

PS-I.431.1.10.2024

## **PROTOKÓŁ**

### **KONTROLI KOMPLEKSOWEJ**

przeprowadzonej

**w Ośrodku Interwencji Kryzysowej w Gubinie, ul. Pułaskiego 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 w rodzinie (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. Sylwia Krasieńska** – inspektor wojewódzki w Wydziale Polityki Społecznej Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wielkopolskim, posiadająca upoważnienie Wojewody Lubuskiego Nr 54-1/2024 z 11 marca 2024 r. – *kierująca zespołem inspektorów;*
- 2. Hanna Piekarska** – starszy inspektor wojewódzki w Wydziale Polityki Społecznej Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wielkopolskim, posiadająca upoważnienie Wojewody Lubuskiego Nr 54-2/2024 z 11 marca 2024 r. – *członek zespołu inspektorów;*

przeprowadził, w okresie od 25 marca 2024 r. do 24 maja 2024 r., kontrolę kompleksową w Ośrodku Interwencji Kryzysowej w Gubinie, 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 25 marca 2024 r.

Czynności kontrolnych dokonano w obecności Kierownika Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Gubinie.

#### **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, w tym akta klientów placówki (4 osoby), a także przesłanych do LUW – 2 kwietnia 2024 r.

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

*(akta kontroli str. 1-17)*

Dokonano na tej podstawie następujących ustaleń:

### **1. Podstawy prawne utworzenia jednostki.**

Prowadzenie ośrodka interwencji kryzysowej należy do zadań własnych powiatu wynikających z 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 Gubinie jest uregulowana w Statucie i Regulaminie Ośrodka Interwencji Kryzysowej.**

Ośrodek Interwencji Kryzysowej w Gubinie od 1 marca 2014 r. prowadzony jest przez Stowarzyszenie „Subsidium”, Brzózka 23, 66 – 600 Krosno Odrzańskie. Stowarzyszenie, co roku przystępuje do otwartego konkursu ofert na realizację zadania pn. „Poradnictwo Specjalistyczne i prowadzenie Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Gubinie” organizowanego przez Zarząd Powiatu Krośnieńskiego.

W okresie objętym kontrolą – zadanie realizowano na podstawie umów: z 3 stycznia 2023 r. (dot. 2023 r. ) i 11 stycznia 2024 r. (dot. 2024 r.).

Umowy dotyczą realizacji zadania publicznego w zakresie udzielania poradnictwa specjalistycznego i prowadzenia Ośrodka Interwencji Kryzysowej.

Działalność Ośrodka uregulowana jest w Statucie i Regulaminie Ośrodka Interwencji Kryzysowej. Ośrodkiem kieruje Kierownik. Organem zarządzającym i nadzorującym działalność Ośrodka jest Zarząd Powiatu oraz Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Krośnie Odrzańskim.

Zgodnie z Regulaminem – Ośrodek realizuje zadania polegające na zapewnieniu pomocy osobom i rodzinom znajdującym się w stanie kryzysu, w tym dotkniętych przemocą. Celem działań podejmowanych w ramach interwencji kryzysowej jest przywrócenie ww. osobom i rodzinom równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie, a dzięki temu zapobieganie przejściu reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej. W ramach interwencji kryzysowej udziela się, w szczególności, poradnictwa specjalistycznego oraz schronienia dostępnego przez całą dobę.

Zasady funkcjonowania oraz sposób wewnętrznej organizacji Ośrodka określa Regulamin Ośrodka Interwencji Kryzysowej ustalony przez Zarząd Stowarzyszenia „Subsidium”.

Brak uchybień w realizacji zadania.

*(akta kontroli str.18-21 i 303-323)*

## 2. Warunki do realizacji zadania oraz oferta Ośrodka.

W ramach czynności kontrolnych dokonano – w obecności Kierownika Placówki – oględzin pomieszczeń Ośrodka. W dniu kontroli w Ośrodku zamieszkiwały 2 osoby, w tym 1 dziecko.

### **Kontrolujący ustalili, że Ośrodek oferuje 8 miejsc pobytu całodobowego. Placówka zapewnia klientom całodobowe schronienie. Warunki pobytu klientów zabezpieczają ich potrzeby w zakresie schronienia w sytuacji kryzysowej.**

Ośrodek Interwencji Kryzysowej usytuowany jest na I piętrze w budynku przy ul. Pułaskiego 1 w Gubinie. Placówka funkcjonuje w budynku Europejskiego Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego (dalej ECKZiU). Pomieszczenia, którymi dysponuje Ośrodek są wydzielone. Przestrzeń mieszkalna Ośrodka Interwencji Kryzysowej jest oddzielona dodatkowymi drzwiami od pozostałej części korytarza. Są to pomieszczenia:

- biuro/pokój rozmów pierwszego kontaktu;
- w części mieszkalnej: 2 pokoje mieszkalne (3 miejsca w każdym pokoju), świetlica (możliwość zakwaterowania 2 osób), kuchnia i łazienka.

