

Olsztyn, dnia 19 lutego 2018 roku

PS-IV.431.3.13.2017.KH

**Pani**  
**Kamila Kamińska**  
**ARTWAY Kompania Twórcza**

### WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Zespół inspektorów Wydziału Polityki Społecznej Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie przeprowadził w dniach 17-18 i 20-21 lipca 2017 roku kontrolę doraźną Prywatnego Domu Opieki ARTWAY w Liskach. Kontrola przeprowadzona została w siedzibie jednostki kontrolowanej.

Kontrolę przeprowadzono na podstawie art. 22 pkt 10 oraz art. 127 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1769 ze zm.) – zwanej dalej ustawą, rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 marca 2005 roku w sprawie nadzoru i kontroli w pomocy społecznej (Dz. U. nr 61, poz. 543 ze zm.) oraz upoważnienia Wojewody Warmińsko-Mazurskiego nr FK-VI.0030.571.2017 z dnia 26 czerwca 2017 roku.

Przedmiotem kontroli było wyjaśnienie spraw związanych z funkcjonowaniem placówki zapewniającej całodobową opiekę osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku w związku z sygnałami wpływającymi do Wydziału Polityki Społecznej na działalność Prywatnego Domu Opieki ARTWAY.

Ustalenia kontroli zostały zawarte w protokole podpisanym przez Panią 15 stycznia 2018 r. (wpływ do tut. Urzędu 19 stycznia 2018 r.).

Do protokołu wniosła Pani zastrzeżenia, których po dokonanej analizie nie uwzględniono w całości.

Ustaień kontrolnych dokonano w oparciu o analizę okazanych dokumentów, wyjaśnień, rozmów z mieszkańcami, członkiem rodziny mieszkańca i pracownikami Prywatnego Domu Opieki ARTWAY oraz Pani oświadczeń.

Na podstawie przeprowadzonej kontroli działalność Prywatnego Domu ARTWAY w Liskach, w zakresie spraw objętych kontrolą, oceniona została negatywnie.

W wyniku przeprowadzonych czynności kontrolnych stwierdzono, iż potwierdziły się dwa spośród trzech zarzutów przedstawionych w anonimowych zgłoszeniach telefonicznych:

### **1. Zbyt małej liczby personelu świadczącego usługi mieszkańcom.**

W toku kontroli ustalono, że w Prywatnym Domu Opieki ARTWAY usługi 16 mieszkańcom świadczyło 9 osób, w tym 3 osoby w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, 5 wolontariuszy oraz 1 stażysta.

Zespół inspektorów ustalił, że w dniu 21.07.2017 r. usługi na zamianie dziennej świadczył tylko jeden opiekun medyczny i salowa, którzy byli wolontariuszami.

Zawieranie umów wolontariackich przez Panią w ramach prowadzonej działalności gospodarczej do świadczenia usług mieszkańcom stanowi naruszenie art. 42 ust. 1 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (t.j. Dz. U. 2016 r., poz. 1817 ze zm.) i nie zapewnia stałej opieki mieszkańcom przez osoby świadczące usługi w placówce.

Powyższe skutkuje nawiązaniem umów między prowadzącą działalność gospodarczą, a wolontariuszami, z naruszeniem przepisów ww. ustawy.

W toku kontroli stwierdzono ponadto, że jeden z mieszkańców, który samodzielnie opuścił budynek, uległ wypadkowi. W związku z tym, placówka nie zapewniła mieszkańcowi opieki personelu podczas jego wyjścia na podwórko, co stanowiło naruszenie art. 68 ust. 2 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1769 ze zm.).

W związku z powyższym stwierdzono, że Prywatny Dom Opieki ARTWAY nie zapewniał wystarczającej do wymaganego zakresu usług liczby pracowników, co uniemożliwiało świadczenie usług na poziomie wymaganego standardu.

Powyższe skutkowało brakiem zapewnienia bezpieczeństwa mieszkańcowi, a tym samym niedostatecznej liczby pracowników realizujących usługi w placówce.

