



KPS.430.004.2021  
Nr ewid. 23/2021/P/20/042/KPS

Informacja o wynikach kontroli

**WYKONYWANIE ZADAŃ  
W ZAKRESIE INTERWENCJI KRYZYSOWEJ  
NA RZECZ OSÓB I RODZIN PRZEZ POWIATY**

DEPARTAMENT PRACY, SPRAW  
SPOŁECZNYCH I RODZINY

## MISJA

Najwyższej Izby Kontroli jest dbałość o gospodarność i skuteczność w służbie publicznej dla Rzeczypospolitej Polskiej

## WIZJA

Najwyższej Izby Kontroli jest cieszący się powszechnym autorytetem najwyższy organ kontroli państwowej, którego raporty będą oczekiwanym i poszukiwanym źródłem informacji dla organów władzy i społeczeństwa

### Informacja o wynikach kontroli

**Wykonywanie zadań w zakresie interwencji kryzysowej na rzecz osób i rodzin przez powiaty**

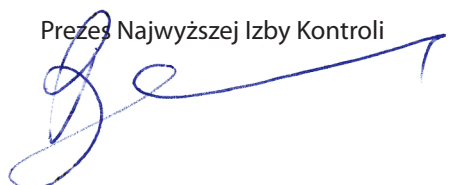
p.o. Dyrektor Departamentu Pracy,  
Spraw Społecznych i Rodziny



Dariusz Rogowski

**Zatwierdzam:**

Prezes Najwyższej Izby Kontroli



Marian Banaś

Warszawa, dnia 17.05.2021

Najwyższa Izba Kontroli  
ul. Filtrowa 57  
02-056 Warszawa  
T/F +48 22 444 50 00  
[www.nik.gov.pl](http://www.nik.gov.pl)

# SPIS TREŚCI

WYKAZ STOSOWANYCH SKRÓTÓW, SKRÓTOWCÓW I POJĘĆ.....	4
1. WPROWADZENIE .....	6
2. OCENA OGÓLNA .....	9
3. SYNTEZA WYNIKÓW KONTROLI .....	11
4. WNIOSKI .....	22
5. WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI .....	24
5.1. Dostępność pomocy w ramach interwencji kryzysowej .....	24
5.1.1. Brak ośrodków, brak wsparcia .....	24
5.1.2. Nie wiedzą, nie skorzystają .....	30
5.1.3. Interwencja (nie) całodobowa .....	33
5.1.4. Interwencja telefoniczna .....	34
5.1.5. Pomoc specjalistyczna bez specjalistów .....	40
5.1.6. Całodobowe schronienie .....	47
5.1.7. Trudne warunki pracy w OIK .....	49
5.1.8. Finansowanie interwencji kryzysowej .....	56
5.1.9. Interwencja (nie) darmowa .....	60
5.1.10. Interwencja dogodnie usytuowana .....	61
5.1.11. OIK tylko przy PCPR .....	63
5.1.12. Brak standardów, brak nadzoru .....	65
5.2. Pomoc realizowana na rzecz osób i rodzin w ramach interwencji kryzysowej .....	67
5.2.1. Przyczyny korzystania z pomocy OIK, PIK .....	67
5.2.2. Natychmiastowa pomoc psychologiczna podstawą interwencji kryzysowej .....	70
5.2.3. Diagnozowanie sytuacji osoby/rodziny .....	72
5.2.4. Planowanie pomocy .....	74
5.2.5. Interdyscyplinarna pomoc interwencyjna .....	76
5.2.6. Długoterminowa interwencja kryzysowa .....	77
5.2.7. Efektywność pomocy interwencyjnej .....	81
6. ZAŁĄCZNIKI .....	86
6.1. Metodyka kontroli i informacje dodatkowe .....	86
6.2. Analiza stanu prawnego i uwarunkowań organizacyjno-ekonomicznych .....	91
6.3. Wykaz aktów prawnych dotyczących kontrolowanej działalności .....	96
6.4. Wykaz podmiotów, którym przekazano informację o wynikach kontroli .....	97
6.5. Stanowisko Ministra do informacji o wynikach kontroli .....	98

## Wykaz stosowanych skrótów, skrótowców i pojęć

<b>Kryzys</b>	Przejściowy stan nierównowagi wewnętrznej, wywołany przez krytyczne wydarzenie, bądź wydarzenia życiowe wymagające istotnych zmian i rozstrzygnięć ( <i>Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej. Poradnik dla pracowników socjalnych</i> , [w] W. Badura-Madej, Katowice 1999 r.). Kryzys (zgodnie ze Słownikiem języka polskiego PWN) to m.in.: załamanie się procesu wzrostu gospodarczego i regres w rozwoju ekonomicznym państwa, zachwianie jakiegoś systemu wartości lub pozycji czegoś, najcięższy, przełomowy moment w przebiegu choroby.
<b>Interwencja kryzysowa</b>	Zespół interdyscyplinarnych działań podejmowanych na rzecz osób i rodzin będących w stanie kryzysu. Celem interwencji kryzysowej jest przywrócenie równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie, a dzięki temu zapobieganie przejścia reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej (art. 47 ust. 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej <sup>1</sup> ). Na interwencję kryzysową składają się różne formy pomocy psychologicznej, medycznej, socjalnej, prawnej, które mają na celu przywrócenie równowagi psychicznej po krytycznym wydarzeniu życiowym ( <i>Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej. Poradnik dla pracowników socjalnych</i> , [w] W. Badura-Madej).
<b>Ośrodek interwencji kryzysowej/ powiatowy ośrodek interwencji kryzysowej (OIK, POIK, ośrodek)</b>	Jednostka organizacyjna pomocy społecznej realizująca zadania powiatu z zakresu interwencji kryzysowej (art. 6 pkt 5 ustawy o pomocy społecznej). Rolą ośrodków interwencji kryzysowej jest świadczenie osobom i rodzinom będącym w stanie kryzysu, dotkniętym przemocą lub znajdującym się w innej sytuacji kryzysowej, specjalistycznej pomocy psychologicznej, poradnictwa socjalnego, prawnego oraz schronienia ( <a href="http://www.gov.pl/web/rodzina/institucje-pomocy-spoolecznej">www.gov.pl/web/rodzina/institucje-pomocy-spoolecznej</a> ).
<b>Punkt interwencji kryzysowej (PIK, punkt)</b>	Miejsce realizujące zadania z zakresu interwencji kryzysowej organizowane przez część samorządów. Docelową, najbardziej pożądaną formą świadczenia usług tego typu jest ośrodek interwencji kryzysowej ( <i>Standardy interwencji kryzysowej</i> , [w] J. Grodecka, R. Kałucka, K. Sarzała, A. Żukiewicz). Ustawa o pomocy społecznej (art. 6 pkt 5) nie zalicza punktów interwencji kryzysowej do katalogu jednostek organizacyjnych pomocy społecznej.
<b>Poradnictwo psychologiczne</b>	Proces diagnozowania, profilaktyka i terapia (art. 46 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej).
<b>Poradnictwo prawne</b>	Udzielanie informacji o obowiązujących przepisach z zakresu prawa rodzinnego i opiekuńczego, zabezpieczenia społecznego, ochrony praw lokatorów (art. 46 ust. 2 ustawy).
<b>Praca socjalna</b>	Działalność zawodowa mająca na celu pomoc osobom i rodzinom we wzmocnieniu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi. Praca socjalna świadczona jest na rzecz poprawy funkcjonowania osób i rodzin w ich środowisku społecznym (art. 6 pkt 12 i art. 45 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej).
<b>Superwizja pracy socjalnej</b>	Superwizja polega na ustawicznym rozwoju zawodowym pracowników socjalnych, służącym utrzymaniu wysokiego poziomu świadczonych usług, zachowaniu i wzmacnianiu kompetencji zawodowych, udzielaniu wsparcia, poszukiwaniu źródeł trudności w pracy i możliwości ich pokonywania (art. 121a o pomocy społecznej).

<sup>1</sup> Dz. U. z 2020 r. poz. 1876, ze zm., dalej: ustawa lub ustawa o pomocy społecznej.

**MOPR/MOPS/PCPR** Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie.

**ZIK/ZOW/ZPS/MCIK** Zespół Interwencji Kryzysowej, Zespół Ośrodków Wsparcia, Zespół Placówek Specjalistycznych, Miejskie Centrum Interwencji Kryzysowej.

**MRiPS** Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej

**j.s.t.** Jednostka samorządu terytorialnego

# 1. WPROWADZENIE

## Pytanie definiujące cel główny kontroli

Czy powiaty zapewniają wszystkim osobom potrzebującym, będącym w stanie kryzysu, pomoc adekwatną do ich potrzeb?

## Pytania definiujące cele szczegółowe kontroli

1. Czy system pomocy w ramach interwencji kryzysowej jest właściwie zaprojektowany i zapewnia wsparcie wszystkim osobom potrzebującym?
2. Czy pomoc udzielana osobom i rodzinom w kryzysie była wystarczająca?

## Jednostki kontrolowane

Siedem ośrodków interwencji kryzysowej, 11 powiatowych centrów pomocy rodzinie, jeden miejski ośrodek pomocy społecznej oraz cztery zespoły pomocy społecznej lub wsparcia, w strukturach których funkcjonowały ośrodki lub punkty interwencji kryzysowej

## Jednostki objęte badaniem kwestionariuszowym MRiPS,

urzędy wojewódzkie, urzędy marszałkowskie oraz 25 powiatów, w których nie działają jednostki interwencji kryzysowej<sup>2</sup>

## Okres objęty kontrolą

2018–2020 (I połowa). Dla realizacji celu kontroli wykorzystano także dane statystyczne i dokumenty strategiczne powiatów z lat wcześniejszych.

Kryzys jako szczególnie trudne doświadczenie często przekracza możliwości samodzielnego poradzenia sobie przez osobę. Jedynie w bardzo sprzyjających sytuacjach, wówczas gdy zarówno zasoby wewnętrzne, jak i elementy środowiska społecznego mogą być efektywnym wsparciem, jest ona w stanie samodzielnie rozwiązać problem.

Interwencja kryzysowa, według definicji ustawowej, stanowi zespół interdyscyplinarnych działań podejmowanych na rzecz osób i rodzin będących w stanie kryzysu. Celem interwencji kryzysowej jest przywrócenie równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie, a dzięki temu zapobieganie przejściu reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej.

Interdyscyplinarność oddziaływań interwencyjnych wynika z charakteru doświadczenia kryzysowego. Oznacza ona przede wszystkim, że kryzys niejako rozlewa się na wszystkie sfery funkcjonowania wewnętrznego i zewnętrznego jednostki. Dlatego wymaga pomocy ze strony specjalistów różnych dziedzin. Najczęściej są to psychologowie, pracownicy socjalni, prawnicy. Nierzadko wskazany jest również udział duszpasterzy, czasem pedagogów, lekarzy – w zależności od rodzaju dziedzin najbardziej dotkniętych kryzysem.

Pomoc w przezwyciężaniu trudnych sytuacji życiowych jest elementem polityki społecznej państwa, w tym organów samorządowych na poziomie powiatu, które zgodnie z ustawą o pomocy społecznej, zadania z tym związane realizują za pośrednictwem ośrodków interwencji kryzysowej.

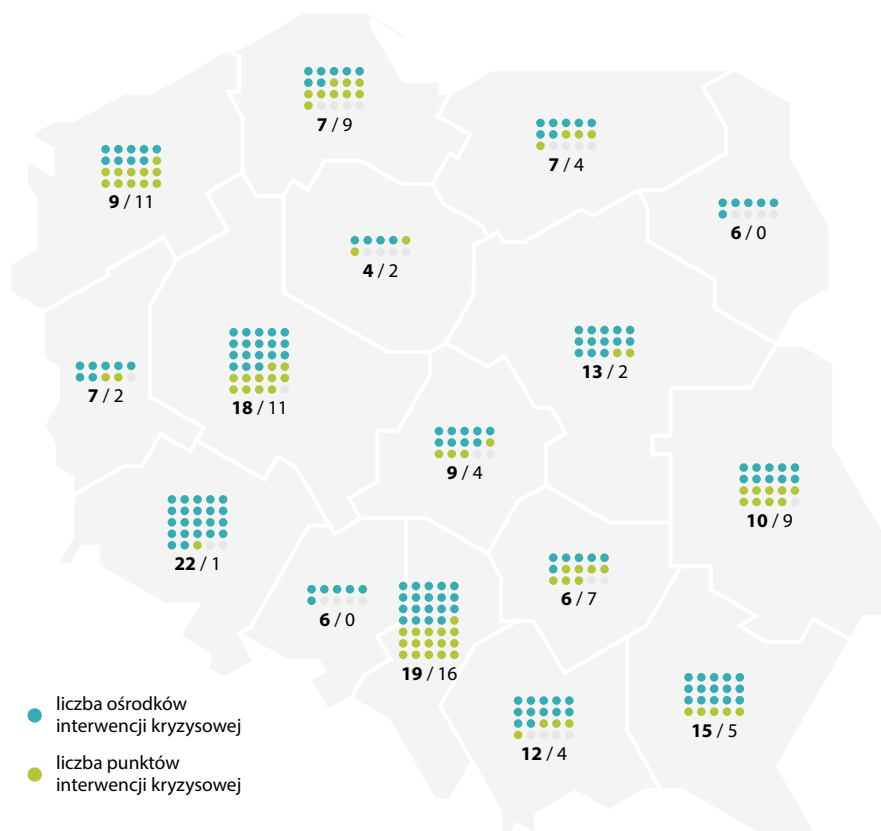
Obecnie w Polsce funkcjonuje około 170 ośrodków interwencji kryzysowej, co oznacza, że 210 jednostek samorządu terytorialnego na poziomie powiatu, tj. 55,3% nie realizuje zadania wynikającego z art. 19 pkt 12 ustawy o pomocy społecznej. W części powiatów lub miast na prawach powiatów utworzone zostały punkty interwencji kryzysowej. W 2020 r. działało 87 takich punktów.

<sup>2</sup> W ramach przygotowania do kontroli przeprowadzono kontrolę rozpoznawczą w POIK w Zielonce oraz w PCPR w Wolsztynie (R/19/004/KPS Wykonanie zadań w zakresie interwencji kryzysowej przez powiaty), których wyniki ujęto w niniejszej informacji.

## WPROWADZENIE

### Infografika nr 1

Liczba ośrodków i punktów interwencji kryzysowej w poszczególnych województwach

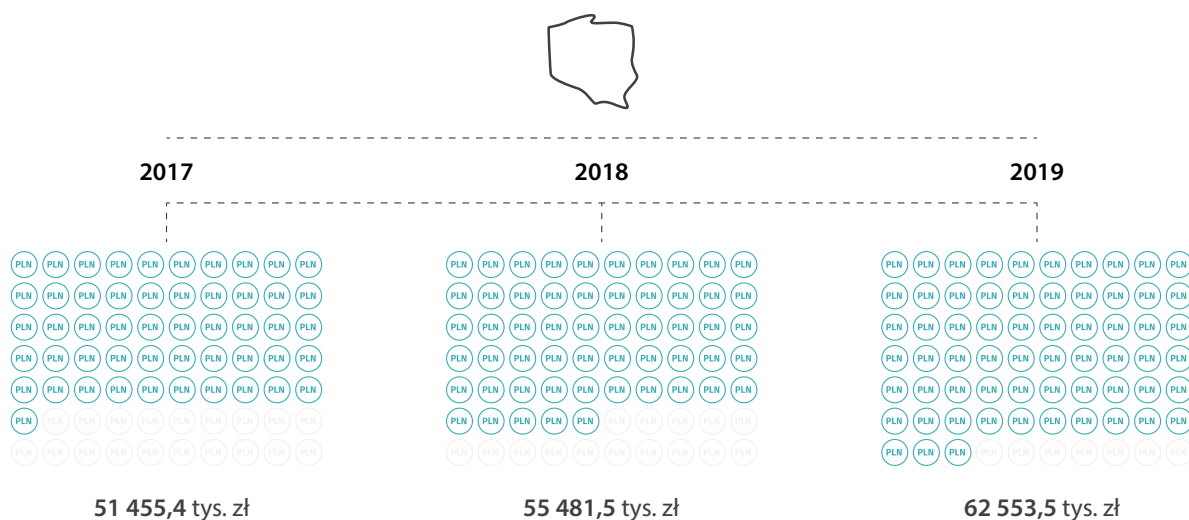


Źródło: opracowanie NIK na podstawie danych urzędów wojewódzkich.

Środki finansowe przeznaczone na funkcjonowanie placówek interwencji kryzysowej z roku na rok były coraz wyższe. W 2017 r. na działalność tego typu jednostek wydatkowano kwotę 51 455,4 tys. zł, w 2018 r. wydatki zwiększyły się do 55 481,5 tys. zł, a w 2019 r. wydatkowano łącznie 62 553,5 tys. zł.

### Infografika nr 2

Wydatki na funkcjonowanie OIK i PIK

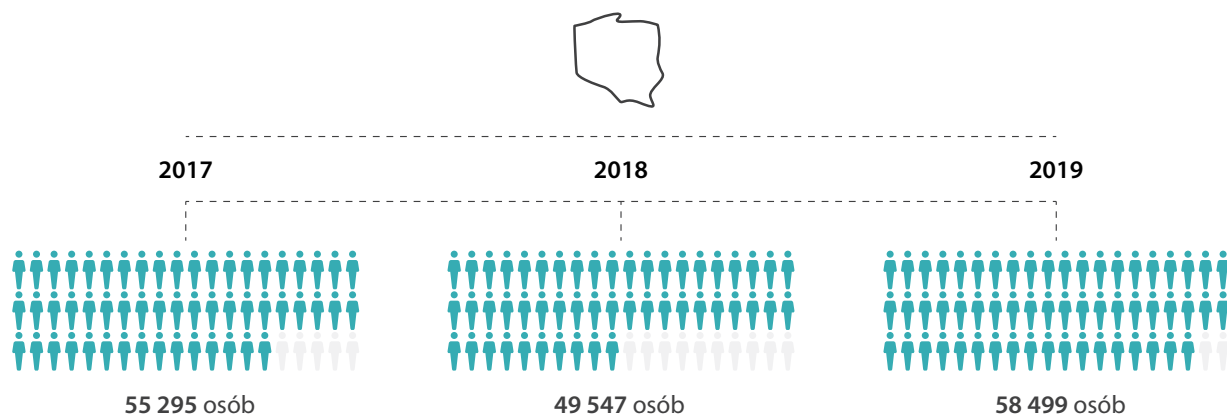


Źródło: opracowanie NIK na podstawie danych urzędów wojewódzkich.

Każdego roku z usług jednostek interwencji kryzysowej korzysta około 50 tys. osób.

### Infografika nr 3

Liczba osób korzystających z pomocy OIK i PIK w poszczególnych latach



Źródło: opracowanie NIK na podstawie danych urzędów wojewódzkich.

Interwencja kryzysowa ma na celu złagodzenie reakcji na zdarzenia nagłe, niespodziewane, trudne w świetle dotychczasowego funkcjonowania psychospołecznego, w taki sposób, aby została przywrócona równowaga psychiczna oraz umiejętność samodzielnego radzenia sobie.

Mając na uwadze przedstawione uwarunkowania Najwyższa Izba Kontroli z własnej inicjatywy podjęła kontrolę, podczas której zbadała, czy system pomocy w ramach interwencji kryzysowej jest właściwie zaprojektowany i zapewnia wsparcie wszystkim osobom potrzebującym oraz czy pomoc udzielana osobom i rodzinom w kryzysie była wystarczająca. Kontrola została podjęta w ramach obszaru *Przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu grup najbardziej zagrożonych*.



## 2. OCENA OGÓLNA

**Usługi interwencyjne dla osób lub rodzin będących w stanie kryzysu nie są ani powszechnie dostępne, ani ogólnie znane. Choć prowadzenie ośrodków interwencji kryzysowej należy do zadań własnych powiatów, to w skali kraju, tylko około 45% samorządów powiatowych realizuje to zadanie. Ponadto, w wielu przypadkach, osobom potrzebującym nie zapewniono pomocy natychmiastowej, a udzielone wsparcie nie obejmowało opieki psychologa. Jednocześnie ośrodki i punkty przekształcały się częstokroć w placówki długotrwałego poradnictwa i tym samym zatracaly swój pierwotny charakter, tzn. interwencji w nagłej, niespodziewanej, bardzo trudnej do samodzielnego rozwiązania sytuacji życiowej. Trzeba przy tym jednak podkreślić, że osoby, które uzyskały w tych placówkach pomoc, oceniają ją wysoko.**

Świadczenie interwencji kryzysowej to zadanie własne powiatów, które powinny gwarantować swoim mieszkańcom będącym w stanie kryzysu, niezwłoczny dostęp do specjalistycznej pomocy. Z tego ustawowego obowiązku nie wywiązuje się jednak ponad 55% powiatów. Dodatkowo tylko 30% skontrolowanych jednostek, umożliwiało korzystanie ze wsparcia przez całą dobę, co właściwie wykluczało udzielanie natychmiastowej pomocy interwencyjnej. Sytuację w tym zakresie pogarsza brak standardów, w odniesieniu do struktury organizacyjnej i sposobu funkcjonowania placówek, minimalnego zakresu usług zapewnianych przez te placówki oraz kwalifikacji osób wykonujących usługi. Brak standardów był także powodem braku nadzoru nad jakością działalności tych jednostek. W latach 2017–2020 tylko w pięciu skontrolowanych placówkach (21,7%) odbyły się kontrole zrealizowane przez powiatowe centra pomocy rodzinie.

Podstawowym warunkiem interwencji kryzysowej jest natychmiastowa specjalistyczna pomoc psychologiczna, która powinna zostać udzielona w każdym kryzysowym przypadku. Problemem jest jednak zbyt mała liczba psychologów pracujących w tych jednostkach, co skutkowało koniecznością udzielania natychmiastowej pomocy przez innych specjalistów, np. pracowników socjalnych, pedagogów, specjalistów pracy z rodziną, konsultantów, czy interwentów. Dodatkowo średni czas oczekiwania na tego typu wsparcie wyniósł około pięciu dni, a w skrajnym przypadku takiej pomocy udzielono dopiero po 41 dniach od zgłoszenia się osoby do ośrodka. Natychmiastowa specjalistyczna pomoc psychologiczna zapewniana była właściwie tylko przez placówki funkcjonujące w dużych miastach.

Interwencja kryzysowa to z założenia szybka, natychmiastowa pomoc uniemożliwiająca rozwinięcie się u osoby będącej w kryzysie niekorzystnych skutków psychospołecznych. Placówki z reguły nie określały limitu kontaktów osób ze specjalistami, co w konsekwencji, w wielu przypadkach, skutkowało przedłużającym się okresem korzystania z pomocy, który trwał kilka lat, a nawet ponad 10 lat. Tak długi okres wsparcia faktycznie był długookresową pomocą specjalistyczną, nie zaś interwencją kryzysową.

Dla około 90% osób korzystających z pomocy interwencyjnej, otrzymane wsparcie było satysfakcjonujące, adekwatne do ich potrzeb i pozytywnie wpłynęło na zmianę sytuacji życiowej, a także umożliwiało zdobycie kompetencji pozwalających w przyszłości radzić sobie z trudnymi sytuacjami życiowymi. Jednostki interwencji kryzysowej są zatem niezbędnym elementem systemu wsparcia osób przeżywających kryzys, a ich zaletą jest usytuowanie w dość bliskiej odległości od miejsc zamieszkania osób potrzebujących pomocy. Słabością jest jednak mała rozpoznawalność tych placówek, na co wpływ ma brak właściwie ukierunkowanych działań informacyjnych. Powoduje to, że część osób wymagających natychmiastowej interwencji nie zgłasza się po pomoc, lub szuka jej w innych instytucjach, np. dzwoniąc na nr alarmowy 112.

Pomoc interwencyjna skuteczna, lecz nie wszędzie dostępna

## OCENA OGÓLNA

Dlatego też praca tych placówek powinna zostać skorelowana z działającymi w każdym województwie centrami powiadamiania ratunkowego. Pozwoliłoby to na zapewnienie natychmiastowego wsparcia wszystkim osobom tego potrzebującym, co w szczególności dotyczy terenów, gdzie nie funkcjonują całodobowe ośrodki interwencji kryzysowej. Ponadto odciążałoby inne służby od udzielania pomocy w przypadkach znajdujących się w obszarze zainteresowań jednostek interwencji kryzysowych.

### 3. SYNTEZA WYNIKÓW KONTROLI

#### Dostępność pomocy w ramach interwencji kryzysowej

Art. 19 pkt 12 ustawy o pomocy społecznej zobowiązuje powiaty do prowadzenia ośrodków interwencji kryzysowej. W 2020 r. w Polsce funkcjonowało 170 takich ośrodków, co oznacza, że z ustawowego obowiązku nie wywiązywało się aż 210 (55,3%) powiatów. W części powiatów utworzono punkty interwencji kryzysowej<sup>3</sup>, których funkcjonowanie nie zostało jednak usankcjonowane w ustawie o pomocy społecznej. W 2020 r. takie punkty działały w 87 j.s.t. Mieszkańcy powiatów, w których brakuje takich jednostek, bardzo często poszukują pomocy w placówkach mieszczących się w innych powiatach lub miastach na prawach powiatu, co oznacza, że zapotrzebowanie na usługi interwencji kryzysowej przewyższa ofertę istniejących placówek interwencyjnych. Osoby spoza terenu stanowiły od 2% do nawet 15% zwracających się o pomoc do skontrolowanych placówek. Część z powiatów, w których nie działają placówki interwencyjne zawarła porozumienia dotyczące wsparcia osób w kryzysie przez jednostki działające w innych miastach.

Ośrodki interwencji kryzysowej dostępne tylko w 45% powiatów

Działające w naszym kraju punkty interwencji kryzysowej nie są jednak wykazywane w sprawozdaniach z *udzielonych świadczeń pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach MRPiPS-03*, gdyż jak wskazuje Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej, PIK nie są jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej, wymienionymi w ustawie o pomocy społecznej. Punkty interwencji kryzysowej ujęte zostały w sprawozdaniach z realizacji Krajowego Programu Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie, jednak kontrola wykazała, że prawie połowa osób zwracających się do PIK, korzystała z ich wsparcia z innych powodów niż przemoc domowa. Przypadki inne niż przemoc domowa nie są natomiast wykazywane w sprawozdawczości z realizacji Krajowego Programu Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie. Taki stan skutkuje nieujmowaniem pewnej liczby przypadków interwencji kryzysowej w żadnym z istniejących sprawozdań. Działania punktów interwencji kryzysowej, według NIK, powinny zostać ujęte w sprawozdawczości z *udzielonych świadczeń pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach MRPiPS-03*, co pozwoliłoby na przedstawienie faktycznego i rzetelnego obrazu usług interwencji realizowanych we wszystkich funkcjonujących jednostkach. [str. 24–30]

Brak danych sprawozdawczych dotyczących PIK

Wszystkie kontrolowane placówki interwencyjne realizowały, skierowane do społeczności lokalnej, działania informacyjno-edukacyjne, mające na celu popularyzowanie wiedzy na temat interwencji kryzysowej i sposobów radzenia sobie z trudnymi sytuacjami życiowymi. Działania te prowadzono zazwyczaj poprzez internet, media społecznościowe, lokalną prasę, ulotki i plakaty. Wyniki badań uzyskanych na podstawie anonimowej ankiety przeprowadzonej przez NIK wśród osób korzystających z pomocy<sup>4</sup> wykazały, że tymi, którzy zachęcają do zwrócenia się o wsparcie do ośrodków lub punktów przede wszystkim są członkowie rodziny

Działalność informacyjna prowadzona przez wszystkie OIK i PIK

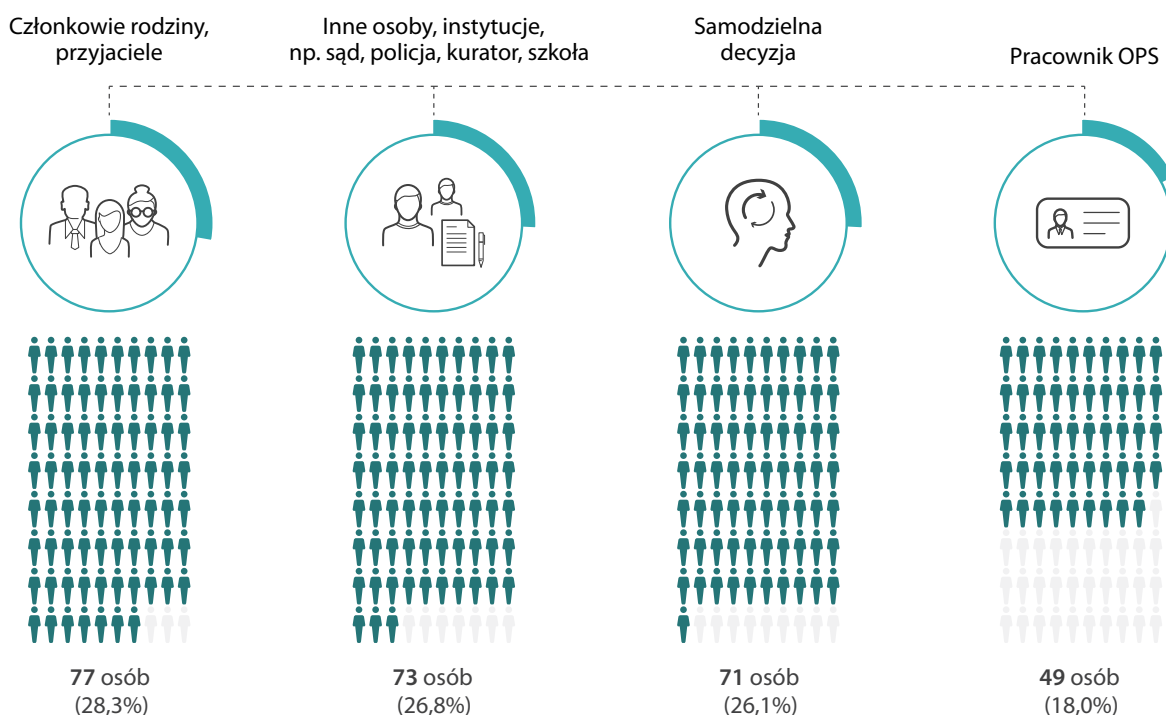
<sup>3</sup> Informacje uzyskane w trybie określonym w art. 29 ust. 1 pkt 2 lit. f ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o NIK (Dz. U. z 2020 r. poz. 1200).

<sup>4</sup> Anonimowe ankiety skierowano do 514 osób, które korzystały z pomocy OIK, PIK z powodu przeżywanej sytuacji kryzysowej. Wypełnione ankiety odesłały 252 osoby (49%).

## SYNTEZA WYNIKÓW KONTROLI

i przyjaciele oraz przedstawiciele sądów, policji, poradni psychologiczno-pedagogicznych lub lekarze. Nieco ponad 26% ankietowanych podało, że taką decyzję podjęto samodzielnie znajdując w internecie informacje o działalności tych placówek. MRiPS stoi na stanowisku, że działania informacyjno-edukacyjne powinny być podejmowane na szczeblu samorządów bezpośrednio realizujących pomoc i odnosić się do oferty różnego typu placówek funkcjonujących na danym terenie. NIK wskazuje jednak na konieczność przeprowadzenia ogólnopolskiej kampanii, która pozwoliłaby na zapisanie się placówek interwencji kryzysowej w świadomości społeczeństwa, co wpłynęłoby na popularyzowanie idei interwencji kryzysowej. Kontrola wykazała, że jednostki interwencyjne nie posiadają możliwości dotarcia do osób potencjalnie potrzebujących wsparcia. [str. 31–32]

Infografika nr 4  
Podjęcie decyzji o szukaniu pomocy



Źródło: opracowanie NIK na podstawie wyników ankiety.

### Pomoc całodobowa tylko w 1/3 jednostek interwencyjnych

Interwencji kryzysowa to udzielanie natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej<sup>5</sup>. Kontrola wykazała, że w większości placówek warunków natychmiastowości pomocy nie był dotrzymywany – tylko w siedmiu spośród 23 jednostek (30,4%) osoby będące w kryzysie mogły otrzymać pomoc natychmiastową. W opinii NIK przyjęta i upowszechniona przez znaczną część jednostek organizacja pracy nie zabezpiecza przyznawania natychmiastowej pomocy osobom w kryzysie, w tym pomocy psychologicznej. [str. 33–34]

Siedem skontrolowanych ośrodków, udzielających pomocy całodobowej, realizowało wsparcie poprzez telefoniczne linie interwencyjne, które funkcjonowały przez wszystkie dni roku. Kontrola wykazała jednak, że w większości

<sup>5</sup> Art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej.

przypadków osoby telefonujące na numery interwencyjne nie uzyskiwały natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej, gdyż dyżury telefoniczne rzadko pełnione były przez psychologów, a w jednym ośrodku telefon interwencyjny odbierany był przez, zupełnie do tego nieprzygotowanych, pracowników ochrony budynku. Mimo, że Dyrektor tego ośrodka zapewniała, że osoby dzwoniące nie były proszone o podanie swoich danych i w związku z tym nie dochodziło do przetwarzania danych osobowych, to zdaniem NIK telefoniczne linie interwencyjne powinny być bezpośrednio obsługiwane przez osoby do tego przygotowane. Jak bowiem wynika z kontroli, w każdej jednostce, część zgłoszeń, pochodziła od osób mających myśli samobójcze lub nawet podejmujących próby samobójcze. Osoby w stanie kryzysu, także mające problemy suicydalne, telefonują często na numer alarmowy 112, który jest bardziej rozpoznawalny od numerów interwencyjnych, funkcjonujących w ośrodkach i jest dostępny całą dobę. Kontrola wykazała, że część ośrodków współpracowała z wojewódzkimi centrami powiadamiania ratunkowego, dlatego też, w opinii NIK, zasadne byłoby nawiązanie przez ośrodki interwencji kryzysowej, współpracy z centrami powiadamiania ratunkowego działającymi w poszczególnych województwach. [str. 34–39]

Podstawową formą wsparcia w sytuacji kryzysowej jest pomoc psychologiczna, udzielana jak najszybciej od zaistnienia sytuacji wywołującej kryzys. Taka pomoc stanowi fundament wsparcia dla osób i rodzin przeżywających kryzys.

Pomoc psychologiczna zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 8 czerwca 2001 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów<sup>6</sup>, może być udzielana wyłącznie przez psychologa. Kontrola wykazała, że jedna placówka, w ogóle nie zatrudniała psychologa, w trzech kolejnych występowały, wynoszące od jednego do sześciu miesięcy, przerwy w zatrudnianiu takiego specjalisty, a co się z tym wiąże, w udzielaniu specjalistycznej pomocy psychologicznej. Pozostałe jednostki zapewniały pomoc psychologiczną, lecz w większości z nich, z tego typu wsparcia można było skorzystać jedynie w godzinach pracy ośrodka lub punktu. W ocenie NIK taki sposób udzielania pomocy psychologicznej nie wypełnia wymagań ustawowych, ponieważ uniemożliwia otrzymanie natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej. Oznacza to, że osoby potrzebujące nie uzyskują kompleksowej i profesjonalnej pomocy w sytuacjach kryzysowych w jakich się znalazły. [str. 40–42]

Dodatkowo, w większości przypadków, natychmiastowa pomoc nie była w rzeczywistości pomocą psychologiczną, gdyż świadczona była przez innych specjalistów niż psycholodzy, np. pracowników socjalnych, pedagogów, specjalistów pracy z rodziną, czy konsultantów. Taka sytuacja występowała we wszystkich objętych kontrolą ośrodkach, gdzie fachowa pomoc psychologiczna nie była zagwarantowana przez całą dobę. W opinii NIK, ze względu na fakt, że niemal w każdej kontrolowanej jednostce pomoc interwencyjna udzielana była przez osoby niebędące psychologami, których poziom przygotowania i wykształcenia był bardzo różny, powinien zostać

Psycholodzy  
nie we wszystkich  
ośrodkach i punktach

<sup>6</sup> Dz. U. 2019 r. poz. 1026.

wprowadzony zawód interwenta kryzysowego wraz z określeniem wymagań dotyczących wykształcenia, doświadczenia zawodowego i ukończonych szkoleń, jakie powinny posiadać osoby wykonujące te zadania. Przyczyniłoby się to do profesjonalizacji usług interwencji kryzysowej. [str. 43–44]

W 21% placówek brak pracownika socjalnego, a w 9% prawnika

Pomoc w ramach interwencji kryzysowej, to także, w zależności od potrzeb, poradnictwo socjalne<sup>7</sup>. Z ustaleń kontroli wynika, że pięć placówek, spośród 23 kontrolowanych (21,7%), nie zatrudniało pracownika socjalnego. W części jednostek poradnictwo socjalne świadczyli inni specjaliści, np. psycholodzy, pedagodzy. Pomoc interwencyjna to też poradnictwo prawne<sup>8</sup>. Dwie jednostki, spośród 23 objętych kontrolą (8,7%) nie zapewniały tego rodzaju wsparcia. Osoby potrzebujące były kierowane do innych instytucji lub organizacji pozarządowych udzielających porad prawnych. W jednej jednostce nastąpiła, trwająca dwa miesiące, przerwa w udzielaniu pomocy prawnej.

[str. 45–46]

Całodobowe schronienie możliwe we wszystkich jednostkach

Interwencja kryzysowa polega także na udzielaniu – w sytuacjach uzasadnionych – schronienia do trzech miesięcy<sup>9</sup>. We wszystkich 23 powiatach, w których odbyła się kontrola, taka forma wsparcia była zapewniona, pomimo że dwie placówki nie dysponowały własnymi miejscami całodobowego schronienia. Obowiązujące przepisy prawa uprawniają do korzystania z miejsc całodobowego schronienia do trzech miesięcy i nie dają możliwości wydłużenia tego okresu. W wewnętrznych uregulowaniach znacznej części placówek istniały zapisy umożliwiające wydłużenie czasu korzystania z miejsc całodobowego schronienia i przypadki przekraczania ustawowego czasu zamieszkania w hostelu były stwierdzane. W takich sytuacjach dochodziło do łamania prawa.

[str. 47–48]

Praca w oparciu o umowy cywilno-prawne niemal w 2/3 placówek

W 14 jednostkach, spośród 23 kontrolowanych (60,9%), specjaliści zajmujący się pomocą osobom będącym w sytuacji kryzysowej, świadczyli pracę w oparciu o umowy cywilno-prawne, co zdaniem NIK może oznaczać brak poczucia bezpieczeństwa i stabilności zatrudnienia lub powodować rezygnację z pracy. Mimo, że według wyjaśnień kierowników placówek, specjaliści sami wybierali taką formę zatrudnienia, to z anonimowego badania ankietowego przeprowadzonego przez NIK wśród pracowników jednostek interwencji kryzysowej<sup>10</sup> wynika, że część spośród tych osób chciałaby uzyskać zatrudnienie na podstawie umowy o pracę. Na kwestię tę zwróciło uwagę 23 osoby, spośród 170 uczestniczących w ankiecie NIK, tj. 13,5% badanych. Problemem jest także niezapewnianie, specjalistom świadczącym pracę w oparciu o umowy cywilno-prawne, szkoleń podnoszących ich kompetencje zawodowe. W ocenie NIK jest to zjawisko niepokojące, gdyż może mieć wpływ na poziom oferowanej pomocy.

[str. 49–52]

Średnie wynagrodzenie specjalistów w OIK, PIK to około 3 tys. zł

Średnie wynagrodzenie brutto psychologów pracujących w kontrolowanych jednostkach w 2018 r. wynosiło 3014 zł, w 2019 r. 3449 zł, a w I poł. 2020 r. 3338 zł, zaś w przypadku pracowników socjalnych było to

<sup>7</sup> Art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej.

<sup>8</sup> Jw.

<sup>9</sup> Jw.

