i święta, oraz po godzinach pracy tych osób, telefon odbierany był przez opiekunki OIK, które pełniły dyżur informacyjny. Pracownice te informowały dzwoniących o dostępnych formach wsparcia, a w sytuacjach trudnych opiekunki kontaktowały się kierownikiem OIK, który przejmował dalszą koordynację i decydował o rodzaju udzielanej pomocy. Stwierdziła też, że całodobowo czynny jest numer telefonu OIK, który odbierany jest przez specjalistów w godzinach ich pracy³⁹, a w pozostałych dniach i godzinach przez opiekunki OIK.

(akta kontroli: str. 81-94)

Prezydent Miasta Tychy wyjaśnił, że abonament Tyskiej Niebieskiej Linii opłacany jest przez Miasto.

(akta kontroli: str. 989-993)

Na stronie internetowej MOPS⁴⁰, w zakładce Ośrodek Interwencji Kryzysowej, znajdowała się informacja o godzinach funkcjonowania Tyskiej Niebieskiej Linii, jak i telefonu interwencyjnego OIK. Nie było tam jednak harmonogramu godzin pracy

³⁵ Nr tel. 32 227 05 75

³⁶ Nr tel. 32 322 70 04

³⁷ Dwóch pracowników socjalnych z ukończonym I stopniem studium przeciwdziałania przemocy w rodzinie i jeden pracownik socjalny z ukończonym kursem interwenta kryzysowego.

³⁸ W dni robocze: poniedziałek, środa i czwartek w godz. od 8.00-17.00, natomiast we wtorek od 8.00-17.30 i w piątek od godz. 8.00-15.00.

³⁹ W dni robocze: poniedziałek, środa i czwartek w godz. od 7.00-17.00, natomiast we wtorek od 7.00-17.30 i w piątek od godz. 7.00-15.00.

⁴⁰ www.mops.tychy.pl

specjalistów OIK, co pozwalałoby poinformować o ich dostępności. Informacja taka została zamieszczona w trakcie trwania kontroli⁴¹.

(akta kontroli: str. 899-902)

Według udostępnionych danych statystycznych nt. funkcjonowania *Tyskiej Niebieskiej Linii*⁴² ustalono, że w okresie od 1 stycznia 2018 r. do końca I półrocza 2020 r. pracownicy OIK odebrali łącznie 90 połączeń, z czego 22 to były połączenia typu pomyłka/żart/głuchy telefon, a w 68 przypadkach przeprowadzone zostały konsultacje telefoniczne, z czego 31 w 2018 r., 35 w 2019 r., a 2 w I półroczu 2020 r. W tym samym okresie pracownicy Ośrodka udzielili na linii OIK łącznie 248 konsultacji telefonicznych, z czego 116 w 2018 r., 59 w 2019 r., a 73 w I półroczu 2020 r.

(akta kontroli: str. 356, 358- 361)

W całym okresie objętym kontrolą rozmowy na linii TNL dokumentowane były na druku *Ankieta z rozmowy przeprowadzonej w ramach Tyskiej Niebieskiej Linii*, który formalnie wprowadzony został dopiero 2 sierpnia 2019 r.⁴³ Rozmowy telefoniczne w ramach linii interwencyjnej OIK dokumentowane były od 1 stycznia 2018 r. do 1 sierpnia 2019 r. w formie notatek służbowych z przeprowadzanych konsultacji, a od 2 sierpnia 2019 r. na druku *Karta osoby korzystającej z konsultacji w Ośrodku Interwencji Kryzysowej*.

(akta kontroli: str. 67- 68, 83- 94)

W wykazie konsultacji telefonicznych zarejestrowano tylko jeden przypadek wskazujący na możliwość popełnienia samobójstwa, przy czym zgłoszenie dokonane zostało przez przyjaciółkę osoby, której ono dotyczyło.

(akta kontroli: str. 800-801)

Na podstawie badania losowo wybranej dokumentacji 25 osób, które zwracały się telefonicznie o pomoc dzwoniąc na obie z ww. linii stwierdzono, że:

- z wszystkich przeprowadzonych rozmów telefonicznych sporządzane były wymagane przepisami wewnętrznymi dokumenty;
- głównym powodem zgłoszeń telefonicznych była przemoc (16 przypadków), problemy rodzinne i uzależnienia (po 4 przypadki) oraz po jednym przypadku - utrata osoby bliskiej i myśli samobójcze przyjaciółki osoby dzwoniącej;
- 10 konsultacji telefonicznych było przeprowadzonych przez opiekunki OIK (40%), a 13 przez pracowników socjalnych (52%), a dwa przez psychologów⁴⁴ (8%);
- w wyniku konsultacji telefonicznych 19-krotnie poinformowano o dostępnych formach pomocy, 14-krotnie udzielono wsparcia, a 8 razy sprawa została przekazana do pracownika socjalnego MOPS z rejonu zamieszkania dzwoniącego;
- tylko w dwóch przypadkach⁴⁵ (8%) osoba dzwoniąca została umówiona na spotkanie z psychologiem;
- 21 osobom udzielono niezbędnych informacji (84%), dwóm osobom takiej informacji nie udzielono (8%), a dwóm udzielono w niepełnym zakresie (8%);
- w 22 przypadkach osoby dzwoniące uzyskały pomoc, a w pozostałych trzech przypadkach sporządzona dokumentacja wskazuje, że: dwie osoby nie

⁴¹ Dnia 30 października 2020 r.

⁴² Zwanej dalej: TNL.

⁴³ Zarządzeniem Dyrektora MOPS nr D/0161/31/19.

⁴⁴ Przy czym jedna przez psychologa zatrudnionego na tym stanowisku, a jedna przez ówczesną kierowniczkę OIK, która posiadała wykształcenie psychologiczne.

⁴⁵ Nr z list tel. OIK - 48/18 i z listy TNL: 11/18/TNL

uzyskały pomocy⁴⁶, a jedna tylko w częściowym zakresie⁴⁷. Jednocześnie z dokumentacji tej wynikało, że trzy ww. przypadki dotyczyły przemocy ze strony męża, lecz w żadnym z nich nie odnotowano, że osoby te uzyskały informację o możliwości schronienia w OIK lub skorzystania z pomocy psychologicznej, co szerzej opisano w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*;

- w 18 przypadkach telefonowały osoby mieszkające w Tychach (72%), jeden telefon był spoza terenu *Miasta* (4%), pięć osób nie podało skąd telefonowało (20%), a jeden telefon dotyczył mieszkanki Tychów.

Poniżej opisano dwa przykłady zdarzeń związanych z interwencją telefoniczną:

Zdarzenie 1: W sporządzonej przez opiekunkę OIK karcie osoby korzystającej z konsultacji w OIK nt. zgłaszanego problemu odnotowano, w anonimowym zgłoszeniu, w którym klientka podała m.in., że *drugą noc nie śpi przez męża, który nadużywa alkoholu i narkotyków, mieszka z córką i swoim 75 letnim ojcem oraz, że klientka uczęszcza na terapię indywidualną dla współuzależnionych*. Odnosząc się do zakresu udzielonej pomocy opiekunka odnotowała, że *Udzieliłam wsparcia. Poinformowałam panią, aby ponownie zgłosiła męża na terapię odwykową. W razie zagrożenia życia ma wezwać policję*.

Zdarzenie 2: W notatce służbowej dotyczącej zgłoszenia telefonicznego pracownik socjalny odnotował, że klientka podała, że *doświadcza przemocy ze strony męża i że nie może tego już wytrzymać*. Odnosząc się do zakresu udzielonej pomocy pracownik socjalny OIK stwierdził w notatce, że poinformował klientkę o konieczności poinformowania o zaistniałej sytuacji Komendy Miejskiej Policji w Tychach oraz, że *tego samego dnia nawiązano kontakt z dzielnicowym KMP w Tychach oraz pracownikiem MOPS w Tychach, przekazano powyższą informację oraz poproszono o rozeznanie sytuacji w środowisku i udzielenie koniecznego wsparcia*.

(akta kontroli: str. 772-815)

- g) W toku oględzin ustalono, że OIK dysponował produktami codziennego użytku o charakterze interwencyjnym, umożliwiającymi zapewnienie klientom Ośrodka niezbędnej pomocy w czasie interwencji, w postaci m.in. środków czystości, odzieży i suchego prowiantu.

(akta kontroli: str. 208-245)

- h) Zgodnie z § 9 *Regulaminu*, Ośrodek w całym okresie objętym kontrolą działał całodobowo, przez wszystkie dni w roku.

(akta kontrolistr.19-31)

- i) W OIK nie było opracowanych procedur w zakresie podejmowania interwencji w sytuacji kryzysu. Dyrektor MOPS wyjaśniła, że decyzję o podjęciu pomocy w ramach interwencji kryzysowej podejmuje pracownik, który otrzymuje informacje o takiej potrzebie (kierownik, psycholog, pracownicy socjalni, opiekunki). Często sytuacje te są konsultowane w ramach zespołu pracowniczego OIK, a w razie potrzeby z Dyrektorem MOPS, który podejmuje ostateczną decyzję.

(akta kontroli: str. 81-94)

- j) W okresie objętym kontrolą, OIK udzielił wsparcia - we wszystkich realizowanych formach pomocy, tj. w formie konsultacji psychologicznych i wsparcia socjalnego, a także poprzez udzielenie schronienia w hostelu i chronionym mieszkaniu

⁴⁶ W obydwu przypadkach telefon obsługiwała opiekunka.

⁴⁷ Porady udzielała pracownica socjalna OIK.

treningowym - łącznie 630 osobom znajdującym się w sytuacji kryzysowej, z czego 231 w 2018 r., 237 w 2019 r. i 162 w I półroczu 2020 roku.

(akta kontroli: str. 254-255, 422)

Dyrektor MOPS wyjaśniła, że w badanym okresie nie było sytuacji nieudzielenia pomocy osobom znajdującym się w sytuacji kryzysowej, a każda osoba zwracająca się o pomoc takie wsparcie otrzymała.

(akta kontroli: str. 81-94, 358)

- k) Zarządzeniem z dnia 2 sierpnia 2019 r.⁴⁸ Dyrektor MOPS wprowadziła instrukcję obiegu dokumentacji w OIK, a w załącznikach nr 1-13 do niej określono m.in. wzory następujących dokumentów:

- *Karta ewidencji osoby zgłaszającej się na pobyt w hostelu OIK Tychy;*
- *Oświadczenie dotyczące zapoznania się z regulaminem i zasadami obowiązującym w OIK w przypadku korzystania z hostelu;*
- *Oświadczenie dotyczące zapoznania się z regulaminem i zasadami obowiązującym w OIK w przypadku korzystania z mieszkań chronionych OIK,;*
- *Kartę pracy opiekunek z mieszkankami OIK, wraz z opisem podjętych działań;*
- *Kartę osoby korzystającej z konsultacji w OIK w Tychach, wraz z opisem zgłoszonego problemu oraz udzielonej pomocy;*
- *Ankieta z rozmowy telefonicznej, przeprowadzonej w ramach Tyskiej Niebieskiej Linii;*
- *Kartę osoby korzystającej z pomocy/pobytu w OIK w Tychach, wraz z opisem sytuacji klienta, problemu, historii problemu, oceny zagrożenia, oczekiwań klienta i jego zasobów.*

(akta kontroli: str. 53 -71, 81-94)

Dyrektor MOPS wyjaśniła, że celem wprowadzenia powyższego zarządzenia, było usprawnienie organizacji i realizacji zadań oraz umożliwienie sprawowania dokładniejszego nadzoru nad działalnością pracowników OIK.

Przed wprowadzeniem ww. zarządzenia, w OIK sporządzano dokumentację wymienioną wyżej, za wyjątkiem *Karty osoby korzystającej z pomocy/pobytu w OIK w Tychach* (zał.13), *Karty osoby korzystającej z konsultacji w OIK w Tychach* (zał. 11) oraz *Karty pracy opiekunek z mieszkankami OIK* (zał. nr 8). Powyższy zakres działań opisywano w notatkach służbowych.

(akta kontroli: str. 81-94)

- l) W I kwartale 2020 r., w porównaniu do okresów analogicznych w 2018 r. i 2019 r. nie nastąpił znaczący wzrost liczby osób korzystających z pomocy interwencyjnej, przy czym nadal głównymi powodami poszukiwania pomocy w OIK była przemoc w rodzinie i bezdomność. Liczba osób korzystających z miejsc całodobowych wynosiła w I kwartale 2020 r. - 33 osoby i była wyższa w stosunku do I kwartału 2018 r. o trzy osoby (9,1%), a w stosunku do I kwartału 2019 r. o 4 osoby (12,1%).

W II kwartale 2020 r. w stosunku do II kwartału 2018 r. liczba osób korzystających z pomocy spadła o dwie osoby (2,0%), a w stosunku do II kwartału 2019 r. wzrosła o 24 osoby (24,2%). Jednocześnie liczba osób korzystających z miejsc całodobowych w II kwartale 2020 r. w stosunku do II kwartału 2018 r. spadła o 17 osób (60,7%), a w stosunku do II kwartału 2019 r. wzrosła o trzy osoby (10,7%).

(akta kontroli: str. 514 - 515)

⁴⁸ Zarządzenie Dyrektora MOPS nr D/0161/31/19

1.3. Zatrudnienie w Ośrodku

- a) W okresie objętym kontrolą specjaliści zatrudnieni w OIK posiadali kwalifikacje do przeprowadzania pierwszej rozmowy z osobami będącymi w kryzysie⁴⁹, przy czym trzech specjalistów miało dodatkowo ukończony *Intensywny kurs interwencji kryzysowej*⁵⁰.

(akta kontroli: str. 199-207, 510-513)

Dyrektor MOPS wyjaśniła, że w okresie objętym kontrolą w OIK nie było osoby zatrudnionej wyłącznie w charakterze interwenta, a wszyscy specjaliści pełniący dyżury w OIK, przeprowadzali pierwsze rozmowy z osobami w kryzysie.

(akta kontroli: str. 246-268)

- b) Zgodnie z obowiązującym w MOPS do 31 lipca 2018 r. Regulaminem pracy⁵¹, specjaliści OIK udzielali wsparcia w następujących dniach i godzinach:

- psycholog - w poniedziałek, czwartek i piątek w godzinach od 7:00 do 15:00, we wtorek od 7:00 do 17:00, a w środę od 7:00 do 13:00,
- dostęp do co najmniej jednego ze specjalistów (pracownika socjalnego, psychologa lub kierownika) możliwy był w poniedziałek w godzinach 7:00 do 17:30, od wtorku do czwartku od 7:00 do 17:00, a w piątek od 7:00 do 15:30.

Zgodnie z obowiązującym w MOPS od 1 sierpnia 2018 r. Regulaminem pracy⁵² dostępność do usług świadczonych przez specjalistów OIK przedstawiała się następująco:

- do psychologa – w poniedziałek, środę i piątek w godzinach od 7:00 do 15:00, we wtorek od godz. 7:00 do 17:00, a w czwartek od 7:00 do 13:00,
- dostęp do co najmniej jednego ze specjalistów (pracownika socjalnego, psychologa lub kierownika) możliwy był w poniedziałek, środę i czwartek w godzinach od 7:00 do 17:00, we wtorek od 7:00 do 17:30, a w piątek od 7:00 do 15:00.

(akta kontroli: str. 362-420, 1004-1005)

W okresie objętym kontrolą w OIK na stanowiskach specjalistów pracowało łącznie siedem osób⁵³, zatrudnionych w pełnym wymiarze czasu pracy, w tym:

- 3 pracowników socjalnych, zatrudnionych w całym okresie objętym kontrolą;
- 2 psychologów, przy czym pierwszy w okresie od 6 lipca 2015 r. do 30 czerwca 2018 r., a drugi w okresie od 14 stycznia 2019 r. do nadal⁵⁴. W okresie od 1 lipca 2018 r. do 13 stycznia 2019 r. (197 dni) w OIK nie było zatrudnionego psychologa, który mógłby udzielić profesjonalnego wsparcia. W pozostałym okresie w Ośrodku pracował tylko jeden psycholog, co w praktyce uniemożliwiało zapewnienie stałej i natychmiastowej pomocy psychologicznej;

⁴⁹ Oprócz wykształcenia specjalistycznego, długoletniego stażu w MOPS w pracy z osobami będącymi w kryzysie, psycholog i pracownicy socjalni posiadali ukończone kursy doszkalcące, w tym *Przeciwdziałania przemocy w rodzinie*.

⁵⁰ Była kierownik OIK (zatrudniona na tym stanowisku od dnia 1.12.2015 r. do dnia 30.09.2018 r.), była psycholog OIK (zatrudniona na tym stanowisku od 06.07.2015 r. do dnia 30.06.2018 r.) oraz specjalista pracy socjalnej (zatrudniona od 01.10.2002 r. do nadal). Kurs trwał 120 godz. i został zakończony 1 stycznia 2018 r.

