



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Krakowie

LKR.410.018.03.2020

Pan
Sebastian Lipowski
p.o. Dyrektor
Ośrodek Interwencji Kryzysowej w Krakowie
ul. Radziwiłłowska 8B
31-026 Kraków

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Ośrodek Interwencji Kryzysowej w Krakowie, ul. Radziwiłłowska 8B, 31-026 Kraków (Ośrodek; OIK)
Kierownik jednostki kontrolowanej	Sebastian Lipowski, p.o. Dyrektor Ośrodka, od 31 grudnia 2019 r. ¹ (akta kontroli str. 3, 21, 22)
Zakres przedmiotowy kontroli	1. Dostępność pomocy w ramach interwencji kryzysowej. 2. Pomoc realizowana na rzecz osób i rodzin w ramach interwencji kryzysowej.
Okres objęty kontrolą	Lata 2018-2020 (do dnia zakończenia czynności kontrolnych). <i>Do realizacji celu kontroli zostały wykorzystane także dane statystyczne i dokumenty strategiczne Gminy Miejskiej Kraków z lat wcześniejszych.</i>
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
Kontrolerzy	1. Paweł Lipowski, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LKR/152/2020 z 7 października 2020 r. 2. Małgorzata Korusiewicz, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LKR/153/2020 z 7 października 2020 r. (akta kontroli str. 1, 2)

II. Ocena ogólna³ kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

W okresie objętym kontrolą OIK zapewnił osobom znajdującym się w kryzysie natychmiastową pomoc psychologiczną, adekwatną do ich potrzeb, a w razie uzasadnionej potrzeby – całonocne schronienie i dalszą pomocą specjalistyczną.

W ocenie NIK przyjęta organizacja pracy w OIK umożliwiała udzielanie natychmiastowej, specjalistycznej pomocy – Ośrodek był czynny 24 godziny na dobę przez cały tydzień i udostępniał telefon interwencyjny oraz telefon zaufania. Pomoc była udzielana przez wyspecjalizowaną kadrę pracowników, a podstawą ich zatrudnienia była umowa o pracę. Specjaliści zatrudnieni w OIK posiadali odpowiednie wykształcenie kierunkowe oraz uczestniczyli w szkoleniach podnoszących kompetencje zawodowe; korzystali także z profesjonalnych konsultacji superwizyjnych.

Oceniając pomoc świadczoną przez OIK, NIK uwzględniła wyniki analizy 30 przykładów działań podjętych wobec osób/rodzin zwracających się o pomoc oraz 25 przykładów interwencji telefonicznych.

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 OIK, znajdowała się ocena końcowa jego sytuacji, w tym m.in. zapisy o: sposobie zakończenia działań pomocowych

¹W okresie objętym kontrolą funkcję kierownika jednostki poprzednio pełnił: Krzysztof Malec, Dyrektor Ośrodka, od 1 kwietnia 2010 r. do 30 grudnia 2019 r.

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

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

i odzyskaniu równowagi psychicznej oraz nabyciu umiejętności samodzielnego radzenia sobie.

Siedziba Ośrodka zapewniała dogodne warunki lokalowe dla osób korzystających z jego usług, udzielanych zarówno w trybie ambulatoryjnym, jak i w zakresie schronienia. OIK nie pobierał opłat za udzielaną pomoc. NIK nie stwierdziła sytuacji odmawiania pomocy osobom zgłaszającym się do Ośrodka z powodu przeżywanych trudności/problemów⁴.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny cząstkowe⁵ kontrolowanej działalności

OBSZAR 1. Dostępność pomocy w ramach interwencji kryzysowej

Opis stanu faktycznego

1.1 Rozpoznanie problemów społecznych występujących w Gminie

W okresie objętym kontrolą w Gminie Miejskiej Kraków (*Gmina*) obowiązywała Strategia rozwiązywania problemów społecznych Krakowa na lata 2015-2020 (*Strategia*)⁶. Wskazywała ona kierunki rozwiązywania problemów społecznych, przyjmując dziedziny planowania strategicznego: *przeciwdziałanie przemocy w rodzinie oraz zdrowie psychiczne*.

W ramach *przeciwdziałania przemocy w rodzinie* zdefiniowano cel operacyjny (nr 2): *poprawa dostępu do usług i poszerzenie oferty wsparcia skierowanej do osób i rodzin dotkniętych problemem przemocy w rodzinie*. W ramach strategii realizacji tego celu przyjęto m.in. zadania, za których wdrażanie odpowiedzialność ponosił Ośrodek, tj.: *bezpośrednia pomoc osobom w sytuacji przemocy w rodzinie w tym interwencja kryzysowa oraz udzielanie pomocy finansowej, psychologicznej, prawnej oraz pomocy w formie schronienia*.

W ramach dziedziny *zdrowia psychicznego* zdefiniowano cel operacyjny (nr 2): *zapewnienie osobom z zaburzeniami psychicznymi możliwości nabycia i rozwoju kompetencji poprawiających funkcjonowanie społeczne i zawodowe*. Jedno z zadań w ramach tego celu dotyczyło prowadzenia działań w zakresie interwencji kryzysowej.

(akta kontroli str. 35, 44, 45)

Działania określone w *Strategii* wskazywały Ośrodek jako podmiot odpowiedzialny oraz jako podmiot współpracujący w zakresie realizacji celów strategicznych.

W celu realizacji *Strategii* w ww. obszarze *przeciwdziałanie przemocy w rodzinie*, w odniesieniu do celu (nr 1): *Zwiększenie wrażliwości oraz skali reakcji społecznej i instytucjonalnej na obserwowane przejawy przemocy oraz rozwój współpracy na rzecz przeciwdziałania przemocy w rodzinie*, OIK włączał się m.in. w działania poprzez:

- zamieszczenie informacji z zakresu przeciwdziałania przemocy w rodzinie w lokalnych mediach, Internecie oraz kolportaż materiałów informacyjnych dotyczących form specjalistycznej pomocy możliwej do uzyskania w Ośrodku w sytuacji wystąpienia przemocy w rodzinie;
- włączanie się w funkcjonowanie Zespołu Interdyscyplinarnego ds. Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie; ponadto interwenci byli powoływani do

⁴ W czasie kontroli utrzymywał się stan pandemii w związku z rozprzestrzenieniem się wirusa SARS-CoV-2 i zachorowań na chorobę COVID-19, wpływający na działalność Ośrodka (m.in. częściowe przejście na pracę zdalną) i realizację czynności kontrolnych.

⁵ 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.

⁶ Przyjęta uchwałą Nr XXXI/524/15 Rady Miasta Krakowa z dnia 2 grudnia 2015 r.

prac w grupach roboczych w związku z realizacją procedury *Niebieskiej Karty* dla osób objętych pomocą OIK⁷.

W odniesieniu do ww. celu (nr 2): *Poprawa dostępu do usług i poszerzenie oferty wsparcia skierowanej do osób i rodzin dotkniętych problemem przemocy w rodzinie*, Ośrodek włączał się w działania poprzez:

- udzielanie bezpośredniej pomocy w ramach interwencji kryzysowej osobom w sytuacji przemocy w rodzinie, co stanowiło element lokalnego systemu wsparcia dla osób doświadczających przemocy w rodzinie;
- udzielanie pomocy w formie schronienia (prowadzenie hostelu dla osób w kryzysie, obejmującego swoją opieką także osoby doświadczające przemocy w rodzinie, potrzebujące zapewnienia bezpieczeństwa poza własnym miejscem zamieszkania).

Ponadto OIK jako podmiot współpracujący z innymi instytucjami w Krakowie podejmował działania, które wpisywały się w cele *Strategii* z obszaru zdrowia psychicznego (*profilaktyka i rozwiązywanie problemów uzależnień od substancji psychoaktywnych oraz uzależnień behawioralnych*). Działania Ośrodka polegały m.in. na propagowaniu działalności instytucji pomagających osobom uzależnionym i współuzależnionym, kierowaniu do placówek leczenia uzależnień oraz poradni zdrowia psychicznego, psychoedukacji Klientów OIK w zakresie zdrowia psychicznego.

Dyrektor Ośrodka wyjaśnił, że działania określone w *Strategii* i przewidziane do realizacji przez OIK, w badanym okresie, zostały wykonane w pełnym zakresie.

Dodał, że w ramach działań Ośrodka stanowiących element uwzględniony w *Strategii* znalazły się działania realizowane od 1 kwietnia 2017 r. do 31 grudnia 2019 r. w ramach projektu pn. *Rozszerzenie oferty usług wsparcia psychologicznego dla osób i rodzin w sytuacjach trudnych i kryzysowych* w latach 2017-2019 (projekt RPMP.09.02.02.12-0297/16). W ramach projektu realizowane było: indywidualne wsparcie dla osób, par i rodzin wymagających, poszerzonej o elementy terapeutyczne, pomocy psychologicznej; konsultacje lekarza psychiatry oraz psychoedukacyjne i terapeutyczne zajęcia grupowe dla rodziców i dzieci w zakresie poprawy relacji w rodzinie i wzmocnienia kompetencji rodzicielskich; grupa wsparcia oraz telefon zaufania dla seniorów (osób w wieku powyżej 60 lat). Ponadto organizowane były weekendowe zajęcia warsztatowe poza Krakowem dla każdej z grup odbiorców. Na realizację projektu zostały wykorzystane środki w wysokości 780,1 tys. zł (w tym 663,1 tys. zł ze środków UE). Pomocą w ramach projektu objęto 662 osoby (475 kobiet i 187 mężczyzn).

Dyrektor Ośrodka wskazał, że uwzględniając dostrzeżone potrzeby Klientów w zakresie sytuacji przemocy w rodzinie, została podjęta decyzja o realizacji kolejnego projektu współfinansowanego ze środków UE pn. *Rozszerzenie zakresu pomocy psychologicznej dla osób zagrożonych przemocą i doświadczających przemocę*, w ramach RPO Województwa Małopolskiego na lata 2014-2020. Projekt zaplanowano do realizacji od 1 kwietnia 2020 r., jednak z uwagi na okres pandemii przesunięto go na 1 lipca 2020 r.⁸

(akta kontroli str. 69-80, 111-130, 212-213, 214-220, 257-264, 265-271, 279-281)

⁷ Zespoły powołane Zarządzeniami Prezydenta Miasta Krakowa: Nr 1593/2016 z dnia 17 czerwca 2016 r. oraz Nr 1382/2019 z dnia 10 czerwca 2019 r.

⁸ W ramach projektu oferowane jest rozszerzone indywidualne wsparcie terapeutyczne dla osób dorosłych, par i rodzin i dzieci oraz pomoc w formie konsultacji lekarza psychiatry i grupowe wsparcie dla dorosłych i dzieci, odbywające się w formie stacjonarnej i niestacjonarnej. Środki finansowe przewidziane na realizację projektu wynoszą 1 040,1 tys. zł (w tym 884,1 tys. zł ze środków UE). Planowane zakończenie projektu to 31 marca 2023 r.

W obowiązującym Programie przeciwdziałania przemocy w rodzinie oraz ochrony ofiar przemocy w rodzinie dla Gminy Miejskiej Kraków na lata 2014-2020 (Program)⁹, ujęto zagadnienia dotyczące interwencji kryzysowej. OIK miał być jednym z realizatorów Programu, tj.:

- celu nr 2: *zwiększenie dostępności i skuteczności form pomocy dla osób dotkniętych przemocą w rodzinie* – działania planowane do realizacji:
 - interwencja kryzysowa (mierniki wskazujące na zakres realizacji zadania przez Ośrodek w latach 2014-2016: 2 tys. interwencji z uwagi na przemoc w rodzinie);
 - grupy wsparcia dla osób dotkniętych przemocą w rodzinie;
 - placówki udzielające pomocy finansowej lub schronienia osobom dotkniętym przemocą w rodzinie;
- celu nr 4: *zwiększenie zaangażowania mieszkańców Krakowa odnośnie zjawiska przemocy w rodzinie* – działania planowane do realizacji: informacyjno-edukacyjne skierowane do ogółu społeczności lokalnej i środowisk zagrożonych wystąpieniem zjawiska przemocy w rodzinie;
- celu nr 6: *zwiększenie wiedzy na temat reagowania w sytuacji przemocy w rodzinie wśród pracowników instytucji i organizacji pomagających w sytuacji zaistnienia przemocy w rodzinie* – działania planowane do realizacji: współpraca między instytucjami realizującymi działania z zakresu przeciwdziałania przemocy w rodzinie.

