

PS-I.431.1.14.2024

**PROTOKÓŁ
KONTROLI KOMPLEKSOWEJ**

przeprowadzonej

w Ośrodku Interwencji Kryzysowej w Międzyrzeczu, ul. Pamiętkowa 17

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 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy domowej (Dz. U. z 2024 r., poz. 424 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 108-1/2024 z 24 kwietnia 2024 r. – *kierująca zespołem inspektorów;*
- 2. Sylwia Krasieńska** – inspektor wojewódzki w Wydziale Polityki Społecznej Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wielkopolskim, posiadająca upoważnienie Wojewody Lubuskiego Nr 108-2/2024 z 24 kwietnia 2024 r. – *członek zespołu inspektorów;*

przeprowadził, w okresie od 07 maja 2024 r. do 21 czerwca 2024 r., kontrolę kompleksową w Ośrodku Interwencji Kryzysowej w Międzyrzeczu, 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 07 maja 2024 r. w obecności Pani Elżbiety Górnej Dyrektora Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Międzyrzeczu oraz pracownika PCPR w Międzyrzeczu.

Ocenie poddano zagadnienia:

1. Podstawy prawne utworzenia jednostki.
2. Warunki do realizacji zadania oraz oferta Ośrodka.
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 przestanych do LUW – data wpływu: 21 maja 2024 r., 20 czerwca 2024 r.

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

(akta kontroli str. 1-20)

Dokonano na tej podstawie następujących ustaleń:

1. Podstawy prawne utworzenia jednostki.

Prowadzenie ośrodka interwencji kryzysowej należy do zadań własnych powiatu wynikających z zapisów art. 19 pkt 12 ustawy o pomocy społecznej. Zgodnie z art. 47 cytowanej ustawy – 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 Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Międzyrzeczu jest unormowana w Regulaminie Organizacyjnym Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie oraz w regulaminie funkcjonowania Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Międzyrzeczu. Regulamin OIK wymaga zmiany.

Ośrodek Interwencji Kryzysowej (dalej zwany OIK) został wpisany w strukturę organizacyjną Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Międzyrzeczu. OIK działa na podstawie Regulaminu Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Międzyrzeczu przyjętego Uchwałą Nr 79.2014 Zarządu Powiatu w Międzyrzeczu z dnia 16 października 2014 r. Zasady funkcjonowania placówki określa regulamin Ośrodka Interwencji Kryzysowej z 31 lipca 2008 r. ustalony przez Dyrektora Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Międzyrzeczu.

Następujące zapisy w regulaminie OIK wymagają zmiany:

- w Rozdziale II pkt. 3 zapisano, że zadaniem OIK jest umożliwienie osobom i rodzinom przezwycięzenie trudnych sytuacji związanych z doznawaną przemocą, których nie są w stanie pokonać wykorzystując własne środki, możliwości i uprawnienia. Wynika z tego, iż zadaniem OIK jest pomoc **tylko osobom i rodzinom, które doznają przemocy** – co jest w sprzeczności z Rozdziałem II pkt. 2 regulaminu OIK, gdzie określono, że klientami OIK mogą być także osoby wymagające natychmiastowej pomocy ze względu na zdarzenie losowe, np. powódź, klęska żywiołowa. Ponadto art. 47 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej określa, że „interwencja kryzysowa stanowi zespół interdyscyplinarnych działań podejmowanych na rzecz osób i rodzin będących w stanie kryzysu”.
- W Rozdziale V pkt. 3 wskazano, że przyjęcia do OIK dokonuje pracownik Centrum. W nocy natychmiastowego przyjęcia dokonuje pracownik Internatu SOSW, pełniący dyżur. Pracownicy Internatu nie mogą być odpowiedzialni za przyjęcia do placówki (OIK), w której nie są zatrudnieni.
- W Rozdziale VI, tiret 8, w którym mowa o przestrzeganiu przez mieszkańca Ośrodka kontraktu zawartego z zespołem interwencji kryzysowej. W strukturze PCPR w Międzyrzeczu nie występuje komórka zwana zespołem interwencji kryzysowej.

Zasady udzielania pomocy określono w regulaminie funkcjonowania OIK w Międzyrzeczu – o czym mowa w pkt. 3 niniejszego protokołu.