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

Kuchnia jest wyposażona w podstawowe sprzęty AGD. Mieszkańcy OIK mogą swobodnie przygotowywać i spożywać posiłki sporządzone z zakupionych przez siebie produktów. Łazienka jest wyposażona adekwatnie do przeznaczenia pomieszczenia. 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.

Mieszkańcy otrzymują na czas pobytu komplet kluczy do drzwi wejściowych.

Kontrolujący ustalili, że placówka zapewnia całodobowe schronienie i warunki adekwatnie do potrzeb klientów. Warunki pobytu klientów zabezpieczają ich potrzeby w zakresie schronienia w sytuacji kryzysowej.

*(akta kontroli str.22-36 i 84-189)*

### **Kontrolujący przeanalizowali strukturę zatrudnienia, zbadali kwalifikacje Kierownika Placówki oraz pracowników merytorycznych.** W Ośrodku Interwencji Kryzysowej w Gubinie zatrudnionych jest łącznie 4 pracowników:

- Kierownik/psychoterapeuta (poradnictwo terapeutyczne i psychoterapeutyczne, konsultacje psychologiczne dla pracowników służb pomocowych),
- prawnik,
- pedagog,
- pracownik ds. administracyjnych i finansowych.

Zatrudnienie realizowane jest w formie umowy o pracę (1 osoba – 0,25 etatu) oraz umów-zlecenia (zawartych z 4 osobami). Ośrodek wspierany jest także przez wolontariuszy Stowarzyszenia „Subsidium” (pracownik socjalny, psychoterapeuta, psycholog i pedagog).

### **Kierownik Ośrodka 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 Kierownik ma wykształcenie wyższe, 3 letni staż pracy w pomocy społecznej oraz wymaganą specjalizację.

**Wszyscy pracownicy merytoryczni posiadają kwalifikacje niezbędne do wykonywania pracy na stanowiskach, na których zostali zatrudnieni.** Kontrolujący przeanalizowali akta osobowe wszystkich pracowników merytorycznych zatrudnionych w placówce. Analiza dokumentacji wykazała, że pracownicy merytoryczni Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Gubinie posiadają wykształcenie wymagane na stanowiskach: psychoterapeuta, prawnik i pedagog.

**Z analizy akt osobowych pracowników wynika, że dwóch pracowników podnosi kwalifikacje zawodowe poprzez udział w szkoleniach. Kierownik jednostki powinien zapewnić wszystkim pracownikom możliwość podnoszenia kwalifikacji i uczestniczenia w zróżnicowanej ofercie szkoleniowej.**

Zdaniem kontrolujących podnoszenie kwalifikacji przez pracowników jest szczególnie ważne na stanowiskach związanych z udzielaniem wsparcia klientom i podejmowaniem działań interwencyjnych. Dlatego ważna jest systematyczność i różnorodność realizowanych szkoleń, która pomoże zespołowi w wykonywaniu obowiązków zawodowych.

Pracownicy Ośrodka Interwencji Kryzysowej realizują zadanie poprzez wsparcie klientów stacjonarnych przebywających w placówce oraz udzielając poradnictwa specjalistycznego. Z informacji ustnych przekazanych przez Kierownika OIK wynika, że jest dostępny w godzinach pracy biura (tj. od wtorku do czwartku w godz. 7:30 – 15:30) oraz w sytuacjach wymagających przyjęcia klienta do Ośrodka (przez całą dobę po uprzednim zgłoszeniu telefonicznym). Specjaliści pełnią dyżury w siedzibie Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Krośnie Odrzańskim oraz OIK w terminach określonych w harmonogramie. Informacja o poradnictwie jest dostępna dla zainteresowanych w siedzibie OIK i PCPR oraz na stronie internetowej PCPR pod adresem: <https://pcpr.powiatkrosnienski.pl/osrodek-interwencji-kryzysowej-wyspa/>.

Brak uchybień w realizacji zadania. Kierownik jednostki powinien zapewnić pracownikom możliwość uczestnictwa w zróżnicowanej ofercie szkoleniowej – nie wszyscy pracownicy merytoryczni uczestniczą w szkoleniach specjalistycznych.

*(akta kontroli str.37-83)*

### **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.

Do oceny przyjęto dokumentację udostępnioną w dniu kontroli oraz sprawozdania zrealizowanych programów przez Stowarzyszenie „Subsidium” w 2023 r.