<sup>10</sup> Anonimowe ankiety skierowano do 203 specjalistów pracujących w OIK, PIK. Wypełnione ankiety przekazało 170 osób (83,7%).



odpowiednio: 3277 zł, 3329 zł i 3159 zł. Ze względów finansowych, oferta pracy w OIK nie jest zbyt atrakcyjna, co w konsekwencji powoduje odpływ doświadczonych merytorycznie kadry, a napływ osób bez doświadczenia zawodowego. Opinię tę potwierdzają wyniki badań uzyskanych na podstawie anonimowej ankiety przeprowadzonej przez NIK wśród specjalistów zatrudnionych w kontrolowanych placówkach. Wnika z nich, że średnia wieku osób pracujących w ośrodkach lub punktach wynosi około 32 lat, zaś specjaliści w jednostce tego typu pracują przeciętnie przez okres pięciu lat. Wśród 170 ankietowanych było tylko 27 osób, tj. 15,9%, których staż pracy w interwencji kryzysowej przekraczał 10 lat, w tym dwie osoby posiadały 9-letnie doświadczenie zawodowe w tym obszarze. Wśród ankietowanych było też 25 specjalistów (14,7%), którzy w interwencji kryzysowej pracowali krócej niż jeden rok. [str. 53–55]

W latach 2017–2019 wydatki na funkcjonowanie wszystkich istniejących w Polsce ośrodków i punktów interwencji kryzysowej ponoszone przez powiaty, miasta na prawach powiatu oraz gminy, wyniosły łącznie 169 490,4 tys. zł<sup>11</sup>, przy czym wydatki te, choć nieznacznie, każdego roku się zwiększały. Najwięcej na interwencję kryzysową przeznaczano w woj. śląskim, mazowieckim i małopolskim. Najniższe kwoty wydano natomiast w woj. kujawsko-pomorskim, warmińsko-mazurskim oraz w lubuskim. Na działalność 23 skontrolowanych placówek, w latach 2017–2020 (I poł.), wydatkowano łącznie 41 002,5 tys. zł, przy czym każdego roku następował niewielki ich wzrost. Kwoty wydatków, zarówno w skali kraju jak i skontrolowanych jednostek, są jednak tylko szacunkowe, gdyż w klasyfikacji budżetowej – w rozdziale 85220 – poza ośrodkami interwencji kryzysowej ujęto także jednostki specjalistycznego poradnictwa oraz mieszkania chronione. Ponadto w klasyfikacji budżetowej w ogóle nie zostały ujęte punkty interwencji kryzysowej, co uniemożliwia określenie pełnych danych dotyczących wysokości środków przeznaczanych na funkcjonowanie placówek interwencji kryzysowej. Kontrola wykazała, że tylko część powiatów, w których funkcjonują punkty interwencji kryzysowej, ujmuje wydatki związane z ich prowadzeniem w ww. rozdziale, czego powodem jest niewyszczególnienie PIK w opisie rozdziału 85220. Posiadane środki nie są wystarczające do pełnej realizacji wszystkich zadań, w pierwszej kolejności przeznaczano je na zapewnienie pomocy osobom i rodzinom będącym w kryzysie, rezygnowano natomiast zazwyczaj z promocji działalności tych jednostek. Z powodu ograniczeń finansowych rezygnowano też z działań na rzecz dzieci i młodzieży. Kierownicy kontrolowanych jednostek postulowali, aby działalność placówek interwencji kryzysowej była dofinansowywana z budżetu państwa, lecz mimo głosów praktyków, MRiPS stoi na stanowisku, że ze względu na fakt, iż prowadzenie ośrodków interwencji kryzysowej należy do zadań własnych powiatów, zadanie to w całości powinno być finansowane ze środków samorządów lokalnych. Ministerstwo nie uważa za zasadne dofinansowywania działalności takich jednostek i nie opracowuje specjalnego programu dedykowanego wsparciu tego typu placówek. [str. 56–60]

Coraz większe wydatki na placówki interwencji kryzysowej

<sup>11</sup> Informacje uzyskane w trybie określonym w art. 29 ust. 1 pkt 2 lit. f ustawy o NIK.

**Przepisy pozwalające  
na pobieranie opłat  
za uzyskaną pomoc**

Interwencją kryzysową objęte są osoby i rodziny bez względu na posiadany dochód<sup>12</sup>. Zgodnie z art. 97 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej, w brzmieniu obowiązującym od 1 maja 2004 r. do 20 listopada 2005 r., podmiot kierujący w uzgodnieniu z osobą kierowaną, uwzględniając przyznany zakres usług, ustalał opłatę m.in. za pobyt w ośrodku interwencji kryzysowej. Ustawodawca wyeliminował jednak z porządku prawnego odpłatność za pobyt w OIK zmieniając treść ww. przepisu ustawy o pomocy społecznej, przepisem art. 16 pkt 3 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie<sup>13</sup>. Przedmiotowa zmiana weszła w życie 21 listopada 2005 r., jednak pomimo upływu ponad 15 lat od zmiany treści przepisu art. 97 ust. 1 ustawy i zagwarantowania osobom lub rodzinom w stanie kryzysu bezpłatnej pomocy w ramach interwencji kryzysowej, w czterech skontrolowanych jednostkach, obowiązywały uchwały określające warunki odpłatności z tytułu pobytu w tych placówkach. Opłaty pobierane były w jednej z nich. [str. 60–61]

**Trzy jednostki  
w zespołach  
ze specjalistycznymi  
ośrodkami wsparcia**

Trzy skontrolowane ośrodki interwencji kryzysowej działały w strukturach zespołów wraz ze specjalistycznymi ośrodkami wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie. Zgodnie z art. 112a ust. 1 i 2 ustawy o pomocy społecznej, OIK jako jednostka organizacyjna pomocy społecznej, może być połączony z PCPR<sup>14</sup>. Ustawodawca dopuścił, od 1 stycznia 2020 r., na szczeblu powiatowym, jako jedyną możliwość łączenia jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, włączenie ośrodka interwencji kryzysowej w strukturę organizacyjną powiatowego centrum pomocy rodzinie. W opinii NIK zasadne byłoby ustawowe dopuszczenie możliwości utworzenia jednostki organizacyjnej powiatu poprzez połączenie ośrodka interwencji kryzysowej ze specjalistycznym ośrodkiem wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie, przy jednoczesnym rozgraniczeniu wydatków ponoszonych na funkcjonowanie obu tych placówek. Pozwoli to na uniknięcie finansowania zadań powiatu środkami pochodzącymi z budżetu państwa. Zakres działania ośrodka interwencji kryzysowej i specjalistycznego ośrodka wsparcia jest zbliżony, w obu przypadkach udziela się pomocy poprzez wsparcie i interwencję kryzysową, poradnictwo psychologiczne, prawne, socjalne czy rodzinne a także schronienie<sup>15</sup>. Możliwość połączenia obu jednostek przyczyniłaby się do efektywniejszego wykorzystania zasobów kadrowych, co mogłoby skrócić czas oczekiwania na wsparcie w ramach interwencji kryzysowej. Mając na uwadze odmienne źródło finansowania obu typów placówek<sup>16</sup>, połączenie ich powinno odbyć się w takiej formie, aby możliwe było wyodrębnienie wydatków ponoszonych na funkcjonowanie ośrodka interwencji kryzysowej oraz specjalistycznego ośrodka wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie. [str. 63–65]

<sup>12</sup> Art. 47 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej.

<sup>13</sup> Dz. U. z 2020 r. poz. 218, ze zm.

<sup>14</sup> OIK może być połączony także z miejskim ośrodkiem pomocy społecznej, realizującym zadania powiatowego centrum pomocy rodzinie w mieście na prawach powiatu (art. 112 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej).

<sup>15</sup> Art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej, art. 3 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie.

<sup>16</sup> Prowadzenie ośrodka interwencji kryzysowej należy do zadań własnych powiatu (art. 19 pkt 12 ustawy o pomocy społecznej), prowadzenie specjalistycznego ośrodka wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie należy do zadań z zakresu administracji rządowej realizowanych przez powiat i jest finansowane ze środków budżetu państwa (art. 6 ust. 4 pkt 1 i ust. 5 ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie).



W latach 2017–2020 tylko w pięciu skontrolowanych ośrodkach (21,7%) odbyły się kontrole zrealizowane przez PCPR. Nadzór nad jakością działalności jednostek organizacyjnych pomocy społecznej sprawuje też wojewoda<sup>17</sup>. Z informacji uzyskanych od wojewodów<sup>18</sup> wynika, że w latach 2018–2020, nie przeprowadzono kontroli dotyczących zapewniania pomocy osobom lub rodzinom będącym w stanie kryzysu. Dwóch wojewodów<sup>19</sup> (Wojewoda Mazowiecki i Wojewoda Małopolski) brak kontroli tłumaczyło brakiem standardów w tym obszarze. NIK zaznacza, że zgodnie z art. 22 pkt 8 ustawy o pomocy społecznej do zadań wojewody należy nadzór nad realizacją zadań samorządu gminnego, powiatowego i województwa. Nadzór ten obejmuje m.in. jakość działalności jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, do których zgodnie z art. 6 pkt 5 ustawy o pomocy społecznej należy ośrodek interwencji kryzysowej. Zatem działania nadzorcze wojewody obejmują wszelkie zadania z zakresu pomocy społecznej realizowane przez jednostki samorządu terytorialnego, a nie tylko te standaryzowane. [str. 65–66]

Brak standardów  
powodem braku  
nadzoru

### **Pomoc realizowana na rzecz osób i rodzin w ramach interwencji kryzysowej**

Z pomocy 23 skontrolowanych jednostek, w latach 2018–2020 (I poł.) skorzystało łącznie 47 630 osób, spośród których najwięcej – 6849 (14,4%) zwróciło się o pomoc z powodu doznawanej przemocy domowej, 3584 (7,5%) korzystało ze wsparcia interwencyjnego z powodu trudności wychowawczych z dziećmi, 3530 osób (7,4%) z powodu kryzysu związanego z rozwodem, rozstaniem lub kryzysem małżeńskim; przyczyną zwrócenia się do OIK przez 1779 osób (3,7%) były niespodziewane wydarzenia losowe (np. wypadek, śmierć bliskiej osoby), a 1309 (2,7%) osób korzystało z pomocy z powodu myśli samobójczych/kryzysu suicydalnego. Osoby korzystające z pomocy interwencyjnej uczestniczące w anonimowym badaniu ankietowym przeprowadzonym przez NIK wymieniły łącznie 399 przyczyn, które stały się powodem decyzji o szukaniu pomocy w ośrodku lub punkcie. Najczęstszą przyczyną były problemy rodzinne związane z agresją, przemocą, kłótniami i itp. (141 osób, tj. 55,9%). [str. 67–69]

Różne przyczyny  
korzystania  
z pomocy  
interwencyjnej

<sup>17</sup> Art. 22 pkt 8 ww. ustawy.

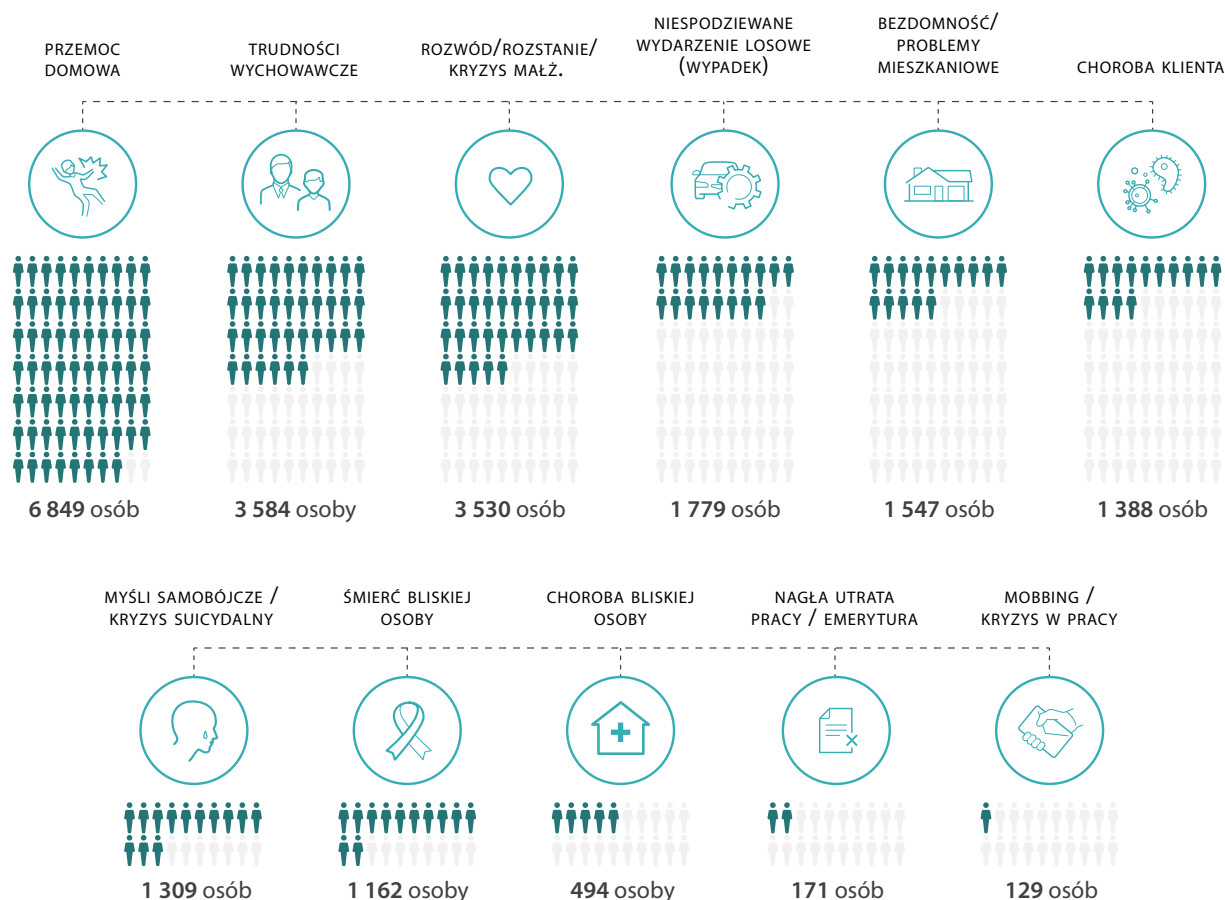
<sup>18</sup> Informacje uzyskane w trybie określonym w art. 29 ust. 1 pkt 2 lit. f ustawy o NIK.

<sup>19</sup> Jw.

## SYNTEZA WYNIKÓW KONTROLI

### Infografika nr 5

#### Najczęstsze przyczyny zwracania się o pomoc do jednostek interwencji kryzysowej



Źródło: opracowanie NIK na podstawie wyników kontroli.

**Pomoc psychologiczna tylko dla 2/3 osób w stanie kryzysu**

W skontrolowanych placówkach pomocą psychologiczną objęto 32 210 osób, tj. 67,6% wszystkich korzystających, co oznacza, że aż 1/3 (15 420) osób nie otrzymała specjalistycznej pomocy psychologicznej. Kontrola wykazała ponadto, że właściwie w żadnej jednostce warunków natychmiastowości pomocy psychologicznej nie był dotrzymany. Osoby, które otrzymały wsparcie psychologiczne oczekiwały na nie średnio około pięciu dni, lecz zdarzały się przypadki, że taką pomocą osoba w kryzysie była obejmowana dopiero po 20, a w skrajnym przypadku nawet po 41 dniach od zgłoszenia. Kontrola wykazała ponadto, że część osób nie wyrażała zgody na uzyskanie poradnictwa psychologicznego, lecz chciała jedynie skorzystać z poradnictwa, np. prawnego. W opinii NIK takie przypadki nie powinny być zaliczane do działań w ramach interwencji kryzysowej, gdyż to właśnie pomoc psychologiczna stanowi fundament pomocy interwencyjnej. [str. 70–72]

**W ponad 80% jednostek diagnozowano osoby/rodziny w kryzysie**

Trafna diagnoza problemów sprzyja skutecznemu ich rozwiązaniu. Diagnozy czy rozpoznania problemów opracowywane były w 19 z 23 objętych kontrolą placówkach, zazwyczaj podczas pierwszego spotkania z psychologiem, przy czym dotyczyło to osób, których kontakt z ośrodkiem lub punktem nie był jednorazowy. Wszystkie skontrolowane jednostki opracowywały plany pomocy osobom lub rodzinom w kryzysie,

## SYNTEZA WYNIKÓW KONTROLI

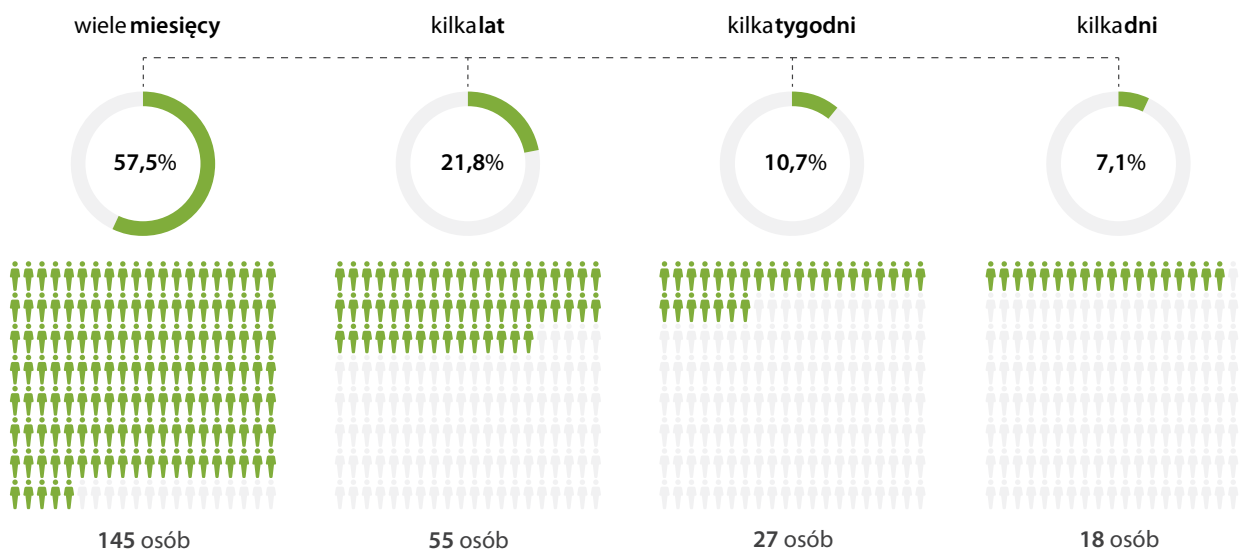
choć w niektórych z nich plany te nie zawierały konkretnych zamierzeń przewidzianych do realizacji. W żadnej placówce specjaliści nie określali wskaźników realizacji planów pomocy, lecz mimo ich braku, rezultaty udzielonego wsparcia, w znacznej większości jednostek, były oceniane. Takich ocen nie dokonywało sześć jednostek spośród 23 skontrolowanych. W opinii NIK, sporządzanie ocen rezultatów działań realizowanych na rzecz osób w kryzysie, umożliwi ich ewaluację pod kątem skuteczności i efektywności. Oceny pomagają stwierdzić czy i które działania przyniosły oczekiwany efekt, a które okazały się nietrafione i nieskuteczne, co należy zmienić, bądź nad czym szczególnie pracować. [str. 72–76]

Jedna osoba korzystająca z pomocy OIK, PIK uczestniczyła statystycznie średnio w nieco ponad dwóch spotkaniach z psychologiem oraz w niespełna dwóch spotkaniach z prawnikiem. Mimo że średnia liczba porad psychologicznych i prawnych przypadających na jedną osobę nie jest zbyt duża, to jednak zdarzały się przypadki, że po złagodzeniu sytuacji kryzysowej, osoby wyrażały chęć dalszego korzystania z pomocy, co w praktyce przekształcało się w długookresową pomoc specjalistyczną i skutkowało nawet kilkuletnim korzystaniem ze wsparcia ośrodków. Długotrwałość pomocy potwierdziły także wyniki badań uzyskanych na podstawie anonimowej ankiety przeprowadzonej przez NIK, które wskazały, że aż ponad połowa ankietowanych korzystała z pomocy wiele miesięcy, a prawie 22% osób nawet kilka lat, najdłużej – w jednym przypadku 10 lat.

Każda osoba korzystała średnio z dwóch porad specjalistycznych

Infografika nr 6

Czas korzystania z pomocy w OIK i PIK



Źródło: opracowanie NIK na podstawie wyników ankiet.

Interwencja kryzysowa utożsamiana jest z krótkoterminową pomocą, skoncentrowaną na przeżyciach psychicznych osoby w kryzysie wywołanym jakimś wydarzeniem i w związku z tym nie powinna być przedłużana. Kontrola wykazała, że ośrodki i punkty przekształcają się częstokroć w placówki długotrwałego poradnictwa i tym samym tracą swój pierwotny charakter, tzn. interwencji w nagłej, niespodziewanej, bardzo trudnej

do samodzielnego rozwiązania sytuacji życiowej. Realizują przez to zadania i formy pomocy przypisane ośrodkom pomocy społecznej, poradniom zdrowia psychicznego, poradniom psychologiczno-pedagogicznym, wyręczając je w pracy. Dodatkowo, długotrwała pomoc wobec jednych osób, może skutkować pozbawieniem jej innych, z racji zwykłego rachunku ekonomicznego. Może bowiem zostać wykorzystany potencjał osobowy i finansowy przewidziany na te usługi. Taka sytuacja może też zwiększać kosztowność interwencji kryzysowej w przeliczeniu na jedną osobę. Ponadto z wypowiedzi ankietowanych wynika, że jedynie niecałe 35% to osoby które doświadczyły nagłych i niespodziewanych sytuacji traumatycznych (śmierć bliskich, rozwód, nieplanowana ciąża, rozstanie z partnerem, oszustwo, klęski żywiołowe, pożar, utrata pracy, mieszkania), pozostali, to osoby z wieloprogowymi, chronicznymi sytuacjami rodzinnymi, zdrowotnymi i uzależnieniami. W opinii NIK, z uwagi na fakt, że interwencja kryzysowa jest krótkoterminowym wsparciem, przypadki pomocy trwającej kilka lat nie powinny być kwalifikowane jako interwencja kryzysowa, lecz zostać uznane za poradnictwo specjalistyczne. W dokumentacji z działalności OIK i PIK powinno się rozróżniać te formy udzielenia wsparcia, mając na uwadze inny ich cel i charakter. Nieoddzielanie przypadków interwencji kryzysowej od poradnictwa specjalistycznego wpływa ponadto na prawidłowość i rzetelność danych wykazywanych w sprawozdaniach *MRPiPS-03*. [str. 77–80]

**W 17 jednostkach  
oceniało skuteczność  
udzielanej pomocy**

W skontrolowanych jednostkach (17 spośród 23), w których pracownicy dokonywali oceny skuteczności udzielanej pomocy, widoczne były efekty pracy z osobą w kryzysie. W opinii NIK mierzenie rezultatów udzielonych świadczeń pozwala na rozpoznanie skutecznych form pomocy, daje informację zwrotną umożliwiającą identyfikowanie osób uzyskujących poprawę i tych, którzy wymagają zmiany sposobów pomagania, a także pozwala na unikanie strat finansowych związanych z nieskutecznym wsparciem. W interwencji kryzysowej badanie rezultatów jest szczególnie ważne ze względu na założoną jej krótkotrwałość, która może nie stworzyć warunków do zmiany błędnie zaplanowanej strategii pomocy. Działania takie nie tylko pomagają w rozwiązaniu obecnego kryzysu, ale także mogą mieć wpływ na zdolność do radzenia sobie z przyszłymi kryzysami. Zdecydowana większość ankietowanych przez NIK osób, korzystających z pomocy OIK i PIK uznała, że po interwencji nastąpiło polepszenie w zakresie radzenia sobie z sytuacjami stresowymi, w stosunku do czasu przeżywanego kryzysu. Aż 160 osób, spośród 254 uczestniczących (63,5%), wskazało, że po uzyskaniu pomocy znacznie lepiej radzi sobie z trudnymi sytuacjami życiowymi, a dla 159 ankietowanych (63,3%), pomoc ta była w pełni satysfakcjonująca. Siedemdziesiąt cztery osoby (29,4%) stwierdziły, że otrzymane wsparcie częściowo ułatwia im sytuację życiową, dla siedmiu osób (2,7%) otrzymane wsparcie nie miało znaczenia dla ich sytuacji życiowej, a jedynie jedna osoba (0,4%) wskazała, że jej sytuacja została bardziej skomplikowana. W opinii NIK, brak pomocy lub wręcz pogorszenie sytuacji osób mogło być związane z małym doświadczeniem lub brakiem kompetencji osób pomagających, co przemawia za koniecznością szkolenia specjalistów udzielających

interwencyjnego wsparcia oraz zapobiegania ich rezygnacjom z pracy, po zdobyciu doświadczenia zawodowego. Otrzymana pomoc jest zdaniem ankietowanych adekwatna do ich oczekiwań i problemów przed jakimi stoją, pomaga zmienić sytuację kryzysową lub ją osłabić, a także pomaga w zdobyciu kompetencji psychologicznych i społecznych uzdalniających do radzenia sobie z kolejnymi trudnymi sytuacjami życiowymi. Interwencja kryzysowa ma ogromne znaczenie także z uwagi na to, że działania interwencyjne zapobiegają długotrwałej, przewlekłej niewydolności psychospołecznej osób funkcjonujących w lokalnej społeczności, co ma istotny wymiar ekonomiczny – nie są ponoszone koszty dalszego leczenia. Zdaniem NIK uzyskane wyniki upoważniają do stwierdzenia, że wsparcie w ramach interwencji kryzysowej istotnie wpływa na rozwiązanie problemu oraz poprawę radzenia sobie z sytuacjami stresowymi przez osoby, które skorzystały z tej formy pomocy. [str. 81–85]

## 4. WNIOSKI

Przepisy prawa w zakresie interwencji kryzysowej w wielu aspektach są niedoprecyzowane i nie określają szczegółowych zasad i norm funkcjonowania jednostek realizujących to zadanie. Placówki często same określają reguły swojej działalności, korzystając m.in. z rozwiązań przyjętych w innych jednostkach. Sformułowanie standardów lub doprecyzowanie przepisów przyczyniłoby się niewątpliwie do większej skuteczności tej formy pomocy.

Wnioski  
do Ministra Rodziny  
i Polityki Społecznej

Mając na uwadze ustalenia kontroli, Najwyższa Izba Kontroli wnosi o:

- 1) **określenie ogólnopolskich standardów usług interwencyjnych, w odniesieniu do struktury organizacyjnej i sposobu funkcjonowania ośrodków i punktów interwencji kryzysowej, minimalnego zakresu usług zapewnianych przez te placówki oraz kwalifikacji osób wykonujących usługi.** Standardy powinny stanowić pewnego rodzaju minimum, które należy spełnić, aby w profesjonalny sposób realizować interwencję kryzysową. W pracach nad standardami powinno się zmierzać do wypracowania modelu, tak jak to ma miejsce np. w przypadku specjalistycznych ośrodków wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie;
- 2) **uregulowanie statusu prawnego punktów interwencji kryzysowej, z których pomocy, w około 50% przypadków, korzystają osoby z innych powodów niż doznawana przemoc w rodzinie, a także ujęcie tych placówek w sprawozdaniach z udzielonych świadczeń pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach MRPiPS-03.** Ujęcie punktów interwencji kryzysowej w ww. sprawozdaniach pozwoli na przedstawienie rzetelnych danych dotyczących usług interwencji kryzysowej realizowanych przez wszystkie placówki w kraju;
- 3) **monitorowanie powiatów w zakresie wywiązywania się przez nie z ustawowego obowiązku prowadzenia ośrodków interwencji kryzysowej.** Mimo że prowadzenie takiego ośrodka należy do zadań własnych powiatu, to nie wszystkie samorządy się z niego wywiązują. W 2020 r. takich placówek nie prowadziła ponad połowa powiatów, co w szczególności w obliczu przedłużającej się pandemii choroby *Covid-19* może spowodować, że część osób potrzebujących pomocy może nie otrzymać niezbędnego wsparcia.

Wniosek *de lege ferenda*

Podjęcie przez Ministra Rodziny i Polityki Społecznej inicjatywy legislacyjnej w celu zmiany w art. 47 ust. 3 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, polegającej na wprowadzeniu możliwości przedłużenia 3-miesięcznego okresu schronienia osoby lub rodziny w ośrodku interwencji kryzysowej.

Wnioski do wojewodów

Nadzór nad jakością działalności jednostek organizacyjnych pomocy społecznej sprawuje wojewoda, w związku z tym Najwyższa Izba Kontroli wnosi o:

- 1) przeprowadzanie kontroli w placówkach powołanych do udzielania wsparcia osobom lub rodzinom będącym w stanie kryzysu;

- 2) skorelowanie działających w każdym województwie centrów powiadomienia ratunkowego z jednostkami interwencji kryzysowej z danego terenu, np. poprzez przekazanie centrów powiadomienia ratunkowego wykazu całodobowych numerów telefonów, pod którymi, w ramach interwencji kryzysowej, osoby potrzebujące specjalistycznego wsparcia mogą je otrzymać. Takie działanie pozwoliłoby na zapewnienie natychmiastowego wsparcia osobom w kryzysie, w szczególności tam, gdzie nie funkcjonują całodobowe ośrodki interwencji kryzysowej.

Prowadzenie ośrodków interwencji kryzysowej należy do zadań własnych powiatu, jednak nie wszystkie jednostki samorządu terytorialnego na tym poziomie wywiązują się z nałożonego na nie obowiązku. W związku z tym Najwyższa Izba Kontroli wnosi o:

Wnioski  
do samorządów  
powiatowych

- 1) prowadzenie ośrodków interwencji kryzysowej i zapewnienie, osobom lub rodzinom będącym w stanie kryzysu właściwego wsparcia, przez powiaty, w których zadanie to nie jest realizowane;
- 2) szerokie informowanie o możliwości uzyskania pomocy w ramach interwencji kryzysowej;
- 3) umożliwienie wszystkim specjalistom pracującym w placówkach interwencji kryzysowej uczestnictwa w szkoleniach podnoszących ich kwalifikacje zawodowe w zakresie interwencji kryzysowej oraz zapewnienie tym pracownikom profesjonalnej superwizji.



## 5. WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

### 5.1. Dostępność pomocy w ramach interwencji kryzysowej

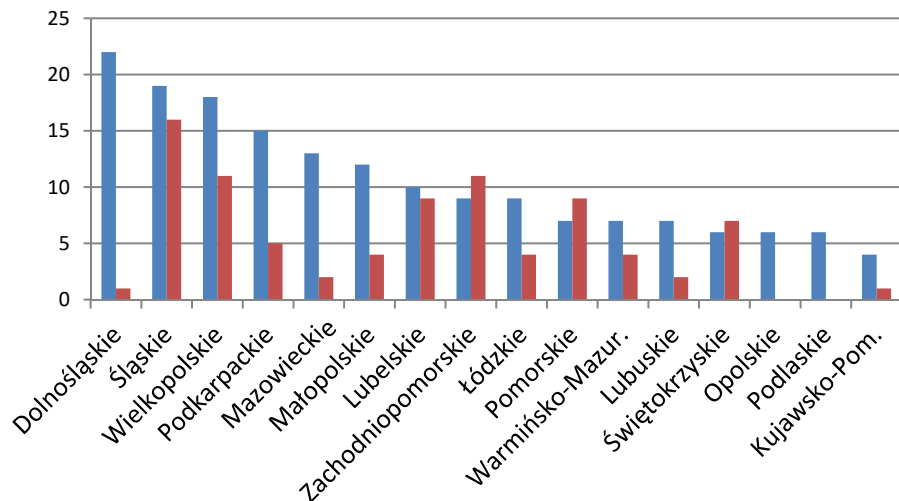
#### 5.1.1. Brak ośrodków, brak wsparcia

OIK tylko w 45% powiatów

Zgodnie z art. 19 pkt 12 ustawy o pomocy społecznej prowadzenie ośrodków interwencji kryzysowej należy do zadań własnych powiatu. **W 2020 r. w Polsce funkcjonowało 170 ośrodków interwencji kryzysowej**, zatem biorąc pod uwagę, wynoszącą 380, liczbę powiatów, w tym miast na prawach powiatu, **z ustawowego obowiązku tworzenia OIK nie wywiązuje się aż 210, tj. 55,3% jednostek samorządu terytorialnego na poziomie powiatu**. W części j.s.t., gdzie nie funkcjonują ośrodki interwencji kryzysowej, zostały utworzone punkty interwencji kryzysowej, których działalność nie wynika jednak z przepisów ustawy o pomocy społecznej. W 2020 r. punkty interwencji kryzysowej działały w 87 powiatach i miastach na prawach powiatu.

Wykres nr 1

Liczba OIK i PIK funkcjonujących w poszczególnych województwach



Źródło: opracowanie NIK na podstawie danych urzędów wojewódzkich.

Na problem związany z dostępnością do placówek interwencji kryzysowej zwróciła uwagę m.in. Dyrektor **PCPR w Koninie**, która stwierdziła, że z powodu braku szczegółowych przepisów i standardów interwencji kryzysowej każdy powiat reguluje te kwestie w sposób zależny od świadomości władz, zasobów finansowych i dostępu do specjalistów. Czasem tworzony jest punkt konsultacyjny lub punkt interwencyjny, niekiedy o stosunkowo małych możliwościach działania (przede wszystkim ze względu na finanse), czasem duży ośrodek zatrudniający specjalistów i prowadzący kompleksowe, szerokie działania. Według Dyrektora PCPR, kwestia ta powinna zostać uregulowana i doprecyzowana w przepisach.

Różny zakres pracy ośrodków interwencji kryzysowej

Bardziej krytyczną ocenę obecnej sytuacji przedstawiła Dyrektor **POIK w Bielsku-Białej**, stwierdzając że brak standardów pozwala na tworzenie różnorodnych 'hybryd', które nazywają się ośrodkami interwencji kryzysowej, jednak nikt nie wie, jak pracują. Nikt też nie wie jaka jest różnica pomiędzy punktem interwencji kryzysowej, a ośrodkiem interwencji kryzysowej. Brakuje wspólnego mianownika dla funkcjonujących placówek, czasami wydaje



## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

*się, że jest to niestety tylko nazwa. Brak standardów bardzo utrudnia działalność i choć wielokrotnie rozpoczynano prace nad ich ustanowieniem, dotychczas nie udało się ich wypracować.*

Na potwierdzenie tych słów warto przytoczyć przykłady, otóż **jedne ośrodki mają bardzo rozbudowane i uszczegółowione cele i zadania, inne przyjmują ogólny ustawowy zapis interwencji kryzysowej.** Dla przykładu informacje ze strony internetowej Powiatowego Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Górze Kalwarii i Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Kobylnicy.

„W Powiatowym Ośrodku Interwencji Kryzysowej w Górze Kalwarii pomagamy:

- osobom doświadczającym nagłej, niekorzystnej zmiany w życiu (np. utrata pracy, zdrada, zagrożenie ciężką chorobą itp.);
- osobom przeciążonym psychicznie, obarczonym następstwem wielu trudnych zdarzeń w życiu swoim i rodziny;
- w sytuacjach zamachów i prób samobójczych;
- ofiarom wypadków i napadów, przemocy fizycznej, psychicznej i seksualnej;
- osobom przeżywającym utratę kogoś bliskiego (np. śmierć, rozstanie, rozwód);
- osobom mającym trudności małżeńskie lub trudności w kontaktach z dziećmi;
- osobom przeżywającym trudności w relacjach społecznych;
- rodzinom zastępczym lub adopcyjnym, borykającym się z trudnościami wynikającymi z nowej sytuacji rodzinnej;
- osobom doświadczającym egzystencjalnych kryzysów wartości;
- osobom wykluczonym społecznie oraz zagrożonym wykluczeniem społecznym, a także osobom bezdomnym i zagrożonym bezdomnością,
- osobom starszym, samotnym;
- osobom przebywającym oraz opuszczającym placówki resocjalizacyjne, zakłady karne,
- osobom z problemami natury psychicznej,
- osobom uzależnionym od środków psychoaktywnych,
- osobom z problemem alkoholowym,
- osobom mającym trudności emocjonalne, problemy z kontrolą zachowań agresywnych oraz stosującym przemoc,
- osobom współuzależnionym, rodzicom, których dzieci sprawiają problemy wychowawcze”.

Na stronie internetowej Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Kobylnicy można przeczytać „Ośrodek Interwencji Kryzysowej w Kobylnicy świadczy – bezpłatną pomoc psychologiczną. W ramach świadczonej pomocy psychologicznej osobom dotkniętym sytuacją kryzysową Ośrodek, jako jednostka organizacyjna Powiatu Poznańskiego, zaprasza do kontaktu w formie telefonicznej lub e-mail wszystkie osoby, dla których aktualny stan zagrożenia epidemiologicznego stanowi szczególną trudność. Oferta skierowana

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

jest do osób zaangażowanych zawodowo w walkę z pandemią SARS-CoV-2, a także chorych przebywających w kwarantannie, pod nadzorem epidemiologicznym, ich rodzin i wszystkich osób, dla których sytuacja zagrożenia epidemiologicznego wpłynęła znacząco na codzienne funkcjonowanie. Specjalistyczne wsparcie psychologiczne udzielane jest codziennie w godzinach od 8:00 do 20:00. Kontakt telefoniczny: 61 8150363, e-mail: wsparcie@oikkobylnica.pl. Poradnictwo telefoniczne jest możliwe także dla osób chcących zachować anonimowość. Pomoc udzielana jest bezpłatnie. W skład Ośrodka Interwencji Kryzysowej wchodzi hostel, w którym można w sytuacjach kryzysowych uzyskać schronienie na okres trzech miesięcy.”

Różna liczba OIK i PIK w każdym województwie

**Liczba ośrodków i punktów w każdym województwie jest różna, i tak najwięcej tego typu placówek funkcjonuje w woj. śląskim – 35, woj. wielkopolskim – 29 oraz w woj. zachodniopomorskim – 23.** Najmniej takich jednostek działa w woj. podlaskim, opolskim i kujawsko-pomorskim – po sześć oraz w woj. lubuskim, gdzie osoby lub rodziny będące w stanie kryzysu, mogą zwracać się o pomoc do dziewięciu ośrodków lub punktów interwencji kryzysowej.

W latach 2017–2019 liczba placówek udzielających wsparcia osobom lub rodzinom w kryzysie nie uległa zasadniczym zmianom, choć można zauważyć, nieznaczny – sięgający ok. 5%, spadek. W 2017 r. działały 174 ośrodki i 95 punktów (łącznie 269), w 2018 r. było 169 ośrodków i 97 punktów (łącznie 266), zaś w 2019 r. funkcjonowało 166 ośrodków i 90 punktów interwencji kryzysowej (łącznie 256).

Mimo że ustawa o pomocy społecznej zalicza do zadań własnych powiatów prowadzenie ośrodków interwencji kryzysowej, to jak wskazała zastępca Dyrektora **OIK w Kobylnicy**: *powszechnie wiadomo, że niektóre powiaty nie realizują tego zadania i nie udostępniają swoim mieszkańcom pomocy w ramach ośrodka interwencji kryzysowej.*

Braki finansowe, kadrowe, lokalowe oraz mała liczba przypadków to powody braku OIK

Brak ośrodka lub choćby punktu interwencji kryzysowej powiaty tłumaczą brakami finansowymi, kadrowymi i lokalowymi, małą liczbą przypadków osób lub rodzin potrzebujących wsparcia z ramienia interwencji kryzysowej, a także zapewnianiem pomocy przez działające w każdej gminie ośrodki pomocy społecznej.

### Przykłady

**Powiat Brodnica:** W powiecie brodnickim nie funkcjonuje ośrodek ani punkt interwencji kryzysowej. Mieszkańcy powiatu mogą m.in. korzystać z bezpłatnej pomocy prawnej w wyznaczonych punktach, a w części ośrodków pomocy społecznej możliwe są porady psychologiczne.

**Powiat Nowa Sól:** Na terenie powiatu nowosolskiego nie funkcjonuje ośrodek interwencji kryzysowej. Sytuacja jest na bieżąco monitorowana i w przypadku nasilenia się problemu oraz pojawienia się możliwości lokalowych zostanie rozważone utworzenie takiego ośrodka na terenie powiatu.

Część powiatów bez OIK/PIK zawarła porozumienia z powiatami mającymi takie jednostki

**Część powiatów, nieposiadających własnych jednostek interwencji kryzysowej, zawarła porozumienia dotyczące wsparcia osób w kryzysie, przez jednostki tego typu działające w innych powiatach.**

### Przykłady

**Powiat Bartoszyce:** Na terenie powiatu bartoszyckiego nie funkcjonuje ośrodek ani punkt interwencji kryzysowej. Głównym powodem jest znikoma liczba osób wymagających skorzystania z usług całodobowego ośrodka interwencji kryzysowej. Do innych powodów można zaliczyć brak stosownej bazy lokalowej, brak środków finansowych na utworzenie i prowadzenie oraz trudności ze specjalistyczną kadrą: psychologiczną, psychoterapeutyczną, terapeutyczną. W przypadku, gdy zajdzie konieczność skorzystania z tego typu placówki osoby będą kierowane do jednostki znajdujących się na terenie powiatu kętrzyńskiego, z którym podpisano stosowne porozumienie.

**Powiat Lwówek Śl.:** Powiat lwówecki w 2018 r. podjął uchwałę, na podstawie której zostało zawarte porozumienie z powiatem lubańskim w sprawie wykonywania przez Ośrodek Interwencji Kryzysowej w Smolniku usług w zakresie interwencji kryzysowej na rzecz mieszkańców powiatu lwóweckiego. W 2018 r. z takiego wsparcia skorzystały dwie osoby, w 2019 r. cztery osoby, w I poł. 2020 r. nikt nie skorzystał z ww. wsparcia.

**Powiat Świebodzin:** W 2016 r. powiat świebodziński podpisał porozumienie z Prezydentem Miasta Gorzowa Wlkp., w sprawie wykonywania przez Ośrodek Interwencji Kryzysowej w Gorzowie Wlkp. usług w zakresie interwencji kryzysowej na rzecz mieszkańców powiatu świebodzińskiego.

Wyniki kontroli wykazały, że **w żadnym z kontrolowanych powiatów nie przeprowadzono badań mających na celu oszacowanie zapotrzebowania na takie usługi**, choć zgodnie z art. 15 pkt 4 i 5 ustawy o pomocy społecznej, pomoc społeczna polega m.in. na analizie i ocenie zjawisk rodzących zapotrzebowanie na świadczenia i realizacji zadań wynikających z rozeznaczonych potrzeb społecznych.

Brak rozeznania potrzeb na usługi interwencji kryzysowej

### Przykłady

**Dyrektor ZOW w Piastowie:** Nie prowadzi się badań dotyczących zapotrzebowania na tego typu usługi wśród osób/rodzin doświadczających kryzysu, ani rozpoznawalności ośrodka na terenie powiatu.