Dyrektor Ośrodka wyjaśnił, że wśród działań określonych w Programie jedynym działaniem niezrealizowanym w okresie kontroli było prowadzenie grup wsparcia dla osób doświadczających przemocy w rodzinie. W tym okresie OIK prowadził inne formy wsparcia grupowego w ramach ww. drugiego projektu współfinansowanego ze środków UE, natomiast *chętnych do udziału w grupie wsparcia nie udało się zrekrutować*. Dodał, że w ww. okresie grupy takie prowadzone były (przez cały rok) w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Krakowie (MOPS w Krakowie) oraz w Ośrodku dla Osób Dotkniętych Przemocą w Rodzinie w Krakowie.

Ocena zasobów pomocy społecznej za lata 2018 i 2019 opracowywana była przez MOPS w Krakowie, na podstawie danych (sprawozdania) udostępnianych przez Ośrodek.

(akta kontroli str. 35, 44, 45, 212-213, 214-220)

1.2 Działalność Ośrodka

Ośrodek został powołany na podstawie Zarządzenia Nr 39/91 Wojewody Krakowskiego z dnia 27 marca 1991 r.¹⁰ Statut OIK został nadany uchwałą Nr CXIII/1132/06 Rady Miasta Krakowa z dnia 21 czerwca 2016 r. Obszarem działania Ośrodka było Miasto Kraków. Nadzór nad jego działalnością, jako miejskiej jednostki budżetowej, sprawował Prezydent Miasta Krakowa (mógł powierzyć wykonywanie niektórych czynności z zakresu nadzoru – dyrektorowi MOPS w Krakowie)¹¹.

Przedmiotem działalności Ośrodka było świadczenie nieodpłatnych, dostępnych całą dobę specjalistycznych usług psychologicznych w formie interwencji kryzysowej, w celu przywrócenia równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie, a dzięki temu zapobieganie przejściu reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej (§ 3 Statutu).

⁹ Program został przyjęty uchwałą Nr CXII/1732/14 Rady Miasta Krakowa z dnia 9 lipca 2014 r.

¹⁰ Zarządzenie w sprawie utworzenia Wojewódzkiego Ośrodka Interwencji Kryzysowej. Ośrodek rozpoczął działalność w kwietniu 1991 r., działając w ramach Wojewódzkiego Zespołu Pomocy Społecznej.

¹¹ Zakres nadzoru dyrektora MOPS w Krakowie nad działalnością Ośrodka obejmował opiniowanie wniosków budżetowych, zatwierdzanie jego budżetu w ramach finansowania zadań pomocy społecznej w Gminie oraz przedkładanie sprawozdań merytorycznych (miesięcznych, półrocznych i rocznych) z działalności OIK.

Statut określał zadania Ośrodka, wśród których wskazano m.in.:

- prowadzenie interwencji kryzysowych osobiście w siedzibie OIK oraz w miejscu pobytu Klienta;
- prowadzenie telefonicznych interwencji kryzysowych.

Szczegółowy zakres działania Ośrodka określał regulamin organizacyjny zatwierdzony przez Prezydenta Miasta Krakowa w dniu 25 października 2006 r.¹². Regulamin ten określał m.in. zadania OIK, zasady jego funkcjonowania oraz zakres działania jego komórek organizacyjnych. Zadania Ośrodka obejmowały, poza ww., m.in. prowadzenie poradnictwa psychologicznego indywidualnego i rodzinnego oraz udostępnianie w sytuacjach uzasadnionych zagrożeniem bezpieczeństwa Klienta lub dobra procesu pomocy, miejsc całodobowego pobytu (§ 5 Regulaminu).

(akta kontroli str. 5-6, 8-14, 15-20, 36-41, 212-213, 214-220)

W okresie objętym kontrolą OIK funkcjonował całodobowo, siedem dni w tygodniu również we wszystkie dni: wolne od pracy i świąteczne. Dyrektor Ośrodka wskazał, że *taki sposób funkcjonowania wynika z charakteru interwencji kryzysowej, której podstawowym elementem jest natychmiastowe działanie w sytuacji kryzysowej, bez względu na porę jej wystąpienia*. Dodał, że OIK powstał – jako pierwsza tego typu placówka w Polsce, z inicjatywy grupy psychologów krakowskich, którzy zauważyli konieczność powołania placówki udzielającej szybkiej i profesjonalnej pomocy w sytuacjach kryzysu psychologicznego, a zwłaszcza w kryzysie traumatycznym po doświadczeniu zdarzenia skrajnie urazowego¹³.

Dyrektor OIK wskazał, że od lipca 1992 r. Ośrodek nieprzerwanie pełni całodobowy dyżur psychologiczny udzielając pomocy zarówno w kontakcie telefonicznym jak i osobistym w jego siedzibie, w miejscu zamieszkania osób w kryzysie, w zakładach pracy, szkołach oraz w miejscu zdarzeń traumatycznych (katastrofa, klęska żywiołowa, wypadek, nagła śmierć, samobójstwo, zabójstwo).

(akta kontroli str. 69-70, 71-80)

W badanym okresie dla osób w kryzysie Ośrodek zapewniał całodobowe schronienie w hostelu usytuowanym w jego budynku (osiem miejsc w trzech pokojach). Ponadto w sytuacjach, które nie wymagały objęcia pomocą w formie schronienia całodobowego, a jedynie chwilowej pomocy związanej z *przeczekaniem nocy*, osoby mogły uzyskać doraźną pomoc w formie noclegu w poczekalni OIK gdzie takiej osobie zapewniano łóżko z pościelą.

W sytuacji braku wolnych miejsc noclegowych w hostelu, w ramach współpracy z właściwymi terytorialnie jednostkami pomocy społecznej, Ośrodek podejmował działania w celu zapewnienia osobom potrzebującym, miejsca schronienia w innych placówkach pomocy społecznej. Dyrektor OIK wskazał, że *dotychczas nie zdarzyła się jednak sytuacja odmowy schronienia mieszkańcowi Gminy lub Powiatu Krakowskiego (Powiat) z powodu zajęcia miejsc w hostelu*.

Dyrektor Ośrodka wyjaśnił, że w przypadku konieczności doraźnego przyjęcia do hostelu osób, których miejsce zamieszkania wykraczało poza właściwość terytorialną OIK, interwenci podejmowali współpracę z odpowiednimi instytucjami i placówkami pomocy społecznej, właściwymi terytorialnie ze względu na miejsce zamieszkania tych osób, w celu zapewnienia im docelowego miejsca schronienia. W tych sytuacjach Ośrodek nie wystawiał noty obciążeniowej do właściwej terytorialnie jednostki samorządu.

¹² Zarządzenie Nr 2250/2006 w sprawie przyjęcia regulaminów organizacyjnych domów pomocy społecznej, działających na terenie Gminy Miejskiej Kraków oraz Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Krakowie.

¹³ Od marca 1992 r. Ośrodek prowadzi działalność pod obecnym adresem; w wyniku reformy administracyjnej kraju, OIK został włączony do systemu pomocy społecznej Gminy.

W okresie objętym kontrolą nie zdarzyła się sytuacja korzystania ze schronienia w hostelu Ośrodka osoby zamieszkałej poza właściwością terytorialną OIK.

(akta kontroli str. 69-70, 71-80)

Według danych w *sprawozdaniach rocznych z udzielonych świadczeń pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach (MRPPiPS 03) z usług Ośrodka skorzystało:*

- w 2018 r. 4 629 osób (550 ofiar przemocy w rodzinie);
- w 2019 r. 4 531 osób (459 ofiar przemocy w rodzinie);
- w 2020 r. (I półrocze) 2 754 osób (342 ofiar przemocy w rodzinie).

W ww. okresie Ośrodek dysponował ośmioma miejscami (dla ofiar przemocy w rodzinie) i zatrudniał 27 osób (24,5 w przeliczeniu na pełne etaty).

Na podstawie *Zasad funkcjonowania hostelu dla osób w sytuacjach kryzysowych* (wprowadzonych zarządzeniem Nr 13/2020 Dyrektora Ośrodka z dnia 22 maja 2020 r.), hostel OIK zapewniał bezpłatne schronienie dla osób i rodzin będących w stanie kryzysu, bez względu na posiadany dochód, tj. nie tylko dla osób doświadczających przemocy¹⁴.

(akta kontroli str. 35, 44, 45, 221-252)

W okresie objętym kontrolą nie obowiązywały wewnętrzne przepisy odnoszące się do zabezpieczenia schronienia w przypadku potrzeb wykraczających poza liczbę posiadanych miejsc (nie zdarzyła się sytuacja odmowy udzielenia schronienia osobie znajdującej się w kryzysie z powodu braku miejsc w OIK).

(akta kontroli str. 212-213, 214-220)

Ośrodek realizował porozumienia (z 21 listopada 2016 r. i z 8 października 2019 r.), zawarte pomiędzy Powiatem a Gminą, których przedmiotem było powierzenie realizacji zadania publicznego polegającego na świadczeniu mieszkańcom Powiatu usług w zakresie interwencji kryzysowej (podejmowanie całodobowych interdyscyplinarnych działań na rzecz osób i rodzin mieszkańców Powiatu będących w stanie kryzysu)¹⁵. Porozumienia zawarto odpowiednio: na lata 2017-2019 i 2020-2022. Na mocy porozumień m.in.:

- Gmina odpowiadała za organizację i funkcjonowanie Ośrodka, mając zapewnić mieszkańcom Powiatu możliwość korzystania ze wszystkich usług świadczonych przez OIK na takich samych zasadach jak dla mieszkańców Gminy;
- Powiat zobowiązał się do pokrycia kosztów związanych z realizacją ww. zadania poprzez przekazywanie corocznych dotacji (określonych ryczałtowo niezależnie od liczby świadczeń zrealizowanych w okresie obowiązywania porozumień);
- Gmina zobowiązała się do przedkładania półrocznych i rocznych sprawozdań rzeczowo-finansowych z realizacji porozumień (według określonego wzoru);
- Powiat zastrzegł sobie prawo kontroli realizacji powierzonego zadania.

(akta kontroli str. 35, 44, 45)

W Ośrodku telefon interwencyjny (nr całodobowy: 12 421 92 82) działał od początku istnienia placówki (1991 r.). Od 1992 r. telefon ten funkcjonował całodobowo

¹⁴ Wcześniej w tym zakresie obowiązywało zarządzenie Nr 16/2018 z dnia 22 października 2018 r. w sprawie wprowadzenia Instrukcji dla dyżurnych – hostel, wzoru umowy o pobycie w hostelu oraz Regulaminu hostelu Ośrodka dla osób znajdujących się w sytuacjach kryzysowych.

¹⁵ Porozumienia zawarte na podstawie art. 8 ust. 2a ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 713 ze zm.), art. 5 ust. 2, art. 12 pkt 8a ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 920 ze zm.) oraz art. 19 pkt 12, art. 47 ust. 1-3 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2020 r. poz. 1876 ze zm.). Podstawą porozumień były również uchwały Rady Powiatu w Krakowie (Nr XXIV/173/2016 z dnia 26 października 2016 r. i Nr XI/121/2019 z dnia 28 sierpnia 2019 r.) w sprawie powierzenia Gminie Miejskiej Kraków zadania z obszaru pomocy społecznej polegającego na świadczeniu usług z zakresu interwencji kryzysowej (przez Ośrodek Interwencji Kryzysowej w Krakowie) na rzecz mieszkańców Powiatu Krakowskiego, oraz uchwały Rady Miasta Krakowa w sprawie przyjęcia przez Gminę Miejską Kraków zadania publicznego Powiatu Krakowskiego z zakresu pomocy społecznej (Nr LV/1136/16 z dnia 26 października 2016 r. i Nr XXIII/493/19 z dnia 28 sierpnia 2019 r.).

(podobnie jak pomoc w osobistym kontakcie), siedem dni w tygodniu również we wszystkie dni: wolne od pracy i świąteczne.

Od 2015 r. w OIK działał dodatkowo, poza całodobowym telefonem interwencyjnym, *Krakowski Telefon Zaufania* (nr: 12 413 71 33), który wcześniej funkcjonował przy MOPS w Krakowie. Dyżury w ww. telefonie odbywały się codziennie, również w dni wolne od pracy i w święta, w godzinach od 16⁰⁰ do 21⁰⁰.