**Zespół Kontrolny ustalił, że Ośrodek Interwencji Kryzysowej w Gubinie realizuje interdyscyplinarne działania na rzecz osób i rodzin będących w stanie kryzysu. Placówka udziela wsparcia całodobowo poprzez: schronienie, pomoc doraźną (zgłoszenia telefoniczne lub osobiste) oraz specjalistyczne poradnictwo.**

- 1) **Schronienie w Ośrodku Interwencji Kryzysowej** skierowane jest do osób znajdujących się w sytuacji zagrożenia życia bądź bezpieczeństwa ze strony otoczenia. Ośrodek dysponuje 8 miejscami. Czas pobytu w Ośrodku to okres do 3 miesięcy – w indywidualnych przypadkach, na wniosek klienta podejmowana jest decyzja o wydłużeniu czasu pobytu.

Decyzja o przyjęciu do Ośrodka podejmowana jest przez Dyrektora Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Krośnie Odrzańskim. W sytuacjach interwencyjnych, bądź kryzysowych decyzję o przyjęciu do Ośrodka podejmuje Kierownik Placówki – po analizie sytuacji klienta – zgodnie z opracowaną procedurą przyjęć.

Z noclegu w Ośrodku w 2023 r. i 2024 r. (do dnia kontroli) skorzystało 10 osób, w tym 6 dzieci. Do analizy przyjęto teczki klientów - 4 rodziny.

W aktach osobowych mieszkańców znajdowała się następująca dokumentacja dotycząca pobytu:

- skierowanie do Ośrodka,
- wniosek o udzielenie pomocy w formie schronienia,
- rodzinny wywiad środowiskowy przeprowadzony przez pracownika socjalnego z Ośrodka Pomocy Społecznej,
- formularz I kontaktu zawierający podstawowe informacje o kliencie,
- oświadczenia dot. wyrażenia zgody o przetwarzaniu danych osobowych, odpowiedzialności za klucze,
- oświadczenie o zapoznaniu się z Regulaminem Ośrodka i obowiązującymi tam zasadami,
- kontrakt zawierający m.in. zobowiązanie do współpracy ze specjalistami OIK oraz zadania do zrealizowania podczas pobytu w Ośrodku,
- listy potwierdzające skorzystanie ze specjalistów np. prawnika, psychoterapeuty,
- adnotacje w zakresie współpracy z innymi instytucjami,
- notatki z obserwacji zawierające m.in. informacje o pobycie w Ośrodku, zrealizowanych działaniach,
- weryfikacja planu pomocy rodzinie,
- oświadczenie dot. podjętej decyzji o wyprowadzeniu się z Ośrodka wraz z uzasadnieniem tej decyzji,
- korespondencje z innymi instytucjami.

Ośrodek w okresie kontrolowanym:

- zapewniał schronienie osobom znajdującym się w sytuacji kryzysowej - pomoc udzielana była bez względu na dochód, najczęściej z powodu przemocy domowej.

- udzielał pomocy: psychoterapeutycznej, prawnej i pedagogicznej;
- udzielał wsparcia poprzez przekazanie niezbędnych produktów żywnościowych, artykułów higienicznych, odzieży – w zależności od potrzeb;
- rozpoznawał sytuację osób przyjętych do Placówki;
- współpracował z instytucjami (np. Ośrodkami Pomocy Społecznej, Policją);
- ustalał z mieszkańcami indywidualne plany pracy;
- motywował klientów do podejmowania działań mających na celu poprawę sytuacji poprzez m.in.: zapisanie dziecka do żłobka lub przedszkola, umówienie dziecka do lekarza, uregulowanie sytuacji prawnej dot. opieki nad dziećmi, złożenie wniosków o: zasiłki, alimenty, przydzielenie mieszkania i znalezienia zatrudnienia;

## 2) **Pomoc doraźna w zakresie interwencji kryzysowej** (telefoniczna lub osobista).

Stowarzyszenie prowadzi poradnictwo specjalistyczne dla osób znajdujących się w sytuacji kryzysowej:

- pedagog – pracownik pierwszego kontaktu udziela porad w siedzibie OIK: poniedziałek, środa, piątek 15.00-17.00; wtorek i czwartek 08.00-10.00.
- psychoterapeuta udziela porad w siedzibie OIK – II i IV piątek miesiąca 15.00-17.30 oraz w siedzibie PCPR w Krośnie Odrzańskim – I i III środę miesiąca 15.00-17.30
- prawnik udziela porad w siedzibie OIK – II i IV wtorek miesiąca 15.00-17.30 oraz w siedzibie PCPR w Krośnie Odrzańskim – I i III wtorek miesiąca 15.00-17.30

Dostępny jest również nr telefonu pod który mogą dzwonić osoby znajdujące się w kryzysie w czasie poza wyznaczonymi konsultacjami.

