



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Krakowie

LKR.410.018.01.2020

Pan
Adam Pawulski
Dyrektor Ośrodka Interwencji Kryzysowej
w Bochni
ul. Karolina 14D
32-700 Bochnia

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Ośrodek Interwencji Kryzysowej w Bochni, 32-700 Bochnia (<i>OIK, Ośrodek</i>).
Kierownik jednostki kontrolowanej	Dyrektorem Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Bochni jest od 1 lipca 2014 r. Adam Pawulski ¹ . (akta kontroli str. 3-4)
Zakres przedmiotowy kontroli	1. Dostępność pomocy w ramach interwencji kryzysowej. 2. Pomoc realizowana na rzecz osób i rodzin w ramach interwencji kryzysowej.
Okres objęty kontrolą	Od 2018 r. do 30 czerwca 2020 r.
Podstawa prawna podjęcia kontroli	art. 2 ust. 2 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ²
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Krakowie
Kontroler	Barbara Guga, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LKR/143/2020 z 24 września 2020 r.; upoważnienie do kontroli nr LKR/183/2020 z 8 grudnia 2020 r. (akta kontroli str. 1-2, 475)

¹ Uchwała Nr 84/55/2012 Zarządu Powiatu w Bochni z dnia 9 czerwca 2014 r. w sprawie: zatrudnienia Dyrektora Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Bochni.

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

II. Ocena ogólna kontrolowanej działalności³

OCENA OGÓLNA

W okresie objętym kontrolą osoby znajdujące się w kryzysie zwracające się do OIK otrzymywały natychmiastową pomoc psychologiczną, w tym w razie uzasadnionej potrzeby całodobowe schronienie oraz były objęte dalszą pomocą specjalistyczną. Ośrodek był czynny 24 godziny na dobę przez cały tydzień i udostępniał telefon interwencyjny, przy którym dyżurowali specjaliści pracy z rodziną.

Ośrodek miał zapewnione środki na realizację swoich zadań, a uzyskane środki unijne pozwoliły na rozszerzenie oferty usług. Dzięki środkom unijnym pozyskanym na program „OIK całą dobę” a od 1 kwietnia 2020 r. „Rozszerzenie działalności OIK”, Ośrodek pełnił swoją funkcję w systemie całodobowym (siedem dni w tygodniu). Pomoc była udzielana przez wysoko wyspecjalizowaną kadrę pracowników, a podstawą ich zatrudnienia była umowa o pracę.

Oceniając pomoc świadczoną przez OIK oparto się na wynikach analizy 30 przykładów działań podjętych wobec osób i rodzin zwracających się o pomoc.

Wszystkie osoby otrzymały natychmiastową pomoc psychologiczną (o której mowa w art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej⁴). Po udzieleniu natychmiastowej pomocy psychologicznej, 25 klientów zostało objętych dalszym poradnictwem specjalistycznym, o którym mowa w art. 46 ww. ustawy. Rozpoznanie problemu wywołującego kryzys u zgłaszającego się klienta i diagnoza były sporządzane w dniu pierwszego kontaktu z Ośrodkiem. W dokumentacji klientów, którzy zakończyli kontakt z Ośrodkiem, znajdowała się ocena końcowa jego sytuacji, w tym m.in. zapisy o: sposobie zakończenia działań pomocowych i odzyskaniu równowagi psychicznej oraz nabyciu umiejętności samodzielnego radzenia sobie.

Specjaliści zatrudnieni w OIK posiadali odpowiednie wykształcenie kierunkowe oraz uczestniczyli w szkoleniach podnoszących kompetencje zawodowe. Korzystali także z profesjonalnych konsultacji superwizyjnych.

Siedziba Ośrodka zapewniała dogodnie warunki lokalowe dla osób korzystających z jego usług zarówno ambulatoryjnych, jak i w zakresie udzielanego schronienia.

Ośrodek nie pobierał opłat za udzielaną pomoc. Nie stwierdzono, aby w latach 2018-2020 (I poł.) OIK nie udzielił pomocy osobom potrzebującym znajdującym się w sytuacji kryzysowej.

³ Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej. W wystąpieniu zastosowano ocenę opisową.

⁴ Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2020 r., poz. 1876), dalej *ustawa o pomocy społecznej*.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

OBSZAR

1. Dostępność pomocy w ramach interwencji kryzysowej

1.1. Rozpoznanie problemów społecznych występujących w powiecie

Opis stanu faktycznego

Uchwałą nr XXXV/350/2018 z dnia 20 czerwca 2018 r. Rada Powiatu w Bochni przyjęła „Powiatową Strategię Rozwiązywania Problemów Społecznych w Powiecie Bocheńskim na lata 2018 – 2024” (Strategia). W dokumencie tym uwzględniono zagadnienia dotyczące interwencji kryzysowej/zapewnienia wsparcia osobom znajdującym się w kryzysie. Jako główny cel funkcjonowania OIK zdefiniowano przywrócenie równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie, a dzięki temu zapobieganie przejściu reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej. W Strategii podkreślono, że dominującym problemem, z którym konfrontują się pracownicy Ośrodka, jest problem przemocy domowej i różnego typu uzależnień. Zapisano, że podejmowane były oraz będą kontynuowane starania, aby praca w tych obszarach opierała się na zintegrowanych działaniach służb pomocowych, w celu zapewnienia pełniejszego monitoringu spraw wspólnych klientów, bieżącą wymianę informacji pomiędzy pracownikami socjalnymi a pracownikami OIK, możliwość wspólnego budowania planów pomocowych i objęcie właściwą opieką psychologiczną i prawną osób doświadczających przemocy w rodzinie, a także skuteczne kierowanie do programu korekcyjno-edukacyjnego osób stosujących zachowania przemocowe. Dlatego założono kontynuowanie współpracy (na podstawie zawartych wcześniej porozumień) z Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Bochni (w zakresie pomocy osobom dotkniętym i doświadczającym przemocy w rodzinie oraz wspólnych działań na rzecz osób związanych z pieczęą zastępczą), Burmistrzem Miasta Bochnia, Nowego Wiśnicza, Wójtem gminy Bochnia i Wójtem gminy Rzeszawa (w zakresie współpracy w Zespole Interdyscyplinarnym). W ramach realizowania przez Ośrodek funkcji profilaktycznej i szkoleniowej, w Strategii wskazano na potrzebę kontynuowania spotkań edukacyjno-informacyjnych z rodzicami, w tym zajęć edukacyjnych dla rodzin zastępczych oraz warsztatów profilaktycznych z uczniami szkół z powiatu bocheńskiego. Ponadto podkreślono ważność realizowanego przez OIK programu korekcyjno-edukacyjnego dla osób stosujących przemoc w rodzinie.

(akta kontroli str. 5-26)

Uchwałą nr XIV/129/2016 z dnia 25 lutego 2016 r. Rada Powiatu w Bochni przyjęła „Powiatowy Program Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie na lata 2016-2021” wraz z Programem oddziaływań korekcyjno-edukacyjnych dla osób stosujących przemoc w rodzinie na lata 2016-2021. W Programie zaprezentowano analizę działań podejmowanych wobec osób uwikłanych w przemoc w latach 2012-2015 oraz wskazano podmioty odpowiedzialne za udzielanie pomocy w tym zakresie na terenie powiatu bocheńskiego. Podkreślono, że kwestia pomocy osobom dotkniętym przemocą stanowi dużą część działań OIK. Zdefiniowanym głównym celem Programu było zwiększenie skuteczności działań podejmowanych w obszarze przeciwdziałania przemocy w rodzinie celem zmniejszenia skali tego zjawiska. W dokumencie przyjęto cztery cele szczegółowe oraz wskazano podmioty angażujące się w wykonanie poszczególnych zadań w ramach określonego celu (w charakterze podmiotów odpowiedzialnych oraz partnerów):

- zintensyfikowanie działań profilaktycznych w zakresie przeciwdziałania przemocy w rodzinie, w tym m.in. zadania:

- działanie gminnych i miejskich zespołów interdyscyplinarnych – podmiot odpowiedzialny: Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej/Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej; partnerzy: OIK, PCPR, Sąd Rejonowy (SR), Komenda Powiatowa Policji (KPP);
- udział przedstawicieli instytucji powiatowych w zespołach interdyscyplinarnych i grupach roboczych (podmiot odpowiedzialny: partnerzy: OIK, MOPS/GOPS, PCPR, SR, KPP);
- zwiększenie skuteczności i dostępności ochrony oraz wsparcia osób dotkniętych przemocą w rodzinie, w tym m.in. zadania:
 - utworzenie na terenie powiatu bocheńskiego całodobowego OIK (podmiot odpowiedzialny Starostwo Powiatowe w Bochni; partnerzy: OIK, PCPR, Urzędy gmin i miast z terenu powiatu);
 - utworzenie miejsc schronienia dla osób znajdujących się w sytuacjach kryzysowych (podmiot odpowiedzialny: OIK);
 - zapewnienie ofiarom przemocy wsparcia psychologicznego, prawnego, pedagogicznego i socjalnego - podmiot odpowiedzialny: OIK; partnerzy: PCPR, punkty konsultacyjne, Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna (PPP), Prokuratura Rejonowa, KPP;
 - dalsze funkcjonowanie grup wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie (podmiot odpowiedzialny: OIK, partnerzy: MOPS/GOPS);
 - objęcie specjalistycznym wsparciem dzieci z rodzin dotkniętych przemocą domową (podmiot odpowiedzialny: OIK; partnerzy: PPP, Szpital powiatowy).
- zwiększenie skuteczności oddziaływań wobec osób stosujących przemoc w rodzinie, w tym zadania:
 - realizacja programu korekcyjno-edukacyjnego dla sprawców przemocy w rodzinie (podmiot odpowiedzialny: OIK, partnerzy: Zakład Karny w Nowym Wiśniczu);
 - realizowanie programów psychologiczno-terapeutycznych dla osób stosujących przemoc w rodzinie zmierzających do zmiany wzorców zachowań (podmiot odpowiedzialny: OIK).
- zwiększenie poziomu kompetencji przedstawicieli instytucji i podmiotów realizujących zadania z zakresu przeciwdziałania przemocy w rodzinie w celu podniesienia jakości i dostępności świadczonych usług, w tym zadania:
 - organizowanie szkoleń i warsztatów dla osób zajmujących się zawodowo przeciwdziałaniem przemocy w rodzinie (podmiot odpowiedzialny: OIK; partnerzy: Regionalny Ośrodek Pomocy Społecznej w Krakowie);
 - rozpowszechnianie w lokalnej prasie, portalach internetowych informacji o formach wsparcia udzielanego ofiarom przemocy oraz o działaniach podejmowanych na rzecz sprawców przemocy (podmiot odpowiedzialny: OIK; partnerzy: PCPR, MOPS/GOPS, Starostwo Powiatowe w Bochni).

(akta kontroli str. 27-42)

Załącznikiem do Programu Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie był *Program korekcyjno-edukacyjny dla sprawców przemocy w rodzinie*. Celem programu była redukcja zachowań przemocowych w relacjach z osobami bliskimi uczestników zajęć, poprzez kształtowanie u nich odpowiedzialności za swoje czyny oraz nabycie umiejętności prawidłowego komunikowania się i zachowań alternatywnych wobec przemocy, a tym samym zwiększenie poczucia bezpieczeństwa w rodzinie. Jako realizatora programu wskazano OIK. Wg treści programu, praca ze sprawcą przemocy domowej miała na celu: uświadomienie sprawcy, czym jest przemoc, uzyskanie przez sprawcę świadomości własnych zachowań przemocowych wobec bliskich, rozpoznawanie przez niego sygnałów ostrzegawczych zapowiadających zachowania przemocowe, opracowanie „planu bezpieczeństwa” zapobiegającego

użyciu siły i przemocy, nabycie nowych umiejętności służących rozwiązywaniu konfliktów, sporów w rodzinie bez użycia agresji, naukę umiejętności partnerskiego układania stosunków w rodzinie, uczenia się korzystania z pomocy innych, naukę umiejętności konstruktywnego wyrażania uczuć. Program był skierowany do następujących adresatów: osoby skazane za czyny związane ze stosowaniem przemocy w rodzinie, którym sąd warunkowo zawiesił wykonywanie kary zobowiązując je do uczestnictwa w programie oraz skazani odbywający wyroki pozbawienia wolności, głównie z art. 207 kk, przebywające w Zakładzie Karnym w Nowym Wiśniczu; osoby skierowane przez Sąd Rejonowy w Bochni; kuratorów sądowych (wydział karny, wydział rodzinny i nieletnich); Policję; osoby, których uczestnictwo wynikało z osobistej decyzji podjętej w związku z kontaktem z zespołami Interdyscyplinarnymi ds. Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie funkcjonującymi na terenie powiatu bocheńskiego; Poradnią Leczenia Uzależnień w Brzesku (PLU) w ramach zawartego porozumienia oraz innymi instytucjami i organizacjami zajmującymi się przeciwdziałaniem przemocy w rodzinie; osoby kierowane przez OIK w Bochni.