⁵¹ Wprowadzonym zarządzeniem Dyrektora MOPS nr D/0161/3/11 z dnia 30 maja 2011 r., obowiązującym od 15 czerwca 2011 r.

⁵² Wprowadzonym zarządzeniem Dyrektora MOPS nr D/0161/17/18 z dnia 5 lipca 2018 r.

⁵³ Według umowy o pracę lub porozumienia zmieniającego umowę o pracę.

⁵⁴ W okresie ich zatrudnienia absencja pierwszego psychologa wynosiła w 2018 r. łącznie 43 dni, a drugiego - 37 dni i 15 godzin w 2019 r. oraz 55 dni i 8 godzin w I półroczu 2020 r.

- 2 kierowników OIK⁵⁵, przy czym pierwszy zatrudniony był na tym stanowisku od 1 grudnia 2015 r. do 30 września 2018 r., a kolejny od 1 października 2018 r. do nadal.

(akta kontroli: str. 172-173, 1100-1123)

Według stanu na 1 stycznia 2018 r., w OIK na stanowiskach specjalistów zatrudnionych było pięć osób (3 pracowników socjalnych, psycholog i kierownik), na 1 stycznia 2019 r. - cztery (trzech pracowników socjalnych i kierownik), na 1 stycznia 2020 r. pięć (3 pracowników socjalnych, psycholog i kierownik), a na 20 listopada 2020 r. również pięć (3 pracowników socjalnych, psycholog i kierownik). Ponadto w okresie tym, w OIK zatrudnionych było od czterech do pięciu opiekunek^{56,57}, których głównym zadaniem było monitorowanie sytuacji na terenie hostelu i w mieszkaniach chronionych treningowych w dniach i poza godzinami pracy specjalistów.

Skutki opisanego powyżej stanu zatrudnienia w OIK opisano szerzej w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*

(akta kontroli: str. 710-714)

Odnosząc się do kwestii udzielania przez OIK wsparcia psychologicznego Dyrektor MOPS wyjaśniła, że *pomoc psychologiczna jest realizowana zgodnie z założeniami interwencji kryzysowej, które zakładają, że nawiązanie pierwszego kontaktu z osobą będącą w ostrym kryzysie, następuje w ciągu kilkunastu godzin od przyjęcia zgłoszenia. OIK nie prowadzi natomiast pomocy w formie całodobowego poradnictwa psychologicznego. Poradnictwo świadczone jest w godzinach pracy psychologa, natomiast wizyty umawiane są poprzez zapisy.*

W przypadku przyjęcia zgłoszenia, które wskazywało na konieczność udzielenia natychmiastowej pomocy, wsparcie było udzielane maksymalnie w ciągu doby od przyjęcia zgłoszenia. Taki sam tryb udzielania pomocy psychologicznej miał miejsce w przypadku przyjęcia osoby do OIK w godzinach nocnych.

Natomiast w pozostałych przypadkach, poradnictwo psychologiczne udzielane było maksymalnie w ciągu trzech dni od dnia zgłoszenia. W praktyce OIK, zdarzało się jednak sytuacje, że osoba przyjęta na pobyt do OIK w piątek po godzinie 15.00 pomoc psychologiczną uzyskiwała w poniedziałek rano. W takiej sytuacji, w razie nagłej konieczności zapewnienia wsparcia psychologicznego, opiekunka pełniąca w tym czasie dyżur nocny, miała możliwość kontaktu z kierownikiem OIK, który zapewniał koordynację dalszej pomocy.

Natomiast w zakresie udzielania pomocy socjalnej, Dyrektor wyjaśniła, że: w OIK zatrudnionych jest trzech pracowników socjalnych. Pomoc pracownika socjalnego w postaci poradnictwa socjalnego, nie wymaga umówienia wizyty. Pracownicy socjalni świadczą pomoc od poniedziałku do piątku ././ Najdłuższy czas oczekiwania na pomoc pracownika socjalnego, występował w sytuacji zgłoszenia się osoby, w piątek po godzinie 13.00. Poradnictwo socjalne mogło być udzielone wówczas dopiero w poniedziałek, po godzinie 7.00.

(akta kontroli: str. 153-161)

⁵⁵ Poprzednia kierownik OIK była mgr psychologii, a obecna kierownik OIK posiada tytuł licencjata na kierunku socjologia w zakresie pracy socjalnej, a tytuł magistra na kierunku socjologia w specjalności organizowanie społeczności lokalnej. Ponadto, obie osoby posiadały dyplomy z uzyskania specjalizacji z zakresu organizacji pomocy społecznej.

⁵⁶ Według stanu na 1 stycznia 2018 i 2019 r. na stanowisku tym pracowało pięć opiekunek, przy czym jedna zatrudniona była na podstawie umowy o pracę na czas określony zamiast pracownika przebywającego na zwolnieniu lekarskim. Według stanu na 1 stycznia, 30 czerwca i 20 listopada 2020 r. w OIK zatrudnione były cztery opiekunki.

⁵⁷ Łącznie w okresie objętym kontrolą na tym stanowisku pracowało siedem osób.

- c) W OIK nie było zatrudnionego prawnika w celu udzielania porad prawnych klientom. MOPS nie posiadała też zawartych porozumień w zakresie udzielania tego typu pomocy klientom OIK. W efekcie, pracownicy OIK, w sprawach poradnictwa prawnego kierowali zainteresowane osoby do trzech organizacji udzielających na terenie Miasta nieodpłatnej pomocy prawnej:

1. Siła Dobra. Ośrodek Pomocy Pokrzywdzonym Przepęstwem oraz Świadkom, Tychy ul. Barona 30, pokój nr 307;
2. Stowarzyszenie Trzeźwość Życia, Tychy ul. Nałkowskiej 19;
3. Stowarzyszenie Sunsum Corda - pomoc prawna i poradnictwo obywatelskie prowadzone w trzech lokalizacjach⁵⁸.

(akta kontroli: str. 153-161, 831-854)

W odniesieniu do braku w okresie od 1 lipca 2018 r. do 13 stycznia 2019 r. zatrudnienia psychologa w OIK, Dyrektor MOPS wyjaśniła, że w tym okresie poradnictwo psychologiczne było świadczone przez psychologa zatrudnionego w Dziale Pomocy Rodzinie MOPS oraz Środowiskowym Domu Samopomocy dla Osób z Zaburzeniami Psychicznymi i ich Rodzin.

(akta kontroli: str. 831-854)

- d) W okresie objętym kontrolą Dyrektor MOPS nie przedłużyła umowy o pracę na czas określony i rozwiązała umowę o pracę z jednym z psychologów oraz rozwiązała umowę o pracę za porozumieniem stron z byłym kierownikiem OIK. Żadna z ww. osób nie podała przyczyn odejścia. Tym samym uznać należy, że w 2018 r. fluktuacja zatrudnienia w OIK kształtowała się na poziomie 40%⁵⁹.

(akta kontroli: str. 708-712)

- e) Dyrektor MOPS ujęła w planie finansowym na 2018 r. środki na zatrudnienie w OIK dodatkowego psychologa (1 etat), a w planie na rok 2019 na zatrudnienie pedagoga (1 etat). W obydwu przypadkach, wnioski te nie zostały przez Miasto uwzględnione. Dyrektor MOPS wyjaśniła, że wobec wielu nowych dodatkowych pozycji w budżecie przez niedopatrzenie nie uwzględniono ponownie dodatkowego etatu psychologa w OIK. Z uwagi na już zakończone prace nad budżetem Miasta Tychy na rok 2021 (sesja Rady Miasta Tychy, na której rozpatrywana będzie uchwała Rady Miasta w sprawie budżetu na rok 2021 zaplanowana jest na 17 grudnia 2020 r.) niezwłocznie w styczniu 2021 r. podjęte zostaną działania w zakresie uzyskania dodatkowych środków finansowych na utworzenie dodatkowego etatu psychologa. Rozważana zostanie również możliwość uzyskania środków na zatrudnienie psychologa z wykorzystaniem innych form zatrudnienia.

(akta kontroli: str. 976-987)

- f) Specjaliści OIK w okresie objętym kontrolą doskonalili się poprzez uczestnictwo w następujących formach szkolenia:

W roku 2018:

1. Udział w konferencji *Jak skutecznie oddziaływać na osobę stosującą przemoc w rodzinie z problemem alkoholowym*, organizowanej przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Katowicach. W konferencji uczestniczyły 2 osoby, tj.: kierownik i pracownik socjalny, przy czym na zaświadczeniach nie podano liczby godzin;

⁵⁸ Punkt doradztwa: 1) Urząd Miasta Tychy, Aleja Niepodległości 49; 2) Balbina Centrum, Tychy ul. Barona 30; 3) Tychy, Plac św. Anny 4.

⁵⁹ W 2018 r. zatrudnionych było 5 specjalistów, z czego dwóch się zwolniło.

2. Udział w konferencji *Trzy siostry lęku: agresja, nienawiść i trauma*, organizowanej przez Śląski Uniwersytet Medyczny w Katowicach. W konferencji uczestniczyła 1 osoba: (ówczesny kierownik OIK);
3. Udział w konferencji *Rodzina z problemem alkoholowym i problemem przemocy jako klient pomocy społecznej*, organizowanej przez Fundację ETOH, PARPA. W konferencji, w wymiarze 22 godzin, uczestniczyła jedna osoba (kierownik OIK);
4. Udział w szkoleniu *Interwencja kryzysowa w sytuacji wystąpienia problemu alkoholowego oraz przemocy w rodzinie*, organizowanym przez Centrum Szkoleniowo-Terapeutyczne SELF. W szkoleniu, w wymiarze 28 godzin, uczestniczyła jedna osoba (kierownik OIK);
5. *Intensywny kurs interwencji kryzysowej* organizowany przez Grupę Interwencji Psychologicznej i Szkoleń ARCAN w Bielsku-Białej. W kursie, o wymiarze 120 godzin, który zakończony został w styczniu 2018 r., wzięły udział 3 osoby (poprzednia kierownik OIK, poprzednia psycholog oraz pracownik socjalny).

W 2019 r.:

1. Udział w konferencji *Kryzys suicydalny – od prewencji do interwencji* organizowanej przez Urząd Marszałkowski w Katowicach. W konferencji - wymiarze 5 godzin - uczestniczyły 4 osoby (kierownik OIK, psycholog i 2 pracowników socjalnych);
2. Udział w konferencji *Po co nam media? Rola komunikacji w rozwiązywaniu problemów społecznych* organizowanej przez Urząd Miasta Tychy. W konferencji - w wymiarze 6 godzin - uczestniczyły 2 osoby (psycholog i pracownik socjalny);
3. Udział w projekcie *Działania edukacyjno-informacyjne w zakresie promocji zdrowia psychicznego i zapobiegania zaburzeniom psychicznym oraz szkolenia w zakresie promocji zdrowia psychicznego* organizowanym przez Urząd Miasta Tychy i MEGREZ Sp. z o.o. Tychy. W projekcie brała udział jedna osoba (psycholog);
4. Udział w szkoleniu *Podstawy Dialogu Motywującego – wykorzystanie Dialogu Motywującego w pracy Komisji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych z osobami uzależnionymi*. W szkoleniu - w wymiarze 6 godzin – uczestniczyła jedna osoba (kierownik OIK);
5. Udział w szkoleniu *Opór wobec zmiany – praca z osobą uzależnioną*, organizowanym przez Centrum Szkoleniowo-Terapeutyczne SELF, w wymiarze 14 godzin. Uczestniczyła psycholog.
6. Udział w szkoleniu *Udzielanie pomocy w sytuacji kryzysowej*, organizowanym przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Katowicach, w wymiarze 48 godzin. Uczestniczył jeden pracownik socjalny.

2020 r.:

1. Udział w warsztatach *Wzmacnianie zdrowia psychicznego u dzieci i młodzieży jako prewencja zaburzeń depresyjnych*, organizowanych przez Urząd Marszałkowski w Katowicach, w wymiarze 5 godzin. Uczestniczyło dwóch pracowników socjalnych oraz psycholog.

(akta kontroli: str. 510 -513)

- g) W 2020 r. czterech pracowników OIK uczestniczyło w czterech spotkaniach superwizji grupowej, tj.:

- a) w dwóch spotkaniach⁶⁰ *Superwizji dla osób pracujących w obszarze przeciwdziałania przemocy w rodzinie*, zrealizowanej przez Fundację Poznańskiego Centrum Profilaktyki Społecznej z siedzibą w Poznaniu (PCPS) W zajęciach - dwukrotnie po sześć godzin dydaktycznych - uczestniczyło trzech pracowników OIK (psycholog i dwóch pracowników socjalnych);
- b) w dwóch spotkaniach⁶¹ superwizyjnych dla specjalistów zatrudnionych w OIK, Urząd Miasta Tychy zorganizował dwa spotkania po pięć godzin zegarowych, w których wzięło udział trzech specjalistów zatrudnionych w OIK (psycholog i dwóch pracowników socjalnych).

(akta kontroli: str. 516-522, 681-683)

Dyrektor MOPS wyjaśniła, że w 2018 i w 2019 roku, pracownicy OIK nie korzystali z superwizji, jednak w ramach zespołu pracowniczego, organizowane były spotkania, pełniące funkcje superwizji wewnętrznej.

(akta kontroli: str. 164)

1.4. Finansowanie działalności Ośrodka

- a) Wydatki OIK w kontrolowanym okresie finansowane były ze środków własnych Miasta na prawach powiatu i ujmowane w dziale 852 rozdziale 85220, przy czym na zapewnienie interwencji kryzysowej wydano:
 - w 2018 r. – 589 682,28 zł, co stanowiło 41,84% wydatków Miasta na pomoc społeczną;
 - w 2019 r. – 724 093,87 zł (43,47%);
 - w I półroczu 2020 r. – 394 198,64 zł (48,54%).

(akta kontroli: str. 720-745, 1018-1098)

Przeprowadzona w 2019 r. w MOPS przez Urząd Miasta kontrola wykazała, że poniesione w 2018 r. wydatki na kwotę 76 436,28 zł na wynagrodzenia dwóch pracowników socjalnych zatrudnionych w OIK oraz wydatki na zakup zestawu komputerowego w wysokości 2 447,70 zł zostały błędnie ujęte w rozdziale 85219⁶², choć powinny być ujęte w rozdziale 85220⁶³. Gdyby wydatki te ujęte były prawidłowo, kwota poniesionych w 2018 r. wydatków w tym rozdziale zwiększyłaby się o 78 883,98 zł i wyniosła 668 566,26 zł.

Jak w wyjaśniła Dyrektor MOPS, wydatki te nie zostały przeksięgowane z uwagi na wcześniejsze zatwierdzenie rocznego sprawozdania finansowego MOPS uchwałą RMT nr. VIII/144/2019 z dnia 30 maja 2019 r. w sprawie rozpatrzenia i zatwierdzenia sprawozdania finansowego miasta Tychy wraz ze sprawozdaniem z wykonania budżetu za rok 2018, a w takich przypadkach ujawnione fakty uznaje się za błędy z lat poprzednich.

Nieprawidłowości związane z niewłaściwym księgowaniem wynagrodzeń dwóch pracowników socjalnych ujawnione w protokole pokontrolnym Urzędu Miasta dotyczyły również wydatków OIK w okresie styczeń – kwiecień 2019 r. w kwocie 33 850,38 zł, a także wydatków na wynagrodzenia od maja do sierpnia 2019 r. w wysokości 24 818,34 zł, które we wrześniu 2019 r. zostały przeksięgowane po wprowadzeniu zmian wynikających z Zarządzenia Prezydenta Miasta Tychy Nr 0050/287/19 z dnia 30 sierpnia 2019 r. w sprawie ustalenia zmian planu dochodów i wydatków miasta Tychy na 2019r. w układzie do działów, rozdziałów

⁶⁰ W dniach: 8 lipiec 2020 r. i 9 wrzesień 2020 r.

⁶¹ W dniach: 17 listopad 2020 r. i 24 listopad 2020 r.

⁶² Zadania własne gminy.

⁶³ Zadania własne powiatu.

i paragrafów klasyfikacji budżetowej. Dyrektor MOPS wyjaśniła jednak, że zarówno sprawozdanie miesięczne Rb-28S za okres I-IX 2019 r., jak i sprawozdanie roczne Rb-28S za cały 2019 r. zostały sporządzone prawidłowo.

