

PS-I.431.1.43.2023

PROTOKÓŁ

KONTROLI KOMPLEKSOWEJ

przeprowadzonej

w Punkcie Interwencji Kryzysowej w Żarach, ul. Kalinowskiego 3/1

Działając na podstawie art. 22 pkt 8 i 9 ustawy z 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2023 r., poz. 901 ze zm.) art. 7 ust. 1 pkt 5 i 6 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy domowej (Dz. U. z 2021 r., poz. 1249 ze zm.), przepisów rozporządzenia Ministra Rodziny i Polityki Społecznej z dnia 9 grudnia 2020 r. w sprawie nadzoru i kontroli w pomocy społecznej (Dz. U. z 2020 r. poz. 2285),

zespół inspektorów w składzie:

- 1. Hanna Piekarska** – inspektor wojewódzki w Wydziale Polityki Społecznej Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wielkopolskim, posiadająca upoważnienie Wojewody Lubuskiego Nr 335-1/2023 z 6 listopada 2023 r. – *kierująca zespołem inspektorów;*
- 2. Sylwia Krasieńska** – inspektor wojewódzki w Wydziale Polityki Społecznej Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wielkopolskim, posiadająca upoważnienie Wojewody Lubuskiego Nr 335-2/2023 z 6 listopada 2023 r. – *członek zespołu inspektorów;*

przeprowadził, w okresie od 09 listopada 2023 r. do 09 stycznia 2024 r., kontrolę kompleksową w Punkcie Interwencji Kryzysowej w Żarach, w obszarze wszystkich sfer organizacji i funkcjonowania jednostki w realizacji zadań w zakresie pomocy społecznej. Celem kontroli było podniesienie jakości świadczonych usług. Czynności w siedzibie jednostki dokonano 09 listopada 2023 r.

Czynności kontrolnych dokonano w obecności Prezesa Stowarzyszenia Przestrzeni Rozwoju Osobistego Mentor (zwanego dalej Stowarzyszeniem PRO-Mentor), prowadzącego Punkt Interwencji Kryzysowej – Pani Angeliki Sznabel.

Ocenie poddano zagadnienia:

1. Podstawy prawne utworzenia jednostki.
2. Warunki do realizacji zadania oraz oferta Punktu.
3. Sposób i formy świadczonej pomocy.

Do oceny powyższych zagadnień przyjęto ustalenia dokonane w ramach oględzin pomieszczeń obiektu oraz analizę dokumentów udostępnionych kontrolującemu w toku czynności dokonanych w siedzibie jednostki, a także przekazanych za pośrednictwem e - PUAP – 16 listopada 2023 r.

Przed przystąpieniem do kontroli, Zespół inspektorów złożył pisemne oświadczenia, o braku okoliczności, uzasadniających wyłączenie od udziału w niniejszej kontroli.

(akta kontroli str. 1-11)

Dokonano na tej podstawie następujących ustaleń:

1. Podstawy prawne utworzenia jednostki.

Zgodnie z art. 47 ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2023 r., poz. 901 ze zm.) interwencja kryzysowa stanowi zespół interdyscyplinarnych działań podejmowanych na rzecz osób i rodzin będących w stanie kryzysu.

Interwencją kryzysową obejmuje się osoby i rodziny bez względu na posiadany dochód. W ramach interwencji kryzysowej udziela się natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej, a w zależności od potrzeb – poradnictwa socjalnego lub prawnego, w sytuacjach uzasadnionych – schronienia do 3 miesięcy.

Działalność Punktu Interwencji Kryzysowej w Żarach jest uregulowana w Statucie Stowarzyszenia „Przestrzeń Rozwoju Osobistego Mentor” oraz w Regulaminach dot. standardów pracy i obsługi klientów Punktu.