(akta kontroli str. 27, 43-51)

W związku z realizacją Strategii i Programu Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie, w OIK realizowano zadania, które stanowiły zespół interdyscyplinarnych działań podejmowanych na rzecz osób i rodzin będących w stanie kryzysu. Założone cele OIK realizował poprzez udzielanie pomocy osobom w kryzysie, w tym poradnictwa psychologicznego, pedagogicznego, rodzinnego oraz prawnego osobom i rodzinom w różnego typu kryzysach oraz m.in. przeprowadzanie warsztatów, realizację programów dla sprawców przemocy, programu dla ofiar przemocy w rodzinie. W ramach wewnętrznej struktury OIK funkcjonowały również mieszkania hostelowe⁵ i chronione⁶.

(akta kontroli str. 52-90,124-137,167-190)

1.2. Działalność Ośrodka

OIK jest powiatową jednostką organizacyjną, działającą w formie jednostki budżetowej. Swoją działalność jako samodzielna jednostka organizacyjna powiatu bocheńskiego, rozpoczął z dniem 1 stycznia 2012 roku (uchwała Rady Powiatu w Bochni nr XIII/133/2011 z dnia 25 listopada 2011 r.).

(akta kontroli str. 52)

Art. 47 ustawy o pomocy społecznej definiuje interwencję kryzysową jako zespół interdyscyplinarnych działań podejmowanych na rzecz osób i rodzin będących w stanie kryzysu, których celem jest przywrócenie równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie, a dzięki temu zapobieganie przejściu reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej. W art. 46 ust. 1 ww. ustawy wskazano, że poradnictwo specjalistyczne, w szczególności prawne, psychologiczne i rodzinne, jest świadczone osobom i rodzinom, które mają trudności lub wykazują potrzebę wsparcia w rozwiązywaniu swoich problemów życiowych.

Zadania, funkcje i cele Ośrodka zostały określone w Statucie⁷ i Regulaminie organizacyjnym⁸. OIK, wg treści statutu, jest jednostką organizacyjną pomocy

⁵ Pobyt w mieszkaniach hostelowych mógł być przyznany osobom pozostającym w kryzysie, w szczególności osobom doświadczającym przemocy w przypadkach i na zasadach określonych m.in. w regulaminie organizacyjnym Ośrodka i Regulaminie pobytu w mieszkaniu hostelowym.

⁶ Pobyt w mieszkaniu chronionym mógł być przyznany osobie opuszczającej pieczę zastępczą w rozumieniu przepisów o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej i stanowił formę pomocy społecznej przygotowującej osoby tam przebywające do prowadzenia samodzielnego życia.

⁷ Nadany uchwałą Rady Powiatu w Bochni nr XIII/133/2011 z dnia 25 listopada 2011 r. w sprawie utworzenia Ośrodka Interwencji Kryzysowej (zmieniony uchwałą nr nr: XXXIII/329/2013 z dnia 27 września 2013 r.;

społecznej, która podejmuje działania na rzecz osób i rodzin będących w stanie kryzysu. Podstawowym celem funkcjonowania Ośrodka jest przywrócenie równowagi psychicznej i umiejętności radzenia sobie, a dzięki temu zapobieganie przejściu reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej. Ośrodek realizuje zadania, w ten sposób, że udziela kompleksowej pomocy, w tym poradnictwa psychologicznego, pedagogicznego i rodzinnego, socjalnego oraz prawnego osobom i rodzinom w różnego typu kryzysach.

Ośrodek wg treści Regulaminu organizacyjnego zapewniał kompleksową pomoc psychospołeczną, pedagogiczną, prawną i socjalną polegającą na: prowadzeniu interwencji kryzysowej w siedzibie Ośrodka, prowadzeniu interwencji kryzysowej telefonicznie, prowadzeniu poradnictwa psychologiczno-pedagogicznego indywidualnego i rodzinnego, prowadzeniu poradnictwa socjalnego i pracy socjalnej, rozpoznaniu sytuacji ofiar przemocy w rodzinie i opracowaniu planu pomocy, wspieraniu w przezwyciężaniu sytuacji kryzysowej związanej z wystąpieniem przemocy w rodzinie, prowadzeniu zajęć korekcyjno-edukacyjnych dla sprawców przemocy, prowadzeniu mediacji w zakresie relacji rodzinnych, partnerskich, w tym relacji sprawca-ofiara przemocy, prowadzeniu grup: wsparcia, edukacyjnych, psychoedukacyjnych, terapeutycznych, samopomocowych, świadczeniu pomocy prawnej, podejmowaniu innych działań z zakresu interwencji kryzysowej, stosownie do potrzeb.

(akta kontroli str. 52-90)

W latach 2018-2020 Ośrodek funkcjonował całodobowo przez wszystkie dni tygodnia w związku z realizacją projektów: "OIK całą dobę" oraz „Rozszerzenie działalności OIK“ współfinansowanych z Funduszy Europejskich. Celem projektów było zapewnienie całodobowej pomocy dla mieszkańców powiatu bocheńskiego przeżywających kryzysy lub doświadczających przemocy. Cel ten był realizowany poprzez funkcjonowanie Ośrodka w trybie 24h/dobę, zapewniającego pomoc psychologiczną, terapeutyczną, prawną oraz hostelowe miejsca schronienia. Projekt "OIK całą dobę" (realizowany od 1 kwietnia 2017 r.) zakończył się 30 marca 2020 r. i jest kontynuowany w ramach kolejnego projektu pn. "Rozszerzenie działalności OIK" w Bochni" od 1 kwietnia 2020 r.

Pracownicy zatrudnieni w Ośrodku pracowali w systemie zmianowym tj. dwunastogodzinnych dyżurów dziennych (od 08.00-20.00), oraz nocnych (od 20.00-08.00). W porze dziennej dyżur pełniło kilku specjalistów z zakresu wsparcia psychologicznego, prawnego oraz pracownik socjalny. W nocy dyżurował jeden pracownik merytoryczny oraz osoba stróżująca).

(akta kontroli str. 72-80, 163-165, 206-225, 430-454)

W latach 2018-2020 OIK posiadał miejsca całodobowego schronienia funkcjonujące w ramach opisanych powyżej projektów. W wydzielonej części Ośrodka znajdowały się "Mieszkania hostelowe" (10 miejsc) oraz "Mieszkania chronione" dla usamodzielniających się wychowanków pieczy zastępczej (pięć miejsc). Celem funkcjonowania mieszkań hostelowych było zapewnienie osobom potrzebującym bieżącej pomocy, na czas niezbędny do przezwyciężenia sytuacji kryzysowej lub ustania bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia. Lokatorem mieszkań hostelowych mogła zostać osoba, która ze względu na uzasadnioną sytuację wymaga wsparcia w przezwyciężeniu sytuacji kryzysowej. W Regulaminie organizacyjnym Ośrodka zapisano, że pobyt w hostelu może trwać do trzech miesięcy. Natomiast w Regulaminie wewnętrznym mieszkańców hostelu znajdował

XXXIX/418/2014 z dnia 25 czerwca 2014 r.; XXIV/219/2017 z dnia 23 lutego 2017 r.; V/53/2019 z dnia 28 marca 2019 r.; XVII/177/2020 z dnia 24 września 2020 r.).

⁸ Nadany uchwałą Zarządu Powiatu w Bochni nr 373/2017 z dnia 29 marca 2017 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Bochni (zmieniony uchwałą Zarządu Powiatu nr 78/2019 z dnia 11 kwietnia 2019 r.

się zapis, wg którego mógł on trwać do siedmiu dni, a w szczególnie uzasadnionych przypadkach mógł zostać przedłużony do trzech miesięcy.

(akta kontroli str. 71-80, 124-128)

Dyrektor OIK wyjaśnił, że w regulaminie wewnętrznym, odnośnie do czasu pobytu w mieszkaniach hostelowych, zapisano pobyt do siedmiu dni jako czas rozeznania sytuacji życiowej/mieszkaniowej klienta (pobyt interwencyjny). W każdym przypadku z klientem podpisywany jest pierwszy kontrakt na 7 dni, a w sytuacji konieczności udzielenia dalszego wsparcia kontrakt jest przedłużany na wniosek klienta do trzech miesięcy, a w uzasadnionych przypadkach nawet na dłużej.

(akta kontroli str. 467-472)

W hostelu schronienie uzyskało: w 2018 r.: 18 osób (w tym czworo dzieci); w 2019 r.: 13 osób (w tym siedmioro dzieci); w I półroczu 2020 r.: cztery osoby, w tym jedno dziecko⁹.

(akta kontroli str. 167-190, 228)

W kontrolowanym okresie nie było sytuacji, aby zabrakło miejsc hostelowych dla potrzebujących. Dyrektor Ośrodka wskazał, że w sytuacji, gdyby liczba posiadanych miejsc okazała się niewystarczająca, osoby potrzebujące byłyby kierowane do znajdujących się na terenie województwa małopolskiego Specjalistycznych Ośrodków Wsparcia, jednak jak pokazuje praktyka ilość posiadanych miejsc schronienia jest wystarczająca, aby zaspokoić potrzeby mieszkańców powiatu bocheńskiego. Jednocześnie poinformował, że nie ma wewnętrznych przepisów regulujących tę kwestię, jest to wypracowane w drodze pragmatyki służbowej.

Realizowane w kontrolowanym okresie projekty: "OIK całą dobę" oraz "Rozszerzenie działalności OIK w Bochni" precyzowały, iż hostelowe miejsca schronienia są przeznaczone wyłącznie dla mieszkańców powiatu bocheńskiego. W związku z powyższym nie udzielano schronienia osobom spoza powiatu bocheńskiego. Dyrektor OIK wyjaśnił, że zdarzają się sporadyczne prośby mieszkańców z sąsiednich powiatów o udzielenie schronienia, ale osoby te są informowane o placówkach pomocowych na terenie powiatu, w którym zamieszkują. (Punkty Interwencji Kryzysowej lub OIK), oraz zasadach i danych teled adresowych Specjalistycznych Ośrodków Wsparcia na terenie Małopolski.

(akta kontroli str. 430-444)

Od 1 kwietnia 2017 r. OIK udzielał całodobowych interwencji w formie telefonicznej. Specjaliści OIK pełnili dyżury w dwuzmianowym systemie¹⁰. W porze nocnej, oraz dni wolne od pracy dyżury pełnili wyłącznie pracownicy posiadający kwalifikacje do prowadzenia interwencji bezpośrednich i telefonicznych tj. pedagodzy i psychologdy (dyżury te były pełnione pojedynczo). W porze dziennej, w dni powszednie w Ośrodku dyżury pełnili specjaliści posiadający uprawnienia do podejmowania interwencji, oraz pracownik socjalny¹¹. Ponadto, Ośrodek znajdował się w systemie Centrum Powiadomienia Ratunkowego (112) i były łączone rozmowy w sytuacjach kryzysu suicydalnego przez operatorów CPR. Liczba interwencji telefonicznych podjętych przez pracowników OIK w okresie objętym kontrolą przedstawiała się następująco: 2018 r. - 117 (w tym 16 z CPR); 2019 r. - 70 (w tym 8 z CPR); 1 stycznia – 30 czerwca 2020 r. - 100 (w tym 4 z CPR).

Informacja o pracy Ośrodka w systemie całodobowym, oraz dane teled adresowe były podane na stronie internetowej Ośrodka, facebooku, ulotkach i plakatach (rozprowadzanych w całym powiecie).

(akta kontroli str. 196-225, 430-454)

⁹ Maksymalna liczba osób przebywających w tym samym czasie w hostelu wynosiła: w 2018 r. osiem osób; w 2019 r. pięć osób.

¹⁰ Dyżur dzienny w godzinach 8.00-20.00, oraz dyżur nocny w godzinach 20.00-8.00.

¹¹ Wg harmonogramu pracy.