(akta kontroli: str. 724-727, 1018-1099)

- b) W latach objętych kontrolą nie pobierano odpłaty za korzystanie z miejsc noclegowych w hostelu OIK i za pobyt w chronionych mieszkaniach treningowych, gdyż korzystające z tej formy wsparcia osoby spełniały kryteria takiego działania określone w uchwale Rady Miasta Tychy nr XI/144/15 z dnia 28 maja 2015 r. *w sprawie szczegółowych zasad ponoszenia odpłatności za pobyt w ośrodkach wsparcia i mieszkaniach chronionych.*

(akta kontroli: str. 1021, 1025, 1029, 1033)

Odnosząc się do powyższego Dyrektor MOPS nie wyjaśniła przyczyn niepobierania tych opłat, stwierdzając jedynie, że w latach objętych kontrolą nie była pobierana odpłatność za korzystanie z miejsc noclegowych w hostelu OIK zgodnie z obowiązującym stanem prawnym od 2007 roku. Dodała również, że zgodnie z art. 97 ust. 1 i ust. 5 ustawy o pomocy społecznej ustalana jest opłata za korzystanie z mieszkań chronionych treningowych w OIK. /.../ Zgodnie z § 1 ust. 6 [ww. uchwały RM] miesięczna opłata za pobyt w mieszkaniach chronionych OIK ustalana jest na poziomie 15% dochodu uzyskiwanego przez mieszkańca ustalonego na podstawie ustawy o pomocy społecznej (zał. 1). W latach objętych kontrolą 2018-2020 żadnej osobie nie ustalono i nie pobierano opłat za pobyt w mieszkaniach chronionych OIK.

(akta kontroli: str. 687-698)

- c) W ocenie Dyrektor MOPS, środki przeznaczone przez Miasto na prowadzenie OIK były wystarczające do realizacji wszystkich zadań związanych z zapewnieniem potrzebującym wsparcia. Wskazała jednak, że w 2018 r. OIK nie otrzymał środków na jeden etat psychologa.

(akta kontroli: str. 153-163, 684-693)

1.5. Nadzór nad działalnością Ośrodka

- a) Przeprowadzona w OIK w 2019 r.⁶⁴ przez Wydział Kontroli UM kontrola doraźna, która obejmowała swoim zakresem funkcjonowanie Ośrodka w okresie od 1 stycznia 2018 r. do 12 czerwca 2019 r. wykazała następujące nieprawidłowości, związane z realizacją zadań interwencji kryzysowej:
- kilkukrotne prolongowanie pobytu osób w hostelu⁶⁵;
 - niewykonanie zadań dotyczących prowadzenia mediacji pomiędzy osobami doświadczającymi przemocy, a ich otoczeniem oraz tworzenia programów celowych w zakresie podnoszenia jakości i rozszerzania oferty świadczonych usług, do czego OIK był obowiązany na podstawie § 9 pkt 3 i 5 Regulaminu;
 - niezapewnianie klientom OIK poradnictwa pedagogicznego i prawnego;
 - nierespektowanie zapisów Regulaminu pobytu i korzystania z miejsc noclegowych w hostelu OIK, zobowiązujących do zawarcia z klientem kontraktu socjalnego w pierwszym miesiącu pobytu w hostelu;
 - niedopełnienie - określonego w Regulaminie pobytu i korzystania mieszkań chronionych OIK - warunku zawarcia z klientem kontraktu socjalnego przy przyznaniu w drodze decyzji administracyjnej prawa do korzystania z chronionego mieszkania treningowego;

⁶⁴ W okresie od 3 do 12 czerwca 2019 r.

⁶⁵ Co wynikało z braku w Tychach domu dla samotnych matek.

- brak potwierdzeń zapoznania się przez klientki z zasadami regulującymi kwestie porządkowe funkcjonowania hostelu OIK;
- powierzenie opiekunkom nieposiadającym wykształcenia pracownika socjalnego, ani żadnych szkoleń i kursów w tym zakresie, obowiązków tożsamyh z obowiązkami pracownika socjalnego, m.in. w zakresie przyjmowania na pobyt osób będących w sytuacji kryzysowej, przeprowadzania rozmów, udzielania informacji i wsparcia emocjonalnego w godzinach od 17.00 do 7.00 oraz obsługi telefonicznej TNL w godzinach od 17.00 do 20.00.

(akta kontroli: str.174-198)

Dyrektor MOPS wyjaśniła, że jednostka zrealizowała zalecenia pokontrolne wynikające z ustaleń powyższej kontroli, a które dotyczyły przestrzegania postanowień regulaminu pobytu i korzystania z miejsc noclegowych w hostelu Ośrodka oraz regulaminu pobytu i korzystania z mieszkań chronionych OIK. Ponadto, w drodze zarządzenia dyrektora MOPS wprowadzono odpowiednie procedury w zakresie prawidłowego obiegu dokumentacji w OIK. Usystematyzowano też współpracę z osobami, którym udzielono pomocy w postaci możliwości pobytu w hostelu i mieszkaniach chronionych, poprzez zawieranie z nimi kontraktów socjalnych. Podejmowane były także działania, mające na celu podniesienie kompetencji pracowników, zatrudnionych na stanowisku opiekuńcy w OIK, w zakresie wskazanym przez podmiot kontrolujący.

(akta kontroli: str. 153-168)

- b) W okresie objętym kontrolą, dwie osoby, które korzystały z schronienia w hostelu OIK złożyły łącznie osiem skarg, z czego trzy zostały terminowo rozpatrzone bezpośrednio przez Dyrektora MOPS. I tak:

1) pierwsza złożyła skargi do:

- Rzecznika Praw Obywatelskich w związku z podjęciem przez Ośrodek postępowania w sprawie uchylenia skarżącej decyzji pobytowej w hostelu OIK. Przeprowadzone w MOPS postępowanie wyjaśniające nie wykazało nieprawidłowości. Dyrektor MOPS wyjaśniła również, że decyzja uchylająca osobie skarżącej pobyt w hostelu OIK⁶⁶ była przedmiotem kontroli Samorządowego Kolegium Odwoławczego w Katowicach, które utrzymało ją w mocy;
- do Urzędu Ochrony Danych Osobowych⁶⁷ na ujawnienie przez kierownika OIK danych osobowych w zakresie odbywania przez skarżącą kary pozbawienia wolności oraz danych osobowych jej syna. W MOPS przeprowadzone zostało - przy udziale inspektora ochrony danych osobowych – postępowanie wyjaśniające. Decyzją z 28 sierpnia 2019 roku Prezes UODO uznał skargę za bezzasadną;
- do Biura Rzecznika Praw Dziecka w przedmiocie uchylenia skarżącej decyzji pobytowej w hostelu. Dyrektor Biura 7 czerwca 2019 roku zwrócił się do MOPS z prośbą o udzielenie wyjaśnień, a odpowiedź na tę prośbę została przesłana przez MOPS dnia 27 czerwca 2019 roku.

2) druga złożyła skargi do:

- Prezydenta Miasta Tychy na działalność OIK. Skarga została złożona w dniu 18 kwietnia 2019 roku i dotyczyła zarzutów naruszenia ochrony danych osobowych w przedmiocie ujawnienia danych wrażliwych skarżącej

⁶⁶ Znak: DPO.81330/6347/2019 z 15 czerwca 2019 r.

⁶⁷ Zwany dalej UODO.

oraz dyskryminacji. Skargę rozpatrzono⁶⁸ i uznano za bezzasadną. Sprawa była też analizowana przez inspektora ochrony danych osobowych Ośrodka, który nie dopatrzył się uchybień. O sposobie załatwienia skargi skarżąca została zawiadomiona pismem z 7 maja 2019 r., tj. po 26 dniach od dnia złożenia skargi;

- do UODO na ujawnienie przez OIK danych osobowych dotyczących jej stanu zdrowia. Prezes UODO 30 kwietnia 2019 roku wezwał MOPS do złożenia wyjaśnień, które po przeprowadzeniu postępowania z udziałem inspektora ochrony danych osobowych 10 maja 2019 roku przekazano Prezesowi UODO. Decyzją z 13 listopada 2019 r. Prezes UODO uznał skargę za bezzasadną;
- do Rady Miasta Tychy⁶⁹ r. na sposób wykonywania obowiązków służbowych przez pracowników OIK, warunki higieniczne, dyskryminację, przywłaszczanie rzeczy przez pracowników OIK. Skargę przekazano do rozpatrzenia Dyrektor MOPS⁷⁰, która po przeprowadzeniu postępowania⁷¹, na podstawie zebranego materiału dowodowego oraz wyjaśnień złożonych przez kierownika OIK, skargę uznano za bezzasadną. O sposobie załatwienia skargi skarżąca została zawiadomiona 7 czerwca 2019 r., tj. po 18 dniach od dnia złożenia skargi;
- do Kancelarii Prezydenta RP, która przekazana została do rozpatrzenia przez Prezydenta Miasta Tychy, który 30 maja 2019 roku zwrócił się do MOPS z prośbą o odniesienie się do zarzutów. MOPS przeprowadził postępowanie wyjaśniające, a 12 czerwca 2019 r. przekazał Prezydentowi Miasta stosowne wyjaśnienia. Dnia 22 lipca 2019 roku zastępca Prezydenta Miasta Tychy, zawiadomił skarżącą o sposobie załatwienia skargi, stwierdzając bezprzedmiotowość wniesionych zarzutów;
- do Urzędu Miasta Tychy⁷² na brak reakcji w sprawie zachowania jednej z mieszkańek hostelu. W sprawie zostało przeprowadzone postępowanie wyjaśniające, lecz nie stwierdzono nieprawidłowości. O sposobie załatwienia skargi skarżąca została zawiadomiona 13 września 2019 r., tj. po 26 dniach od dnia złożenia skargi.

(akta kontroli: str. 164-168; 946-975)

1.6. Promocja i upowszechnianie wiedzy nt. działalności Ośrodka

- a) W Statucie i w Regulaminie nie określono zadań OIK dotyczących upowszechniania i popularyzowania wiedzy na temat interwencji kryzysowej.

(akta kontroli: str.7-42)

Dyrektor wyjaśniła, że przyczyną nieuwzględnienia tego zadania było *niedopatrzenie spowodowane ciągle zmieniającymi się przepisami prawa w obszarze pomocy społecznej. /.../ Jak również permanentne poszerzanie zakresu działalności pomocy społecznej poprzez nakładanie do realizacji nowych działań. Jednakże pomimo braku tych zapisów podejmowane są przez pracowników Ośrodka działania mające na celu upowszechnianie wiedzy na temat interwencji kryzysowej. W oparciu o § 1 pkt 2 pp. 3 Statutu MOPS znowelizowane zostaną zapisy § 9 Regulaminu*

⁶⁸ Zgodnie z art. 236 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256 ze zm.), zwana dalej *Kpa.*

⁶⁹ Skarga złożona dnia 20 maja 2019 ustnie radnej do protokołu

⁷⁰ 23 maja 2019 roku

⁷¹ Zgodnie z art. 236 *Kpa.*

⁷² Skarga złożona ustnie do protokołu dnia 28 sierpnia 2019 r.

Organizacyjnego MOPS w zakresie realizacji przez OIK zadań z zakresu upowszechniania i popularyzowania wiedzy na temat interwencji kryzysowej.

(akta kontroli: str. 983)

b) W okresie objętym kontrolą OIK w niewielkim zakresie propagował wiedzę nt. możliwości skorzystania z Ośrodka, przy czym w poszczególnych latach w ramach tego działania zrealizowano:

- w 2018 r.: OIK włączył się do kampanii *19 dni przeciwko przemocy i krzywdzeniu dzieci i młodzieży* poprzez: przekazanie koordynatorowi kampanii 50 ulotek informacyjnych dotyczących funkcjonowania OIK oraz zorganizował *Dni otwarte OIK*⁷³;

(akta kontroli: str. 246- 268, 271-272)

- w 2019 r. OIK włączył się do kampanii *19 dni przeciwko przemocy i krzywdzeniu dzieci i młodzieży* poprzez: zorganizowanie warsztatów *Bezpieczny świat*⁷⁴ dla dzieci mieszkających w placówkach OIK, przeprowadził szkolenia dla funkcjonariuszy Policji w Tychach w zakresie *Kontakt z osobą doświadczającą przemocy w rodzinie oraz zaburzoną psychicznie*⁷⁵, a także doprowadził do zamieszczenia w bezpłatnym tygodniku miejskim *Twoje Tychy*⁷⁶ wywiadu nt. interwencji kryzysowej.

(akta kontroli: str. 246-268, 295-297)

Ponadto, w 2019 r. OIK przeprowadził cztery warsztaty dla 95 seniorów w ramach programu *Siła jest w Tobie. Przeciwdziałanie przemocy w rodzinie wobec osób starszych*⁷⁷, w trakcie których przedstawiano możliwości wsparcia ze strony Ośrodka.

(akta kontroli: str. 246-268, 286-294)

W latach 2019 i 2020 OIK trzykrotnie przekazał - w formie pisemnej⁷⁸ - instytucjom działającym w Tychach informacje o inicjatywach Ośrodka, dotyczących możliwości udziału osób zainteresowanych w grupie wsparcia dla osób doświadczających przemocy w rodzinie i grupie wsparcia dla osób w kryzysie, a także o możliwości wzięcia udziału w warsztatach *Porozmawiajmy o nas – przeciwdziałanie przemocy w rodzinie*.

(akta kontroli: str. 246-268, 273-283, 300-308)

- W 2020 r.: OIK włączył się w działania w ramach *Tygodnia pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem* poprzez dwukrotne pełnienie przez psychologa OIK dyżurów w Sądzie Rejonowym w Tychach oraz trzech dyżurów informacyjnych w OIK, umożliwiających osobisty lub telefoniczny kontakt z psychologiem.

(akta kontroli: str. 246-268, 315-318)

c) W okresie objętym kontrolą na stronie internetowej MOPS⁷⁹ w zakresie dotyczącym OIK dostępne były dane adresowe; informacja, że ośrodek czynny jest całodobowo; informacja w jaki sposób dotrzeć do ośrodka; numer telefonu do Ośrodka, numer *Tyskiej Niebieskiej Linii* obsługiwanej przez OIK; realizowane formy wsparcia;

⁷³ W dniach 1-19 listopada 2018 r.

⁷⁴ Zorganizowane przez OIK w 13 listopada 2019 r.

⁷⁵ Przeprowadzonego w dniu 13 -14 listopada 2019 r.

⁷⁶ 14 listopad 2019 r.

⁷⁷ Warsztaty w dniach 30 październik 2019 r.; 18 listopad 2019 r.; 6 i 10 grudzień 2019 r.

⁷⁸ W 30 stycznia 2019 r., 30 lipca 2019 r.; 12 luty 2020 r.

⁷⁹ www.mops.tychy.pl

informacja o kadrze zatrudnionej w Ośrodku. Na stronie tej nie podano jednak godzin przyjęć specjalistów.

(akta kontroli: str. 246-268, 319-328)

Z inicjatywy kierownika OIK na stronie internetowej Urzędu Miasta⁸⁰ dwukrotnie zamieszczono informacje nt. organizowanych w ośrodku grupowych form wsparcia⁸¹ oraz przeprowadzony przez pracownika UM ze specjalistami ośrodka wywiad *Każdy może się zmienić i przestać być osobą krzywdzoną*⁸² o udzielanej w OIK pomocy osobom doświadczającym przemocy.

(akta kontroli: str. 246-268, 284-285, 309-314)

Z inicjatywy OIK na stronie niezależnego portalu tyskiego⁸³ zamieszczono informację o organizowanej grupie wsparcia dla osób doświadczających przemocy.

(akta kontroli: str. 246-268, 334)

1.7. Warunki lokalowe Ośrodka

- a) W wyniku oględzin ustalono, że OIK znajdował się w budynku⁸⁴, który był dobrze zlokalizowany pod względem komunikacyjnym. Znajdował się bowiem w odległości ok. 130 metrów od przystanku autobusowego, na którym zatrzymywały się autobusy jadące w kierunku Mikołowa i Gliwic oraz dworca PKP i centrum miasta. Teren, na którym znajdował się Ośrodek, był ogrodzony, a brama wjazdowa i furtka otwierane były automatycznie, a na furtce zamontowany był domofon. Ośrodek był czytelnie oznakowany znajdującą się na nim tablicą informacyjną. Na budynku zamieszczona była jedna kamera, monitorująca wejście na teren Ośrodka, lecz bez możliwości nagrywania.

(akta kontroli: str. 208 - 242)

- b) Budynek Ośrodka tylko częściowo był dostosowany do potrzeb osób niepełnoprawnych. Osoby niepełnosprawne ruchowo miały możliwość korzystania z poradnictwa i pobytu w chronionych mieszkaniach treningowych na parterze budynku, co umożliwiała zainstalowana przy schodach, ogólnie dostępna platforma osobowa.
- c) Ośrodek dostosowany był do potrzeb małych dzieci, dla których dostępne były łóżeczka z wyposażeniem, a także inne akcesoria dziecięce, w pokoju pełniącym funkcję bawialni znajdowały gry i zabawki. Ponadto na terenie Ośrodka był dostępny nowo wybudowany plac zabaw dla dzieci.

(akta kontroli: str. 208-242)

- d) W OIK znajdowały się dwa pomieszczenia przeznaczone do spotkań indywidualnych i grupowych (sala terapeutyczna, pokój pracowników socjalnych), jedno pomieszczenie wykorzystywane wyłącznie do spotkań grupowych (jadalnia) i jedno do spotkań indywidualnych (pokój psychologa).