### **2. Braku zwrotu środków pieniężnych za niewykorzystane przez mieszkańca usługi.**

W toku kontroli ustalono, że Prywatny Dom Opieki ARTWAY nie zwracał środków pieniężnych za niewykorzystane przez mieszkańca usługi, w sytuacji rezygnacji z pobytu czy zgonu. Brak zwrotu potwierdziły zapisy w umowach cywilnoprawnych, jak i badana dokumentacja jednego z mieszkańców.

Z wyników kontroli Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dot. badania wzorców umów stosowanych w placówkach świadczących usługi w zakresie zapewnienia opieki osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym lub w podeszłym wieku wynika, że „usługodawca nie może odmówić konsumentowi lub jego spadkobiercom zwrotu zapłaty za niewykorzystane świadczenia”.

Nieprawidłowość skutkowałą pobraniem przez placówkę opłaty za usługi, które nie były mieszkańcowi świadczone.

### ***Pozostałe ustalenia z kontroli***

W toku czynności kontrolnych, zespół inspektorów ustalił nieprawidłowości w funkcjonowaniu i organizacji placówki.

Na podstawie bazy przedsiębiorców Centralnej Ewidencji i Informacji Działalności Gospodarczej zespół inspektorów ustalił, że z dniem 22 marca 2017 r. dokonała Pani zmiany nazwy prowadzonej działalności gospodarczej.

Powyższej zmiany nie zgłosiła Pani Wojewodzie Warmińsko - Mazurskiemu, co skutkowało brakiem rzetelnej informacji w prowadzonym przez wojewodę rejestrze placówek, o którym mowa w art. 22 pkt 4 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1769 ze zm.).

Ponadto podczas oględzin placówki stwierdzono:

1. Brak tablicy informacyjnej, umieszczonej w widocznym miejscu na budynku, w którym prowadzona jest placówka, zawierającej informacje o rodzaju posiadanego zezwolenia oraz numeru wpisu do rejestru placówek zapewniających całodobową opiekę osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku.  
Powyższe skutkuje brakiem informacji, że placówka figuruje w rejestrze Wojewody.
2. Brak tablicy ogłoszeń, która powinna znajdować się w widocznym miejscu wewnątrz budynku, na której powinny być umieszczone informacje dotyczące zakresu prowadzonej działalności oraz podmiotu prowadzącego placówkę, w tym informacje o siedzibie lub miejscu zamieszkania podmiotu.  
Powyższe skutkuje brakiem rzetelnej informacji przez mieszkańców placówki i ich rodzin o zakresie prowadzonej działalności oraz podmiocie, który placówkę prowadzi.
3. Brak dostępu mieszkańców placówki do drobnych posiłków i napojów między posiłkami.  
Oględziny pomieszczeń placówki potwierdziły, że zarówno w jadalni, i kuchence pomocniczej brak było drobnych posiłków, produktów żywnościowych, jak napojów.  
Powyższa nieprawidłowość skutkuje brakiem odpowiedniego standardu usług.

Ustalono ponadto, że placówka umożliwiała mieszkańcom pozostawienie środków finansowych w depozycie placówki. Analiza ewidencji depozytów wskazała brak dat zdeponowanych środków finansowych, podpisu osoby deponującej czy wypłacającej. Stwierdzono, że jeden z przedmiotów osobistych mieszkańca nie został zewidencjonowany.

Powyższe wskazuje na niezapewnienie mieszkańcom poczucia bezpieczeństwa pozostawienia rzeczy osobistych i wartościowych, co stanowi naruszenie art. 68 ust. 2 ustawy.

Na dzień kontroli nie stwierdzono skutków wskazanej nieprawidłowości.

W toku kontroli ustalono, że podmiot prowadzący placówkę prowadził dokumentację osób przebywających w placówce. W skontrolowanej dokumentacji stwierdzono następujące nieprawidłowości:

1. Brak w dokumentacji osoby, która przebywała w placówce umowy o świadczenie usług. Powyższe stanowiło naruszenie art. 68a pkt 1 lit. a ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1769 ze zm.). Powyższa nieprawidłowość skutkowałą brakiem odpowiedzialności cywilnej względem mieszkańca.
2. Brak w dokumentacji osób przebywających w placówce informacji dotyczących stanu zdrowia mieszkańca tj. informacji o wydanych orzeczeniach i zaleceniach lekarskich. Powyższe stanowiło naruszenie art. 68a ust. 1 lit.d tiret pierwsze, drugie ustawy i skutkowało brakiem informacji o stanie zdrowia mieszkańca.
3. Brak prowadzenia ewidencji przypadków stosowania na terenie placówki przymusu bezpośredniego, ze wskazaniem daty i zakresu tego środka. Powyższe stanowiło naruszenie art. 68a ust. 1 lit. d tiret czwarte ustawy i skutkowało - brakiem informacji dot. liczby stosowania przymusu bezpośredniego wobec mieszkańców placówki.