W wyniku szczegółowego badania dokumentacji 25 osób, które telefonicznie zwracały się o pomoc interwencyjną w kontrolowanym okresie ustalono, że:

- przebieg każdej rozmowy był dokumentowany w rejestrze przyjęć klientów OIK, a rozmowy z CPR dodatkowo w zeszycie rejestru połączeń 112;
- powodem telefonicznego zgłoszenia się osób były najczęściej myśli samobójcze (10 przypadków, w tym jeden przypadek myśli samobójcze i uzależnienie, przemoc w rodzinie (pięć przypadków), problemy z alkoholem (dwa przypadki). Pozostałe przypadki dotyczyły problemów małżeńskich i konfliktów rodzinnych, problemów emocjonalnych (uzależnienie od komputera), współuzależnienia, bycia świadkiem przemocy. W jednym przypadku osoba telefonująca telefonowała w sprawie uzyskania porady¹²;
- w każdym przypadku specjalista przyjmujący telefon przede wszystkim przeprowadzał rozmowę na temat sytuacji problemowej, w trakcie której umożliwiał rozładowanie napięcia oraz udzielał wzmocnienia i wsparcia;
- w przypadku zgłaszania myśli samobójczych¹³, w sytuacji przekierowania rozmów przez CPR pracownik Ośrodka podtrzymywał rozmowę do chwili przyjazdu odpowiednich służb (pogotowia ratunkowego, policji). W pozostałych przypadkach reagowano zależnie od zaistniałej sytuacji, np.:
 - zgłoszenie przez pedagoga szkolnego myśli samobójczych u 16 letniego ucznia: poinformowano o konieczności wezwania pogotowia ratunkowego, zasugerowano konieczność konsultacji psychiatrycznej (prośba o kontakt w celu udzielenia pomocy psychologicznej przez OIK. Klient zgłosił się z matką. Przeprowadzono rozmowę wspierającą. Został umówiony na następne spotkanie z psychologiem, na które się nie zgłosił);
 - zgłoszenie myśli samobójczych przez klientkę pod wpływem alkoholu: zadzwoniono na nr 112 i podtrzymywano rozmowę do chwili przyjazdu służb ratunkowych;
 - zgłoszenie w sprawie syna, który pod wpływem alkoholu zażył środki nasenne: zalecono wezwanie pogotowia ratunkowego, zachęcano do bezpośredniego kontaktu (osoba telefonująca nie nawiązała dalszego kontaktu);
 - zgłoszenie myśli samobójczych przez klienta: wezwano pogotowie ratunkowe. Klient skontaktował się ponownie ponieważ odmówiono mu przyjęcia do szpitala w związku z pandemią. Poinformował, że jest po rozmowie z psychiatrą i karetka odwozi go do domu. Zgłosił utrzymujące się myśli samobójcze i pytał, gdzie może szukać pomocy. Poinformowano klienta o konieczności zgłoszenia złego stanu psychicznego ratownikom i lekarzowi. Poproszono o kontakt. W tym samym dniu klient poinformował Ośrodek, że nie został przyjęty do Szpitala Psychiatrycznego w Krakowie (wg niego z powodu pandemii). Następnego dnia klient zadzwonił ponownie, że nadal ma myśli samobójcze (średnio nasilone) i czuje się gorzej. Nie życzył sobie wezwania pogotowia ratunkowego. Udzielono wsparcia, po rozmowie klient stwierdził, że czuje się lepiej. Po nawiązaniu przez klienta kolejnego kontaktu Ośrodek wezwał pogotowie ratunkowe;
- we wszystkich przypadkach zgłaszania przemocy domowej zaproponowano klientowi możliwość skorzystania z mieszkania hostelowego. Udzielano wsparcia i umożliwiano odreagowanie, informowano o konieczności wezwania policji

¹² Poinformowała, że u niej w domu przebywa kolega syna (8-letni chłopiec), którego przyprowadziła rano matka. Stan matki chłopca wskazywał, iż jest ona pod wpływem alkoholu. Matka ma wrócić po chłopca ok. godz. 15. Osoba telefonująca obawiała się sytuacji powrotu matki chłopca w stanie nietrzeźwości. Zaznaczyła, że nie chce oddawać dziecka matce, jeżeli ta będzie w stanie upojenia alkoholowego. Poinformowano o możliwości tymczasowego zabezpieczenia dziecka (drugi rodzic, członkowie rodziny), ewentualnie wezwanie policji.

¹³ Sześć rozmów zostało przekierowanych przez CPR.

- w sytuacji zagrożenia, zachęcano do indywidualnego kontaktu z OIK (prawnikami, psychologami), udzielano wskazówek, co do podjęcia kroków w celu rozwiązania sytuacji kryzysowej;
- jeżeli była taka potrzeba proponowano spotkanie z innym specjalistą OIK¹⁴ (w sześciu przypadkach) oraz informowano o innych jednostkach specjalistycznych udzielających pomocy (m.in. szpital, Poradnia Zdrowia Psychicznego, właściwe miejscowo ośrodki pomocy społecznej);
 - w dziesięciu przypadkach osoby telefonujące nawiązały ponowny kontakt z Ośrodkiem (osobisty), z tego w przypadku dwóch osób kontakt był jednorazowy. Pięć osób korzystało nadal z pomocy OIK. Ponownego kontaktu nie nawiązało 13 osób. W jednym przypadku, po udzieleniu wsparcia, poinformowano osobę telefonującą o właściwym ze względu na miejsce zamieszkania ośrodku, w którym uzyska pomoc;
 - w żadnej z wybranych do szczegółowego badania interwencji nie stwierdzono nieudzielenia pomocy;
 - w 10 przypadkach w dokumentacji brak było danych z jakiego terenu wykonywano telefon (w każdym przypadku udzielono pomocy) w jednym przypadku zanotowano telefon z innego powiatu (interwencja dotyczyła osoby z powiatu bocheńskiego), 14 osób wskazało, że mieszkają w Bochni lub na terenie powiatu bocheńskiego.

(akta kontroli str. 409-416)

Ośrodek zapewniał w razie potrzeby podstawowe środki higieniczne (mydło, pasta do zębów, szampon, szczoteczka, pieluchy), oraz pościel, ręczniki. Jak wynika z regulaminu wewnętrznego mieszkańców hostelu, OIK nie zapewniał żywności. Dyrektor Ośrodka wyjaśnił, że w sytuacji nagłej, o charakterze interwencyjnego przyjęcia do hostelu w porze nocnej, wypracowano sposób postępowania w przypadku pilnej potrzeby zapewnienia jednorazowego posiłku polegający na zakupach w sklepie całodobowym dokonanych przez dozorcę. W dzień powszedni osoba, która nie posiadała wystarczających środków na zaspokojenie bieżących potrzeb jest kierowana do MOPS celem objęcia stosowną pomocą.

(akta kontroli str. 124-128, 430-444)

Kwestie dotyczące osób uprawnionych do podejmowania decyzji o podjęciu interwencji regulował Regulamin Organizacyjny Ośrodka. W § 6 pkt.3 ww. Regulaminu zapisano, iż *"Formy, rodzaj i czas pomocy są każdorazowo ustalane przez pracowników merytorycznych Ośrodka. W przypadku wątpliwości decyzje w ww. sprawach podejmuje dyrektor Ośrodka lub osoba do tego uprawniona.* Dyrektor OIK wyjaśnił, że praktyczny sposób postępowania został wypracowany przez pracowników w formie pragmatyki zawodowej i o interwencjach podejmowanych na terenie Ośrodka decyduje pracownik merytoryczny podejmujący interwencję, a w przypadku potrzeby przeprowadzenia działań interwencyjnych poza terenem placówki decyzje co do zasadności i możliwości podjęcia takiej interwencji podejmuje Dyrektor.

(akta kontroli str. 72-80, 430-444)

Według treści wyjaśnień Dyrektora OIK, Ośrodek w ramach swoich działań udzielał pomocy każdemu, kto zwrócił się o taką pomoc. Nie zdarzyły się sytuacje nieudzielenia pomocy osobie, która jej potrzebowała. W dwóch sytuacjach –

¹⁴ Np.: telefon został przyjęty przez pedagoga. Klientka zgłaszała problemy w relacji z mężem, była w trakcie rozwodu (dodała, iż mąż manipuluje córką i nastawia ją przeciwko matce). Udzielono wsparcia oraz informacji o możliwościach udzielenia pomocy przez Ośrodek. Zaproponowano kontakt osobisty z psychologiem Ośrodka. Klientka została umówiona w dogodnym dla niej terminie (cztery dni); w innym przypadku, klientka w związku sytuacją przemocy w rodzinie ze strony matki, prosiła o udzielenie jej porady prawnej. Po udzieleniu natychmiastowego wsparcia została umówiona na spotkanie z prawnikiem.

wg treści wyjaśnień - pomoc ta jest udzielana jednorazowo :

- jeżeli zgłosi się osoba spoza terenu powiatu bocheńskiego (OIK w Bochni realizuje program współfinansowany z funduszy unijnych przeznaczony wyłącznie dla mieszkańców powiatu bocheńskiego),
- problem wykracza poza kompetencje pracowników OIK (np. czynne uzależnienie od środków chemicznych, aktywne tendencje samobójcze wymagające hospitalizacji, wskazania do psychoterapii po wypisie ze szpitala psychiatrycznego itp.). W każdym przypadku osoba uzyskuje wsparcie psychologiczne i szczegółowe informacje odnośnie miejsc udzielenia specjalistycznej pomocy dostosowanej do konkretnego problemu.

(akta kontroli str. 430-444)

Każdy klient korzystający z jakiegokolwiek formy pomocy, niezależnie czy był to kontakt osobisty czy telefoniczny był wpisywany do Rejestru przyjęć klientów OIK. Dane gromadzone w rejestrze były danymi podstawowymi z podjętych oddziaływań i zawierały: liczbę udzielonej kolejno w danym roku interwencji, miejscowość zamieszkania klienta, imię i nazwisko klienta, rodzaj kontaktu (osobisty lub telefoniczny), zgłaszany problem, symbol problemu, opis podjętych działań, datę i podpis osoby podejmującej interwencję. Pracownicy merytoryczni Ośrodka prowadzili dokumentację dotyczącą realizowanych zajęć oraz indywidualną dokumentację każdego klienta. Każdy klient, który zgłosił się osobiście miał zakładaną indywidualną dokumentację w formie karty, która zawierała następujące informacje: dane klienta (imię, nazwisko, adres, pesel, zatrudnienie, wykształcenie, miejsce pracy), opis obrazu rodziny klienta: członkowie rodziny, z którymi zamieszkuje, inne ważne informacje o rodzinie, opis problemu (co jest bezpośrednim powodem zgłoszenia się do OIK), historię problemu (gdzie klient wcześniej szukał pomocy i z jakim skutkiem), diagnozę sytuacji kryzysowej (własna interpretacja osoby prowadzącej klienta) np. zagrożenie śmiercią, narażenie zdrowia, ryzyko dekompensacji, ryzyko zaburzeń lub ostrych problemów rodzinnych, stan przed kryzysem, kryzys, stan po kryzysie, ocena stanu psychicznego osoby znajdującej się w stanie kryzysu, zwłaszcza doznającej przemocy, identyfikacja źródła kryzysu, oczekiwania klienta dotyczące pomocy, zasoby klienta, wstępny plan pomocy, inne ważne informacje. Każde spotkanie z klientem było dokumentowane w karcie podjętych działań, która stanowiła część dokumentacji indywidualnej. W Ośrodku odbywały się również spotkania rodzinne na mocy postanowień sądowych. Ich przebieg był dokumentowany w Zeszycie do wpisów spotkań rodzinnych¹⁵. Udział pracowników w grupach roboczych związanych z procedurą NK był dokumentowany w Zeszycie grup roboczych¹⁶. Połączenia z CPR były dokumentowane w Zeszycie rejestrów połączeń 112.

Klienci umawiający się do Ośrodka byli zapisywani do poszczególnych specjalistów w kalendarzu. Rejestrując interwencję kryzysową, OIK opierał się na opracowanym przez siebie systemie nazewnictwa problemów identyfikującym charakter interwencji: np.: MS (myśli samobójcze), OP (ofiara przemocy), SP (sprawca przemocy), U (uzależnienie), KR (konflikt rodzinny).

(akta kontroli str. 109-123)

Porównując pierwsze dwa kwartały 2020 r. i analogiczne w latach poprzednich nie odnotowano wzrostu liczby osób korzystających z pomocy interwencyjnej. W pierwszym kwartale 2018 r. podjęto 840 działań interwencyjnych, w analogicznym okresie 2019 r. – 625, a w pierwszym kwartale 2020 r. - 462. Tendencja spadkowa jest zauważalna również w drugim kwartale kolejnych lat: w 2018 r. były

¹⁵ W kontrolowanym okresie odbyło się 65 spotkań.

¹⁶ W kontrolowanym okresie odbyło się 385 spotkań grup roboczych w związku z procedurą NK.

to 942 działania, 2019 r. – 649, natomiast w 2020 r. - 324.¹⁷ W I poł 2020 r. zwiększyła się liczba interwencji telefonicznych: 2018 r. - 117, 2019 r. - 70, do 30 czerwca 2020 r. - 100).