Stowarzyszenie „Subsidium” dodatkowo prowadzi szereg działań z zakresu interwencji kryzysowej oraz wsparcia osób i rodzin znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej m.in.:

- program „Akademia bezpiecznego Człowieka” – celem zajęć było wskazanie współczesnych zagrożeń oraz edukacja na temat sposobów reagowania na zagrożenie,
- program dla dzieci i młodzieży doświadczających zaburzeń psychicznych i ich rodzin – celem było objęcie wsparciem młodzieży będącej w lub po kryzysie psychicznym z problemami typu: zaburzeń depresyjnych, lękowych, zespołu stresu pourazowego, fobii społecznych, innych zachowań dezadaptacyjnych,
- program „Mam super moc. Dbam o zdrowie” – celem projektu jest profilaktyka oraz przeciwdziałanie alkoholizmowi i przemocy domowej poprzez działania interwencyjne, pomocowe służące rozwiązywaniu problemów w trudnych i kryzysowych sytuacjach,
- kampania „Działając wspólnie możemy więcej” – celem była poprawa sytuacji rodzin zagrożonych zjawiskiem przemocy domowej poprzez działania zwiększające świadomość i wiedzę mieszkańców powiatu krośnieńskiego,
- warsztaty dla dzieci „Tygiel emocji i potrzeb” - celem było uświadomienie dzieciom, że mają prawo do odczuwania różnych emocji i wyrażania swoich potrzeb oraz poznanie technik umożliwiających lepsze panowanie nad złością, gniewem, zniechęceniem,
- grupa wsparcia dla rodziców nastolatków w kryzysach psychicznych – celem było rozpoznanie trudności w komunikacji z nastolatkiem i nabycie umiejętności wzrostu kompetencji z zakresu komunikacji z dorastającym dzieckiem,

- szkolenie „Kompetentni pracownicy – Bogactwo Różnorodności” – szkolenie dla pracowników instytucji wraz z superwizją w zakresie realizacji skutecznego planu pomocy rodzinie, w której dochodzi do przemocy,
- konsultacje psychologiczna dla pracowników służb pomocowych.

Osoby znajdujące się w sytuacji kryzysowej otrzymują wsparcie w formie schronienia oraz specjalistycznego poradnictwa. Ośrodek diagnozuje potrzeby klientów i udziela pomocy w przywróceniu równowagi psychicznej oraz motywuje do podejmowania działań, które mają na celu przezwyciężenie trudnej sytuacji. Pracownicy OIK dokumentują podjęte działania na rzecz pracy z klientem. Wymieniają się informacjami o przebiegu interwencji, co zapewnia klientom kontynuację podjętych wcześniej działań. Brak uchybień w realizacji zadania.

(akta kontroli str. 84-302)

#### **WNIOSKI:**

1. Placówka zapewnia całodobowe schronienie i warunki adekwatnie do potrzeb klientów w sytuacji kryzysowej.
2. Placówka zapewnia dostęp do interwencji kryzysowej – osobom wymagającym wsparcia – w różnych formach.
3. Kierownik Ośrodka i pracownicy zatrudnieni w placówce posiadają kwalifikacje wymagane na zajmowanych stanowiskach.
4. Kierownik jednostki powinien zapewnić pracownikom możliwość uczestnictwa w zróżnicowanej ofercie szkoleniowej – nie wszyscy pracownicy merytoryczni uczestniczą w szkoleniach specjalistycznych.
5. Placówka współpracuje z różnymi instytucjami w celu rozwiązywania problemów swoich klientów.
6. Stowarzyszenie „Subsidium” realizuje liczne projekty w zakresie m.in.: specjalistycznego poradnictwa, działalności szkoleniowo-edukacyjnej służące mieszkańcom powiatu oraz pracownikom instytucji wykonującym zadania z zakresu pomocy społecznej.

Wniosek zawarty w punkcie 4 stanowi **sugestię** zespołu kontrolnego.  
Nie stwierdzono uchybień w działalności jednostki.

Na tym kontrolę zakończono.

O przeprowadzeniu kontroli dokonano wpisu do książki kontroli znajdującej się w Ośrodku Interwencji Kryzysowej w Gubinie, pod pozycją nr 8.

#### **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 Kierownikowi Ośrodka Interwencji Kryzysowej w Gubinie, 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:**

KIEROWNIK  
Ośrodka Interwencji Kryzysowej

*Ewa Lipka*

Gorzów Wielkopolski, dnia 18 czerwca 2024 r.

Gubin, dnia 26 czerwca 2024 r.