Dyrektor Ośrodka wskazał, że ww. telefon stanowił bardzo ważne uzupełnienie interwencyjnej działalności OIK o dodatkowe wsparcie dla osób obciążonych przewlekłymi chorobami. *Ze wsparcia Telefonu Zaufania korzystały najczęściej osoby w długotrwałych sytuacjach trudnych, osoby chorujące i samotne.*

OIK pełnił całodobowy dyżur telefoniczny, przy czym jak wyjaśnił Dyrektor Ośrodka – *telefon interwencyjny nie był odrębną formą usługi, lecz stanowił niezbędny element całego systemu pomocy interwencyjnej.* Telefoniczna linia alarmowa OIK spełniała różne funkcje, w tym: służyła przyjmowaniu zgłoszeń, udzielaniu informacji, przeprowadzaniu interwencji i zapewnianiu wsparcia osobom, które tego potrzebują.

Każdy interwient zatrudniony w Ośrodku pełnił dyżury, podczas których podejmował interwencje telefoniczne oraz przyjmował osobiście zgłaszające się osoby, a w sytuacjach wymagających takich działań wyjeżdżał na interwencję w terenie (...) *Mógł on skorzystać z pomocy współpracowników w sytuacjach prowadzenia szczególnie trudnych interwencji wymagających szybkiej diagnozy, oceny ryzyka samobójczego, czy podjęcia dalszych decyzji.*

Interwenci Ośrodka pracowali w systemie 12-godzinnym. Dyżur dzienny trwał w godz. 8-20, dyżur nocny w godz. 20-8. W dni powszednie w pracy było obecnych najczęściej sześciu interwentów (co najmniej jeden psycholog), trzech z nich pełniło dyżur polegający na przyjmowaniu Klientów zgłaszających się do Ośrodka oraz obsługiwało telefon alarmowy. Pozostali interwenci w tym czasie mieli możliwość odbywania ustalonych wcześniej spotkań z Klientami, w ramach kontynuacji pomocy. W soboty, niedziele i dni świąteczne dyżur trwał w godz. 8-20 i pełnił go ten sam skład dyżurnych (występował tylko dyżur interwencyjny).

Dyżur nocny pełnił jeden dyżurny oraz drugi interwent pozostający do dyspozycji w domu (pod telefonem), na okoliczność wyjazdu na interwencję w teren¹⁶.

W okresie objętym kontrolą nie zdarzyły się sytuacje konieczności wyjazdu w teren do dwóch trwających jednocześnie sytuacji traumatycznych.

(akta kontroli str. 212-213, 214-220, 279-281)

Interwenci zatrudnieni w OIK posiadali głównie wykształcenie psychologiczne i socjologiczne. Większość z nich przed rozpoczęciem pracy odbywała wolontariat w Ośrodku, który – jak wskazał Dyrektor OIK – umożliwiał im zapoznanie się z problematyką, z jaką zgłaszali się Klienci, uzyskanie wiedzy i praktycznych umiejętności z zakresu interwencji kryzysowej oraz aktywne uczestniczenie w działaniach podejmowanych przez pracowników OIK.

Dyrektor Ośrodka wyjaśnił, że z uwagi na to, że pomoc specjalistyczna w OIK była zapewniana całodobowo, co było podawane do publicznej wiadomości zarówno na stronie Ośrodka, profilu na F, jak również we wszelkich materiałach informacyjnych, nie było potrzeby ustalania harmonogramów dostępności pomocy w kontakcie telefonicznym.

¹⁶ W badanym okresie w dniach wolnych od pracy (w godz. 8-20) odbyły się cztery dyżury, w tych dniach psycholog pełnił dyżur od godz. 20; odbyło się także 17 dyżurów nocnych pełnionych przez interwentów niebędących psychologami, w tych przypadkach psycholog obejmował dyżur od godz. 8 (kolejnego dnia).

Z pomocy telefonicznej skorzystało: w 2018 r. 2 751 osób, w 2019 r. 2 761 osób, w 2020 r. (I połowa): 2 269 osób.

Działania podejmowane telefonicznie i osobiście były odnotowane przez pracownika przyjmującego zgłoszenie, w księdze ambulatoryjnej, która stanowiła zbiorczą dokumentację i była rejestrem działań podejmowanych przez interwentów. Dane w tej księdze zawierały m.in. określenie: grupy ryzyka, daty i godziny podjętej interwencji, dane osoby zgłaszającej (jeśli osoba korzystająca z pomocy podała te dane, tj. imię i nazwisko, wiek oraz aktualne miejsce zamieszkania), określenie czego dotyczył problem, jakie zostały podjęte działania oraz wskazanie interwenta.

Dokumentacja indywidualna zakładana była dla osób, które zgłaszały się do Ośrodka osobiście, bezpośrednio lub po wcześniejszym kontakcie telefonicznym i były objęte dalszą pomocą interwencyjną.

Wzór dokumentacji został wprowadzony zarządzeniem Nr 24/2018 Dyrektora Ośrodka z dnia 14 grudnia 2018 r.¹⁷ Dokumentację indywidualną Klienta stanowiły: Karta Klienta; Karta kontynuacji (pierwsze spotkanie); Karta kontynuacji; Oświadczenie przedstawiciela ustawowego dziecka – zgoda na objęcie pomocą psychologiczną w Ośrodku; Karta interwencji w terenie oraz Porozumienie w sprawie pobytu w hostelu¹⁸.

(akta kontroli str. 69-70, 71-80, 212-213, 214-220, 221-252, 276-278)

W ramach kontroli szczegółowym badaniem objęto dokumentację 25 osób (po 10 osób z lat 2018-2019 oraz 5 osób z I połowy 2020 r.), które telefonicznie zwracały się o pomoc interwencyjną, w tym sześciu osób, z rozmowy, z którymi wynikało, że zamierzają targnąć się na własne życie oraz dwóch osób, których dotknęła śmierć samobójcza osób bliskich. W dwóch przypadkach prośba o interwencję dotyczyła traumatycznych przeżyć pracowników firm prywatnych (śmierć pracownika w 2018 r. i usiłowanie zabójstwa w 2020 r.). W jednej sprawie pomocy udzielano w języku angielskim.

Na podstawie rozmowy telefonicznej interwent dokonywał wpisu do księgi ambulatoryjnej Ośrodka. W przypadku zgłoszenia się do OIK osoby po kontakcie telefonicznym, sporządzano Kartę Klienta oraz zakładano Kartę kontynuacji.

Wśród powodów telefonicznego zgłaszania się osób do Ośrodka dominowały: myśli samobójcze (sześć spraw), kryzysy rodzinne (pięć spraw) oraz trauma po utracie bliskiej osoby (pięć spraw).

Interwent udzielał osobie dzwoniącej na numer interwencyjny pomocy w postaci m.in. wysłuchania, zapewnienia odreagowania oraz wsparcia emocjonalnego.

Dyrektor OIK wyjaśnił, że w sytuacji udzielania pomocy przez osobę niebędącą psychologiem, każdy z interwentów mógł skontaktować się z głównym specjalistą ds. pomocy psychologicznej (psychologiem). Dodał, że wszyscy interwenci bez względu na to, czy są z zawodu psychologami czy reprezentują inne profesje, mają równorzędną pozycję zawodową (mając przygotowanie do udzielania pomocy psychologicznej w ramach podejmowanej interwencji) (...) *W sytuacji konieczności dodatkowego kontaktu z psychologiem, najdłuższy okres oczekiwania na rozmowę wynosił ok. 12 godz.*

¹⁷ Zarządzenie w sprawie wykazu i opisu dokumentacji Klientów, zasad jej sporządzania oraz zasad jej przetwarzania (w tym przechowywania i udostępniania) w Ośrodku (wcześniejsze dokumenty wprowadzane były w formie pism okólnych).

¹⁸ W Ośrodku wprowadzono również klauzulę informacyjną dotyczącą ochrony danych osobowych Klientów (od 25 maja 2018 r.) oraz klauzulę informacyjną odnoszącą się do rozprzestrzeniania się wirusa SARS-CoV-2 i zachorowań na chorobę COVID-19 wraz z oświadczeniem Klienta (korzystającego z pomocy w formie bezpośredniej). Niektórzy z pracowników OIK prowadzili także dodatkową dokumentację odnoszącą się do sytuacji Klientów.

W badanych wszystkich przypadkach, osoby telefonujące były zapraszane na spotkanie w OIK z terapeutami; spotkanie takie następowało najczęściej w tym samym lub następnym dniu (po zgłoszeniu telefonicznym). W sześciu badanych sprawach osoby dzwoniące uzyskiwały niezbędne informacje w zakresie innych jednostek specjalistycznych udzielających pomocy (pomoc prawna ze strony Policji, pomoc psychiatryczna i socjalna). Przykładowo:

- w jednym z przypadków Klientka zwróciła się o pomoc jako ofiara gwałtu dokonanego przez kolegę koleżanki. Pracownik Ośrodka nawiązał w tej sprawie współpracę z Policją (zgłoszenie podejrzenia popełnienia przestępstwa) oraz z placówką medyczną (dokonanie oceny stanu zdrowia), proponując wsparcie terapeutyczne w OIK, z którego Klientka korzystała przez sześć miesięcy;
- w innym przypadku Klient zwrócił się o pomoc (wraz z ojcem) po dokonanej próbie samobójczej. Pracownik OIK zaproponował leczenie psychiatryczne w placówce medycznej, a także pomoc psychologiczną w Ośrodku, z którego Klient korzystał przez pięć miesięcy (w tym telefonicznie i na platformie internetowej z uwagi na zagrożenie epidemiczne).

(akta kontroli str. 279-281, 437-487)

Dyrektor Ośrodka wskazał, że z osobami zagrożonymi samobójczo, które korzystały z pomocy OIK osobiście lub telefonicznie, kontakt był podtrzymywany i udzielane im było wsparcie psychologiczne, co najmniej do czasu ustąpienia zagrożenia samobójczego. W przypadku ostrych tendencji samobójczych działanie interwenta miało na celu zmotywowanie osoby zagrożonej samobójczo do wyrażenia zgody na przewiezienie do szpitala w celu odbycia konsultacji psychiatrycznej i ewentualnego leczenia w oddziale psychiatrycznym.

Dodał, że w takich przypadkach, po zakończeniu rozmowy telefonicznej interwencji ustalali dalszy kontakt osobisty lub kolejny telefoniczny. Udzielanie pomocy psychologicznej trwało do czasu odzyskania przez osobę zagrożoną samobójczo stanu stabilności psychicznej. Objęcie dalszą pomocą psychologiczną zależało od przyczyn psychologicznych, które ten kryzys wywołały. *Jeżeli przyczyną zachowań samobójczych było zdarzenie kryzysogenne, osoba taka była objęta dalszą pomocą interwencyjną w OIK. Jeżeli przyczyną zachowań samobójczych były przewlekłe zaburzenia psychiczne osoba taka była kierowana do właściwej placówki terapeutycznej.* Osobom oczekującym na rozpoczęcie psychoterapii Ośrodek oferował doraźne wsparcie psychologiczne.

Wsparcie to, w badanych przypadkach obejmowało pomoc terapeutyczną (w formie spotkań oraz w kontakcie telefonicznym).

Dyrektor Ośrodka wyjaśnił, że większość Klientów korzystało z pomocy interwencyjnej do czasu całkowitego ustabilizowania się sytuacji związanej z kryzysem. *Zdarzały się jednak sytuacje, że Klient po uzyskaniu poprawy stanu psychicznego zrywał kontakt z Ośrodkiem, nie zgłaszając się na kolejne spotkanie.* W takich sytuacjach dalsze działania ze strony OIK uzależniane były od dokonanej przez interwenta oceny stanu psychicznego Klienta. Jeśli w ocenie interwenta stan psychiczny Klienta nie był jeszcze wystarczająco stabilny podejmował on kontakt telefoniczny z Klientem motywując go do dalszego korzystania z pomocy. *Wszystkie osoby, które korzystają z pomocy doraźnie otrzymują informację, że w każdej chwili mogą ponownie skorzystać z pomocy Ośrodka.* Informacje o dalszych losach Klientów pozyskiwano m.in. podczas składania życzeń świątecznych oraz od osób bliskich, skierowanych przez wcześniejszych Klientów OIK.