Według wyjaśnień Dyrektora Ośrodka zmniejszenie liczby podejmowanych działań w 2020 r. było związane z wprowadzonymi w związku z pandemią obostrzeniami. W okresie od 15 marca do 15 czerwca 2020 r. kontakt z klientami był podejmowany głównie w formie telefonicznej. W wyjątkowych sytuacjach (np. pobyt w mieszkaniu hostelowym) był realizowany bezpośrednio. Niektórzy z klientów podjęli w tym okresie decyzję o zakończeniu kontaktu, niewiele osób zgłaszało się pierwszy raz w okresie pojawienia się pandemii. Dyrektor wyjaśnił, że analizując powody zgłaszania się do Ośrodka nie zauważono znaczących zmian. Niezmiennie od wielu lat dominującymi problemami zgłaszanymi przez klientów są: przemoc domowa, problemy emocjonalne, problemy związane z uzależnieniem (uzależnienie, współuzależnienie, DDA¹⁸), trudności wychowawcze oraz problemy rodzinne.

(akta kontroli str. 430-444)

1.3. Zatrudnienie w Ośrodku

W Ośrodku nie była zatrudniona osoba specjalizująca się w tzw. "pierwszym kontakcie" (interwent). Dyrektor OIK wyjaśnił, że *pierwszy kontakt każdej osoby, która zwraca się o pomoc do Ośrodka jest dla niej trudnym przeżyciem i często wiąże się z ciężkimi i traumatycznymi sytuacjami osobistymi. Pierwsze spotkanie z jakimkolwiek specjalistą OIK jest związane ze znacznym poziomem stresu, gdyż opowiadanie o powodzie zgłoszenia się często przywołuje przykre emocje, a także powoduje przywołanie wspomnień, które są wypowiedane przez klienta pierwszy raz w życiu. Pracownik Ośrodka jest osobą obcą, która nie tylko wysłuchuje klienta, ale i udziela wsparcia, co powoduje nawiązanie relacji klient-specjalista niezbędnej do prowadzenia dalszych oddziaływań. Dla klienta otwarta rozmowa o swoich problemach ze świadomością, że zostanie przekierowany do innej osoby, której będzie musiał ponownie opowiedzieć o swoich problemach jest sytuacją trudną. Z doświadczenia wynika, że ta pierwsza relacja z klientem ma kluczowe znaczenie dla prowadzenia dalszych oddziaływań, gdyż klient postrzega specjalistę, jako osobę bezpieczną, godną zaufania i mogącą pomóc. Specjaliści zatrudnieni w OIK, w tym psychologowie specjalizują się w określonych problemach ludzkich, co wynika z ich zainteresowań, przebytych szkoleń, doświadczenia zawodowego i życiowego. W drodze pragmatyki zawodowej wypracowano sposób postępowania, który pozwala na pozytywne rokowanie, co do trafności udzielonej pomocy. I tak, jeżeli osoba kontaktuje się z Ośrodkiem telefonicznie prosząc o umówienie terminu spotkania to jest pytana ogólnie o problem, co pozwala umówić do określonego specjalisty, który ma doświadczenie lub wiedzę w danej dziedzinie, zgłoszenia bezpośrednie są przyjmowane przez osobę pełniącą dyżur w danym dniu, ale w tej sytuacji klient jest na wstępie informowany, że może zostać skierowany do innej osoby. Aby żadna z osób potrzebujących wsparcia psychologicznego nie została przeoczona, to w przypadku gdy klient jest zainteresowany wyłącznie poradą prawną, pracownikiem, który zakłada dokumentację i przeprowadza pierwszy wywiad, jest co do zasady specjalista OIK, który wstępnie diagnozuje ewentualną potrzebę udzielenia wsparcia psychologicznego i wtedy to wsparcie jest proponowane. Reasumując, przyjęty schemat udzielania pomocy w Ośrodku jest skuteczny i osoba pełniąca wyłącznie funkcję pracownika pierwszego kontaktu nie jest potrzebna, gdyż każdy pracownik będący na dyżurze wykonuje to zadanie*

¹⁷ Zgodnie z rejestrem przyjęć klientów (poza liczbą spotkań grup roboczych i kontaktami z innymi instytucjami).

¹⁸ Syndrom DDA, czyli Dorosłych Dzieci Alkoholików, to zespół utrwalonych schematów działania, jakie dziecko wynosi z domu, w którym pojawił się problem alkoholowy. Zaburzenia te mają podłoże psychologiczne, a ich obecność wynika z doświadczeń dzieciństwa i sposobów radzenia sobie z nimi.

nawiązując tym samym relację z klientem niezbędną w dalszej pracy. Ponadto realizacja pierwszego kontaktu przez wszystkich pracowników merytorycznych zwiększa dostępność pomocy dla klientów, ponieważ codziennie jest on możliwy.

(akta kontroli str. 438-439)

Do 31 marca 2017 r. Ośrodek czynny był przez pięć dni w tygodniu po osiem godzin, a zatrudnienie wynosiło maksymalnie 4,4 etatu (osiem osób, w tym czterech pracowników merytorycznych zatrudnionych na 3 etaty). W kontrolowanym okresie OIK zatrudniał:

- według stanu na 31 grudnia 2018 r. – czterech psychologów (3 etaty); pięciu pedagogów (5 etatów); dwóch prawników (1 etat); pracownika socjalnego (0,5 etatu);
- według stanu na 31 grudnia 2019 – pięciu psychologów (4 etaty); czterech pedagogów (4 etaty); dwóch prawników (1 etat); pracownika socjalnego (0,25 etatu);
- według stanu na 30 czerwca 2020 r. - pięciu psychologów (3,25 etatu); trzech pedagogów (3 etaty); dwóch prawników (1 etat) oraz specjalistę do pracy z rodziną (1 etat) i pracownika socjalnego (0,25 etatu).

W kontrolowanym okresie wszyscy ww. pracownicy zatrudnieni byli na podstawie umowy o pracę. Pracę w Ośrodku zakończyło w ww. okresie pięć osób: jeden psycholog i czterech pedagogów. W czterech przypadkach rozwiązano umowy o pracę na mocy porozumienia stron. W jednym przypadku rozwiązanie stosunku pracy nastąpiło z upływem czasu, na który została zawarta (zakończenie realizacji projektu).

(akta kontroli str. 196-201, 164-165)

Kadrę merytoryczną Ośrodka przygotowaną do pracy interwencyjnej i udzielającą wsparcia psychologicznego, poza psychologami stanowili pedagodzy, którzy posiadali kwalifikacje i umiejętności do podejmowania tego typu oddziaływań:

- pedagog resocjalizacyjny z udokumentowanym doświadczeniem zawodowym w obszarze terapii uzależnień, przemocy w rodzinie i interwencji kryzysowej (28 lat pracy), absolwentka Studiów podyplomowych Uniwersytetu Jagiellońskiego w Instytucie Psychologii Stosowanej "Psychologia Kryzysu i Interwencji Kryzysowej", specjalista interwencji kryzysowej;
- pedagog resocjalizacyjny z udokumentowanym doświadczeniem zawodowym w obszarze pracy w osobami niepełnosprawnymi intelektualnie, zaburzeniami emocjonalnymi, zaburzeniami psychicznymi i przemocy w rodzinie (15 lat pracy), absolwentka kursu "Studium Interwencji Kryzysowej";
- pedagog opiekuńczo - resocjalizacyjny z udokumentowanym doświadczeniem zawodowym w obszarze interwencji kryzysowej i przemocy w rodzinie (10 lat pracy);
- pedagog społeczno-opiekuńczy z udokumentowanym doświadczeniem zawodowym w obszarze interwencji kryzysowej i przemocy w rodzinie (14 lat pracy).

(akta kontroli str. 196-225, 439)

W związku z powyższym wsparcie psychologiczne o charakterze interwencyjnym było udzielane natychmiast. W przypadku stwierdzenia przez specjalistę, nie będącego psychologiem, konieczności udzielenia specjalistycznej pomocy psychologicznej, klient był kierowany do psychologa. Dyrektor OIK wyjaśnił, że *jeżeli problem konkretnego klienta wykracza poza umiejętności i kwalifikacje pracownika nie będącego psychologiem osoba taka jest przekierowywana do psychologa po dokonaniu wstępnej diagnozy problemu i udzieleniu pomocy w postaci wsparcia psychologicznego o charakterze interwencyjnym. W Ośrodku funkcjonuje kalendarz przyjęć i klienci oczekujący na poradę psychologa i innych specjalistów są umawiani*

na konkretny termin. Osoby zgłaszające się do OIK zwracają się z różnymi problemami i różnie sobie z nimi radzą i to wyłącznie stan emocjonalny klienta decyduje o terminie wizyty, poza sytuacjami wymagającymi przyjęcia natychmiast (np. stan zagrożenia życia, intensywne myśli samobójcze, aktywne tendencje samobójcze, ostra przemoc w rodzinie). Po terminie pierwszej wizyty to psycholog wyznacza kolejne terminy zgodnie z potrzebami klienta i oceną psychologa w tym zakresie.

(akta kontroli str. 235-408, 439-440)

W wyniku badania wybranych 30 spraw ustalono, że specjalistyczna pomoc psychologiczna została udzielona w 19 przypadkach, z tego w 13 przypadkach została udzielona w dniu pierwszego kontaktu i trwała nadal do czasu zakończenia lub zerwania kontaktu. W pozostałych sześciu przypadkach specjalistyczna pomoc psychologiczna została udzielona w późniejszym terminie: od jednego do 14 dni (1, 4, 7, 7, 12, 14).

(akta kontroli str. 235-408)

Aby skorzystać z porady prawnej należało się wcześniej umówić w kalendarzu przyjęć, a czas oczekiwania – jak wyjaśnił Dyrektor Ośrodka - był uzależniony od ważności sprawy klienta (np. porada w sprawie pisma z określonym terminem).

Pomoc prawnika można było uzyskać:

- w 2018 r. styczeń, luty – trzy razy w tygodniu (poniedziałek godz. 9.00-19.00, środa i piątek godz. 9.00-14.00; marzec, czerwiec, sierpień, grudzień: dwa razy w tygodniu (poniedziałek, środa godz. 9.00-20.00), kwiecień, maj, lipiec, wrzesień, listopad dwa razy w tygodniu (poniedziałek, środa godz. 9.00-19.00), październik (poniedziałek, środa godz. 9.00-18.00);
- w 2019 r. pomoc prawnika można było uzyskać dwa razy w tygodniu (poniedziałek, czwartek): styczeń, kwiecień do październik, grudzień w godz. 9.00-19.00, w pozostałych miesiącach 9.00 do 20.00;
- w 2020 r. - trzy razy w tygodniu: poniedziałek, piątek 8.00-16.00, środa 12.00-20.00.

W kontrolowanym okresie pracownik socjalny pełnił dyżury wg ustalonego harmonogramu (trzy do czterech razy w tygodniu, w tym również w soboty i niedziele).

(akta kontroli str. 440-442)

W kontrolowanym okresie nie dochodziło do sytuacji braku specjalistów. Nie wystąpiła więc potrzeba zwracania się o zatrudnienie dodatkowych osób. W latach 2018 - 2020 w Ośrodku zatrudnionych było ogółem 17 pracowników, z których pięciu rozwiązało umowę o pracę na mocy porozumienia stron¹⁹.

(akta kontroli str. 196-201, 443)

W latach 2018 – 2020 specjaliści zatrudnieni w Ośrodku uczestniczyli w specjalistycznych szkoleniach podnoszących umiejętności zawodowe:

W 2018 r.:

- pedagog: *Przemoc psychiczna wobec osób upośledzonych umysłowo i chorujących psychicznie - rozpoznanie metody wsparcia, sposoby przeciwdziałania (8 godz.); Studium Interwencji Kryzysowej (120 godz.);*
- pedagog: *Studium interwencji kryzysowej (10 godz.);*
- pedagog i psycholog: *Fobia społeczna i zaburzenia lęku napadowego (10 godz.).*

W 2019 r.:

- pedagog: *Trening umiejętności komunikacyjnych w tym z wykorzystaniem alternatywnych i wspomagających sposobów porozumiewania się, w przypadku*

¹⁹ Jedna z osób nawiązała ponownie stosunek pracy na stanowisku psychologa od 1 kwietnia 2020 r.

- osób z problemami w komunikacji werbalnej (8 godz.);
- pedagog: *Terapia poznawczo-behawioralna zespołu stresu pourazowego PTSD*²⁰ (10 godz.);
- pedagog: *Psychodynamiczne Studium Psychoterapii Dzieci i Młodzieży* (170 godz.);
- psycholog: *Praca z dzieckiem z rodziny uwikłanej w przemoc. Aspekty prawne wraz z profilaktyką wypalenia zawodowego* (24 godz.);
- psycholog: *Terapia poznawczo-behawioralna zespołu stresu pourazowego PTSD* (10 godz.).