(akta kontroli: str. 208-242)

- e) OIK dysponował 30 miejscami noclegowymi, w tym trzema w dwóch chronionych mieszkaniach treningowych. W OIK istniała możliwość udzielenia schronienia całodobowo ok. 30 kobietom i dzieciom, przy czym Ośrodek nie udzielał schronienia mężczyznom i mężczyznom z dziećmi.

(akta kontroli: str. 208-242)

⁸⁰ <https://umtychy.pl>

⁸¹ Zamieszczone: 16 września 2019 r. i 11 lutego 2020 r.;

⁸² Zamieszczony 14.11.2019 r.

⁸³ www.tychynews.pl zamieszczone w 28 stycznia 2019 r.

⁸⁴ Przy ul. Nowokościelnej 27. Budynek ten był w zasobach Miejskiego Zarządu Budynków Mieszkalnych w Tychach.

- f) W ośrodku we wszystkich pokojach, jak i w dwóch mieszkaniach chronionych były łazienki wyposażone wabinę prysznicową, umywalki i muszle klozetowe.

(akta kontroli: str. 208-245)

- g) W OIK była możliwość przechowywania zapasów żywności i przygotowania na miejscu ciepłych posiłków. W Ośrodku była dostępna kuchnia wyposażona w meble kuchenne, dwa zlewozmywaki z ciepłą i zimną wodą, dwie lodówki-zamrażarki, płytę indukcyjną, piekarnik elektryczny i zmywarkę.

(akta kontroli: str. 208-245)

- h) W okresie od 1 stycznia 2018 r. do 31 marca 2020 r. mieszkańcy OIK mieli możliwość korzystania z Internetu w ramach projektu *Tychy w sieci możliwości*, natomiast od 1 kwietnia 2020 r. do dnia 1 listopada 2020 r. mieszkańcy OIK nie mieli dostępu do Internetu. Tłumaczono to trwającymi w tym czasie pracami nad rozbudową sieci teleinformatycznej w ośrodku. Dostęp taki uruchomiono ponownie od 2 listopada 2020 r., w związku z podłączeniem do sieci przeznaczonej dla mieszkańców ośrodka *Sali komputerowej*, w której zainstalowane zostały trzy komputery.

(akta kontroli: str. 243-245, 983)

- i) Klienci Ośrodka mieli możliwość przechowywania ważnych dokumentów i rzeczy w zamkniętej szafie u kierownika OIK. W takiej sytuacji sporządzany był protokół wraz ze spisem rzeczy pozostawionych.

Dokumentacja Ośrodka była zabezpieczona w zamkniętych szafach na klucz w pomieszczeniach biurowych. Drzwi wejściowe oraz brama wjazdowa były wyposażone w domofon, który był obsługiwany w pokoju przyjęć. W pokoju przyjęć był też monitor z podglądem na bramę wejściową OIK.

(akta kontroli: str. 208-245)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

1. Zgodnie z art. 16 b *ustawy o pomocy społecznej*, strategia rozwiązywania problemów społecznych powinna zawierać w szczególności diagnozę sytuacji społecznej, prognozę zmian w zakresie objętym strategią, a także określenie:
 - a) celów strategicznych projektowanych zmian,
 - b) kierunków niezbędnych działań,
 - c) sposobu realizacji strategii oraz jej ram finansowych,
 - d) wskaźników realizacji działań.

Jednocześnie, w § 5 pkt. 2 *Statutu* wskazano, że celem działalności MOPS jest m.in. współtworzenie strategii rozwiązywania problemów społecznych.

(akta kontroli: str. 19-42)

Ustalenia kontroli wykazały jednak, że – mimo zaangażowania MOPS w proces opracowania *Strategii*, w tym w zakresie danych dotyczących OIK i jego działalności – w dokumencie tym nie przedstawiono pełnej diagnozy sytuacji dotyczącej interwencji kryzysowej w *Mieście*, a zwłaszcza roli jaką OIK⁸⁵ powinien pełnić w zakresie rozwiązywania problemów społecznych i realizacji zadań interwencji kryzysowej, określonych w *ustawie o pomocy społecznej*. W szczególności nie podano danych nt. liczby osób, które skorzystały ze wsparcia OIK w poprzednich latach oraz liczby udzielonych świadczeń, w podziale na różne formy pomocy realizowanej przez OIK. Brak takich danych wskazuje, że nie przeprowadzono

⁸⁵ Ograniczono się jedynie do opisu zasobów, jakimi dysponuje OIK (30 miejsc hotelowych, w tym dwa mieszkania chronione) oraz faktu, że OIK obsługuje telefon zaufania. Ponadto, w odniesieniu do OIK nie określono celów, kierunków działań oraz wskaźników pozwalających na ocenę roli i działalności Ośrodka.

pogłębionej analizy roli Ośrodka w systemie wsparcia społecznego, a w szczególności na temat różnych jego form wsparcia i pomocy w nim realizowanej.

Zauważyć przy tym należy, że wskazany w *Strategii*⁸⁶ cel strategiczny dotyczył realizacji *lokalnego systemu przeciwdziałania przemocy w rodzinie*, a więc systemu, który pozwoli na minimalizację występowania tego typu problemu w przyszłości. Tymczasem, głównym celem działalności OIK jest natychmiastowe udzielanie pomocy osobom będącym w stanie kryzysu, niezależnie od tego, czy wynika on z przemocy domowej, czy też z innych przyczyn.

(akta kontroli: str. 81-94, 125-128)

Dyrektor MOPS wyjaśniła: W odniesieniu do Strategii rozwiązywania problemów społecznych Miasta Tychy na lata 2014-2020 MOPS i OIK był jednym z wielu podmiotów uczestniczących w jej opracowaniu. Przygotowany materiał do strategii był zgodny z oczekiwaniami i sugestiami osób bezpośrednio zaangażowanych do opracowania strategii, dlatego podane informacje ograniczone zostały do problemów przemocy w rodzinie i posiadanych zasobów gminy w realizacji zadania. Jednak obecnie po wnikliwej analizie unormowań prawnych /.../ ustawy o pomocy społecznej zasadnym jest opracowanie dla każdego problemu społecznego uwzględnionego w strategii szczegółowej diagnozy, prognoz oraz wskaźników zmiany. W roku 2021 uchwalona zostanie nowa strategia rozwiązywania problemów społecznych, w której uwzględnimy całościowo dla każdego problemu obowiązujące wymagania.

W ocenie NIK, powyższe wyjaśnienia nie zasługują na uwzględnienie, gdyż zakres działań Ośrodka określony został ustawowo, a dokument tego rodzaju powinien uwzględniać wszystkie nałożone na OIK obowiązki. Pominięcie niektórych z tych działań oraz nie sporządzenie wiarygodnej diagnozy problemów społecznych związanych z zadaniami OIK, a także ograniczenie działalności OIK do problemów związanych z przemocą w rodzinie⁸⁷, mimo że MOPS był zaangażowany bezpośrednio w opracowanie *Strategii*, świadczy o bagatelizowaniu roli, jaką tego typu ośrodki powinny pełnić w systemie pomocy społecznej.

2. Zgodnie z art. 47 ust. 1-4 *ustawy o pomocy społecznej* interwencja kryzysowa stanowi zespół interdyscyplinarnych działań podejmowanych na rzecz osób i rodzin będących w stanie kryzysu, a jedną z form tej pomocy jest zapewnienie tym osobom – w tym matkom i ojcom z małoletnimi dziećmi i cudzoziemcom - bezpiecznego schronienia w hostelu lub mieszkaniu chronionym, na warunkach określonych w ustawie.

Pomimo takich zapisów ustawowych oraz postanowień zwartych w § 9 ust. 1 *Regulaminu*, pomoc OIK w zakresie możliwości skorzystania z opisanych wyżej usług w OIK została ograniczona, do kobiet i kobiet z małymi dziećmi, gdyż w treści regulaminów pobytu i korzystania z hostelu i mieszkań chronionych treningowych OIK stwierdzono, że do tego rodzaju pomocy kierowane są kobiety i kobiety z dziećmi będące ofiarami przemocy domowej. Tym samym, z tej formy wsparcia, wbrew postanowieniom ww. ustawy, wykluczeni zostali mężczyźni, mężczyźni/-ojcowie z dziećmi w przypadku przemocy domowej, ale także kobiety/matki z dziećmi w sytuacji kryzysu niespowodowanego przemocą domową⁸⁸, a także cudzoziemcy.

⁸⁶ A także przez Dyrektora MOPS w złożonych wyjaśnieniach.

⁸⁷ Głównie w stosunku do kobiet z dziećmi, a marginalnie osób starszych.

⁸⁸ W praktyce jednak udzielano tej formy pomocy kobietom również z innych przyczyn, niż przemoc w rodzinie (np. bezdomność, odpluskwanie mieszkania).

Dyrektor MOPS wyjaśniła, że pomocą w postaci interwencji kryzysowej, w jej formach określonych przez przywołany w niniejszym pytaniu art. 47 są objęte wszystkie osoby znajdujące się w sytuacji kryzysowej, dotyczy to - specjalistycznej pomocy psychologicznej, poradnictwa socjalnego lub prawnego. Natomiast w odniesieniu do ust. 3 powyższego przepisu, wskazuje się, że w sytuacjach uzasadnionych udziela się schronienia do 3 miesięcy. W odniesieniu do zapisów w Regulaminie, wskazuje się, że najczęstszym powodem podjęcia działań o charakterze interwencji kryzysowej w praktyce tutejszego Ośrodka, była przemoc domowa. Do jednej z najczęstszych form przemocy w rodzinie należy ta skierowana przeciwko kobietom. Kobiety znacznie częściej niż mężczyźni doświadczają przemocy fizycznej i seksualnej, której sprawcami są ich partnerzy i często są poddawane z ich strony systematycznym i długotrwałym prześladowaniom. Wskazuje się, że często kobiety w takich sytuacjach są także ofiarami zależności finansowej oraz nie posiadają tytułu prawnego do żadnego lokalu mieszkalnego. Możliwość zapewnienia im pobytu w hostelu w OIK, jest często jedyną szansą na uzyskanie przez nie schronienia. Wobec powyższego, jako priorytetowe w praktyce Ośrodka, uznano jako sytuacje uzasadnione, przede wszystkim sytuacje przemocy domowej, której ofiarom padają kobiety, często z dziećmi oraz zapewnienie im w pierwszej kolejności dostępu do schronienia w hostelu. W odniesieniu do mężczyzn, w tym tych będących ojcami dzieci, to tutejszy Ośrodek wskazuje, że do tej pory w praktyce nie zdarzyły się takie osoby, wnioskujące, bądź wymagające schronienia. Niemniej jednak, w takiej sytuacji uruchomione zostałoby wsparcie, w szczególności w postaci pomocy finansowej, dla takich osób, w zależności od ich potrzeb i możliwości Ośrodka. W odniesieniu natomiast do cudzoziemców, to pomoc byłaby udzielana w analogiczny sposób, pod warunkiem, że te osoby spełniałyby kryteria osób uprawnionych do uzyskania świadczeń, w świetle art. 5 oraz art. 5a ustawy z dnia 12 marca 2004 roku, o pomocy społecznej.

Dodała również, że zmienione zostaną zapisy w Regulaminie pobytu i korzystania z miejsc hostelowych i mieszkań chronionych treningowych będą dotyczyły kobiet, kobiet z dziećmi, mężczyzn z dziećmi. Dla samotnych mężczyzn znajdujących się w sytuacji kryzysowej uruchomione zostaną inne formy pomocy.

(akta kontroli: str. 995-1003)

Powyższe wyjaśnienia i zawarta w nich argumentacja nie zasługują zdaniem NIK na uwzględnienie, a wskazane w nich kroki, w postaci zmiany treści regulaminu, wydają się niewystarczające. Należy bowiem zauważyć, że udzielenie schronienia wymagającym tego osobom znajdującym się w sytuacji kryzysowej jest ustawowym obowiązkiem MOPS, a ograniczanie ich praw ze względu na płeć, narodowość lub przyczynę powstania sytuacji kryzysowej naraża MOPS na zarzut dyskryminacji.

3. Spośród 25 zbadanych spraw, dwie osoby nie uzyskały - zdaniem NIK - od pełniących dyżur opiekunek OIK adekwatnej do sytuacji pomocy, a zakres wsparcia udzielony trzeciej z nich przez pracownika socjalnego OIK nie sposób uznać za wystarczający. Podkreślić przy tym należy, że wszystkie te przypadki dotyczyły przemocy doświadczanej przez kobiety ze strony mężów, a więc w zakresie, który był w sposób szczególny traktowany przez obowiązujące w Ośrodku regulacje. Świadczą o tym jednoznacznie zapisy dokumentacji OIK, w której nie odnotowano, że osoby te zostały poinformowane o możliwości schronienia w OIK i/lub skorzystania z pomocy psychologicznej w Ośrodku.

(akta kontroli: str. 784, 785, 798)

Dyrektor MOPS wyjaśniła, że w przypadku ww. konsultacji telefonicznych przeprowadzonych przez pracownika socjalnego oraz przez dwie opiekunki, w każdym przypadku osoby dzwoniące informowane były o możliwości schronienia

w OIK i pomocy psychologicznej, bo pomoc ta jest głównym celem pracy OIK. Jak wynika z analizy przeprowadzonych konsultacji fakt ten jednak nie został odnotowany w treści notatek. Kierownik Ośrodka dołoży starań i przeprowadzi rozmowy z pracownikami na temat konieczności szczegółowego opisywania udzielonego wsparcia. Rozważy możliwość stworzenia formularza z kafeterią dostępnego wsparcia w OIK, jak również na terenie miasta.

Ponadto informujemy, iż jedna z osób dzwoniących korzystała w OIK z pomocy psychologicznej od 20.04.2016 - 11.06.2018, i jak wynika z dokumentacji psychologa informowana była o schronieniu w OIK.

(akta kontroli: str. 976-987)

W ocenie NIK, przedstawiona przez Dyrektora MOPS argumentacja nie zasługuje na uwzględnienie, gdyż z opisów zawartych w dokumentacji z przeprowadzonych konsultacji telefonicznych wynika, iż we wszystkich przypadkach doszło do dramatycznej sytuacji kobiet i za każdym razem doszło do poinformowania dzwoniących o możliwości zawiadomienia Policji o sytuacji zagrażającej ich życiu. Jednocześnie, mimo obszernych opisów sytuacji kryzysowej klientek, w sporządzonej dokumentacji nie ma jakiegokolwiek wzmianki o przekazaniu tym kobietom informacji o pomocy jaką świadczy Ośrodek, w tym o możliwości natychmiastowego skorzystania ze schronienia na jego terenie. Z tego też względu działania pracowników OIK w opisanych przypadkach należy uznać za nierzetelne.

(akta kontroli: str. 784, 785, 798)

4. W 10 z 25 objętych badaniem przypadków dotyczących dokumentacji z konsultacji telefonicznych stwierdzono, że zostały one sporządzone nie przez pracowników będących specjalistami, lecz przez osoby zatrudnione w charakterze opiekunek, które nie powinny takich konsultacji udzielać. Działanie takie stanowi naruszenie postanowień art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej, zgodnie z którym w sytuacjach kryzysowych powinna być udzielana pomoc specjalistyczna, a więc przez osoby przygotowane profesjonalnie do tego typu działań (specjalistów⁸⁹). W świetle powyższego, niedopuszczalna jest również stwierdzona na terenie MOPS praktyka, wpisywania przez Dyrektora MOPS tego typu działań do zakresów obowiązków opiekunek, co kwestionowane było również przez kontrolę przeprowadzoną w 2019 r. przez Urząd Miasta.

(akta kontroli: str. 784, 798)

Dyrektor MOPS wyjaśniła, że fakt, iż telefony w Ośrodku Interwencji Kryzysowej odbierane są przez opiekunki, jak również fakt, iż sporządzają pisemną dokumentację z przeprowadzonej rozmowy wynika z aktualnej struktury zatrudnienia i systemu pracy pracowników w OIK. W godzinach od 17.00 w poniedziałek, środę i czwartek, oraz we wtorek od 17.30 i piątek od 15.00 nie ma w Ośrodku specjalistów. W tym czasie oraz w weekendy dyżur pełnią opiekunki. Tutejszy Ośrodek poczyni starania o dodatkowy etat psychologa i rozważy możliwość zmiany godzin pracy specjalistów, co poszerzy ich dostępność w OIK.

(akta kontroli: str. 976-987)

Zdaniem NIK, tego typu argumentacja nie zasługuje na uwzględnienie, gdyż organizacja pracy Ośrodka, pozyskanie niezbędnych środków i odpowiednio przygotowanych pracowników do realizacji ustawowych obowiązków pomocy społecznej, należy do obowiązków Dyrektora MOPS, tak aby osoby poszukujące pomocy w OIK uzyskały kompletną i profesjonalną pomoc w sytuacjach kryzysowych w jakich się znajdują.