W badanej próbie, w pięciu przypadkach, kontakty Klientów z Ośrodkiem miały charakter jednorazowy (w tym dwie interwencje w firmach), w dwóch – Klient z własnego wyboru zerwał kontakt z OIK.

(akta kontroli str. 111-112, 113-130)

W badanej próbie wszystkie osoby zwracające się o pomoc Ośrodka zostały objęte pomocą interwencyjną. Dyrektor OIK wskazał, że osoby, które nie były w kryzysie i wymagały pomocy specjalistycznej, która wykraczała poza możliwości i zakres kompetencji Ośrodka (leczenie psychiatryczne, długoterminowa terapia w sytuacji np. zaburzeń osobowości, przewlekłych stanów depresyjnych lub lękowych) po konsultacji z interwentem dyżurnym były kierowane do odpowiednich placówek, w których mogli otrzymać niezbędną pomoc. Osoby z przewlekłymi zaburzeniami, które oczekiwały na termin rozpoczęcia psychoterapii lub leczenia mogły również korzystać ze wsparcia psychologicznego w OIK do czasu rozpoczęcia terapii.

W badanej próbie dotyczyło to podjęcia/kontynuacji leczenia psychiatrycznego (cztery przypadki), współpracy z ośrodkiem pomocy społecznej (dwa) i poradnią zdrowia psychicznego (jeden) i Policją (dwa przypadki).

(akta kontroli str. 111-112, 113-130)

W badanej próbie wszystkie osoby były mieszkańcami Gminy lub Powiatu. Dyrektor Ośrodka wskazał, że *zdarzało się, że z pomocy OIK głównie telefonicznie korzystały osoby z terenu całej Polski oraz Polacy przebywający zagranicą.*

Główne powody poszukiwania pomocy w OIK przez osoby spoza terenu Powiatu, które podawali Klienci to: łatwość odszukania w Internecie kontaktu do Ośrodka, jego polecenie przez inne osoby, które korzystały z pomocy, ale także obawy związane z trudnością zachowania w tajemnicy faktu korzystania z pomocy w OIK znajdującym się w lokalnym środowisku, np. w małym mieście.

Dodał, że sytuacja każdej osoby spoza Powiatu, która zgłaszała się do Ośrodka była analizowana również pod względem powodów poszukiwania pomocy poza terenem swojego zamieszkania. W zależności od dokonanej oceny sytuacji i powodów uniemożliwiających skorzystanie z pomocy w ośrodku właściwym terytorialnie (np. bliska osoba Klienta lub on sam pracuje w tym ośrodku), zapewniona była pomoc psychologiczna w OIK. W sytuacjach, w których nie było żadnych przeszkód, aby osoba potrzebująca pomocy skorzystała z niej w Ośrodku właściwym terytorialnie, udzielana była doraźna pomoc a następnie osoba ta była przekierowana do właściwego ośrodka.

(akta kontroli str. 111-112, 113-130)

W latach 2018-2019 Ośrodek nie dokonywał zakupów produktów żywnościowych w postaci suchego prowiantu oraz środków czystości dla osób przebywających w hostelu.

Dyrektor Ośrodka wyjaśnił, że większość osób korzystających ze schronienia nie potrzebowała takiego wsparcia, gdyż osoby te trafiały do OIK zaopatrzone w podstawowe produkty żywnościowe oraz środki czystości (zakupione produkty żywnościowe ulegały przeterminowaniu, stąd nie uzupełniano zapasów).

W okresie od marca do października 2020 r. dokonywano trzy razy zakupu produktów żywnościowych oraz raz zakupu środków czystości, ponieważ spodziewano się większego zapotrzebowania na tego rodzaju wsparcie z powodu pandemii. Dodatkowo ss. Albertynki, prowadzące Przytulisko Św. Brata Alberta dla Bezdomnych Kobiet w Krakowie przekazały do OIK środki żywnościowe.

Dyrektor OIK wskazał, że dla mieszkańców hostelu potrzebujących dodatkowego wsparcia w postaci ciepłych posiłków interwencji *mogą organizować taką pomoc w oparciu o liczne bezpłatne jadalnie, kuchnie, punkty żywienia na terenie całego miasta.* Ponadto w przypadkach, gdy z pomocy Ośrodka korzystały osoby wymagające szerszej pomocy socjalnej, OIK podejmował działania we współpracy z ośrodkiem pomocy społecznej z rejonu zamieszkania danej osoby, w celu zorganizowania stosownej pomocy, w tym pomocy żywnościowej lub rzeczowej.

(akta kontroli str. 81-82, 83-88)

W okresie objętym kontrolą nie obowiązywały wewnętrzne przepisy regulujące, kiedy należy podejmować interwencję, a kiedy jej nie podejmować. Dyrektor OIK wskazał, że interwenci Ośrodka kierowali się zasadą, że interwencja kryzysowa wymaga indywidualnego podejścia do każdej osoby znajdujące się w kryzysie.

Dyrektor wyjaśnił, że wszystkie osoby w kryzysie zgłaszające się do OIK otrzymywały pomoc. Dodał, że *sytuacja osoby w kryzysie zostaje przeanalizowana przez dyżurnego interwenienta, a następnie podejmowane są decyzje dotyczące formy i zakresu niezbędnej pomocy. W sytuacjach wymagających podjęcia dodatkowych działań, rozstrzygnięć i decyzji (np. dotyczących interwencji w terenie), dyżurny interwent konsultuje się z głównym specjalistą do spraw pomocy psychologicznej lub z Dyrektorem Ośrodka, którzy podejmują ostateczne decyzje.*

(akta kontroli str. 81-82, 83-88, 212-213, 214-220)

Dyrektor Ośrodka wyjaśnił, że w okresie objętym kontrolą nie wystąpiła sytuacja, podczas, której osoba w kryzysie nie uzyskała pomocy. Dodał, że sytuacja każdej osoby zgłaszającej się do OIK była rozpoznawana przez dyżurnego interwenta indywidualnie. W zależności od poczynionych ustaleń, Klientowi proponowana była pomoc w Ośrodku, natomiast w sytuacji jeśli Klient wymagał pomocy, która nie mieściła się w zakresie działania i kompetencji OIK, był on kierowany do odpowiedniej specjalistycznej placówki.

(akta kontroli str. 81-82, 83-88)

Wzory dokumentów dotyczących organizacji, realizacji i nadzoru nad jakością świadczonej pomocy zostały wprowadzone zarządzeniem Nr 24/2018 Dyrektora Ośrodka¹⁹.

Karty czasu pracy zostały wprowadzone po raz pierwszy w Ośrodku zarządzeniem Nr 12/2020 Dyrektora Ośrodka z dnia 20 maja 2020 r.²⁰

Zasady funkcjonowania hostelu dla osób w sytuacji kryzysu oraz regulamin schronienia został wprowadzony zarządzeniem Nr 13/2020 Dyrektora Ośrodka z 22 maja 2020 r.²¹. W Ośrodku nie opracowywano planu działań/pomocy oraz/lub harmonogramu realizacji pomocy (dla Klienta) w formie pisemnej; nie stosowano również ankiet monitorujących zadowolenie Klientów z otrzymywanego wsparcia.

(akta kontroli str. 81-82, 83-88, 272-275)

W I półroczu 2020 r. nie zarejestrowano wzrostu liczby osób korzystających z pomocy interwencyjnej Ośrodka. Dyrektor OIK wskazał, że *biorąc pod uwagę wiedzę na temat przebiegu sytuacji związanych z masową traumą jakiej obecnie podlegamy w związku z pandemią możemy się spodziewać, że zwiększone zapotrzebowanie na pomoc psychologiczną nastąpi wtedy, kiedy zaczną się wyczerpywać indywidualne i społeczne zasoby pozwalające radzić sobie z sytuacją stałego zagrożenia i ujawnią się skutki pozostawania w przewlekłej sytuacji traumatycznej w postaci pogorszenia funkcjonowania w różnych obszarach życia.*

(akta kontroli str. 81-82, 83-88)

Dyrektor Ośrodka wskazał, że *podstawowa zasada interwencji kryzysowej polega na udzielaniu pomocy psychologicznej jako elementarnej formy wsparcia w sytuacji kryzysowej jak najszybciej od zaistnienia sytuacji wywołującej kryzys.* Ośrodek pełni

¹⁹ Obejmowały one wzory: księgi ambulatoryjnej; Karty Klienta; Kartę kontynuacji; Kartę interwencji w terenie, Księgę hostelową, Umowę o pobycie w hostelu oraz zintegrowany system komputerowy.

²⁰ Zarządzenie w sprawie wprowadzenia kart czasu pracy dla pracowników Ośrodka.

²¹ Zarządzenie w sprawie funkcjonowania hostelu dla osób w sytuacji kryzysowej w Ośrodku. Wcześniej w tym zakresie obowiązywało ww. zarządzenie Nr 16/2018 z dnia 22 października 2018 r. (w sprawie wprowadzenia Instrukcji dla dyżurnych – hostel, wzoru umowy o pobycie w hostelu oraz Regulaminu hostelu OIK dla osób znajdujących się w sytuacjach kryzysowych). We wcześniejszym okresie procedury takie wprowadzono pismami okólnymi.

całodobowy dyżur w związku z tym pomoc interwencyjna jest udzielania natychmiastowo.

(akta kontroli str. 81-82, 83-88)

W I półroczu 2020 r. ze schronienia w Ośrodku skorzystało 11 osób (siedem skorzystało z zakupionych produktów żywnościowych i higienicznych). Wszystkie osoby, które zgłosiły się w tym okresie i potrzebowały schronienia w związku z sytuacją kryzysową, otrzymały taką pomoc. W analogicznym okresie 2019 r. ze schronienia w Ośrodku skorzystało 15 osób.

(akta kontroli str. 81-82, 83-88)

1.3 Zatrudnienie w Ośrodku

W badanym okresie Ośrodek nie zatrudniał pracowników tzw. pierwszego kontaktu. Dyrektor OIK wyjaśnił, że ponieważ *pierwszy kontakt z osobą w kryzysie jest najważniejszą częścią interwencji kryzysowej i osoba w sytuacji kryzysu zgłaszająca się do Ośrodka powinna otrzymać specjalistyczną pomoc natychmiast, od początku jego działalności realizowana była zasada, że pracownik tzw. pierwszego kontaktu był tą samą osobą, która będzie udzielała dalszej pomocy osobie w kryzysie.*

Organizacja pracy zespołu interwentów w OIK przewidywała, że każdy interwent przez część czasu pracy pełnił dyżur pozostając w roli pracownika pierwszego kontaktu, tj. podczas dyżuru przyjmował nowe osoby zgłaszające się do Ośrodka, a następnie obejmował te osoby dalszą pomocą interwencyjną ustalając z nimi plan działania (terapeutycznego) i kolejne terminy spotkań. Pozostały czas pracy interwentów przeznaczony był na kontynuowanie wsparcia psychologicznego dla osób przyjętych podczas dyżurów oraz na inne zadania wynikające z zakresu obowiązków pracownika.

Dyrektor OIK wskazał, że przyjęta zasada pracy zespołowej dawała możliwość rozwoju zawodowego w postaci wymiany doświadczeń, konsultacji, *omawiania trudnych interwencji oraz czerpania wiedzy bezpośrednio od interwentów dysponujących większym doświadczeniem zawodowym, zapobiegała także zjawisku wypalenia zawodowego i zmęczenia współczuciem.*

(akta kontroli str. 81-82, 83-88)

W latach 2017-2020 (do czerwca) w Ośrodku zatrudnionych było 29 osób na stanowiskach: psycholog (10 osób); terapeuta (15 osób); radca prawny (2 osoby) oraz specjalista pracy socjalnej oraz główny specjalista²². Jediną formą zatrudnienia była umowa o pracę (18 osób było zatrudnionych na pełny etat). Pracownicy posiadali od półrocznego do 29 lat stażu pracy w Ośrodku i m.in. posiadali wykształcenie wyższe: psychologiczne (21 osób) lub pedagogiczne (3 osoby). Przyczyną rozwiązywania umów o pracę było: wygaśnięcie umowy (2 osoby), porozumienie stron (6 osób) oraz wypowiedzenie przez pracownika (jedna osoba).

Na dzień 13 października 2020 r. w Ośrodku zatrudnionych było 20 specjalistów, w tym 17 interwientów kryzysowych (13 psychologów, 3 terapeutów, 1 specjalista), dwóch pracowników socjalnych oraz prawnik.