Regulamin Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Międzyrzeczu dostępny jest w BIP pod adresem:

https://bip.wrota.lubuskie.pl/pcpr_miedzyrzecz/59/REGULAMIN_ORGANIZACYJNY/

Zadanie realizowane z uchybieniem w zakresie konieczności zmiany regulaminu funkcjonowania Ośrodka Interwencji Kryzysowej.

(akta kontroli str. 21-26)

2. Warunki do realizacji zadania oraz oferta Ośrodka.

W ramach czynności kontrolnych dokonano – w obecności pracownika PCPR w Międzyrzeczu – oględzin pomieszczeń Ośrodka. W dniu kontroli Ośrodek nie był zamieszkiwany.

Kontrolujący ustalili, że Ośrodek oferuje 10 miejsc pobytu całodobowego. Placówka oferuje klientom całodobowe schronienie. Ośrodek Interwencji Kryzysowej działa w ramach struktury Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Międzyrzeczu – nie zatrudnia dodatkowych pracowników.

Ośrodek Interwencji Kryzysowej działa w ramach struktury Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Międzyrzeczu. PCPR nie zatrudnia dodatkowych pracowników do realizacji zadań Ośrodka. Ośrodkiem zarządza Dyrektor Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Międzyrzeczu. Do zadań związanych z prowadzeniem Ośrodka wyznaczony jest jeden pracownik merytoryczny PCPR – starszy specjalista pracy socjalnej.

Dyrektor Powiatowego Centrum posiada kwalifikacje wymagane na zajmowanym stanowisku.

Zgodnie z art. 122 ustawy o pomocy społecznej osoby kierujące jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej są obowiązane posiadać co najmniej 3-letni staż pracy w pomocy społecznej oraz specjalizację z zakresu organizacji pomocy społecznej. Kontrolujący ustalili, że Dyrektor ma wykształcenie wyższe, ponad 23-letni staż pracy w pomocy społecznej oraz wymaganą specjalizację.

Pracownik merytoryczny posiada kwalifikacje niezbędne do wykonywania pracy na stanowisku, na którym został zatrudniony. W aktach osobowych pracownika znajduje się adekwatny do zajmowanego stanowiska zakres czynności. Pracownik realizujący zadanie dot. prowadzenia Ośrodka Interwencji Kryzysowej – w okresie objętym kontrolą – podnosił kwalifikacje zawodowe poprzez udział w szkoleniach. Kontrolującym przedstawiono zaświadczenia o ukończeniu - przez pracownika merytorycznego - 3 szkoleń. Były to 2 szkolenia dot. zmian w ustawie o przeciwdziałaniu przemocy oraz szkolenie pod nazwą „Samobójstwo i próba samobójcza”.

Placówka oferuje klientom całodobowe schronienie. Kontrolujący ustalili, że Ośrodek Interwencji Kryzysowej w Międzyrzeczu usytuowany jest na 3 piętrze budynku przy ul. Pamiątkowej 17. W budynku swoją siedzibę ma Internat Specjalnego Ośrodka Szkolno-Wychowawczego w Międzyrzeczu. Pomieszczenia, którymi dysponuje OIK to: 2 pokoje mieszkalne (3 os.), pokój mieszkalny (4 os.), pokój terapeutów – poza zajęciami użytkowany jako pokój do nauki, pokój dziennego pobytu oraz korytarz. Wydzielona część korytarza pełni funkcję kuchni, która wyposażona jest w podstawowe sprzęty AGD, brak jest bieżącej wody. Możliwość skorzystania z wody jest wyłączone w łazience. Zaplecze sanitarne dla klientów OIK stanowi wydzielona toaleta, kabina prysznicowa i umywalka – znajdujące się w łazience, z której korzystają mieszkańcy Internatu. Mieszkańcy Ośrodka mogą także korzystać z pomieszczenia gospodarczego (pralnia-suszarnia) mieszczącego się na parterze budynku Internatu.

Na potrzeby mieszkańców została zakupiona pralka automatyczna.