**Dyrektor PCR w Jarosławiu:** Tematyka osób/rodzin doświadczających kryzysu, a niezwracających się o pomoc, nie była dotychczas przedmiotem badań. Powodów tego można jednak upatrywać np. w braku wiedzy o możliwościach jej uzyskania, wiary w skuteczność pomocy, czy negatywnych wcześniejszych doświadczeniach.

**Dyrektor PCPR w Węgrowie:** Nie prowadzimy badań dotyczących zapotrzebowania na tego typu pomoc, nie można też określić odsetka rodzin doświadczających kryzysu, które nie zwracają się o pomoc. Należy mieć na uwadze, że osoba, która nie zgłosi się sama z problemem, może nie zostać „wychwycona” przez system pomocy, w przypadku chociażby kryzysu psychicznego.

Choć kontrolowane jednostki z reguły zapewniały pomoc wszystkim osobom potrzebującej, które się o to zwróciły, to część kierowników przyznała, że nie jest w stanie w pełni zaspokoić zapotrzebowania na tego typu wsparcie.

Brak możliwości pełnego zaspokojenia potrzeb dot. wsparcia interwencyjnego

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

**Dyrektor POIK w Chrzanowie:** Potrzeby społeczności lokalnej w tym zakresie są znacznie większe, o czym świadczy m.in. ilość nowych klientów, czy coraz dłuższy czas oczekiwania na terminowe konsultacje. Do ośrodka często zgłaszają się bezpośrednio klienci lub instytucje, co wskazuje na rosnące potrzeby w tym obszarze.

**Dyrektor PCPR w Jarosławiu:** Realne udzielenie niezbędnego wsparcia wszystkim osobom zagrożonym lub doświadczającym kryzysu nie jest możliwe, ze względu na konieczność interdyscyplinarności takiej pomocy.

**Dyrektor ZOW w Mławie:** Staramy się w jak największym stopniu zaspokoić potrzeby osób zwracających się po wsparcie do naszej placówki, jednak z uwagi na ograniczenia kadrowe i finansowe, nie możemy zaspokoić wszystkich potrzeb. Potrzeby są weryfikowane poprzez obserwację liczby zgłoszeń do danego specjalisty oraz przypadków zgłoszonych przez instytucje, np. szkoły.

Mieszkańcy powiatów, bez OIK, PIK korzystają z pomocy placówek w innych powiatach

O tym, że zapotrzebowanie na usługi interwencji kryzysowej przewyższa ofertę placówek interwencyjnych, świadczy również fakt, że **mieszkańcy powiatów, w których nie działają jednostki interwencji kryzysowej lub działają w niezadawalającym zakresie, poszukują pomocy w placówkach mieszczących się w innych powiatach lub miastach na prawach powiatu.** Osoby spoza terenu stanowiły od 2% do nawet 15% zwracających się o pomocy do skontrolowanych OIK i PIK.

### Przykłady

**Bielsko-Biała:** W latach: 2018, 2019 i 2020 (I półrocze) ośrodek udzielił pomocy odpowiednio: 175 (w tym osiem korzystało z hostelu Ośrodka), 156 (w tym 22 korzystały z hostelu) i 177 (w tym dwie korzystały z hostelu) osobom spoza miasta Bielska-Białej i powiatu bielskiego, co stanowiło, odpowiednio: 8%, 7,1% i 15,7% wszystkich osób korzystających z pomocy ośrodka. Jak wyjaśniła Dyrektor, osoby te pozostawały pod opieką POIK do czasu skontaktowania się i przekierowania do ośrodków interwencyjnych właściwych dla ich miejsca zamieszkania. Ośrodek podejmuje się udzielenia schronienia osobom spoza swojego terenu na bardzo krótki okres, do czasu przekierowania do właściwej jednostki.

**Kraków:** 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. Zdarzało się, że z pomocy OIK głównie telefonicznie korzystały osoby z terenu całej Polski oraz Polacy przebywający za granicą. Główne powody poszukiwania pomocy w OIK przez osoby spoza terenu powiatu, które podawali klienci to: łatwość odnalezienia w Internecie kontaktu do Ośrodka, jego polecenie przez inne osoby, które wcześniej 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.

**Konin:** Do Ośrodka telefonowały także osoby spoza powiatu, poszukujące informacji. Telefony od osób spoza powiatu stanowiły około 8% ogółu zgłoszeń. Z zasady była to pomoc doraźna, psychologiczna, prawna, organizacyjna lub informacyjna. Oferowano też pełną pomoc stałą, np. w 2018 r., z sąsiedniego powiatu kolskiego małżeństwu udzielono porady, a następnie mężczyzna objęty został programem korekcyjno-edukacyjnym dla sprawców przemocy w rodzinie.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Jednocześnie kierownicy kontrolowanych jednostek podkreślali, że **obecna forma usytuowania OIK w powiatach jest właściwa**, gdyż jak wskazała Dyrektor PCPR w Koninie *ośrodki interwencji kryzysowej powinny być, tak jak dotychczas, prowadzone przez powiaty ze względu na możliwość pomocy szerszej liczbie osób potrzebujących i lepszy dostęp do specjalistów niż w gminach.*

Ponadto praktycy podkreślają, że ten rodzaj pomocy powinien być w dość bliskim położeniu od stałych miejsc zamieszkania osób korzystających ze wsparcia, czyli ośrodki interwencji kryzysowej nie mogą być usytuowane np. w miastach wojewódzkich.

Istniejące jednostki interwencji kryzysowej działają w różnych formach organizacyjnych, między innymi ze względu na różne możliwości finansowe i lokalowe prowadzących je samorządów, a także – co należy podkreślić – właściwe zrozumienie interwencji przez osoby o tym decydujące. Jednak mimo różnic wypracowały już sobie znaczące miejsce w systemie pomocy społecznej i przeciwdziałania przemocy w rodzinie. Wobec tego, zdaniem kierowników tych jednostek **powinny zostać wprowadzone, stanowiące pewne minimum, standardy w zakresie ich pracy, co umożliwiłoby realizację zadań na podobnym poziomie przez wszystkie jednostki. Wprowadzenie ogólnopolskich standardów usług pozwoliłoby niwelować różnice w oferowanym wsparciu, a także ujednoliciłoby i uporządkowało ofertę usług.**

Konieczność wprowadzenia standardów interwencji kryzysowej

### Przykłady

**Dyrektor ZOW w Mławie:** Brak jakichkolwiek standardów w interwencji kryzysowej wprowadza dużą swobodę działania i powoduje, że zadania te w dużej mierze realizowane są intuicyjnie. Ma to zapewne pozytywne, ale też i negatywne strony.

**Dyrektor PCPR w Jarosławiu** zwróciła natomiast uwagę na brak przepisów regulujących zasady funkcjonowania punktów interwencji kryzysowej, stwierdzając, że powinny zostać uregulowane przepisy dotyczące sposobu realizacji zadań w przypadku, gdy w danym powiecie nie działa ośrodek interwencji kryzysowej.

Z brakiem jakichkolwiek przepisów regulujących zasady działania punktów interwencji kryzysowej wiąże się kolejna, wynikająca z przeprowadzonej kontroli kwestia, tj. **niewykazywanie w sprawozdaniach z udzielonych świadczeń pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach MRPiPS-03 liczby punktów interwencji kryzysowej oraz liczby osób korzystających z ich pomocy.**

Punkty interwencji kryzysowej nieujęte w sprawozdawczości resortowej

### Przykłady

**Jarosław:** W związku z tym, że na terenie powiatu jarosławskiego nie funkcjonował ośrodek interwencji kryzysowej, w sprawozdaniach z udzielonych świadczeń pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach MRPiPS-03 nie wykazywano danych dotyczących interwencji kryzysowej.

**Mielec:** Dane dotyczące funkcjonującego w strukturach PCPR punktu interwencji kryzysowej, nie zostały wykazane w sprawozdaniu MRPiPS-03 za 2018 r., 2019 r. i I poł. 2020 r.



## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

W ocenie NIK punkty interwencji kryzysowej powinny zostać włączone do sprawozdawczości z *udzielonych świadczeń pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach MRPiPS-03*, gdyż **obecne dane, wynikające z ww. sprawozdań, nie przedstawiają pełnego obrazu w obszarze interwencji kryzysowej**. Należy w tym miejscu przypomnieć, że w naszym kraju działa 87 takich punktów, tj. tylko o połowę mniej niż ośrodków interwencji kryzysowej.

Brak zgody MRiPS  
na ujęcie PIK  
w sprawozdaniach  
MRPiPS-03

W opinii Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej, ze względu na to, że punkty interwencji kryzysowej nie są jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej wymienionymi w ustawie o pomocy społecznej, nie są też przedmiotem sprawozdania MRPiPS i nie zostaną w nim ujęte.

NIK nie podziela argumentów MRiPS. Prawdą jest, że punkty interwencji kryzysowej ujęte zostały w sprawozdawczości z realizacji Krajowego Programu Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie, jednak z ustaleń kontroli wynika, że **z pomocy tego typu punktów korzystają nie tylko osoby doznające przemocy, lecz także osoby będące w stanie kryzysu z innych powodów. Osoby zwracające się do PIK z innych powodów niż przemoc, stanowią niemal połowę wszystkich przypadków w punktach interwencji kryzysowej**.

Przykładowo do funkcjonującego w strukturach PCPR **Punktu Interwencji Kryzysowej w Jarosławiu**, w 2018 r. zgłosiły się 93 osoby potrzebujące pomocy z powodu doświadczanej przemocy domowej oraz 143 osoby z powodu trudności wychowawczych. Podobna sytuacja miała miejsce w 2019 r., kiedy ze wsparcia korzystało 65 osób doznających przemocy oraz 129 osób mających trudności wychowawcze z nieletnimi dziećmi lub młodzieżą. Natomiast z pomocy **PIK w Kościerzynie** w 2018 r. skorzystały 54 osoby doznające przemocy domowej, 22 osoby przeżywające rozwód lub rozstanie, a także 19 osób z powodu trudności wychowawczych z małoletnimi dziećmi lub młodzieżą.

**Przypadki inne niż przemoc nie są natomiast wykazywane w sprawozdawczości w realizacji Krajowego Programu Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie, co skutkuje nieujmowaniem pewnej liczby interwencji kryzysowej w żadnym z istniejących sprawozdań.**

Wobec powyższego NIK zaznacza, że punkty interwencji kryzysowej powinny zostać włączone do sprawozdawczości z *udzielonych świadczeń pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach MRPiPS-03*, gdyż tylko wówczas sprawozdania te będą przedstawiały rzetelny obraz usług interwencji kryzysowej, realizowanych przez wszystkie jednostki funkcjonujące w naszym kraju.

### 5.1.2. Nie wiedzą, nie skorzystają

Niewystarczające działania  
informatywno-edukacyjne

**Każda ze skontrolowanych jednostek prowadziła działania informatywno-edukacyjne, skierowane do społeczności lokalnej, mające na celu popularyzowanie wiedzy na temat interwencji kryzysowej i sposobów radzenia sobie z trudnymi sytuacjami życiowymi.** Działania te miały na celu budowanie świadomości społecznej, dotyczącej tematyki kryzysu psychicznego, a także umożliwienie korzystania z oferty ośrodków

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

przez osoby znajdujące się w nagłym kryzysie, np. psychicznym. W ośmiu jednostkach, spośród 23 skontrolowanych (34,8%), zadania takie wynikały z obowiązujących regulaminów organizacyjnych.

Wykorzystywano do tego zazwyczaj strony internetowe, media społecznościowe, lokalną prasę oraz opracowywano i rozpowszechniano ulotki i plakaty na temat interwencji kryzysowej i funkcjonowania ośrodków lub punktów.

### Przykłady

**Kraków:** Ośrodek prowadził stronę internetową oraz posiadał konto na profilu Fb., gdzie zamieszczane były informacje dla osób chcących skorzystać z pomocy. Informacje o OIK znajdowały się również w miejskich publikatorach (BIP, Nasze Miasto, Magiczny Kraków); umieszczano je również w lokalnej prasie (Dziennik Polski, Głos Nowej Huty, Krakow.pl).

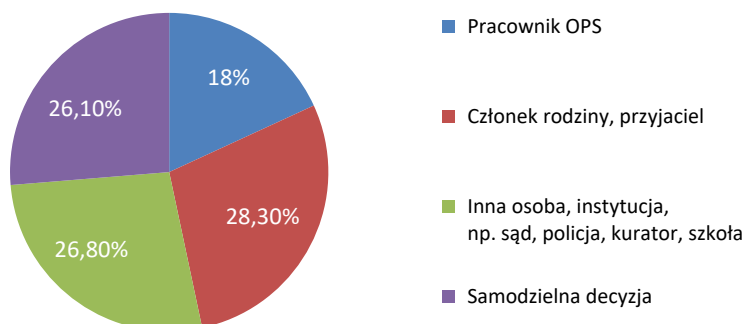
**Krotoszyn:** Pracownicy Ośrodka popularyzowali i upowszechniali wiedzę na temat interwencji kryzysowej i kryzysu, poprzez organizację: spotkań informacyjnych dla młodzieży w szkołach, warsztatów i zajęć terapeutycznych. Informacje o interwencji kryzysowej zamieszczone zostały na stronie internetowej PCPR. Ulotki oraz biuletyny informacyjne przekazane były do wszystkich ośrodków pomocy społecznej oraz placówek oświatowych na terenie powiatu krotoszyńskiego.

Wyniki badań uzyskanych na podstawie anonimowej ankiety przeprowadzonej przez NIK wśród osób korzystających z pomocy interwencyjnej wykazały, że tymi, którzy inspirują lub zachęcają do zwrócenia się o pomoc do ośrodków lub punktów interwencji kryzysowej, w pierwszym rzędzie są członkowie rodziny i przyjaciele oraz przedstawiciele instytucji interweniujących w określonej sytuacji: sądy, policja, kuratorzy, psychologowie z poradni psychologiczno-pedagogicznej lub lekarze. Nieco ponad 26% ankietowanych podało, że taką decyzję podjęło samodzielnie znajdując w internecie informacje o działalności tych placówek.

Osoby potrzebujące pomocy kierowane do OIK przez najbliższych

Wykres nr 2

Rozkład procentowy ankietowanych według czynników inspirujących szukanie rozwiązania sytuacji życiowej w ośrodku lub punkcie interwencji kryzysowej



Źródło: opracowanie NIK na podstawie wyników ankiety skierowanej do osób korzystających z pomocy interwencyjnej.

W opinii NIK, ze względu na fakt, że jednostki interwencji kryzysowej stanowią istotny element wsparcia osób będących w stanie kryzysu, **informowanie o możliwości uzyskania pomocy w trudnych sytuacjach**

Potrzeba przeprowadzenia ogólnopolskiej kampanii dot. pomocy interwencyjnej

**życiowych powinno być prowadzone nie tylko na poziomie lokalnym, lecz także ogólnopolskim.** W związku z tym, wskazane byłoby podjęcie przez Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej działań na rzecz promowania tych placówek. Tymczasem Ministerstwo stoi na stanowisku, że działania informacyjne na temat zakresu takiego wsparcia, w głównej mierze powinny być podejmowane na szczeblu samorządów bezpośrednio realizujących pomoc i odnosić się do oferty różnego typu placówek funkcjonujących na terenie danej gminy, czy powiatu. W opinii Ministerstwa, zapewnienie tego typu pomocy powinno odbywać jak najbliżej miejsca zamieszkania osoby potrzebującej, dlatego też działanie mające na celu zwiększenie świadomości społecznej na temat oferty pomocy, również powinny być inicjowane przez samorządy realizujące zadania i wprost odnosić się do zakresu działania lokalnych jednostek.

NIK, zgadzając się z argumentem Ministerstwa dotyczącym lokalnego promowania oferty pomocy placówek działających na danym terenie, wskazuje jednak na konieczność przeprowadzenia ogólnopolskiej kampanii społecznej, która pozwoliłaby na zapisanie się w świadomości społeczeństwa informacji o istnieniu takich jednostek, jak ośrodki czy punkty interwencji kryzysowej. Takie działania niewątpliwie wpłynęłyby na popularyzowanie idei interwencji kryzysowej.

Na znaczenie prowadzenia, w środkach społecznego przekazu, systematycznej profilaktyki informacyjnej o sytuacjach kryzysowych i możliwościach radzenia sobie z kryzysem, zwracali też uwagę specjaliści, którzy wzięli udział w przeprowadzonym przez NIK badaniu ankietowym. Wynika z niego, że aż 83 osoby, spośród 170 pytanych, tj. 48,8% dostrzega potrzebę popularyzowania wiedzy w tym zakresie.

Opinie i wypowiedzi specjalistów z OIK, PIK o potrzebie prowadzenia działań informacyjnych

### **Specjaliści o potrzebie informowania o interwencji kryzysowej:**

*Prowadzenie systematycznej profilaktyki informacyjnej o problemach kryzysowych i pomocy w środkach społecznego przekazu to jest podstawa interwencji kryzysowej i od tego należy zacząć.*

*Zdecydowanie należy zwiększyć świadomość społeczeństwa na temat zdrowia psychicznego i możliwości uzyskania pomocy w przypadku przeżywanego kryzysu.*

*Trzeba wprowadzić profilaktykę informacyjną przede wszystkim dla szkół. Społeczeństwo musi wiedzieć gdzie, do kogo, do jakiej instytucji zgłosić się w przypadku trudnej sytuacji życiowej.*

*Mieszkańcy powinni wiedzieć o działającym na ich terenie ośrodku lub punkcie interwencji kryzysowej i nie bać zgłaszać się do niego, gdy zaistnieje taka potrzeba.*

*O interwencji kryzysowej zdecydowanie za mało się mówi. Niewiele osób wie o interwencji i możliwości skorzystania z pomocy ośrodka lub punktu.*

Kierownicy kontrolowanych jednostek przyznawali, że praktycznie nie posiadają możliwości dotarcia do wszystkich osób potencjalnie potrzebujących wsparcia interwencyjnego, a dotyczy to w szczególności powiatów rozległych terytorialnie. Argumentem za przeprowadzeniem ogólnej kampanii informującej o interwencji kryzysowej, w szczególności w trudnych czasach pandemii, niech będą słowa Dyrektor



**PCPR w Wejherowie**, która stwierdziła, że z uwagi na fakt, iż powiat wejherowski jest największym pod względem ludności powiatem ziemskim w woj. pomorskim, trudno jest dotrzeć do wszystkich potrzebujących, szczególnie tych osób, które zamieszkują odległe tereny wiejskie, gdzie brak jest dostępu do internetu, a osoby te nie korzystają ze wsparcia ośrodków pomocy społecznej, w których mogłyby otrzymać ulotki czy broszury. Powiaty ziemskie mają znacznie trudniejsze możliwości rozeznania i kreowania polityki społecznej niż to ma miejsce np. w powiatach grodzkich.

Z informacji uzyskanych w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Pomorskiego wynika, że Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej, mając na uwadze zadania wynikające z art. 21 pkt 4 ustawy o pomocy społecznej, zamierza podjąć działania promujące rozwój infrastruktury kryzysowej w woj. pomorskim. Działania te będą prowadzone w oparciu o standardy usług, opracowane w 2012 r., przez Zespoły Eksperckie w ramach projektu *Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej*.

Samorząd Województwa Mazowieckiego, który stoi na stanowisku, że ośrodki interwencji kryzysowej powinny funkcjonować w każdym powiecie regionu, zaleca powiatom prowadzenie działań informacyjnych, które pozwolą na zwiększenie widoczności działań podejmowanych w obszarze społecznym wśród mieszkańców Mazowsza.

Promocja interwencji kryzysowej przez Samorząd Województwa Pomorskiego

### 5.1.3. Interwencja (nie) całodobowa

Mimo, że ustawa o pomocy społecznej nakłada, w art. 47 ust. 3, obowiązek udzielania w ramach interwencji kryzysowej pomocy natychmiastowej, to należy mieć na uwadze, że taka pomoc może być udzielona tylko wówczas, gdy instytucja pomagająca działa w systemie ciągłym, tzn. przez całą dobę we wszystkie dni roku. Kontrola wykazała, że warunek ten w znacznej większości jednostek nie był dotrzymywany – **tylko w siedmiu spośród 23 skontrolowanych placówek (30,4%), osoby w kryzysie mogły oczekiwać uzyskania pomocy natychmiastowej**. W 16 pozostałych standard całodobowej dostępności nie był spełniony, bowiem trzy spośród nich udzielały poradnictwa w godzinach 8:00–20:00, trzy kolejne w godzinach 7:00–22:00, natomiast 10 jednostek funkcjonowało w godzinach pracy urzędów, tzn. od 7:00 do 15:00 lub od 8:00 do 16:00.

Co trzecia placówka interwencji kryzysowej czynna całą dobę

Opisany sposób funkcjonowania ośrodków został trafnie podsumowany przez Sekretarza Województwa Mazowieckiego, który stwierdził: *niestety formuła ośrodków interwencji kryzysowej jako części 'urzędów', pracujących w godzinach ich funkcjonowania, dysponujących niewielką obsadą kadrową, nieposiadających stosownych instrumentów, nie odpowiada na potrzeby osób poszukujących pomocy w sytuacjach kryzysowych*.

Część OIK, PIK działa jak urzędy

Problem z dostępnością usług interwencji kryzysowej zauważyła także Dyrektorka **PCPR w Węgrowie**, która przyznała, że *udostępnienie pomocy w dniach od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00–16:00 powoduje, że część mieszkańców powiatu nie korzysta ze wsparcia OIK. Wydłużenie funkcjonowania przynajmniej do godz. 18:00 pozwoliłoby skorzystać z usług także osobom pracującym poza powiatem*.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Funkcjonowanie placówek interwencji kryzysowej w wyznaczone godziny tłumaczono brakami kadrowymi, brakiem funduszy, brakiem takich potrzeb, a także przepisów określających standardy w zakresie interwencji kryzysowej oraz możliwością uzyskania pomocy w porze nocnej od innych podmiotów powołanych do udzielania pomocy potrzebującym.

### Przykłady

W latach 2018–2020 **PIK w Jarosławiu** funkcjonował w godzinach pracy PCPR, tj. od poniedziałku do piątku, od 7:00 do 15:00 oraz dwa razy w tygodniu – w poniedziałki oraz czwartki – w godzinach popołudniowych, tj. od godz. 14:00 do 18:00. Według wyjaśnień Dyrektora PCPR godziny działalności PIK podyktowane były możliwościami kadrowymi i finansowymi.

W latach 2018–2020 **PIK w Mielcu** w pełnym zakresie funkcjonował w godzinach pracy PCPR, tj. od 7:30 do 15:30, dodatkowo specjaliści pełnili dyżury poza tymi godzinami: psycholodzy we wtorki i czwartki od 16:00 do 18:00, w środy od 15:00 do 17:00 oraz prawnicy w poniedziałki i czwartki od 17:00 do 19:00. Według wyjaśnień Dyrektora PCPR organizacja systemu wsparcia w ramach interwencji kryzysowej jest dostosowana do potrzeb mieszkańców powiatu oraz do możliwości instytucji działających w tym obszarze. Dodatkowo brak przepisów prawnych określających standardy interwencji kryzysowej powoduje, że organizacja tego rodzaju wsparcia w powiecie nie ma charakteru instytucji pracującej całodobowo.

W okresie objętym kontrolą **OIK w Węgrowie** działał w godzinach pracy PCPR, tj. między 8:00 a 16:00 w dni powszednie. Według wyjaśnień Dyrektora PCPR inne instytucje z terenu powiatu dysponowały numerem telefonu do Dyrektora PCPR i w przypadku takiej sytuacji informowały o potrzebie udzielenia pomocy.

Przyjęta i upowszechniona, przez znaczną część jednostek, organizacja pracy nie zabezpiecza przyznawania natychmiastowej pomocy osobom znajdującym się w kryzysie, w tym pomocy psychologicznej, stanowiącej podstawę wszelkich działań w zakresie interwencji kryzysowej.

### 5.1.4. Interwencja telefoniczna

**Siedem skontrolowanych ośrodków, udzielających pomocy całodobowej, realizowało takie wsparcie poprzez telefoniczne linie interwencyjne, które funkcjonowały także w dni świąteczne i dni wolne od pracy.** Osoby w kryzysie, telefonując na numery interwencyjne, mogły zgłaszać swoje problemy i oczekiwać udzielenia natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej. Jak wynika z deklaracji kierowników tych placówek, specjaliści przyjmujący telefon przeprowadzali rozmowę na temat sytuacji problemowej, umożliwiali rozładowanie napięcia oraz udzielali wsparcia. Kontrola wykazała jednak, że faktycznie w większości przypadków, **osoby telefonujące na numery interwencyjne nie uzyskiwały natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej, ponieważ dyżury telefoniczne, zwłaszcza po godzinach pracy placówki, rzadko pełnione były przez specjalistów psychologów, a w jednym ośrodku telefon interwencyjny odbierany był nawet przez, zupełnie do tego nieprzygotowanych, pracowników ochrony budynku.**

Całodobowe wsparcie poprzez telefoniczne linie interwencyjne

Telefoniczne linie interwencyjne obsługiwane przez nieprzygotowane osoby

### Przykłady

**Tychy:** W 10 z 25 objętych badaniem dokumentacji z konsultacji telefonicznych stwierdzono, że zostały one sporządzone przez osoby zatrudnione w charakterze opiekunek, które nie powinny takich konsultacji udzielać. Działanie takie stanowiło naruszenie postanowień art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej, zgodnie z którym w sytuacjach kryzysowych powinna być udzielana pomoc specjalistyczna, a więc przez osoby przygotowane profesjonalnie do tego typu pracy. Niedopuszczalna jest również, stwierdzona na terenie MOPS praktyka, wpisywania przez Dyrektora tego typu działań do zakresów obowiązków opiekunek, co kwestionowane było również przez kontrolę przeprowadzoną w 2019 r. przez Urząd Miasta.

**Góra Kalwaria:** Podczas każdego dyżuru obecny był minimum jeden interwent. Zgodnie z przyjętym Regulaminem pracy, interwentem w Ośrodku mogli być psycholodzy, konsultanci, prawnicy lub pracownicy administracyjni posiadający przeszkolenie z zakresu interwencji kryzysowej. Konsultanci oraz pracownicy administracyjni przeszli szkolenia w zakresie interwencji kryzysowej, m.in.: kontakt z osobą w żałobie, strategia pomocy rodzinie w ramach założonej Niebieskiej Karty, interwencja kryzysowa w pomocy społecznej. Jedna osoba zatrudniona na stanowisku konsultanta odbyła 120 godzinne studium w obszarze przeciwdziałania przemocy w rodzinie.

**Piastów:** W godzinach od 20:00 do 8:00 oraz w dni wolne od pracy zgłoszenia odbierane były przez pracownika ochrony, który po zapoznaniu się ze sprawą, przekazywał ją do dyżurującego w domu pracownika OIK. Według wyjaśnień Dyrektor Ośrodka, pracownik ochrony w przypadku przyjęcia telefonu dotyczącego interwencji, bez analizy problemu, do której nie był uprawniony, przekazywał informację do merytorycznego pracownika pełniącego dyżur domowy. Z wyjaśnień wynika też, że w żadnym przypadku klient nie był proszony o podanie swoich danych, zatem nie dochodziło do przetwarzania danych osobowych. Ponadto w dziewięciu przypadkach dyżur telefoniczny, poza godzinami pracy OIK, pełnił pracownik socjalny nieposiadający kwalifikacji w zakresie przygotowania psychologicznego, wskazany w harmonogramie dyżurów jako psycholog.

W opinii NIK zastosowanie takiego sposobu przyjmowania telefonów interwencyjnych absolutnie nie powinno mieć miejsca. **Podejmowanie rozmowy w ramach interwencji kryzysowej przez osobę nieprzygotowaną i nieuprawnioną, skutkuje jej udziałem w procesie interwencji, co jest niezgodne z wymogiem zawartym w art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej**, w którym ustawodawca wyraźnie wskazał, że w ramach interwencji kryzysowej udziela się natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej, a w zależności od potrzeb – poradnictwa socjalnego lub prawnego. Ponadto rozmowa z osobą nieprzygotowaną do takiej roli, może negatywnie wpłynąć na osobę potrzebującą pomocy i przyczynić się do pogłębienia przeżywanego kryzysu. Dodatkowo konieczność kilkakrotnego przedstawiania przeżywanego problemu – początkowo osobie podejmującej telefon, a następnie specjaliście, może skutkować zniechęceniem lub nawet rezygnacją z poszukiwania pomocy, co w konsekwencji może spowodować przejście reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej.

O wadze zatrudniania w telefonicznej interwencji kryzysowej osób przygotowanych do tej roli, powinien świadczyć fakt, że **w każdej jednostce, gdzie funkcjonował całodobowy telefon interwencyjny, część**

Telefony od osób mających myśli samobójcze

**zgłoszeń pochodziła od osób mających myśli lub nawet podejmujących próby samobójcze.** Osoby zgłaszające się do ośrodków interwencji kryzysowej z tym problemem stanowiły około 2,7% wszystkich korzystających z pomocy.

### Przykłady

**Chrzanów:** Badanie dokumentacji 25 osób, które telefonicznie zwracały się o pomoc interwencyjną wykazało, że powodem zgłoszenia były: myśli samobójcze (16 przypadków), trauma po utracie bliskiej osoby (dwa przypadki), poczucie bezsilności i nieszczęścia (dwa przypadki), chęć bycia wysłuchanym (dwa przypadki), szukanie pomocy psychiatrycznej dla członka rodziny (jeden przypadek), poinformowanie o złym samopoczuciu związanym z zażywaniem leków psychotropowych (jeden przypadek), chęć rozmowy z powodu konieczności odwołania planowanej konsultacji (jeden przypadek).

**Gdynia:** Dominującym powodem zgłoszeń było doświadczanie agresji lub przemocy – 12 przypadków, kryzys w małżeństwie/związku – pięć osób, po dwa przypadki dotyczyły: ciężkiej choroby, depresji, spowodowania wypadku komunikacyjnego, trudności z adaptacją do nowej sytuacji po rozstaniu. Spośród ww. osób, dziewięć miało myśli samobójcze, w tym jedna z nich była po próbie targnięcia się na swoje życie, dwie osoby zgłaszały problem suicydalny u osoby bliskiej.

**Góra Kalwaria:** Wśród powodów zgłaszania się osób należy wymienić myśli samobójcze własne (jeden przypadek), myśli samobójcze dotyczące innych osób spokrewnionych z osobą zgłaszającą np. dziecko, rodzic (pięć przypadków), samobójstwo innej osoby (ucznia) zgłoszone przez pedagoga szkolnego (jeden przypadek), próba samobójcza (jeden przypadek), trauma po stracie bliskiej osoby (dwa przypadki), przemoc domowa (cztery przypadki), przemoc szkolna, rozpad małżeństwa, problemy w związku (po jednym przypadku).

Współpraca OIK  
z numerem  
alarmowym 112

Osoby w stanie kryzysu, także mające problemy suicydalne, telefonują często na numer alarmowy 112, który jest bardziej rozpoznawalny od numerów interwencyjnych funkcjonujących w poszczególnych ośrodkach interwencji kryzysowej oraz dostępny przez całą dobę. Kontrola wykazała, że **część ośrodków współpracowała z centrami powiadamiania ratunkowego w poszczególnych województwach.**

### Przykłady

**Bochnia:** Ośrodek funkcjonował we współpracy z centrum powiadamiania ratunkowego (112) i były łączone rozmowy w sytuacjach kryzysu suicydalnego przez operatorów centrum. Sześć rozmów, spośród 10 interwencji z powodu myśli samobójczych, zostało przekierowanych przez CPR. Przykładowo w sytuacji przekierowania rozmów przez CPR pracownik Ośrodka podtrzymywał rozmowę do chwili przyjazdu odpowiednich służb (pogotowia ratunkowego, policji). W sytuacji zgłoszenia myśli samobójczych przez osobę pod wpływem alkoholu, telefonowano na nr 112 i podtrzymywano rozmowę do chwili przyjazdu służb ratunkowych. W 2018 r. pracownicy OIK podjęli 117 interwencji telefonicznych (w tym 16 przekierowanych z CPR), w 2019 r. – 70 interwencji telefonicznych (w tym osiem z CPR), w I poł. 2020 r. – 100 (w tym cztery z CPR).

**Chrzanów:** Siedem rozmów zostało przekierowanych z centrum powiadamiania ratunkowego, zaś efektem 14 rozmów było wykonanie telefonu pod nr 112 i wezwanie pogotowia ratunkowego i/lub Policji. Powodem wezwania służb ratunkowych było: zagrożenie natychmiastowym popełnieniem samobójstwa (sześć przypadków), poinformowanie o zażyciu leków psychotropowych i uspokajających (trzy przypadki), przerwanie rozmowy przez dzwoniącego będącego w kryzysie (jeden przypadek), powiadomienie o podcięciu żył (trzy przypadki), niebezpieczny domownik dzwoniącego klienta (jeden przypadek). W przypadku osoby, która zgłaszała myśli samobójcze i negowała jakiegokolwiek formy zaproponowanej pomocy, specjalista z POIK skontaktował się z Policją, która po jakimś czasie poinformowała o zlokalizowaniu dzwoniącego i przewiezieniu go do szpitala.

**Oświęcim:** Pracownik POIK uzyskał informację od klientki, że ma zamiar popełnić samobójstwo, ponieważ nie radzi sobie z sytuacją domową, w szczególności z nasilonym konfliktem z mężem. Przeprowadzono rozmowę wspierającą, mającą na celu powstrzymanie od popełnienia samobójstwa. Uzyskano informację gdzie kobieta przebywa, zapewniono o udzieleniu jej pomocy w trudnej sytuacji. Pozostając w kontakcie telefonicznym z tą osobą, pracownik POIK wykonał telefon pod numer alarmowy 112. Dyspozytor przyjął zgłoszenie, a pracownik POIK nadal z nią rozmawiał, cały czas nawiązując do opisu miejsca przebywania. Pracownik POIK był z nią w stałym kontakcie do momentu przybycia pogotowia ratunkowego – co zostało potwierdzone przez ratownika medycznego. Patrol Policji powiadomił pracownika POIK, że kobieta została przewieziona do szpitala. Po kilku dniach pracownik POIK telefonicznie skontaktował się z klientką, ustalono że przebywa na oddziale psychiatrycznym.

**Poznań:** W ośmiu przypadkach spośród 10 osób, które zwróciły się telefonicznie o pomoc z powodu myśli lub już zamiarów samobójczych, pomoc interwencyjna przebiegała w porozumieniu z operatorami (poprzez przekierowanie przez operatorów nr 112) oraz we współpracy z Policją i Pogotowiem Ratunkowym, które w miejscu pobytu osób zajęły się zabezpieczeniem ich zdrowia i życia.

Z Raportu z funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego w 2019 r.<sup>20</sup> wynika, że centra powiadamiania ratunkowego przekazują zgłoszenia dotyczące prób samobójczych do Policji (39 989 przypadków), do Państwowej Straży Pożarnej (3835 przypadków) oraz do dyspozytorów medycznych Państwowego Ratownictwa Medycznego (36 947). W wyżej wymienionym raporcie nie wyszczególniono ośrodków interwencji kryzysowej, jako jednostek, do których centra powiadamiania przekazują zgłoszenia, m.in. o problemach suicydalnych, lecz na podstawie ww. kilku przykładów widać, że taka współpraca jest kontynuowana. Biorąc pod uwagę fakt wynikający z ww. raportu, że najwięcej zdarzeń alarmowych przekazywanych jest do Policji w weekendy, w szczególności w soboty i piątki po południu, a do Państwowego Ratownictwa Medycznego w poniedziałki, soboty i niedziele, widać potrzebę zwiększenia liczby całodobowo działających ośrodków interwencji kryzysowej. Współpraca ta nie może się bowiem odbywać w sytuacji, gdy ośrodki nie funkcjonują przez całą dobę, w każdy dzień roku. W opinii **NIK zasadne byłoby nawiązanie przez ośrodki interwencji kryzysowej współpracy z centrami powiadamiania ratunkowego, działającymi w poszczególnych województwach.**

<sup>20</sup> [www.gov.pl/web/numer-alarmowy-112/statystyki](http://www.gov.pl/web/numer-alarmowy-112/statystyki)



**Dobra praktyka**  
– współpraca placówek  
interwencyjnych  
z Urzędem  
Wojewódzkim

### **Dobra praktyka**

Przykładowo, jak wynika z informacji otrzymanych od **Wojewody Lubuskiego**<sup>21</sup>, na podstawie danych uzyskanych od powiatów, powstał wykaz dostępnych całodobowo numerów telefonów, pod którymi, w ramach interwencji kryzysowej, osoby potrzebujące specjalistycznego wsparcia – otrzymują je. Wykaz ten został przekazany do Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego LUW i jest cyklicznie aktualizowany. Takie działanie można uznać za dobrą praktykę.

Warto w tym miejscu wspomnieć o apelu Wojewody Lubuskiego do starostów, zamieszczonym na stronie internetowej Urzędu Wojewódzkiego<sup>22</sup>, z którego wynika, że zauważalną grupą klientów korzystających z numeru alarmowego 112, były osoby w stanie kryzysu powstałego na tle zdarzeń losowych, czy trudnej sytuacji życiowej. Problemy takie jak: przemoc w rodzinie, uzależnienie, osamotnienie czy konflikty w związkach sprawiły, że doświadczające ich osoby znajdowały się w stanach wymagających interwencji, poczynając od złej kondycji psychicznej, po groźbę popełnienia samobójstwa. Telefonujący pod numer alarmowy, wymagali niezwłocznego wsparcia i pomocy w celu przywrócenia równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie, co stanowi obszar działań jednostek interwencji kryzysowej.

Jak pokazało doświadczenie dyspozytorów Wojewódzkiego Centrum Powiadomienia Ratunkowego, zdecydowana większość wykonanych przez osoby w kryzysie telefonów, miała miejsce w godzinach popołudniowych i nocnych, a część z nich – w dni wolne od pracy. Z braku innej możliwości, połączenia w sprawach interwencji kryzysowej, przekierowywane były do jedyne go całodobowego ośrodka interwencji kryzysowej w województwie – gorzowskiego Ośrodka Interwencji Kryzysowej, którego pracownicy podejmowali interwencje, mające duże znaczenie dla zdrowia psychicznego, a czasem i życia osób w stanie nasilonego kryzysu. Jednostka ta finansowana jest przez samorząd Miasta Gorzowa Wlkp. i zobowiązana do obsługi klientów z jego terenu, tymczasem w analizowanym okresie aż 73% połączeń w sprawach interwencji kryzysowej, pochodziło od osób z innych powiatów z terenu całego województwa lubuskiego.

Wojewoda w apelu zwrócił również uwagę, że w sytuacji, gdy większość powiatów nie w pełni wywiązuje się z ustawowego zadania w zakresie tworzenia ośrodków interwencji kryzysowej, istniejące jednostki zajmują się sprawami osób w kryzysie także z innych powiatów, wyręczając tym samym zobowiązane do tego samorządy. Taka sytuacja jest nieprawidłowa i wymaga zmiany. Dlatego wojewoda zaapelował do starostów o pilne podjęcie działań służących rozwiązaniu tej kwestii, w tym o wskazanie dostępnych całodobowo numerów telefonów, pod którymi osoby potrzebujące specjalistycznego wsparcia mogą je otrzymać. Konstrukttywne rozwiązania w tym zakresie mają przede wszystkim służyć poprawie jakości usług świadczonych przez powiaty na rzecz obywateli.

<sup>21</sup> Informacje uzyskane w trybie określonym w art. 29 ust. 1 pkt 2 lit. f ustawy o NIK.

<sup>22</sup> [https://www.lubuskie.uw.gov.pl/polityka\\_spoeczna/aktualnosci\\_polityka\\_spoeczna/Wojewoda\\_w\\_trosce\\_o\\_interwencje\\_kryzysowa\\_w\\_powiatach/idn:10896.html](https://www.lubuskie.uw.gov.pl/polityka_spoeczna/aktualnosci_polityka_spoeczna/Wojewoda_w_trosce_o_interwencje_kryzysowa_w_powiatach/idn:10896.html)

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

W czasie kontroli stwierdzono także inne działania, które należy uznać za dobrą praktykę. Otóż w jednej skontrolowanej jednostce – **PIK w Poznaniu** realizowano „specjalistyczne” dyżury telefoniczne, podczas których mieszkańcy mogli uzyskać fachową wiedzę w zakresie pomocy osobom poszkodowanym w wyniku przestępstw lub bezdomności.

**Dobra praktyka**  
– specjalistyczne  
dyżury telefoniczne  
w Poznaniu

W **PIK w Poznaniu**, w każdy poniedziałek, przedstawiciele poznańskiej policji dyżurowali w godzinach 14:00–18:00. Funkcjonariusze z Komendy Miejskiej Policji oraz Komendy Wojewódzkiej Policji w Poznaniu udzielali pomocy informacyjnej poszkodowanym w wyniku przestępstw oraz porad w zakresie procedur „Niebieskiej Karty” i programu „Dziecko Pod Parasolem Prawa”, zasad prowadzenia interwencji Policji w sytuacji przemocy domowej, praw przysługujących ofiarom przemocy. Ponadto w ramach programu „Przeciwdziałanie procederowi żebractwa na terenie Miasta Poznania”, przeszkoleni pracownicy hostelu obsługiwali infolinię „Stop Żebractwu”, którego celem było ograniczenie liczby osób trudniących się żebractwem na terenie miasta. Infolinia „Stop żebractwu” działała w obszarze Miasta, codziennie w godzinach od 7:30 do 22:00. Konsultanci udzielali dzwoniącym osobom informacji o: formach pomocy oferowanej przez MOPR i ośrodki pomocy społecznej, ośrodkach i schroniskach dla osób bezdomnych, możliwościach udzielania pomocy osobom żebrzącym w inny sposób aniżeli dawanie pieniędzy, możliwościach w zakresie otrzymania darmowych posiłków, a ponadto udzielano wsparcia psychologicznego. W 2018 r. wykonano 85 połączeń na numer Infolinii „Stop żebractwu”, w 2019 r. – 41 i w I półroczu 2020 r. – osiem takich połączeń.