W 2020 r.:

- psycholog: *Wprowadzenie do pracy terapeutycznej z dziećmi i młodzieżą w nurcie poznawczym* (10 godz.);
- psycholog: *Diagnoza i terapia zaburzeń zachowania u dzieci i młodzieży- zachowania opozycyjno-buntownicze, zachowania dys socjalne i agresywne* (10 godz.).

Superwizje profesjonalne w Ośrodku odbywały się dwa razy w roku:

- 2018 rok- 20 czerwca i 21 grudnia po 8 godzin każda,
- 2019 rok- 10 czerwca i 14 listopada po 8 godzin każda.

Ponadto na zaproszenie MOPS w Bochni dwoje pracowników brało udział w superwizji szkoleniowej o charakterze interdyscyplinarnym dla pracowników działających w obszarze przeciwdziałania przemocy w rodzinie²¹.

Superwizja zaplanowana w pierwszej połowie 2020 r. nie odbyła się ze względu na panującą sytuację epidemiologiczną związaną z wirusem Covid-19²².

Dyrektor Ośrodka wyjaśnił, że poza superwizjami profesjonalnymi, specjaliści OIK w razie potrzeby mogą liczyć na superwizję koleżeńską, której poddają się w przypadku doraźnych trudności z klientem, poczucia impasu w relacji z klientem lub dla rozładowania napięcia emocjonalnego w przypadku pracy z osobą w szczególnie traumatycznej sytuacji, co jest ważne w profilaktyce wypalenia zawodowego.

(akta kontroli str. 443-444)

Dyrektor Ośrodka wskazał, że *potrzeby profesjonalnej superwizji są w rzeczywistości większe, niż możliwości budżetowe w tym zakresie. Superwizje powinny się odbywać nie rzadziej niż raz w kwartale, a także powinny być dostępne zawsze w miarę potrzeb zespołu. Wskazał również, że obecne zarobki kadry merytorycznej, która pracuje w bezpośrednim kontakcie terapeutycznym lub wspierającym z klientem (psycholog, pedagog) są niższe niż przeciętne wynagrodzenie pracowników publikowane przez GIS. Zarobki te powinny wzrosnąć do tego poziomu, a sytuacja ta powoduje, że w momencie naboru na wolne stanowisko nie zgłaszają się osoby z doświadczeniem zawodowym i umiejętnościami zawodowymi, gdyż oferta pracy w OIK u osoby doświadczonej zawodowo nie jest finansowo atrakcyjna. W konsekwencji powoduje to odpływ doświadczonej merytorycznie kadry a napływ osób bez doświadczenia zawodowego.*

(akta kontroli str. 417-429)

Większość ankietowanych pracowników zwróciła uwagę na zbyt niskie wynagrodzenie za wykonywaną pracę. Wskazano również m.in. na konieczność

²⁰ Zespół stresu pourazowego (PTSD) to zaburzenie psychiatryczne, które może wystąpić u osób, które doświadczyły lub były świadkami traumatycznego zdarzenia, takiego jak klęska żywiołowa, poważny wypadek, akt terrorystyczny, wojna, gwałt lub inna brutalna napaść osobista.

²¹ W maju 2019 r.

²² Osoby prowadzące superwizję to: superwizor w zakresie przeciwdziałania przemocy w rodzinie oraz kierowniczką Ogólnopolskiego Pogotowia dla Ofiar Przemocy "Niebieska Linia".

zabezpieczenia środków finansowych na podnoszenie kwalifikacji zawodowych, finansowanie, prowadzenie superwizji.

(akta kontroli str. 138-160)

1.4. Finansowanie działalności Ośrodka

Prowadzenie ośrodków interwencji kryzysowej należy do zadań własnych powiatu i jest przez niego finansowane.

W kontrolowanym okresie na finansowanie interwencji kryzysowej wydatkowano²³:

- w 2018 r. 1 028 648,17 zł (10,39% wydatków powiatu na pomoc społeczną);
- w 2019 r. 1 109 424,85 zł (10,05% wydatków powiatu na pomoc społeczną);
- do 30 czerwca 2020 r.: 500 989,85 zł (9,58% wydatków powiatu na pomoc społeczną).

W rozdziale 802205²⁴ wydatkowano ponadto w 2018 r.: 38 070,00 zł oraz w 2019 r.: 31 275,14 zł.

Środki własne przekazane przez powiat wynosiły odpowiednio: 465 816,29 zł; 537 971,58 zł; 208 980,34 zł. Pozostałe środki były środkami zewnętrznymi pozyskanymi ze środków Unii Europejskiej lub pochodzącymi z dotacji celowej budżetu państwa, w wysokości odpowiednio: 600 901,88 zł; 602 728,41 zł; 292 009,51 zł.

(akta kontroli str. 161-161a)

Od 1 kwietnia 2017 r. do 31 marca 2020 r. OIK realizował projekt „OIK całą dobę” (umowa nr RPM.09.02.03-12-0438/16) w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego na lata 2014 – 2020 z Europejskiego Funduszu Społecznego²⁵ - dofinansowanie w wysokości 1 765 490,00 zł (całkowita wartość projektu: 1 904 520,00 zł). Od 1 kwietnia 2020 r. projekt był kontynuowany pod nazwą „Rozszerzenie działalności OIK” (umowa nr RPM.09.02.03-12-0468/19 zawarta do 31 marca 2023 r.) - dofinansowanie w wysokości 1 638 037,60 zł (całkowita wartość projektu: 1 784 637,60 zł).

Od 1 stycznia 2017 r. Ośrodek realizował *Program korekcyjno-edukacyjny dla sprawców przemocy w rodzinie*, na który uzyskał dofinansowanie w wysokości ogółem 143 415,14 zł (z tego na 2018 r.: 38 070,00 zł; na 2019 r.: 31 275,14 zł; na 2020 r.: 36 000,00 zł²⁶ (dotacja celowa z budżetu państwa²⁷);

Ponadto, w trakcie niniejszej kontroli (od 1 października 2020 r.) OIK rozpoczął realizację projektu „Wsparcie Rodziny i Systemu Pieczy Zastępczej w Powiecie Bocheńskim” (umowa nr RPM.09.02.03-120468/19 zawarta do 30 czerwca 2023 r.) w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego, na który uzyskał dofinansowanie w wysokości 691 020,00 zł (całkowita wartość projektu). Od 16 września 2020 r. do 15 listopada 2020 OIK realizował projekt „KOOPERACJE 3D – model wielosektorowej współpracy na rzecz dziecka i rodziny” (umowa nr PS-WR-3D-431-1-57/20). Projekt był finansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014 – 2020 (kwota dofinansowania: 8 700,00 zł).

(akta kontroli str. 163-166)

Dyrektor OIK²⁸ wskazał, że *środki finansowe przeznaczone na zadania z zakresu interwencji kryzysowej w latach 2017 – 2020 w przeważającej części pochodzą*

²³ W rozdziale 85220 (Jednostki specjalistycznego poradnictwa, mieszkania chronione i ośrodki interwencji kryzysowej).

²⁴ Zadania w zakresie przeciwdziałania przemocy w rodzinie.

²⁵ Umowa zawarta 3 kwietnia 2017 r.

²⁶ Do końca 2020 r. zostaną wykorzystane środki w wysokości 6 tys. zł z uwagi na ograniczenia spowodowane pandemią COVID-19.

²⁷ Rozdział 85205.

²⁸ W udzielonej odpowiedzi na pytanie, czy środki przeznaczone na zadania z zakresu interwencji kryzysowej są wystarczające.

ze środków unijnych. Pozyskanie tych pieniędzy pozwoliło na stworzenie całodobowego OIK z pełnym zapleczem kadrowym. Brak dofinansowania unijnego do działalności spowodowałby zapewne brak możliwości funkcjonowania w trybie całodobowym, z zapewnieniem miejsc hostelowych. Tak więc kluczowe wydaje się być właściwe finansowanie interwencji kryzysowej i zapewnienie mieszkańcom całodobowej pomocy.

Odpowiadając na pytanie, czy tak jak dotychczas ośrodki interwencji kryzysowej powinny być prowadzone przez powiaty wskazał, że prowadzenie OIK przez powiaty wydaje się być właściwym rozwiązaniem. Finansowanie działalności bez wsparcia zewnętrznego jest dla powiatów trudne, co pokazuje sytuacja w Polsce. W wielu powiatach interwencja kryzysowa nie funkcjonuje, lub funkcjonuje w mocno ograniczony sposób (punkty interwencyjne, włączanie interwencji do działalności PCPR, likwidowanie OIK ze względu na oszczędności itp.). Niewątpliwie dobrym rozwiązaniem byłoby wspieranie przez samorządy gminne działań powiatów w zakresie interwencji kryzysowej. To mieszkańcy poszczególnych gmin są lokatorami mieszkań hostelowych, korzystają z pomocy psychologicznej, prawnej. Gminy tworzą lokalne punkty konsultacyjne, w których w pojedynczych dniach tygodnia przyjmują specjaliści w ograniczonych godzinach pracy. Przeniesienie tych środków finansowych z gminnych punktów konsultacyjnych w wsparcie powiatu w zakresie interwencji kryzysowej dostępnej całodobowo wydaje się być ciekawym i możliwym do zrealizowania rozwiązaniem.

Odnosnie do trudności w realizacji zadań związanych z interwencją kryzysową na terenie powiatu Dyrektor podał, że zadania te na terenie powiatu bocheńskiego od kilku lat prowadzone są w dosyć wysokim standardzie. Dysponujemy znakomitą bazą lokalową, dzięki pozyskanym środkom zewnętrznym pracujemy w trybie całodobowym, realizujemy zadania pomocowe w ośrodku, interwencyjne w terenie, profilaktyczne i szkoleniowe. Należy uznać, że wszystkie zaplanowane działania są realizowane w sposób profesjonalny i przy pełnym wsparciu Starosty, Zarządu i Rady Powiatu. W okresie kontrolowanym nie było potrzeby zgłaszania trudności w realizacji zadań w zakresie interwencji kryzysowej.

(akta kontroli str. 417-429)

1.5. Nadzór nad działalnością Ośrodka

W kontrolowanym okresie (lata 2018 – 30 czerwca 2020), w Ośrodku przeprowadzona była jedna kontrola zewnętrzna. W dniach 24 – 25 lutego 2020 r. Małopolski Urząd Wojewódzki w Krakowie przeprowadził w OIK i w PCPR w Bochni kontrolę w zakresie: oceny realizacji zadań własnych powiatu z zakresu przeciwdziałania przemocy w rodzinie oraz oceny sposobu realizacji programu oddziaływań korekcyjno – edukacyjnych dla osób stosujących przemoc w rodzinie.

W wyniku kontroli stwierdzono uchybienia w zakresie:

- opracowanego i realizowanego Powiatowego Programu Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie oraz Ochrony Ofiar Przemocy w Rodzinie na lata 2016 – 2021. Uchybienia dotyczyły monitorowania i ewaluacji w/w Programu oraz nieprawidłowości w zakresie realizacji zapisów art. 6 ust. 3 pkt. 2 ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie (dotyczy PCPR);
- dokumentowania przez OIK działań z pracy z osobami stosującymi przemoc w rodzinie uczestniczącymi w programie oddziaływań korekcyjno– edukacyjnych;
- niepełnej realizacji zapisów Krajowego Programu Przeciwdziałania Przemocy w rodzinie (brak przypisania Ośrodkowi przez Powiat Bocheński wszystkich zadań wynikających z tego Programu.

Sformułowane zostały następujące zalecenia pokontrolne:

- realizacja zapisu art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie²⁹ poprzez opracowanie i realizację programów służących działaniom profilaktycznym mającym na celu udzielenie specjalistycznej pomocy, zwłaszcza w zakresie promowania i wdrożenia prawidłowych metod wychowawczych w stosunku do dzieci w rodzinach zagrożonych przemocą w rodzinie;
- dokumentowanie wszystkich działań podejmowanych i prowadzonych w ramach programu oddziaływań korekcyjno-edukacyjnych dla osób stosujących przemoc, w tym uporządkowanie i usystematyzowanie gromadzonej dokumentacji, zwłaszcza dotyczącej uczestników programu – w obszarze diagnozowania uczestników, pracy uczestnika i z uczestnikiem, dokonywanych ocen zmian jego zachowania oraz monitorowania sytuacji członków rodzin/partnerów uczestników programu;
- wystąpienie do Starosty Powiatu Bocheńskiego z propozycją rozwiązań organizacyjnych oraz uregulowań formalnych w dokumentacji organizacyjnej (statutach, regulaminach) PCPR i OIK, mających na celu precyzyjne określenie/wyznaczenie jednostki realizującej zadania przypisane samorządowi powiatowemu w ustawie o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie, w taki sposób, aby wszystkie zadania realizowane były efektywnie, skutecznie a przede wszystkim z realną korzyścią (jako pomoc i wsparcie) dla mieszkańców.