⁸⁹ Odpowiednio przeszkolonych psychologów, psychiatrów lub pracowników socjalnych.

Zauważyć jednak należy, że Prezydent Miasta Tychy w wyjaśnieniach dotyczących przyczyn powierzenia przez Dyrektora MOPS obsługi telefonów zaufania nieprzygotowanym do tego merytorycznie pracownikom zatrudnionym w charakterze opiekunek, stwierdził jedynie, że *merytoryczną obsługą telefonu zajmują się pracownicy OIK*. Stwierdzenie takie padło, mimo tego, że Prezydent posiadał pełną świadomość o nieprawidłowości takiego działania, gdyż zostało to podniesione w treści podpisanego przez niego wystąpienia pokontrolnego z dnia 12 lipca 2019 r., które sporządzone zostało po przeprowadzonej przez Urząd Miasta kontroli MOPS.

(akta kontroli: str. 989-993)

5. W Programie przeciwdziałania przemocy w rodzinie i ochrony osób doznających przemocy w rodzinie, na lata 2018 i 2019 przypisano OIK realizację zadania *Monitoring skuteczności działań pomocowych*, w ramach którego Ośrodek powinien prowadzić badania skuteczności pomocy udzielanej rodzinom dotkniętym przemocą⁹⁰. W sprawozdaniach z realizacji tego programu nie odniesiono się jednak do realizacji tego zadania, ani nie wskazano poziomu odnotowanych w danym roku wskaźników. Stwierdzono też, na podstawie szczegółowo przeanalizowanej dokumentacji 30. spraw⁹¹, że w 23 przypadkach OIK nie posiadał jakichkolwiek informacji o dalszym losie swoich klientów.

(akta kontroli: 98-123, 129-152)

Dyrektor MOPS wyjaśniła, że pracownicy OIK nie prowadzili do tej pory monitoringu osób, które zakończyły współpracę z OIK, nie odnotowywali w dokumentacji Ośrodka kontaktów z osobami, które opuściły OIK, a w większości przypadków nie kontaktowali się nimi. Danych tych w związku z tym nie wykazano w sprawozdaniu z realizacji Programu Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie i Ochrony Osób Doznających Przemocy w Rodzinie za rok 2018 i 2019. Jednocześnie wyjaśniła, iż w każdym przypadku osoby opuszczające OIK otrzymały wsparcie i informację o dostępnych formach pomocy, a w sytuacji, gdy pod opieką osoby opuszczającej OIK były dzieci, każdorazowo informacja o opuszczeniu Ośrodka była przekazywana pracownikowi socjalnemu z rejonu, który przejmował pracę z rodziną.

Stwierdziła też, że pracownicy OIK wdrożyli działania mające na celu monitorowanie sytuacji osób doświadczających przemocy, które opuściły OIK i dane te zostaną wykazane w kolejnym sprawozdaniu.

(akta kontroli: 976-988)

W ocenie NIK, brak realizacji przez OIK zaplanowanych w Programie działań w zakresie badania skuteczności pomocy udzielanej rodzinom dotkniętym przemocą i monitorowania losów osób, wobec których pomoc ośrodka ustała, nie dość że uniemożliwia rzetelną ocenę udzielanego przez OIK wsparcia, to ma bezpośredni wpływ na projektowanie działań na przyszłość. Nie pozwala też na wyciąganie wniosków nt. trafności doboru form wsparcia w konkretnych sytuacjach kryzysowych, tak aby w przyszłości instrumenty te były optymalne z punktu widzenia przywrócenia do normalnego funkcjonowania osób i rodzin, które znalazły się w sytuacji kryzysowej.

6. Zgodnie z art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej w ramach interwencji kryzysowej udziela się natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej, a w zależności od potrzeb - poradnictwa socjalnego lub prawnego, a w sytuacjach uzasadnionych - schronienia do 3 miesięcy. Ponadto, w § 9 ust. 1 i ust. 2 Regulaminu określono, że do zadań OIK należy: *świadczenie specjalistycznych usług*

⁹⁰ Wskaźniki określone w tym programie to: liczba osób monitorowanych po opuszczeniu hostelu, u których przemoc ustała oraz liczba raportów i analiz czynników sprzyjających i utrudniających skuteczną pomoc.

⁹¹ Wyniki tego badania opisane zostały szerzej w dalszej części wystąpienia pokontrolnego.

zwłaszcza psychologicznych, prawnych, hotelowych, które są dostępne całą dobę, osobom i rodzinom będącym ofiarami przemocy lub znajdującym się w sytuacji kryzysowej /.../ oraz, że w ramach realizowanych zadań Ośrodek Interwencji Kryzysowej m.in. zapewnia: pracę socjalną, poradnictwo specjalistyczne: psychologiczne, pedagogiczne i prawne.

Ustalono jednak, że w okresie objętym kontrolą OIK nie wykonywał w pełni ww. zadań, a w szczególności nie zapewniał wszystkim osobom poszukującym pomocy w związku z sytuacjami kryzysowymi natychmiastowej pomocy psychologicznej, ani nie świadczył pomocy w postaci poradnictwa prawnego. Realizację tych zadań uniemożliwiała organizacja pracy OIK, a w szczególności *Regulamin pracy MOPS*, zgodnie z którym specjaliści udzielali takiej pomocy od poniedziałku do piątku w ściśle określonych godzinach, a także fakt, że *Dyrektor MOPS* nie podjęła działań mających na celu zapewnienie poradnictwa prawnego realizowanego na terenie Ośrodka⁹² osobom znajdującym się w sytuacjach kryzysowych. Ponadto, w latach 2018-2020 (do dnia zakończenia czynności kontrolnych) w Ośrodku zatrudniony był tylko jeden psycholog⁹³, a w okresie od 1 lipca 2018 r. do dnia 13 stycznia 2019 r. OIK prowadził swoją działalność nie zatrudniając jakiegokolwiek psychologa⁹⁴. W tej sytuacji nie sposób uznać, że *Dyrektor MOPS* zapewniła osobom poszukującym pomocy w związku z sytuacjami kryzysowymi natychmiastową pomoc psychologiczną, zwłaszcza w godzinach nocnych oraz w dni wolne od pracy i święta.

(akta kontroli: str. 23-24, 368, 409, 713-719)

Dyrektor MOPS wyjaśniła, że regulacja zawarta w § 9 *Regulaminu* jest niejasna oraz, że zostanie ona dostosowana do faktycznej działalności placówki. Natomiast odnosząc się do treści art. 47 ust. 3 *ustawy o pomocy społecznej* i braku w OIK natychmiastowej pomocy psychologicznej i pomocy prawnej, wyjaśniła, że *wobec wielu nowych dodatkowych pozycji w budżecie przez niedopatrzenie nie uwzględniano ponownie dodatkowego etatu psychologa w OIK oraz, że: niezwłocznie w styczniu 2021 podjęte zostaną działania w zakresie uzyskania dodatkowych środków finansowych na utworzenie dodatkowego etatu psychologa. Rozważona zostanie również możliwość uzyskania środków na zatrudnienie psychologa z wykorzystaniem innych form zatrudnienia (umowa cywilno-prawna). W odniesieniu do świadczenia usług poradnictwa prawnego zawarte zostaną stosowne porozumienia z podmiotami, z którymi OIK współpracuje aktualnie.*

Odnosząc się natomiast do braku psychologa w OIK, *Dyrektor MOPS* wyjaśniła, że nieobsadzenie stanowiska psychologa w OIK od lipca 2018 do stycznia 2019 było wynikiem braku odpowiednich profesjonalistów zainteresowanych pracą w MOPS. *Dopiero pani /.../ została zaakceptowana przez pracodawcę do objęcia stanowiska psychologa w OIK. Posiadała odpowiednie kwalifikacje i umiejętności. Korzystanie z pomocy innych psychologów zatrudnionych w MOPS do udzielenia wsparcia mieszkankom hostelu i mieszkań chronionych było jednym wyjściem zapewnienia usług psychologicznych.*

Wskazała również, że w przypadku kryzysowego zdarzenia o charakterze masowym *Miasto Tychy* dysponuje interwentami kryzysowymi i korzysta z ich usług. Są to osoby zatrudnione w MOPS i spoza Ośrodka, którym ze środków własnych *Miasto Tychy* sfinansowało specjalistyczne szkolenia i pozostają do dyspozycji Urzędu

⁹² Nie zawarła również w tym zakresie jakichkolwiek porozumień, gwarantujących udzielenie tego typu pomocy klientom OIK.

⁹³ Nie licząc byłej kierownik OIK, która posiadała wykształcenie psychologiczne i która zatrudniona była w OIK do 30 września 2018 r.

⁹⁴ Problemu tego nie rozwiązało udzielenie incydentalnej pomocy psychologicznej przez psychologów zatrudnionych w innych komórkach MOPS.

Miasta. W okresie kontroli miała miejsce 1 taka sytuacja spowodowana wypadkiem drogowym.

(akta kontroli str. 713-719, 976-988)

W ocenie NIK, powyższe wyjaśnienia nie zasługują na uwzględnienie, a proponowane przez Dyrektora MOPS rozwiązania, w tym zwiększenie zatrudnienia w Ośrodku o jednego psychologa, choć pozytywnie wpłyną na dostępność tego typu pomocy, nie zapewnią pełnej, skutecznej i efektywnej realizacji przez OIK zadań i obowiązków wynikających z art. 47 ustawy o pomocy społecznej. Zdaniem NIK, ich właściwa realizacja wymaga ponownego przeanalizowania sposobu organizacji i funkcjonowania Ośrodka, z uwzględnieniem jego ustawowej roli w funkcjonującym na rzecz obywateli systemie pomocy społecznej. W tym świetle, zupełnie niezrozumiałe są informacje o planach dostosowania treści Regulaminu do istniejącego aktualnie zakresu działania OIK, a nie do wymogów art. 47 ustawy o pomocy społecznej.

7. W MOPS i OIK nie funkcjonowały procedury określające sposób działania pracowników Ośrodka w przypadku, gdy o pomoc zwracały się osoby będące mieszkańcami innych gmin niż Tychy. Brak tych regulacji tłumaczony był przez Dyrektora MOPS tym, że w dotychczasowej działalności Ośrodka takie sytuacje nie wystąpiły. Zdaniem NIK, tego typu argumentacja nie zasługuje na uwzględnienie, a zaniechanie w tym zakresie należy uznać za działanie nierzetelne. Nie ulega bowiem wątpliwości, że do takich sytuacji może dojść, a pracownicy OIK – ze względu na konieczność udzielenia natychmiastowej pomocy lub wsparcia takim osobom – powinni mieć jednoznacznie określony sposób reagowania w takich okolicznościach.
8. Wprawdzie MOPS i OIK podejmowali w latach objętych kontrolą działania na rzecz promocji interwencji kryzysowej oraz działalności Ośrodka, jednakże miały one w ocenie NIK charakter incydentalny i nieadekwatny do skali problemów kryzysowych, jakie faktycznie mają miejsce na terenie miasta liczącego ponad 130 tys. mieszkańców. Świadczy o tym nie tylko niewielka skala udzielanej corocznie przez Ośrodek pomocy⁹⁵, lecz również niewielka liczba interwencji zgłaszanych na dwie obsługiwane przez OIK telefoniczne linie kryzysowe⁹⁶.

OCENA CZĄSTKOWA

Najwyższa Izba kontroli negatywnie ocenia działalność MOPS i Ośrodka w powyższym obszarze.

UZASADNIENIE

W okresie objętym kontrolą, MOPS oraz wchodzący w jego skład OIK, nie realizowały w pełni zadań interwencji kryzysowej określonych w art. 47 ustawy o pomocy społecznej. W szczególności nie zapewniał on pomocy prawnej⁹⁷, ani natychmiastowej pomocy psychologicznej⁹⁸, pomocy osobom znajdującym się w sytuacjach kryzysowych, natomiast otrzymanie schronienia w hostelu oraz pobytu w chronionych mieszkaniach treningowych – zgodnie z obowiązującymi w MOPS regulaminami korzystania z tych obiektów – możliwe było jedynie przez kobiety lub kobiety z dziećmi, które doświadczyły przemocy w rodzinie. Tym samym, z tej formy wsparcia prawnie wykluczeni zostali mężczyźni, ojcowie z dziećmi oraz

⁹⁵ Średnia miesięczna w latach 2018, 2019 i I półroczu 2020 r. liczba porad psychologicznych przez OIK wyniosła odpowiednio: 10,9, 24,9 i 16,2; porad socjalnych odpowiednio: 13,5, 7,8 i 13,7, a wsparcia w postaci schronienia udzielono średniomiesięcznie 4,5, 4,6 i 8 osobom.

⁹⁶ Średniomiesięcznie z linii interwencyjnej OIK skorzystało w latach 2018, 2019 i I półroczu 2020 r. odpowiednio 20,7, 4,9 i 12,2 osób, natomiast z linii TNL: 2,6, 2,9 i 0,3 osoby.

⁹⁷ Zamiast udzielania pomocy prawnej, pracownicy Ośrodka kierowali klientów do punktów bezpłatnego poradnictwa prawnego, które prowadzone były na terenie Tychów, przez niepowiązane z MOPS lub OIK organizacje społeczne.

⁹⁸ Przez pewien okres czasu w Ośrodku nie pracował żaden psycholog.

cudzoziemcy, a także osoby, które znalazły się w sytuacji kryzysowej z innych przyczyn⁹⁹. Podkreślić jednak należy, że powyższy stan wynikał nie tylko z zaniedbań *MOPS*, lecz również z nieuwzględniającego obowiązującego stanu prawnego *Regulaminu organizacyjnego MOPS* oraz treści przyjętej i obowiązującej na terenie miasta *Strategii rozwiązywania problemów społecznych miasta Tychy na lata 2014-2020*¹⁰⁰, w której w zakresie roli interwencji kryzysowej koncentrowano się wyłącznie na sprawach związanych ze zjawiskiem przemocy w rodzinie i niwelowaniu jej skutków. Stan ten był także efektem ograniczeń etatowych i finansowych *MOPS* oraz niepodejmowania przez *Dyrektor MOPS* efektywnych działań na rzecz zwiększenia kadrowych i finansowych możliwości działania *OIK*.

Ośrodek prowadził swoją działalność całodobowo, we wszystkie dni w roku, to pomoc specjalistyczna (psychologiczna i społeczna) realizowana była jedynie w dni robocze, w wyznaczonych godzinach. Całodobowo działał jedynie hostel i chronione mieszkania treningowe, przy czym w dni powszednie na pierwszej zmianie opieka nad ich klientami realizowana była przez specjalistów, a na drugiej i trzeciej zmianie oraz dni wolne od pracy i święta przez opiekunki, do których obowiązków – mimo braku specjalistycznego przygotowania w tym zakresie¹⁰¹ – należała również obsługa dwóch telefonicznych linii interwencyjnych, co jak ustalono, miało negatywny wpływ na pomoc udzielaną osobom korzystającym z tych linii¹⁰².

Zatrudnieni w *Ośrodku* specjaliści posiadali odpowiednie wykształcenie kierunkowe oraz brali udział w podnoszących ich kwalifikacje szkoleniach i konferencjach, a także w organizowanych przez *MOPS* superwizjach. Pozytywnie ocenić też należy lokalizację i wyposażenie hostelu i mieszkań chronionych treningowych, pozwalające na zapewnienie godziwych warunków klientom i ich dzieciom, a także zapewnienie im możliwości skorzystania z gorących posiłków lub prowiantu.

Podejmowane przez *Ośrodek* działania na rzecz promocji interwencji kryzysowej oraz działalności *OIK* miały w ocenie NIK charakter incydentalny i nieadekwatny do skali problemów kryzysowych, jakie faktycznie dotyczą mieszkańców tego, liczącego ponad 130 tys. ludności miasta. Świadczy o tym, nie tylko niewielka skala udzielanej corocznie przez *Ośrodek* pomocy, lecz również niewielka liczba interwencji zgłaszanych na dwie obsługiwane przez *OIK* linie kryzysowe.

MOPS i *OIK* nie realizował zaplanowanych w *Programie* działań w zakresie badania skuteczności pomocy udzielanej rodzinom dotkniętym przemocą i monitorowania losów osób, wobec których pomoc ośrodka ustała. Zaniechanie to, nie dość, że uniemożliwia rzetelną ocenę udzielanego przez *OIK* wsparcia, to ma bezpośredni wpływ na projektowanie działań pomocowych na przyszłość. Nie pozwala też na wyciąganie jakichkolwiek wniosków nt. trafności doboru form wsparcia w konkretnych sytuacjach kryzysowych, tak aby w przyszłości instrumenty te były optymalne z punktu widzenia przywrócenia do normalnego funkcjonowania osób i rodzin, które znalazły się w sytuacji kryzysowej.