Inna sytuacja miała miejsce w działającym w **strukturach PCPR Powiatowym Ośrodku Interwencji Kryzysowej w Oświęcimiu**, gdzie po krótkim okresie funkcjonowania zlikwidowano telefon interwencyjny.

**Krótki okres**  
funkcjonowania  
tel. interwencyjnego  
w Oświęcimiu

**Oświęcim:** W okresie objętym kontrolą POIK funkcjonował od poniedziałku do piątku, w godzinach od 7:00 do 22:00. Od 17 lutego do 30 kwietnia 2020 r. dodatkowo funkcjonował „nocny telefon interwencyjny” (poniedziałek–piątek 22:00–7:00 oraz od godz. 22:00 w piątek do godz. 7:00 w poniedziałek). Był on obsługiwany przez specjalistów Ośrodka. Według wyjaśnień Dyrektora obsługa tego telefonu nie została przedłużona z uwagi na brak zainteresowania. W ocenie Dyrektora PCPR, czas pracy POIK jest znany mieszkańcom i przez nich akceptowany, w związku z czym klienci nie zgłaszają problemów w związku z godzinami pracy ośrodka.

W opinii NIK nieco ponad dwumiesięczny okres działania telefonu interwencyjnego był zbyt krótki, aby informacje o jego funkcjonowaniu mogły skutecznie dotrzeć do osób lub rodzin potrzebujących pomocy z powodu przeżywanego kryzysu. Likwidacja takiej możliwości kontaktu mieszkańców z ośrodkiem dodatkowo dziwi w kontekście trudnego czasu związanego z pandemią choroby *Covid-19*, w czasie którego więcej osób potrzebuje specjalistycznej pomocy.

### Dobra praktyka – Regionalny Interwencyjny Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży w Łodzi

#### Dobra praktyka

W kwietniu 2020 r. w **Łodzi** uruchomiono Regionalny Interwencyjny Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży (RITZ). Telefon jest odpowiedzią i wsparciem w sytuacjach kryzysowych, które narastają wśród wielu młodych osób, w tym w okresie choroby *Covid-19*. Oferowane wsparcie obejmuje takie obszary, jak: przemoc domowa, konflikty i nieporozumienia, używki i uzależnienia od alkoholu, narkotyków i innych substancji psychoaktywnych, epizody i zaburzenia lękowe i depresyjne, myśli i plany samobójcze, samouszkodzenia, stres i wydarzenia o traumatycznym potencjale, straty, w tym rozstania i żałoba, kryzysy wieku adolescencji. Wsparcia udzielają specjaliści: psycholodzy, psychoterapeuci oraz osoby specjalizujące się w interwencjach kryzysowych. Pomoc świadczona jest za pośrednictwem infolinii (726 611 611; siedem dni w tygodniu w godzinach 14:00–18:00) oraz poprzez *Snapchat* i *Messenger* (w godzinach 18:00–22:00; hasło: pogadajmytutaj). W ramach RITZ uruchomiono również kanał o charakterze pomocowo-edukacyjnym, tj. serię webinarów prowadzonych przez specjalistów w okresie kwiecień–sierpień na portalu *Facebook*. Webinaria obejmowały wykłady dla dzieci, rodziców i nauczycieli dotyczące m.in. radzenia sobie ze stresem, pokonywania kryzysów, czy prowadzenia efektywnej komunikacji. Z RITZ mogą korzystać dzieci i młodzież z województwa łódzkiego oraz ich rodzice. Działania są finansowane z budżetu Województwa Łódzkiego.

### Przypadki braku pomocy psychologicznej

#### 5.1.5. Pomoc specjalistyczna bez specjalistów

Art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej wskazuje, że w ramach interwencji kryzysowej udziela się natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej. Podstawową formą wsparcia w sytuacji kryzysowej jest zatem pomoc psychologiczna, udzielana jak najszybciej od zaistnienia sytuacji wywołującej kryzys. Taka pomoc stanowi fundament wsparcia dla osób i rodzin w trudnej sytuacji życiowej. Pomoc psychologiczna zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 5 ustawy o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów, może być udzielana przez psychologa.

Kontrola wykazała, że część skontrolowanych ośrodków i punktów interwencji kryzysowej, nie realizuje tej podstawowej zasady pomocy osobom i rodzinom będącym w stanie kryzysu. **Jedna placówka, spośród 23 objętych kontrolą, w ogóle nie zatrudniała psychologa, w trzech kolejnych występowały, wynoszące od jednego do sześciu miesięcy, przerwy w zatrudnianiu takiego specjalisty, a co się z tym wiąże, w udzielaniu specjalistycznej pomocy psychologicznej.** Dwie jednostki, w celu uzyskania wsparcia psychologicznego, kierowały w tym czasie osoby potrzebujące pomocy do działających na danym terenie organizacji pozarządowych.

#### Przykłady

**Kościerzyna:** W okresie objętym kontrolą w PIK nie był zatrudniony psycholog. Pomoc psychologiczną świadczyli psycholodzy z organizacji pozarządowych, do których PIK kierował osoby będące w kryzysie, w celu objęcia ich pomocą psychologiczną.

**Tychy:** W okresie od 1 lipca 2018 r. do 13 stycznia 2019 r. (197 dni) w OIK nie było zatrudnionego psychologa, który mógłby udzielić profesjonalnego wsparcia.



## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

**Wejherowo:** W styczniu 2018 r. i w okresie od 18 maja do 10 czerwca 2019 r. nie pracował ani jeden psycholog. Podczas wakatu na stanowisku psychologa pomoc psychologiczna nie była realizowana.

**Wolsztyn:** Umowa z psychologiem obowiązywała do dnia 25 września 2019 r. i nie została przedłużona ze względu na rezygnację specjalisty. W wyniku zaistniałej sytuacji podpisano umowę ze Stowarzyszeniem Lokalny Ośrodek Rozwoju Doradztwa i Szkoleń o świadczenie usług psychologicznych.

Prowadzenie ośrodków interwencji kryzysowej, zgodnie z art. 19 pkt 12 ustawy o pomocy społecznej, należy do zadań własnych powiatu, zatem to jednostka samorządu terytorialnego na poziomie powiatu, powinna zapewnić każdy rodzaj wsparcia w ramach interwencji kryzysowej. W opinii NIK kierowanie osób będących w kryzysie do innej instytucji czy organizacji udzielającej pomocy, może stwarzać tym osobom dodatkowe problemy logistyczne związane z koniecznością udania się do innej placówki, a także konieczność ponownego przedstawiania swojej sytuacji i przeżyć. Zdaniem NIK pomoc świadczona przez psychologów na podstawie porozumień z organizacjami pozarządowymi, nie stanowiła natychmiastowej pomocy psychologicznej, o której mowa w art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej.

Pozostałe jednostki zapewniały, co prawda pomoc psychologiczną, lecz w większości z nich, z tego typu pomocy można było skorzystać jedynie w godzinach pracy ośrodka lub punktu, co znacznie utrudniało, a wręcz uniemożliwiało uzyskanie natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej. **Pięć placówek oferowało pomoc psychologiczną tylko przez kilka godzin w tygodniu.** Osoby lub rodziny będące w stanie kryzysu nie miały możliwości skorzystania ze wsparcia w godzinach popołudniowych i nocnych oraz w dni wolne od pracy i święta. Powodem tego, jak wyjaśniali kierownicy kontrolowanych jednostek, były braki finansowe oraz problemy z pozyskaniem specjalistów w tym zakresie, ale także brak zgłoszeń w godzinach innych niż godziny pracy ośrodków.

W części jednostek pomoc psychologiczna dostępna tylko kilka godzin w tygodniu

### Przykłady

**Jarosław:** Zadania związane z interwencją kryzysową w ramach PIK realizował jeden psycholog świadczący usługi na podstawie zlecenia. Psycholog pełnił dyżury w czwartki w godzinach od 14:00 do 18:00. Zgodnie z przyjętym harmonogramem pracy psychologa w PIK, natychmiastowe poradnictwo psychologiczne przez całą dobę, w dni wolne od pracy i w święta nie było zagwarantowane. Porady psychologa w analizowanych 30 sprawach były udzielane w terminach wynoszących do 19 dni od dnia zgłoszenia. Według wyjaśnień Dyrektor PCPR godziny pracy PIK podyktowane były możliwościami kadrowymi i finansowymi PCPR.

**Ropczyce:** Psycholog zatrudniony był na podstawie umowy o pracę na czas nieokreślony, w wymiarze  $\frac{3}{4}$  etatu, z tego  $\frac{1}{2}$  dotyczyła pracy w OIK, a  $\frac{1}{4}$  – w PCPR. Korzystanie z natychmiastowej pomocy psychologicznej w formie interwencji kryzysowej, która obejmowała: wsparcie emocjonalne, redukcję stresu, diagnozę sytuacji, stanu, zasobów i potrzeb klienta oraz podjęcie niezbędnych działań pomocowych było możliwe w godzinach pracy Ośrodka. Według wyjaśnień Dyrektor nie było potrzeby zatrudnienia psychologa

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

na pełny etat i obejmowania specjalistycznym poradnictwem psychologicznym osób poza godzinami pracy psychologa, gdyż z doświadczenia prowadzenia OIK wiadomo, jakie jest zapotrzebowanie na tego typu pomoc.

**Kobylnica:** W okresie objętym kontrolą, w Ośrodku było zatrudnionych na umowę o pracę w pełnym wymiarze czasu pracy dwóch psychologów. OIK nie zapewniał całodobowego poradnictwa psychologicznego. Zastępca Dyrektora przyznała, że Ośrodek nie gwarantuje dostępu do natychmiastowego i całodobowego poradnictwa specjalistycznego, ponieważ przepisy prawa do tego nie obligują.

Inna sytuacja miała miejsce w PIK w Mielcu, gdzie w styczniu 2020 r. zlikwidowano natychmiastowe poradnictwo psychologiczne.

**Mielec:** Zadania związane z interwencją kryzysową w ramach PIK, w latach 2019–2020, realizowało trzech psychologów. W okresie od 21 lutego 2018 r. do 31 grudnia 2019 r., psycholog zatrudniony na umowę zlecenie zobowiązany był do świadczenia pomocy psychologicznej osobom i rodzinom w kryzysie o każdej porze. Od stycznia 2020 r. psychologowie zatrudnieni na umowę zlecenia pełnili dyżury w środy od 15:00 do 17:00 i dodatkowo od września 2020 r. we wtorki i czwartki od 16:00 do 18:00. Zgodnie z przyjętym harmonogramem pracy psychologów w PIK, od stycznia 2020 r. natychmiastowe poradnictwo psychologiczne przez całą dobę, w dni wolne od pracy i w święta nie było zagwarantowane. Według wyjaśnień Dyrektor, w latach 2018–2020 nie było przypadków zgłaszania potrzeby podjęcia interwencji kryzysowej w innych godzinach i dniach niż godziny pracy PIK.

W opinii NIK opisany wyżej sposób organizowania podstawowej formy pomocy interwencyjnej, jakim jest specjalistyczna pomoc psychologiczna, absolutnie nie wypełnia wymagań ustawowych, gdyż w praktyce uniemożliwia otrzymanie natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej, co oznacza, że zwracające się tam osoby nie uzyskują kompletnej i profesjonalnej pomocy w sytuacjach kryzysowych, w jakich się znajdują. Przeświadczeniu, że nagłe sytuacje powodujące kryzys zdarzają się wyłącznie w godzinach pracy ośrodka lub psychologa, zaprzeczają statystyki powiadamiania ratunkowego, z których wynika, że najczęściej połączeń na numer alarmowy 112 wykonywanych jest między godz. 15:00 a 20:00<sup>23</sup>.

Potrzeba rozszerzenia  
dostępności do pomocy  
psychologicznej

Należy jednak przyznać, że dyrektorzy części kontrolowanych jednostek dostrzegają potrzebę rozszerzenia dostępności do pomocy psychologicznej w ramach interwencji kryzysowej.

### Przykłady

Dyrektor **PCPR w Ropczycach** stwierdziła, że rozważane jest podjęcie działań mających na celu udzielenia pomocy psychologicznej w ramach interwencji kryzysowej w każdym czasie, tj. także po godzinach pracy Ośrodka, w święta i weekendy.

Dyrektor **MOPS w Tychach** wyjaśniła, że niezwłocznie w 2021 r. podjęte zostaną działania w zakresie uzyskania środków finansowych na utworzenie dodatkowego etatu psychologa. Rozważona zostanie również możliwość uzyskania środków na zatrudnienie psychologa z wykorzystaniem innych form zatrudnienia (umowa cywilno-prawna).

<sup>23</sup> Raport z funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego w 2019 r.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

**Kościerzyna:** Przy sporządzaniu planu budżetowego na 2021 r., zgodnie z ustaleniami organu prowadzącego, zaplanowano środki na zatrudnienie psychologa, w ramach umowy o pracę. Zaplanowano skierowanie psychologa do dwóch zespołów, w tym do PIK.

**Wolsztyn:** Kierownik Ośrodka podejmowała starania mające na celu zatrudnienie psychologa. Przedkładając Radzie Powiatu sprawozdanie z działalności PCPR za 2018 r., wykazała potrzebę zatrudnienia takiego specjalisty na umowę o pracę.

Natychmiastowa specjalistyczna pomocy psychologiczna zapewniana była właściwie tylko przez placówki funkcjonujące w dużych miastach, jak Kraków, Gdynia, Poznań.

Natychmiastowa pomoc psychologiczna dostępna tylko w dużych ośrodkach

### Przykłady

**Kraków:** Osoba przeżywająca kryzys, która zgłaszała się do Ośrodka mogła całodobowo (siedem dni w tygodniu) otrzymać pomoc psychologiczną. Pomoc ta udzielana była niezwłocznie przez dyżurnych psychologów. 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.

**Gdynia:** W OIK poradnictwo psychologiczne udzielane było całodobowo oraz natychmiast, w dniu zgłoszenia, zarówno osobistego, jak i telefonicznego. Psycholodzy pracowali całodobowo, według ustalonych w harmonogramie dyżurów.

Mimo, że kierownicy kontrolowanych jednostek twierdzili, że pomoc psychologiczna udzielana była natychmiast po zgłoszeniu się do ośrodka lub punktu, to w praktyce, w większości przypadków, taka **natychmiastowa pomoc nie była pomocą psychologiczną, gdyż udzielali jej inni specjaliści niż psycholodzy, np. pracownicy socjalni, pedagodzy, specjaliści pracy z rodziną, czy inni interwenci lub konsultanci.** Taka sytuacja występowała we wszystkich objętych kontrolą ośrodkach, gdzie pomoc psychologiczna nie była zagwarantowana przez całą dobę. Tymczasem, jak już wspomniano, art. 4 ust. 1 pkt 5 ustawy o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów wskazuje, że udzielanie pomocy psychologicznej należy do zawodu psychologa.

Natychmiastowa pomoc świadczona przez innych specjalistów niż psycholodzy

### Przykłady

**Bochnia:** Kadre merytoryczną Ośrodka udzielającą wsparcia psychologicznego, poza psychologami stanowili pedagodzy, którzy według wyjaśnień Dyrektora posiadali kwalifikacje i umiejętności do podejmowania tego typu oddziaływań. W przypadku stwierdzenia przez specjalistę, nie będącego psychologiem, konieczności udzielenia specjalistycznej pomocy psychologicznej, osoba była kierowana do psychologa. W wyniku badania dokumentacji 30 spraw ustalono, że specjalistyczna pomoc psychologiczna została udzielona w 19 przypadkach.

**Tychy:** Od stycznia 2019 r. w OIK pracował tylko jeden psycholog, co w praktyce uniemożliwiało zapewnienie stałej i natychmiastowej pomocy psychologicznej. Problemu tego nie rozwiązało udzielenie incydentalnej pomocy psychologicznej przez psychologów zatrudnionych w innych komórkach MOPS.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Na podstawie badania dokumentacji 25 osób, które zwracały się telefonicznie o pomoc stwierdzono, że 10 konsultacji było przeprowadzonych przez opiekunki OIK (40%), 13 przez pracowników socjalnych (52%), a dwie przez psychologów (8%). W dwóch przypadkach (8%) osoba dzwoniąca została umówiona na spotkanie z psychologiem.

### Potrzeba wprowadzenia zawodu interwenta kryzysowego

Ze względu na fakt, że niemal w każdej kontrolowanej jednostce natychmiastowa pomoc interwencyjna udzielana była przez osoby niebędące psychologami, których poziom przygotowania i wykształcenia jest bardzo różny, jak wskazała Dyrektor **ZOW w Mławie** *powinno zostać określone jacy specjaliści mogą pełnić rolę interwenta kryzysowego, gdyż profesjonalizacja pomocy w dużej mierze jest uzależniona od umiejętności i kompetencji poszczególnych specjalistów pracujących w ośrodku*. Zaś w opinii Dyrektora **PCPR w Koninie** *konieczne jest opracowanie aktów wykonawczych do ustawy o pomocy społecznej, m.in. w obszarze zawodu interwenta kryzysowego*.

Wprowadzenie zawodu interwenta kryzysowego postulują także specjaliści uczestniczący w badaniu ankietowym NIK.

### Opinie specjalistów z OIK, PIK o potrzebie wprowadzenia zawodu interwenta

#### Specjaliści o konieczności wprowadzenia zawodu interwenta kryzysowego:

*Powinien zostać wprowadzony zawód interwenta kryzysowego.*

*Konieczne jest legalne utworzenie stanowiska interwenta kryzysowego.*

*Wprowadzenie zawodu interwenta kryzysowego i określenie jego przygotowania zawodowego przyczyni się do profesjonalizacji interwencji kryzysowej.*

*Konieczne jest wprowadzenie zawodu interwenta kryzysowego, taki specjalista w profesjonalny sposób będzie udzielał pomocy interwencyjnej.*

*Należy określić minimalne kwalifikacje dla interwenta, jak to ma miejsce w przypadku oddziaływań korekcyjno-edukacyjnych.*

*Należy zadbać o podnoszenie prestiżu interwenta kryzysowego, co może zostać osiągnięte przez wprowadzenie takiego zawodu, oraz określić wymagania jakie powinni spełniać pracownicy zatrudnieni na takich stanowiskach.*

W związku z tym, że w praktyce niemożliwe jest zapewnienie całodobowej natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej we wszystkich jednostkach interwencji kryzysowej, a w szczególności w jednostkach funkcjonujących w mniejszych i mniej zamożnych powiatach, NIK podziela argumenty przemawiające za wprowadzeniem zawodu interwenta kryzysowego oraz określeniem wykształcenia, stażu pracy, doświadczenia zawodowego i ukończonych szkoleń, jakie powinna posiadać osoba wykonująca te zadania. Określenie minimalnych wymagań w tym zakresie przyczyniłoby się do profesjonalizacji usług interwencji kryzysowej.

Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej potwierdza, że efektywność systemu wsparcia zależy m.in. od kwalifikacji osób udzielających pomocy, dlatego w ocenie Ministerstwa istnieje potrzeba, aby w obszarze interwencji kryzysowej pomocy udzielała odpowiednio przygotowana i wyszkolona kadra. Jak jednak wskazuje Ministerstwo, prowadzenie jednostek pomocy

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

społecznej działających w obszarze interwencji kryzysowej jest zadaniem własnym samorządów lokalnych, dlatego sposób realizacji zadania określa samorząd<sup>24</sup>.

NIK nie podziela opinii Ministerstwa w tym zakresie, gdyż kwestie dotyczące przygotowania i poziomu wykształcenia osób udzielających natychmiastowej pomocy w ramach interwencji kryzysowej, powinny zostać jasno określone w przepisach prawa i nie powinny zależeć od wiedzy i dobrej woli kierowników jednostek lub hojności władz samorządowych.

Artykuł 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej wskazuje również, że w ramach interwencji kryzysowej, w zależności od potrzeb, udziela się poradnictwa socjalnego.

Jakkolwiek kierownicy kontrolowanych jednostek przekonywali, że poradnictwo socjalne jest zapewnione wszystkim osobom tego potrzebującym, to kontrola wykazała, że **pięć placówek, spośród 23 kontrolowanych (21,7%), nie zatrudniało pracownika socjalnego**. Powodem tego, według ich dyrektorów, były kłopoty finansowe, brak specjalistów, a także korzystanie z tego typu poradnictwa w ośrodkach pomocy społecznej w gminach, w których mieszkali podopieczni OIK lub PIK. I podobnie jak w przypadku pomocy psychologicznej, poradnictwo socjalne, według wyjaśnień kierowników jednostek, świadczyli inni specjaliści zatrudnieni w placówkach, np. psychologzy, pedagodzy czy specjaliści ds. pracy z rodziną.

Pięć placówek  
(ponad 21%)  
bez poradnictwa  
socjalnego

### Przykłady

**Góra Kalwaria:** W okresie objętym kontrolą (do 30 czerwca 2020 r.), POIK nie zatrudniał pracownika socjalnego, a co za tym idzie nie świadczył poradnictwa socjalnego. Z wyjaśnień Dyrektora wynika, że zakres czynności pracownika socjalnego wykonywał psycholog lub konsultant, w szczególnych przypadkach Dyrektor POIK. W marcu 2020 r. Dyrektor POIK zwrócił się do Zarządu Powiatu Piaseczyńskiego o wyrażenie zgody na zatrudnienie pracownika socjalnego. Wniosek został pozytywnie rozpoznany, wskutek czego od 1 lipca 2020 r. w Ośrodku zatrudniono pracownika socjalnego na podstawie umowy o pracę w wymiarze 0,25 etatu.

**Wejherowo:** Pomoc pracownika socjalnego nie była udzielana w ramach działalności ZIK. Jak wyjaśniła Dyrektor PCPR, ZIK współpracuje ściśle z gminnymi i miejskimi ośrodkami pomocy społecznej z terenu powiatu, które udzielają osobom potrzebującym pomocy w myśl ustawy o pomocy społecznej, w tym świadczą szeroko pojętą pracę socjalną. Specjaliści ZIK mają obowiązek informowania klientów o możliwości uzyskania pomocy zarówno w PCPR, jak i innych instytucjach.

**Węgrów:** Ośrodek nie zatrudniał pracownika socjalnego, świadczącego poradnictwo socjalne i w żadnej spośród 27 badanych spraw nie zostało zaplanowane takie poradnictwo. Ponadto, w dokumentacji brak było adnotacji, aby poradnictwo socjalne świadczone było przez pracownika socjalnego ośrodka pomocy społecznej. Dyrektor PCPR wyjaśniła, że poradnictwo socjalne świadczone było przez ośrodki pomocy społecznej na terenie powiatu, w porozumieniu ze specjalistami OIK.

<sup>24</sup> Informacje uzyskane w trybie określonym w art. 29 ust. 1 pkt 2 lit. f ustawy o NIK.



**Ropczyce:** Od 31 października 2019 r. w Ośrodku nie zatrudniano pracownika socjalnego. Z wyjaśnień Dyrektora PCPR wynika, że nie było potrzeby utrzymania tego stanowiska. Poradnictwo socjalne świadczyli inni pracownicy OIK, a w razie potrzeby nawiązywano współpracę z właściwym gminnym ośrodkiem pomocy społecznej. Jak wyjaśniła Dyrektor, osoby zatrudnione w PCPR/OIK miały odpowiednią wiedzę, kwalifikacje, doświadczenie zawodowe, które pozwalało na świadczenie poradnictwa socjalnego.

W opinii NIK, nieświadczenie jednego z elementów pomocy udzielanej w ramach interwencji kryzysowej, negatywnie wpływa na kompleksowość oferowanego wsparcia, a wykonywanie przez specjalistów pracy, do której nie posiadali odpowiednich kwalifikacji mogło skutkować niewłaściwie udzielonym poradnictwem. Ponadto dodatkowa praca, wykraczająca poza zakres obowiązków innych specjalistów zatrudnionych w placówkach, mogła powodować ich nadmierne obciążenie. Należy także zwrócić uwagę, że współpraca z pracownikami socjalnymi lokalnych ośrodków pomocy społecznej może wzmocnić pomoc świadczoną w ramach działań interdyscyplinarnych, nie może jednak zastępować poradnictwa socjalnego świadczonego w ramach interwencji kryzysowej, która stanowi specyficzną dziedzinę pomocy społecznej.

W pozostałych kontrolowanych jednostkach poradnictwo socjalne realizowane było właściwie na bieżąco, a osoby na tego typu wsparcie nie musiały oczekiwać dłużej niż trzy dni.

Dwie jednostki  
bez poradnictwa  
prawnego

Pomoc w ramach interwencji kryzysowej to, w zależności od potrzeb, także poradnictwo prawne<sup>25</sup>. **Dwie jednostki, spośród 23 objętych kontrolą (8,7%) nie zapewniały swoim podopiecznym tego rodzaju pomocy.** Osoby potrzebujące były kierowane do innych instytucji lub organizacji pozarządowych udzielających porad prawnych. W jednej jednostce nastąpiła, trwająca prawie dwa miesiące, przerwa w udzielaniu pomocy prawnej.

### Przykłady

**Kościerzyna:** W okresie objętym kontrolą w PIK nie był zatrudniony prawnik. Pomoc prawną świadczyli prawnicy z organizacji pozarządowych, do których PIK kierował osoby będące w kryzysie, w celu objęcia ich pomocą.

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

**Kraków:** W okresie od 31 grudnia 2019 r. do 17 lutego 2020 r. nastąpiły 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. Po tym okresie prawnik przyjmował w czwartki od godz. 15:30 do 17:30.

<sup>25</sup> Art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej.



## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Pozostałe skontrolowane ośrodki i punkty interwencji kryzysowej zapewniały osobom i rodzinom będącym w stanie kryzysu poradnictwo prawne. **Większość specjalistów – prawników zatrudnianych było na podstawie umowy zlecenia**, tylko w czterech jednostkach prawnicy byli zatrudnieni na podstawie umowy o pracę.

### 5.1.6. Całodobowe schronienie

Interwencja kryzysowa polega także na udzielaniu – w sytuacjach uzasadnionych – schronienia do trzech miesięcy<sup>26</sup>. We wszystkich 23 powiatach, w których odbyła się kontrola, taka forma wsparcia była zapewniona, choć należy zaznaczyć, że dwie placówki nie dysponowały własnymi miejscami całodobowego schronienia. **W latach 2018–2020 (I poł.), we wszystkich 23 skontrolowanych jednostkach, ze schronienia skorzystało łącznie 1020 osób, najwięcej – 427 w 2018 r.** W tym czasie najwięcej osób – 174 skorzystało z całodobowego schronienia w POIK w Bielsku-Białej oraz 116 osób w POIK w Chrzanowie. Nikt natomiast nie korzystał z miejsc całodobowego schronienia oferowanych przez PCPR w Węgrowie, Kościerzynie i Wejherowie.

Całodobowe schronienie we wszystkich jednostkach

#### Przykłady

**Kościerzyna:** W PIK nie było miejsc całodobowego schronienia. W 2018 r. PCPR zawarł w tym zakresie porozumienie w sprawie udzielania całodobowego schronienia z jednostką zewnętrzną (SOW w Rusocinie). W okresie objętym kontrolą potrzeba udzielenia całodobowego schronienia nie wystąpiła.

**Wejherowo:** W latach 2018–2020, PCPR w Wejherowie nie posiadał wydzielonego miejsca całodobowego schronienia dla osób dotkniętych kryzysem. Na podstawie zawartego w dniu 18 maja 2018 r. „Porozumienia o współpracy w zakresie zapewnienia osobom dotkniętym przemocą w rodzinie miejsc w Specjalistycznym Ośrodku Wsparcia” w Rusocinie, jednostka ta zobowiązała się do udzielania bezpłatnego specjalistycznego wsparcia i schronienia osobom dotkniętym przemocą w rodzinie z terenu powiatu wejherowskiego. W budynku PCPR, znajdowały się pomieszczenia stanowiące mieszkanie chronione, które w razie konieczności mogło być wykorzystywane na potrzeby osób w kryzysie.

W przypadku interwencji kryzysowej, udzielenie świadczeń nie wymaga wydania decyzji administracyjnej<sup>27</sup> i takich decyzji żaden z kontrolowanych ośrodków lub punktów nie potrzebował, co nie pozostaje bez znaczenia dla dostępności tej formy pomocy. Ponieważ status ośrodków interwencji kryzysowej nie jest normowany ustawowo, ani na poziomie aktów wykonawczych do ustawy o pomocy społecznej, zasady przyjmowania do tych placówek, powinny być regulowane aktami typu statut i regulamin<sup>28</sup>. **Wszystkie kontrolowane jednostki wprowadziły własne przepisy uszczegóławiające warunki przyznania miejsca w hostelu, warunki pobytu oraz czas korzystania ze schronienia.**

Przepisy uszczegóławiające pobyt w hostelu

<sup>26</sup> Jw.

<sup>27</sup> Art. 106 ust. 1–2 ustawy o pomocy społecznej.

<sup>28</sup> I. Sierpowska – *Pomoc społeczna, Komentarz*, wyd. V (LEX).

### Przykłady

**Bochnia:** W Regulaminie organizacyjnym Ośrodka zapisano, że pobyt w hostelu może trwać do trzech miesięcy. Natomiast w Regulaminie wewnętrznym mieszkańców hostelu znajdował się zapis, wg którego mógł on trwać do siedmiu dni, a w szczególnie uzasadnionych przypadkach mógł zostać przedłużony do trzech miesięcy. Według wyjaśnień Dyrektora OIK, w regulaminie wewnętrznym pobyt do siedmiu dni zapisano jako czas rozeznania sytuacji życiowej/mieszkaniowej osoby (pobyt interwencyjny). W każdym przypadku z klientem podpisywany był pierwszy kontrakt na siedem dni, w sytuacji konieczności udzielenia dalszego wsparcia kontrakt był przedłużany na wniosek osoby do trzech miesięcy, a w uzasadnionych przypadkach nawet na dłużej.

**Góra Kalwaria:** Umieszczenie w hostelu następuje na wniosek osoby zainteresowanej, pozytywnie zaopiniowany przez zespół specjalistów zajmujących się daną osobą oraz zaakceptowany przez Dyrektora. Okres pobytu uzależniony jest od sytuacji indywidualnej osoby i nie może trwać dłużej niż zezwalają na to obowiązujące przepisy. W wyjątkowych sytuacjach możliwe jest jednak przedłużenie terminu pobytu w celu całkowitego usunięcia jego przyczyny.

**Wolsztyn:** Osoby chcące skorzystać ze schronienia w POIK zobowiązano do złożenia wniosku o przyjęcie do hostelu, na podstawie którego pracownik socjalny niezwłocznie zawiadamiał Dyrektora PCPR, który następnie wszczynał procedurę umieszczenia w hostelu udokumentowaną jego postanowieniem w tym zakresie. Zgodnie z regulaminem organizacyjnym, osoby mieszkające w hostelu mogły ubiegać się o przedłużenie pobytu, jednak nie dłużej niż o trzy miesiące. Wyniki badanej dokumentacji osób korzystających ze wsparcia POIK wykazały, że w okresie objętym kontrolą dwukrotnie (o pięć dni i o 22 dni) przedłużano pobyt w hostelu, przy czym w jednej sprawie z powodu trwającego egzaminu maturalnego klientki, w drugiej z powodu przedłużających się formalności w zakresie uzyskania mieszkania socjalnego.

### Ponad trzymiesięczny okres schronienia

Obowiązujące przepisy uprawniają do korzystania z miejsc całodobowego schronienia do trzech miesięcy i nie dają możliwości wydłużenia pobytu w hostelu. Jak jednak wynika z kontroli, co zostało potwierdzone ww. przykładami, w wewnętrznych uregulowaniach znacznej części placówek, istniały postanowienia umożliwiające wydłużenie czasu korzystania z miejsc całodobowego schronienia. **W jednostkowych przypadkach dochodziło do przekraczania ustawowego czasu zamieszkania w hostelu, co było niezgodne z art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej**, choć w takich okolicznościach pracownicy jednostek interwencyjnych postępowali w dobrej wierze, mając na względzie sytuację osoby wymagającej wsparcia.

### Przykłady

**Góra Kalwaria:** Jednej osobie Ośrodek udzielał całodobowego schronienia w hostelu przez okres 479 dni. POIK każdorazowo wnioskował do Starosty Powiatu Piaseczyńskiego o przedłużenie pobytu. Z wyjaśnień Dyrektora POIK, wynika, że tak długi okres wsparcia spowodowany był ciężkim kryzysem psychicznym tej osoby.

**Kraków:** Najdłuższy okres korzystania ze schronienia wynosił 120 dni (przedłużany na wniosek klientki z uwagi na stan ciąży oraz trudności ze znalezieniem miejsca pobytu) oraz 96 dni (dwukrotnie przedłużany na wniosek osoby z uwagi na zagrożenie życia i zdrowia).

**Piastów:** Dwóm osobom udzielono w OIK schronienia powyżej trzech miesięcy (termin został przekroczony o 46 dni i 76 dni), co stanowiło naruszenie art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej. Dotyczyło to ofiar handlu ludźmi. Według wyjaśnień Dyrektor, pobyt został przedłużony, ponieważ nie zostały zrealizowane założone cele – osiągnięcie równowagi psychicznej, umiejętności samodzielnego radzenia sobie z kryzysem. Decyzja o nieprzedłużeniu pobytu osobom przebywającym w schronieniu, nie tylko nie zapobiegłoby przejściu reakcji kryzysowej w stan chroniczny, ale by ją przyspieszyło. Jednocześnie zaznaczyła, że przy podejmowaniu decyzji o przedłużeniu pobytu kieruje się przede wszystkim dobrem osoby przebywającej w schronieniu i jej aktualnym stanem psychicznym.

W opinii NIK, mimo że interwencja kryzysowa jest utożsamiana z krótkoterminową pomocą i w związku z tym istnieje, ustawowo zagrożona, możliwość skorzystania z trzymiesięcznego schronienia, **przepisy powinny, w uzasadnionych przypadkach, dopuszczać możliwość wydłużenia okresu korzystania z miejsc całodobowego pobytu.**

### 5.1.7. Trudne warunki pracy w OIK

W 14, spośród 23 skontrolowanych jednostek (60,9%) specjaliści zajmujący się pomocą osobom będącym w sytuacji kryzysowej, świadczyli pracę w oparciu o umowy cywilno-prawne, co może oznaczać dla nich brak poczucia bezpieczeństwa i stabilności zatrudnienia, może też negatywnie wpływać na ich zaangażowanie w pracę lub nawet, w konsekwencji, powodować rezygnację z tej pracy. Według wyjaśnień kierowników placówek, taka forma zatrudniania była spowodowana wyborem samych specjalistów.

Umowy cywilno-prawne powszechne w OIK, PIK

#### Przykłady

**Oświęcim:** Dominującą formą zatrudnienia była umowa zlecenia (dziewięciu pracowników w tym okresie). Umowa o pracę była podstawą zatrudnienia starszych specjalistów pracy z rodziną i pracowników socjalnych (½ etatu jako pracownik socjalny, ½ etatu jako psycholog lub pedagog). Jeden z psychologów zatrudnionych na umowę zlecenia, zrezygnował z pracy po dwóch miesiącach, a na jego miejsce zatrudniono innego psychologa, również na umowę zlecenia.

**Mielec:** Zadania związane z interwencją kryzysową w ramach PIK w 2018 r. realizowało czterech psychologów, z których trzy osoby były zatrudnione na podstawie umów zlecenia i jedna na podstawie umowy o pracę w pełnym wymiarze czasu pracy. W latach 2019–2020 (do 31 października) zadania z zakresu interwencji kryzysowej realizowało trzech psychologów. Dwie osoby zatrudnione były na podstawie umowy zlecenia i jedna na podstawie umowy o pracę w pełnym wymiarze czasu pracy.

NIK zauważa, że ze względu na zapewnienie jak najbardziej skutecznej pomocy specjalistycznej, w szczególności psychologicznej, w ośrodkach i punktach interwencji kryzysowej, należałoby rozważyć możliwość zatrudniania specjalistów w ramach stosunku pracy. Z anonimowego badania ankietowego przeprowadzonego przez NIK wśród specjalistów zatrudnionych w jednostkach interwencji kryzysowej wynika bowiem, że część spośród tych osób chciałaby uzyskać zatrudnienie na podstawie umowy o pracę, nie zaś umowy zlecenia. Na kwestię tę zwróciło uwagę 23 osoby, spośród 170 uczestniczących w ankiecie NIK, tj. 13,5% ankietowanych.

### Szkolenia tylko dla osób pracujących na etacie

Dodatkowym problemem związanym z zatrudnianiem w ośrodkach i punktach w oparciu o umowy cywilno-prawne, jest zapewnianie specjalistom szkoleń podnoszących ich kompetencje zawodowe. Jakkolwiek we wszystkich skontrolowanych jednostkach podejmowano działania, w celu podnoszenia kwalifikacji specjalistów mających bezpośredni kontakt z osobami przeżywającymi kryzys, to wyniki kontroli wykazały, że **szkolenia zapewniano zazwyczaj tylko osobom zatrudnionym na etacie w danym ośrodku lub centrum. W doksztalcaniu nie uczestniczyły osoby zatrudnione na podstawie umów zleceń**, a powodem tego były ograniczone środki finansowe. W opinii NIK jest to zjawisko niepokojące, gdyż może mieć wpływ na poziom oferowanej pomocy, w szczególności, że w około  $\frac{2}{3}$  skontrolowanych jednostek, część specjalistów świadczyła pracę w oparciu o umowy cywilno-prawne.

### Przykłady

**Mielec:** Psycholodzy zatrudnieni na umowę o pracę uczestniczyli w szkoleniu i kursach z zakresu przemocy w rodzinie oraz w dwóch szkoleniach z zakresu interwencji kryzysowej. Specjaliści zatrudnieni na podstawie umowy zlecenia nie uczestniczyli w szkoleniach specjalistycznych.

**Piastów:** W latach 2018–2020 (I półrocze) spośród 15 osób zatrudnionych w OIK (na stanowiskach: psycholog, pracownik socjalny, pedagog), pięć z nich (czterech psychologów, pracownik socjalny) uczestniczyło w szkoleniach/kursach w ramach doskonalenia zawodowego oraz jedna (pedagog) kontynuowała naukę w Studium Psychologii i Psychoterapii. W szkoleniach nie uczestniczyły osoby zatrudnione na umowę zlecenie.

**Węgrów:** W latach 2018–2020 (I połowa) specjaliści zatrudnieni w ramach umów o pracę uczestniczyli w szkoleniach, w tym szkoleniach specjalistycznych z zakresu interwencji kryzysowej, np. „Pomoc i wspieranie rodziny w kryzysie”, „Indywidualny plan pomocy rodzinie”, „Formy wsparcia osób, które doświadczyły kryzysu psychicznego”.

**Zielonka:** Ogółem pracownicy uczestniczyli w 10 szkoleniach, w tym dwóch płatnych i ośmiu bezpłatnych. Kierownik POIK zapewniła szkolenia tylko dla etatowych pracowników Ośrodka.

Specjaliści pracujący w interwencji kryzysowej bez wątpienia powinni nieustannie się doksztalać, gdyż bardzo dużo zależy od ich wiedzy i kompetencji zawodowych, które przekładają się na umiejętność właściwej diagnozy oraz zaplanowania działań i form wsparcia adekwatnych do sytuacji kryzysowej oraz stanu psychicznego osoby potrzebującej pomocy. NIK zwraca jednak uwagę, że **doskonaleniem zawodowym powinny zostać objęte także osoby świadczące pracę w oparciu o umowy cywilno-prawne**, które nierzadko są w placówce jedynymi specjalistami udzielającymi profesjonalnego wsparcia.

### Superwizja zapewniona we wszystkich jednostkach

Mimo że art. 121a ust. 1 ustawy o pomocy społecznej odnosi się tylko do superwizji<sup>29</sup> pracy socjalnej, to należy podkreślić, że w 13 skontrolowanych jednostkach zadbano, aby **wszyscy specjaliści, udzielający bezpośredniej**

<sup>29</sup> Superwizja polega na ustawicznym rozwoju zawodowym pracowników socjalnych, służącym utrzymaniu wysokiego poziomu świadczonych usług, zachowaniu i wzmacnianiu kompetencji zawodowych, udzielaniu wsparcia, poszukiwaniu źródeł trudności w pracy i możliwości ich pokonywania.

**pomocy osobom w kryzysie – nie tylko pracownicy socjalni – mieli możliwość uczestniczenia w szkoleniach zapobiegających wypaleniu zawodowemu i szkoleniach superwizyjnych.** Częstotliwość tych szkoleń była jednak różna, od regularnej superwizji prowadzonej jeden raz w miesiącu, jak np. w POIK w Górze Kalwarii, OIK w Krakowie i OIK w Gdyni, po sporadycznie organizowane kilka lub nawet jeden raz w roku spotkania superwizyjne, jak np. w OIK w Kobylnicy czy OIK w Bochni.

### Przykłady

**Gdynia:** W okresie objętym kontrolą specjaliści pracujący w OIK mieli dostęp do profesjonalnego wsparcia psychologicznego, uczestnicząc regularnie w superwizjach, w wymiarze: w roku 2018 – 10 godzin miesięcznie, natomiast w latach 2019–2020 r. – po osiem godzin miesięcznie.

