



WOJEWODA DOLNOŚLĄSKI

Wrocław, dnia 15 lipca 2015 r.

PS-KNPS.431.5.1.2015.MW

Pani
Małgorzata Jankowska - Rzepka
Specjalistyczny Ośrodek Wsparcia
i Interwencji Kryzysowej
w Wałbrzychu

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Na podstawie art. 7 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie (Dz. U. Nr 180, poz. 1493 ze zm.) oraz Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 3 czerwca 2011 r. w sprawie nadzoru i kontroli nad realizacją zadań z zakresu przeciwdziałania przemocy w rodzinie (Dz. U. Nr 126, poz. 718) Zespół Kontrolny w składzie: Marta Waniszewska – przewodnicząca zespołu i Dorota Kamińska – kontroler, Wydziału Polityki Społecznej Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu przeprowadził w dniach 28 - 30 kwietnia 2015 r. kontrolę kompleksową w Specjalistycznym Ośrodku Wsparcia i Interwencji Kryzysowej w Wałbrzychu przy ul. Ogrodowej 2a.

Kontrola obejmowała założenia organizacyjne Specjalistycznego Ośrodka Wsparcia i Interwencji Kryzysowej (zwanego dalej SOWiIK), w zakresie prowadzenia Specjalistycznego Ośrodka Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie (zwanego dalej SOW), standardu i efektywności świadczonych usług, zgodności zatrudnienia pracowników z wymaganymi kwalifikacjami, współpracy podmiotu kontrolowanego z innymi instytucjami, monitoringu i ewaluacji oraz wydatkowania dotacji celowej zgodnie z przeznaczeniem.

Kontrolą objęto okres od 1 stycznia 2014 r. do 28 kwietnia 2015 r.

Ustaień kontroli dokonano na podstawie analizy materiałów merytorycznych oraz finansowych dotyczących realizowanego zadania oraz informacji i wyjaśnień złożonych przez Panią Małgorzatę Jankowską – Rzepka – Dyrektora jednostki kontrolowanej.

Kontrolę przeprowadzono w oparciu o zatwierdzony w dniu 29 grudnia 2014 r. przez Wojewodę Dolnośląskiego plan kontroli na I półrocze 2015 r.

W okresie objętym kontrolą funkcję Dyrektora SOWiK pełniła Pani Małgorzata Jankowska – Rzepka. Osobą odpowiedzialną za wykonywanie zadań w zakresie kontrolowanych zagadnień jest Kierownik SOWiK. Podpisany w dniu 23 czerwca 2015 r. protokół z przedmiotowej kontroli zawierał ustalenia dokonane w oparciu o udostępnioną w toku kontroli dokumentację oraz złożone wyjaśnienia. Do protokołu nie wniesiono zastrzeżeń.

Wojewoda Dolnośląski ocenił **pozytywnie** działalność jednostki w zakresie kontrolowanych zagadnień. Na powyższą ocenę wpływ miały następujące ustalenia:

- w zakresie organizacji i finansowania Ośrodka:

SOWiK jest jednostką organizacyjną Gminy Wałbrzych, w skład której wchodzi Specjalistyczny Ośrodek Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie finansowany z budżetu państwa oraz dofinansowany z budżetu Gminy Wałbrzych oraz Ośrodek Interwencji Kryzysowej (zwany dalej OIK) finansowany z budżetu Gminy Wałbrzych. Stwierdzono, iż w 2014 r. umowy zlecenia z pracownikami wykonującymi zadania dla SOW i dla OIK zawierane były bez wyszczególnienia wymiaru godzinowego pracy dla każdego z podmiotów. Do września 2014 r. pracownicy wystawiali również jeden rachunek, który był finansowany raz z budżetu SOW, a raz ze środków na działalność OIK. Od października 2014 r. pracownicy do jednej umowy wystawiali dwa odrębne rachunki. Od 2015 r. zawierane są dwie umowy – odrębnie na pracę na rzecz SOW (ok. $\frac{3}{4}$ dotychczasowego wymiaru czasu pracy) oraz na pracę w OIK (ok. $\frac{1}{4}$ dotychczasowego wymiaru czasu pracy). Również koszt mediów finansowany był naprzemiennie (w różnych proporcjach) ze środków na działanie OIK oraz z budżetu SOW.