⁹⁹ Mimo takich zapisów, *OIK* udzielał w okresie objętym kontrolą tego typu pomocy wymagającym takiego działania kobietom, które znalazły się w sytuacji kryzysowej, z innych powodów, niż przemoc domowa.

¹⁰⁰ W dokumencie tym, mimo że bezpośredni udział w jego przygotowaniu brał *MOPS*, nie uwzględniono jednak celów, kierunków działań, jak i wskaźników w zakresie interwencji kryzysowej.

¹⁰¹ Nie licząc dwóch opiekunek, z których jedna zakończyła pracę w *OIK* 31 grudnia 2018 r., a druga 28 lutego 2018 r. i które miały ukończone policealne studium w zawodzie pracownik socjalny.

¹⁰² W trzech przypadkach, na 10 zbadanych, dzwoniącym nie udzielono pomocy adekwatnej do ich sytuacji.

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

Opis stanu
faktycznego

2.1 Formy i przyczyny pomocy osobom/rodzinom w kryzysie

- a) W poszczególnych latach objętych kontrolą liczba osób korzystających ze wszystkich form wsparcia udzielanych przez OIK¹⁰³ wynosiła odpowiednio: w 2018 r. – 231, w 2019 r. – 237 i w I półroczu 2020 r. – 162. Natomiast liczba udzielonych w tych latach porad i świadczeń wynosiła odpowiednio: 347, 448 i 227.

(akta kontroli: str. 254-255, 424)

Sprawozdania MRPiPS-03 z udzielonych świadczeń pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach sporządzone przez MOPS w Tychach¹⁰⁴, nie były wykonane zgodnie z wytycznymi zawartymi w objaśnieniach do nich. Ponadto, zawarte w tych sprawozdaniach dane różniły się od tych, jakie przedstawiono kontrolującym w sporządzonych na potrzeby nin. kontroli zestawieniach, będących załącznikami nr 6 i nr 8 do pisma MOPS z dnia 1 października 2020 r. Szerzej powyższe nieprawidłowości opisano w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*.

(akta kontroli: str. 254, 422, 425-472, 816-827)

- b) W okresie objętym kontrolą, udzielanymi najczęściej formami wsparcia były:

- poradnictwo psychologiczne, przy czym w 2018 r. udzielono 131 porad, w 2019 r. – 299, a w I półroczu 2020 r. – 97;
- poradnictwo socjalne, przy czym w 2018 r. udzielono 162 porady, w 2019 r. – 94, a w I półroczu 2020 r. – 82;
- zapewnienie schronienia, w tym z wykorzystaniem chronionego mieszkania treningowego, przy czym w 2018 r. skorzystało z nich 54 osoby, w 2019 r. – 55 osób, a w I półroczu 2020 r. – 48 osób.

(akta kontroli: str. 424)

- c) W okresie objętym kontrolą głównymi przyczynami zgłaszania się osób do OIK była przemoc, bezdomność oraz rozwód/rozstanie. Natomiast najmniej osób zgłaszało się o pomoc z powodu nagłej utraty pracy lub przejścia na emeryturę.

(akta kontroli: str. 254 - 255)

2.2 Pomoc interwencyjna świadczona osobom/rodzinom w kryzysie¹⁰⁵

2.2.1 Zgłoszenie interwencji

- a) Spośród 30 zbadanych spraw, dominującym powodem zgłoszenia się do OIK była przemoc domowa (16 przypadków), problemy rodzinne (4), bezdomność (3), zdarzenia losowe (3 przypadki: pożar, odpluskwanie mieszkania i kradzież), a w pozostałych czterech: problemy wychowawcze, choroba syna, podejrzenie stosowania przemocy i nękanie przez byłego partnera.

(akta kontroli: str. 585-680)

- b) Analizując badane sprawy pod kątem sposobu trafienia do OIK stwierdzono, że:

- 12 osób/rodzin, zgłosiło się osobiście do Ośrodka;
- 3 razy osoby trafiły do OIK w związku ze zgłoszeniem w ramach interwencji policji;

¹⁰³ Poradnictwo psychologiczne i socjalne, a także schronienie doraźne (do kilku godzin), schronienie tymczasowe (do 3 m-cy) oraz chronionych mieszkań treningowych. OIK nie świadczył poradnictwa prawnego, jak i nie miał zwartych w tym zakresie porozumień z podmiotami takie usługi świadczącymi.

¹⁰⁴ Za I półrocze 2018 r.; za rok 2018; za I półrocze 2019 r.; za rok 2019 i za I półrocze 2020 r.

¹⁰⁵ Ustalenia zostały dokonane na podstawie szczegółowego badania 30 spraw/interwencji, przy czym wybrano do badania po 12 spraw z 2018 i 2019 r. oraz 6 spraw z I połowy 2020 r.

- w jednym przypadku – z klientem przyjechał pracownik socjalny Działu Pomocy Osobom Starszym MOPS;
- w pozostałych 14 przypadkach osoby/rodziny zostały skierowane do OIK przez inne osoby, w tym pracowników MOPS¹⁰⁶.

(akta kontroli: str. 585-680)

- c) W trzech przypadkach, na 30 zbadanych, klienci skorzystali z pomocy psychologicznej podczas rozmowy telefonicznej, co wskazuje, że do kontaktu doszło w normalnych godzinach pracy.

(akta kontroli: str. 651-660, 671-675)

- d) W dokumentacji badanych spraw nie odnotowano godziny zgłoszenia klienta, co uniemożliwia ocenę natychmiastowości udzielonego wsparcia. Fakt ten, tłumaczono tym, że *Ośrodek pracuje całodobowo*.

(akta kontroli: str. 1015)

- e) We wszystkich badanych przypadkach pomocy udzielono najszybciej, jak - przy istniejących, opisanych wcześniej, ograniczeniach organizacyjnych i funkcjonalnych OIK - było to możliwe.

(akta kontroli: str. 585-680)

- f) W 11 przypadkach, spośród 30 zbadanych, udzielona pomoc miała charakter jednorazowy, a w pozostałych 19 udzielana była kilkakrotnie lub przez kilka dni.

(akta kontroli: str. 585-680)

2.2.2 Doraźne wsparcie

- a) W 10 przypadkach, osobom lub rodzinie będącej w stanie kryzysu *Ośrodek* udzielił doraźnego wsparcia w postaci schronienia w hostelu, przy czym czynnikami wywołującymi kryzys była w pięciu przypadkach przemoc ze strony partnera, w trzech przypadkach bezdomność, a po jednym przypadku zdarzenie losowe lub życiowa sytuacja kryzysowa.

(akta kontroli: str. 585-680)

- b) W ramach 10 przypadków, w których udzielono schronienia było pięć matek z łącznie ośmiorgiem dzieci. W przypadku małych dzieci, dwóm zapewniono łóżeczko, trzecie spało z matką, a czwarte przebywało w *Ośrodku* tylko kilka godzin, przy czym w dokumentacji tego przypadku nie zamieszczono informacji, czy OIK zapewnił dziecku łóżeczko.

(akta kontroli: str. 550-559, 565-569, 580-584, 603-608, 619-633, 661-665)

Kierownik OIK wyjaśniła, że w *Ośrodku* znajduje się wyposażenie służące do pielęgnacji niemowląt i małych dzieci, tj. przewijaki, wanianki, krzeselka, foteliki do karmienia, które są wydawane w razie potrzeb.

(akta kontroli: str. 681-683)

- c) W żadnym z dziesięciu przypadków, w których klientom udzielono schronienia w hostelu, nie było potrzeby zapewnienia podstawowej pomocy medycznej lub konieczności wzywania służb ratunkowych. Ustalono też, że osoby, które korzystały z hostelu, miały zapewniony gorący posiłek od poniedziałku do piątku, a w sobotę,

¹⁰⁶ Z czego w trzech przypadkach wcześniej do OIK telefonował pracownik socjalny z rejonu, a w 11 przypadkach w dokumentacji odnotowano, kto skierował osobę.

niedzielę i święta suchy prowiant oraz dostęp do pomieszczenia kuchennego. Wszystkie osoby skorzystały z pościeli, a także z ręczników i koszul nocnych.

(akta kontroli: str. 550-559, 565-569, 580-584, 603-608, 619-633, 661-665)

Sposób działania i dokumentowania udzielenia pomocy, w postaci schronienia całodobowego do trzech miesięcy w hostelu OIK, przedstawiają opisy dwóch przykładowych zdarzeń:

Zdarzenie 1:

1. Pierwszy kontakt: - w *Karcie ewidencji osoby zgłaszającej się na pobyt w hostelu OIK* odnotowano, że klientka zgłosiła się do OIK w dniu 22 czerwca 2018 r. (piątek) wraz z dwójką dzieci w wieku jeden i dwa lata¹⁰⁷, klientka stawiała się osobiście, a została skierowana przez pracownika socjalnego z rejonu, powodem jej zgłoszenia była bezdomność.

Karta była wypełniona przez pełniącą dyżur w Ośrodku opiekunkę, która przyjęła klientkę wraz z dziećmi do hostelu OIK.

2. Separacja od czynników urazowych - udzielono doraźnego wsparcia w postaci schronienia. Działanie wykonywane przez osobę pełniącą dyżur: opiekunkę.

3. Zaspokojono potrzeby bytowe klientki i dzieci, zapewniono odpoczynek i poczucie bezpieczeństwa.

4. Klientka: korzystała wcześniej ze schronienia OIK do 2 dni i dobrowolnie go opuszczała, wracając do partnera. Klientka przed i po tej badanej interwencji korzystała z schronienia w OIK.

5. Klientka nie uzyskała wsparcia psychologicznego, ponieważ została przyjęta w piątek, w czasie kiedy nie pracował ani psycholog, ani pracownicy socjalni. Ośrodek opuściła dobrowolnie w niedzielę tj. 24 czerwca 2018 r., na trzeci dzień od przyjęcia. Klientka jeszcze wielokrotnie korzystała z schronienia OIK, przy konfliktach z partnerem i w związku z utratą mieszkania.

6. Działania pracownika socjalnego - o pobycie klientki w Ośrodku pracownik socjalny poinformował 25 czerwca 2018 r. kuratora społecznego drogą telefoniczną, tj. następnego dnia po opuszczeniu OIK przez klientkę.

7. Z uzyskanych od kuratora społecznego i pracownika socjalnego informacji wynika, że klientka oddała dzieci pod opiekę i zaczęła się leczyć psychiatrycznie

Ww. karta była wypełniona przez opiekunkę, a nie przez specjalistę. Klientka nie została objęta wsparciem psychologicznym oraz nie rozpoznano jej potrzeb w zakresie wsparcia socjalnego.

(akta kontroli: str. 565-569)

Zdarzenie 2:

1. Pierwszy kontakt - w *Karcie ewidencji osoby zgłaszającej się na pobyt w hostelu OIK* odnotowano, że klientka zgłosiła się w dniu 8 lipca 2019 r. (tj. poniedziałek), stawiała się w OIK osobiście, przy czym tego samego dnia została zgłoszona telefonicznie przez pracownika socjalnego MOPS, a powodem jej zgłoszenia była przemoc ze strony konkubenta.

Karta wypełniona była przez pełniącą dyżur w ośrodku opiekunkę. Na karcie nie było podanej godziny przyjęcia do ośrodka.

2. Separacja od czynników urazowych - klientce udzielono doraźnego wsparcia w postaci schronienia w ośrodku. Działanie było wykonywane przez opiekunkę pełniącą dyżur.

¹⁰⁷ W *Karcie ewidencji osoby zgłaszającej się na pobyt w hostelu OIK*, podane były roczniki tj. 2017 r. i 2016 r., wiek dzieci jest podany szacunkowo, według tych roczników.

3. Zaspokojono potrzeby bytowe klientki, zapewniono odpoczynek i poczucie bezpieczeństwa.

4. Diagnoza kryzysu – z uwagi na brak natychmiastowego wsparcia psychologicznego, dopiero w dniu następnym po przyjęciu do hostelu, tj. 9 lipca 2019 r., za pomocą wywiadu/rozmowy oraz obserwacji ustalono, że klientka doświadcza przemocy ze strony partnera. Ma również problem alkoholowy. Działanie wykonywane było przez psychologa.

5. Formułowanie problemów oraz ustalanie hierarchii problemów - ustalenie działań, które mają na celu utrzymanie bezpieczeństwa i zdrowia klientki.

6. Planowanie strategii skoncentrowanej na poszukiwaniu rozwiązań - określenie, wzmocnienie i rozwijanie zasobów klienta. Planowanie działań związanych z leczeniem uzależnienia (w Ośrodku Leczenia Uzależnień). Ustalenie planu pracy z pracownikiem socjalnym i spisanie kontraktu socjalnego. Przyznanie pomocy finansowej na zakup żywności, leków w postaci zasiłku celowego, przyznanie zasiłku stałego. Działania realizowane przez pracownika socjalnego i psychologa.

7. Realizacja strategii pomocy - towarzyszenie klientce w realizowaniu kontraktu socjalnego, utrzymywania trzeźwego stylu życia i dbania o swoje zdrowie. Wsparcie emocjonalne, prowadzenie psychoedukacji na temat mechanizmów przemocy. Przyznane wsparcie finansowe. Działania realizowane przez psychologa, pracownika socjalnego i opiekunkę.

Oprócz udzielenia schronienia, realizowano działania psychologiczne (sześć spotkań) i socjalne (sześć spotkań).

8. Zakończenie kontaktu - kontakt został zerwany. Klientka opuściła Ośrodek bez powiadomienia personelu. Pracownik socjalny nawiązał kontakt z dzielnicowym, aby rozeznaczyć sytuację klientki. Bezpośrednio po opuszczeniu OIK, klientka przekazała informację dzielnicowemu o poprawie swojej sytuacji bytowej. Nie podała miejsca pobytu, nie wyraziła chęci dalszej współpracy.

Ww. karta była wypełniona przez opiekunkę, a nie przez specjalistę. Klientka nie została objęta natychmiastowym wsparciem psychologicznym.

(akta kontroli: str. 603-608)

2.2.3 Pomoc psychologiczna

- a) Na podstawie przedstawionej kontrolującym dokumentacji nie można było ustalić czy pomoc psychologiczna została udzielona klientom OIK natychmiastowo, tj. bezpośrednio po zgłoszeniu pracownikowi Ośrodka sytuacji kryzysowej. W dokumentacji sporządzanej przez psychologów, oprócz daty pierwszego spotkania, nie ma bowiem informacji, kiedy i w jaki sposób klient kontaktował się z Ośrodkiem, ani tego w jaki sposób został umówiony na wizytę oraz jak długo na nią czekał. Dokumentacja ta pozwoliła jednak ustalić, że w 21 przypadkach, osobom w sytuacji kryzysowej zapewniono wsparcie psychologiczne, jeszcze przed pogłębioną diagnozą psychologiczną i planowaniem innych działań pomocowych, natomiast dziewięciu osobom nie udzielono takiej pomocy, z czego w dwóch przypadkach, mimo jej zaoferowania, osoby te nie chciały z niej skorzystać. W pozostałych siedmiu przypadkach, nie odnotowano udzielenia natychmiastowej pomocy psychologicznej. Powyższy stan obszerniej opisano w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*.

(akta kontroli: str. 585-680)

- b) W 25 przypadkach dokonano diagnozy sytuacji osoby/rodziny, a także uzyskano w najkrótszym możliwym czasie, informację o sytuacji powodującej kryzys. Diagnoza taka została sporządzona w dniu zgłoszenia, podczas spotkania

z psychologiem. W pięciu przypadkach nie dokonano natomiast takiej diagnozy, z powodu braku natychmiastowego wsparcia psychologicznego.

(akta kontroli: str. 585-680)

Sposób działania i dokumentowania udzielenia jednorazowej pomocy psychologicznej przedstawiają opisy dwóch przykładowych zdarzeń:

Zdarzenie 1:

1. Pierwszy kontakt - w *Karcie osoby korzystającej z pomocy OIK* odnotowano, że: *klientka w dniu 22 maja 2019 r., zgłosiła się osobiście w celu uzyskania pomocy psychologicznej.*

W karcie nie odnotowano jednak godziny przyjęcia klientki, ani czy jest to pierwszy kontakt z pracownikiem OIK, ani czy, a jeśli tak, to kto ją skierował do psychologa.