Zespół kontrolny analizując dokumentację mieszkańców ustalił, że umowy cywilnoprawne na świadczenie usług podpisywane były z członkami rodzin mieszkańców. W aktach mieszkańców brak było pełnomocnictwa do reprezentowania mieszkańca bądź stosownego umocowania prawnego do zawierania w jego imieniu umowy o świadczenie usług. Powyższe jest naruszeniem 734 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – kodeks cywilny (t.j. Dz. U. 2017 r. poz. 459 ze zm).

Nieprawidłowość skutkowałą brakiem oświadczenia woli mieszkańca, w zakresie jego pobytu w placówce.

Ponadto ustalono, że dokumentacja osoby ubezwłasnowolnionej całkowicie nie zawierała zgody sądu opiekuńczego na umieszczenie w placówce. Powyższe jest niezgodne z art. 156 w związku z art. 175 ustawy z dnia 25 lutego 1964 r. - Kodeks rodzinny i opiekuńczy (t.j. Dz. U. 2017 r., poz. 682).

Powyższa nieprawidłowość skutkowałą umieszczeniem w placówce osoby bez zgody sądu.

Ponadto w toku kontroli stwierdzono, że umowy cywilnoprawne podpisywane były przez pracownika Prywatnego Domu Opieki ARTWAY w imieniu podmiotu prowadzącego placówkę bez stosownego pełnomocnictwa, co stanowi naruszenie art. 73 § 2 i art. 99 k.c.

Nieprawidłowość skutkowałą tym, iż zawarte umowy przez pracownika o świadczenie usług w świetle przepisów były nieważne.

Zespół inspektorów dokonał analizy treści umów cywilnoprawnych, pod kątem zgodności z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.

Stwierdzono, że zapisy w umowach cywilnoprawnych były niezgodne z postanowieniami ustawy o pomocy społecznej, jak i kodeksem cywilnym.

W umowach cywilnoprawnych zawarte zostały zapisy, że „pensionariusz zapewnia we własnym zakresie (...) środki higieny osobistej (...)”.

Na podstawie przeprowadzonych rozmów z mieszkańcami i osobami świadczącymi usługi potwierdzono, że w pierwszej kolejności to mieszkańiec i jego rodzina zapewniają środki higieny osobistej i środki czystości. W przypadku ich ewentualnego braku zapewnia je mieszkańcowi placówka.

Powyższe jest naruszeniem art. 68 ust. 6 pkt 5 ustawy i skutkuje ponoszeniem przez mieszkańców dodatkowych kosztów związanych z zakupem środków higieny osobistej i środków czystości.

Ponadto stwierdzono, że w umowach cywilnoprawnych znajdował się zapis dot. przyjmowania wizyt gości w godzinach od 10:00 do 18:00. Powyższe stanowi naruszenie art. 68 ust. 1 pkt 1 lit. e ustawy.

Nieprawidłowość skutkowałą ograniczeniem prawa do odwiedzin mieszkańców zamieszkujących placówkę oraz osób ich odwiedzających.

Analiza umów wykazała również, że zawarto w nich zapisy, że placówka nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty wartościowe mieszkańca. Ww. zapis zgodnie art. 385<sup>3</sup> pkt 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – kodeks cywilny (t.j. Dz. U. 2017 r. poz. 459 ze zm.) jest niedozwolonym postanowieniem umownym, gdyż wyłącza lub ogranicza odpowiedzialność względem mieszkańca za szkody na osobie.

Na dzień kontroli nie stwierdzono skutków wyżej opisanej nieprawidłowości.

Umowy zawierały również zapisy naruszające ochronę praw mieszkańców dot. rozwiązania umowy bez okresu wypowiedzenia w razie braku zapłaty za okres 1-go miesiąca lub łamania postanowień umowy.