W związku z zaleceniami pokontrolnymi, Rada Powiatu w Bochni podjęła uchwałę³⁰ w sprawie zmiany Statutu Ośrodka. W §4 ust. 1 Statutu zapisano, iż w ramach swojej działalności OIK odpowiedzialny będzie m.in. za:

- opracowanie i realizację programu służącego działaniom profilaktycznym mającym na celu udzielenie specjalistycznej pomocy, zwłaszcza w zakresie promowania i wdrożenia prawidłowych metod wychowawczych w stosunku do dzieci, o którym mowa w art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie. OIK opracował wskazany program. Do czasu zakończenia kontroli nie został on przyjęty przez Radę Powiatu Bocheńskiego. Dyrektor Ośrodka wyjaśnił, że Program będzie przyjęty do realizacji do końca 2020 r. W ramach realizacji wskazanego programu, OIK przeprowadzał będzie działania edukacyjne dla rodziców – w sposób regularny i przynajmniej raz w każdym semestrze szkolnym;
- opracowanie i realizację programu oddziaływań korekcyjno-edukacyjnych dla osób stosujących przemoc w rodzinie³¹;
- zapewnienie osobom dotkniętym przemocą w rodzinie miejsc w mieszkaniach hostelowych³²;
- realizację zadań powiatu określonych w Krajowym Programie Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie, tj.: opracowanie i realizację programu psychologiczno-terapeutycznego dla osób stosujących przemoc w rodzinie; Program został opracowany i zostanie wprowadzony do realizacji od stycznia 2021 r.
- ewidencjonowanie instytucji rządowych, samorządowych, podmiotów oraz instytucji pozarządowych, które realizują oferty dla osób stosujących przemoc w rodzinie. Ewidencja została opracowana.

Zrealizowano również zalecenie dotyczące dokumentowania przez OIK działań z pracy z osobami stosującymi przemoc w rodzinie uczestniczącymi w programie oddziaływań korekcyjno-edukacyjnych (26 czerwca 2020 r. w OIK odbyło

²⁹ Dz. U. z 2020 r. poz. 218.

³⁰ Nr XVIII/177/2020 z dnia 24 września 2020 r.

³¹ Program jest realizowany przez OIK.

³² Hostel funkcjonuje od 1 kwietnia 2017 r.

się zebranie pracowników z Dyrektorem Ośrodka, na którym zostały m.in. omówione uchybienia związane z ww. zaleceniem.

W kontrolowanym okresie do Ośrodka nie wpłynęły skargi dotyczące jego funkcjonowania.

(akta kontroli str. 445-450)

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

W ramach działań informacyjno-edukacyjnych podejmowane były prowadzone przez Ośrodek inicjatywy skierowane do społeczności lokalnej, które obejmowały m.in.:

- zamieszczanie na stronie internetowej Ośrodka materiałów informujących o możliwości skorzystania z proponowanych przez Ośrodek form pomocy, wydarzeń informacyjno-edukacyjnych realizowanych w OIK,
- zamieszczanie artykułów prasowych dotyczących działalności OIK oraz proponowanych form pomocy w lokalnych mediach społecznościowych,
- dystrybuowanie w miejscach ogólnodostępnych na terenie powiatu bocheńskiego plakatów i ulotek dotyczących oferty projektu „OIK całą dobę” i ulotek pozyskanych w ramach współpracy z Fundacją Hetmana Jana Tarnowskiego.

(akta kontroli str. 449-450)

W 2018 r. została przeprowadzona kolejna edycja spotkań grupowych dla osób doświadczających przemocy w rodzinie. Była to grupa o charakterze psychoedukacyjnym, do której rekrutację prowadziły na bieżąco także współpracujące z OIK ośrodki pomocy społecznej z terenu powiatu bocheńskiego. W grupie brało udział 16 kobiet doświadczających przemocy w rodzinie. Zajęcia grupowe odbywały się w cyklu 12 spotkań tematycznych, których celem było nabycie umiejętności powstrzymywania i radzenia sobie z przemocą domową. Zajęcia były realizowane w siedzibie Ośrodka i przeprowadzone przez psychologa i pedagoga oraz prawnika zatrudnionych w OIK w Bochni.

W wykładach, szkoleniach i warsztatach prowadzonych przez OIK w 2018 r. wzięło udział ogółem 365 osób (uczniów, nauczycieli, pedagogów i wychowawców bocheńskich szkół, personelu medycznego ZOZ w Nowym Wiśniczu). Przeprowadzono następujące szkolenia:

- z zakresu „Procedury Niebieskiej Karty” (dla nauczycieli Liceum Plastycznego w Nowym Wiśniczu – udział wzięło siedem osób),
- z zakresu „Praca ze sprawcą przemocy uzależnionym od alkoholu” (dla członków Gminnej Komisji Przeciwdziałania Alkoholizmowi w Drwinii – udział wzięło sześć osób),
- z zakresu „Przemoc w rodzinie wobec dziecka” (dla pedagogów i wychowawców szkół – 11 osób), „Przemoc w rodzinie” (dla rodziców uczniów Szkół Podstawowych w Żegocinie i w Nowym Wiśniczu oraz personelu medycznego ZOZ w Nowym Wiśniczu – udział wzięło 102 osoby).

Zorganizowano dwie debaty „Porozmawiajmy o bezpieczeństwie – zagrożenia współczesnej młodzieży” w szkołach (udział wzięło 74 osoby). Przeprowadzono 11 warsztatów „Złość, agresja, przemoc” dla uczniów szkół z terenu powiatu bocheńskiego (celem warsztatów było zapoznanie uczniów z tematyką złości, agresji i przemocy oraz sposobów radzenia sobie z nimi przez młodzież, w których udział wzięło 165 uczniów oraz dwie edycje warsztatów kompetencji rodzicielskich „Jestem z Ciebie dumny” (udział wzięło 16 osób).

W 2019 r. została przeprowadzona kolejna edycja spotkań grupowych dla osób doświadczających przemocy w rodzinie. W grupie brało udział sześć kobiet doświadczających przemocy w rodzinie.

W warsztatach prowadzonych przez OIK w 2019 r. wzięło udział ogółem 237 osób (uczniów i pedagogów). Przeprowadzono 17 warsztatów, w tym:

- „Złość, agresja, przemoc” dla uczniów szkół podstawowych;
- „Przeciwdziałanie przemocy w rodzinie” dla pedagogów szkół powiatu bocheńskiego.

Ponadto zorganizowano spotkanie informacyjne dotyczące udzielania pomocy świadkom i osobom im najbliższym przez Lokalny Punkt Pomocy Pokrzywdzonym Przesłpstwem (udział wzięło 23 osoby).

W 2018 r. i w 2019 r. Ośrodek realizował program korekcyjno – edukacyjny dla sprawców przemocy w rodzinie, finansowany ze środków Małopolskiego Urzędu Wojewódzkiego³³ (po dwie edycje programu w formie grupy ambulatoryjnej oraz po jednej edycji w Zakładzie Karnym w Nowym Wiśniczu). Cele programu korekcyjno - edukacyjnego ukierunkowane były na zmianę zachowań i postaw osób stosujących przemoc, ograniczając ryzyko dalszej agresji oraz zwiększając ich zdolność do samokontroli i konstruktywnego rozwiązywania problemów w rodzinie. Program oprócz oddziaływań edukacyjnych obejmował również praktyczne ćwiczenia dostarczające doświadczeń osobistych. Programem objęto: w 2018 r. 51 osób (30 osób ukończyło program i uzyskało stosowny dokument potwierdzający. Dwie osoby uzyskały dokument potwierdzający uczestnictwo w programie); w 2019 r. 39 osób (17 osób program ukończyło i uzyskało dokument potwierdzający. Pięć osób otrzymało dokument potwierdzający uczestnictwo w programie).

(akta kontroli str. 167-190, 230, 417-429)

W 2020 r. (do 30 czerwca) zorganizowano dwa warsztaty dla uczniów „Złość, agresja, przemoc”, w których udział wzięło 20 osób. Dyrektor Ośrodka wyjaśnił, że inne działania o charakterze szkoleniowym zostały zawieszane ze względu na sytuację epidemiologiczną.

(akta kontroli str. 417-429)

Ośrodek, w kontrolowanym okresie, podejmował starania aby praca opierała się na zintegrowanych działaniach służb pomocowych. Kontynuowano współpracę w ramach porozumienia zawartego z PCPR w Bochni³⁴, które zakładało współpracę w zakresie pomocy osobom dotkniętym i doświadczającym przemocy oraz wspólne działania na rzecz osób związanych z pieczę zastępczą. Kontynuowane były również porozumienia o współpracy w Zespole Interdyscyplinarnym z Burmistrzem Miasta Bochnia³⁵, a także Burmistrzem Nowego Wiśnicza³⁶, Wójtem gminy Bochnia³⁷ i Wójtem gminy Rzesawa³⁸. Celem tych porozumień było zapewnienie współpracy w zakresie tworzenia i realizacji zadań powiatu wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie. Dyrektor Ośrodka brał udział w pracach Zespołów Interdyscyplinarnych, a pracownicy merytoryczni Ośrodka uczestniczyli w Grupach Roboczych powoływanych przez Zespoły Interdyscyplinarne (w 2017 odbyło się 276 spotkań, w 2018 r. - 227; w 2019 r. - 138, do 30 czerwca

³³ Zadanie to realizowane było zgodnie z rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 22 lutego 2011 r. w sprawie standardu podstawowych usług świadczonych przez specjalistyczne ośrodki wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie, kwalifikacji osób zatrudnionych w tych ośrodkach, szczegółowych kierunków prowadzenia oddziaływań korekcyjno-edukacyjnych wobec osób stosujących przemoc w rodzinie oraz kwalifikacji osób prowadzących oddziaływanie korekcyjno-edukacyjne (Dz. U. Nr 50, poz. 259).

³⁴ Porozumienie zawarte 1 sierpnia 2012 r.

³⁵ Porozumienie zawarte w listopadzie 2012 r.

³⁶ Porozumienie zawarte 3 lutego 2015 r.

³⁷ Porozumienie zawarte 1 lutego 2016 r.

³⁸ Porozumienie zawarte 14 maja 2018 r.

2020 - 20). W ramach porozumienia o współpracy z SP ZOZ w Brzesku³⁹, osoby uzależnione, współuzależnione oraz DDA kierowane do OIK przez Miejskie i Gminne Komisje Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, bądź zgłaszające się samodzielnie mogły liczyć na diagnozę problemu, wsparcie i możliwość uzyskania szybkiego terminu leczenia w wyżej wymienionym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Brzesku. Takie rozwiązanie zapewniło pełniejszy monitoring spraw wspólnych klientów, bieżącą wymianę informacji pomiędzy pracownikami socjalnymi a pracownikami Ośrodka, możliwość wspólnego budowania planów pomocowych i objęcie właściwą opieką psychologiczną i prawną osób doświadczających przemocy w rodzinie, a także skuteczne kierowanie do programu korekcyjno-edukacyjnego osób stosujących zachowania przemocowe wobec bliskich.

W 2019 r. (7 lutego) OIK zawarł porozumienie o współpracy partnerskiej z Fundacją im. Hetmana Jana Tarnowskiego w Tarnowie. Przedmiotem porozumienia było określenie zasad współpracy przy realizacji zadania współfinansowanego z Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości w zakresie udzielania pomocy pokrzywdzonym przestępstwem oraz osobom im najbliższym, udzielania pomocy świadkom i osobom im najbliższym (Projekt o tytule działania „Centrum wsparcia pokrzywdzonym”). Na mocy tego porozumienia strony zobowiązały się do współpracy w zakresie udzielania pomocy ww. osobom poprzez utworzony przez Fundację Lokalny Punkt Pomocy Pokrzywdzonym Przemocy w Bochni zlokalizowany w budynku OIK. Ośrodek zobowiązał się do udostępnienia nieodpłatnie miejsc do świadczenia pomocy specjalistów (prawnika, psychologa i osoby pierwszego kontaktu działających z upoważnienia Fundacji), informowania pokrzywdzonych o możliwościach pomocowych, promowanie Funduszu.