**Kraków:** 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 indywidualne (nie odbyły się w marcu i w kwietniu 2019 r. z powodu choroby superwizora).

**Bochnia:** Superwizje profesjonalne w Ośrodku odbywały się dwa razy w roku: 2018 r. – 20 czerwca i 21 grudnia po osiem godzin każda, 2019 r. – 10 czerwca i 14 listopada po osiem godzin każda. Superwizja zaplanowana w pierwszej połowie 2020 r. nie odbyła się ze względu na panującą sytuację epidemiologiczną.

**Kobylnica:** W okresie objętym kontrolą specjaliści OIK, raz w roku uczestniczyli w spotkaniach superwizyjnych.

W 10 skontrolowanych placówkach spotkania tego typu nie były prowadzone przez wykwalifikowanych superwizorów, lecz odbywały się tam superwizje zwane wewnętrznymi lub koleżeńskimi. Podczas takich spotkań omawiano trudniejsze przypadki, dzielono się swoim doświadczeniem, wspólnie zastanawiano się nad źródłem trudności, szukaniem istoty problemu oraz dochodzeniem do nowych rozwiązań.

W 10 jednostkach wewnętrzne superwizje koleżeńskie

### Przykłady

**Węgrów:** Specjaliści zatrudnieni w Ośrodku mogli uczestniczyć w superwizji koleżeńskiej, w trakcie której omawiano najtrudniejsze przypadki osób/rodzin. Ze spotkań tych nie były sporządzane protokoły czy inne notatki służbowe.

**Zawiercie:** Specjaliści zatrudnieni w OIK nie uczestniczyli w zewnętrznych szkoleniach superwizyjnych, lecz mieli dostęp do profesjonalnego wsparcia psychologicznego. Ponadto, po każdej wymagającej tego interwencji, wszyscy pracownicy mieli możliwość uczestnictwa w superwizji wewnętrznej, które były organizowane okazjonalnie.

**Tychy:** W 2018 r. i w 2019 r. pracownicy OIK nie korzystali z superwizji, jednak w ramach zespołu pracowniczego, organizowane były spotkania, pełniące funkcje superwizji wewnętrznej.

Szkolenia służące rozwiązywaniu trudności merytorycznych i emocjonalnych związanych z wykonywaniem pracy, pomagają skutecznie radzić sobie z kryzysem, spadkiem satysfakcji i efektywności w pracy, stresem i wypaleniem zawodowym, co jest szczególnie ważne w przypadku pracy bardzo obciążającej psychicznie. Na potrzebę zapewnienia specjalistom pracującym



## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

w jednostkach interwencji kryzysowej szkoleń podnoszących ich kwalifikacje oraz superwizji zapobiegających wypaleniu zawodowemu zwróciło uwagę 72 osoby, spośród 170 biorących udział w anonimowym badaniu ankietowym przeprowadzonym przez NIK (42,3%).

**Dobra praktyka**  
– szkolenia z obszaru  
interwencji kryzysowej

### **Dobra praktyka**

Samorząd Województwa Dolnośląskiego wychodzi z założenia, że jednym z istotnych elementów działań jest prowadzenie szkoleń dla kadr pomocy społecznej, w tym również szkoleń z obszaru interwencji kryzysowej.

W latach 2019–2020 przygotowano i przeprowadzono dwie edycje szkolenia specjalistycznego, pn. *Warsztat rozwoju kompetencji zawodowych w zakresie prowadzenia interwencji kryzysowej*, w wymiarze 60 godzin dydaktycznych każde. W szkoleniach wzięło udział 76 pracowników ośrodków interwencji kryzysowej, powiatowych centrów pomocy rodzinie oraz ośrodków pomocy społecznej: psychologów, pracowników socjalnych, specjalistów pracy socjalnej, pedagogów, terapeutów, asystentów rodziny. Celem szkolenia było nabycie oraz pogłębienie wiedzy na temat interwencji kryzysowej oraz nabycie praktycznej umiejętności wykorzystywania zróżnicowanych narzędzi pracy z osobami dotkniętymi różnego rodzaju kryzysami życiowymi.

Zakres tematyczny warsztatu obejmował następujące zagadnienia:

- Moduł teoretyczny (20 godz.): podstawowe pojęcia z zakresu teorii kryzysu: psychologiczne rozumienie kryzysu, rodzaje sytuacji kryzysowych, mechanizmy i strategie radzenia sobie z kryzysem; podstawowe zasady prowadzenia interwencji kryzysowej: 6-etapowy model interwencji kryzysowej, ocena w interwencji kryzysowej, system oceny selekcyjnej; podstawowe cechy i umiejętności interwenta, narzędzia interwencyjne; zasady interwencji indywidualnej; strategie zachowań napastników i reagowanie w sytuacji przemocy lub agresji; granice obrony koniecznej; pojęcie: kompetencji emocjonalnych i odpowiedzialności emocjonalnej w pracy z klientem jednostki organizacyjnej pomocy społecznej; etyka pracy interwenta; specyfika prowadzenia interwencji kryzysowej przez telefon: zasady, cele i zadania; aspekty prawne interwencji kryzysowej.
- Moduł praktyczny (40 godz.): Interwencja kryzysowa w praktyce: cele i etapy interwencji kryzysowej, specyfika pierwszego kontaktu, budowanie kontaktu z klientem; interwencja kryzysowa wobec zróżnicowania sytuacji kryzysowych: w kryzysie rozwojowym, w kryzysie sytuacyjnym, w kryzysie zagrożenia życia, samobójstwa, w sytuacji przemocy w rodzinie, w sytuacji napaści i przemocy seksualnej, w kryzysie uzależnień, w sytuacji żałoby, straty; sytuacje kryzysowe w relacji klient-pracownik jednostki organizacyjnej pomocy społecznej.

W 2019 r. Samorząd Województwa Dolnośląskiego we współpracy z PCPR w Zgorzelcu oraz PCPR w Lubaniu zorganizował w dniach 17–18 września 2019 r. Dolnośląskie Seminarium Interwencji Kryzysowej, pn. „Instytucjonalny system wsparcia – życie bez przemocy”, obejmujące szkolenie oraz wizytę studyjną dla 44 osób pracujących w obszarze interwencji kryzysowej, głównie pracowników OIK z terenu województwa dolnośląskiego. Ponadto oferta szkoleniowa Samorządu Województwa Dolnośląskiego z zakresu przeciwdziałania przemocy w rodzinie jest również systematycznie kierowana do pracowników dolnośląskich OIK, którzy mogą z niej korzystać w zależności od potrzeb i swych możliwości w tym zakresie. Gdyby zaistniała potrzeba, krąg osób biorących udział w szkoleniach z zakresu interwencji kryzysowej może zostać rozszerzony, również o pracowników numeru alarmowego 112, który jest jednym z najlepiej rozpoznawalnych numerów alarmowych, co zwiększyłoby zasięg i skuteczność oferowanego wsparcia dla osób w kryzysie.



## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Jak podkreślają specjaliści pracujący w tego typu placówkach, do pracy w ośrodkach lub punktach nie zachęcają także oferowane tam wynagrodzenia. **Średnie wynagrodzenie psychologów pracujących w kontrolowanych jednostkach w 2018 r. wynosiło 3014 zł, w 2019 r. 3449 zł, a w I poł. 2020 r. 3338 zł, zaś w przypadku pracowników socjalnych było to odpowiednio: 3277 zł, 3329 zł i 3159 zł.** Najwyższe wynagrodzenia oferował OIK w Krakowie, gdzie w I poł. 2020 r. przeciętne miesięczne wynagrodzenie psychologa wynosiło 5074 zł oraz Miejskie Centrum Interwencji Kryzysowej w Poznaniu, w którym średnie wynagrodzenie psychologa w I poł. 2020 r. wynosiło 5037 zł.

Ślabo wynagradzani specjaliści interwencyjni

### Przykłady

**Kraków:** 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 w 2019 r. o 1,6% w stosunku do 2018 r.). Przeciętne miesięczne wynagrodzenie specjalistów zatrudnionych w OIK wyniosło odpowiednio: 3,8 tys. zł; 4,7 tys. zł i 4,8 tys. zł.

**Poznań:** Przeciętne miesięczne wynagrodzenie (brutto) psychologa wynosiło w 2019 r. – 3720 zł, a w I połowie 2020 r. – 5037 zł; wynagrodzenie prawnika w 2019 r. wynosiło 2953 zł, a w I połowie 2020 r. – 3376 zł; wynagrodzenie pracownika socjalnego w 2019 r. wynosiło 3106 zł, a I połowie 2020 r. – 3660 zł.

W pozostałych placówkach wynagrodzenia specjalistów były znacznie niższe i wahały się od około 2 tys. zł do około 4 tys. zł, przy czym należy zauważyć, że osoby świadczące pracę w oparciu o umowy cywilno-prawne otrzymywały za wykonywaną pracę, przy zatrudnieniu zazwyczaj w niepełnym wymiarze godzin, znacznie niższe wynagrodzenia.

Średnie wynagrodzenie w OIK, PIK to od 2 tys. zł do 4 tys. zł

### Przykłady

**Mielec:** Średnie miesięczne wynagrodzenie brutto psychologów zatrudnionych na umowę o pracę wynosiło w 2018 r. – 2745 zł, w 2019 r. – 3481 zł i w I półroczu 2020 r. – 3267 zł. Średnie miesięczne wynagrodzenie brutto psychologów zatrudnionych na umowę zlecenie, przy wymiarze pracy średnio sześć godzin tygodniowo, wynosiło w 2018 r. – 321 zł, w 2019 r. – 953 zł i w I półroczu 2020 r. – 502 zł. Średnie miesięczne wynagrodzenie brutto pracowników socjalnych (zatrudnienie na umowę o pracę w latach 2018–2019 w wymiarze ¼ etatu od 2020 r. w pełnym wymiarze) wynosiło w 2018 r. – 998 zł, w 2019 r. – 1825 zł, a w I półroczu 2020 r. – 3689 zł.

**Oświęcim:** Średnie miesięczne wynagrodzenie brutto specjalistów zatrudnionych na umowę o pracę w POIK wynosiło w latach 2017–2020 (I połowa) odpowiednio: 1900 zł, 2100 zł, 2700 zł i 2600 zł. Z kolei przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto specjalistów zatrudnionych na umowę zlecenia (psycholog, prawnik, terapeuta, konsultant) w latach 2017–2020 (I połowa) wyniosło odpowiednio 900 zł (2017 r.), 500 zł (2018 r.), 400 zł (2019 r.) i 240 zł (I poł. 2020 r.).

Sytuację związaną z wynagrodzeniami w placówkach interwencji kryzysowej trafnie określiła Dyrektor **OIK w Bochni** stwierdzając, że *w momencie naboru na wolne stanowisko nie zgłaszają się osoby z doświadczeniem zawodowym i umiejętnościami zawodowymi, gdyż oferta pracy*

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

*w OIK dla osoby doświadczonej zawodowo nie jest finansowo atrakcyjna. W konsekwencji powoduje to odpływ doświadczonej merytorycznie kadry, a napływ osób bez doświadczenia zawodowego.*

W OIK, PIK pracują  
zazwyczaj młodzi  
i mniej doświadczeni  
specjaliści

Przytoczoną opinię potwierdzają wyniki badań uzyskanych na podstawie anonimowej ankiety przeprowadzonej przez NIK wśród specjalistów zatrudnionych w kontrolowanych placówkach, z których wynika, że średnia wieku osób pracujących w ośrodkach lub punktach interwencji kryzysowej wynosi około 32 lat, zaś specjaliści w jednostce tego typu pracują przeciętnie przez okres pięciu lat. Wśród 170 ankietowanych było tylko 27 osób, tj. 15,9%, których staż pracy w interwencji kryzysowej przekraczał 10 lat, w tym dwie osoby posiadały 29-letnie doświadczenie zawodowe w tym obszarze. Należy też zaznaczyć, że wśród osób ankietowanych było 25 specjalistów, tj. 14,7%, którzy w interwencji kryzysowej pracowali krócej niż jeden rok.

Częste rezygnacje  
specjalistów  
z pracy w OIK, PIK

**Warunki pracy, w tym wynagradzania, powodują częste odejścia specjalistów z ośrodków lub punktów interwencji kryzysowej, choć powodem rezygnacji z pracy może być również chęć otwarcia gabinetu psychologicznego, po zdobyciu stażu zawodowego w ośrodku lub punkcie interwencji kryzysowej.**

### Przykłady

**Poznań:** Problemem Miejskiego Centrum Interwencji Kryzysowej jest stosunkowo wysoka fluktuacja kadry specjalistycznej. W okresie od 1 stycznia 2018 r. z różnych powodów z pracy odeszło 12 specjalistów pracy merytorycznej, w tym ośmiu psychologów. Istotne okazały się względy finansowo-ekonomiczne, tzn. relatywnie niskie wynagrodzenia oraz wysokie koszty dojazdu do pracy. Tym powodem w 2018 r. i 2019 r. swoje odejście motywowało pięciu psychologów.

**Krotoszyn:** Z sześcioma specjalistami, spośród 15 zatrudnionych w latach 2017–2020 (I półrocze), zostały rozwiązane umowy o pracę, z tego jedna w 2017 r., dwie w 2018 r., dwie w 2019 r. oraz jedna w I półroczu 2020 r. W ocenie Dyrektora, zbyt niskie wynagrodzenie kadry skutkowało tym, że po podniesieniu kwalifikacji oraz zdobyciu wiedzy i doświadczenia, pracownicy OIK rezygnowali z pracy na rzecz lepiej wynagradzanych stanowisk.

**Zawiercie:** W 2019 r. wypowiedzenie złożyły dwie osoby zatrudnione na umowę o pracę na czas nieokreślony (psycholog i pracownik socjalny) oraz jedna osoba zatrudniona na umowę zlecenie (pracownik monitorujący pobyt osób w mieszkaniu hostelowym OIK).

Dyrektor **OIK w Krakowie** podkreślił, że słabą stroną systemu interwencji kryzysowej jest właśnie duża fluktuacja kadr w placówkach interwencyjnych. *Poziom wynagrodzeń w ośrodkach interwencji kryzysowej jest niski, praca natomiast bardzo obciążająca emocjonalnie i wymagająca dużego zaangażowania i dyspozycyjności. Na przykład 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.*

### **Specjaliści o warunkach pracy w placówkach interwencji kryzysowej:**

*Należy zawierać umowy o pracę, zamiast zleceń.*

*Zwiększyć liczbę osób zatrudnianych na etatach.*

*Zwiększyć liczbę etatów dla specjalistów, nie umów zleceń lub innych.*

*Zapewnić pewność zatrudnienia, a nie umowy na 6 lub 3 miesiące.*

*Zwiększyć liczbę specjalistów pracujących na etatach.*

*Zatrudnienie większej liczby specjalistów etatowych.*

*Zwiększyć poczucie bezpieczeństwa pracowników dzięki zatrudnianiu ich na etatach.*

*Zwiększyć nakłady finansowe na szkolenia dla pracowników.*

*Konieczne jest dofinansowanie do szkoleń i rozwoju zawodowego dla wszystkich specjalistów w OIK.*

*Zwiększyć nakłady finansowe na szkolenia w zakresie najbardziej skutecznych metod pracy z osobami doświadczającymi kryzysu.*

*Zapewnić lepszy dostęp do bezpłatnych szkoleń dla specjalistów, także tych zatrudnionych na umowy cywilno-prawne.*

*Praca wykonywana przez interwentów jest obciążająca emocjonalnie ze względu na rodzaj problematyki, sposób realizacji zadań (praca w dyżurach nocnych i świątecznych). W związku z tym, w celu zapobiegania wypaleniu zawodowemu interwencji kryzysowi powinni mieć zapewnioną stałą superwizję, szkolenia umożliwiające rozwój zawodowy i podnoszenie kwalifikacji.*

*Należy zainwestować w pracowników OIK, poprzez podwyższenie im wynagrodzeń oraz dofinansowanie podnoszenia kwalifikacji przez udział w szkoleniach i warsztatach.*

*Przy tego rodzaju pracy należy zapewnić stałość superwizji, zarówno zespołowej, jak i indywidualnej.*

*Umożliwienie systematycznego dokształcania się w celu zwiększenia swoich kompetencji, a co za tym idzie minimalizowania ryzyka wypalenia zawodowego.*

*Zwiększenie liczby szkoleń i konieczność wprowadzenia superwizji dla specjalistów w OIK.*

*Zwiększyć fundusze na wynagrodzenia, obecna pensja zmusza pracowników OIK do podejmowania innych form zatrudnienia, co znacząco wpływa na poziom przemęczenia, frustracji i w konsekwencji może prowadzić do wypalenia zawodowego.*

*Wynagrodzenia pracowników są bardzo nieatrakcyjne, a wręcz zniechęcające do pracy, zwłaszcza długofalowo. Oznacza to rotację pracowników i odchodzenie osób doświadczonych, które oczekują odpowiedniego wynagradzania za swoją specjalistyczną wiedzę i umiejętności. Zmiana w zakresie wynagradzania pozwoliłaby utrzymać w OIK osoby doświadczone, co z kolei byłoby z korzyścią dla korzystających z pomocy.*

*Zwiększyć uposażenia, aby pracownicy – po zdobyciu doświadczenia nie odchodzili do prywatnych gabinetów „za chlebem”. Obecnie zbliżamy się pensją do minimalnej krajowej, a tutaj powinni pracować specjaliści wykształceni i doświadczeni.*

Opinie specjalistów  
o warunkach pracy  
w jednostkach interwencji  
kryzysowej

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Większe zarobki, gdyż praca jest bardzo wyczerpująca psychicznie. Często niedoceniani profesjonaliści wolą otworzyć prywatne gabinety niż pracować w OIK czy PIK.

Zabrzmie to banalnie, ale powinniśmy mieć godziwe wynagrodzenie! Wówczas nie będziemy pracować w dwóch lub trzech miejscach jednocześnie, zmęczeni i sfrustrowani.

Zwiększyć wynagrodzenie ze względu na pracę w weekendy, święta, pracę w nocy i w trybie zmianowym oraz w dużym stresie.

Należy podnieść stawki za godzinę pracy, obecnie są one niższe niż w jakkolwiek innym miejscu zatrudnienia, a praca w OIK jest niezwykle obciążająca.

Należy zdecydowanie podnieść wynagrodzenia, dobrze przygotowani i doświadczeni specjaliści powinni być wynagradzani.

Zwiększyć wynagrodzenie specjalistów, bo obecne są na poziomie minimalnej krajowej i jest to oburzające w obliczu wykonywania tak specjalistycznej pracy i ponoszonych kosztów emocjonalnych.

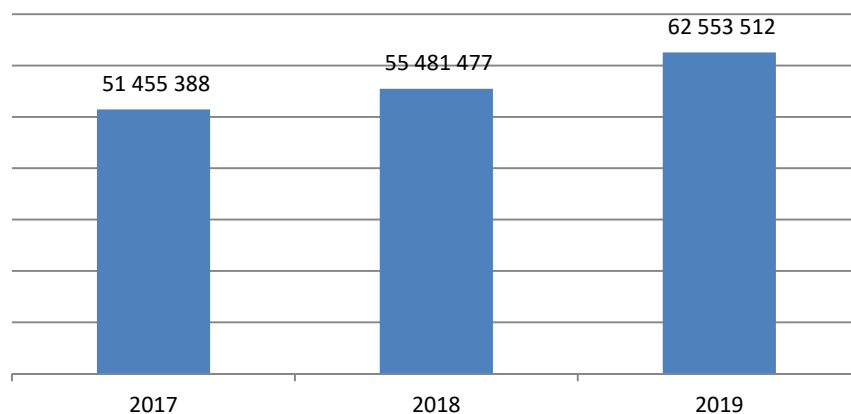
### 5.1.8. Finansowanie interwencji kryzysowej

Wydatki  
na interwencje kryzysową  
nieco się zwiększają

W latach 2017–2019 wydatki na funkcjonowanie wszystkich istniejących w naszym kraju ośrodków i punktów interwencji kryzysowej ponoszone przez powiaty, miasta na prawach powiatu oraz gminy, wyniosły łącznie 169 490,4 tys. zł. Należy przy tym zauważyć, że środki przeznaczone na te placówki z roku na rok były coraz wyższe i tak w 2017 r. kwota ta wyniosła 51 455,4 tys. zł, w 2018 r. wydatki zwiększyły się do 55 481,5 tys. zł, a w 2019 r. na działalność jednostek interwencji kryzysowej przeznaczono łącznie kwotę 62 553,5 tys. zł. Wydatki te kształtowały się różnie w poszczególnych województwach, najwięcej na interwencję kryzysową przeznaczano w woj. śląskim, gdzie wydatki ww. okresie wyniosły 43 761,2 tys. zł, w woj. mazowieckim – 27 149 tys. zł i woj. małopolskim – 24 444,7 tys. zł. Najniższe kwoty wydano natomiast w woj. kujawsko-pomorskim – 1419,5 tys. zł, woj. warmińsko-mazurskim – 1985,7 tys. zł oraz w woj. lubuskim – 2847,5 tys. zł.

Wykres nr 3

Wydatki na funkcjonowanie wszystkich jednostek interwencji kryzysowej w kraju (w zł)



Źródło: opracowanie NIK na podstawie danych urzędów wojewódzkich.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Wydatki 23 kontrolowanych placówek interwencji kryzysowej w latach 2017–2020 (I poł.) wyniosły łącznie 41 002,5 tys. zł i podobnie jak w przypadku danych ogólnopolskich, kwoty te każdego roku były coraz wyższe. **W 2017 r. na utrzymanie tych placówek wydatkowano 10 514,5 tys. zł, w 2018 r. wydatki wyniosły 11 744 tys. zł, w 2019 r. zwiększyły się do 12 554 tys. zł, a w I poł. 2020 r. wyniosły 6190 tys. zł.** Najwyższą kwotę w tym okresie – 7448,5 tys. zł wydatkowano na funkcjonowanie OIK w Krakowie, w powiecie piaseczyński na działalność POIK w Górze Kalwarii oraz dwóch PIK przeznaczono łącznie 4821,5 tys. zł oraz na POIK w Bochni – 3482,8 tys. zł. Najniższe wydatki zastały poniesione w Zawierciu, gdzie na Ośrodek Interwencji Kryzysowej działający w strukturach PCPR wydatkowano tylko 224 tys. zł<sup>30</sup> oraz na działające przy PCPR punkty interwencji kryzysowej w Jarosławiu – 317 tys. zł i w Kościerzynie – 435,2 tys. zł.

Należy jednak wziąć pod uwagę fakt, że ww. wydatki przeznaczane na utrzymanie ośrodków i punktów interwencji kryzysowej, zarówno w skali kraju jak i przez skontrolowane jednostki, są jedynie szacunkowe, gdyż w klasyfikacji budżetowej – w rozdziale 85220, poza ośrodkami interwencji kryzysowej, ujęto także jednostki specjalistycznego poradnictwa oraz mieszkania chronione. Należy też zauważyć, że **w klasyfikacji budżetowej w ogóle nie zostały ujęte punkty interwencji kryzysowej**, co w ocenie NIK uniemożliwia określenie pełnych danych dotyczących wysokości środków przeznaczanych na funkcjonowanie placówek interwencji kryzysowej. Jak bowiem wynika z kontroli, tylko część powiatów, w których funkcjonują punkty interwencji kryzysowej, ujmuje wydatki związane z ich prowadzeniem w ww. rozdziale klasyfikacji budżetowej. Powodem tego jest niewyszczególnienie PIK w opisie rozdziału 85220.

Kwoty wydane na funkcjonowanie OIK, PIK to tylko szacunki

### Przykłady

**Jarosław:** W związku z tym, że w PCPR nie był wyodrębniony OIK, wydatki związane z interwencją kryzysową ewidencjonowano w rozdziale 85218 – Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie i w rozdziale 85203 – Ośrodki Wsparcia.

Środki wydatkowane przez powiaty na funkcjonowanie punktów interwencji kryzysowej **w Białej Podlaskiej i Rykach** nie były wyodrębnione w ewidencji księgowej, natomiast w przypadku punktów działających w **Hrubieszowie i Opolu Lubelskim** takie środki zostały wyodrębnione w ewidencji księgowej, w rozdziale 85220.

**Kościerzyna:** Wydatki na funkcjonowanie, działającego w strukturach PCPR, Punktu Interwencji Kryzysowej w Kościerzynie były ewidencjonowane w rozdziale 85220.

**Mielec:** Środki przeznaczane na działalność Punktu Interwencji Kryzysowej w Mielcu ewidencjonowano w rozdziale 85220.

Kontrola wykazała, że **ośrodki i punkty interwencji kryzysowej największe wydatki ponoszą na zatrudnienie specjalistycznej kadry**, udzielającej pomocy osobom w kryzysie. W latach 2017–2020 (I poł.) we wszystkich 23 skontrolowanych jednostkach, wydatki te wyniosły 22 937,3 tys. zł, tj. 55,9% wydatków ogółem. Największe środki na zatrudnienie specjalistów

Najwyższe kwoty przeznaczane na zatrudnienie specjalistycznej kadry

<sup>30</sup> Ośrodek działał od dnia 1 marca 2018 r.



## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

przeznaczano w Ośrodku Interwencji Kryzysowej w Krakowie – 4317 tys. zł, w Podbeskidzkim Ośrodku Interwencji Kryzysowej w Bielsku-Białej – 2247,2 tys. zł oraz w Powiatowym Ośrodku Interwencji Kryzysowej w Górze Kalwarii wraz z dwoma punktami – 2044,3 tys. zł.

Nieco mniejsze kwoty wydankowano na zapewnienie osobom potrzebującym schronienia do trzech miesięcy. Na ten cel, w 23 skontrolowanych jednostkach, przeznaczono w latach 2017–2020 (I poł.) łącznie kwotę 6779,6 tys. zł, tj. 16,5% wydatków ogółem. Pozostałe wydatki to koszty utrzymania placówek.

### Przykłady

**Bielsko-Biała:** Wydatki na prowadzenie Ośrodka wyniosły w 2018 r. – 714,6 tys. zł, w 2019 – 881,1 tys. zł oraz w 2020 (I półrocze) 371,9 tys. zł. Główną przyczyną wzrostu wydatków na prowadzenie Ośrodka w 2019 r. w porównaniu do 2018 r., tj. o 23,3% był wzrost wydatków na wynagrodzenia oraz inwestycje.

**Góra Kalwaria:** Najwyższe wydatki we wszystkich latach przeznaczone były na wynagrodzenia pracowników. Na wynagrodzenia i ich pochodne wydano odpowiednio: w 2018 r. – 75,2% ogółu wydatków POIK, w 2019 r. – 76,8% i w I połowie 2020 r. – 76,2%. Pozostałe wydatki POIK w poszczególnych latach związane były głównie z bieżącym utrzymaniem jednostki, usługami remontowymi i usługami pozostałymi (m.in.: konsultacje psychiatryczne, porady prawne, superwizja).

**Mława:** Najwyższe wydatki związane z działalnością OIK poniesione zostały na wynagrodzenia pracowników. W latach 2018–2020 (I półrocze) wydatki poniesione na wynagrodzenia pracowników wyniosły: w 2018 r. – 210,8 tys. zł (62,8% ogółu wydatków), w 2019 r. – 216,4 tys. zł (65,3%), w I półroczu 2020 r. – 163,8 tys. zł (67,7%). Pozostałe wydatki dotyczyły kosztów utrzymania placówki.

### Otrzymywane środki nie są wystarczające

W znacznej części skontrolowanych jednostkach, ich kierownicy przyznali, że środki nie są wystarczające do pełnej realizacji wszystkich zadań ośrodków/punktów interwencji kryzysowej. Otrzymywane środki w pierwszej kolejności przeznaczano na zapewnienie pomocy osobom i rodzinom będącym w kryzysie, rezygnowano natomiast z promocji działalności tych jednostek. Podkreślano także, że z powodu ograniczeń finansowych rezygnuje się z działań na rzecz dzieci i młodzieży.

### Przykłady

**Jarosław:** Według Dyrektora PCPR w Jarosławiu środki przeznaczone na prowadzenie interwencji kryzysowej nie były wystarczające. Ograniczenia finansowe nie pozwoliły na zatrudnienie większej liczby specjalistów, w celu zwiększenia intensywności świadczonych usług. Posiadane środki nie zaspokajały potrzeb związanych z upowszechnianiem wiedzy o przemoc i radzenia sobie w sytuacjach kryzysowych, promocji oferowanych form pomocy w ramach interwencji kryzysowej oraz prowadzenia lokalnych kampanii społecznych.

**Mława:** Z uwagi na skromne środki finansowe ograniczone było zatrudnienie specjalistycznej kadry. Ograniczone także było prowadzenie interwencji w terenie z uwagi na niską mobilność – brak samochodu służbowego, a także



## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

organizacja konferencji i spotkań dotyczących popularyzowania wiedzy nt. interwencji kryzysowej. Nie było też prowadzone wsparcie psychologiczne dla dzieci powyżej 7. roku życia.

**Węgrów:** Środki dotyczące zatrudnienia wykwalifikowanych specjalistów z zakresu zabezpieczenia osób w kryzysie były i są niewystarczające. Potrzeby w tym zakresie wznoszą, szczególnie jeśli chodzi o zabezpieczenie dzieci i młodzieży.

**Konin:** Brakuje środków na zatrudnienie większej liczby specjalistów, szczególnie pierwszego kontaktu, co pozwoliłoby na wydłużenie czasu pracy ośrodka. Nie były też realizowane żadne programy profilaktyczno-edukacyjne dla dzieci i młodzieży, a jest to bardzo ważne. Nie były też dostępne regularne superwizje.

Trzy ze skontrolowanych jednostek, w celu zapewnienia mieszkańcom powiatu będącym w stanie kryzysu całodobowej pomocy, skorzystały ze środków unijnych.

Trzy ośrodki skorzystały z wsparcia unijnego

### Przykłady

**Bochnia:** 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. Projekt „OIK całą dobę” (realizowany od 1 kwietnia 2017 r.) zakończył się 30 marca 2020 r. i od tego czasu kontynuowany jest w ramach kolejnego projektu pn. „Rozszerzenie działalności OIK w Bochni”.

**Kraków:** W latach 2017–2019 w ramach projektu współfinansowanego ze środków UE realizowana była rozszerzona pomoc psychologiczna dla klientów OIK. Na lata 2020–2023 przewidziany został kolejny projekt pn. „Rozszerzenie zakresu pomocy psychologicznej dla osób zagrożonych przemocą i doświadczających przemocy”.

**Chrzanów:** W okresie od lipca 2017 r. do września 2020 r. Ośrodek realizował projekt „Pokonaj kryzys” współfinansowany ze środków UE w ramach poddziałania 9.2.3. Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego na lata 2014–2020.

### Dobre praktyki

Województwo Małopolskie realizowało przedsięwzięcie *Rozwój usług interwencji kryzysowej w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego na lata 2014–2020*, Poddziałania 9.2.2, 9.2.3 Usługi opiekuńcze oraz interwencja kryzysowa – ZIT/SPR, typ projektu C – Wsparcie dla tworzenia i/lub działalności ośrodków interwencji kryzysowej (...), 9 Oś Priorytetowa Region spójny społecznie. Do końca 2020 r. zawarto 11 umów z beneficjentami. Wartość projektów objętych umowami – 26 264 519,84 zł, w tym wartość dofinansowania UE – 22 324 841,83 zł. Wartość środków wydatkowanych łącznie do końca 2020 r.: 9 036 026 zł, w tym w 2020 r.: 2 647 406 zł. W ramach projektów utworzono trzy nowe ośrodki interwencji kryzysowej, a w sześciu kolejnych rozszerzano ofertę wsparcia osób i rodzin dotkniętych problemami i sytuacjami kryzysowymi. Wsparciem w dofinansowanych projektach planuje się objąć 8210 osób. Do końca 2020 r. wsparciem objęto 4298 mieszkańców Małopolski (w tym 1055 w 2020 r.).

Dobre praktyki – usługi interwencyjne w ramach RPO Województwa Małopolskiego

### Potrzeba dofinansowania usług interwencyjnych z budżetu państwa

Kierownicy kontrolowanych jednostek postulowali jednocześnie, aby działalność placówek interwencji kryzysowej była dofinansowywana z budżetu państwa.

#### Przykłady

Dyrektor **PCPR w Zawierciu**: Ośrodki interwencji kryzysowej powinny być prowadzone przez powiaty, jednakże należy podkreślić, że średnie i małe j.s.t., bez pomocy państwa, nie zrealizują w pełni ustawowego zadania, jakim jest prowadzenie interwencji kryzysowej, z dopełnieniem infrastruktury i całodobowego schronienia. Państwo może wspierać samorządy w realizacji zadań własnych poprzez ich dofinansowanie i tutaj występuje taka potrzeba.

Dyrektor **ZOW w Mławie**: Ośrodki interwencji kryzysowej powinny być prowadzone przez powiaty i finansowane ze środków powiatu, przy stałym wsparciu finansowym państwa w postaci dotacji. Samodzielne finansowanie przez powiaty, zwłaszcza przez powiaty niezamożne, sprowadza się najczęściej do bardzo ograniczonego działania ośrodka lub zupełnego braku realizacji zadań.

Dyrektor **PCPR w Węgrowie**: Ośrodki interwencji kryzysowej powinny być prowadzone przez powiaty, ale też dofinansowywane przez skarb państwa w ramach dotacji celowych, zwłaszcza w zakresie specjalistycznego poradnictwa, jako największego wydatku związanego z funkcjonowaniem ośrodka.

Mimo głosów praktyków mówiących o konieczności dofinansowania działalności ośrodków interwencji kryzysowej z budżetu państwa, Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej stoi na stanowisku, że ze względu na fakt, iż prowadzenie ośrodków interwencji należy do zadań własnych powiatów, zadanie to powinno być w pełni finansowane ze środków samorządów lokalnych. Ministerstwo nie uważa za zasadne dofinansowywanie działalności takich jednostek i w związku z tym nie opracowuje specjalnego programu dedykowanego wsparciu ośrodków interwencji kryzysowej.

W opinii NIK **wprowadzenie rozwiązań umożliwiających wsparcie finansowe, w szczególności mniejszych i mniej zamożnych samorządów powiatowych, w zaspakajaniu potrzeb osób i rodzin będących w stanie kryzysu, w znacznej mierze przyczyniłoby się do dostępności takiej formy pomocy.**

#### 5.1.9. Interwencja (nie) darmowa

### Odpłatność za pobyt w OIK, PIK w czterech powiatach

Dostępność pomocy interwencyjnej nierozdzielnie wiąże się z jej bezpłatnością. Interwencją kryzysową objęte są osoby i rodziny bez względu na posiadany dochód<sup>31</sup>. Zgodnie z art. 97 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej, w brzmieniu obowiązującym od 1 maja 2004 r. do 20 listopada 2005 r., podmiot kierujący w uzgodnieniu z osobą kierowaną, uwzględniając przyznany zakres usług, ustalał opłatę m.in. za pobyt w ośrodku interwencji kryzysowej. Ustawodawca wyeliminował jednak z porządku prawnego odpłatność za pobyt w OIK zmieniając treść ww. przepisu ustawy o pomocy społecznej, przepisem art. 16 pkt 3 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie. Przedmiotowa zmiana weszła w życie 21 listopada 2005 r., jednak pomimo upływu ponad 15 lat od zmiany treści przepisu

<sup>31</sup> Art. 47 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

art. 97 ust. 1 ustawy i zagwarantowania osobom lub rodzinom w stanie kryzysu bezpłatnej pomocy w ramach interwencji kryzysowej, w czterech skontrolowanych jednostkach, obowiązywały uchwały określające warunki odpłatności z tytułu pobytu w tych placówkach. Opłaty pobierane były tylko w jednej z nich.

### Przykłady

**Jarosław:** W PCPR pobierano opłaty od podopiecznych PIK za udzielenie pomocy w postaci całodobowego schronienia. W 2018 r. z tego tytułu pobrano opłaty w kwocie 104,33 zł i w 2019 r. – 135,31 zł. W 2020 r. (I półrocze) nie pobrano opłat za udzielenie schronienia. Opłaty były pobierane na podstawie uchwały Rady Powiatu Jarosławskiego z 28 września 2004 r. w sprawie organizacji oraz zasad ponoszenia odpłatności z tytułu korzystania ze świadczeń PIK. Przy ustalaniu wysokości opłat uwzględniano sytuację: rodzinną, zdrowotną, majątkową rodziny lub osoby. Miesięczną odpłatność określono progowo w wysokości: 0, 10, 30, 70, 90 i 100% kosztu utrzymania mieszkania, odpowiednio w przypadkach dochodu wynoszącego do: 130, 170, 220, 270, 320 i powyżej 320% kryterium dochodowego ustalonego w art. 8 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej dla osoby samotnie gospodarującej oraz osoby w rodzinie. Według wyjaśnień Dyrektor PCPR, po zmianie art. 97 ust. 5 ustawy o pomocy społecznej, eliminującego możliwość pobierania opłat za pobyt w ośrodkach interwencji kryzysowej, nie występowało do Rady Powiatu o zmianę uchwały, gdyż w powiecie jarosławskim zadania z zakresu interwencji kryzysowej są realizowane przez PIK funkcjonujący w strukturach PCPR, nie zaś OIK. Uchwała znosząca odpłatność z powyższego tytułu została podjęta w dniu 22 grudnia 2020 r.

**Węgrów:** Rada Powiatu Węgrzowskiego w dniu 30 września 2005 r. przyjęła uchwałę w sprawie ustalenia organizacji pobytu oraz szczegółowych zasad ponoszenia odpłatności za pobyt w Ośrodku Interwencji Kryzysowej w Węgrzowie. Zgodnie z § 3 ust. 1 tej uchwały, korzystanie z miejsc hostelowych w OIK było odpłatne, co stanowiło naruszenie art. 47 ust. 2 oraz art. 97 ust. 5 ustawy o pomocy społecznej. Przewodniczący Rady Powiatu wyjaśnił, że w najbliższym czasie zostaną podjęte działania w celu dostosowania uchwały do obowiązującego prawa.

**Gdynia:** W okresie objętym kontrolą obowiązywała uchwała Nr XXVII/641/05 Rady Miasta Gdynia z 26 stycznia 2005 r. w sprawie organizacji oraz szczegółowych zasad ponoszenia odpłatności za pobyt w ośrodkach wsparcia, mieszkaniach chronionych i ośrodkach interwencji kryzysowej, a następnie, od 1 stycznia 2020 r. uchwała Nr XI/361/19 Rady Miasta Gdyni z dnia 28 sierpnia 2019 r. w sprawie ustalenia szczegółowych zasad ponoszenia odpłatności za pobyt w ośrodkach wsparcia i mieszkaniach chronionych działających w ramach zadań własnych gminy i powiatu. Od podopiecznych Ośrodka nie pobierano opłat za udzieloną pomoc lub korzystanie z miejsc całodobowych.

### 5.1.10. Interwencja dogodnie usytuowana

Z warunkiem udzielenia pomocy osobom potrzebującym możliwie jak najszybciej, od zaistnienia sytuacji kryzysowej, wiąże się zasada łatwego dostępu do ośrodka lub punktu, co oznacza, że taka placówka powinna być umiejscowiona w dogodnym położeniu terytorialnym i o łatwym dostępie komunikacyjnym.

Większość jednostek  
usytuowana  
w centrach miast

**Zdecydowana większość kontrolowanych placówek interwencyjnych umiejscowiona była w centrach miast powiatowych**, tylko pięć jednostek, spośród 23 (21,7%), odbiegało od tego standardu, lecz usytuowanie czterech z nich pozwalało na dość łatwy do nich dojazd.

### Przykłady

**Bochnia:** OIK jest 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 parking.

**Chrzanów:** POIK jest położony poza centrum miasta, w pobliżu terenów zielonych i Szpitala Powiatowego w Chrzanowie, przy przystanku autobusowym, na którym zatrzymują się autobusy i busy dojeżdżające do szpitala.

**Oświęcim:** POIK jest położony poza centrum miasta w odległości ok. 1,5 km od głównego budynku PCPR, w pobliżu terenów przemysłowych, krytej pływalni i lodowiska oraz Parku Pokoju. Kilkaset metrów od Ośrodka znajduje się przystanek MZK i prywatnych przewoźników (bus).

Tylko w jednym przypadku – **OIK w Kobylnicy**, Zastępca Dyrektora przyznała, że umiejscowienie Ośrodka może powodować ograniczenia w dostępie do usług dla mieszkańców Powiatu. Mieszkańcy części miejscowości, aby dojechać do OIK muszą pokonać około 55 km. Ośrodek Powiatu Poznańskiego znajduje się we wsi Kobylnica w gminie Swarzędz, przy drodze krajowej nr 5 w kierunku Bydgoszczy. Do Ośrodka można dojechać podmiejską komunikacją publiczną, tj. autobusem z Poznania lub Swarzędza oraz pociągiem. Od węzła komunikacyjnego w Kobylnicy (skrzyżowania ulicy Poznańskiej i Swarzędzkiej) dojście do OIK zajmuje około 10 minut.

Bariery architektoniczne  
w 10 placówkach

W 10 skontrolowanych jednostkach nie zostały usunięte bariery architektoniczne, co mogło ograniczać, a w niektórych przypadkach uniemożliwiać korzystanie z usług, przez osoby z niepełnosprawnościami ruchowymi.