Czas pracy pracowników zatrudnianych w ramach umów zlecenia ulegał zmianom w zależności od potrzeb (absencja chorobowa lub urlopy pracowników, dni wolne od pracy wynikające ze świąt). Jak wyjaśnił Dyrektor SOWiK, rzeczywisty czas pracy można ustalić w oparciu o grafiki pracy (tworzone odrębnie dla OIK i SOW), jednak podczas kontroli do wglądu przedłożono tylko grafiki za okres od października 2014 r. do marca 2015 r. – wcześniejszych nie udało się odtworzyć. Zdaniem kontrolujących, grafiki dyżurów pracowników winny być przechowywane i stanowić istotną dokumentację czasu pracy kadry SOW.

W regulaminie SOW zapisano, iż pomoc Ośrodka jest udzielana dla mieszkańców województwa dolnośląskiego, mimo iż ze względu na specyficzną grupę odbiorców usług Ośrodka (osoby doznające przemocy) oraz fakt finansowania jednostki ze środków pochodzących z budżetu państwa, treść taka nie ma uzasadnienia. Mimo powyższego zapisu w regulaminie, Ośrodek

prawidłowo przyjmuje i udziela pomocy ofiarom przemocy w rodzinie z innych województw, jeżeli zaistnieje taka potrzeba.

Należy dołożyć wszelkich starań, aby przyjęte rozwiązania organizacyjne w zakresie prowadzenia SOWiK zachowały całkowitą odrębność realizowanych w jego ramach zadań, tj. prowadzenia SOW oraz OIK, zwłaszcza w zakresie:

- finansowania mediów i innych kosztów utrzymania jednostki,
- zatrudniania pracowników i dokumentowania ich czasu pracy.

W roku 2014 r. na funkcjonowanie SOW przekazano dotację w wysokości 310.000 zł, a następnie – na wniosek Dyrektora jednostki - zwiększono środki o kwotę 15.500 zł. Ośrodek nie wykorzystał pełnej kwoty dotacji i zwrócił środki w wysokości 9 490,12 zł. Mając na uwadze powyższe, zasadnym jest podjęcie działań ukierunkowanych na poprawę planowania wydatków na funkcjonowanie SOW w taki sposób, aby wykorzystać w pełni przyznaną dotację.

- w zakresie interwencyjnym:

Zgodnie z § 1 ust. 1 pkt 1 Rozporządzenia 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, standard usług w zakresie interwencyjnym powinien obejmować:

- a) zapewnienie schronienia ofiarom przemocy w rodzinie, bez skierowania i bez względu na dochód, na okres do trzech miesięcy z możliwością przedłużenia w przypadkach uzasadnionych sytuacją ofiary przemocy w rodzinie,
- b) ochronę ofiar przemocy w rodzinie przed osobą stosującą przemoc w rodzinie,
- c) udzielanie natychmiastowej pomocy psychologicznej, medycznej i wsparcia,
- d) rozpoznanie sytuacji ofiary przemocy w rodzinie i opracowanie planu pomocy

Stwierdzono, iż w powyższym zakresie SOW poprawnie realizował standard:

- w okresie poddanym kontroli nikomu nie odmówiono przyjęcia do Ośrodka. Osoby korzystające z pomocy całodobowej najczęściej przebywały w nim przez okres do trzech miesięcy, w uzasadnionych przypadkach okres ten był przedłużany;
- przyjęte rozwiązania w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa mieszkańcom SOW (całodobowa portiernia, przyjmowanie osób zgłaszających się na parterze bez wprowadzania na teren

Ośrodka, wideodomofon przy drzwiach wejściowych na piętro, gdzie znajduje się Ośrodek, możliwość otwarcia drzwi jedynie od wewnątrz) skutecznie chroniły osoby doświadczające przemocy w rodzinie przed ich krewnymi, którzy stosują przemoc;

- Ośrodek zapewniał natychmiastową pomoc psychologiczną, medyczną oraz wsparcie poprzez zatrudnienie na umowę o pracę bądź umowy zlecenia specjalistów. Analiza dokumentacji pozwoliła stwierdzić, iż z 11 osób - 8 osób pierwszą konsultację z psychologiem odbyło nie później niż 3 dni od przyjęcia do SOW, jedna osoba z psychologiem skontaktowała się 4 dnia od zamieszkania w SOW, a dwie następne – po 9 i po 15 dniach od przyjęcia do SOW. Poza psychologiem, wsparcie świadczył zatrudniony na umowę o pracę terapeuta. Rekomenduje się zorganizowanie pierwszej konsultacji z psychologiem nie później niż trzy dni od dnia przyjęcia osoby do SOW.

