



WOJEWODA OPOLSKI

Opole, dnia 05 października 2021 r.

PS.I.431.46.2021. AKB2

**Pani
Tatiana Filipkowska
Dyrektor
Domu Pomocy Społecznej
dla Kombatantów
ul. Chmielowicka 6
45 – 758 Opole**

Wystąpienie pokontrolne

W dniach 1 i 3 września 2021 r. przeprowadzono kontrolę doraźną w Domu Pomocy Społecznej dla Kombatantów w Opolu w zakresie jakości usług świadczonych przez Dom oraz przestrzegania praw mieszkańców, w związku ze skargą mieszkańca Domu z dnia 20 lipca 2021 r.

Szczegółowe wyniki kontroli przedstawiono w protokole. W kontrolowanym obszarze działalność Domu oceniono **pozytywnie**.

Na podstawie dokonanych w trakcie kontroli Domu przez zespół inspektorów obserwacji, rozmów przeprowadzonych ze skarżącym i losowo wybraną grupą mieszkańców (z którymi można było nawiązać logiczny kontakt) oraz analizie dokumentacji i wyjaśnień przedstawionych przez Dyrektora Domu ustalono, że Dom spełnia wymogi dotyczące świadczenia usług określonych w § 6 rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2018 r. poz. 734)

Odnosząc się do zarzutów zawartych w skardze z dnia 20 lipca 2021r., stwierdzono, że **nie znajdują potwierdzenia**.

Ustalono, że na percepcję skarżącego świadczonych przez Dom usług, rzutuje Jego negatywna postawa wobec pracowników. Wszystkie podnoszone zarzuty, mają związek z brakiem lub wadliwą komunikacją skarżącego z personelem Domu, zarówno w podstawowych kwestiach porządkowych, pomocy w czynnościach codziennych, odwiedzinach przez znajomych na terenie Domu, korzystaniu z sieci internetowej oraz ewentualnych wyjazdach poza Dom. Brak chęci komunikacji z personelem, przekazywanie niepełnych informacji lub przekazanie ich w trudnym do zrealizowania terminie, np. w związku z ewentualną koniecznością wyjazdu i co za tym idzie zabezpieczeniem na ten cel kadry, wiąże się z powstaniem sytuacji budujących napięcie i niezadowolenie, czego niejednokrotnie następstwem jest wulgarnie, obraźliwe, pogardliwe zachowanie skarżącego wobec personelu Domu. Nie pozostaje to bez wpływu na pracowników, którzy w relacji ze skarżącym mogą czuć się poniżeni i w efekcie zniechęceni do pracy. Skutkiem powyższego może być unikanie przez personel kontaktu ze skarżącym lub ograniczanie go do niezbędnego minimum. Stąd, w opinii Wojewody, w celu uniknięcia powyższego, dobrą praktyką w tym zakresie byłoby zagwarantowanie personelowi wsparcia psychologicznego, podpartego skutecznym treningiem w metodach pracy z tzw. trudnym mieszkańcem lub zastosowaniem superwizji w pracy z mieszkańcami.

Z up. Wojewody Opolskiego

Mieczysław Wojtaszek

Dyrektor

Wydział Polityki Społecznej

Potwierdzam zgodność kopii z dokumentem elektronicznym:

Identyfikator dokumentu	1657966.3989970.4720092
Nazwa dokumentu	Wystapienie pokontrolne.pdf
Tytuł dokumentu	Wystapienie pokontrolne
Sygnatura dokumentu	PS.I.431.46.2021
Data dokumentu	05.10.2021 09:23:05
Skrót dokumentu	255C0E2D60DB7FE57BC3826AE273B269504 E141B
Wersja dokumentu	1.6
Data podpisu	05.10.2021
Podpisane przez	Mieczysław Wojtaszek Dyrektor
Rodzaj certyfikatu	Certyfikat kwalifikowany podpisu elektronicznego
	EZD 3.104.37.37.42210
Data wydruku:	11.01.2022 09:21:53
Autor wydruku:	Każmierska-Bujak Agnieszka