### Przykłady

**Węgrów:** Ośrodek ulokowany został na ostatnim piętrze 3-piętrowego budynku. Poza podjazdem przy wejściu, budynek nie był dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych. Osoby mające trudności w poruszaniu przyjmowane były przez specjalistów na parterze, w pokoju lekarskim przy Powiatowym Zespole ds. Orzekania o Niepełnosprawności. Przed wejściem do budynku umieszczony został dzwonek, bezpośrednio połączony z Ośrodkiem.

**Mielec:** Budynek i pomieszczenia nie były dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych, występowały bariery architektoniczne (schody przy wejściu do budynku, schody prowadzące do pomieszczeń mieszkalnych, niewłaściwa szerokość drzwi do pokoi i sanitariatów – brak uchwytów w łazience i sanitariatach).

**Kraków:** 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 był ograniczony (schody).

### 5.1.11. OIK tylko przy PCPR

Jednym z zadań powiatu jest prowadzenie ośrodków interwencji kryzysowej<sup>32</sup>. Spośród 18 skontrolowanych ośrodków interwencji kryzysowej, w 11 przypadkach funkcjonowały one w strukturach innej jednostki organizacyjnej (61%), z tego **osiem ośrodków działało w strukturach PCPR lub MOPS, a trzy w strukturach zespołów wraz ze specjalistycznymi ośrodkami wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie.**

Trzy skontrolowane ośrodki w zespołach ze specjalistycznymi ośrodkami wsparcia

#### Przykłady

**Mława:** W skład Zespołu Ośrodków Wsparcia w Mławie, oprócz Ośrodka Interwencji Kryzysowej, wchodził Specjalistyczny Ośrodek Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie.

**Piastów:** W skład funkcjonującego w Piastowie Zespołu Ośrodków Wsparcia, wchodził Ośrodek Interwencji Kryzysowej oraz Specjalistyczny Ośrodek Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie.

W strukturach **Zespołu Placówek Specjalistycznych w Gdyni**, obok Ośrodka Interwencji Kryzysowej, działały m.in.: Specjalistyczny Ośrodek Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie i Specjalistyczna Placówka Wsparcia Dziennego.

Zgodnie z art. 112a ust. 1 i 2 ustawy o pomocy społecznej, ośrodek interwencji kryzysowej, jako jednostka organizacyjna pomocy społecznej, może być połączony z powiatowym centrum pomocy rodzinie<sup>33</sup>. W przypadku połączenia, ośrodek działa w strukturze powiatowego centrum pomocy rodzinie. Ustawodawca dopuścił, na szczeblu powiatowym, wyłącznie jedną możliwość łączenia jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, właśnie poprzez włączenie ośrodka interwencji kryzysowej w struktury centrum pomocy rodzinie.

W pierwotnym brzmieniu art. 112a ustawy o pomocy społecznej<sup>34</sup> dopuszczał możliwość utworzenia przez powiat jednostki organizacyjnej pomocy społecznej, przez połączenie jednostek działających na jego obszarze. Takie rozwiązanie miało ułatwić obsługę ekonomiczno-administracyjną, a szczególnie w mniejszych samorządach otworzyć możliwość rozwijania wyspecjalizowanych instytucji pomocowych<sup>35</sup>. Treść przepisu art. 112a ustawy o pomocy społecznej, który w okresie od dnia 1 stycznia do dnia 15 października 2016 r. umożliwiał powiatowi utworzenie jednostki organizacyjnej pomocy społecznej przez połączenie jednostek działających na jego obszarze, została zmieniona ustawą z dnia 5 września 2016 r.<sup>36</sup> Zgodnie ze znowelizowanym brzmieniem art. 112a ośrodek interwencji

<sup>32</sup> Art. 19 pkt 12 ustawy o pomocy społecznej.

<sup>33</sup> OIK może być połączony także z miejskim ośrodkiem pomocy społecznej, realizującym zadania powiatowego centrum pomocy rodzinie w mieście na prawach powiatu – art. 112 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej.

<sup>34</sup> Artykuł ten został wprowadzony art. 28 pkt 2 ustawy z dnia 25 czerwca 2015 r. o zmianie ustawy o samorządzie gminnym oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 1045).

<sup>35</sup> Uzasadnienie do ustawy o zmianie ustawy o samorządzie gminnym i niektórych innych ustaw.

<sup>36</sup> Ustawa o zmianie ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, ustawy o pomocy społecznej oraz ustawy o zmianie ustawy o samorządzie gminnym oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 1583, dalej: *ustawa zmieniająca*).



kryzysowej może być połączony jedynie z powiatowym centrum pomocy rodzinie. Jednocześnie jednostki organizacyjne pomocy społecznej, powstałe przed dniem wejścia w życie ustawy zmieniającej, a niespełniające wymagań określonych w art. 112a (w brzmieniu nadanym ustawą zmieniającą), mogły funkcjonować na dotychczasowych zasadach do dnia 31 grudnia 2019 r.<sup>37</sup> Zmiana podyktowana była obawą przed występowaniem w przyszłości zjawisk mających negatywny wpływ na funkcjonowanie jednostek organizacyjnych pomocy społecznej<sup>38</sup>. W uzasadnieniu do wprowadzonych ustawą zmian wskazano, że pełna dowolność w tworzeniu różnych wielofunkcyjnych jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, powoduje utrudnienia w dostępie do świadczeń. Łączenie jednostek organizacyjnych pomocy społecznej zasadne jest jedynie wtedy, gdy nie tylko jest to uzasadnione ekonomicznie, ale również jest to uzasadnione merytorycznie i daje gwarancję realizacji zadań zgodnie z obowiązującymi standardami.

### Możliwość połączenia OIK tylko z PCPR

Powyższe zapisy ustawowe oznaczają, że aktualnie, tj. od dnia 1 stycznia 2020 r., **na szczeblu powiatowym ustawodawca dopuszcza, jako jedyną możliwość łączenia jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, włączenie ośrodka interwencji kryzysowej w strukturę organizacyjną powiatowego centrum pomocy rodzinie.**

Nowy przepis jest krytykowany przez praktyków, przykładowo krytyczny głos w tej sprawie przedstawił **Dyrektor Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Bochni**, który zauważył, że *możliwość łączenia OIK i PCPR, która miała prowadzić do podniesienia efektywności systemu organizacyjnego pomocy społecznej, w rzeczywistości doprowadzić może do znacznego ograniczenia lub wręcz wykluczenia możliwości świadczenia interwencji kryzysowej*. Dyrektor OIK w Bochni zauważa, że osoby dotknięte różnego rodzaju kryzysami, zgłaszające się po pomoc zetkną się z barierami administracyjnymi, które nie zawsze będą w stanie pokonać. Dyrektor wskazał także, że możliwość łączenia ośrodka interwencji kryzysowej z powiatowym centrum pomocy rodzinie można postrzegać także jako brak zrozumienia dla interwencji kryzysowej, a w rezultacie niedoceniaanie wagi działań podejmowanych przez ośrodki interwencji kryzysowej.

NIK zauważa, że zasadne byłoby ustawowe dopuszczenie możliwości utworzenia jednostki organizacyjnej powiatu poprzez połączenie ośrodka interwencji kryzysowej ze specjalistycznym ośrodkiem wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie, przy jednoczesnym rozgraniczeniu wydatków ponoszonych na funkcjonowanie obu tych placówek, w celu uniknięcia finansowania zadań powiatu środkami pochodzącymi z budżetu państwa.

Konieczność rozdzielania wydatków ponoszonych na realizację zadań własnych powiatu i wydatków na zadania zlecone z zakresu administracji rządowej potwierdzają ustalenia kontroli. Przykładowo w **Ośrodku Interwencji Kryzysowej w Piastowie** (działającym w strukturach Zespołu Ośrodków Wsparcia) terapeuta, zatrudniony w pełnym wymiarze czasu

<sup>37</sup> Art. 5 ust. 1 i 2 ustawy zmieniającej.

<sup>38</sup> Uzasadnienie do ustawy o zmianie ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, ustawy o pomocy społecznej oraz ustawy o zmianie ustawy o samorządzie gminnym oraz niektórych innych ustaw.



## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

pracy w Specjalistycznym Ośrodku Wsparcia, pełnił dyżury w OIK (łącznie w latach 2018–I połowa 2020 odbył 229 dyżurów). W wyniku kontroli terapeuta został zatrudniony w wymiarze 0,5 etatu w OIK.

Zakres działania ośrodka interwencji kryzysowej i specjalistycznego ośrodka wsparcia jest zbliżony, bowiem w obu przypadkach udziela się osobie potrzebującej pomocy poprzez interwencję kryzysową, poradnictwo psychologiczne, prawne, socjalne, a także schronienie<sup>39</sup>. Możliwość połączenia obu jednostek organizacyjnych przyczyniłaby się także do efektywniejszego wykorzystania zasobów kadrowych, w szczególności kadry psychologów oraz innych specjalistów, co mogłoby znacznie skrócić czas od zgłoszenia się osoby potrzebującej wsparcia w ramach interwencji kryzysowej, do udzielenia wsparcia psychologicznego. Mając na uwadze odmienne źródło finansowania obu tych placówek<sup>40</sup>, połączenie tych jednostek powinno odbyć się w takiej formie, aby możliwe było wyodrębnienie wydatków ponoszonych na funkcjonowanie ośrodka interwencji kryzysowej oraz specjalistycznego ośrodka wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie.

### 5.1.12. Brak standardów, brak nadzoru

Nadzór nad działalnością ośrodków interwencji kryzysowej sprawuje starosta, przy pomocy powiatowego centrum pomocy rodzinie<sup>41</sup>. W latach 2017–2020 tylko w pięciu skontrolowanych ośrodkach (21,7%) odbyły się kontrole zrealizowane przez powiatowe centra pomocy rodzinie. W wyniku kontroli nie stwierdzono nieprawidłowości lub stwierdzono drobne uchybienia.

Kontrole w niespełna  
22% placówek

#### Przykłady

**Kobylnica:** Ośrodek w latach 2018–2020 (do 31 lipca) był co roku kontrolowany przez pracownika PCPR. Z powodu drobnych uchybień, co roku zalecano bieżącą kontrolę nad prowadzoną indywidualną dokumentacją podopiecznych OIK, a w szczególności dokonywanie adnotacji w indywidualnym planie pomocy, datowanie i podpisywanie adnotacji, a w przypadku braku zasadności lub możliwości sporządzenia dokumentów lub udzielenia pomocy w danej formie, sporządzanie adnotacji w tym zakresie.

**Kraków:** Dwie kontrole przeprowadzili pracownicy PCPR w Krakowie. Kontrole prowadzono pod względem stanu realizacji zadań; efektywności, rzetelności i jakości realizacji zadań oraz poprawności prowadzonej dokumentacji. Zakres kontroli obejmował także analizę dokumentów potwierdzających realizację zadań pod względem poprawności formalno-rachunkowej. Nie sformułowano wniosków i zaleceń pokontrolnych.

**Mława:** PCPR przeprowadziło w 2018 r. oraz w 2019 r., a także w 2017 r. kontrole działalności OIK w zakresie organizacji i funkcjonowaniu Ośrodka Interwencji Kryzysowej. W toku przeprowadzonych badań nie stwierdzono nieprawidłowości.

<sup>39</sup> Art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej, art. 3 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie.

<sup>40</sup> Prowadzenie ośrodka interwencji kryzysowej należy do zadań własnych powiatu (art. 19 pkt 12 ustawy o pomocy społecznej), prowadzenie specjalistycznego ośrodka wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie należy do zadań z zakresu administracji rządowej realizowanych przez powiat i jest finansowane ze środków budżetu państwa (art. 6 ust. 4 pkt 1 i ust. 5 ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie).

<sup>41</sup> Art. 112 ust. 8 ustawy o pomocy społecznej.

Brak standardów  
powodem braku kontroli

**Powodem nieprzeprowadzenia kontroli w ośrodkach interwencji kryzysowej** w innych samorządach, jak stwierdził Starosta Pruszkowski, m. in. **był brak standardów funkcjonowania OIK, w tym standardów przeprowadzania interwencji kryzysowej.**

**Piastów:** Starosta nie przeprowadził kontroli wewnętrznej w zakresie realizacji przez OIK zadań dot. interwencji kryzysowej, ponieważ kontrola przeprowadzana przez Wydział Polityki Społecznej Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w SOW nie stwierdziła nieprawidłowości. Ponadto nie ma prawnych standardów funkcjonowania OIK, w tym przeprowadzania interwencji kryzysowej.

Nadzór nad jakością działalności jednostek organizacyjnych pomocy społecznej sprawuje też wojewoda<sup>42</sup>, który zgodnie z art. 126 ustawy o pomocy społecznej, w związku z przeprowadzaniem postępowaniem nadzorczym i kontrolnym, ma prawo do: żądania informacji, dokumentów i danych, niezbędnych do sprawowania nadzoru i kontroli; swobodnego wstępu w ciągu doby do obiektów i pomieszczeń jednostki kontrolowanej; przeprowadzania oględzin obiektów, składników majątku kontrolowanej jednostki oraz przebiegu określonych czynności objętych obowiązującym standardem; żądania od pracowników kontrolowanej jednostki udzielenia informacji w formie ustnej i pisemnej w zakresie przeprowadzanej kontroli; wzywania i przesłuchiwania świadków; zwrócenia się o wydanie opinii biegłych i specjalistów z zakresu pomocy społecznej. Wojewoda może wydać jednostce organizacyjnej pomocy społecznej zalecenia pokontrolne<sup>43</sup>.

Z informacji uzyskanych w Ministerstwie Rodziny i Polityki Społecznej<sup>44</sup> wynika, że z uwagi na słabą dostępność pomocy dla osób i rodzin dotkniętych zdarzeniem losowym lub sytuacją kryzysową, Podsekretarz Stanu w Ministerstwie poprosił wojewodów, w piśmie z 2018 r., aby w planach kontroli jednostek pomocy społecznej szczebla powiatowego, uwzględniono zagadnienia dotyczące sposobu zapewnienia usług dla osób w kryzysie.

Z informacji uzyskanych od Wojewodów<sup>45</sup> wynika natomiast, że w latach 2018–2020, Wojewodowie nie przeprowadzali kontroli skupiających się na zapewnianiu pomocy osobom lub rodzinom będącym w stanie kryzysu. Jeśli w ogóle ośrodki interwencji kryzysowej były kontrolowane, to kontrole te ograniczały się zazwyczaj do zagadnień związanych z przeciwdziałaniem przemocy w rodzinie.

### Przykłady

**Wojewoda Lubelski:** W latach 2017–2019 pracownicy Wydziału Polityki Społecznej przeprowadzili trzy kontrole w ośrodkach interwencji kryzysowej oraz jedną w powiatowym centrum pomocy rodzinie, w strukturach którego funkcjonował taki ośrodek. W przypadku trzech z nich zakres kontroli obejmował ocenę realizacji zadań wynikających z ustawy o przeciw-

<sup>42</sup> Art. 22 pkt 8 ustawy.

<sup>43</sup> Art. 128 ust.1 ustawy.

<sup>44</sup> Informacje uzyskane w trybie określonym w art. 29 ust. 1 pkt 2 lit. f ustawy o NIK.

<sup>45</sup> Jw.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

działaniu przemocy w rodzinie oraz zgodności zatrudnienia pracowników z wymaganymi kwalifikacjami. Natomiast w przypadku jednej, ocenę realizacji zadań wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie.

**Wojewoda Dolnośląski:** Ww. okresie przeprowadzono łącznie 16 kontroli kompleksowych w powiatowych centrach pomocy rodzinie lub miejskich ośrodkach pomocy społecznej, obejmujących zakresem tematycznym realizację zadań własnych powiatu, polegających na zapewnieniu osobom dotkniętym przemocą w rodzinie miejsc w ośrodkach interwencji kryzysowej.

Natomiast z pism otrzymanych od dwóch wojewodów<sup>46</sup>: Wojewody Mazowieckiego i Wojewody Małopolskiego wynika, że powodem nieprzewodzenia kontroli w ośrodkach interwencji kryzysowej, w zakresie sposobu udzielania pomocy osobom w kryzysie i ich rodzinom, był brak standardów w tym obszarze.

### Przykłady

**Wojewoda Małopolski:** Ponieważ Minister nie określił standardów dla usług ośrodków interwencji kryzysowej, usługi te nie podlegają nadzorowi wojewody w trybie ustawy o pomocy społecznej.

**Wojewoda Mazowiecki:** Zgodnie z art. 22 pkt 8 ustawy o pomocy społecznej, do zadań wojewody należy nadzór nad realizacją zadań samorządu gminnego, powiatowego i województwa, w tym nad jakością działalności jednostek organizacyjnych pomocy społecznej oraz nad jakością usług, dla których minister właściwy do spraw zabezpieczenia społecznego określił standardy. Dotychczas nie zostały określone standardy dla ośrodków interwencji kryzysowej, co umożliwiłoby przeprowadzenie kontroli.

NIK zwraca jednak uwagę, że zgodnie z art. 22 pkt 8 ustawy o pomocy społecznej, do zadań wojewody należy nadzór nad realizacją zadań samorządu gminnego, powiatowego i województwa. Nadzór ten obejmuje m.in. jakość działalności jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, do których zgodnie z art. 6 pkt 5 ustawy o pomocy społecznej, należy ośrodek interwencji kryzysowej. Zatem działania nadzorcze wojewody obejmują wszelkie zadania z zakresu pomocy społecznej realizowane przez jednostki samorządu terytorialnego, a nie tylko te standaryzowane. Wobec powyższego niezrozumiałe jest usprawiedliwianie, przez część wojewodów, nieprzeprowadzania kontroli w ośrodkach interwencji kryzysowej, brakiem standardów w tym obszarze.

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

### 5.2.1 Przyczyny korzystania z pomocy OIK, PIK

W latach 2018–2020 (I poł.) z pomocy 23 skontrolowanych jednostek interwencji kryzysowej skorzystało łącznie 47 630 osób, spośród których najwięcej – 6849 (14,4%) zwróciło się o pomoc z powodu doznanej przemocy domowej, 3584 (7,5%) korzystało ze wsparcia interwencyjnego z powodu trudności wychowawczych z dziećmi lub młodzieżą,

Różne powody korzystania z pomocy interwencyjnej

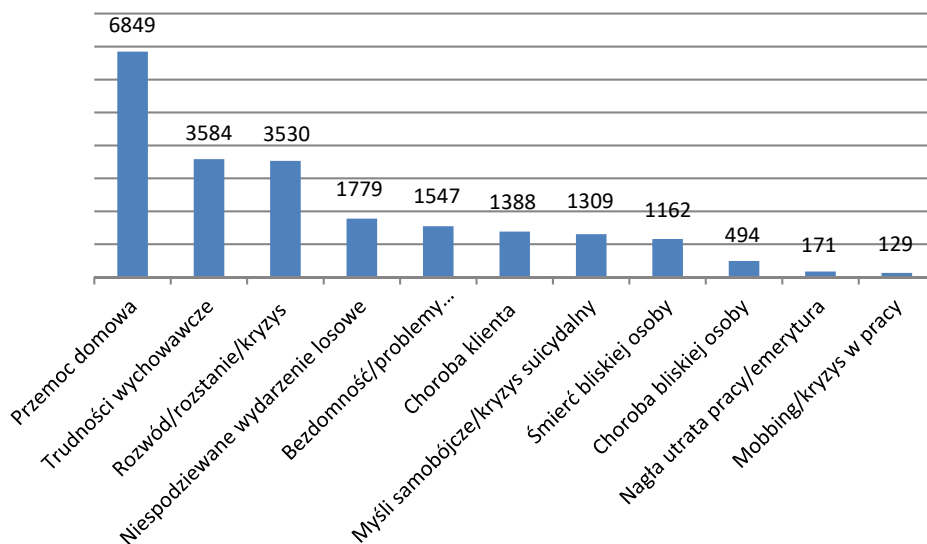
<sup>46</sup> Jw.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

3530 osób (7,4%) z powodu kryzysu związanego z rozwodem, rozstaniem lub kryzysem małżeńskim, przyczyną zwrócenia się do OIK, PIK przez 1779 osób (3,7%) były niespodziewane wydarzenia losowe (wypadek), a 1309 (2,7%) osób korzystało z pomocy ośrodka lub punktu interwencji kryzysowej z powodu myśli samobójczych/kryzysu suicydalnego.

Wykres nr 4

Najczęstsze przyczyny zwracania się o pomoc do jednostek interwencji kryzysowej



Źródło: opracowanie NIK na podstawie wyników kontroli.

Przykładowo, osoby korzystające z pomocy interwencyjnej z powodu problemów rodzinnych w Bielsku-Białej, Krotoszynie, Kościerzynie, Gdyni stanowiły od 73,2% do 87,5% ankietowanych. Jest to więc główna przyczyna skłaniająca do szukania pomocy o charakterze specjalistycznym, a jednocześnie potwierdzająca potrzebę poważnego, interdyscyplinarnego i wieloaspektowego zdiagnozowania aktualnej sytuacji, w jakiej żyją polskie rodziny.

### Przykłady

**Kościerzyna:** Powodami zgłoszenia się do PIK osób będących w kryzysie były: problemy rodzinne (17 osób), przemoc w rodzinie (14 osób), współzależnienie (10 osób), choroba (pięć osób), żałoba (dwie osoby), problemy wychowawcze (jedna osoba), jedna osoba poszkodowana w wyniku ataku w mediach społecznościowych i jedna osoba, która padła ofiarą mobbingu.

**Mielec:** Dominującym powodem zgłoszenia się do PIK była przemoc w rodzinie, z 30 badanych zgłoszeń, 12 (40%) dotyczyło tego powodu. Kolejną przyczyną były problemy (konflikty) małżeńskie – osiem (26,7%) zgłoszeń, problemy wychowawcze – trzy (10%), okresowy brak schronienia – dwa (6,7%) oraz pojedyncze przypadki zgłoszeń spowodowane: utratą mieszkania w wyniku pożaru, problemami psychicznymi, problemami z tożsamością płciową, problemami spowodowanymi chorobą oraz myślami samobójczymi.

**Kraków:** Z usług Ośrodka skorzystało: w 2018 r. 4629 osób (550 ofiar przemocy w rodzinie), w 2019 r. 4531 osób (459 ofiar przemocy w rodzinie), w 2020 r. (I półrocze) 2754 osób (342 ofiar przemocy w rodzinie). Spośród 30 spraw

poddanych szczegółowej analizie, pod względem dominującego problemu najczęściej 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.

Należy zauważyć, że z powodu braku wytycznych, dotyczących klasyfikacji problemów, z którymi zwracają się osoby do jednostek interwencji kryzysowej, każda placówka wprowadza własne kategorie problemów, według których dokonuje podsumowania pracy interwencyjnej. Przykładowo Podbeskidzki Ośrodek Interwencji Kryzysowej w Bielsku-Białej prowadzi statystykę dotyczącą 43 kategorii problemów, z którymi zwracają się osoby potrzebujące pomocy, w OIK w Krakowie wyodrębniono 52 kategorie, zaś w PCPR w Wejherowie wyodrębniono 11 takich kategorii, wśród których znalazły się: przemoc, choroba, sytuacja mieszkaniowa, problemy małżeńskie/partnerskie, bezrobocie, uzależnienie/współuzależnienie, sytuacja finansowa, problemy opiekuńczo-wychowawcze, nieporadność życiowa, problemy suicydalne oraz inne powody.

**Osoby uczestniczące w anonimowym badaniu ankietowym przeprowadzonym przez NIK, wymieniły łącznie aż 399 przyczyn, które stały się powodem decyzji o szukaniu pomocy w ośrodku lub punkcie interwencji kryzysowej.** Najczęstszymi przyczynami były problemy rodzinne związane z agresją, przemocą, kłótniami i itp. (141 osób, tj. 55,9% podało taką przyczynę, niektóre osoby podawały ją jako jedyną, inne jako współwystępującą z dodatkowymi trudnościami, np. chorobą). Własne lub innego członka rodziny uzależnienie, jako przyczynę szukania pomocy w ośrodku lub punkcie interwencji kryzysowej, podało 68 osób, tj. 26,9% ankietowanych. Trzecią ważną przyczyną wymienianą przez wiele osób, była długotrwała choroba własna lub członka rodziny. Dotyczyło to 52 osób, tj. 20,6% ankietowanych. Traumatyczne, nagłe przeżycie oraz trudności wychowawcze występowały u 11,9% odpowiadających. 141 osób (55,9%) z ogólnej liczby ankietowanych wymieniało wyłącznie jedną przyczynę poszukiwania pomocy, zaś 111 osób (44%) wymieniało po kilka przyczyn, czym wskazywali na wielopropblemowość własnej sytuacji.

Problemy rodzinne (przemoc, agresja, kłótnie, awantury), jako jedyną przyczynę skłaniającą do poszukiwania pomocy podało 69 osób, tj. 27,4% wszystkich ankietowanych. Innymi samodzielnymi przyczynami dotyczącymi większej liczby korzystających z pomocy były: długotrwała własna choroba, traumatyczne przeżycia oraz inne sytuacje. Osoby wskazujące na inne sytuacje podały, że sytuacje te nastąpiły, np. w wyniku utraty mieszkania – pięć osób; komplikacji finansowych, spłaty długów – dwie osoby; trudności z adaptacją po powrocie z długoletniego pobytu za granicą – dwie osoby; stanów depresyjnych – trzy osoby. Pojedyncze przypadki to: utrata pracy; pożar; rozstanie z partnerem po wielu latach związku; bycie oszukany przez inne osoby; rozwód; problemy z rodziną dziewczyny; bezpodstawne zniesławienie w mediach społecznościach; wieloletnie staranie się o dziecko; śmierć siostry; ciężka choroba męża; pomoc przy uzyskaniu statusu rodziny zastępczej. Wszystkie te przyczyny należą do grupy zdarzeń traumatycznych i kryzysowych.

399 przyczyn korzystania z pomocy interwencyjnej



### 5.2.2. Natychmiastowa pomoc psychologiczna podstawą interwencji kryzysowej

Jak już wspomniano, art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej nakłada obowiązek udzielania, w ramach interwencji kryzysowej, natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej.

Wsparcie psychologiczne tylko dla 2/3 osób

W latach 2018–2020 (I poł.) z pomocy 23 skontrolowanych jednostek interwencji kryzysowej skorzystało łącznie 47 630 osób, a pomocą psychologiczną objęto tylko 32 210 spośród nich, tj. 67,6%. Przytoczone dane wskazują, że aż 1/3 (15 420) osób znajdujących się w sytuacji kryzysowej nie otrzymała specjalistycznej pomocy psychologicznej.

W takich przypadkach, o czym także była już mowa, pomoc natychmiastowa – zwana przez kierowników kontrolowanych jednostek pomocą interwencyjną, udzielana była przez innych specjalistów niż psychologów, np. pracowników socjalnych, pedagogów lub specjalistów pracy z rodziną.

#### Przykłady

**Bielsko-Biała:** W wyniku badania dokumentacji 30 osób korzystających z pomocy POIK stwierdzono, że wszystkie osoby otrzymały natychmiastową pomoc, przy czym w 16 przypadkach pomocy tej udzielił psycholog, a w pozostałych inni pracownicy Ośrodka. Według wyjaśnień Dyrektora, w Ośrodku zatrudnieni są psychologowie, pedagodzy, terapeuta, specjalista pracy z rodziną oraz specjalista pracy socjalnej. Wszyscy pracownicy posiadają takie same uprawnienia do przeprowadzania interwencji kryzysowej, która stanowi główne zadanie Ośrodka.

**Oświęcim:** Wszystkie zwracające się osoby otrzymały natychmiastową profesjonalną pomoc interwenta kryzysowego, w tym wsparcie i pomoc psychologiczną. W 13 przypadkach, spośród 30 analizowanych, pomoc psychologiczna udzielona została przez psychologa natychmiast, tj. w dniu zgłoszenia.

**Jarosław:** Natychmiastowe wsparcie psychologiczne zostało udzielone w 12 sprawach, spośród 30 objętych kontrolą. W ośmiu przypadkach psycholog udzielił pomocy w terminach wynoszących od czterech do 19 dni od dnia zgłoszenia. W dokumentacji dwóch spraw nie było zapisów potwierdzających zaproponowanie, jak i udzielenie pomocy psychologicznej w ramach interwencji kryzysowej. Według wyjaśnień Dyrektora PCPR, tym osobom nie udzielono natychmiastowej pomocy psychologicznej, gdyż nie zaistniała taka konieczność.

Czas oczekiwania na pomoc psychologiczną to około 5 dni

Kontrola wykazała, że właściwie w żadnej jednostce, warunek natychmiastowości pomocy psychologicznej nie był przestrzegany. **Średni czas oczekiwania na udzielenie wsparcia psychologicznego wynosił około pięciu dni, choć zdarzały się przypadki, że taką pomoc osoba w kryzysie otrzymywała po 20, a w skrajnym przypadku nawet 41 dniach od zgłoszenia.** Powodem tego, według wyjaśnień kierowników placówek, był brak specjalistów mogących udzielić wsparcia, a także niechęć osób w kryzysie do korzystania z takiej pomocy.

Kierownicy kontrolowanych jednostek zwracali także uwagę na fakt, że obowiązujące w tym obszarze uregulowania prawne nie są precyzyjne. Jak wskazała kierownik **OIK w Tychach** *pojęcie udzielania natychmiasto-*



## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

*wej pomocy psychologicznej nie znajduje wyjaśnienia w ustawie o pomocy społecznej, co rodzi wątpliwości i pytania o to, w jakim czasie taka pomoc musi zostać udzielona, aby móc nazwać ją natychmiastową.*

### Przykłady

**Kobylnica:** Spośród 30 klientów Ośrodka, pomoc psychologiczna w dniu zgłoszenia interwencji została udzielona 22 z nich, co stanowiło 73% ogółu. Następnego dnia od przyjęcia do hostelu pomoc psychologiczną otrzymało pięć osób, a trzeciego dnia od zgłoszenia – dwie.

**Mława:** We wszystkich sprawach udzielona została pomoc psychologiczna, przy czym pomocą natychmiastową objęto w 13 przypadkach, a do trzech dni od dnia zgłoszenia w 12 przypadkach. W pozostałych sześciu przypadkach pomoc psychologiczna była udzielana powyżej trzech dni od zgłoszenia, jednak nie dłużej niż tydzień. Według wyjaśnień Dyrektor, wynikało to z możliwości organizacyjnych OIK.

**Wolsztyn:** Z dokumentacji wynika, że średni czas oczekiwania na pomoc psychologiczną wynosił około 15 dni, a w skrajnym przypadku taka pomoc została udzielona po 41 dniach pobytu w hostelu. Tylko w jednej sprawie odnotowano niezwłoczną, po przyjęciu do hostelu, propozycję skorzystania z pomocy psychologicznej, jednak osoba ta, po wyrażeniu potrzeby natychmiastowej pomocy, otrzymała ją po pięciu dniach oczekiwania.

**Zawiercie:** W 2019 r. dziesięć osób uzyskało wsparcie psychologiczne w okresie do trzech dni od zgłoszenia, jedna osoba oczekiwała na pomoc psychologiczną jeden dzień, trzy osoby – dwa dni, a trzy osoby – trzy dni. Powyżej trzech dni oczekiwały dwie osoby, przy czym jedna przez 21 dni i był to najdłuższy okres oczekiwania na wsparcie. W I połowie 2020 r. pięć osób zostało objętych wyłącznie pomocą psychologiczną, z czego cztery osoby uzyskały ją do trzech dni, a jedna piątego dnia po zgłoszeniu się do Ośrodka.

Dodatkowo w części skontrolowanych placówek, nie można było jednoznacznie określić, po jakim czasie od zgłoszenia się osoby w kryzysie, udzielono specjalistycznej pomocy psychologicznej, gdyż dokumentacja potwierdzająca takie wsparcie wypełniania była dopiero w dniu korzystania z pierwszej porady psychologicznej, nie zaś w dniu zgłoszenia się osoby. Należy zauważyć, że pomiędzy tymi dniami mogło upłynąć kilka lub nawet kilkanaście dni.

### Przykłady

**Piastów:** W wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono brak możliwości oceny natychmiastowości udzielanej w OIK pomocy psychologicznej, ponieważ umieszczona w karcie zgłoszenia data, była datą pierwszej wizyty, nie zaś datą faktycznego zgłoszenia OIK potrzeby wsparcia.

**Tychy:** Na podstawie dokumentacji nie można było ustalić czy pomoc psychologiczna została udzielona natychmiastowo, tj. bezpośrednio po zgłoszeniu pracownikowi Ośrodka sytuacji kryzysowej. W dokumentacji sporządzanej przez psychologów, oprócz daty pierwszego spotkania, nie było informacji, kiedy i w jaki sposób klient kontaktował się z Ośrodkiem, ani tego w jaki sposób został umówiony na wizytę oraz jak długo na nią oczekiwał.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

**Wejherowo:** Niemożliwym było ustalenie okresu czasu od zgłoszenia się osoby do pierwszej wizyty. Rejestracja zgłoszenia była dokonywana w trakcie wizyty osoby dotkniętej kryzysem, zgodnie z obowiązującą procedurą każdorazowo poprzez wypełnienie indywidualnej karty klienta.

**Węgrów:** We wszystkich 27 sprawach objętych badaniem, Ośrodek udzielił specjalistycznej pomocy w tym samym dniu, w którym wypełniono kartę zgłoszenia – nie można zatem stwierdzić, ile czasu upłynęło od zgłoszenia się osoby do OIK do czasu uzyskania wsparcia.

Część osób nie wyrażała zgody na pomoc psychologiczną

Kontrola wykazała ponadto, że **część osób nie wyrażała zgody na uzyskanie poradnictwa psychologicznego, lecz chciała jedynie skorzystać np. z porad prawnych.** Specjalistyczne poradnictwo psychologiczne stanowi podstawę działań w ramach interwencji kryzysowej, gdyż tylko ta forma pomocy powoduje odzyskanie przez osobę poczucia sprawstwa i ponownej kontroli nad swoim życiem.

### Przykłady

**Jarosław:** W wielu przypadkach strony objęte pomocą w ramach PIK nie chciały skorzystać ze wsparcia psychologicznego, lecz wykazywały chęć pomocy innych specjalistów. Wielokrotnie korzystały z pomocy terapeuty rodzinnego i prawnika. W ośmiu, spośród 30 analizowanych spraw, pracownicy PIK zaproponowali pomoc psychologa, jednak osoby nie wyraziły chęci, aby z niej skorzystać.

**Ropczyce:** W siedmiu sprawach, spośród 30 analizowanych, osoby nie chciały skorzystać z pomocy psychologa.

**Tychy:** W dwóch przypadkach na 30 badanych zaoferowano pomoc psychologiczną, jednak osoby odmówiły skorzystania z pomocy w tej formie.

W opinii NIK, przypadki w których osoby zgłaszające się do placówek nie wyraziły chęci skorzystania z pomocy psychologicznej, nie powinny być zaliczane do działań w ramach interwencji kryzysowej, gdyż to właśnie pomoc psychologiczna stanowi fundament pomocy interwencyjnej i na podstawie tej formy pomocy dokonywane są kolejne działania wspierające.

### 5.2.3. Diagnozowanie sytuacji osoby/rodziny

Diagnozowanie sytuacji w 19 kontrolowanych placówkach

Oddziaływania wobec osób przeżywających kryzys powinny być poprzedzone rzetelną diagnozą, obejmującą rozpoznanie sytuacji wywołującej kryzys, rozpoznanie czynników osobowościowych wpływających na przebieg reakcji kryzysowej, badanie historii życia w kontekście wcześniejszych kryzysów i sytuacji traumatycznych, a następnie podjęcie oddziaływań interwencyjnych adekwatnych do występującej sytuacji. Takie działanie ma zasadnicze znaczenie dla całego procesu interwencyjnego i innych świadczeń realizowanych na rzecz osoby przeżywającej kryzys, gdyż trafna diagnoza problemów sprzyja skutecznemu ich rozwiązaniu. Diagnozy czy rozpoznania problemów opracowywane były w 19 z 23 objętych kontrolą placówkach, zazwyczaj podczas pierwszego spotkania z psychologiem. Należy przy tym zauważyć, że dotyczyło to tych osób, których kontakt z ośrodkiem lub punktem nie był jednorazowy.

### Przykłady

**Ropczyce:** W każdym przypadku pracownicy OIK przyjmujący zgłoszenie interwencyjne dokonali diagnozy sytuacji osoby lub rodziny. Oceny takie były przeprowadzane w trakcie pierwszej rozmowy z klientem.

**Tychy:** W 25 przypadkach dokonano diagnozy sytuacji osoby, a także uzyskano w najkrótszym możliwym czasie, informacje o sytuacji powodującej kryzys. Diagnoza taka została sporządzona w dniu zgłoszenia, podczas spotkania z psychologiem.

Brak diagnozy tłumaczono brakiem przepisów zobowiązujących do ich opracowania.

### Przykłady

**Węgrów:** Nie sporządzano diagnozy osób będących w kryzysie. Dyrektor PCPR wyjaśniła, że diagnoza sytuacji osoby dokonywana była poprzez opis sprawy sporządzany przez interwenta, którym jednak nie w każdym przypadku był psycholog.

**Wejherowo:** Według wyjaśnienia Dyrektor PCPR, z uwagi na brak stosownych wytycznych w obowiązujących przepisach, stanowiących o zalecanych metodach pracy oraz sposobach dokumentowania pracy, PCPR wypracowało własne procedury oraz wzory dokumentacji w tym obszarze. Psycholodzy nie sporządzali pisemnej diagnozy psychologicznej, lecz na podstawie prowadzonej konsultacji klasyfikowali problem, z jakim zgłosiła się osoba.

Na problemy z pełnym zdiagnozowaniem sytuacji osoby zgłaszającej się do jednostki interwencji kryzysowej zwróciła uwagę Dyrektor **PCPR w Mielcu**, która stwierdziła, że *problemy w tym zakresie wynikają z podziału zadań na różne instytucje. Przykładowo zdarza się, że osoba doświadczająca kryzysu zgłasza się za pośrednictwem ośrodka pomocy społecznej, który jednak nie przekazuje informacji na temat podjętych już działań w stosunku do danej osoby lub rodziny. Instytucja wspierająca klienta nie ma obowiązku i z reguły nie przekazuje diagnozy sytuacji kryzysowej, a PCPR nie ma narzędzia prawnego, które pozwoliłoby wystąpić o takie informacje. W związku z tym, pracownik jednostki interwencyjnej dokonuje diagnozy problemu jedynie na podstawie rozmowy z klientem, co w niektórych przypadkach może być utrudnione. Wobec tego wydaje się zasadne uszczegółowienie w uregulowaniach prawnych zakresu podziału obowiązków, a także przekazywania informacji pomiędzy instytucjami wspierającymi osobę lub rodzinę w kryzysie.*

Jak dodała Dyrektor **PCPR w Oświęcimiu** – *zdarza się, że sytuacja osoby w kryzysie jest inaczej interpretowana przez pracowników ośrodka pomocy społecznej, a inaczej przez pracowników ośrodka interwencji kryzysowej. Bywa też, że instytucje próbują narzucić swoją koncepcję pomocy, co nie zawsze daje odzwierciedlenie w realnych oczekiwaniach i możliwościach klienta.*

Szybkie opracowanie diagnozy przyspiesza udzielenie profesjonalnego wsparcia. NIK zwraca jednak uwagę, że diagnoza nie może być utożsamiana z opisem problemu osoby, szczególnie jeżeli jest on sporządzany przez innego specjalistę niż psycholog. Brak diagnoz stanowi o tyle istotny problem, że to właśnie diagnoza powinna być punktem wyjścia do zaplanowania pomocy dla konkretnej osoby lub rodziny w kryzysie.

Brak planów pomocy dla osób korzystających z jednorazowego wsparcia

### 5.2.4. Planowanie pomocy

Praktycznie wszystkie skontrolowane jednostki opracowywały plany pomocy osobom lub rodzinom w kryzysie, choć w niektórych z nich plany te nie zawierały konkretnych zamierzeń przewidzianych do realizacji. Należy też pamiętać, że plany takie nie były przygotowywane w przypadku osób korzystających z jednorazowej pomocy interwencyjnej.

#### Przykłady

**Chrzanów:** Po udzieleniu natychmiastowej pomocy psychologicznej, 26 osób zostało objętych dalszym poradnictwem specjalistycznym. W przygotowanych dla nich planach pomocy zaproponowano: poradnictwo psychologiczne (w 26 przypadkach), poradnictwo prawne (w 16 przypadkach), poradnictwo socjalne (w 13 przypadkach), poradnictwo pedagogiczne (w 12 przypadkach), konsultacje psychoterapeutyczne (w dwóch przypadkach). Przykładowo klientce, która zgłosiła się z problemami małżeńskimi, po udzieleniu natychmiastowego wsparcia psychologicznego i dokonaniu diagnozy jej sytuacji w ramach planu pomocowego zaproponowano regularne spotkania i rozmowy z psychologiem, podczas których oferowano wsparcie i wzmocnienie zasobów, monitorowano sytuację; poradnictwo prawne w zakresie spraw rodzinnych oraz udział w projekcie „Pokonaj kryzys”. W trakcie trwania projektu osoba ta została przeniesiona do grupy kobiet doświadczających przemocy i zakończyła projekt zgodnie z zaplanowaną ścieżką reintegracji.