- pracownicy SOW rozpoznawali sytuację osób doznających przemocy w rodzinie, dokonywali oceny ryzyka w zakresie bezpieczeństwa ofiary lub dzieci i dokumentowali na specjalnie opracowanych do tego celu formularzach. Każdy mieszkaniec miał opracowany plan pomocy, w tym również harmonogram spotkań ze specjalistami;

- w zakresie terapeutyczno – wspomagającym:

Zgodnie z § 1 ust. 1 pkt 2 wyżej przytoczonego Rozporządzenia, standard usług w zakresie terapeutyczno-wspomagającym powinien obejmować:

- a) diagnozowanie problemu przemocy w rodzinie,
- b) opracowanie indywidualnego planu pomocy ofierze przemocy w rodzinie uwzględniającego: potrzeby, cele, metody i czas pomocy,
- c) udzielanie poradnictwa: medycznego, psychologicznego, prawnego i socjalnego,
- d) prowadzenie grup wsparcia i grup terapeutycznych dla ofiar przemocy w rodzinie,
- e) prowadzenie terapii indywidualnej ukierunkowanej na wsparcie ofiary przemocy w rodzinie oraz nabycie umiejętności ochrony przed osobą stosującą przemoc w rodzinie,
- f) zapewnienie dostępu do pomocy medycznej,
- g) ocenę sytuacji dzieci na podstawie przeprowadzonego wywiadu środowiskowego i udzielanie im wsparcia lub pomocy psychologicznej oraz specjalistycznej pomocy socjoterapeutycznej i terapeutycznej,
- h) udzielanie konsultacji wychowawczych.

Stwierdzono, iż w powyższym zakresie SOW poprawnie realizował standard:

- diagnozę problemu przemocy w rodzinie Ośrodek dokonywał kompleksowo. Sytuację (w kontekście przemocy) oceniała zarówno osoba zgłaszająca się do Ośrodka, odnosząc się do pytań i zagadnień zawartych w formularzu „Diagnoza problemu przemocy w rodzinie”, jak i pracownicy SOW. Już przy przyjęciu do Ośrodka, pracownik oceniał stan psycho - fizyczny osoby oraz ryzyko zagrożenia bezpieczeństwa, a następnie, w kontakcie z mieszkanką, diagnozy dokonywali specjaliści: psycholog, pracownik socjalny oraz pedagog – w odniesieniu do przebywających w SOW dzieci. Diagnozę sporządzano również na podstawie testów psychologicznych, obserwacji relacji rodzic - dziecko oraz w toku indywidualnego kontaktu pracowników z osobą przebywającą w SOW. Wszelkie spostrzeżenia i uwagi dotyczące funkcjonowania mieszkańców SOW odnotowywane były w „Karcie pracy z klientem”, „Karcie wsparcia/pomocy udzielonej dziecku przez psychologa, pedagoga, socjoterapeutę i terapeutę”, „Karcie obserwacji relacji rodzic – dziecko”. Ustalono, że w każdej skontrolowanej dokumentacji znajdowały się opisane wyżej dokumenty, poza „Kartą obserwacji relacji rodzic – dziecko”, która nie była dołączana w sytuacji, gdy osoba doznająca przemocy przebywała w SOW sama;

- Indywidualny Plan Pomocy Ofierze Przemocy w Rodzinie sporządzał, wspólnie z mieszkanką SOW, pracownik odpowiedzialny (tj. przypisany do wspierania konkretnej mieszkanki). Zarówno pracownik, jak i osoba, na rzecz której prowadzone były działania, podpisywali dokument, natomiast Dyrektor SOW zatwierdzał Indywidualny Plan Pomocy. Indywidualny Plan Pomocy zawierał cele do realizacji, metody pracy, rozeznane potrzeby klienta, czas pomocy oraz osoby odpowiedzialne za realizację. Ponadto podpisywany był kontrakt socjalny zawierający m.in. dane mieszkanki, wskazanie pracownika zawierającego kontrakt, ocenę sytuacji życiowej, określone zasoby i możliwości oraz ograniczenia mieszkanki istotne dla pokonania trudności, zadania do realizacji dla klientki oraz pracowników SOW. Terminy zawierania kontraktów i opracowania Indywidualnych Planów Pomocy opisane szczegółowo w protokole nie wzbudzały żadnych zastrzeżeń;