Dyrektor OIK wyjaśnił, że w okresie od 31 grudnia 2019 r. do 17 lutego 2020 r. (przerwy w zatrudnieniu prawnika) w przypadku potrzeby uzyskania porady prawnej, osoby korzystające z pomocy Ośrodka były kierowane m.in. do punktów nieodpłatnego poradnictwa prawnego, działających na terenie Gminy i Powiatu.

(akta kontroli str. 4, 8-9, 23-25, 32-33, 35)

Psychologowie zatrudnieni byli w Ośrodku na podstawie umów o pracę. Dyrektor OIK wskazał, że *pomoc psychologiczna była podstawową formą pomocy w kryzysie*

²² W przypadku prawnika w latach 2017-2018 (30 czerwca) w wymiarze 0,25 etatu, od 1 lipca 2018 r. do 30 grudnia 2019 r. w wymiarze 0,5 etatu; od 18 lutego 2020 r. prawnik był zatrudniony w wymiarze 0,25 etatu.

i w związku z tym osoba przeżywająca kryzys, która zgłaszała się do Ośrodka mogła całodobowo (7 dni w tygodniu) otrzymać pomoc psychologiczną. Pomoc ta udzielana była niezwłocznie przez dyżurnych psychologów, dlatego nie było potrzeby dokonywania wcześniejszych zapisów.

(akta kontroli str. 81-82, 83-88)

W okresie objętym kontrolą w Ośrodku nie obowiązywały wewnętrzne przepisy dotyczące sytuacji, w których osoba w kryzysie mogła uzyskać poradę psychologa. Nie opracowano także procedur dotyczących zasad korzystania z pomocy psychologicznej, prawnej lub socjalnej. Dyrektor OIK wyjaśnił, że *nie każda osoba znajdująca się w tym samym rodzaju kryzysu będzie wymagała takiej samej pomocy i tych samych form wsparcia, dlatego uznaliśmy, że nie ma zasadności tworzenia procedur regulujących, w jakiej sytuacji Klient powinien otrzymać pomoc psychologiczną, prawną lub socjalną.* Dodał, że w ww. okresie psychologowie byli dostępni dla Klientów Ośrodka codziennie.

(akta kontroli str. 212-213, 214-220)

W 2018 r. prawnik w Ośrodku przyjmował we wtorki (w godz. od 9 do 11) oraz w czwartki (w godz. 9⁰⁰ - 16⁰⁰). W 2019 r. prawnik przyjmował w poniedziałki (w godz. 9⁰⁰ - 16⁰⁰), wtorki (w godz. 9⁰⁰ - 12³⁰) oraz w czwartki (w godz. 9⁰⁰ - 16⁰⁰). Od 2020 r. prawnik przyjmował Klientów w czwartki od godz. 15³⁰ do 17³⁰. Klienci Ośrodka byli zapisywani na konsultację do prawnika na uzgodniony z nimi termin, który odpowiadał ich potrzebom. Na konsultację prawną zapisywał Klienta prowadzący go interwent precyzując problem prawny i pytania do prawnika.

Ośrodek nie prowadził ewidencji zgłoszeń na konsultację do prawnika, która zawierałaby informacje dotyczące czasu oczekiwania. Dyrektor OIK wskazał, że *szacunkowo, średni czas oczekiwania na konsultację wynosił 7 dni.*

(akta kontroli str. 81-82, 83-88, 212-213, 214-220)

W zakresie pomocy socjalnej interwencji Ośrodka współpracowali z właściwymi terytorialnymi, ze względu na miejsce zamieszkania Klienta, ośrodkami pomocy społecznej, ustalając z pracownikami socjalnymi, plan pomocy (nie mający formy dokumentu). W latach 2018-2019 w OIK zatrudniony był specjalista z zakresu pracy socjalnej, który realizował głównie zadania z zakresu interwencji kryzysowej i był dostępny trzy razy w tygodniu w godz. od 8 do 20 (obecność w OIK była zależna od potrzeb). Szacunkowy czas oczekiwania na jego konsultację wynosił dwa dni.

Od 2020 r. OIK zatrudnił drugiego specjalistę pracy socjalnej, który był dostępny od poniedziałku do piątku (w godz. od 8 do 16), bez konieczności wcześniejszego zapisywania się na termin konsultacji. Osoby potrzebujące konsultacji mogły skorzystać z takiej pomocy również w trybie pilnym bez wcześniejszego umawiania się na termin.

(akta kontroli str. 81-82, 83-88, 212-213, 214-220)

W okresie objętym kontrolą nie nastąpiła znacząca fluktuacja zatrudnienia w Ośrodku. W 2018 r. odeszło z pracy trzech specjalistów, zatrudnionych łącznie na 2,5 etatu (fluktuacja na poziomie 13%), w 2019 r. odszedł z pracy specjalista zatrudniony w pełnym etacie (fluktuacja 6%), w 2020 r. odszedł z pracy specjalista zatrudniony na ¾ etatu (fluktuacja 4%).

W latach 2017-2019 wzrastały środki na zatrudnienie specjalistów w Ośrodku, tj. psychologów, prawników, pracowników socjalnych oraz innych specjalistów (w 2018 r. o 19% w stosunku do 2017 r. i 1,6% w 2019 r. w stosunku do 2018 r.). Środki te wynosiły: 1 086,9 tys. zł w 2017 r., 1 295,8 tys. zł w 2018 r. i 1 317,1 tys. zł w 2019 r.). Przeciętne miesięczne wynagrodzenie specjalistów zatrudnionych w OIK wyniosło odpowiednio: 3,8 tys. zł; 4,7 tys. zł i 4,8 tys. zł.

(akta kontroli str. 23-25, 34, 35, 81-82, 83-88)

W ww. okresie Ośrodek nie zwracał się do Prezydenta Miasta Krakowa ani do Urzędu Miasta Krakowa (UMK) z wnioskiem o zatrudnienie dodatkowych pracowników. Dyrektor OIK wyjaśnił, że liczba etatów, którymi dysponował Ośrodek była wystarczająca do zabezpieczenia wsparcia udzielanego mieszkańcom Gminy i Powiatu.

(akta kontroli str. 81-82, 83-88)

Dyrektor Ośrodka wskazał, że OIK organizował szkolenia dla pracowników, których tematyka i zakres uwzględniała potrzeby zgłaszane przez interwentów²³. W latach 2018-2019 interwenci uczestniczyli indywidualnie w wybranych przez siebie szkoleniach uwzględniających ich osobiste zapotrzebowanie na uzupełnienie wiedzy, czy też podniesienie kompetencji zawodowych. W 2018 r. pięciu pracowników Ośrodka uczestniczyło w czterech szkoleniach/konferencjach; w 2019 r. jeden pracownik w jednej konferencji; w 2020 r. ośmiu pracowników uczestniczyło w pięciu tego typu spotkaniach. Od sierpnia 2020 r. Ośrodek realizuje kolejny cykl szkoleń dla zespołu interwentów w ramach (kolejnego) ww. projektu współfinansowanego ze środków UE. Cykl szkoleń obejmuje 45 godzin w 4 blokach tematycznych²⁴.

(akta kontroli str. 111-112, 113-130)

W latach 2018-2019 interwenci mieli zapewnioną regularną superwizję zarówno indywidualną jak i grupową w ramach ww. projektu współfinansowanego ze środków UE. Superwizja grupowa odbywała się cyklicznie, raz w miesiącu i każdorazowo trwała pięć godzin. Superwizja indywidualna odbywała się również cyklicznie, raz w miesiącu i każdorazowo trwała sześć godzin. Ogółem w tym okresie przeprowadzono 22 superwizje grupowe i indywidualnie (nie odbyły się w marcu i w kwietniu 2019 r. z powodu choroby superwizora).

Od sierpnia 2020 r. interwenci mieli zapewnioną superwizję w takiej samej formie oraz zakresie jak w latach 2018-2019, w ramach realizowanego przez OIK ww. projektu współfinansowanego ze środków UE.

Dyrektor Ośrodka wskazał, że dzięki pracy zespołowej zatrudnieni w OIK interwenci mogą korzystać na bieżąco z doświadczenia i wiedzy starszych stażem pracowników. Ze wsparcia przełożonego – głównego specjalisty ds. pomocy psychologicznej, interwenci korzystają w sytuacjach wymagających podjęcia różnych decyzji, pojawienia się trudności w zaplanowaniu dalszej pomocy i ustaleniu planu działania lub kiedy problem Klienta stanowi duże obciążenie emocjonalne dla osoby udzielającej pomocy.

(akta kontroli str. 111-112, 113-130)

Dokumenty personalne 18 osób udzielających pomocy terapeutycznej w Ośrodku (umowy o pracę) potwierdzały odbycie, co najmniej jednego szkolenia specjalistycznego (w tym superwizji) w okresie objętym kontrolą. Wszyscy specjaliści posiadali zakresy obowiązków adekwatne do ich stanowisk. W badanym okresie specjaliści nie sporządzali sprawozdań ze swojej pracy.

(akta kontroli str. 282-285)

Dyrektor Ośrodka wskazał, że *slabą stroną systemu interwencji kryzysowej jest duża fluktuacja kadr w placówkach interwencyjnych. Poziom wynagrodzeń w ośrodkach interwencji kryzysowej jest niski, praca natomiast bardzo obciążająca*

²³ Od maja do grudnia 2017 r. w ramach ww. projektu finansowanego ze środków UE zrealizowano cykl szkoleń pn. Diagnostyka i pomoc psychologiczna dziecku po traumie interpersonalnej (m.in. związanej z wykorzystaniem seksualnym) i jego rodzinie oraz narzędzia i techniki poznawczo-behawioralne w terapii tej grupy dzieci. Cykl szkoleń obejmował 80 godzin w ramach 8 bloków szkoleniowych.

²⁴ Tematy bloków szkoleniowych: praca terapeutyczna z parą zagrożoną rozpadem; praca terapeutyczna z parą, w której u jednego lub obojga małżonków występują zaburzenia osobowości; praca terapeutyczna z parą zagrożoną przemocą oraz przebieg procesu grupowego (mechanizmy funkcjonowania grupy, dynamika).

emocjonalnie i wymaga dużego zaangażowania i dyspozycyjności. Dodał, że np. wydłużenie urlopu wypoczynkowego, zmniejszenie miesięcznego wymiaru czasu pracy przyczyniłoby się do utrzymania w zatrudnieniu dobrze wykwalifikowanych pracowników z dużym doświadczeniem zawodowym, a także zachęcałoby młodych ludzi do podejmowania wyboru ośrodków interwencji kryzysowej jako przyszłych miejsc pracy.

(akta kontroli str. 5-6, 36-41)

1.4 Finansowanie działalności Ośrodka

Sprawozdanie z wykonania planu wydatków budżetowych Rb-28S w dziale 852 (pomoc społeczna), rozdziały: 85205, 85220 i 85295, wskazywało następujący poziom wydatków na pomoc społeczną Gminy:

- w 2018 r.: plan (po zmianach): 2 496,4 tys. zł; wydatki wykonane: 2 479,8 tys. zł; zobowiązania według stanu na koniec roku: 205,8 tys. zł;
- w 2019 r.: plan (po zmianach): 2 540,3 tys. zł; wydatki wykonane: 2 501,8 tys. zł; zobowiązania według stanu na koniec roku: 220,3 tys. zł;
- w 2020 r. (I połowa): plan (po zmianach): 2 626,1 tys. zł; wydatki wykonane: 1 084,6 tys. zł; zobowiązania według stanu na koniec półrocza: 50,2 tys. zł.

Udział % wydatków na prowadzenie Ośrodka w wydatkach gminy na pomoc społeczną wynosił w ww. okresie odpowiednio: 1,04%; 1,15%; 1,13% i 1,14%.

W badanym okresie Ośrodek nie pobierał opłat za udzieloną pomoc ani za korzystanie z miejsc całodobowych.

(akta kontroli str. 23-25, 34, 89-93, 94-98, 99-103, 111-112, 113-130)

Dyrektor Ośrodka wyjaśnił, że środki przeznaczone w ww. okresie na prowadzenie OIK były wystarczające do realizacji wszystkich zadań związanych z zapewnieniem osobom w sytuacji kryzysu niezbędnej pomocy w pełnym zakresie dotyczącym zarówno form wsparcia jak również dostępności pomocy. Dodał, że *możliwość uzyskania dodatkowych środków na działalność Ośrodka wykorzystalibyśmy na rozszerzenie oferowanych form wsparcia o różnego rodzaju postinterwencyjne formy psychoterapii*. Wskazał także, że rozszerzoną pomoc psychologiczną OIK realizował w ramach dwóch ww. projektów współfinansowanych ze środków UE.

(akta kontroli str. 5-6, 36-41, 111-112, 113-130)

1.5 Nadzór nad działalnością Ośrodka

W okresie objętym kontrolą w Ośrodku dwie kontrole (w grudniu: 2017 r. i 2018 r.) przeprowadzili pracownicy Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Krakowie (PCPR w Krakowie), na podstawie art. 112 ust. 8 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej²⁵ oraz ww. porozumienia z dnia 21 listopada 2016 r.²⁶

Kontrole prowadzono pod względem kryteriów: stanu realizacji zadania; efektywności, rzetelności i jakości realizacji zadania oraz poprawności prowadzonej dokumentacji dotyczącej realizacji zadania. Zakres kontroli obejmował także analizę dokumentów potwierdzających realizację ww. zadań pod względem poprawności formalno-rachunkowej.

Podczas obu kontroli stwierdzono, że działania wynikające z ww. porozumień były realizowane poprawnie pod względem merytorycznym i księgowym. Nie formułowano wniosków i zaleceń pokontrolnych.

²⁵ Dz. U. z 2020 r. poz. 1876 ze zm.; dalej: *ustawa o pomocy społecznej*.

²⁶ Kontrola obejmowała realizację zadania publicznego z zakresu pomocy społecznej w formie interwencji kryzysowej polegającej na podejmowaniu całodobowych interdyscyplinarnych zadań na rzecz osób i rodzin, mieszkańców Powiatu będącego w stanie kryzysu w celu przywrócenia równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie, a dzięki temu zapobieganie przejściu reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej (natychmiastowa specjalistyczna pomocy psychologicznej; poradnictwo socjalne lub prawne; udzielanie schronienia do trzech miesięcy w sytuacjach uzasadnionych oraz objęcie opieką psychologiczną w sytuacjach uzasadnionych).

(akta kontroli str. 46-52, 53-60)

W okresie objętym kontrolą wpłynęły dwie skargi na działalność Ośrodka złożone przez jego Klientów:

- w październiku 2018 r. odnosząca się do świadczonej opieki psychologicznej – informacji przekazywanych podczas terapii rodzinnej;
- w styczniu 2019 r. odnosząca się do informacji przekazywanych podczas pobytu w OIK (hostel) przez jego pracowników.

W odpowiedziach udzielonych osobom skarżącym (oraz odpowiednio: do UMK i MOPS w Krakowie) wskazano na niezasadność ich skarg.

(akta kontroli str. 61-65, 66-68)

1.6 Upowszechnianie i popularyzowanie wiedzy na temat kryzysu i interwencji kryzysowej

Ośrodek prowadził stronę internetową oraz posiadał konto na profilu *F.*, gdzie zamieszczane były informacje dla osób chcących skorzystać z pomocy. Informacje o OIK znajdowały się również w miejskich publikatorach (BIP, *Nasze Miasto*²⁷, *Magiczny Kraków*²⁸); umieszczano je również w lokalnej prasie (*Dziennik Polski*, *Głos Nowej Huty*, *Krakow.pl*). Dyrektor Ośrodka wskazał, że w badanym okresie współpracowano z lokalnymi mediami informując na bieżąco o podejmowanych działaniach. Dodał, że w marcu 2020 r. (na początku pandemii) Ośrodek uruchomił dodatkowe linie telefoniczne, aby ułatwić uzyskanie pomocy wszystkim potrzebującym, a w październiku 2020 r. linie telefoniczną dla małopolskiego personelu medycznego, przy pomocy, której wszyscy medycy przeciążeni sytuacją epidemiczną mogli uzyskać całodobową pomoc psychologiczną.

(akta kontroli str. 111-112, 113-130)

W okresie objętym kontrolą działania związane z propagowaniem interwencji kryzysowej miały głównie związek z realizowanymi przez Ośrodek ww. projektami dofinansowanymi przez UE.

W ramach pierwszego z tych projektów przygotowano materiały promocyjne, które zostały wysłane do placówek: pomocy społecznej, edukacyjnych, ochrony zdrowia oraz do Policji. W ramach drugiego z projektów, przekazywano informacje o Ośrodku (i projekcie) w: mediach lokalnych (*TV Kraków* i *Radio Kraków*), BIP, na stronie MOPS w Krakowie, na portalu *Kraków dla Rodziny*, na *F.* i stronie internetowej OIK. Informacje takie wraz z ulotkami i plakatami przekazano m.in. do placówek MOPS w Krakowie, PCPR w Krakowie oraz do 45 podmiotów realizujących zadania na rzecz dzieci i młodzieży (m.in. placówki wsparcia dziennego, poradnie psychologiczno-pedagogiczne).

Dyrektor OIK dodał, że w związku z sytuacją pandemii informował w wywiadach radiowych i telewizyjnych o dodatkowych inicjatywach przygotowanych dla mieszkańców Krakowa oraz promował działania Ośrodka.

(akta kontroli str. 111-112, 113-130)

Statut i regulamin organizacyjny Ośrodka wskazywały na jego zadania w zakresie podejmowania (prowadzenia) działań profilaktycznych poprzez rozwijanie w społeczeństwie wiedzy i umiejętności potrzebnych do radzenia sobie z trudnymi sytuacjami życiowymi oraz w zakresie rozwijania umiejętności potrzebnych do kształtowania prawidłowych stosunków interpersonalnych (§ 3 pkt 8 Statutu oraz § 5 ust. 2 pkt h Regulaminu organizacyjnego).

Informacje o działalności Ośrodka były umieszczane na stronie internetowej MOPS w Krakowie oraz w publikowanych ulotkach i materiałach informacyjnych. Informacje

²⁷ <https://krakow.naszemiasto.pl/>

²⁸ <https://www.krakow.pl/>

dla ośrodków pomocy społecznej z terenu Powiatu dotyczące realizacji przez OIK usług z zakresu interwencji kryzysowej zostały również zamieszczone na stronie internetowej PCPR w Krakowie. Dyrektor OIK wskazał, że reprezentując jednostkę podczas konferencji, prezentował działalność Ośrodka oraz zachęcał do korzystania z pomocy w sytuacjach kryzysowych.

(akta kontroli str. 8-14, 15-20, 212-213, 214-220)

1.7 Warunki lokalowe w Ośrodku

Ośrodek usytuowany był w Dzielnicy I Krakowa *Stare Miasto*. Zajmował samodzielnie budynek należący do Gminy (zabytkowa kamienica po termomodernizacji zakończonej w 2019 r.). Sąsiedztwo OIK nie utrudniało korzystania z jego usług. Placówka była czytelnie oznakowana (tablica przy wejściu i przy ulicy na sąsiedniej kamienicy). Powierzchnia Ośrodka wykorzystywana do realizacji jego zadań wynosiła 512 m².

Istniała możliwość dotarcia do OIK, tj. dojazdu: samochodem²⁹; komunikacją miejską³⁰; pociągiem³¹ oraz autobusem³².

Ośrodek został częściowo dostosowany do potrzeb niepełnosprawnych:

- brak barier architektonicznych w dostępie do gabinetów konsultacyjnych znajdujących się na parterze – do tych pomieszczeń dostęp zapewniony był przez wyciąg z krzesłem dla osób niepełnosprawnych;
- dostęp do pomieszczeń w przyziemiu budynku i na II piętrze, przeznaczonych dla Klientów OIK był ograniczony (schody).

Ośrodek został dostosowany do potrzeb dzieci – posiadał pomieszczenie przystosowane do pracy z dziećmi. Ponadto w poczekalni wydzielono kącik zabaw dla dzieci oczekujących na konsultację.

W OIK istniały pomieszczenia do spotkań indywidualnych gwarantujące poufność prowadzonych rozmów (dwa pomieszczenia na parterze, jedno pomieszczenie w przyziemiu budynku oraz dodatkowo dwa pomieszczenia na I piętrze – w części administracyjnej, dostępne po godz. 15³⁰).

W Ośrodku znajdowały się pomieszczenia do spotkań grupowych, w tym pomieszczenie biblioteki zapewniające ponad 20 miejsc siedzących oraz pomieszczenie kuchni (w części hostelowej) dla ponad 10 osób.

OIK posiadał (ww.) osiem miejsc całodobowych w trzech pokojach (pomieszczenia hostelowe na II piętrze), w których jednocześnie mogły przebywać kobiety i mężczyźni. Pomieszczenia te były wydzielone, odrębnie zamykane, posiadały własne pomieszczenia sanitarne. Dodatkowo Ośrodek miał możliwość zapewnienia doraźnego schronienia dla jednej osoby (w poczekalni).

OIK zapewniał osobom korzystającym z całodobowego schronienia:

- dostęp do pomieszczeń sanitarnych (dla kobiet i mężczyzn), tj. łazienki i WC z dostępem do pralki;
- możliwość przechowywania zapasów żywności i przygotowywania na miejscu ciepłych posiłków – dostęp do kuchni;
- dostęp do telefonu i Internetu (przenośny tablet) – przez całą dobę, po uzgodnieniu z pracownikiem Ośrodka;
- dostęp do komputera – po uzgodnieniu z pracownikiem OIK;

²⁹ Strefa płatnego parkowania, przy czym przy Ośrodku znajdowało się ok. sześć miejsc parkingowych.

³⁰ Tramwajem lub autobusem – przystanek: *Teatr Słowackiego* zlokalizowany ok. 400 m od OIK (9 linii tramwajowych i 4 linie autobusowe, 7 linii autobusowych nocnych i 2 linie aglomeracyjne).

³¹ Dworzec Główny PKP – zlokalizowany ok. 900 m.

³² Małopolski Dworzec Autobusowy w Krakowie – zlokalizowany ok. 900 m.

- możliwość bezpiecznego przechowywania ich dokumentów lub innych rzeczy (pomieszczenia były zamykane na klucz);
- dostęp do podstawowych urządzeń biurowych (biurko, stoły).

Ośrodek był ponadto wyposażony w: zamykane szafy pozwalające na bezpieczne przechowywanie dokumentów; szafki nocne w części hostelowej (nie zamykane na klucz); monitoring wizyjny (dwie kamery z rejestratorem obrazu); drzwi wejściowe wyposażone w domofon oraz zamek szyfrowy przy pomieszczeniach hostelowych. OIK nie był wyposażony w system przywołania pomocy³³.

(akta kontroli str. 35, 42-43)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

OCENA CZĄSTKOWA

NIK ocenia pozytywnie zaprojektowanie systemu pomocy w ramach interwencji kryzysowej dla mieszkańców Gminy. System ten zapewniał wsparcie wszystkim osobom zgłaszającym taką potrzebę w sytuacji kryzysowej.

W okresie objętym kontrolą:

- ujmowano w dokumentach strategicznych Gminy zagadnienia dotyczące interwencji kryzysowej;
- organizacja pracy Ośrodka umożliwiała udzielanie natychmiastowej pomocy;
- zatrudnienie specjalistów było wystarczające w stosunku do zakresu realizowanych zadań;
- zapewniano osobom w kryzysie pomoc w formie całodobowego schronienia;
- środki przeznaczone na prowadzenie Ośrodka były wystarczające.

OBSZAR

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

2.1 Formy i przyczyny pomocy osobom/rodzinom w kryzysie

Opis stanu
faktycznego

W okresie objętym kontrolą liczba osób korzystających z pomocy Ośrodka wynosiła: 4 729 osoby w 2017 r., 4 828 osoby w 2018 r., 4 967 osób w 2019 r. i 3 048 osób w I połowie 2020 r.³⁴

Pod względem formy pomocy osobom w kryzysie Ośrodek prowadził³⁵:

- poradnictwo psychologiczne:
 - 2017 r. dla 4 485 osób (3 274 kobiet i 1 211 mężczyzn);
 - 2018 r. dla 4 629 osób (3 379 kobiet i 1 250 mężczyzn);
 - 2019 r. dla 4 819 osób (3 498 kobiet i 1 321 mężczyzn);
 - 2020 r. (I połowa) dla 2 972 osób (2 150 kobiet i 822 mężczyzn);
- poradnictwo prawne:
 - 2017 r. dla 128 osób (105 kobiet i 23 mężczyzn);
 - 2018 r. dla 96 osób (83 kobiet i 13 mężczyzn);
 - 2019 r. dla 34 osób (26 kobiet i 8 mężczyzn),
 - 2020 r. (I połowa) dla 16 osób (12 kobiet i 4 mężczyzn);
- poradnictwo socjalne:
 - 2017 r. dla 83 osób (72 kobiet i 11 mężczyzn);
 - 2018 r. dla 85 osób (74 kobiet i 11 mężczyzn);
 - 2019 r. dla 89 osób (68 kobiet i 21 mężczyzn),
 - 2020 r. (I połowa) dla 49 osób (43 kobiet i 6 mężczyzn);
- schronienie doraźne (przyjęto wskaźnik pobytu w hostelu do 24 godzin):

³³ Ośrodek nie prowadził analityki wydatków związanych z zapewnieniem schronienia Klientów.

³⁴ Dane szacunkowe za 2017 r. i 2018 r. podawane na podstawie sprawozdań (rocznych) z działalności Ośrodka.

³⁵ System służący do ewidencjonowania Klientów Ośrodka nie posiadał możliwości wygenerowania danych ze względów na ich wiek.

- 2017 r. dla 21 osób (18 kobiet, jedno dziecko, 2 mężczyzn),
- 2018 r. dla 3 osób (kobiety),
- 2019 r. dla 14 osób (12 kobiet i 2 mężczyzn),
- 2020 r. (I połowa) dla 3 osób (2 kobiety i 1 mężczyzna);
- schronienie tymczasowe (do trzech miesięcy):
 - 2017 r. dla 12 osób (8 kobiety, 4 dzieci);
 - 2018 r. dla 15 osób (13 kobiet, 2 dzieci);
 - 2019 r. dla 11 osób (10 kobiet, 1 dziecko);
 - 2020 r. (I połowa) dla 8 osób (3 kobiety, 2 dzieci i 3 mężczyzn).

Ośrodek prowadził pracę socjalną na rzecz osób w kryzysie w formie:

- grup wsparcia: w 2017 r. dla 21 osób, 22 osób w 2018 r., 8 osób w 2019 r. (w I połowie 2020 r. nie prowadzono takich grup)³⁶;
- grup/warsztatów terapeutycznych: w 2018 r. dla 14 osób, w 2019 r. dla 7 osób (w 2017 r. i w I połowie 2020 r. nie prowadzono takich grup);
- grupa wsparcia dla dzieci i młodzieży/warsztaty dla dzieci poza Krakowem: 2017 r. 10 osób, 28 osób w 2018 r., 15 osób w 2019 r. (w I połowie 2020 r. nie prowadzono takich grup).

W ww. okresie Ośrodek nie prowadził grup samopomocowych oraz warsztatów i treningów (np. umiejętności społecznych, szkoły dla rodziców).

(akta kontroli str. 23-25, 26, 27, 28, 35, 104-109)

Dyrektor Ośrodka wskazał, że podstawową formą wsparcia w interwencji kryzysowej była pomoc psychologiczna dla osób, par oraz rodzin. Były to jednocześnie najbardziej preferowane przez Klientów formy pomocy. Dodał, że OIK stosował wszystkie formy wsparcia, które były użyteczne w interwencji kryzysowej i pomagały powrócić do stanu równowagi psychicznej osobom przeżywającym sytuacje kryzysowe (oferując m.in. wsparcie prawne, socjalne oraz konsultacje lekarza psychiatry w ramach ww. projektów współfinansowanego ze środków UE).

(akta kontroli str. 111-112, 113-130)

W latach objętych kontrolą główną przyczyną skierowania/zgłoszenia się do Ośrodka były³⁷:

- przemoc w rodzinie/domowa: w 2017 r.: 543 osoby, w 2018 r. 529 osoby; w 2019 r.: 547 osoby, w 2020 r. (I połowa): 387 osób;
- kryzys rodzinny/małżeński: w 2017 r.: 1 300 osób i w 2018 r.: 1 395 osób;
- konflikt rodzinny: w 2019 r.: 510 osób, w 2020 r. (I połowa): 277 osób;
- kryzys związany ze zdrowiem psychicznym: w 2017 r.: 659 osób i w 2018 r.: 722 osób;
- chroniczna choroba psychiczna: w 2019 r.: 316 osób, w 2020 r. (I połowa): 155 osób;
- kryzys związany z uzależnieniami: w 2018 r.: 247 osób i w 2018 r.: 208 osób;
- uzależnienie od alkoholu: w 2019 r.: 299 osób, w 2020 r. (I połowa): 201 osób.

Najmniej osób zgłaszało się m.in. z powodu:

- problemów prawnych: w 2017 r.: 24 osoby, w 2018 r.: 28 osób;
- niepożądaney ciąży: w 2019 r.: 2 osoby, w 2020 r. (I połowa): 3 osoby;
- eksmisji: w 2019 r.: 4 osoby, w 2020 r. (I połowa): 7 osób;
- katastrofy, klęski żywiołowej/masowa: w 2017 r. 18 osób; w 2018 r. 19 osób; w 2019 r.: 6 osób, w 2020 r. (I połowa): 14 osób;
- uzależnienie od hazardu: w latach 2019-2020 (I połowa): po 6 osób.

(akta kontroli str. 23-25, 29-31, 35, 104-109)

³⁶ Dane w tym zakresie odnoszą się do realizacji ww. projektu realizowanego przez Ośrodek w latach 2017-2019.

³⁷ Dane szacunkowe za 2017 r. i 2018 r. podawane na podstawie sprawozdań (rocznych) z działalności Ośrodka według wskazanych w tych sprawozdaniach kategorii.

W okresie objętym kontrolą ocena pracy interwencji odbywała się w oparciu o:

- miesięczne karty monitoringu (prowadzone w latach 2018-2019);
- elektroniczną bazę C. (od stycznia 2019 r.);
- karty czasu pracy (od 20 maja 2020 r. wprowadzone ww. zarządzeniem Dyrektora Ośrodka Nr 12/2020).

W OIK nie było obowiązku sporządzania sprawozdań z pracy specjalistów. Dyrektor Ośrodka wyjaśnił, że *zespół interwencji jest mały (...) przełożeni mają bezpośredni kontakt z pracownikami i mają wiedzę na temat zaangażowania, poziomu obciążenia wykonywanymi zadaniami oraz jakości pracy każdego interwenta.*

(akta kontroli str. 212-213, 214-220)

2.2 Pomoc interwencyjna świadczona osobom/rodzinom w kryzysie

W ramach kontroli szczegółowym badaniem objęto dokumentację 30 osób/rodzin (po 12 przypadków z lat 2018-2019 i 6 z I połowy 2020 r.), które:

- korzystały (tylko) z natychmiastowego wsparcia psychologicznego;
- korzystały z natychmiastowej pomocy psychologicznej oraz całodobowego schronienia i w tym czasie korzystały z innych form wsparcia (psychologiczne, prawne i/lub socjalne);
- nie korzystały z całodobowego schronienia, lecz po uzyskaniu natychmiastowej pomocy psychologicznej korzystały z dalszej pomocy psychologicznej i/lub poradnictwa: prawnego i socjalnego³⁸.

W badanej próbie:

- wszystkie osoby otrzymały natychmiastową pomoc interwencyjną (w 28 przypadkach udzielaną przez psychologa);
- cztery osoby/rodziny skorzystały ze schronienia i w tym czasie korzystały z innych form pomocy (w jednym przypadku Policji i zespołu ratownictwa medycznego);
- pięć osób/rodzin korzystało z pomocy prawnej (konsultacje z prawnikiem w zakresie: przemocy fizycznej i psychicznej, znalezienia pełnomocnika procesowego, procedur związanych ze śmiercią osoby bliskiej) i socjalnej (nawiązanie kontaktu z pracownikiem ośrodka pomocy społecznej);
- dwie osoby skorzystały tylko z natychmiastowej pomocy psychologicznej (pomoc miała charakter jednorazowy);
- 28 osób/rodzin po uzyskaniu natychmiastowej pomocy psychologicznej korzystało również z pomocy psychologicznej w Ośrodku.

Działania wielodyscyplinarne prowadzono w dziewięciu sprawach (współpraca z podmiotami leczniczymi prowadzącymi leczenie psychiatryczne i szpitalny oddział ratunkowy, ośrodkami pomocy społecznej, Policją, pedagogiem szkolnym) – zależnie od sytuacji Klienta i jego decyzji, co do wyboru form pomocy. W ramach tych działań zwracano się do ww. instytucji, które nawiązywały każdorazowo współpracę z OIK. Przykładowo:

- w jednym przypadku samobójczej śmierci ojca, dziecko skierowano do placówki leczenia psychiatrycznego, celem objęcia opieką (także w ramach leczenia zaburzeń odżywiania), a matce i dziecku zaproponowano dalszą pomoc psychologiczną i udział w ww. projekcie realizowanym w Ośrodku;

³⁸ W próbie badawczej uwzględniono sprawy prezentujące różnorodne problemy/powody korzystania ze wsparcia (przemoc w rodzinie, problemy uzależnienia i współuzależnienia, myśli samobójcze, kryzys utraty i żaloby po stracie bliskiej osoby, choroba, trauma po trudnych sytuacjach życiowych). Do badania włączono sprawy, w których Ośrodek udzielał wsparcia psychologicznego oraz schronienia i w tym czasie udzielał również innych, ww. form pomocy.

- o w innym przypadku, Klientowi OIK, pobitemu przez osobę bliską, zaproponowano pomoc poprzez udzielenie schronienia w hostelu, podejmując współpracę z Policją (procedury prawne) oraz ośrodkiem pomocy społecznej (pomoc finansowa).

W czterech sprawach Klientom Ośrodka (także z osobami bliskimi) zaproponowano dalszą pomoc w ramach ww. projektu współfinansowanego ze środków UE.

W 15 przypadkach osoby korzystające ze wsparcia odzyskały równowagę psychiczną (kontakt został zakończony, zgodnie ze stanem psychicznym Klientów lub Klienci rozpoczęli terapię indywidualną albo leczenie psychiatryczne).

W sześciu przypadkach Klienci Ośrodka zakończyli z nim kontakt (nie przychodząc na umówione spotkanie – w dokumentacji OIK wskazywano, że w takich sytuacjach terapeuci próbowali nawiązać, co najmniej jeden kontakt telefoniczny z Klientem).

W dziewięciu przypadkach Klienci pozostawali w kontakcie z Ośrodkiem (według stanu na 1 grudnia 2020 r.).

Udzielana pomoc w ww. próbie odbywała się na podstawie jej planowania (planowania kontraktu psychologicznego we współpracy Klientem). Opis pracy specjalistów Ośrodka jednoznacznie wynikał z prowadzonej dokumentacji.

(akta kontroli str. 286-436)

2.2.1 Zgłoszenie interwencji

Pod względem dominującego problemu najwięcej spraw dotyczyło: konfliktów rodzinnych (siedem spraw); żaloby po utracie bliskiej osoby, w tym poronienia (sześć spraw); przemocy psychicznej/fizycznej, w tym seksualnej (sześć spraw), myśli/prób samobójczych, w tym osób bliskich (pięć spraw) oraz kryzysów małżeńskich, w tym zdrady (pięć spraw). Jedna sprawa dotyczyła zaburzeń psychicznych osoby bliskiej.

Najczęściej Klienci zgłaszali się osobiście do OIK (w 18 sprawach), w ośmiu sprawach kontakt osobisty poprzedzony był telefonem, w trzech sprawach o interwencję Ośrodka wnioskowała Policja, w jednej sprawie pracownik ośrodka pomocy społecznej. Klientom rekomendacji do udania się do OIK udzielali m.in. lekarze (w tym psychiatrzy), ośrodek terapii uzależnień i osoby bliskie.

Poza zgłoszeniami osobistymi i telefonicznymi, w okresie objętym kontrolą drogą e-mailową do Ośrodka trafiło osiem zgłoszeń, były to głównie pytania dotyczące konkretnych informacji, tj. możliwości uzyskania pomocy.

Rejestracja zgłoszenia odbywała się poprzez wpis w księdze ambulatoryjnej, a następnie wpisy w Karcie Klienta po jego kontakcie z Ośrodkiem (z oznaczeniem daty, godziny, danych identyfikujących osobę) – poza przypadkami jednorazowej pomocy w OIK. Karta Klienta zawierała m.in. opis pierwszego kontaktu z Klientem oraz zgłoszonego problemu.

Zgłoszenia następowały w dniach powszednich (25 badanych spraw) oraz wolnych od pracy oraz świątecznych (pięć spraw); w *standardowych godzinach pracy* Ośrodka (tj. w godz. 8-20) zgłoszono 14 spraw, a poza tymi godzinami: 16 spraw (w 14 sprawach interwencję podejmował psycholog). We wszystkich badanych sprawach działania interwencyjne podejmowano natychmiast.

Poza ww. przypadkami, w których udzielono pomocy jednorazowej, Klienci pozostawali w kontakcie z Ośrodkiem przez kilka-/kilkanaście tygodni (m.in. w jednej ze spraw odnotowano 41 kontaktów Klienta z OIK ze względu na złożony kryzys, wymagający dłuższego kontaktu wspierającego).

(akta kontroli str. 212-213, 214-220, 286-436)

2.2.2 Doraźne wsparcie

W ww. (czterech) przypadkach korzystania ze schronienia, Klientów odseparowano od sprawcy przemocy (przestępstwa). W jednym przypadku zapewniono także wraz z Klientką pomoc dziecku. W sytuacjach zapewnienia noclegu w hostelu, OIK zapewniał żywność (interwencyjną) i środki higieny.

W jednym przypadku zapewniono pomoc Policji oraz zespołu ratownictwa medycznego, celem przewiezienia Klientki do szpitalnego oddziału ratunkowego (dokonanie oceny stanu zdrowia).

W badanym okresie Ośrodek wykonywał interwencje w terenie (Gminy i Powiatu) we współpracy z Policją, na podstawie zgłoszenia Policji (działanie zwyczajowe). W dwóch badanych sprawach interwencje odbywały się w terenie (dotyczyły przypadków traumatycznej śmierci); ponadto w jednym przypadku realizowano wizytę w domu Klientki w trakcie prowadzonej terapii. Przykładowo:

- w pierwszym przypadku interwencja dotyczyła pomocy dzieciom po nagłej śmierci ojca (znalezienie zwłok ojca); pomoc udzielana była w godzinach nocnych w miejscu zamieszkania dzieci, a następnie pomocą psychologiczną w OIK objęto dzieci przez okres pięciu miesięcy;
- w drugim przypadku interwencja dotyczyła pomocy rodzicom po śmierci dziecka (tzw. śmierć łóżeczkowa); po zakończeniu udzielania pomocy, Klienci nie zdecydowali się na kontynuowanie pomocy w Ośrodku.

(akta kontroli str. 286-436)

2.2.3 Pomoc psychologiczna

We wszystkich badanych sprawach interwencji (w 28 psychologowie) zapewniali natychmiastowe wsparcie psychologiczne; czas trwania interwencji wynosił od 45 do 210 minut (interwencja w terenie, tj. mieszkaniu Klientów).

Każdorazowo dokonywano oceny/diagnozy sytuacji osoby/rodziny, pozyskując informacje o sytuacji powodującej kryzys/zdarzeniu poprzedzającym kryzys. W 18 przypadkach Klienci wskazywali już na wcześniejsze problemy (w tym w dziewięciu przypadkach Klienci korzystali z terapii indywidualnej lub leczenia psychiatrycznego; jeden Klient miał wcześniejszy kontakt z Ośrodkiem).

We wszystkich badanych sprawach diagnoza/rozpoznanie zostało sporządzone natychmiast od rozpoczęcia interwencji przez interwenta (przyjęcia zgłoszenia). Interwenci dokonywali oceny kryzysu, m.in. kwalifikowali Klientów do grup ryzyka, ustalali realną sieć wsparcia Klienta, wskazując stan jego kryzysu.

(akta kontroli str. 286-436)

2.2.4 Inne formy pomocy

We wszystkich badanych sprawach Klientom zwracającym się o pomoc interwencyjną proponowano kontakt z Ośrodkiem w postaci poradnictwa psychologicznego. Poradnictwo to, na etapie kontaktu z OIK, m.in. obejmowało udzielanie wsparcia emocjonalnego, porządkowanie rozumienia sytuacji problemowej, planowanie działań i psychoedukację. Klienci mieli również możliwość współpracy z prawnikiem i pracownikiem socjalnym Ośrodka.

Działania pomocowe były konsultowane przez interwentów z właściwymi terytorialnie ośrodkami pomocy społecznej (wsparcie finansowe, usługi opiekuńcze) – w sześciu przypadkach, z Policją – w trzech przypadkach (współpraca w zakresie prowadzonej interwencji), z lekarzami psychiatrami – w dwóch przypadkach i pedagogiem szkolnym (jedna sprawa). Przykładowo:

- w jednym z przypadków Klient z inicjatywy pracownika OIK, nawiązał kontakt z Policją w sprawie przemocy: psychicznej, fizycznej i seksualnej ze strony osoby bliskiej oraz z pełnomocnikiem prawnym, celem wdrożenia procedur prawnych;

- o w innym przypadku, Klientce zagrożonej przemocą psychiczną i fizyczną ze strony osoby bliskiej, zaproponowano pomoc prawną Policji, celem wdrożenia procedury *Niebieskiej Karty*, a także zapewniono interwencyjne schronienie.

W dwóch przypadkach proponowano Klientom podjęcie lub kontynuowanie leczenia psychiatrycznego, w pięciu – Klientowi proponowano nawiązanie kontaktu z ośrodkiem pomocy społecznej, celem udzielenia pomocy socjalnej.

Przedstawiciele ww. instytucji, do których zwrócono się o pomoc (Policja, ośrodki pomocy społecznej, pedagog szkolny), współpracowali z OIK w celu pomocy osobie potrzebującej.

W trzech sprawach Klienci samodzielnie korzystali z pomocy ośrodków pomocy społecznej i pomocy prawnej (poza Ośrodkiem w dwóch przypadkach); dotyczyło to m.in. wdrożonych w sprawach Klientów procedur *Niebieskiej karty*.

W jednym przypadku Policja na etapie udzielania pomocy nie współpracowała z Ośrodkiem, w innym – takiej współpracy nie podjął jeden z ośrodków pomocy społecznej z terenu Małopolski. Przyczyną tego rodzaju działań ww. organów był, inny niż Ośrodek, obraz sytuacji Klientów (w obu sytuacjach działania ww. instytucji zostały podjęte po zakończeniu udzielania pomocy Klientowi w OIK)³⁹.

Pomoc terapeutów Ośrodka obejmowała nakłanianie do podjęcia stałej pomocy prawnej (znalezienie pełnomocnika prawnego). W jednym badanym przypadku interwent OIK składał zeznania w przygotowawczym postępowaniu karnym dotyczącym Klienta.

Najdłuższy okres korzystania ze schronienia wynosił 120 dni (przedłużany na wniosek Klientki z uwagi na stan ciąży oraz trudności ze znalezieniem miejsca pobytu), w pozostałych przypadkach: 96 dni (dwukrotnie przedłużany na wniosek Klientki z uwagi na zagrożenie Jej życia i zdrowia), 8 dni i 1 dzień.

NIK zwraca uwagę, że w ww. dwóch przypadkach przekroczono okres schronienia wskazany art. 47 ustawy o pomocy społecznej, o odpowiednio: 30 i 6 dni. NIK uznaje przy tym, że wskazane sytuacje życiowe Klientów uzasadniały konieczność ich dłuższego pobytu w Ośrodku.

W trakcie korzystania ze schronienia OIK zapewniał wsparcie terapeutyczne i pomoc socjalną. W trakcie pobytu w hostelu Ośrodka Klienci byli chronieni przed osobami/okolicznościami mogącymi wpływać na przebieg reakcji kryzysowej.

We wszystkich badanych sprawach pracownicy Ośrodka mieli wiedzę odnośnie realizowania zaplanowanych form pomocy Klientom. W ww. przypadkach pracownicy OIK zachęcali do kontynuowania wsparcia prawnego, socjalnego i medycznego.

U Klientów, którzy nie zerwali kontaktu z OIK wszystkie działania zaplanowane w poszczególnych formach pomocy zostały zrealizowane. Terapeuci nie wskazali – we wszystkich badanych sprawach – na zamierzenia, których nie zrealizowano.

Dyrektor Ośrodka wskazał, że w sytuacjach zerwania kontaktu przez Klienta dalsze działanie ze strony OIK było uzależnione od dokonanej przez interwenta oceny stanu psychicznego Klienta. *Jeżeli w ocenie interwenta nie istnieje zagrożenie dla dalszego funkcjonowania Klienta, ponieważ jego sytuacja uległa ustabilizowaniu decyzję dotyczącą ewentualnego dalszego korzystania z pomocy pozostawia się Klientowi.* Dodał, że w sytuacjach zagrożenia samobójczego (kontakt osobisty), którego nie udało się ustabilizować za pomocą działań interwencyjnych, za zgodą Klienta pracownik Ośrodka kontaktował się z centrum powiadamiania ratunkowego, prosząc o przyjazd karetki i przewiezienia osoby potrzebującej do szpitala (...) W przypadku kontaktu telefonicznego, w zależności od nasilenia zagrożenia

³⁹ W przypadku Policji z uwagi na posiadane własne informacje (z postępowania karnego); a w przypadku ośrodka pomocy społecznej z uwagi na przyjęcie, że Klientka ma problemy związane z wiekiem dojrzewania.

samobójczego, osoba była zapraszana na osobistą rozmowę w siedzibie OIK lub w ostrych stanach samobójczych we współpracy z ratownikiem medycznym organizowana była interwencja służb emergencyjnych (zespół ratownictwa medycznego, Policja), które przewoziły osobę potrzebującą pomocą do szpitala (...)
(akta kontroli str. 212-213, 214-220, 279-281, 286-436)

Z badanej dokumentacji (wpisy w kartach kontynuacji) wynika, że po otrzymanych działaniach interwencyjnych, kontynuując poradnictwo psychologiczne, Klienci odzyskiwali równowagę psychiczną i umiejętność samodzielnego radzenia sobie (15 przypadkach wynikało to jednoznacznie z dokumentacji OIK).

Dyrektor Ośrodka wyjaśnił, że każda osoba kończąca kontakt z OIK otrzymywała informację, że w sytuacji wystąpienia takiej potrzeby, w każdej chwili może odnowić kontakt z Ośrodkiem. *Zostawiamy Klientowi decyzję w tej sprawie. Nie prowadzimy działań monitorujących sytuację Klienta, ponieważ uważamy, że nie mamy podstaw, aby naruszać prywatność osób, które przestały korzystać z pomocy Ośrodka.*

Dodał, że informacje, które posiadamy na temat byłych Klientów Ośrodka uzyskujemy często nieformalnie (...) czasem również zdarza się, że osoby korzystające z pomocy Ośrodka same kontaktują się z interwentami informując o swojej aktualnej sytuacji (pozyskiwano je m.in. podczas składania życzeń świątecznych oraz od osób bliskich, skierowanych przez wcześniejszych Klientów OIK).

(akta kontroli str. 212-213, 214-220, 279-281)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

OCENA CZĄSTKOWA

NIK ocenia pozytywnie pomoc udzielaną osobom i rodzinom w kryzysie przez Ośrodek. Podejmowane działania interwencyjne były adekwatne do potrzeb zgłaszanych przez osoby i rodziny w kryzysie.

W okresie objętym kontrolą:

- rozpoznawano problemy osób/rodzin korzystających ze wsparcia;
- opracowywano (nie sformalizowane) plany działań/pomocy osobie lub rodzinie w stanie kryzysu oraz harmonogramy realizacji pomocy;
- zapewniano pomoc specjalistyczną, w szczególności natychmiastową pomoc psychologiczną, poradnictwo socjalne i/lub prawne, a także schronienie;
- realizowano zaplanowane działania interwencyjne;
- analizowano skuteczność działań oferowanych na rzecz osób lub rodzin będących w stanie kryzysu.

IV. Uwagi i wnioski

Uwagi

Najwyższa Izba Kontroli nie formułuje uwag.

Wnioski

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

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 uwag i wniosków, NIK nie oczekuje odpowiedzi na niniejsze wystąpienie.

Kraków, grudnia 2020 r.

Kontroler:

Paweł Lipowski
specjalista kontroli państwowej