**Gdynia:** Spośród 30 zbadanych spraw, we wszystkich przypadkach zaplanowano poradnictwo psychologiczne, w 11 pomoc lekarza psychiatry, w 10 poradnictwo socjalne w formie grupy wsparcia, dziewięć osób skierowano na program stażowy, a w ośmiu przypadkach zaplanowano pomoc w formie poradnictwa prawnego (27%). Przykładowo osoba zgłosiła się do OIK w związku z trudnościami, których podłożem była samobójcza śmierć partnera. Na spotkaniu z psychologiem wyznała, że ostatnie spotkanie z partnerem miała w dniu jego śmierci, podczas którego pokłócili się i ma z tego powodu duże poczucie winy. Nie potrafi sobie poradzić z tą sytuacją. Zaplanowano konsultacje psychologiczne – odbyła ich 15, ponadto konsultacje psychiatryczne (dwie). Od listopada została objęta psychoterapią.

**Tychy:** Spośród 10 przypadków, w których udzielono schronienia, w jednym – z uwagi na to, że osoba przebywała w hostelu tylko kilka godzin – nie opracowano planu pomocy. Dla sześciu osób korzystających z schronienia zaplanowano pomoc specjalistyczną (psychologiczną, socjalną, prawną poza OIK). Przykładowo dla osoby przyjętej z powodu doświadczania przemocy ze strony partnera, mającej również własny problem alkoholowy, zaplanowano działania związane z leczeniem uzależnienia, spisano kontrakt socjalny, przyznano pomoc finansową na zakup żywności, leków w postaci zasiłku celowego oraz zasiłku stałego. Oprócz udzielenia schronienia, zrealizowano działania psychologiczne (sześć spotkań) i socjalne (sześć spotkań).

W 17 z 23 jednostek oceniano rezultaty udzielonego wsparcia

W żadnym ze skontrolowanych ośrodków lub punktów, specjaliści tam pracujący nie określali wskaźników realizacji planów pomocy, lecz mimo ich braku, rezultaty udzielonego wsparcia, w znacznej większości jednostek, były oceniane. Ocen takich nie dokonywano w przypadku zerwania przez osobę kontaktu z ośrodkiem.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

### Przykłady

**Góra Kalwaria:** Niezależnie od formy świadczonej pomocy, w aktach wszystkich osób znajdowały się oceny sytuacji podsumowujące poszczególne etapy interwencji kryzysowej. Oceny dokonywane były w kartach pracy psychologa podczas każdego spotkania. Dodatkowo w teczkach znajdowały się zazwyczaj informacje o dalszych losach klientów lub ich dokumentacja medyczna.

**Bielsko-Biała:** Po zakończeniu interwencji, w 19 przypadkach pracownicy Ośrodka dokonali oceny skuteczności udzielanej pomocy, natomiast w 10 przypadkach nie było to możliwe ze względu na zerwanie przez klienta kontaktu z Ośrodkiem.

Takich ocen nie dokonywało sześć jednostek spośród 23 skontrolowanych, co tłumaczono brakiem standardów lub wytycznych w tym zakresie. W jednej placówce oceny podsumowujące udzielone wsparcie formułowane były tylko w przypadku osób, których powodem korzystania z pomocy interwencyjnej była przemoc domowa.

### Przykłady

**Wejherowo:** Z badanej dokumentacji nie wynikało, aby dokonywano oceny, podsumowania udzielanej pomocy lub oceny końcowej sytuacji osoby. Z wyjaśnienia Dyrektora PCPR wynikało, że z uwagi na brak stosownych wytycznych w obowiązujących przepisach prawa stanowiących o zalecanych metodach pracy oraz sposobach dokumentowania pracy, PCPR wypracowało własne procedury oraz wzory dokumentacji w tym zakresie. Po zakończeniu pomocy interwencyjnej nie sporządzano pisemnej oceny końcowej sytuacji klienta. Psycholodzy dokonywali podsumowania pracy z osobą podczas ostatniego spotkania w indywidualnej rozmowie.

**Jarosław:** Spośród 28 przypadków, w których strony nie zerwały kontaktu z PIK, w ośmiu dokonano końcowej oceny sytuacji osoby. W dokumentacji pozostałych 20 nie było takich zapisów. Powodem tego, według wyjaśnień Dyrektora PCPR, był brak szczegółowych wytycznych i procedur dotyczących sposobu zakończenia działań pomocowych, m.in. w zakresie końcowej sytuacji osoby i jej stanu psychicznego.

**Ropczyce:** W ośmiu sprawach dotyczących przemocy w rodzinie pracownicy OIK dokonali oceny końcowej sytuacji osoby, sporządzając sprawozdanie podsumowujące podejmowane działania. Pozostałe 20 analizowanych spraw nie było związanych z przemocą w rodzinie, w związku z tym pracownicy OIK nie dokonywali oceny końcowej sytuacji w ww. formach.

W jednym ośrodku – **POIK w Górze Kalwarii** – w latach 2017–2019, na próbie 100 osób korzystających z pomocy, przeprowadzono ankietę ewaluacyjną dotyczącą zadowolenia z pomocy placówki. Poruszano w niej zagadnienia dotyczące m.in. poprawy samopoczucia w wyniku otrzymanego wsparcia oraz oceny jakości udzielanego wsparcia. Zdecydowana większość respondentów pozytywnie oceniła pracę Ośrodka, w związku z czym nie podejmowano dodatkowych działań.

Ankieta ewaluacyjna do badania jakości otrzymanego wsparcia udzielonego przez każdego z zatrudnionych specjalistów, została też opracowana, w trakcie kontroli NIK, w **POIK w Oświęcimiu**.

Ankieta ewaluacyjna  
w jednym OIK



Zdaniem NIK, sporządzanie ocen rezultatów działań realizowanych na rzecz osób w kryzysie, umożliwia ewaluację tych działań pod kątem ich skuteczności i efektywności. Takie oceny pomagają stwierdzić, czy i które działania przyniosły oczekiwany efekt, a które okazały się nietrafione i nieskuteczne, co należy zmienić, bądź nad czym szczególnie pracować. Choć dokonywanie ocen udzielonego wsparcia stanowi dobrą praktykę, to należy zauważyć, że podejmowanie takich działań ma służyć osobie przeżywającej kryzys i nie może być jedynie utożsamiane z wypełnianiem urzędniczych obowiązków.

### 5.2.5. Interdyscyplinarna pomoc interwencyjna

Pomoc interdyscyplinarna  
we wszystkich OIK i PIK

Niezbędnym warunkiem szybkiej i skutecznej pomocy udzielanej osobom w kryzysie jest interdyscyplinarność działań, czyli rozłożenie ich, na zaangażowanych do pomocy specjalistów różnych dziedzin. Ustawa o pomocy społecznej wskazuje, w art. 47 ust. 1, na konieczność podejmowania w ramach interwencji kryzysowej, interdyscyplinarnych działań na rzecz osób i rodzin w kryzysie. Wsparcia osobom przeżywającym kryzys powinni udzielać specjaliści różnych dyscyplin, co we wszystkich skontrolowanych jednostkach, w przypadkach tego wymagających, było realizowane.

#### Przykłady

**Chrzanów:** Jeśli sytuacja i charakter prowadzonej sprawy tego wymagały POIK kontaktował się z innymi instytucjami uprawnionymi do udzielania pomocy, np. ośrodkami pomocy społecznej (14 spraw), kuratorami zawodowymi i sądami (osiem spraw). Kontakty z ośrodkami pomocy społecznej dotyczyły: objęcia rodziny pomocą socjalną, przyznania zasiłku, poszukiwania mieszkania, w tym w domu samotnej matki. Kontakty z sądami dotyczyły: wydania zarządzeń opiekuńczo-wychowawczych względem dzieci, ustalenia statusu prawnego opieki nad dzieckiem, zlecenia mediacji, rozeznania sytuacji rodziny. Kontakty z kuratorami dotyczyły: prośby o przedłużenie pobytu w hostelu, ustalenia planu pomocy dla klienta.

**Gdynia:** W dokumentacji ośmiu spraw znajdowały się informacje wskazujące, że OIK pozostawał w kontakcie i wymieniał informacje z: pracownikami MOPS – zespołem ds. przeciwdziałania przemocy (sześć przypadków), w jednym przypadku – z placówką wsparcia dziennego (wymiana informacji z wychowawcami i reintegratorem rodziny), w jednej ze spraw skierowano osobę do Ośrodka Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przystępstwem w Gdańsku (pomoc finansowa).

**Poznań:** Zaplanowane działania pomocowe były konsultowane ze specjalistami z innych jednostek (np. z MOPR, w związku z potrzebą wsparcia finansowego, koniecznością zapewnienia posiłków, usług opiekuńczych; z wychowawcą, pedagogiem szkolnym i poradnią zdrowia psychicznego, w związku z problemami wychowawczymi z dzieckiem, młodzieżą w wieku szkolnym; z powiatowym urzędem pracy w związku z poszukiwaniem zatrudnienia).

Odpowiedzi osób korzystających z pomocy interwencyjnej, które uczestniczyły w badaniu ankietowym NIK wskazują, że badani wymienili ogółem 339 otrzymanych usług, przy czym trzeba zaznaczyć, że jedna osoba mogła korzystać z kilku form pomocowych. Najwięcej osób – 123 przypadki, tj. 48,8% uzyskało krótkotrwałe poradnictwo psychologiczne, dłuższą terapię psychologiczną otrzymało 95 osób (37,7%), z porad prawnych skorzystało 76 odpowiadających (30,1%), a pomoc w załatwieniu różnych spraw uzyskało 45 ankietowanych (17,8%).



### 5.2.6. Długoterminowa interwencja kryzysowa

Interwencja kryzysowa pomyślana została jako szybka, natychmiastowa pomoc uniemożliwiająca rozwinięcie się niekorzystnych skutków psychospołecznych dla jednostki lub grupy społecznej, w sytuacji trudnej, wymagającej nowych form funkcjonowania indywidualnego i społecznego. Zatem pomoc ta w swoim pierwotnym zamierzeniu miała być natychmiastowa i skuteczna w ograniczeniu lub zlikwidowaniu przyczyn sytuacji kryzysowej, krótkotrwała a tym samym ogólnodostępna.

W 23 skontrolowanych jednostkach, w latach 2018–2019 osoby korzystające ze wsparcia odbyły łącznie 70 386 porad psychologicznych, co biorąc pod uwagę liczbę osób korzystających z poradnictwa psychologicznego wynoszącą 32 210, wskazuje, że **jedna osoba uczestniczyła statystycznie średnio w nieco ponad dwóch spotkaniach z psychologiem**. Najwięcej porad tego typu – 29 521 odbyło się w 2018 r. i dotyczyło 12 859 osób, w 2019 r. 12 145 osób w kryzysie uczestniczyło łącznie w 27 825 poradach, co daje średnio 2,3 porady udzielonej jednej osobie w kryzysie. W I poł. 2020 r. liczba porad przypadających na jedną osobę uległa zmniejszeniu, wówczas 7203 osoby skorzystały łącznie z 13 040 porad, tj. statystycznie średnio każda osoba otrzymała 1,8 porady.

Ww. okresie osoby korzystające z pomocy kontrolowanych placówek uczestniczyły w 12 699 poradach prawnych, zatem każda spośród 7510 osób korzystających z poradnictwa prawnego skorzystała statystycznie średnio z 1,7 porady prawnej.

Mimo, że średnia liczba porad psychologicznych i prawnych, przypadających na jedną osobę korzystającą z pomocy w ramach interwencji kryzysowej nie jest zbyt duża, to jednak należy zauważyć, że **zdarzały się przypadki nawet kilkuletniego korzystania ze wsparcia ośrodków**. Aby tego uniknąć w jednej z kontrolowanych jednostek – **POIK w Górze Kalwarii**, określono maksymalną liczbę spotkań interwencyjnych.

W **POIK w Górze Kalwarii** w ramach interwencji kryzysowej zakładano wsparcie maksymalnie 10 spotkań z psychologiem, mających na celu opanowanie kryzysu, chyba że osoba była mieszkanką hostelu wówczas ograniczenie ilości spotkań jej nie obowiązywało. Powyższa praktyka została uregulowana w Regulaminie pracy Ośrodka. W wyniku kontroli ustalono, że średnio w ramach interwencji kryzysowej udzielano pięciu spotkań z psychologiem. W jednym przypadku POIK udzielił wsparcia psychologicznego dziecku, które obejmowało 18 spotkań. Powodem tego, według wyjaśnień Dyrektora, był zły stan psychiczny dziecka.

W pozostałych jednostkach górny limit liczby kontaktów lub czas korzystania z pomocy nie został określony i zdarzały się przypadki, że po złagodzeniu sytuacji kryzysowej osoby wyrażały chęć dalszego korzystania z pomocy ośrodka lub punktu, co w praktyce, w wielu przypadkach, przekształcało się w długookresową pomoc specjalistyczną.

Jedna osoba korzystająca z pomocy OIK, PIK uzyskała średnio dwie porady

Przypadki pomocy interwencyjnej trwającej nawet kilka lat

### Przykłady

**Bielsko-Biała:** Średnio kontakt osoby z POIK trwał 77 dni, w pięciu analizowanych przypadkach nie dłużej niż rok, a w jednym aż 629 dni. Sprawa dotyczyła traumy po utracie bliskiej osoby i była kontynuowana na prośbę klienta.

**Bochnia:** Czas korzystania ze specjalistycznej pomocy wynosił od kilku tygodni do kilkunastu miesięcy. W jednym przypadku Ośrodek obejmował osobę pomocą przez 24 miesiące. Była to ofiara przemocy domowej trwającej przez wiele lat. 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. W sprawie karnej motywowano osobę do podjęcia działań, sporządzano pisma procesowe, monitorowano stan prawny. Motywowano do złożenia wniosku o eksmisję. Pomoc socjalna, którą objęto klientkę polegała na pomocy w uzyskaniu świadczenia 500+ na małoletnie dzieci oraz pomocy w znalezieniu mieszkania.

**Gdynia:** W jednej z analizowanych spraw osoba początkowo zgłaszająca problem związany z rozstaniem, na dalszym etapie zgłosiła przemoc psychiczną, seksualną i ekonomiczną. Zastosowano pomoc psychologiczną długofalową (25 spotkań) oraz trzy konsultacje w sprawie dziecka. Osoba objęta została grupą wsparcia (cztery sesje), a ponadto skierowana na terapię długoterminową (program stażowy). Skorzystała również z miejsca w hostelu.

To tylko kilka przykładów potwierdzających długotrwałe korzystanie z poradnictwa w ośrodkach interwencji kryzysowej, lecz takie sytuacje miały miejsce praktycznie we wszystkich skontrolowanych jednostkach. Długotrwałość korzystania z pomocy kierownicy kontrolowanych placówek tłumaczyli uleganiem prośbom osób, które po otrzymaniu krótkotrwałego wsparcia, nie miały dokąd udać się po dalszą pomoc.

**Gdynia:** Niejednokrotnie klienci korzystający z konsultacji psychologicznych zgłaszają potrzebę dalszej pracy ze specjalistą lub konkretyzując swoje potrzeby zgłaszają chęć podjęcia psychoterapii. Jest to oferta, która nie wynika ze statutowych działań ośrodka i która z racji ograniczonej liczby miejsc z pewnością nie zaspokaja potrzeb klientów.

Jeszcze bardziej dobitny obraz, dotyczący długotrwałości korzystania z pomocy ośrodków lub punktów interwencji kryzysowej, wyłania się z odpowiedzi osób biorących udział w anonimowym badaniu ankietowym przeprowadzonym przez NIK.

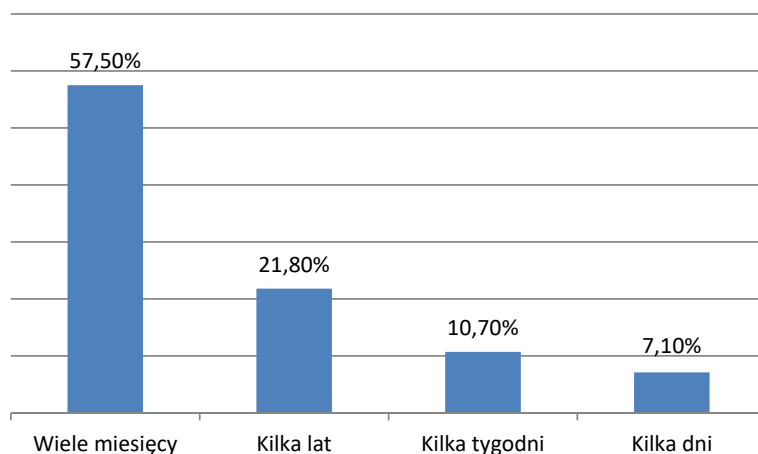
Pomoc interwencyjna trwająca nawet 10 lat

Otóż, **aż ponad połowa ankietowanych – 145 osób (57,5%) podała, że okres korzystania z pomocy trwał wiele miesięcy, a 55 odpowiadających (21,8%) przyznało, że trwał on nawet kilka lat, najdłużej w jednym przypadku 10 lat.** Sześćdziesiąt jeden osób z tej grupy, tj. 24,2% wskazało, że korzystało z pomocy ośrodka/punktu dłużej niż jeden rok, niektórzy: cztery, pięć, sześć, siedem, osiem, czy 10 lat. Takie długotrwałe wsparcie najczęściej miało miejsce w Jarosławiu (11 osób), Węgrowie (dziewięć osób), Kościerzynie (siedem osób) i Mławie (sześć osób).

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Wykres nr 5

Czas trwania pomocy udzielanej przez OIK lub PIK



Źródło: opracowanie NIK na podstawie wyników ankiety skierowanej do osób korzystających z pomocy interwencyjnej.

Interwencja kryzysowa utożsamiana jest z krótkoterminową pomocą, skoncentrowaną na przeżyciach psychicznych osoby w kryzysie wywołanym jakimś wydarzeniem i w związku z tym, z założenia, nie powinna być przedłużana. Tymczasem przytoczone dane wskazują, że ośrodki i punkty interwencji kryzysowej przekształcają się w placówki długotrwałego poradnictwa. Tym samym jednostki te zatracają swój pierwotny charakter interwencji kryzysowej, tzn. interwencji w nagłej, niespodziewanej, bardzo trudnej do samodzielnego rozwiązania sytuacji życiowej. Taka długotrwała pomoc psychologiczna, jak się okazuje, jest potrzebna bardzo wielu osobom lub rodzinom. Dlatego należałoby dokonać przeglądu wszystkich istniejących, finansowanych ze środków administracji państwowej i samorządowej, placówek pomocy i dokładnie określić ich zakresy usług. Z przytoczonych informacji wynika bowiem, że ośrodki i punkty interwencji kryzysowej realizując, w głównej mierze, zadania i formy pomocy społecznej przypisanej ośrodkom pomocy społecznej, poradniom zdrowia psychicznego, poradniom psychologiczno-pedagogicznym, wyręczają je w ich pracy.

W tym miejscu trzeba także zwrócić uwagę na fakt, że tak **długotrwała interwencja wobec jednych osób, może skutkować tym, że inne osoby zostaną pozbawione interdyscyplinarnej, specjalistycznej pomocy w sytuacjach nagłych, traumatycznych** i mogą jej nie otrzymać z racji zwykłego rachunku ekonomicznego – może zostać wykorzystany potencjał osobowy i finansowy, przewidziany na usługi w przeliczeniu na godziny lub osoby. Może to też zwiększać kosztochłonność interwencji kryzysowej w przeliczeniu na jedną osobę.

Należy też zauważyć, że z wypowiedzi osób ankietowanych jasno wynika, że jedynie niecałe 35% klientów ośrodków lub punktów interwencji kryzysowej, to osoby które doświadczyły nagłych i niespodziewanych sytuacji traumatycznych, jak np. śmierci bliskich, rozwód, separacja, odejście męża w czasie ciąży klientki, nieplanowana ciąża, rozstanie z partnerem, oszustwo, wpadnięcie w spiralę długów, klęski żywiołowe, pożar, utrata pracy, mieszkania. Pozostałe, to osoby z wieloproblemowymi, chronicznymi sytuacjami rodzinnymi, zdrowotnymi i uzależnieniami.

Niespodziewane sytuacje życiowe powodem 35% zgłoszeń do OIK, PIK

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Kondycja części polskiego społeczeństwa, na tle uzyskanych informacji, jawi się jako najtrudniejsza w obszarach życia rodzinnego, więzi społecznej (brak możliwości uzyskania wsparcia psychicznego, społecznego, moralnego, duchowego w środowisku rodzinnym i lokalnym, stąd ogromna wdzięczność za pomoc instytucjonalną), zdrowia fizycznego i psychicznego, w tym w związku z uzależnieniami.

Pomoc trwająca kilka lat  
kwalifikowana jako  
pomoc interwencyjna

Dodatkowo z uwagi na fakt, że interwencja kryzysowa jest krótkoterminowym wsparciem, **przypadki pomocy trwającej kilka lat nie powinny być kwalifikowane jako interwencja kryzysowa, lecz zostać uznane za poradnictwo specjalistyczne**, co w skontrolowanych ośrodkach i punktach nie miało miejsca. Ustawa o pomocy społecznej, w odrębnych przepisach definiuje obydwa rodzaje pomocy, wydaje się zatem uzasadnione, aby w dokumentacji z działalności OIK lub PIK rozróżniać te formy udzielenia wsparcia, mając na uwadze inny ich cel i charakter. Oddzielenie interwencji kryzysowej od poradnictwa specjalistycznego postulują także kierownicy kontrolowanych jednostek.

### Przykłady

**Węgrów:** W dokumentacji nie wyodrębniono okresu, w jakim pomoc świadczona była z powodu sytuacji kryzysowej, a kiedy pomocy udzielano w ramach specjalistycznego poradnictwa. Przykładowo osoba zgłosiła się do Ośrodka w stanie kryzysu po rozstaniu z mężem. Udzielone zostało wsparcie psychologiczne. W rezultacie osoba regularnie korzystała z pomocy psychologa od marca 2018 r. do września 2020 r. mimo, że sytuacja kryzysowa minęła, a spotkania z psychologiem w późniejszym okresie dotyczyły innych problemów. Przez cały okres korzystania osoba ta kwalifikowana była do interwencji kryzysowej.

**Bielsko-Biała:** W dokumentacji badanych spraw POIK nie wyodrębniał pomocy świadczonej w ramach interwencji kryzysowej od udzielania specjalistycznego poradnictwa.

**Piastów:** W skrajnych przypadkach interwencje trwały od 10 do 18 miesięcy. W trzech przypadkach, spośród 30 badanych spraw, pomoc obejmowała powyżej 20 konsultacji psychologicznych, a jedna aż 50 spotkań z psychologiem. W OIK pomoc świadczona była zarówno w ramach interwencji kryzysowej, jak i poprzez specjalistyczne poradnictwo, co wynikało ze Statutu i Regulaminu organizacyjnego. W dokumentacji badanych spraw nie oddzielano jednak pomocy w ramach interwencji kryzysowej od udzielania specjalistycznego poradnictwa.

Należy także podkreślić, że **nieoddzielanie przypadków interwencji kryzysowej od poradnictwa specjalistycznego, wpływa na prawidłowość i rzetelność danych wykazywanych w sprawozdaniach MRPiPS-03**, co wynikało z niejednoznacznych objaśnień dotyczących sposobu wykazywania danych sprawozdawczych.

Przykładowo w **POIK w Górze Kalwarii** w sprawozdaniu MRPiPS-03 za 2018 r. i 2019 r. w wierszu: *ośrodki interwencji kryzysowej* podano odpowiednio 1132 i 1601 osób korzystających. Tę samą liczbę osób korzystających wykazano w wierszu: *jednostki specjalistycznego poradnictwa*. Według wyjaśnień Dyrektora, powyższa sytuacja wynikała z telefonicznych wytycznych Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego.

### 5.2.7. Efektywność pomocy interwencyjnej

Celem interwencji kryzysowej jest, zgodnie z art. 47 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej, przywrócenie równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie, a dzięki temu zapobieganie przejściu reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej. W jednostkach interwencji kryzysowej (17 spośród 23 kontrolowanych), w których pracownicy dokonywali oceny skuteczności udzielanej pomocy, widoczne były efekty pracy z osobą w kryzysie.

Efekty pracy z osobą w kryzysie widoczne w 17 z 23 jednostek

#### Przykłady

**Bielsko-Biała:** W 18 na 19 ocenianych przypadków pomoc ta przyniosła efekty. Przykładowo w jednej interwencji osoba korzystająca z hostelu i poradnictwa psychologicznego, w wyniku otrzymanej pomocy odzyskała równowagę psychiczną, odeszła od partnera i zamieszkała w domu rodziców. W innej sprawie osoba korzystająca z pomocy psychologicznej w Ośrodku rozpoczęła terapię uzależnień w innej instytucji. W jednym przypadku pomoc interwencyjna nie przyniosła pozytywnego efektu, gdyż osoba korzystająca z hostelu i wsparcia psychologicznego wyprowadziła się z niego i wróciła do partnera, od którego doznawała przemocy.

**Tychy:** W 21 przypadkach spośród 30 badanych, w wyniku otrzymanej w OIK pomocy, osoby odzyskały równowagę psychiczną i umiejętność samodzielnego radzenia sobie w kryzysie. Przykładowo osoba, która zgłosiła się z powodu doświadczania przemocy w rodzinie ze strony męża otrzymała pomoc psychologiczną (skorzystała z 12 spotkań i ośmiu konsultacji telefonicznych z psychologiem) i wsparcie emocjonalne. Podjęła też terapię dla osób współuzależnionych, a także pracę zawodową. Stara się też uniezależnić finansowo.

**Gdynia:** Specjaliści OIK dokonywali oceny udzielonego wsparcia i decydowali o ewentualnej konieczności kontynuowania dalszej terapii w ramach programu stażowego. Z analizy 15 spraw, w których osoby zakończyły korzystanie z pomocy OIK i nie zerwały kontaktu wynikało, że działania interwencyjne zostały zakończone i podsumowane. Klienci osiągnęli stan równowagi, a w jednym przypadku zażegnano kryzys suicydalny nastolatka.

**Mierzenie rezultatów udzielonych świadczeń pozwala na rozpoznanie skutecznych form pomocy, daje informację zwrotną umożliwiającą identyfikowanie osób uzyskujących poprawę i tych, które wymagają zmiany sposobów pomagania, a także pozwala na unikanie strat finansowych związanych z nieskutecznym wsparciem.**

W interwencji kryzysowej badanie rezultatów jest szczególnie ważne ze względu na założoną jej krótkotrwałość, która – co należy szczególnie podkreślić – może nie stworzyć warunków do zmiany błędnie zaplanowanej strategii pomocy osobie znajdującej się w kryzysie.

Działania w ramach interwencji nie tylko pomagają w rozwiązaniu obecnego kryzysu, ale także mogą mieć wpływ na zdolność do radzenia sobie z przyszłymi kryzysami. Zdecydowana większość ankietowanych przez NIK osób korzystających z pomocy OIK lub PIK uznała, że po interwencji nastąpiło polepszenie w zakresie radzenia sobie z sytuacjami stresowymi, w stosunku do czasu przeżywania kryzysu. Na pytanie *czy obecnie dzięki pomocy uzyskanej w ośrodku lub punkcie lepiej radzą sobie z różnymi trudnymi*

Pomoc interwencyjna skuteczna dla ponad 87% osób

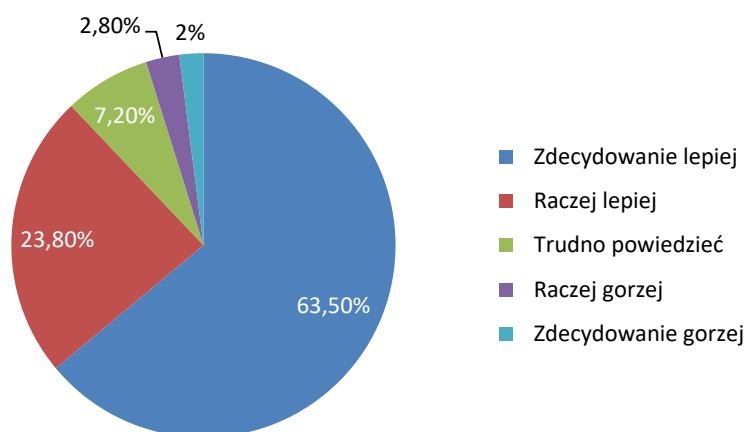


## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

sytuacjami życiowymi, 160 osób, spośród 254 uczestniczących w badaniu ankietowym (63,5%), wskazało, że zdecydowanie lepiej radzi sobie z trudnymi sytuacjami życiowymi, a 60 ankietowanych (23,8%) raczej lepiej radzi sobie z takimi sytuacjami. Dwadzieścia dziewięć osób, tj. około 12% ankietowanych mimo pomocy udzielonej przez placówki interwencji kryzysowej, aktualną swoją sytuację życiową określiło jako niestabilną i taką, która w żadnym wypadku nie uległa poprawie.

Wykres nr 6

Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami życiowymi po uzyskaniu pomocy interwencyjnej



Źródło: opracowanie NIK na podstawie wyników ankiety skierowanej do osób korzystających z pomocy interwencyjnej.

Z odpowiedzi uzyskanych od osób uczestniczących w badaniu ankietowym przeprowadzonym przez NIK, można dostrzec znaczenie interwencji, jako skutecznej metody pomocy. Otóż dla 159 ankietowanych (63,3%), pomoc ta była w pełni satysfakcjonująca, 74 osoby (29,4%) stwierdziły, że otrzymane wsparcie częściowo ułatwia im sytuację życiową, dla siedmiu osób (2,7%) otrzymane wsparcie nie miało znaczenia dla ich sytuacji życiowej, a jedynie jedna osoba (0,4%) wskazała, że jej sytuacja życiowa została bardziej skomplikowana. Pogorszenie sytuacji mogło być związane z małym doświadczeniem lub brakiem kompetencji osób pomagających, co zdaniem NIK przemawia za koniecznością szkolenia specjalistów udzielających interwencyjnego wsparcia oraz zapobiegania ich rezygnacjom z pracy po zdobyciu doświadczenia zawodowego.

**81,3% osób ponownie zwróciłoby się po pomoc do OIK lub PIK**

O pozytywnym oddźwięku otrzymanej pomocy świadczą także odpowiedzi ankietowanych na kolejne pytanie ankiety, które weryfikowało poziom zaufania do danej placówki. Aż 205 osób (81,3%) wskazało, że w przypadku takiej potrzeby ponownie skorzystałoby z pomocy ośrodka lub punktu, a 31 pytanym (12,3%) raczej skorzystałoby z pomocy w tym miejscu. Tylko po cztery osoby (1,6%) oznajmiły, że raczej nie skorzystałoby i zdecydowanie nie skorzystałoby ze wsparcia danego ośrodka lub punktu.

Wyniki te świadczą nie tylko o profesjonalnej, specjalistycznej pomocy, jaka jest w tych placówkach realizowana, ale także o tym, że klienci nabierają zaufania do tego rodzaju wsparcia. Tak więc świadczona pomoc w ośrodkach i punktach interwencji kryzysowej jest, zdaniem ankietowanych,



adekwatna do ich oczekiwań i problemów przed jakimi stoją i pomaga im zmienić kryzysową sytuację, lub ją osłabić. Pomaga także w zdobyciu kompetencji psychologicznych i społecznych, uzdalniających do radzenia sobie z kolejnymi trudnymi sytuacjami życiowymi.

### Klienci na temat otrzymanej pomocy

Kobieta lat 34, korzystająca z pomocy z powodu własnego uzależnienia i długotrwałej choroby, pod opieką OIK sześć miesięcy, ma jedno dziecko w wieku szkolnym, samotna – napisała: *W dalszym ciągu korzystam z pomocy psychologa i jestem zadowolona i są one mi bardzo pomocne.*

Kobieta lat 63, mężatka, korzystająca z pomocy z powodu problemów wynikających z długotrwałej choroby, nie mająca dzieci – napisała: *PIK jest dla mnie pomocny do normalnego życia, osoba do której przychodziłam jest bardzo wyrozumiała, uśmiechnięta, miła. Potrafi dotrzeć do mnie, doradzić w trudnych sytuacjach, wymaga ode mnie bym była osobą uśmiechniętą, pozytywnie nastawioną do życia, chociaż jest mi czasami bardzo ciężko. Teraz jak pojawiła się pandemia, znów wróciły problemy, z którymi nie potrafię sobie sama poradzić. Z niecierpliwością czekam, aż w końcu będą mogła umówić się na spotkanie. Dzięki tym spotkaniom i rozmowom wiem, że wrócę do normalnego funkcjonowania w życiu codziennym. Bardzo bym chciała aby terapia powróciła, bo ona wnosi radość do mojego życia i przywraca mi nadzieję, że są osoby na które mogę liczyć i im zaufać.*

Kobieta lat 35, samotna, jedno dziecko, jako przyczynę szukania pomocy wskazała problemy rodzinne, jest pod opieką trzy miesiące – napisała: *Dzięki pomocy pracownika PCPR odzyskałam wiarę w siebie, zdecydowałam się na zostawienie córki w internacie szkolnym, nabrałam więcej siły do życia codziennego.*

Kobieta 44 lata, mająca dzieci w wieku 17, 22, 24 lata mężatka, jako przyczynę korzystania podała długotrwałą chorobę własną, jest pod opieką sześć miesięcy – napisała: *Porada pani psycholog była bardzo pomocna dla mnie, wiedziałam jak postępować dalej ze swoim problemem.*

Kobieta 41 lat, wdowa, mająca dzieci w wieku 14 i 15 lat, przyczyny korzystania – nagła, niespodziewana śmierć męża, trudności wychowawcze (typowy przykład sytuacji kryzysowej) – napisała: *Pozbierałam się po stracie, uzyskałam pomoc prawną z pokierowaniem majątku po mężu. Jestem bardzo zadowolona z jakości usług.*

Mężczyzna lat 41, samotny, rencista, po rozpadzie związku nieformalnego, ma dzieci w wieku 16 i 5 lat, przyczyna korzystania z pomocy – problemy z uzależnieniem 16 letniego syna, trudności wychowawcze, rękoczynny, wulgaryzmy, ciągła agresja w stosunku do rodziców, opieka trwa siedem miesięcy – napisał: *Spotkania dały mi siłę i wiarę do skutecznej walki z problemem uzależnienia 16 letniego syna.*

Kobieta lat 58, mężatka, jedno dziecko, która korzystała z powodu problemów rodzinnych i problemów wynikających z choroby innego członka rodziny – napisała: *Terapia daje mi siłę do pokonywania swoich problemów emocjonalnych. Pomoc jest mi niezbędna do w miarę normalnego funkcjonowania w społeczeństwie.*

Kobieta lat 30, mężatka, dzieci w wieku 9 i 4 lata, która z pomocy korzystała z powodu problemów rodzinnych – napisała: *Jestem bardzo zadowolona z udzielonego mi wsparcia. Pani psycholog jest bardzo miłą i ciepłą osobą potrafiącą dobrze doradzić i pokazać pewne aspekty sprawy z różnych punktów widzenia.*

Osoby korzystające z pomocy OIK, PIK na temat otrzymanej pomocy

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Kobieta lat 56, rozwiedziona, dwoje dzieci w różnym wieku, korzystała z pomocy z powodu uzależnienia innego członka rodziny – napisała: *Po każdej wizycie czułam się bardziej pewna siebie i nabierałam odwagi.*

Kobieta 66 lat, w trakcie rozwodu, dzieci w wieku 38 i 33 lata, która została pobita przez męża i z pomocy ośrodka korzystała z powodu problemów rodzinnych – napisała: *Byłam wrakiem człowieka, dzięki pani psycholog się podniosłam.*

### **W wypowiedziach pojawiły się także niepochlebne opinie na temat pomocy**

Kobieta lat 39, rozwiedziona, z trójką dzieci w różnym wieku, jako jedyną przyczynę szukania pomocy podała problemy rodzinne, pod opieką punktu około dwóch lat – napisała: *Bardzo kiepska pomoc, jest to pomoc teoretyczna, nie przyczyniła się w jakikolwiek sposób do rozwiązania problemów. Ta instytucja wcale nie pomaga, dużo szumu, zero praktycznej pomocy. Panie spotykały się ze mną kilka razy i niczego to nie zmieniło. Nie było pomocy np. powiadomienia policji, wsparcia terapeutycznego. Uważam, że ta placówka dopiero raczkuje, każdy udziela 'dobrych rad', a tak naprawdę nawet nie widać chęci pomocy.*

Kobieta lat 30, rozwiedziona, z dwójką dzieci, 7 i 2 lata, która pomocy w OIK szukała z powodu myśli samobójczych, uzależnienia członka rodziny i konfliktu z byłym mężem – napisała: *Spotkania są zbyt rzadkie z powodu braku terminów. Gdyby spotkania odbywały się regularnie, zapewne byłabym już po kryzysie.*

Kobieta, mężatka, mająca dzieci w różnym wieku, która z pomocy korzystała z powodu problemów rodzinnych – napisała: *Radzę sobie lepiej dzięki osobom niezwiązanym z Punktem Interwencji Kryzysowej. Szkoda, że tylko ten pracownik, który przeszedł przez trudną sytuację w życiu potrafi zrozumieć i pokierować klienta.*

Kobieta, lat 27, rozwiedziona, jedno dziecko w wieku przedszkolnym, która z pomocy korzystała z powodu problemów rodzinnych – napisała: *Radzę sobie lepiej, ale nie była to zasługa ośrodka.*

Mimo niekorzystnych opinii wyrażanych przez część osób korzystających z pomocy, w opinii NIK, działalność placówek interwencji kryzysowej przynosi ogromne korzyści, z uwagi na to, że wsparcie interwencyjne zapobiega długotrwałej, przewlekłej niewydolności psychospołecznej osób funkcjonujących w lokalnej społeczności, co ma istotny wymiar ekonomiczny – nie są ponoszone koszty dalszego leczenia. Takie placówki stanowią ważną alternatywę dla poradni, czy centrów zdrowia psychicznego. W opinii NIK uzyskane wyniki upoważniają do przyjęcia, że wsparcie w ramach interwencji kryzysowej istotnie wpływa na rozwiązanie kryzysu oraz poprawę radzenia sobie z sytuacjami stresowymi przez osoby, które skorzystały z tej formy pomocy.

### **Efekty wsparcia otrzymanego w OIK, PIK**

#### **Przykładowe efekty wsparcia w ramach interwencji kryzysowej:**

Osoba po zamieszkaniu w hostelu bardzo szybko odzyskała równowagę psychiczną. Pomoc socjalna zakończona wynajęciem mieszkania.

Stan klienta w momencie zakończenia kontaktu z OIK był dużo lepszy, uzyskał on możliwość swobodnego spędzania czasu z dziećmi, ograniczył kontakty z żoną, która mimo licznych deklaracji, nie zmieniła zachowania

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

względem niego, przeprowadził remont w domu rodziców, przystosowując zajmowane pomieszczenia dla siebie i dzieci. Dzięki podjętym działaniom w pełni odzyskał równowagę psychiczną i umiejętność samodzielnego radzenia sobie.

Rodzina korzystająca z pomocy OIK wynajęła mieszkanie, przez co jej członkowie zyskali stabilizację życiową i bezpieczeństwo.

Klientka wynajęła mieszkanie, podjęła nową pracę. Z uzyskanej od niej informacji wynika, że porozumiała się z mężem w sprawie rozwodu i podziału majątku.

Po uzyskaniu wsparcia osoba wniosła sprawę o rozwód i alimenty na dzieci. Zmieniła też dotychczasowe miejsce zamieszkania.

Klient podjął leczenie uzależnienia od alkoholu. Uczęszcza na terapię, utrzymuje abstynencję i deklaruje rzadsze kłótnie z partnerką. Partnerka potwierdziła poprawę sytuacji rodziny.

Klientka samodzielnie realizowała zadania, takie jak załatwianie spraw w sądzie, wizyty lekarskie z dziećmi. Wynajęła mieszkanie, nie mieszka ze sprawcą przemocy.

Spotkania zakończyły się w momencie wyjścia z sytuacji kryzysowej, gdy osoba zaczęła samodzielnie rozwiązywać problemy i radzić sobie z trudnościami. Wzięła rozwód z mężem, mężczyzna wyprowadził się z mieszkania.

Nieletnia ze zdiagnozowanym, przez psychiatrę dziecięcego, epizodem depresyjnym wyszła z epizodu depresji. Obecnie neguje myśli samobójcze, nie okalecza się, co potwierdza matka dziewczynki (brak śladów na ciele). Dziewczynka wróciła do szkoły i kontynuuje praktyki zawodowe.

Szkoła w oparciu o opinię poradni zastosowała łżejsze kryteria oceniania wobec chłopca. Chłopiec wrócił do szkoły, poprawił oceny, poczucie lęku przed szkołą nie wróciło.

W wyniku działań i rozmów pracowników ośrodka z rodziną bezdomnego, klient zamieszkał w mieszkaniu wynajmowanym przez swojego brata.

Klientka podjęła pracę i zdecydowała o przerwaniu pomocy psychologicznej. Odzyskała względną równowagę – zmniejszenie poziomu lęku, większą decyzyjność i pewność siebie.