(akta kontroli str. 91-108, 167-190)

Informacje o działalności OIK i o możliwościach uzyskania pomocy w sytuacji kryzysowej prezentowane na stronach internetowych GOPS Trzciana, GOPS Rzeszawa, MOPS Bochnia, MOPS Wiśnicz.

(akta kontroli str. 450)

Zadanie dotyczące upowszechniania i popularyzowania wiedzy na temat interwencji kryzysowej zostało zapisane w Statucie Ośrodka. W §4 ust. 2 pkt 3 zapisano, że OIK realizuje zadania poprzez współdziałanie z organizacjami pozarządowymi oraz prowadzenie szeroko zakrojonych działań profilaktycznych i psychoedukacyjnych. Ośrodek wywiązywał się z tego obowiązku.

(akta kontroli str. 53-55)

1.7. Warunki lokalowe w Ośrodku

OIK był położony poza centrum miasta, w pobliżu Dworca Kolejowego, w sąsiedztwie Domu Pomocy Społecznej. W odległości ok. 500 m od Ośrodka usytuowany był przystanek komunikacji miejskiej. Przy Ośrodku znajdował się parkingi. Ośrodek zajmował I piętro (ok. 450 m²) w budynku dwukondygnacyjnym. Pomieszczenia parteru zajmował Dzienny Dom „Senior Wigor”. Placówka była czytelnie oznakowana (tablica z nazwą Ośrodka przy wejściu do budynku). W godzinach wieczornych i nocnych wejście oświetlał kaseton świetlny. Przy drzwiach wejściowych umieszczono informację o monitoringu.

³⁹ Porozumienie o współpracy z SP ZOZ w Brzesku prowadzącym Poradnię Leczenia Uzależnień i Współuzależnienia oraz Oddział Dzienny Terapii Leczenia Uzależnień zawarte 11 kwietnia 2016 r. w zakresie współpracy przy udzielaniu pomocy osobom uzależnionym, współuzależnionym, ofiarom i sprawcom przemocy w rodzinie. Osoby uzależnione, współuzależnione, DDA.

Budynek był dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnością i osób starszych. Przy schodach na piętro zamontowany został dźwig schodowy, który może zostać uruchomiony w razie potrzeby po wcześniejszej informacji telefonicznej lub poprzez zamontowany przy drzwiach wejściowych na parterze videodomofon. Ponadto – jak wyjaśnił Dyrektor OIK – istnieje możliwość przyjęcia klienta w Dziennym Domu Senior – Wigor pozbawionego jakichkolwiek barier architektonicznych w pokoju rozmów indywidualnych. Ośrodek posiadał pokój spotkań rodzinnych, którego część była wyposażona w meble dziecięce oraz zabawki (pokój monitorowany). Pokój ten służył m.in. do realizacji spotkań rodzinnych zleconych przez Sąd Rodzinny i Nieletnich.

W Ośrodku istniały trzy gabinety do spotkań indywidualnych gwarantujące poufność prowadzonych rozmów oraz pokój rodzinny pełniący m.in. taką funkcję.

W Ośrodku wydzielone zostało jedno pomieszczenie do spotkań grupowych. Pokój wyposażony był m.in. w duży stół, krzesła oraz tablicę.

W Ośrodku funkcjonował hostel (10 miejsc) i mieszkania chronione (pięć miejsc)⁴⁰.

Dla osób przebywających w hostelu i mieszkaniach chronionych zapewniono:

- łazienkę, w której znajdowały się dwa prysznice, dwie toalety oraz podręczny magazynek na środki czystości. Nie wydzielono osobnych miejsc dla kobiet i mężczyzn. Drzwi od łazienki miały możliwość zamknięcia od wewnątrz;
- pralnię, w której znajdowały się dwie pralki, suszarka na pranie oraz trzy umywalki. Ponadto Pokój wyposażony był w lodówkę, kuchenkę mikrofalową oraz czajnik elektryczny. Dyrektor wyjaśnił, że w pomieszczeniu tym funkcjonuje prowizoryczna kuchnia dla mieszkańców, na czas wykonywania remontu w pomieszczeniu kuchennym, które uległo zniszczeniu w wyniku pożaru.

W dniu dokonywania oględzin w hostelu nie przebywała żadna osoba, a w mieszkaniach chronionych 3 przebywało osoby.

Ośrodek był wyposażony w pomieszczenie kuchenne, w którym prowadzony był remont (w związku ze zniszczeniami spowodowanymi pożarem, który miał miejsce w marcu 2020 r.) Dyrektor wyjaśnił, że zakończenie remontu planowane jest na koniec października. Remont kuchni został zakończony w trakcie prowadzenia niniejszej kontroli.

Mieszkańcy hostelu i mieszkań chronionych przez całą dobę mieli możliwość skorzystania z telefonu i internetu znajdujących się w pomieszczeniach biurowych Ośrodka. Osobom korzystającym z całodobowego schronienia zapewniono możliwość bezpiecznego przechowywania dokumentów i rzeczy osobistych w pokojach mieszkalnych zamykanych na klucz). Pokoje mieszkalne były zamykane a budynek monitorowany zarówno na zewnątrz, jak i wewnątrz (korytarz). Wejście do budynku było zakodowane – mieszkańcy i klienci korzystali z domofonu i byli wpuszczani do Ośrodka przez pracowników OIK. W porze nocnej zatrudniony był stróż. W trakcie oględzin Dyrektor OIK wskazał, że posiadane warunki lokalowe pozwalają na realizację wszystkich usług interwencji kryzysowej.

(akta kontroli str. 451-452)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności OIK w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

OCENA CZĄSTKOWA

OIK oferował osobom będącym w stanie kryzysu możliwość skorzystania z całodobowej specjalistycznej pomocy oraz schronienia w prowadzonym przez siebie hostelu. Zatrudnieni specjaliści posiadali wymagane kwalifikacje oraz mieli możliwość uczestnictwa w szkoleniach m.in. w zakresie interwencji kryzysowej, zapobiegania przemocy oraz profesjonalnych superwizjach. Ośrodek organizował wiele działań (edukacyjnych, warsztatów oraz realizował programy) skierowanych m.in. do dzieci i młodzieży, rodziców, pedagogów, ofiar i sprawców przemocy.

⁴⁰ Trzy pokoje czteroosobowe oraz trzy pokoje jednoosobowe.

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

Opis stanu faktycznego

2.1. Formy i przyczyny pomocy osobom i rodzinom w kryzysie

OIK udzielał pomocy m.in. w formie: poradnictwa psychologicznego, poradnictwa prawnego, poradnictwa socjalnego, udzielania schronienia tymczasowego. Pomoc była świadczona osobiście (w siedzibie Ośrodka) lub telefonicznie. W kontrolowanym okresie odnotowano również interwencje świadczone przez specjalistów OIK poza siedzibą Ośrodka⁴¹.

W latach 2018 – 2020 (do 30 czerwca) najczęściej stosowanymi formami pomocy były:

- poradnictwo psychologiczne – udzielono odpowiednio: 2 500, 2079, 671 porad/pomocy, a skorzystało z nich odpowiednio, 692, 612, 283 osób;
- poradnictwo prawne - udzielono odpowiednio: 427, 250, 86 porad, a skorzystało z nich odpowiednio: 175, 142, 58 osób;
- poradnictwo socjalne – udzielono odpowiednio: 46, 21, 8 porad/pomocy, a skorzystało z nich odpowiednio: 30, 16, 5 osób;
- udzielenie schronienia tymczasowego – odpowiednio: 18, 13, 4 osób.

(akta kontroli str. 228-229, 234)

Przyczynami zgłoszenia do Ośrodka w latach 2018, 2019, 2020 r. (do 30 czerwca) były m.in.: przemoc domowa (odpowiednio: 196, 150, 70), trudności wychowawcze (odpowiednio: 141, 109, 31), problemy emocjonalne (odpowiednio: 129, 135, 58), problemy natury prawnej (odpowiednio: 114, 107, 46), trudności w związku małżeńskim/partnerskim (odpowiednio: 68, 52, 34) uzależnienia/ współuzależnienia/ DDA (odpowiednio: 126, 99, 52), konflikt rodzinny (odpowiednio: 60, 38, 33), skłonności/próby/myśli samobójcze (odpowiednio: 30, 22, 13). 19 osób zgłosiło się z powodu: bezdomności. Nie odnotowano żadnego zgłoszenia związanego z klęską spowodowaną przez naturę lub człowieka oraz z powodu nagłej utraty pracy/przejścia na emeryturę.

(akta kontroli str. 226-227)

2.2. Pomoc interwencyjna świadczona osobom i rodzinom w kryzysie

Szczegółową analizą objęto dokumentację 30 osób/rodzin, wśród których⁴²: pięć osób korzystało tylko z natychmiastowego (jednorazowego) wsparcia psychologicznego;

- 10 osób/rodzin korzystało z natychmiastowej pomocy psychologicznej oraz całonocnego schronienia i z innych form wsparcia;
- 15 osób/rodzin nie korzystało ze schronienia w hostelu, ale po uzyskaniu natychmiastowej pomocy psychologicznej korzystało z dalszej pomocy np. psychologicznej, prawnej, socjalnej.

W wyniku analizy wskazanej dokumentacji ustalono, że:

- wszystkie zwracające się osoby otrzymały natychmiastową pomoc, w tym wsparcie psychologiczne;
- powodami zgłoszenia do OIK były problemy związane z przemocą w rodzinie (15), problemy rodzinne i emocjonalne (4), utrata bliskiej osoby (3), uzależnienie

⁴¹ W kontrolowanym okresie zarejestrowano sześć takich zdarzeń, w których pomocą specjalistyczną objęto 18 osób. Zdarzenia były zgłaszane przez Policję, MOPS, Szpital. Przyczynami interwencji były konflikty rodzinne, procedura NK, samobójstwo, wypadek komunikacyjny ze skutkiem śmiertelnym.

⁴² W trakcie kontroli odstąpiono od przeprowadzania ankiet wśród osób, które korzystały z pomocy OIK i zostały wybrane do badania szczegółowego.

- bliskiej osoby od alkoholu (2), utrata miejsca zamieszkania (2), zaburzenia depresyjne i lękowe (1). W dwóch przypadkach o pomoc zwróciły się osoby będące sprawcami przemocy, a w jednym przypadku udzielono wsparcia sprawcy wypadku ze skutkiem śmiertelnym;
- w 23 przypadkach potrzeba interwencji została zgłoszona przez samego zainteresowanego. Pozostałe interwencje zostały zgłoszone przez: Policję (3) MOPS, Środowiskowy Dom Samopomocy, syna i sołtysa;
 - wszystkie zgłoszenia zostały zarejestrowane (wpis w zeszycie przyjęć, karta zgłoszenia (data, dane osoby zgłaszającej, opis problemu), opis podjętych działań w karcie indywidualnej klienta);
 - problem rozstania z żoną w związku ze swoim uzależnieniem (hazard) i lęk przed perspektywą pobytu w zakładzie karnym w związku z dokonaniem kradzieży z włamaniem. Udzielono wsparcia emocjonalnego, umożliwiono odreagowanie napięcia emocjonalnego, motywowano do podjęcia terapii uzależnień. Zaproponowano klientowi zgłoszenie się do PLU. Pracownik OIK skontaktował się z PLU w Brzesku, z której otrzymał i przekazał klientowi informację na temat możliwości leczenia uzależnień. Klient został skierowany do PLU. Przekazano klientowi informację o możliwości wznowienia kontaktu w momencie pojawienia się potrzeby uzyskania wsparcia. Po czterech miesiącach wznowił kontakt o charakterze interwencyjnym w związku z problemami małżeńskimi wynikającymi z uzależnienia i nie podjęcia kroków w sprawie podjęcia leczenia⁴³;
 - klient był sprawcą przemocy w rodzinie. Uzyskał wsparcie psychologiczne i emocjonalne i został poinformowany o specjalistycznym programie dla sprawców przemocy realizowanym przez OIK. Klient podpisał kontrakt w celu realizacji programu, uczestniczył w zajęciach grupowych, poddawał się proponowanym oddziaływaniom (poprawił relacje z żoną) i ukończył program (kopię zaświadczenia o ukończeniu włączono do dokumentacji);
 - sprawca wypadku komunikacyjnego ze skutkiem śmiertelnym. Udzielono natychmiastowego wsparcia psychicznego, umożliwiono odreagowanie napięcia emocjonalnego. Poinformowano o istniejących możliwościach udzielenia pomocy (zaproponowano pomoc psychologiczną, pomoc prawną klient miał zorganizowaną we własnym zakresie);
 - wieloletnie uzależnienie od alkoholu matki klientki. Udzielono natychmiastowego wsparcia psychicznego, umożliwiono odreagowanie napięcia emocjonalnego. Klientka była nastawiona na kontakt jednorazowy, zgłosiła konkretne oczekiwania, tj. uzyskanie możliwych rozwiązań odnośnie pomocy matce. Klientka otrzymała informacje odnośnie procedur prawnych związanych z leczeniem uzależnień. Przekazano informacje i dane teleadresowe GKRPA⁴⁴ i dane dzielnicowego z rejonu miejsca zamieszkania. Specjalista OIK poinformował klientkę o możliwości dalszego kontaktu;
 - klient z myślami samobójczymi, zagrażający sobie i ojcu (sprawca przemocy)⁴⁵. Wymagał natychmiastowej konsultacji psychiatrycznej, wezwano karetkę pogotowia i policję. Został przewiezony do szpitala psychiatrycznego;
 - po udzieleniu natychmiastowej pomocy psychologicznej, 25 klientów zostało objętych dalszym poradnictwem specjalistycznym, o którym mowa w art. 46 ustawy o pomocy społecznej. Udzielono poradnictwa w zakresie: poradnictwo psychologiczne (19); poradnictwo prawne (19); poradnictwo socjalne (9);

⁴³ Klient zerwał kontakt z OIK.