- w Ośrodku udzielano każdego, wymaganego przepisami wsparcia, a dodatkowo podejmowane były działania w zakresie doradztwa zawodowego oraz aktywizacji zawodowej mieszanek SOW. Do realizacji poradnictwa w ww. obszarach zatrudnieni byli pracownicy w ramach umów o pracę lub umów zlecenia, w tym: pielęgniarka, psychologowie, prawnik, pracownik socjalny, terapeuta, socjoterapeuta. Wybrani pracownicy posiadają ukończone szkolenia w zakresie doradztwa zawodowego, ponadto SOW podpisał w tym zakresie porozumienie z Powiatowym Urzędem Pracy;

- w SOW prowadzone były grupy wsparcia dla osób doznających przemocy (raz w tygodniu) oraz grupy terapeutyczne (również raz w tygodniu). Zapisy o uczestnictwie mieszkanki w grupie wsparcia znajdowały się w „Karcie pracy z klientem”. Rekomenduje się dokumentowanie realizacji spotkań grup wsparcia i terapeutycznych listami obecności uczestników na każdych zajęciach:

- oceny sytuacji dziecka dokonywali: pracownik socjalny, pedagog, psycholog i socjoterapeuta. Działania dokumentowane były w „Karcie obserwacji relacji rodzic – dziecko” oraz na formularzu „Diagnoza sytuacji dziecka”. Stwierdzono, że na dziewięć matek z dziećmi przebywających w SOW, diagnozy brakowało w pięciu przypadkach: I.W.(1), A.K.(2), A.K.(7), E.B. (10) i M.F.(11) - powyższe związane było z niskim wiekiem dzieci. Wymienieni specjaliści prowadzili działania na rzecz wsparcia dzieci przebywających w SOW, m.in. raz w tygodniu prowadzono grupowe zajęcia terapeutyczne, natomiast grupa socjoterapeutyczna spotykała się raz (czasem dwa razy) w tygodniu. W „Karcie pomocy udzielonej dziecku” dokonywane były stosowne adnotacje w zakresie udzielanego wsparcia;

- konsultacji wychowawczych udzielali wszyscy pracownicy SOW, zadanie to zostało wpisane w zakresy obowiązków, a podejmowane w tym obszarze interwencje odnotowywane były w „Karcie pracy z klientem”;

- w zakresie potrzeb bytowych

Zgodnie z § 1 ust 1 pkt 3 ww. Rozporządzenia, standard usług w zakresie potrzeb bytowych powinien obejmować zapewnienie:

- a) całodobowego okresowego pobytu dla nie więcej niż trzydziestu osób (liczba ta może ulec zwiększeniu, zależnie od możliwości specjalistycznego ośrodka wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie),
- b) pomieszczeń do spania przeznaczonych maksymalnie dla pięciu osób, z uwzględnieniem sytuacji rodzinnej ofiary przemocy w rodzinie,
- c) wspólnego pomieszczenia do pobytu dziennego, z miejscem zabaw dla dzieci i miejsca do nauki,
- d) ogólnodostępnych łazienek, wyposażonych w sposób umożliwiający korzystanie zarówno przez osoby dorosłe, jak i dzieci, odpowiednio jedna łazienka na pięć osób,
- e) pomieszczenia do prania i suszenia,
- f) ogólnodostępnej kuchni,
- g) wyżywienia, odzieży i obuwia dla spełniających kryteria dochodowe do pomocy społecznej,

h) środków higieny osobistej i środków czystości dla spełniających kryteria dochodowe do pomocy społecznej.