2. Działania wykonywane przez psychologa:

- Separacja od czynników urazowych - ustalono, że klientka nie wymaga schronienia;
- U klientki nie zdiagnozowano ostrych objawów urazowych. Zredukowano napięcie związane ze przeżywaną sytuacją;
- Diagnoza kryzysu - klientka podała, że ma problemy związane z dzieleniem opieki nad synem ze swoim byłym partnerem;
- Formułowanie problemów oraz ustalanie hierarchii problemów - klientka zastanawiała się nad problemami związanymi z zasadami opieki oraz kontaktów jej dziecka ze swoim ojcem. Nie chciała by jej osobiste relacje z byłym partnerem wpływały na kontakty syna z ojcem;
- Planowanie strategii skoncentrowanej na poszukiwaniu rozwiązań - zaproponowano klientce poradnictwo prawne, jednakże nie zaplanowano go, gdyż *Ośrodek* nie świadczył takiej pomocy. Zaproponowanie konsultacje z psychologiem byłemu partnerowi, aby omówić trudną sytuację;
- Realizacja strategii pomocy - udzielono wsparcia emocjonalnego, informacyjnego oraz porady dotyczącej rozwiązania problemu klientki. Klientka na spotkaniu otrzymała poradę, co może zrobić by poradzić sobie w tej trudnej dla siebie sytuacji. Zaproponowano w razie potrzeby konsultację psychologiczną. Klientka, według zapisów zawartych w dokumentacji, twierdziła, że odzyskała równowagę i samodzielność radzenia sobie z problemem.

(akta kontroli: str. 609-613)

Zdarzenie 2:

1. Pierwszy kontakt - w notatce służbowej psycholog odnotował, że *w dniu 12 marca 2018 r. klientka skorzystała z jednorazowej porady psychologicznej, zgłosiła się osobiście, powodem jej zgłoszenia było nękanie przez byłego partnera (poprzez telefoniczne smsy).*

W karcie nie odnotowano jednak godziny przyjęcia klientki, ani czy jest to pierwszy kontakt z pracownikiem OIK, ani czy, a jeśli tak, to kto ją skierował do psychologa.

2. Działania wykonywane przez psychologa:

- Separacja od czynników urazowych - klientka nie wymaga schronienia, ponieważ nie mieszka z byłym partnerem, który nęka ją sms-ami;
- Doraźne łagodzenie ostrych objawów urazowych - redukcja napięcia;
- Diagnoza kryzysu - klientka zgłosiła się z powodu nękania przez byłego partnera, diagnoza została przeprowadzona na podstawie wywiadu/rozmowy i obserwacji;

- Formułowanie problemów oraz ustalanie hierarchii problemów - klientka została poinformowana o konieczności zadbania o swoje bezpieczeństwo i zgłoszenia nękania na Policję;
- Planowanie strategii skoncentrowanej na poszukiwaniu rozwiązań - działanie psychologiczne poprzez określenie, wzmocnienie i rozwijanie zasobów klientki, jak i poinformowanie o konieczności zgłoszenia sprawy na Policję;
- Realizacja strategii pomocy - klientka nie pojawiła się na kolejnym spotkaniu zaplanowanym przez psychologa w dniu 26 marca 2018 r. Zatem nie zrealizowano dalszych działań.

W dokumentacji OIK brak informacji, czy psycholog kontaktował się z klientką w celu ustalenia jej aktualnej sytuacji, a także powodu nie przyjścia na umówione spotkanie z psychologiem.

(akta kontroli: str. 575-579)

Sposób działania i dokumentowania udzielenia długotrwałej pomocy psychologicznej przedstawiają opisy dwóch przykładowych zdarzeń:

Zdarzenie 1:

1. Pierwszy kontakt: W *Karcie osoby korzystającej z pomocy OIK* odnotowano, że klientka zgłosiła się osobiście w dniu 16 lipca 2019 r., a powodem zgłoszenia była przemoc ze strony męża. Działanie wykonywane było przez psychologa.
2. Separacja od czynników urazowych - ustalono, iż klientka nie wymaga schronienia.
3. Doraźne łagodzenie ostrych objawów urazowych – podczas kontaktu zredukowano napięcie emocjonalne, udzielono wsparcia emocjonalnego, towarzyszono w przeżywaniu traumatycznego przeżycia.
4. Diagnoza kryzysu - z uwagi na doświadczanie przemocy ze strony męża klientki, klientka zgłosiła wcześniej przemoc w rodzinie i wdrożona została procedura *Niebieskiej Karty*.
5. Formułowanie problemów oraz ustalanie hierarchii problemów - dbanie o swoje bezpieczeństwo. Klientka czuje lęk przed wyjściem męża z aresztu, a także chce podjąć kroki prawne w związku z planowanym rozwiązaniem małżeństwa.
6. Planowanie strategii skoncentrowanej na poszukiwaniu rozwiązań - ustalono plan pracy psychologicznej – redukcja lęku, praca nad poczuciem własnej wartości, elementy psychoedukacji dotyczących mechanizmów przemocy. Określenie, wzmocnienie i rozwijanie zasobów klienta. Planowanie strategii pomagających w powrocie do normalnego funkcjonowania, w tym powrotu do pracy. Skierowanie klientki do bezpłatnej pomocy prawnej oraz do kontaktu ze służbami, które działają w ramach *Niebieskiej Karty*.
7. Realizacja strategii pomocy - Towarzystwo klientce w sytuacji kryzysowej, podczas rozprawy karnej w sądzie i w realizacji zaplanowanych działań. Wsparcie emocjonalne, prowadzenie psychoedukacji na temat mechanizmów przemocy. Działania realizowane przez psychologa, we współpracy z Miejskim Zespołem Interdyscyplinarnym.
- Psycholog udzielił pięciu osobistych konsultacji psychologicznych oraz sześciu telefonicznych, a także towarzyszył klientce w Sądzie Rejonowym.
8. Rozważenie kwestii terapii kryzysu i innych działań - klientka pozostawała nadal w kontakcie z psychologiem, spotkania mają formę telefoniczną ze względu na sytuację epidemiczną w kraju.

(akta kontroli: str. 644-648)

Zdarzenie 2:

1. Pierwszy kontakt - w *Karcie osoby korzystającej z pomocy OIK* odnotowano, że 10 września 2019 r. (we wtorek) klientka zgłosiła się osobiście w celu uzyskania pomocy psychologicznej, a powodem zgłoszenia było doświadczanie przemocy w rodzinie ze strony męża. W ww. karcie nie odnotowano godziny przyjęcia klientki. Działanie wykonywane było przez psychologa.

2. Separacja od czynników urazowych - klientka nie chciała korzystać z schronienia w *OIK*. W notatce z 4 października 2019 r. psycholog odnotował, że mąż klientki otrzymał nakaz opuszczenia mieszkania i je opuścił po interwencji Policji oraz, że otrzymał zakaz zbliżania się do klientki.

3. Klientka nie przejawiała ostrych objawów urazowych. Zredukowano napięcie związane ze przeżywaną sytuacją.

4. Diagnoza kryzysu - przeprowadzono diagnozę, sformułowano problem oraz zaplanowano obszary do pracy. Wdrożono procedurę *Niebieskiej Karty*.

5. Formułowanie problemów - nieumiejętność stawiania granic, uleganie manipulacji, brak bezpieczeństwa finansowego.

6. Planowanie strategii skoncentrowanej na poszukiwaniu rozwiązań - określenie, wzmocnienie i rozwijanie zasobów klientki. Zaplanowano pracę psychologiczną – psychoedukacja na temat przemocy, poczucie własnej wartości, asertywność. Zaplanowano bezpłatną pomoc prawną.

7. Realizacja strategii pomocy - towarzyszenie klientce w realizacji zaplanowanych działań, wsparcie emocjonalne, prowadzenie psychoedukacji. Klientka skorzystała z 12 spotkań i ośmiu konsultacji telefonicznych z psychologiem. Klientka wcześniej współpracowała z pracownikiem socjalnym z rejonu, gdyż była objęta pomocą socjalną. Klientkę skierowano do punktu bezpłatnej pomocy prawnej poza *OIK*.

8. Rozważanie kwestii terapii kryzysu i innych działań - ostatnie spotkanie osobiste miało miejsce 5 lutego 2020 r. Klientka przerwała kontakt osobisty ze względu na zaawansowaną ciążę. Z informacji uzyskanych od asystenta rodziny wynika, że klientka ma dolegliwości związane z ciążą i nie ma potrzeby kontaktu z ośrodkiem. Po sześciu miesiącach, klientka wznowiła kontakt z psychologiem drogą telefoniczną. Nadal prowadzone są telefoniczne rozmowy wspierające. Klientka podjęła terapię dla osób współzależnych w Tychach, a także pracę zawodową. Stara się uniezależnić finansowo.

Brak informacji w dokumentacji nt. bezpłatnej pomocy prawnej poza *OIK* i jej efektów, a także brak współdziałania w tym zakresie z placówką, do której klientka została skierowana.

(akta kontroli: str. 639-643)

2.2.4 Inne formy pomocy

a) Spośród 30 zbadanych spraw:

- w 10 przypadkach w trakcie udzielania pomocy psychologicznej zaplanowano inne formy pomocy;
- w dwóch przypadkach zaproponowano inne formy wsparcia następnego dnia po przyjęciu do hostelu;
- w dwóch przypadkach nie zaplanowano innych form wsparcia, z uwagi na brak szybkiego wsparcia psychologicznego¹⁰⁸;
- w 16 przypadkach nie zaplanowano innych form wsparcia, przy czym:

¹⁰⁸ W jednym przypadku w momencie interwencji nie była zainteresowana kontaktem z psychologiem, a w drugim - pomocy psychologicznej udzielono po 7 dniach od zgłoszenia.

- w ośmiu przypadkach ograniczono się do jednorazowej pomocy psychologicznej;
- w trzech przypadkach sprawy dotyczyły osób, które nie chciały skorzystać z innych form pomocy;
- w dwóch przypadkach nie było takiej potrzeby, ponieważ osoby oczekiwały jedynie pomocy psychologicznej;
- w dwóch przypadkach przyjęcia do Ośrodka miały miejsce w trakcie weekendu, kiedy nie pracują specjaliści (w tym psycholog), a osoby przebywały w OIK bardzo krótko;
- w jednym przypadku klient przebywał w OIK kilka godzin, a psycholog w tym czasie udzielał konsultacji innym osobom, w efekcie czego nie doszło do kontaktu z klientem.

(akta kontroli: str. 585-680)

- b) W 13 przypadkach zaplanowano inne formy pomocy¹⁰⁹. W OIK w przypadku sześciu osób zaplanowano pracę socjalną, a w pięciu przypadkach pomoc prawną poza OIK, w dwóch przypadkach zaplanowano poradnictwo specjalistyczne¹¹⁰, a w jednym przypadku grupę wsparcia dla osób współzależnionych. W pozostałych 17 przypadkach poza pomocą psychologiczną, nie było potrzeby udzielania innego wsparcia.

(akta kontroli: str. 585-680)

W 11 przypadkach zaplanowane działania pomocowe były konsultowane ze specjalistami z innych jednostek¹¹¹, przy czym żadna z nich nie odmówiła takiej współpracy. W 15 przypadkach nie było zaplanowanych działań z innymi jednostkami, a w dwóch przypadkach działania pomocowe nie były konsultowane¹¹², a w dwóch nie zaplanowano żadnych dodatkowych działań pomocowych.

(akta kontroli: str. 585-680)

- c) W dziewięciu przypadkach pracownicy OIK nie zaplanowali klientom pomocy prawnej poza OIK¹¹³, a w pięciu że taką pomoc zaplanowano, przy czym z dokumentacji wynika, że klientki Ośrodka z takiej pomocy skorzystały. W dwóch przypadkach klienci korzystali z odpłatnej pomocy prawnej we własnym zakresie, a w jednym - pracownik socjalny, pomógł klientowi w złożeniu wniosku o eksmisję syna. W niektórych przypadkach w dokumentacji odnotowano, że klientkom udzielano porad prawnych w zakresie cywilnym (podział majątku, pozew o alimenty, sprawy rozwodowe) lub karnym. W trzech przypadkach, w dokumentacji odnotowano, że w problemach prawnych klientki reprezentowane były przez profesjonalną pomoc prawną¹¹⁴ pozyskaną przez klientki we własnym zakresie.

(akta kontroli: str. 593-587, 619-623, 639-648, 671-675)

¹⁰⁹ Bez względu na to, czy udzielono pomocy psychologicznej, czy też nie.

¹¹⁰ Specjalistyczne psychiatryczne w miejscu zamieszkania, poradnictwo specjalistyczne w zakresie leczenia uzależnień.

¹¹¹ Pracownikami rejonowymi MOPS, Miejskim Zespołem Interdyscyplinarnym, Poradnią Psychologiczno-Pedagogiczną, szkołą.

¹¹² W jednym przypadku zaplanowano klientce wsparcie prawne poza OIK, przy czym kwestii tej nie konsultowano z jednostką takiego wsparcia udzielającą. W drugim przypadku skierowano klientkę do pracownika socjalnego z rejonu w zakresie rozpoznania możliwości uzyskania zabezpieczenia finansowego (w dokumentacji brak informacji nt. realizacji tego działania).

¹¹³ W sześciu nie było takiej potrzeby, gdyż dotyczyły one spraw takich jak: zdarzenie losowe, bezdomność lub też z diagnozy indywidulanej sytuacji wynikało, że klient nie wymagał takiej pomocy

¹¹⁴ W pierwszym, że adwokat reprezentuje klientkę w sądzie w sprawie karnej i w sprawie podziału majątku, a w dwóch pozostałych, że adwokat reprezentuje klientki w sprawach rozwodowych. (Informacje te podane przez klientki).

- d) Spośród 30 zbadanych przypadków, w sześciu przypadkach zaplanowano dla klienta pracę socjalną, w 13 przypadkach nie zaplanowano tej formy wsparcia, gdyż nie planowano innych form pomocy, a w 11 nie zaplanowano poradnictwa socjalnego.

(akta kontroli: str. 585-680)

- e) Spośród 10 przypadków, w których klientom Ośrodka udzielono schronienia, w jednym - z uwagi na to, że klientka przebywała w hostelu tylko kilka godzin – nie opracowano planu pomocy i nie proponowano żadnych innych form wsparcia. W dwóch przypadkach¹¹⁵ pobyt w hostelu OIK trwał do trzech miesięcy, w trzech do miesiąca¹¹⁶, a w pozostałych pięciu do trzech dni. Dla sześciu osób korzystających z schronienia zaplanowano pomoc specjalistyczną (psychologiczną, socjalną, prawną poza OIK), natomiast w czterech przypadkach pomocy tej nie zaplanowano¹¹⁷.

We wszystkich przypadkach, w czasie pobytu w hostelu OIK, osoby/rodziny z niego korzystające były chronione przed osobami lub okolicznościami mogącymi wpływać na przebieg reakcji kryzysowej.

(akta kontroli: str. 585-680)

- f) We wszystkich przypadkach zaplanowania różnych form pomocy dla klientów OIK, specjaliści ich prowadzący dysponowali wiedzę i informacjami nt. ich realizacji.

(akta kontroli: str. 585-680)

- g) W dziewięciu przypadkach, wszystkie zaplanowane działania zostały zrealizowane. W czterech przypadkach do ich realizacji nie doszło, gdyż w dwóch przypadkach osoba zerwała kontakt z OIK, w jednym - udział w grupie wsparcia dla osób doświadczających przemocy w rodzinie nie został dokończony z powodu rozwiązania umowy o pracę z psycholog, natomiast w czwartym - zaplanowano wsparcie psychologa MOPS, lecz klientka z niego nie skorzystała. W pozostałych 17 przypadkach nie zaplanowano innych form pomocy.

(akta kontroli: str. 585-680)

- h) W sześciu przypadkach, na 30 badanych, doszło do zerwania przez klienta współpracy z Ośrodkiem, przed zakończeniem udzielania wsparcia w przewidywanym terminie. W czterech przypadkach miało miejsce zerwanie kontaktu z psychologiem (klient nie pojawił się na kolejnym spotkaniu), w jednym - klientka zerwała kontakt z psychologiem z powodów zdrowotnych, lecz po kilku miesiącach wznowiła spotkania, a w ostatnim - klientka opuściła Ośrodek bez powiadomienia o tym jego pracowników¹¹⁸.

(akta kontroli: str. 585-680)

- i) Spośród 30 badanych spraw, w 27 przypadkach działania zostały zakończone¹¹⁹, a w trzech prowadzone były nadal.

Spośród 30 przypadków, w 21 przypadkach ustalono, że w wyniku otrzymanej w OIK pomocy osoba z niej korzystająca odzyskała równowagę psychiczną i umiejętność samodzielnego radzenia sobie, natomiast w dziewięciu przypadkach nie ma takiej informacji.

¹¹⁵ 91 i 45 dni.

¹¹⁶ 17, 23 i 14 dni.

¹¹⁷ W pierwszym przypadku klientka nie chciała pomocy, gdyż planowała wyjazd do rodziców i przebywała jedną noc w ośrodku. W drugim przypadku klientka była już objęta pomocą Działu Pomocy Osobom Starszym. W trzecim przypadku klientka zgłosiła się do ośrodka w godzinach, w których nie pracowali specjaliści, a w czwartym - klientka przebywała w ośrodku kilka godz.