⁴⁴ Gminna Komisja Rozwiązywania Problemów Alkoholowych.

⁴⁵ Przeprowadzony przez sąsiadkę.

oddziaływanie terapeutyczne (6). Czas korzystania ze specjalistycznej pomocy wynosił od kilku tygodni do kilkunastu miesięcy. W jednym przypadku Ośrodek obejmował klientkę pomocą przez 24 miesiące. Klientka była ofiarą przemocy psychicznej, fizycznej i ekonomicznej trwającej przez wiele lat. Utrzymywała stały, systematyczny kontakt wspierająco-terapeutyczny. Została objęta pomocą psychologiczną, prawną i socjalną. Założono Niebieską Kartę, sporządzono wnioski do Prokuratury o zakaz zbliżania się sprawcy do bliskich. Na bieżąco udzielano porad w związku z toczącym się postępowaniem karnym, sporządzono pozew rozwodowy i pozew o alimenty. Przeprowadzono klientkę przez sprawę rozwodową (począwszy od pozwu, pism procesowych w toku postępowania sądowego oraz pouczenie o egzekucji orzeczenia w zakresie alimentów). W sprawie karnej motywowano klientkę do podjęcia działań, sporządzano pisma procesowe, monitorowano stan prawny. Motywowano do złożenia wniosku o eksmisję. Ostatecznie klientka wynajęła dom i wyprowadziła się wraz z dziećmi od męża. Pomoc socjalna, którą objęto klientkę polegała na pomocy w uzyskaniu świadczenia 500+ na małoletnie dzieci oraz pomocy w znalezieniu mieszkania. Pomocą kilkunastomiesięczną objęta była np.:

- klientka, której pierwszy kontakt zarejestrowano w kwietniu 2019 r. Klientka miała trudną sytuację rodzinną w związku z chorobą alkoholową męża (współzależnienie, poczucie bezradności). Klientka pomimo odzyskania równowagi psychicznej i poprawy swoich kompetencji w obszarze dbania o własne granice i potrzeby, wymagała nadal pomocy terapeutycznej w obszarze współzależnienia;
- klientka, której pierwszy kontakt zarejestrowano w lipcu 2019 r. Klientka była ofiarą przemocy w rodzinie objętą wsparciem psychologicznym, prawnym i socjalnym. Sporządzono pozew o alimenty, wniosek o ograniczenie władzy rodzicielskiej wobec męża i ustalenie kontaktów z dziećmi. Sporządzono również wnioski do sądu w sprawie karnej o znęcanie. Klientka odzyskała poczucie równowagi i kontroli nad swoim życiem. Pomoc socjalna, którą objęto klientkę polegała na pomocy w uzyskaniu zapomogi finansowej i zasiłku rodzinnego z MOPS. Udzielono pomocy w zakresie znalezienia pracy oraz mieszkania. Nadal pozostaje w kontakcie indywidualnym ze specjalistą Ośrodka, który objął ją oddziaływaniami wspierająco-terapeutycznymi od początku. Dzieci klientki również objęte były nadal pomocą psychologiczną OIK.

Odnosnie do długości świadczenia usług interwencji kryzysowej i poradnictwa specjalistycznego Dyrektor OIK oświadczył, że *trudno jest wyznaczyć jasną granicę pomiędzy interwencją kryzysową (bo kryzys to nagłe zjawisko, które może wystąpić nawet po kilku miesiącach od uzyskania pomocy) a świadczonym poradnictwem specjalistycznym. Przyjęcie do OIK w ramach interwencji kryzysowej i uzyskane wsparcie (do kilku tygodni), w sposób naturalny w poszczególnych przypadkach przekształca się w pomoc w ramach poradnictwa specjalistycznego trwającego do kilku miesięcy (a w szczególnie trudnych przypadkach dłużej), w szczególności prawnego, psychologicznego i rodzinnego. Wielomiesięczne poradnictwo specjalistyczne dotyczy przede wszystkim przemocy w rodzinie połączonej z uzależnieniem i współzależnieniem. Poza udzielaniem poradnictwa realizowane są równocześnie działania związane np. z procedurą NK, udział w grupach wsparcia, pomoc socjalna, które wymagają czasu.*

- OIK odseparowując klienta od czynników wywołujących kryzys umożliwiał tymczasowe zamieszkanie w hostelu, także z dziećmi (10);
- osobom korzystającym ze schronienia zapewniono dostęp do środków higienicznych i zabawek dla dzieci oraz pościel;

- powodami udzielenia schronienia w hostelu były: przemoc w rodzinie (8) utrata dachu nad głową (2);
- czas przebywania w hostelu wynosił od siedmiu dni do 3 miesięcy (w jednym przypadku wynosił 163 dni⁴⁶. Klientka pochodziła z patologicznej rodziny, w której nie tylko doświadczała przemocy, ale była świadkiem systematycznego spożywania alkoholu przez jej rodziców. w trakcie korzystania ze schronienia OIK zapewniał m.in.: pomoc terapeutyczną (8) psychologiczną (4), prawną (8), socjalną (8);
- hostel OIK był obiektem zamykanym oraz monitorowanym. Bez zgody mieszkańca hostelu i pracownika OIK nie było możliwości spotkania osoby doświadczającej przemocy ze sprawcą;
- zapewniono natychmiastowe wsparcie psychologiczne; wsparcia udzielał psycholog lub pedagog (posiadający kwalifikacje i umiejętności do podejmowania tego typu oddziaływań);
- rozpoznanie problemu wywołującego kryzys u zgłaszającego się klienta i diagnoza były sporządzane w dniu pierwszego kontaktu z Ośrodkiem;
- porady prawne dotyczyły przede wszystkim spraw: rodzinnych i opiekuńczych, konfliktów rodzinnych, alimentacyjnych, spraw karnych (znęcanie się, zakaz zbliżania, uchylanie się od płacenia alimentów);
- jeśli sytuacja i charakter prowadzonej sprawy tego wymagały OIK kontaktował się z innymi instytucjami uprawnionymi do udzielania pomocy, np. ośrodkami pomocy społecznej (12), Fundacją Pomocy Ofiarom Przestępstw⁴⁷ (7), Poradnią Leczenia Uzależnień⁴⁸ (1), świetlicą środowiskową (1)⁴⁹. Nie stwierdzono przypadku odmowy współpracy ze strony instytucji, do których zwrócił się OIK. Kontakty z ośrodkami pomocy społecznej dotyczyły m.in.: objęcia rodziny pomocą socjalną, finansową, poszukiwania miejsca zamieszkania, procedury NK; Kontakty z Fundacją dotyczyły przede wszystkim udzielania pomocy finansowej (np. dofinansowanie do czynszu po opuszczeniu hostelu) i pomocy prawnej.
- pracownicy Ośrodka posiadali wiedzę o zaplanowanych dla klienta formach pomocy (wszystkie działania pomocowe były uzgodnione z klientem i we wszystkich badanych przypadkach zapisane w indywidualnym planie);
- w pięciu przypadkach pomoc była jednorazowa, w dziewięciu przypadkach klienci zerwali kontakt z Ośrodkiem. W dokumentacji 12 klientów, którzy nie zerwali kontaktu w trakcie trwania działań pomocowych, znajdowała się ocena końcowa sytuacji klienta, w tym m.in. zapisy o: sposobie zakończenia

⁴⁶ Klientka była ofiarą wieloletniej przemocy w rodzinie. Wymagała szczególnej pomocy psychologicznej, prawnej (tocząca się sprawa karna o znęcanie w rodzinie – OIK zawiadomił Prokuraturę Rejonową o możliwości popełnienia przestępstwa na szkodę klientki i jej rodziny), i socjalnej (pomoc finansowa, w znalezieniu pracy i mieszkania). Skontaktowano klientkę z PLU (jako osobę współuzależnioną. Wszczęto procedurę NK, udzielono pomocy w organizacji kontaktu z psychiatrą. Skontaktowano klientkę z Lokalnym Punktem Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przemocą (bony zakupowe, dofinansowanie kosztów wynajmu mieszkania po opuszczeniu hostelu).

⁴⁷ Np.: Klientka była ofiarą wieloletniej przemocy psychicznej, którą stosowała wobec niej córka wraz z mężem. Działania pomocowe były konsultowane z GOPS i MOPS w ramach procedury NK oraz wsparcia finansowego. Klientkę skierowano do Fundacji im. Hetmana Jana Tarnowskiego (punkt lokalny w Bochni) w zakresie dalszej pomocy prawnej oraz finansowej (dopłata do czynszu za wynajęcie mieszkania po opuszczeniu hostelu).

⁴⁸ Np.: Klient po rozstaniu z żoną - uzależniony od hazardu. Pracownik OIK skontaktował się z PLU w celu pozyskania informacji dotyczących uzależnień behawioralnych. Klient został poinformowany o możliwości leczenia i został skierowany do PLU celem podjęcia terapii.

⁴⁹ Np. Klientka wraz z trójkiem dzieci była ofiarą przemocy w rodzinie. Dzięki współpracy z MOPS otrzymała doraźną pomoc w formie zapomogi i zasiłek rodzinny oraz pomoc żywnościową z banku żywności. Po opuszczeniu hostelu otrzymała wsparcie asystenta rodziny. Dzięki współpracy z Fundacją Pomocy Ofiarom Przemocy otrzymała dla siebie i dzieci bony sklepowe oraz dofinansowanie do wynajmu mieszkania na okres trzech miesięcy. Miejskie Centrum Dzieci i Młodzieży „Ochronka” umożliwiło nieodpłatny letni wypoczynek dziecku klientki.

działań pomocowych i odzyskaniu równowagi psychicznej oraz nabyciu umiejętności samodzielnego radzenia sobie. W czterech przypadkach pomoc specjalistyczna udzielana była nadal;

- każdej osobie korzystającej z pomocy Ośrodka proponowano dalszą pomoc specjalistów. W jednym przypadku osoby, która była sprawcą przemocy (kontakt jednorazowy) zaproponowano udział w programie dla sprawców przemocy⁵⁰. W jednym przypadku skierowano klienta do Poradni Leczenia Uzależnień w Brzesku;
- 12 klientów zakończyło kontakt (z tego sześciu sporadycznie kontaktowało się z OIK, czterech klientów nadal korzystało z pomocy Ośrodka, dziewięciu zerwało kontakt,

(akta kontroli str. 235-408, 451-453, 473)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności OIK w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

OCENA CZĄSTKOWA

Wszystkie osoby zgłaszające się do OIK, otrzymały natychmiastową pomoc psychologiczną. Po udzieleniu natychmiastowej pomocy psychologicznej, klienci obejmowani byli dalszym poradnictwem specjalistycznym. Rozpoznanie problemu wywołującego kryzys u zgłaszającego się klienta i diagnoza były sporządzane w dniu pierwszego kontaktu z Ośrodkiem. W dokumentacji klientów, którzy zakończyli kontakt z Ośrodkiem, znajdowała się ocena końcowa jego sytuacji, w tym m.in. zapisy o: sposobie zakończenia działań pomocowych i odzyskaniu równowagi psychicznej oraz nabyciu umiejętności samodzielnego radzenia sobie.

IV. Uwagi i wnioski

Uwagi

Najwyższa Izba Kontroli nie formułuje uwag.

Wnioski

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

V. Pozostałe informacje i pouczenia

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

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

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

Wobec niesformułowania wniosków i uwag NIK nie oczekuje odpowiedzi na niniejsze wystąpienie.

Kraków, grudnia 2020 r.

Kontroler

Barbara Guga

główny specjalista kontroli państwowej

⁵⁰ Klient dostarczył zaświadczenie o ukończeniu programu.