Stwierdzono, iż w powyższym zakresie SOW poprawnie realizował standard:

- SOW w Wałbrzychu utworzony został z uwzględnieniem trzydziestu miejsc pobytowych i dla takiego wymiaru spełnia standard;
- do pobytu całodobowego przystosowano osiem pokoi wyposażonych w trzy lub cztery łóżka (tapczany i wersalki). W dniu kontroli w żadnym pokoju nie przebywało więcej niż pięć osób;
- Ośrodek wygospodarował pomieszczenia do pobytu dziennego, z miejscem zabaw dla dzieci i miejsca do nauki – elastycznie wykorzystuje posiadane zasoby lokalowe;
- w Ośrodku znajdują się dwie łazienki wyposażone łącznie w sześć kabin prysznicowych, siedem umywalk i sześć toalet. Jest również ogólnodostępna kuchnia oraz pomieszczenia do prania i suszenia;
- jedno z pomieszczeń na terenie Ośrodka zostało zagospodarowane na magazyn żywności. Ponadto osoby przyjmowane do SOW, nieposiadające własnej żywności i artykułów higienicznych otrzymują tzw. „pakiet startowy” tj. paczkę z żywnością, kapciami, środkami czystości. Przekazanie mieszkańcom żywności i innych produktów odnotowywane jest w stosownej dokumentacji;

- w zakresie dostosowania zakresu pomocy do sytuacji i potrzeb ofiar przemocy w rodzinie:

Zgodnie z § 2 ust 1 oraz § 3 pkt 1- 4 ww. Rozporządzenia, w celu dostosowania zakresu pomocy do sytuacji oraz potrzeb ofiar przemocy w rodzinie SOW zobowiązany jest:

- 1) współpracować z instytucjami zajmującymi się przeciwdziałaniem przemocy w rodzinie;
- 2) prowadzić działania ewaluacyjne efektów swojej działalności;
- 3) monitorować sytuację osób przebywających w SOW przez pół roku po jego opuszczeniu, z tym że okres ten może zostać przedłużony w zależności od sytuacji ofiary przemocy w rodzinie;
- 4) zatrudnić kadrę posiadającą wymagane kwalifikacje oraz zapewnić jej poradnictwo w formie superwizji.

Stwierdzono, iż w powyższym zakresie SOW prawidłowo realizował standard:

- jak szczegółowo opisano w protokole, SOW współpracował z Policją, Ośrodkami Pomocy Społecznej i asystentami rodziny, przychodniami lekarskimi, kościołami i związkami

wyznaniowymi, szkołami, do których uczęszczają dzieci przebywające w SOW oraz urzędem pracy - konsultując sytuację osób doznających przemocy i organizując dla nich wsparcie;

- przed opuszczeniem Ośrodka przez mieszkańca uzupełniany był formularz „Karta ewaluacji”, natomiast pracownicy SOW wypełniają „Podsumowanie pracy z klientem” oraz „Podsumowanie pracy z dzieckiem”.
- sytuacja klientek monitorowana była na bieżąco podczas pobytu w Ośrodku poprzez rozmowy z pracownikami (zapisy w Karcie Pracy z Klientem), a także podczas zebrań zespołu. Po opuszczeniu przez klientkę SOW, monitoring prowadzony był trzykrotnie przez siedem miesięcy. Pierwsze ustalenia o sytuacji klientki dokonywane były miesiąc po opuszczeniu SOW, kolejne – cztery miesiące po opuszczeniu SOW, a ostatnie – w siódmym miesiącu po opuszczeniu SOW. Informacje zbierane są bezpośrednio od klientek (w rozmowie telefonicznej) lub pozyskiwane z Ośrodka Pomocy Społecznej albo od kuratora - jeżeli rodzina pozostaje pod dozorem kuratora;
- w kontekście zatrudnionej kadry stwierdzono, iż wszyscy pracownicy posiadają wymagane kwalifikacje.

W związku z przeprowadzoną kontrolą oraz stwierdzonym stanem faktycznym nie wydaje się zaleceń.

Zgodnie z art. 128 ust. 2 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (tekst jednolity z 2015 r., poz. 163) dyrektor jednostki podlegającej kontroli może w terminie 7 dni od dnia otrzymania zaleceń pokontrolnych zgłosić do nich pisemne zastrzeżenia i skierować do Dyrektora Wydziału Polityki Społecznej Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu.

W przypadku niewniesienia zastrzeżeń do sformułowanego wystąpienia pokontrolnego uprzejmie proszę o poinformowanie tut. Wydziału, w terminie 30 dni od daty otrzymania niniejszego pisma, o sposobie wykorzystania wyników kontroli, tj. realizacji uwag i wniosków.

Z up. WOJEWODY DOLNOŚLĄSKIEGO

Maria Kapystańska
DYREKTOR WYDZIAŁU
Polityki Społecznej

KIEROWNIK WYDZIAŁU

Ewa Oleniacz

MW