Na dzień kontroli nie stwierdzono skutków wyżej opisanej nieprawidłowości.

Należy zaznaczyć, że w trakcie czynności kontrolnych brak było osoby, która podczas nieobecności dyrektora, pełniłaby zastępstwo nad całością zadań realizowanych przez placówkę. Zespół inspektorów w trakcie dokonywania czynności kontrolnych na bieżąco nie otrzymywał pisemnych informacji i wyjaśnień, co utrudniało przeprowadzenie kontroli.

Powyższe skutkowałą nieprawidłowościami w funkcjonowaniu jednostki.

W toku czynności kontrolnych przeprowadzono rozmowy z mieszkańcami i członkiem rodziny jednego z mieszkańców, którzy pozytywnie wyrażali się na temat warunków panujących w placówce.

Mieszkańcy w trakcie rozmów z inspektorami zgłosili jednak uwagi dot. braku intymności i nadmiernego nasłonecznienia pokoi. Podczas oględzin pomieszczeń ustalono, że wszystkie pokoje mieszkańców usytuowane były na parterze i nie posiadały rolet w oknach. Część pokoi posiadała zasłony lub firany.

Powyższe umożliwiałałoby zajrzenie osobom będącym na zewnątrz do pokoi mieszkańców, jak i narażało pokoje mieszkańców na zbytne nasłonecznienie.

Nieprawidłowość skutkuje naruszeniem prawa do intymności mieszkańców oraz niedostateczną ochroną mieszkańców przed nasłonecznieniem.

Szczegółowe ustalenia w zakresie stwierdzonych uchybień i nieprawidłowości przedstawione zostały w protokole z kontroli.

Osobą odpowiedzialną za powstałe nieprawidłowości jest Pani jako dyrektor Placówki.

W związku ze stwierdzonymi w toku kontroli uchybieniami i nieprawidłowościami, działając w oparciu o art. 128 ust. 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, wnoszę o podjęcie przez Panią stosownych działań mających na celu ich wyeliminowanie oraz niezwłoczną realizację następujących zaleceń:

1. Podjąć działania w kierunku zwiększenia zatrudnienia osób świadczących całodobowe usługi w placówce, celem zapewnienia świadczenia usług opiekuńczych i bytowych na poziomie obowiązującego standardu, zgodnie z art. 68 ust. 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1769 ze zm.).
2. Uregulować sprawy związane ze świadczeniem pracy na rzecz mieszkańców przez wolontariuszy, z uwagi na brak uprawnień do świadczenia ich w jednostce prowadzonej w ramach działalności gospodarczej - art. 42 ust. 1 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (t.j. Dz. U. 2016 r., poz. 1817 ze zm.).
3. Przestrzegać zasady zgłaszania Wojewodzie Warmińsko – Mazurskiemu zmian dot. podmiotu prowadzącego placówkę zapewniającą całodobową opiekę osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku, celem umieszczenia ich w rejestrze, o którym mowa w art. 22 pkt 4 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej.
4. Mieszkańcom wymagającym pomocy zapewnić opiekę personelu, zgodnie z art. 68 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej.
5. Zweryfikować zapisy w umowach cywilnoprawnych celem wyeliminowania niedozwolonych postanowień, o których mowa w art. 385<sup>3</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – kodeks cywilny (t.j. Dz. U. 2017 r. poz. 459 ze zm.). Zwrócić mieszkańcom bądź rodzinie środki pieniężne za niewykorzystane usługi, w sytuacji rezygnacji z pobytu czy zgonu.
6. Umieścić w widocznym miejscu na zewnątrz budynku tablicę informacyjną zawierającą informację o rodzaju posiadanego zezwolenia oraz numer wpisu do rejestru placówek zapewniających całodobową opiekę osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku, zgodnie z obowiązkiem wynikającym z art. 68a pkt 2 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej.