Wszystkie pomieszczenia Ośrodka są czyste, urządzone w sposób estetyczny z dbałością o stworzenie przyjaznej i bezpiecznej atmosfery.

Zgodnie z przyjętym Regulaminem OIK – klienci Ośrodka samodzielnie przyrządzają posiłki. W przypadku trudnej sytuacji materialnej – zgodnie z ustawą o pomocy społecznej – mogą korzystać z pomocy finansowej zapewnionej przez właściwą gminę. Ośrodek zapewnia mieszkańcom – w razie potrzeby – bieliznę pościelową, ręczniki, naczynia oraz środki czystości i higieny osobistej.

Usytuowanie kuchni, bez bezpośredniego dostępu do bieżącej wody oraz łazienki – poza pomieszczeniami przynależnymi do OIK nie zapewniają właściwych warunków do pobytu. Sugerowane jest zmodernizowanie placówki w taki sposób, aby zaplecze sanitarne i kuchenne znajdowało się w siedzibie placówki i spełniało podstawowe zasady sanitarne oraz było dostępne wyłącznie dla mieszkańców OIK.

(akta kontroli str. 27-39)

Zadanie realizowane bez uchybień. Sugerowane jest zmodernizowanie zaplecza sanitarnego i kuchennego placówki.

3. Sposób i formy świadczonej pomocy.

W ramach działalności ośrodka osobom wymagającym interwencji kryzysowej powinna być udzielona natychmiastowa pomoc psychologiczna, a w zależności od potrzeb – poradnictwo socjalne lub prawne. W sytuacjach uzasadnionych osoby będące w kryzysie mogą skorzystać ze schronienia do 3 miesięcy.

Mieszkańcy powiatu mają możliwość schronienia w Ośrodku Interwencji Kryzysowej oraz skorzystania ze specjalistycznego poradnictwa. W jednym przypadku odmówiono pobytu w Ośrodku Interwencji Kryzysowej bez pełnego rozeznania sytuacji klienta.

Ośrodek Interwencji Kryzysowej zapewnia całodobowe schronienie. Pracownik socjalny dwa razy w tygodniu i w zależności od potrzeb nadzoruje Ośrodek oraz udziela klientom Ośrodka m.in. pomocy socjalnej.

Zapewniona jest możliwość umieszczenia klienta przez całą dobę – po wcześniejszym kontakcie telefonicznym. Wyznaczony pracownik PCPR oraz Dyrektor PCPR są dostępni przez całą dobę i w przypadku konieczności umieszczenia osoby przyjeżdżają do Placówki – udzielając schronienia.

W 2023 r. i w 2024 r. do dnia kontroli w Ośrodku przebywało 5 osób, w tym 3 dzieci.

W aktach osobowych klientów znajdowała się następująca dokumentacja dotycząca pobytu:

- skierowanie,
- zawiadomienie o konieczności umieszczenia w Ośrodku,
- rodzinny wywiad środowiskowy,
- zasady przebywania w OIK i zasady utrzymania czystości,
- oświadczenia dot.: przetwarzania danych osobowych, zapoznania się z Regulaminem,
- wnioski o udzielenie pomocy,
- karty pracy z osobą/rodziną,
- ocena sytuacji rodziny,
- plan pracy z rodziną wraz z aktualizacją,
- karta końcowa pracy z klientem.

Ośrodek w kontrolowanym okresie:

- rozpoznawał sytuację osób przyjętych do Placówki,
- współpracował z innymi instytucjami (np. Ośrodek Pomocy Społecznej),
- ustalał z mieszkańcami indywidualny plan pomocy,
- motywował klientów do podejmowania działań mających na celu poprawę sytuacji m.in.: zapisanie dziecka do przedszkola, podjęcie zatrudnienia,
- udzielał wsparcia psychologicznego, socjalnego.

Wątpliwości zespołu kontrolnego budzi odmowa przyjęcia do Ośrodka klienta zgłoszonego przez Ośrodek Pomocy Społecznej w Międzyrzeczu. Odmówiono przyjęcia z uwagi na to, że Ośrodek przeznaczony jest dla ofiar przemocy oraz osób wymagających natychmiastowej pomocy ze względu na zdarzenie losowe tj.: powódź, klęski żywiołowe, wypadki. *

Powiatowe Centrum nie rozeznało dokładnie sytuacji klienta.