Prowadzenie Punktu Interwencji Kryzysowej w Żarach – w okresie objętym kontrolą – zostało zlecone przez Starostę Powiatu Żarskiego Stowarzyszeniu „Przestrzeń rozwoju osobistego Mentor” z siedzibą w Żarach – umowa nr 3/PIK/2023 z 18 marca 2023 r. Umowa dotyczy udzielania wsparcia w formie: pomocy psychologicznej/psychiatrycznej, poradnictwa prawnego, zawodowego i socjalnego. Działania adresowane są do osób dorosłych oraz dzieci i młodzieży (wsparcie realizowane pod opieką rodzica lub opiekuna prawnego), znajdujących się w sytuacji kryzysowej.

Działalność Ośrodka uregulowana jest w Statucie Stowarzyszenia „Przestrzeń Rozwoju Osobistego Mentor” (dalej Stowarzyszenie PRO MENTOR) i Regulaminach tj.:

- Regulamin świadczenia poradnictwa przez PIK w Żarach,
- wewnętrzny system kontroli jakości udzielanej nieodpłatnej pomocy prawnej, świadczonego nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego oraz prowadzonej nieodpłatnej mediacji w Stowarzyszeniu PRO MENTOR,
- standardy obsługi w punkcie prowadzonym przez Stowarzyszenie PRO MENTOR.

Nadzór nad działalnością PIK sprawuje Zarząd Stowarzyszenia PRO MENTOR.

Zgodnie z Standardami pracy z klientem – Stowarzyszenie kieruje się następującymi zasadami: bezpłatnością usług, powszechnością i otwartością dla wszystkich zainteresowanych, poufnością, bezstronnością i niezależnością, samodzielnością klienta w podejmowaniu decyzji oraz aktualnością i rzetelnością udzielanych informacji.

(akta kontroli str. 12-54)

Działalność Punktu Interwencji Kryzysowej w Żarach prowadzonego przez Stowarzyszenie „Przestrzeń Rozwoju Osobistego Mentor” została prawnie uregulowana.

2. Warunki do realizacji zadania oraz oferta Punktu.

Warunki do realizacji zadania.

W ramach czynności kontrolnych dokonano – w obecności Prezes Stowarzyszenia – oględzin pomieszczeń Punktu.

Kontrolujący ustalili, że wejście do budynku w którym jest Punkt Interwencji Kryzysowej ma bariery architektoniczne. Punkt zapewnia odpowiednie warunki lokalowe do zajęć grupowych i indywidualnej pracy z klientem. Zatrudniona kadra jest adekwatna do realizowanej oferty pomocowej. Wszyscy pracownicy merytoryczni posiadają kwalifikacje adekwatne do zakresu udzielanego wsparcia.

Kontrolujący ustalili, że Punkt Interwencji Kryzysowej w Żarach usytuowany jest na **parterze kamienicy** mieszkalnej przy ul. Kalinowskiego 3/1 w Żarach. Na parter prowadzą schody, które stanowią barierę architektoniczną. Stowarzyszenie chcąc pomagać wszystkim mieszkańcom powiatu – niezależnie od stopnia sprawności – zapewnia pomoc przy wejściu po schodach lub wniesieniu wózka. Pomieszczenia, którymi dysponuje Punkt są wydzielone i zapewniają odpowiednie warunki do zajęć grupowych i indywidualnej pracy z klientem.

Wszystkie pomieszczenia Punktu są wyremontowane, wyposażone w niezbędne sprzęty biurowe, urządzone w sposób estetyczny, z dbałością o stworzenie przyjaznej i bezpiecznej atmosfery.

Zespół kontrolny przeanalizował strukturę zatrudnienia oraz zbadał kwalifikacje pracowników merytorycznych. W Punkcie Interwencji Kryzysowej w Żarach zatrudnionych jest łącznie 7 pracowników, w tym koordynator, księgowa i 5 osób zajmujących stanowiska merytoryczne. Zatrudnienie realizowane jest w formie 5 umów-zleceń oraz 2 porozumień o współpracy.

Kontrolujący ustalili, że Ośrodek zatrudnia specjalistów bezpośrednio pracujących z klientami: 3 psychologów, doradcę zawodowego i prawnika.