7. Umieścić na tablicy ogłoszeń znajdującej się w widocznym miejscu w budynku informacje dotyczące zakresu działalności prowadzonej w placówce oraz podmiotu prowadzącego placówkę, w tym informacje o siedzibie lub miejscu zamieszkania podmiotu, zgodnie z obowiązkiem wynikającym z art. 68a pkt 3 lit. a i b ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej.
8. Zapewnić mieszkańcom dostęp do drobnych posiłków i napoi między posiłkami zgodnie z wymogiem art. 68 ust. 6 pkt 3 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej.
9. Zapewnić mieszkańcom bezpieczne przechowywanie rzeczy osobistych i wartościowych, zgodnie z art. 68 ust. 2 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej. Prowadzić rzetelną ewidencję środków pozostawionych w depozycie.
10. Prowadzić szczegółową dokumentację osób przebywających w placówce, zawierającą m.in. umowę o świadczenie usług w placówce; informacje dotyczące stanu zdrowia osoby tj. informacje o wydanych orzeczeniach, zalecenia lekarskie; ewidencję przypadków stosowania na terenie placówki przymusu bezpośredniego ze wskazaniem daty i zakresu tego środka zgodnie z zapisem art. 68a pkt 1 lit. a i d tiret pierwsze, drugie, czwarte, ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej.
11. Niezwłocznie uregulować pobyt mieszkańców w placówce, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w zakresie zawieranych umów o świadczenie usług w odniesieniu do osób posiadających pełną zdolność do czynności prawnych. Dokonać przeglądu wszystkich umów w celu uzupełnienia o brakujące zgody mieszkańców na świadczenie usług w placówce w zakresie legalności ich pobytu.
12. Uzupełnić dokumentację osób ubezwłasnowolnionych całkowicie o zezwolenie sądu opiekuńczego na umieszczenie osoby w placówce zapewniającej całodobową opiekę zgodnie z wymogiem art. 156 w związku z art. 175 ustawy z dnia 25 lutego 1964 r. - kodeks rodzinny i opiekuńczy (t.j. Dz. U. 2017 r., poz. 682).
13. W przypadku podpisywania umów cywilnoprawnych przez pracownika jednostki udzielić mu pełnomocnictwa do dokonywania czynności prawnych w imieniu podmiotu prowadzącego placówkę.
14. Zapewnić mieszkańcom środki higieniczne osobistej, środki czystości przybory toaletowe i inne przedmioty niezbędne do higieny osobistej, zgodnie z wymogiem art. 68 ust. 6 pkt 5 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej. W umowach cywilnoprawnych wyeliminować zapisy niezgodne z przepisami ustawy.
15. Bezwzględnie przestrzegać prawa mieszkańców do odwiedzin, o którym mowa w art. 68 ust. 1 pkt 1 lit.e ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej. W umowach cywilnoprawnych wyeliminować zapisy niezgodne z przepisami ustawy.

16. W przypadku nieobecności dyrektora placówki, każdorazowo wyznaczać osobę odpowiedzialną za funkcjonowanie Prywatnego Domu Opieki ARTWAY, udzielając stosownego upoważnienia.
17. Bezwzględnie przestrzegać praw mieszkańców, w tym w szczególności prawa do godności, wolności, intymności i poczucia bezpieczeństwa zgodnie z art. 68 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej.

Jednocześnie uwzględniając instruktaż udzielony przez zespół inspektorów w czasie prowadzenia kontroli doraźnej w Prywatnym Domu Opieki ARTWAY wskazano na zabezpieczenie pomieszczenia przed nadmiernym nasłonecznieniem pokoi poprzez zainstalowanie w oknach rolet lub zasłon oraz ochrony przed owadami, w celu zwiększenia poczucia komfortu mieszkańców.

Na podstawie art. 128 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej, w terminie 7 dni od daty otrzymania zaleceń pokontrolnych, przysługuje Pani prawo zgłoszenia do nich zastrzeżeń. Wojewoda ustosunkuje się do zastrzeżeń w terminie 14 dni od dnia ich doręczenia.

W przypadku niewniesienia zastrzeżeń, bądź nieuwzględnienia zastrzeżeń przez Wojewodę, informację o sposobie realizacji zaleceń, uwag i wniosków jest Pani zobowiązana przekazać do Wojewody Warmińsko - Mazurskiego w terminie 30 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia.

Z up. WOJEWODY  
WARMIŃSKO-MAZURSKIEGO  
Joanna Jankowska-Kostrau  
ZASTĘPCA DYREKTORA  
Wydziału Pomocy Społecznej