W sytuacjach wymagających specjalistycznej pomocy psychologicznej – osobom i rodzinom będącym w kryzysie zapewnione jest całodobowe wsparcie psychologa w ramach interwencji kryzysowej, po wcześniejszym zgłoszeniu pracownikowi PCPR.

PCPR w Międzyrzeczu nie dysponuje całodobowym telefonem interwencyjnym, w tym celu udostępnione są numery telefonu: pracownika socjalnego oraz Dyrektora PCPR, którzy po rozeznaniu sytuacji i stwierdzeniu potrzeby interwencyjnego udzielenia

*Wyłączenia dokonał zespół kontrolny na podstawie art. 5 ustawy z 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (tj. Dz. U. z 2022 r. poz. 902).

wsparcia psychologicznego, kierują osobę do psychologa. Numery telefonów ww. osób umieszczone są na stronie BIP PCPR Międzyrzecz.

Na dzień kontroli na stronie internetowej dot. Powiatowego Centrum nie było informacji o możliwości skorzystania ze specjalistycznego poradnictwa.

W toku kontroli Dyrektor PCPR umieściła informacje dot. poradnictwa na stronie internetowej PCPR:

https://bip.wrota.lubuskie.pl/pcpr_miedzyrzecz/86/PORADNICTWO_SPECJALISTYCZNE

Ułatwi to dostęp do informacji mieszkańcom powiatu, którzy mogą potrzebować tej formy wsparcia.

Zadanie realizowane bez uchybień. Sugerowane jest zwiększanie dostępności do pomocy psychologicznej – przez całą dobę – dla osób w kryzysie oraz pełne rozeznanie sytuacji klienta przed ewentualną odmową przyjęcia do placówki

(akta kontroli str. 29, 40-189)

WNIOSKI:

1. Działalność Ośrodka została prawnie uregulowana. Regulamin funkcjonowania OIK w Międzyrzeczu wymaga zmiany.
2. Placówka umożliwia klientom skorzystanie z całodobowego schronienia.
3. Sugerowane jest zmodernizowanie placówki w taki sposób, aby zaplecze sanitarne i kuchenne znajdowało się w siedzibie placówki i spełniało podstawowe zasady sanitarne i było dostępne wyłącznie dla mieszkańców.
4. Dyrektor jednostki i pracownik realizujący zadania dot. prowadzenia Ośrodka Interwencji Kryzysowej posiadają kwalifikacje wymagane na zajmowanych stanowiskach.
5. Pracownik merytoryczny uczestniczył w szkoleniach specjalistycznych.
6. Klienci mają możliwość korzystania ze wsparcia pracowników Powiatowego Centrum w celu rozwiązywania problemów i poprawy aktualnej sytuacji.
7. Osobom i rodzinom będącym w kryzysie zapewnione jest całodobowe wsparcie psychologa w ramach interwencji kryzysowej, po wcześniejszym zgłoszeniu pracownikowi PCPR.
8. Sugerowane jest zwiększanie dostępności do pomocy psychologicznej – przez całą dobę – dla osób w kryzysie oraz pełne rozeznanie sytuacji klienta przed ewentualną odmową przyjęcia do placówki.

Wniosek zawarty w: punkcie 1 stanowi istotne uchybienie.

Wnioski zawarte w punktach: 3 i 8 stanowią **sugestię** zespołu kontrolnego.

Na tym kontrolę zakończono.

O przeprowadzeniu kontroli dokonano wpisu do książki kontroli znajdującej się w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Międzyrzeczu, pod pozycją nr 14.

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 3 jednobrzmiących egzemplarzach, z których jeden przekazano Dyrektorowi Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Międzyrzeczu, drugi przekazano Staroście Powiatu Międzyrzeckiego, trzeci 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
brak podpisu z powodu nieobecności
pracownika

Gorzów Wielkopolski, dnia 28 czerwca 2024 r.

Kierownik jednostki:

DYREKTOR
Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie
w Międzyrzeczu

mgr Elżbieta Góra

Międzyrzecz, dnia 12 lipca 2024 r.