¹¹⁸ Poinformowała jednak o tym dzielnicowego, który przekazał informacje do OIK.

¹¹⁹ Przy czym w sześciu z powodu zerwania kontaktu klienta z Ośrodkiem.

Łącznie - w badanych przypadkach - klienci skorzystali z 119 indywidualnych konsultacji psychologicznych oraz uczestniczyli w 14 spotkaniach grupowych. W zakresie pracy socjalnej klienci OIK skorzystali z 39 porad lub konsultacji, a z porad prawnych poza siedzibą OIK skorzystało pięć osób.

(akta kontroli: str. 585-680)

- j) Ustalono, że w OIK nie dokonywano oceny, podsumowania udzielanej pomocy, przy czym w pięciu przypadkach związane to było z zerwaniem przez klienta kontaktu z OIK. Zagadnienie to opisano w sekcji *Stwierdzone nieprawidłowości*.
- k) W przypadku 23 osób pracownicy OIK nie posiadali informacji dotyczących dalszych losów tych osób, które przestały już korzystać z pomocy placówki. W pięciu przypadkach informacje takie uzyskano od klienta, pracownika socjalnego MOPS lub kuratora, a w dwóch przypadkach klienci byli w takcie pracy z psychologiem.

(akta kontroli: str. 585-680)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

1. W sporządzanych przez MOPS sprawozdaniach MRPiPS-03 za wszystkie półrocza objęte kontrolą zamieszczono informacje, które nie były zgodne z wytycznymi zawartymi w objaśnieniach zawartych na formularzu MRPiPS-03 dotyczącym *udzielonych świadczeń pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach*. Dane te nie były też zgodne z informacjami przekazanymi kontrolującemu w zestawieniach będących załącznikiem nr 6 i 8 do pisma MOPS z 1 października 2020 r. I tak:
 - Z ustaleń kontroli wynika, że OIK dysponował 30 miejscami, z czego liczba miejsc w hostelu wynosiła 27, a trzy w mieszkaniach chronionych treningowych. W ww. sprawozdaniach MRPiPS-03 w dziale 6B kolumnie 4, w wierszach pn.: *Ośrodki Interwencji Kryzysowej i w tym, ofiar przemocy w rodzinie* wykazano każdorazowo – 30 miejsc. Było to niezgodne z objaśnieniem¹²⁰ zawartym na formularzu, zgodnie z którym liczba miejsc w Ośrodku powinna być wykazana na podstawie *liczby miejsc wg statutu*, podczas gdy w Statucie MOPS liczba ta nie została określona. Gdyby nawet przyjąć, że Dyrektor MOPS podała stan rzeczywisty, to w ww. miejscu powinno być wpisane 27, a nie 30, gdyż trzy miejsca znajdowały się w chronionych mieszkaniach treningowych;
 - W sprawozdaniu za I półrocze 2018 r. i za cały 2018 r., w dziale 6B w kolumnie 4, zarówno w poz. 19¹²¹, jak i poz. 20¹²² podano, że liczba osób korzystających z OIK w tym czasie wyniosła odpowiednio 35 i 43 osoby, a więc liczbę osób, które w danym okresie sprawozdawczym skorzystały z schronienia w hostelu. Tymczasem, MOPS powinien wykazać w poz. 19 wszystkie osoby, które w danym okresie skorzystały z wsparcia OIK, z wyłączeniem osób korzystających z mieszkań chronionych treningowych, a więc odpowiednio 149 i 220¹²³, natomiast w poz. 20 powinien wykazać odpowiednio 72 i 105 osób, tj. liczbę osób będących ofiarami przemocy w rodzinie, które skorzystały z pomocy Ośrodka.

¹²⁰ Przypis nr 2

¹²¹ Liczba, które skorzystały z wsparcia OIK, z wyłączeniem osób korzystających z mieszkań chronionych treningowych.

¹²² Liczba osób będących ofiarami przemocy w rodzinie, które skorzystały z wsparcia OIK, z wyłączeniem osób korzystających z mieszkań chronionych treningowych.

¹²³ Liczba osób, które skorzystały z: poradnictwa psychologicznego, socjalnego oraz schronienia w hostelu OIK.

Analogiczne błędy zawarto w sprawozdaniach za pozostałe półrocza okresu objętego kontrolą, przy czym:

- w sprawozdaniach za I półrocze i cały rok 2019, w dziale 6B kolumnie 4, zarówno w poz. 22¹²⁴, jak i 23¹²⁵ błędnie podano – odnoszące się do tych okresów sprawozdawczych - liczby 27 i 50¹²⁶, podczas gdy w poz. 22 winny one wynosić odpowiednio 130 i 155¹²⁷, a w poz. 23 odpowiednio 54 i 106¹²⁸;
- W sprawozdaniu za I półrocze 2020 r., w dziale 6B, kolumnie 4, zarówno poz. 21¹²⁹, jak i poz. 22¹³⁰ błędnie podano liczbę 41¹³¹ osób, podczas gdy w poz. 21 winno być 155¹³², a w poz.22 - 49¹³³.

(akta kontroli str. 254, 422, 425-472, 816-827)

W związku z opisanym wyżej błędami Dyrektor MOPS wyjaśniła, że po wskazaniach kontrolera NIK uznano, iż dane wprowadzone do sprawozdania w okresie objętym kontrolą zostały podane błędnie, dokonując takiego zapisu pominięto w sprawozdaniu liczbę osób korzystających ze wsparcia psychologicznego oraz poradnictwa socjalnego świadczonego w OIK. Sytuacja ta nie była celowa i zamierzona, a wynikała z błędnej interpretacji objaśnień do sporządzania sprawozdań. /.../ Jednocześnie informuję, iż nie ma możliwości dokonania korekty sprawozdań za okres od I 2018 do VI 2020, natomiast poprawne dane zostaną wprowadzone w sprawozdaniu za okres I - XII 2020.

(akta kontroli: str. 996-1003)

2. Co najmniej siedmiu osobom, spośród 30 badanych przypadków¹³⁴, nie udzielono natychmiastowego wsparcia psychologicznego udzielonego przez psychologa jeszcze przed pogłębioną diagnozą psychologiczną i planowaniem innych działań pomocowych. Działanie takie, w ocenie NIK, było niezgodne z art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej. Analiza tych przypadków wykazała, że
 - w trzech przypadkach osoby nie zostały objęte pomocą psychologiczną, gdyż:
 - osoba została przyjęta do hostelu OIK w piątek po godzinach pracy psychologa, a opuściła go w niedzielę¹³⁵,
 - osoba przebywała w OIK kilka godzin, a psycholog w tym czasie udzielał konsultacji innej osobie,
 - psycholog OIK przebywała w związku z COVID-19 na zasiłku opiekuńczym, przy czym w dokumentacji z kolejnego dnia po przyjęciu

¹²⁴ Liczba, które skorzystały z wsparcia OIK, z wyłączeniem osób korzystających z mieszkań chronionych treningowych.

¹²⁵ Liczba osób będących ofiarami przemocy w rodzinie, które skorzystały z wsparcia OIK, z wyłączeniem osób korzystających z mieszkań chronionych treningowych.

¹²⁶ Liczby osób, które w tych okresach sprawozdawczych skorzystały z schronienia w hostelu.

¹²⁷ Liczby osób, które skorzystały z poradnictwa psychologicznego, socjalnego oraz schronienia w hostelu OIK.

¹²⁸ Liczby osób będących ofiarami przemocy w rodzinie, które w danym okresie sprawozdawczym skorzystały z pomocy OIK, w tym z poradnictwa psychologicznego, socjalnego oraz schronienia w hostelu OIK

¹²⁹ Liczba, które skorzystały z wsparcia OIK, z wyłączeniem osób korzystających z mieszkań chronionych treningowych.

¹³⁰ Liczba osób będących ofiarami przemocy w rodzinie, które skorzystały z wsparcia OIK, z wyłączeniem osób korzystających z mieszkań chronionych treningowych.

¹³¹ Liczba osób, które w tym okresie sprawozdawczym skorzystała z schronienia w hostelu.

¹³² Liczby osób, które skorzystały z poradnictwa psychologicznego, socjalnego oraz schronienia w hostelu OIK.

¹³³ Liczba osób będących ofiarami przemocy w rodzinie, które w I półroczu 2020 r. skorzystały z pomocy OIK, w tym z poradnictwa psychologicznego, socjalnego oraz schronienia w hostelu OIK.

¹³⁴ W dwóch przypadkach zaoferowano natychmiastową pomoc psychologiczną, jednak osoby te z pomocy tej nie chciały skorzystać.

¹³⁵ Przebywała w hostelu OIK trzy dni, przy czym w okresie tym nie udzielano pomocy psychologicznej.

odnotowano, że klientce podano numer telefonu do psychologa MOPS, lecz z tej pomocy nie skorzystała;

- w dwóch przypadkach osobom udzielono pomocy psychologicznej na drugi dzień od przyjęcia do OIK, gdyż miało to miejsce po godzinach pracy psychologa, a w jednym przypadku w niedzielę;
- w dwóch przypadkach, z powodu nieobecności psychologa pomoc psychologiczna została udzielona po sześciu dniach.

(akta kontroli: str. 555-559, 565-569, 580-584, 603-608, 619-632, 676-680)

W ocenie NIK, powyższe nieprawidłowości mają bezpośredni związek z systemem organizacji pracy psychologów w OIK i ich niewystarczającą liczbą.

3. W pięciu przypadkach, na 30 zbadanych, nie została sporządzona diagnoza psychologiczna, przy czym w dwóch, wynikało to z poziomu obsady i sposobu organizacji pracy w MOPS¹³⁶. W pierwszym, dlatego że psycholog udzielał w tym samym czasie konsultacji innemu klientowi, a w drugim, dlatego że osoba korzystała ze schronienia w hostelu OIK jedynie przez okres trzech dni¹³⁷ i to w okresie, gdy psycholog nie pracował.

(akta kontroli: str. 555-559, 565-569, 624-628, 661-665, 676-680; 976-987)

4. W przypadku 25 spraw, spośród 30 badanych, specjaliści OIK nie dokonali oceny końcowej sytuacji klienta oraz analizy skuteczności udzielanej pomocy.

(akta kontroli: str. 523-529, 535-539, 545-549, 550-569, 580-602, 609-680)

Dyrektor MOPS wyjaśniła, iż pracownicy Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Tychach dokonują oceny sytuacji rodziny i podjętych działań przez klientów korzystając z narzędzia jakim jest kontrakt socjalny zawierany z mieszkanką OIK. Kontrakt zgodnie z regulaminem pobytu i korzystania z miejsc noclegowych w OIK Tychy zostaje zawarty w okresie pierwszego miesiąca pobytu w Ośrodku. W przypadku korzystania ze schronienia w OIK przez okres krótszy niż miesiąc (np. kilka dni, tydzień) w większości przypadków nie zostaje zawarty kontrakt socjalny i nie jest dokonywana pisemna ocena końcowa. Brak jest też w OIK dokumentów potwierdzających dokonanie oceny w przypadku poradnictwa psychologicznego. Jednakże ocena i podsumowanie dokonywane są w każdym przypadku w formie ustnej, i od chwili obecnej w OIK wprowadzona została praktyka zobowiązująca pracowników do odnotowywania oceny końcowej w dokumentacji klientów Ośrodka.

(akta kontroli: str. 994-995)

Zdaniem NIK, powyższe wyjaśnienia nie zasługują na uwzględnienie, gdyż opisany przez Dyrektora MOPS system uniemożliwia ewaluację podejmowanych w stosunku do klientów działań, pod kątem ich skuteczności i efektywności. Nie pozwala też, na wiarygodne odtworzenie historii klientów, którzy ponownie korzystają z pomocy OIK, zwłaszcza w sytuacji, gdy kolejnym razem prowadzi jego sprawę inny specjalista niż wcześniej.

OCENA CZĄSTKOWA

Najwyższa Izba Kontroli negatywnie ocenia działalność MOPS i OIK w zbadanym obszarze.

UZASADNIENIE

Sporządzane przez MOPS sprawozdania MRPiPS-03 w latach 2018-2020 (I półrocze) były nierzetelne, a przedstawione w nich dane były niezgodne ze stanem faktycznym i instrukcjami wypełnienia formularzy tych sprawozdań.

Szczegółowe badanie 30 przypadków udzielania pomocy przez OIK wykazało, że:

¹³⁶ W trzech przypadkach klienci nie chcieli skorzystać z pomocy psychologicznej.

¹³⁷ Od piątku do niedzieli.

- w większości badanych przypadków klientom nie udzielono natychmiastowego wsparcia specjalistycznego (psychologicznego, socjalnego i prawnego), co było niezgodne z art. 47 ust. 3 *ustawy o pomocy społecznej*;
- Ośrodek nie udzielał wsparcia w formie poradnictwa prawnego, a tym samym nie był w stanie w pełnym zakresie realizować pomocy, o której mowa w art. 47 ust. 3 *ustawy o pomocy społecznej*, odsyłając – w razie takiej potrzeby klientów do bezpłatnych punktów poradnictwa;
- po normalnych godzinach pracy specjalistów, czynności związane z obsługą klientów, w tym poprzez telefoniczne linie interwencyjne, dokonywane były przez opiekunki z hostelu, które¹³⁸ nie miały do tego odpowiednich kwalifikacji;
- w OIK nie dokonywano oceny, podsumowania udzielanej pomocy¹³⁹, ani nie monitorowano dalszych losów osób korzystających z pomocy Ośrodka¹⁴⁰.

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 uwagi i wnioski:

Uwagi

1. W ocenie NIK, *MOPS* powinien podjąć działania mające na celu dostosowanie organizacji i funkcjonowania *OIK* do realizacji wymogów określonych w art. 47 *ustawy o pomocy społecznej*, tak aby pomoc świadczona osobom, które znalazły się w sytuacji kryzysowej była pełna i udzielana przez wykwalifikowany personel specjalistyczny.
2. Brak w *MOPS* procedur regulujących zachowanie pracowników Ośrodka w sytuacjach nietypowych, lecz prawdopodobnych, takich jak konieczność udzielenia pomocy lub schronienia mieszkańcom innych miejscowości, mężczyźnie, ojcu z dziećmi lub cudzoziemcowi, może w istotny sposób wpłynąć na odmowę lub opóźnienie jej udzielenia, a sytuacja taka byłaby niezgodna z art. 47 *ustawy o pomocy społecznej* oraz negatywnie wpływała na tego typu osoby, które znalazły się w kryzysie.
3. Biorąc pod uwagę liczbę mieszkańców Tychów oraz niski poziom udzielanego przez Ośrodek wsparcia i zgłaszanych telefonicznie interwencji, zasadnym się wydaje zaplanowanie i przeprowadzenie szerokich działań promocyjnych i informacyjnych w zakresie możliwości skorzystania z pomocy Ośrodka przez osoby znajdujące się w kryzysie.

Wnioski

1. Podjęcie działań mających na celu szersze uwzględnienie w nowej *Strategii* zadań i roli interwencji kryzysowej w systemie pomocy społecznej w mieście, w tym, w zakresie określenia jej celów, kierunków działań, a także wskaźników pozwalających na obiektywną ocenę działalności Ośrodka, a także sporządzenie wiarygodnej diagnozy istniejącej w mieście sytuacji społecznej oraz prognoz potrzeb w zakresie interwencji kryzysowej.
2. Podjęcie działań mających na celu zapewnienie klientom Ośrodka całodobowej, natychmiastowej psychologicznej oraz pomocy specjalistycznej w pełnym zakresie określonym w art. 47 *ustawy o pomocy społecznej*.
3. Dokonanie zmian w *Regulaminie korzystania z miejsc hostelowych OIK i Regulaminie korzystania z mieszkań chronionych treningowych OIK*.

¹³⁸ Nie licząc dwóch opiekunek, z których jedna zakończyła pracę w OIK 31 grudnia 2018 r., a druga 28 lutego 2018 r. i które miały ukończone policealne studium w zawodzie pracownik socjalny.

¹³⁹ W 25 badanych sprawach nie dokonano oceny udzielonego wsparcia.

¹⁴⁰ W 23 przypadkach OIK nie posiadał takiej wiedzy.

pozwalających na udzielenie pomocy wszystkim osobom wymagającym tego typu pomocy, bez względu na płeć, miejsce zamieszkania, przyczynę kryzysu lub narodowość.

4. Prowadzenie w *OIK* monitoringu skuteczności i efektywności świadczonej pomocy, w tym poprzez każdorazowe dokonywanie oceny końcowej i obserwację dalszych losów klienta.
5. Zaprzestanie praktyki powierzania pracownikom zatrudnionym w charakterze opiekunów obowiązków świadczenia specjalistycznej pomocy w zakresie interwencji kryzysowej.

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 Katowicach. 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.

Katowice, dnia 31 grudnia 2020 r.

Kontroler nadzorujący
Tomasz Kaczyński
Doradca techniczny

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Katowicach