Wszyscy pracownicy merytoryczni posiadają kwalifikacje niezbędne do wykonywania pracy na stanowiskach, na których zostali zatrudnieni.

(akta kontroli str. 41-45, 55)

Oferta Punktu Interwencji Kryzysowej.

Celem działalności Punktu Interwencji Kryzysowej jest specjalistyczne wsparcie mieszkańców powiatu żarskiego w sytuacjach kryzysowych.

W ramach prowadzenia Punktu zaplanowano:

- dyżury interwencyjne – 154 godziny (prowadzenie konsultacji oraz informowanie o możliwościach uzyskania pomocy zgodnie z potrzebami danej osoby),
- pomoc psychologiczną/psychiatryczną – 40 godzin (udzielanie konsultacji, porad, psychoedukacja, terapia – indywidualne spotkania ze specjalistą),
- poradnictwo prawne – 40 godzin (konsultacje, porady – indywidualne spotkania ze specjalistą),
- poradnictwo zawodowe – 8 godzin (konsultacje, porady – indywidualne spotkania ze specjalistą).

Punkt podejmuje również działania promocyjno-informacyjne - w celu dotarcia – do jak najszerszej grupy odbiorców.

W okresie od kwietnia do grudnia 2023 r. przyjmowane są zgłoszenia od osób znajdujących się w kryzysie. Osoby mogą zgłaszać się do Punktu osobiście, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

(akta kontroli str. 56-82)

Punkt Interwencji Kryzysowej w Żarach posiada odpowiednie warunki lokalowe oraz dysponuje wykwalifikowaną kadrą, odpowiednią do udzielania wsparcia zgłaszającym się klientom. Oferta Punktu obejmuje poradnictwo specjalistyczne tj. pomoc psychologiczną/psychiatryczną, poradnictwo prawne oraz poradnictwo zawodowe.

3. Sposób i formy świadczonej pomocy.

Do oceny przyjęto dokumentację udostępnioną w dniu kontroli oraz sprawozdanie częściowe z wykonania zadania publicznego realizowanego przez Stowarzyszenie w 2023 r.

W okresie od 1 kwietnia do dnia kontroli przyjęcia klientów były zorganizowane w następujący sposób:

- dyżury interwencyjne pełnione - 2 razy w tygodniu (poniedziałki, czwartki), w godzinach 14.00-16.00. Harmonogram dyżurów udostępniony był na stronie internetowej Stowarzyszenia www.pro-mentor.pl.
- indywidualne konsultacje specjalistyczne - po wcześniejszym umówieniu terminu, od poniedziałku do soboty.

W badanym okresie do Punktu zgłosiło się 67 osób. Udzielono: 22 porady prawne, 20 konsultacji psychologicznych i 4 porady z doradztwa zawodowego.

Stowarzyszenie prowadzi m.in.: Rejestr Klienta PIK, Dziennik Dyżurów PIK, Kartę Klienta PIK. W karcie klienta zawarte są podstawowe informacje dot. danych osobowych, przyczyn zgłoszenia się do Punktu, udzielonej porady oraz informacji o przetwarzaniu danych osobowych.

Każdy mieszkaniec powiatu żarskiego ma możliwość skorzystania z form wsparcia. Stowarzyszenie PRO MENTOR przy realizacji tego zadania współpracuje z różnymi instytucjami m.in.: Ośrodkami Pomocy Społecznej, Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie, Poradnią Psychologiczną przy Szpitalu na wyspie, Szpitalem 105.

Informacje nt. dyżurów interwencyjnych są publikowane na stronie internetowej pro-mentor.pl i FB Stowarzyszenia. Spotkania indywidualne umawiane są z klientem biorąc pod uwagę jego możliwości udziału i dostępność osoby udzielającej wsparcie oraz wolne terminy. Projekt promowany jest za pomocą wydrukowanych plakatów i ulotek, które umieszczone zostały w miejscach publicznych oraz za pomocą mediów społecznościowych i na stronie internetowej Stowarzyszenia.

(akta kontroli str. 41-45, 83-97)

Osoby znajdujące się w sytuacji kryzysowej otrzymują wsparcie w formie specjalistycznego poradnictwa.

Ośrodek diagnozuje potrzeby klientów, udziela wsparcia adekwatnego do potrzeb, kieruje do odpowiednich instytucji oraz pomaga w podejmowaniu działań, które mają na celu przezwyciężenie trudnej sytuacji. Pracownicy PIK dokumentują podjęte działania na rzecz pracy z klientem oraz współpracują z innymi instytucjami, tak aby klienci mieli zapewnione wsparcie.

WNIOSKI:

1. Działalność Punktu Interwencji Kryzysowej w Żarach prowadzonego przez Stowarzyszenie „Przestrzeń Rozwoju Osobistego Mentor” została prawnie uregulowana.
2. Punkt Interwencji Kryzysowej w Żarach posiada lokal oraz dysponuje wykwalifikowaną kadrą, odpowiednią do udzielania wsparcia zgłaszającym się klientom. Wejście do budynku ma bariery architektoniczne – schody. Stowarzyszenie chcąc pomagać wszystkim mieszkańcom powiatu – niezależnie od stopnia sprawności – zapewnia pomoc przy wejściu po schodach lub wniesieniu wózka.
3. Mieszkańcy powiatu mają zapewnioną pomoc w formie specjalistycznego poradnictwa tj. pomoc psychologiczną/psychiatryczną, poradnictwo prawne oraz poradnictwo zawodowe.
4. Punkt współpracuje z różnymi instytucjami w celu rozwiązywania problemów swoich klientów.

Nie stwierdzono uchybień w działalności jednostki.

Na tym kontrolę zakończono.

O przeprowadzeniu kontroli dokonano wpisu do książki kontroli znajdującej się w Punkcie Interwencji Kryzysowej w Żarach, pod pozycją nr 6.

POUCZENIE

Zgodnie z § 17 rozporządzenia Ministra Rodziny i Polityki Społecznej z 9 grudnia 2020 r. w sprawie nadzoru i kontroli w pomocy społecznej, kierownik jednostki podlegającej kontroli może odmówić podpisania protokołu kontroli, składając, w terminie 7 dni od dnia jego otrzymania, wyjaśnienie przyczyn tej odmowy.

Ponadto kierownikowi jednostki podlegającej kontroli przysługuje prawo zgłoszenia, przed podpisaniem protokołu kontroli, umotywowanych zastrzeżeń dotyczących ustaleń zawartych w protokole. Zastrzeżenia zgłasza się na piśmie do dyrektora Wydziału Polityki Społecznej Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wielkopolskim w terminie 7 dni od dnia otrzymania protokołu kontroli.

W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń do protokołu kontroli, termin odmowy podpisania protokołu wraz z podaniem jej przyczyn biegnie od dnia doręczenia kierownikowi jednostki podlegającej kontroli stanowiska dyrektora Wydziału Polityki Społecznej Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wielkopolskim wobec zastrzeżeń.

Niniejszy protokół kontroli sporządzono w 2 jednobrzmiących egzemplarzach, z których jeden przekazano Prezesowi Stowarzyszenia Przestrzeni Rozwoju Osobistego Mentor, drugi pozostawiono w aktach Wydziału Polityki Społecznej LUW w Gorzowie Wielkopolskim.

Kontrolujący:

STARSZY INSPEKTOR WOJEWÓDZKI
w Oddziale Nadzoru i Kontroli
w Pomocy Społecznej
w Wydziale Polityki Społecznej

Hanna Piekarska

INSPEKTOR WOJEWÓDZKI
w Oddziale Nadzoru i Kontroli
w Pomocy Społecznej
w Wydziale Polityki Społecznej

Sylwia Krasieńska

Kierownik jednostki:

Angelika Sznabel

Izabela Pracoń

Stowarzyszenie
Przestrzeń Rozwoju Osobistego
MENTOR
UL. Sarnia 17 68-200 Żary

Gorzów Wielkopolski, dnia 11.01.2024 r.

Żary, dnia 19.01.2024 r.