## 6. ZAŁĄCZNIKI

### 6.1. Metodyka kontroli i informacje dodatkowe

<b>Cel główny kontroli</b>	Celem głównym kontroli było ustalenie, czy powiaty zapewniają wszystkim osobom potrzebującym, będącym w stanie kryzysu, pomoc adekwatną do ich potrzeb?
<b>Cele szczegółowe</b>	Założono, że badania kontrolne umożliwią udzielenie odpowiedzi na następujące pytania: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Czy system pomocy w ramach interwencji kryzysowej jest właściwie zaprojektowany i zapewnia wsparcie wszystkim osobom potrzebującym?</li><li>2. Czy pomoc udzielana osobom i rodzinom w kryzysie była wystarczająca?</li></ol>
<b>Zakres podmiotowy</b>	Badania kontrolne zostały przeprowadzone w siedmiu ośrodkach interwencji kryzysowej, 11 powiatowych centrach pomocy rodzinie, jednym miejskim ośrodku pomocy społecznej oraz w czterech zespołach pomocy społecznej lub wsparcia, w strukturach których funkcjonowały ośrodki lub punkty interwencji kryzysowej. W ramach przygotowania do kontroli przeprowadzono kontrolę rozpoznawczą w POIK w Zielonce oraz w PCPR w Wolsztynie, których wyniki zostały ujęte w niniejszej informacji.
<b>Kryteria kontroli</b>	Kontrolę przeprowadzono z uwzględnieniem kryteriów: legalności, gospodarności i rzetelności.
<b>Okres objęty kontrolą</b>	2018–2020 (I połowa).
<b>Działania na podstawie art. 29 ustawy o NIK</b>	<p>Na podstawie art. 29 ustawy o NIK zwrócono się do Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej, urzędów wojewódzkich, urzędów marszałkowskich o informacje dotyczące oceny działającego obecnie systemu interwencji kryzysowej oraz możliwości jego zmiany i poprawy.</p> <p>Do wybranych powiatów (około 25), w których nie działają jednostki interwencji kryzysowej zwrócono się o informacje na temat oferowanej i udzielanej pomocy osobom znajdującym się w stanie kryzysu, a także dotyczące oceny działającego systemu interwencji kryzysowej oraz możliwości jego zmiany i poprawy.</p>
<b>Udział innych organów kontroli na podstawie art. 12 ustawy o NIK</b>	Inne organy kontroli nie uczestniczyły w kontroli.
<b>Pozostałe informacje</b>	<p>Kontrola pt. <i>Wykonywanie zadań w zakresie interwencji kryzysowej na rzecz osób i rodzin przez powiaty (P/20/042)</i> została podjęta z inicjatywy własnej NIK.</p> <p>W kontroli uczestniczyły: Departament Pracy, Spraw Społecznych i Rodziny oraz pięć Delegatur NIK w: Gdańsku, Katowicach, Krakowie, Poznaniu, Rzeszowie. Czynności kontrolne przeprowadzono w okresie od dnia 7 września 2020 r. do dnia 31 grudnia 2020 r.</p>

W ramach postępowania kontrolnego na podstawie art. 53 ust. 6 ustawy o NIK skierowano wystąpienia pokontrolne do kierowników wszystkich 23 jednostek kontrolowanych. W ocenach<sup>47</sup> kontrolowanej działalności zawartych w wystąpieniach pokontrolnych, przyjęto ocenę w formie opisowej z uwzględnieniem m.in.: organizacji pracy ośrodka umożliwiającej udzielanie natychmiastowej pomocy, liczby zatrudnionych specjalistów w stosunku do zakresu realizowanych zadań, zapewnienia osobom w kryzysie pomocy w formie całodobowego schronienia, opracowywania planu działań/pomocy osobie lub rodzinie w stanie kryzysu, zapewnienie lub nie pomocy specjalistycznej, w szczególności natychmiastowej pomocy psychologicznej, poradnictwa socjalnego, prawnego, a także schronienia, realizacji zaplanowanych działań interwencyjnych, analizowania skuteczności działań oferowanych na rzecz osób lub rodzin będących w stanie kryzysu.

W wystąpieniach do kierowników jednostek sformułowano łącznie 40 wniosków pokontrolnych (35 wniosków po kontroli planowej P/20/042 i pięć wniosków po kontroli rozpoznawczej R/19/004/KPS). Spośród 35 wniosków sformułowanych po kontroli P/20/042, 17 zostało zrealizowanych, 14 jest w trakcie realizacji, a cztery pozostaje niezrealizowanych. Spośród pięciu wniosków sformułowanych po kontroli R/19/004/KPS, cztery wnioski pozostają w trakcie realizacji, jednego wniosku nie zrealizowano.

Kierownicy kontrolowanych jednostek nie zgłosili zastrzeżeń do wystąpień pokontrolnych.

Badania kontrolne zostały pogłębione badaniami ankietowymi. Anonimowe ankiety skierowano do 514 osób, które zakończyły korzystanie z pomocy ośrodków lub punktów interwencji kryzysowej z powodu przeżywanej sytuacji kryzysowej. Wypełnione ankiety odesłały 252 osoby (49%). Wyniki ankiety zostały – na zlecenie NIK – opracowane przez prof. UW dr hab. Krystynę Ostrowską.

Badania kontrole zostały także pogłębione badaniami ankietowymi skierowanymi do specjalistów pracujących w placówkach interwencji kryzysowej. Anonimowe ankiety przekazano 203 specjalistom pracującym w OIK/PIK, wypełnione ankiety odesłało 170 osób (83,7%).

<sup>47</sup> Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej. Z uwagi na różne jakościowo zagadnienia będące przedmiotem oceny, w kontroli zastosowano zazwyczaj oceny opisowe. W ocenach tych odnoszono się do celu głównego i celów szczegółowych, z uwzględnieniem ustaleń wynikających z ocen szczegółowych oraz uwarunkowań prawno-organizacyjnych prowadzenia danego ośrodka interwencji kryzysowej. W szczególności brano pod uwagę rzetelne diagnozowanie indywidualnej sytuacji osób/rodzin; zapewnienie natychmiastowej pomocy psychologicznej, a w zależności od potrzeb poradnictwa socjalnego lub prawnego oraz schronienia do trzech miesięcy; objęcie osób przeżywających kryzys pomocą interdyscyplinarną, adekwatną do potrzeb; przywrócenie równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie poprzez realizację zaplanowanych działań.

## Wykaz ocen kontrolowanych jednostek

Lp.	Nazwa jednostki kontrolowanej	Ocena kontrolowanej działalności*)	Stany mające wpływ na wydaną ocenę:	
			prawidłowe	nieprawidłowe
1.	Powiatowy Ośrodek Interwencji Kryzysowej w Górze Kalwarii	Ocena w formie opisowej	Całodobowa praca ośrodka. Zapewnianie specjalistom szkoleń i supervizji. Rzetelne diagnozowanie sytuacji osób i panowanie pracy.	Brak poradnictwa socjalnego. Nieefektywne wykorzystanie potencjału kadrowego. Nierzetelne dane wykazywane w sprawozdaniach <i>MRPiPS-03</i> .
2.	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Węgrowie	Ocena w formie opisowej	Zapewnianie wsparcia w formie całodobowego schronienia. Planowanie pomocy dla poszczególnych osób.	Brak poradnictwa socjalnego. Brak diagnoz psychologicznych i oceny skuteczności wsparcia. Odpłatność za wsparcie.
3.	Zespół Ośrodków Wsparcia w Piastowie	Ocena w formie opisowej	Zapewnienie szerokiego zakresu udzielanej pomocy specjalistycznej osobom w kryzysie. Zatrudnianie specjalistów posiadających odpowiednie wykształcenie kierunkowe. Możliwość korzystania z poradnictwa psychiatrycznego.	Odbieranie telefonu interwencyjnego przez osoby nieprzygotowane. Niepełne dostosowanie budynku do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo. Nierzetelne wykazywanie w sprawozdaniu <i>MRPiPS-03</i> danych dotyczących liczby osób korzystających z pomocy w OIK.
4.	Zespół Ośrodków Wsparcia w Mławie	Ocena w formie opisowej	Zapewnienie pomocy specjalistycznej osobom w kryzysie. Zatrudnianie specjalistów posiadających odpowiednie wykształcenie kierunkowe. Zapewnianie specjalistom szkoleń podnoszących ich kompetencje.	Nieudzielanie natychmiastowej pomocy psychologicznej. Niezapewnienie wystarczających środków do realizacji wszystkich zadań OIK. Niepełne dostosowanie budynku do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo.
5.	Zespół Placówek Specjalistycznych w Gdyni	Ocena w formie opisowej	Całodobowe funkcjonowanie OIK. Zapewnianie natychmiastowego wsparcia psychologicznego i innych form pomocy. Możliwość skorzystania z porad psychiatry.	Połączenie OIK z SOW. Brak odpowiednich kwalifikacji osoby zatrudnionej na stanowisku kierownika OIK i dok. potwierdzającego zaopiniowanie kandydata na to stanowisko. Oznakowanie lokalu tablicą zawierającą nieaktualną nazwę.
6.	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Wejherowie	Ocena w formie opisowej	Zapewnienie całodobowego schronienia poprzez podpisanie porozumienia z inną jednostką. Przystosowanie budynku do potrzeb osób niepełnosprawnych.	Przerwy w świadczeniu pomocy psychologicznej. Nieświadczenie w ramach ZIK poradnictwa socjalnego. Brak możliwości stwierdzenia natychmiastowości udzielonej pomocy.
7.	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Kościerzynie	Ocena w formie opisowej	Zapewnienie całodobowego schronienia poprzez podpisanie porozumienia z inną jednostką. Zapewnianie specjalistom szkoleń podnoszących kompetencje.	Niezapewnianie natychmiastowej pomocy psychologicznej. Nieświadczenie w ramach PIK poradnictwa psychologicznego.



## ZAŁĄCZNIKI

Lp.	Nazwa jednostki kontrolowanej	Ocena kontrolowanej działalności*)	Stany mające wpływ na wydaną ocenę:	
			prawidłowe	nieprawidłowe
8.	Podbeskidzki Ośrodek Interwencji Kryzysowej w Bielsku-Białej	Ocena w formie opisowej	Całodobowa praca ośrodka. Zatrudnianie odpowiedniej liczby osób o odpowiednich kwalifikacjach. Zapewnianie niezwłocznej pomocy osobom będącym w kryzysie.	Nierzetelne dane wykazywane w sprawozdaniach MRPIPS-03. Niewyodrębnianie w dokumentacji spraw pomocy świadczonej w ramach interwencji kryzysowej od udzielania specjalistycznego poradnictwa.
9.	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Zawierciu	Ocena w formie opisowej	Zapewnianie specjalistom szkoleń podnoszących kompetencje zawodowe.	Konieczność oczekiwania na pomoc psychologiczną średnio trzy dni.
10.	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Tychach	Ocena negatywna	Zatrudnianie specjalistów posiadających odpowiednie wykształcenie kierunkowe. Zapewnienie szkoleń podnoszących kwalifikacje. Zapewnienie superwizji.	Niezapewnianie pomocy prawnej i natychmiastowej pomocy psychologicznej. Odbieranie telefonu interwencyjnego przez nieprzygotowane osoby. Niedokonywanie ocen udzielonej pomocy.
11.	Miejskie Centrum Interwencji Kryzysowej w Poznaniu	Ocena w formie opisowej	Całodobowa praca ośrodka. Współpraca z numerem alarmowym 112. Realizacja specjalistycznych dyżurów telefonicznych.	Wysoka fluktuacja kadry specjalistycznej. Niedostosowanie części postanowień regulaminu organizacyjnego MCİK do struktury organizacyjnej.
12.	Ośrodek Interwencji Kryzysowej w Kobylnicy	Ocena w formie opisowej	Rzetelnie rozpoznawanie sytuacji osób korzystających z pomocy. Interwencyjne przyjęcia do hostelu realizowane całą dobę. Zapewnienie szkoleń podnoszących kwalifikacje kadry.	Niezapewnianie całodobowego poradnictwa psychologicznego. Umieszczenie ośrodka może powodować ograniczenia w dostępie do usług dla mieszkańców powiatu. Sporadyczne spotkania superwizyjne.
13.	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Krotoszynie	Ocena w formie opisowej	Całodobowa możliwość udzielenia pomocy zapewniona poprzez dyżur w ramach telefonu interwencyjnego. Zapewnienie specjalistom szkoleń podnoszących ich kwalifikacje zawodowe.	Wysoka fluktuacja kadry specjalistycznej. Niezapewnienie wystarczających środków do stabilnego i bezpiecznego funkcjonowania ośrodka.
14.	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Koninie	Ocena w formie opisowej	Podejmowanie wielopłaszczyznowych działań w celu popularyzowania wiedzy na temat interwencji kryzysowej. Współpraca z gminami w zakresie interwencji kryzysowej.	
15.	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Mielcu	Ocena w formie opisowej	Diagnozowanie sytuacji osób i planowanie pracy z nimi. Objęcie osób w kryzysie interdyscyplinarną pomocą.	Przyjęta organizacja pracy PIK uniemożliwiła udzielanie pomocy w pełnym zakresie przez całą dobę. Niezapewnianie szkoleń specjalistom świadczącym pracę w oparciu o umowy cywilno-prawne.

## ZAŁĄCZNIKI

Lp.	Nazwa jednostki kontrolowanej	Ocena kontrolowanej działalności*)	Stany mające wpływ na wydaną ocenę:	
			prawidłowe	nieprawidłowe
16.	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Ropczycach	Ocena w formie opisowej	Analizowanie i rozpoznanie problemów osób w kryzysie oraz sporządzenie diagnozy warunkującej dalszy sposób postępowania..	Uchwała zezwalająca na pobieranie opłat za udzielone wsparcie. Nierzetelne dane wykazywane w sprawozdaniach <i>MRPiPS-03</i> .
17.	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Jarosławiu	Ocena w formie opisowej	Zapewnianie specjalistom szkoleń podnoszących ich kompetencje zawodowe. Udzielanie pomocy poprzedzone analizą i rozpoznanie problemów osób/rodzin oraz sporządzeniem diagnozy, która wyznaczała kierunki działania.	Przyjęta organizacja pracy PIK uniemożliwiła udzielanie pomocy w pełnym zakresie przez całą dobę. Odpłatność za udzielone wsparcie.
18.	Ośrodek Interwencji Kryzysowej w Bochni	Ocena w formie opisowej	Całodobowa praca ośrodka. Funkcjonowanie telefonu interwencyjnego i współpraca z nr 112. Dokonywanie ocen sytuacji osób.	Nieudzielanie pomocy psychologicznej wszystkim klientom OIK. Peryferyjne położenie ośrodka.
19.	Ośrodek Interwencji Kryzysowej w Krakowie	Ocena w formie opisowej	Całodobowa praca ośrodka. Funkcjonowanie telefonu interwencyjnego i telefonu zaufania, współpraca z nr 112. Zapewnienie natychmiastowej pomocy psychologicznej.	Przerwy w zatrudnieniu prawnika. Przedłużanie ustawowego okresu pobytu osób w hostelu OIK. Częściowe niedostosowanie OIK do potrzeb osób niepełnosprawnych
20.	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Oświęcimiu	Ocena w formie opisowej	Diagnostowanie sytuacji osób i panowanie pracy z nimi. Współpraca z nr alarmowym 112.	Zatrudnianie specjalistów w oparciu o umowy cywilno-prawne. Likwidacja całodobowego telefonu interwencyjnego.
21.	Powiatowy Ośrodek Interwencji Kryzysowej w Chrzanowie	Ocena w formie opisowej	Całodobowa praca ośrodka. Współpraca z nr 112. Interdyscyplinarny charakter pomocy w OIK.	Peryferyjne położenie ośrodka.
22.	Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Wolsztynie (skontrolowano w ramach kontroli doraźnej)	Ocena w formie opisowej	Zapewnienie całodobowego schronienia. Realizacja unijnego projektu „Nowe Horyzonty”.	Niepełne dokumentowanie podjętych działań. Niezapewnienie natychmiastowej pomocy psychologicznej.
23.	Powiatowy Ośrodek Interwencji Kryzysowej w Zielonce (skontrolowano w ramach kontroli doraźnej)	Ocena w formie opisowej	Zapewnienie całodobowego schronienia. Zapewnienie poradnictwa psychologicznego, i psychologicznego dla dzieci.	Prowadzenie oddziaływań korekcyjno-edukacyjne przez osobę nieposiadającą uprawnień.

\*/pozytywna / negatywna / w formie opisowej

## 6.2. Analiza stanu prawnego i uwarunkowań organizacyjno- -ekonomicznych

Pomoc społeczna jest instytucją polityki społecznej państwa, mającą na celu umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężanie trudnych sytuacji życiowych, których nie są w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości<sup>48</sup>. Ustawa o pomocy społecznej nałożyła na organy administracji rządowej i samorządowej obowiązek organizacji pomocy społecznej. Organy te mogą, na zasadzie partnerstwa, współpracować z organizacjami społecznymi i pozarządowymi, kościołami, związkami wyznaniowymi oraz osobami fizycznymi i prawnymi<sup>49</sup>. Pomoc społeczna polega m.in. na<sup>50</sup>: analizie i ocenie zjawisk rodzących zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej; realizacji zadań wynikających z rozeznaczonych potrzeb społecznych; rozwijaniu nowych form pomocy społecznej i samopomocy w ramach zidentyfikowanych potrzeb. Obowiązek zapewnienia realizacji zadań pomocy społecznej spoczywa na jednostkach samorządu terytorialnego oraz na organach administracji rządowej w zakresie ustalonym w ww. ustawie<sup>51</sup>.

Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym<sup>52</sup> określa zadania publiczne o charakterze ponadgminnym powiatu, do których należą m.in. pomoc społeczna, porządek publiczny i bezpieczeństwo obywateli<sup>53</sup>. Zadania powiatu z zakresu pomocy społecznej wykonywane są przez powiatowe centra pomocy rodzinie, jako samodzielne jednostki organizacyjno-budżetowe, przy czym zadania PCPR w miastach na prawach powiatu realizują miejskie OPS w tych miastach. Natomiast w przypadku przekształcenia miejskiego ośrodka pomocy społecznej w centrum usług społecznych zadania te wykonywane są przez centrum usług społecznych<sup>54</sup>. Powiatom powierzono wykonywanie lokalnych zadań publicznych, których pojedyncze gminy nie byłyby w stanie zrealizować. Podstawową rolą powiatu jest wykonywanie zadań o charakterze ponadgminnym. Powiat ma większy potencjał gospodarczy, finansowy i społeczny niż gmina; jest w stanie samodzielnie podołać wykonaniu zadań o wyższym stopniu skomplikowania czy specjalizacji. Powiat stanowi ośrodek skupiający na swoim terenie podstawowe instytucje świadczące wyspecjalizowane usługi na rzecz mieszkańców poszczególnych gmin<sup>55</sup>. Zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o samorządzie powiatowym w celu wykonywania zadań powiat może tworzyć jednostki organizacyjne i zawierać umowy z innymi podmiotami. Jednym z zadań powiatu jest prowadzenie ośrodków interwencji kryzysowej<sup>56</sup>. Nadzór nad działalnością tych jednostek sprawuje starosta,

<sup>48</sup> Art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2020 r. poz. 1876, ze zm.).

<sup>49</sup> Art. 2 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej.

<sup>50</sup> Art. 15 pkt 4–6 ww. ustawy.

<sup>51</sup> Art. 16 ww. ustawy.

<sup>52</sup> Dz. U. z 2020 r. poz. 920.

<sup>53</sup> Art. 4 ust. 1 pkt 3 i 15 ustawy o samorządzie powiatowym.

<sup>54</sup> Art. 112 ust. 1 i 2 ustawy o pomocy społecznej.

<sup>55</sup> I. Sierpowska: *Pomoc społeczna. Komentarz*. Warszawa 2014 r.

<sup>56</sup> Art. 19 pkt 12 ustawy o pomocy społecznej.

przy pomocy powiatowego centrum pomocy rodzinie<sup>57</sup>. Nadzór i kontrolę sprawuje też wojewoda<sup>58</sup>, który zgodnie z art. 126 ustawy o pomocy społecznej w związku z przeprowadzaniem postępowaniem nadzorczym i kontrolnym ma prawo do: żądania informacji, dokumentów i danych, niezbędnych do sprawowania nadzoru i kontroli; swobodnego wstępu w ciągu doby do obiektów i pomieszczeń jednostki kontrolowanej; przeprowadzania oględzin obiektów, składników majątku kontrolowanej jednostki oraz przebiegu określonych czynności objętych obowiązującym standardem; żądania od pracowników kontrolowanej jednostki udzielenia informacji w formie ustnej i pisemnej w zakresie przeprowadzanej kontroli; wzywania i przesłuchiwania świadków; zwrócenia się o wydanie opinii biegłych i specjalistów z zakresu pomocy społecznej. Wojewoda może wydać jednostce organizacyjnej pomocy społecznej albo kontrolowanej jednostce zalecenia pokontrolne. Sposób postępowania wojewody oraz jednostki kontrolowanej z zaleceniami pokontrolnymi został wskazany w art. 128 ust. 2–7 ustawy.

Powiat może połączyć powiatowe centrum pomocy rodzinie z ośrodkiem interwencji kryzysowej. W takim przypadku, ośrodek interwencji kryzysowej działa w strukturze powiatowego centrum pomocy rodzinie<sup>59</sup>. Ustawa zakazuje jednocześnie sytuowania w jednym budynku jednostki organizacyjnej pomocy społecznej zapewniającej całodobowe usługi z placówką zapewniającą całodobową opiekę osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku, placówką opiekuńczo-wychowawczą, regionalną placówką opiekuńczo-terapeutyczną lub interwencyjnym ośrodkiem preadopcyjnym; jednostką organizacyjną wymiaru sprawiedliwości; izbą wytrzeźwień<sup>60</sup>. Jednostki te należą do różnych działów administracji publicznej, świadczą odmienne usługi w oparciu o różne standardy i zasady finansowania. Z tych też powodów zakaz prowadzenia w jednym budynku jednostek organizacyjnych pomocy społecznej świadczących usługi całodobowe oraz ww. placówek ma uzasadnienie chociażby organizacyjne<sup>61</sup>.

Zgodnie z art. 5 ust. 1 ustawy zmieniającej<sup>62</sup>, powstałe przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy jednostki organizacyjne pomocy społecznej niespełniające wymagań, o których mowa w art. 112a ustawy o pomocy społecznej, mogły funkcjonować na dotychczasowych zasadach do dnia 31 grudnia 2019 r.

Organizację i zasady funkcjonowania jednostek organizacyjnych powiatu określają regulaminy organizacyjne uchwalone przez zarząd powiatu<sup>63</sup>.

<sup>57</sup> Art. 112 ust. 8 ww. ustawy.

<sup>58</sup> Art. 22 pkt 8 ww. ustawy.

<sup>59</sup> Art. 112a ust. 1 i 2 ustawy o pomocy społecznej.

<sup>60</sup> Art. 113c ww. ustawy (w brzmieniu obowiązującym od dnia 4 października 2019 r.).

<sup>61</sup> Tak też: I. Sierpowska: *Pomoc społeczna. Komentarz*. Warszawa 2014 r.

<sup>62</sup> Patrz: przypis nr 36, str. 55.

<sup>63</sup> Art. 36 ust. 1 ustawy o samorządzie powiatowym.

Do zadań własnych powiatu należy m.in. szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej z terenu powiatu oraz doradztwo metodyczne dla kierowników i pracowników jednostek organizacyjnych pomocy społecznej z terenu powiatu<sup>64</sup>.

Powiat jest zobowiązany do przygotowania, w oparciu o analizę lokalnej sytuacji społecznej i demograficznej, oceny zasobów pomocy społecznej, obejmujących w szczególności: infrastrukturę, kadre, organizacje pozarządowe i nakłady finansowe na zadania pomocy społecznej<sup>65</sup>. Ocena ta wraz z rekomendacjami jest podstawą planowania budżetu na następny rok. Powiat opracowuje też strategię rozwiązywania problemów społecznych, która zawiera diagnozę sytuacji społecznej, prognozę zmian w okresie objętym strategią, cele strategiczne projektowanych zmian, kierunki niezbędnych działań, sposoby realizacji strategii i jej ramy finansowe, a także wskaźniki realizacji działań<sup>66</sup>. Zgodnie z art. 19 pkt 1 ustawy, opracowanie strategii powinno nastąpić po konsultacji z właściwymi terytorialnie gminami. Koordynacja realizacji strategii rozwiązywania problemów społecznych należy do zadań powiatowego centrum pomocy rodzinie<sup>67</sup>.

Jednym z powodów udzielania pomocy społecznej jest zdarzenie losowe i sytuacja kryzysowa<sup>68</sup>. Interwencja kryzysowa zaliczana jest do świadczeń niepieniężnych z pomocy społecznej<sup>69</sup>. Zgodnie z definicją ustawową jest to zespół interdyscyplinarnych działań podejmowanych na rzecz osób lub rodzin będących w stanie kryzysu. Celem interwencji kryzysowej jest przywrócenie równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie, a dzięki temu zapobieganie przejścia reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej. Wsparcia w ramach interwencji kryzysowej udziela się niezależnie od posiadanego dochodu osoby i rodziny potrzebującej. W ramach interwencji kryzysowej powinna zostać udzielona natychmiastowa, specjalistyczna pomoc psychologiczna, a w zależności od potrzeb także poradnictwo socjalne lub prawne oraz w uzasadnionych sytuacjach także schronienie do trzech miesięcy<sup>70</sup>. Prawo do świadczeń m.in. w formie interwencji kryzysowej i schronienia przysługuje cudzoziemcom przebywającym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej na podstawie zezwolenia na pobyt czasowy dla ofiar handlu ludźmi lub na podstawie zaświadczenia potwierdzającego istnienie domniemania, że są ofiarami handlu ludźmi<sup>71</sup>.

Pomoc psychologiczna zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 8 czerwca 2001 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów<sup>72</sup>, może być udzielana przez psychologa.

<sup>64</sup> Art. 19 pkt 14 i 15 ustawy o pomocy społecznej.

<sup>65</sup> Art. 16a ustawy o pomocy społecznej.

<sup>66</sup> Art. 16b ww. ustawy.

<sup>67</sup> Art. 112 ust. 9 ww. ustawy.

<sup>68</sup> Art. 7 pkt 14 ustawy.

<sup>69</sup> Art. 36 pkt 2 lit. h ww. ustawy.

<sup>70</sup> Art. 47 ust. 1–3 ww. ustawy.

<sup>71</sup> Art. 5a ww. ustawy.

<sup>72</sup> Dz. U. 2019 r. poz. 1026.

Poradnictwo specjalistyczne, jako zadanie własne powiatu (art. 19 pkt 2 ustawy o pomocy społecznej) w szczególności prawne, psychologiczne i rodzinne, jest świadczone osobom i rodzinom, które mają trudności lub wykazują potrzebę wsparcia w rozwiązywaniu swoich problemów życiowych, bez względu na posiadany dochód. Poradnictwo prawne realizuje się przez udzielanie informacji o obowiązujących przepisach z zakresu prawa rodzinnego i opiekuńczego, zabezpieczenia społecznego, ochrony praw lokatorów. Poradnictwo psychologiczne realizuje się przez procesy diagnozowania, profilaktyki i terapii. Poradnictwo rodzinne obejmuje problemy funkcjonowania rodziny, w tym problemy opieki nad osobą niepełnosprawną, a także terapię rodzinną<sup>73</sup>.

Zasadniczo przyznanie świadczeń z pomocy społecznej następuje w formie decyzji administracyjnej, jednak w przypadku interwencji kryzysowej, udzielenie świadczeń nie wymaga wydania decyzji administracyjnej. W przypadku udzielenia poradnictwa specjalistycznego nie jest konieczne przeprowadzenie rodzinnego wywiadu środowiskowego<sup>74</sup>.

Ośrodki interwencji kryzysowej mogą działać jako samodzielne jednostki lub mogą być umiejscowione w strukturach powiatowego centrum pomocy rodzinie (art. 112a ustawy o pomocy społecznej). Kierownika ośrodka interwencji kryzysowej zatrudnia zarząd powiatu, po zasięgnięciu opinii kierownika powiatowego centrum pomocy rodzinie lub kierownika ośrodka pomocy społecznej w mieście na prawach powiatu. W przypadku przekształcenia miejskiego ośrodka pomocy społecznej w centrum usług społecznych po zasięgnięciu opinii dyrektora centrum usług społecznych<sup>75</sup>. Osoba kierująca takim ośrodkiem powinna posiadać co najmniej trzyletni staż pracy w pomocy społecznej oraz specjalizację z zakresu organizacji pomocy społecznej<sup>76</sup>. Pod pojęciem stażu pracy należy rozumieć świadczenie pracy na podstawie stosunku pracy, w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej, urzędach administracji zajmujących się pomocą społeczną, jak również innych podmiotach realizujących zadania w tej dziedzinie, przy czym znaczenia nie powinny tu mieć: podstawa nawiązania stosunku pracy, rodzaj umowy o pracę ani wymiar czasu pracy. Zasadne wydaje się także rozciągnięcie tego wymogu na inne podstawy świadczenia pracy, w szczególności na umowy cywilno-prawne oraz prowadzenie działalności gospodarczej<sup>77</sup>.

Organy administracji samorządowej mogą zlecać realizację zadania z zakresu pomocy społecznej, udzielając dotacji na finansowanie lub dofinansowanie zleconego zadania – organizacjom pozarządowym, o których

<sup>73</sup> Art. 46 ust. 1–4 ustawy.

<sup>74</sup> Art. 106 ust. 4 w zw. z art. 106 ust. 2 ustawy.

<sup>75</sup> Art. 112 ust. 7 ustawy o pomocy społecznej.

<sup>76</sup> Art. 122 ust. 1 ww. ustawy.

<sup>77</sup> I. Sierpowska: *Pomoc społeczna. Komentarz*. Warszawa 2014 r.



mowa w ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie<sup>78</sup> oraz podmiotom<sup>79</sup> prowadzącym działalność w zakresie pomocy społecznej. Do zlecenia zadań stosuje się przepisy ww. ustawy<sup>80</sup>.

Obowiązki w zakresie interwencji kryzysowej nałożyła na powiaty także ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie, zobowiązując te jednostki samorządu terytorialnego do zapewnienia osobom dotkniętym przemocą w rodzinie miejsc w ośrodkach interwencji kryzysowej<sup>81</sup>.

W praktyce zdarza się, że ośrodki interwencji kryzysowej prowadzą oddziaływania korekcyjno-edukacyjne dla sprawców przemocy w rodzinie.

Standardy podstawowych usług świadczonych przez specjalistyczne ośrodki wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie, a także szczegółowych kierunków prowadzenia oddziaływań korekcyjno-edukacyjnych wobec osób stosujących przemoc w rodzinie określony został w rozporządzeniu 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 oddziaływania korekcyjno-edukacyjne<sup>82</sup>. W rozporządzeniu określono standard w zakresie interwencyjnym, terapeutyczno-wspomagającym i potrzeb bytowych.

<sup>78</sup> O których mowa w art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2020 r. poz. 1057, ze zm.).

<sup>79</sup> Wymienionym w art. 3 ust. 3 ww. ustawy.

<sup>80</sup> Art. 25 ust. 1 i 5 ustawy o pomocy społecznej.

<sup>81</sup> Art. 6 ust. 3 pkt 4 ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie. (Dz. U. z 2020 r. poz. 218, ze zm.).

<sup>82</sup> Dz. U. Nr 50, poz. 259.

### 6.3. Wykaz aktów prawnych dotyczących kontrolowanej działalności

1. Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2020 r. poz.1876, ze zm.).
2. Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie (Dz. U. z 2020 r. poz. 218, ze zm.).
3. Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 920).
4. Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2020 r. poz. 1057, ze zm.).
5. Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 305).
6. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256, ze zm.).
7. Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781).
8. Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2020 r. poz. 2176).
9. Ustawa z dnia 8 czerwca 2001 r. o zawodzie psychologa i samorządzie zawodowym psychologów (Dz. U. 2019 r. poz. 1026).
10. Rozporządzenie 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).
11. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 14 marca 2017 r. w sprawie określenia wzorów formularzy sprawozdawczych, objaśnień co do sposobu ich wypełniania oraz wzorów kwestionariuszy i ankiet statystycznych stosowanych w badaniach statystycznych ustalonych w programie badań statystycznych statystyki publicznej na rok 2017 (Dz. U. poz. 837, ze zm.).
12. Rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 marca 2005 r. w sprawie nadzoru i kontroli w pomocy społecznej (Dz. U. Nr 61 poz. 543, ze zm.).
13. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 poz. 46).
14. Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 2 marca 2010 r. w sprawie szczegółowej klasyfikacji dochodów, wydatków, przychodów i rozchodów oraz środków pochodzących ze źródeł zagranicznych (Dz. U. z 2014 r. poz. 1053, ze zm.).

#### **6.4. Wykaz podmiotów, którym przekazano informację o wynikach kontroli**

1. Prezydent Rzeczypospolitej Polskiej
2. Marszałek Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej
3. Marszałek Senatu Rzeczypospolitej Polskiej
4. Prezes Rady Ministrów
5. Prezes Trybunału Konstytucyjnego
6. Rzecznik Praw Obywatelskich
7. Minister Rodziny i Polityki Społecznej
8. Sejmowa Komisja do Spraw Kontroli Państwowej
9. Sejmowa Komisja Polityki Społecznej i Rodziny
10. Senacka Komisja Rodziny, Polityki Senioralnej i Społecznej
11. Urzędy Wojewódzkie
12. Urzędy Marszałkowskie
13. Starostwa Powiatowe
14. Urzędy miast na prawach powiatu

## 6.5. Stanowisko Ministra do informacji o wynikach kontroli



MINISTER  
Rodziny i Polityki Społecznej

Warszawa /elektroniczny znacznik czasu/

BKA-II.081.27.2021.IK

**Pan**  
**Marian Banaś**  
**Prezes**  
**Najwyższej Izby Kontroli**

*Szanowny Panie Prezesie,*

w związku z otrzymaną w dniu 20 maja br., przy piśmie z dnia 13 maja br., znak: KPS.430.004.2021 Informacją Najwyższej Izby Kontroli o wynikach kontroli pn. *Wykonywanie zadań w zakresie interwencji kryzysowej na rzecz osób i rodzin przez powiaty (23/2021/P/20/042/KPS)* - przedstawiam, co następuje.

**1) W odniesieniu do wniosku pierwszego dotyczącego opracowania standardów usług interwencyjnych.**

Przepisy ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. z 2020 poz. 1876 z późn. zm.) nie delegują na Ministra Rodziny i Polityki Społecznej obowiązku wydania rozporządzenia w zakresie standardów funkcjonowania ośrodków interwencji kryzysowej. Prowadzenie ośrodków jest zadaniem własnym samorządów powiatowych, dlatego też zasadnym wydaje się pozostawienie jednostkom samorządu terytorialnego swobody w zakresie określenia sposobu realizacji przedmiotowego zadania. Niemniej jednak analizy dotyczące funkcjonowania ośrodków interwencji kryzysowej, w tym analiza wyników przedmiotowej kontroli, pokazują zasadność podjęcia działań zmierzających do wypracowania standardów usług interwencyjnych np. opracowania modelowych procedur wsparcia osób w kryzysie oraz funkcjonowania ośrodków interwencji kryzysowej w zakresie standardu usług świadczących przez ośrodki w obszarze interwencji kryzysowej, w tym zatrudnionej w tych jednostkach kadry. Mając na względzie powyższe, Ministerstwo rozważy możliwość podjęcia działań w tym zakresie.

**2) W odniesieniu do wniosku drugiego dotyczącego uregulowania statusu prawnego punktów interwencji kryzysowej.**

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. z 2020 poz. 1876 z późn. zm.) interwencja kryzysowa stanowi zespół

*niepodlega*

POLSKA  
BULECIEK ODZYWANIA  
NIEPODLEGŁOŚCI

Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej  
ul. Nowogrodzka 1/3/5, 00-513 Warszawa  
e-mail: [info@mriips.gov.pl](mailto:info@mriips.gov.pl), tel. 222-500-108



interdyscyplinarnych działań podejmowanych na rzecz osób i rodzin będących w stanie kryzysu. W ramach interwencji kryzysowej udziela się natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej, w zależności od potrzeb – poradnictwa socjalnego lub prawnego, a w sytuacjach uzasadnionych – schronienia do 3 miesięcy.

Mając na względzie wskazany wyżej zakres interwencji kryzysowej jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej dedykowanymi udzielaniu wsparcia w postaci interwencji są przede wszystkim ośrodki interwencji kryzysowej. Tak więc ustawa o pomocy społecznej nałożyła na określony szczebel samorządu terytorialnego zadania związane z udzielaniem wsparcia w postaci interwencji kryzysowej, jak również określiła jednostki organizacyjne pomocy społecznej powoływane w celu wykonywania zadań z obszaru interwencji kryzysowej i są nimi ośrodki interwencji kryzysowej oraz domy dla matek z małoletnimi dziećmi i kobiet w ciąży. Rozszerzanie zakresu podmiotów funkcjonujących w tym obszarze o kolejne jednostki, w sytuacji kiedy tylko połowa z samorządów powiatowych realizuje zadanie własne polegające na prowadzeniu ośrodka interwencji kryzysowej, budzi wątpliwości. Analiza wymaga też w jakim stopniu i zakresie zadania punktów interwencji kryzysowej pokrywają się z zadaniami ośrodków interwencji kryzysowej. W opinii Ministerstwa, na co zwracana jest też uwaga w przedstawionych wynikach kontroli, bardziej zasadnym jest podjęcie działań mających na celu rozwój interwencji kryzysowej w oparciu o jednolite formy organizacyjne w tym obszarze oraz upowszechnianie wiedzy o ich funkcjonowaniu tj. dążenie do powstania we wszystkich powiatach ośrodków interwencji kryzysowej opartych o modelowe procedury i sposób organizacji.

W odniesieniu do wniosku dotyczącego ujęcia w sprawozdawczości z udzielonych świadczeń pomocy społecznej - pieniężnych, w naturze i usługach MRPiPS-03 danych dotyczących punktów interwencji kryzysowej informuję, że punkty interwencji kryzysowej nie są rodzajem jednostek organizacyjnych pomocy społecznej wymienionych w ustawie o pomocy społecznej, dlatego też nie ma podstaw do ujęcia ich w sprawozdaniach resortowych z pomocy społecznej, dla których podstawą do gromadzenia danych jest właśnie ustawa o pomocy społecznej i wymienione w niej rodzaje jednostek i usług. Niemniej jednak biorąc pod uwagę, iż punkty takie funkcjonują, istnieje możliwość zbierania informacji statystycznych odnoszących się do pomocy udzielanej przez punkty interwencji kryzysowej poza sprawozdaniem MRPiPS-03. Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej podejmie działania zmierzające do pozyskania dodatkowych informacji (poza sprawozdaniem MRPiPS-03) w tym zakresie.

**3) W odniesieniu do wniosku trzeciego dotyczącego monitorowania powiatów w zakresie wywiązywania się przez nie z ustawowego obowiązku prowadzenia ośrodków interwencji kryzysowej.**

Ministerstwo na bieżąco monitoruje zagadnienia związane z dostępnością usług pomocy społecznej m.in. poprzez analizę danych zbieranych za pomocą sprawozdań MRPiPS-03, zawierających informacje m.in. na temat jednostek organizacyjnych

pomocy społecznej, udzielonych świadczeń w ramach systemu pomocy społecznej oraz liczby osób i rodzin objętych pomocą. Zgodnie z art. 36 pkt 2 lit. h ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej interwencja kryzysowa zalicza się do świadczeń niepieniężnych z pomocy społecznej. W zakresie odnoszącym się do obszaru interwencji kryzysowej sprawozdanie zawiera m.in. dane dotyczące: liczby rodzin

i osób w rodzinach, które skorzystały z interwencji kryzysowej, schronienia czy poradnictwa specjalistycznego (dział 2B), liczby rodzin, które skorzystały z pomocy ze względu na zdarzenie losowe lub sytuację kryzysową (dział 4), a także liczby jednostek organizacyjnych pomocy społecznej (m.in. ośrodków interwencji kryzysowej, domów dla matek z małoletnimi dziećmi i kobiet w ciąży oraz jednostek specjalistycznego poradnictwa) wraz z liczbą miejsc oraz liczbą osób, które skorzystały ze wsparcia (dział 6A i 6B).

Analiza danych statystycznych pokazuje, iż wsparcie adresowane do osób i rodzin dotkniętych zdarzeniami losowymi lub sytuacją kryzysową może być niewystarczające w niektórych powiatach, dlatego też Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej będzie podejmowało dalsze działania, również z pomocą Wojewodów sprawujących nadzór nad działaniami z obszaru pomocy społecznej, mających na celu monitorowanie zaangażowania samorządów w sposób realizacji zadań polegających na zapewnieniu usług dla osób w kryzysie.

**W zakresie wniosku *de lege ferenda* dotyczącego podjęcia inicjatywy legislacyjnej w celu zmiany art. 47 ust. 3 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, polegającej na wprowadzeniu możliwości przedłużenia 3-miesięcznego okresu schronienia osoby lub rodziny w ośrodku interwencji kryzysowej.**

Interwencja kryzysowa jest zespołem interdyscyplinarnych działań podejmowanych w celu szybkiego przywrócenia równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie, a dzięki temu zapobieganie przejściu reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej. Wsparcie udzielane jest, kiedy w sytuacji nagłej, konieczne jest zapewnienie natychmiastowej specjalistycznej pomocy w wymaganym zakresie. Z powyższego wynika funkcjonujące w obecnych przepisach prawa ograniczenie czasookresu udzielania schronienia w ramach interwencji kryzysowej. W opinii Ministerstwa działania w ramach interwencji kryzysowej są działaniami doraźnymi skutkującymi przywróceniem równowagi, w wyniku czego osoba będzie mogła radzić sobie samodzielnie lub przy wsparciu innych placówek nie mających charakteru *stricte* interwencyjnego (np. mieszkania chronione).

*Z poważaniem*

*MINISTER*

*niepodległa*

POLSKA  
STOLECIE OBYWANKA  
NIEPODLEGŁOŚCI



*z up. Stanisław Szwed*

*Sekretarz Stanu*

*/-/ podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym*