

Olsztyn, 31 lipca 2019 r.

PS-IV.431.1.2.2019.UR

**Pani
Zenona Ćwiklińska
Dyrektor
Domu Pomocy Społecznej „Kombatant”
w Olsztynie**

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Zespół inspektorów Wydziału Polityki Społecznej Warmińsko - Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie w dniach: 28 stycznia – 1, 4 - 5 i 7 - 8 lutego 2019 r. przeprowadził kontrolę doraźną Domu Pomocy Społecznej „Kombatant” w Olsztynie. Kontrola przeprowadzona została w siedzibie jednostki kontrolowanej.

Kontrolę przeprowadzono na podstawie art. 22 pkt 8 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2018 r., poz. 1508 ze zm.) - zwanej dalej ustawą o pomocy społecznej, rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 marca 2005 r. w sprawie nadzoru i kontroli w pomocy społecznej (Dz. U. Nr 61, poz. 543 ze zm.) oraz upoważnienia Wojewody Warmińsko-Mazurskiego Nr FK-IV.0030.33.2019 z dnia 24 stycznia 2019 r.

Przedmiotem kontroli było przestrzeganie praw mieszkańców Domu Pomocy Społecznej, jakość świadczonych usług, spełnianie standardu przez Dom, określonego w rozporządzeniu MPiPS ws. domów pomocy społecznej, w związku z sygnałem przekazanym do Wydziału Polityki Społecznej Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie dot. nieprawidłowości w funkcjonowaniu placówki.

Kontrolą objęto okres od 1.01.2018 r. do 8.02.2019 r. Ustalenia kontroli zostały zawarte w protokole, podpisanym przez Panią w dniu 28 czerwca 2019 r. (wpływ do tut. Urzędu: 1.07.2019 r.). Do protokołu wniosła Pani zastrzeżenie, które w całości nie zostało uwzględnione. Stanowisko w sprawie zastrzeżeń przekazane zostało Pani w piśmie PS-IV.431.1.2.2019.UR z dnia 18.07.2019 r.

Ustaień kontroli dokonano na podstawie analizy dokumentów, wizji lokalnej Domu, obserwacji i rozmów z mieszkańcami, ankiet anonimowych opracowanych na potrzeby kontroli oraz wyjaśnień i informacji udzielonych w związku z prowadzoną kontrolą przez Panią i pracowników Domu.

Na podstawie przeprowadzonej kontroli, działalność Domu Pomocy Społecznej „Kombatant” w Olsztynie w zakresie spraw objętych kontrolą oceniono pozytywnie z nieprawidłowościami.

Dom Pomocy Społecznej „Kombatant” w Olsztynie jest jednostką organizacyjną i budżetową miasta Olsztyna – miasta na prawach powiatu. Jednostka przeznaczona jest dla 143 osób w podeszłym wieku oraz przewlekle somatycznie chorych.

Zespół inspektorów poddał kontroli działalność jednostki w następujących obszarach:

- Stan i struktura zatrudnienia w DPS, w tym wskaźnik zatrudnienia zespołu terapeutyczno-opiekuńczego oraz szkolenia pracowników.
- Warunki bytowe, w tym warunki sanitarne.
- Wyżywienie i organizacja posiłków, zachowanie zasad higieny przez personel, w tym przy wydawaniu posiłków i karmieniu mieszkańców.
- Stan mieszkańców i opieka medyczna oraz dyżury w porze nocnej.
- Usługi opiekuńcze i wspomagające, poszanowanie godności i praw mieszkańców.

W toku kontroli nie stwierdzono nieprawidłowości i uchybień w zakresie:

- Zatrudnienia w pełnym wymiarze czasu pracy nie mniej niż dwóch pracowników socjalnych na stu mieszkańców Domu.
- Wskaźnika zatrudnienia pracowników zespołu terapeutyczno-opiekuńczego.
- Szkoleń pracowników zespołu terapeutyczno-opiekuńczego.
- Standardu usług bytowych, w tym warunków sanitarnych, wyżywienia i organizacji posiłków.
- Utrzymania czystości i porządku w pokojach mieszkalnych, w pomieszczeniach sanitarnych i ogólnego użytku, jak również czystości bielizny pościelowej, ręczników, odzieży mieszkańców oraz zachowania zasad higieny przez personel.
- Umożliwienia mieszkańcom korzystania ze świadczeń zdrowotnych, o których mowa w ustawie o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych.
- Zapewnienia mieszkańcom Domu kontaktu z psychologiem.
- Prowadzenia przez DPS indywidualnej dokumentacji mieszkańców.
- Prowadzonej terapii zajęciowej, podnoszenia sprawności i aktywizowania mieszkańców domu.
- Możliwości korzystania z biblioteki lub punktu bibliotecznego oraz codziennej prasy.
- Zaspakajania potrzeb religijnych i kulturalnych.
- Umożliwienia kontaktu z rodzinami i społecznością lokalną.
- Umożliwienia mieszkańcom realizacji ich praw wyborczych.
- Zapewnienia mieszkańcom bezpiecznego przechowywania środków pieniężnych i przedmiotów wartościowych.
- Ustalenia aktualnej sytuacji mieszkańca przed przyjęciem go do Domu, w miejscu jego zamieszkania lub pobytu.
- Umożliwienia mieszkańcom kontaktu z dyrektorem Domu.
- Wnoszenia, załatwiania skarg i wniosków mieszkańców.

W zakresie spraw poddanych kontroli stwierdzono następujące nieprawidłowości:

1. Brak zachowania ciągłości dyżurów personelu opiekuńczego (tj. brak opiekunów i pokojowych w godzinach od 6:00 do 6:30), a tym samym zapewnienia mieszkańcom w ww. czasie usług opiekuńczych.
Zgodnie z § 5 ust. 1 pkt 1 lit. d oraz pkt 2 rozporządzenia w sprawie dps, Dom, niezależnie od typu, świadczy usługi: w zakresie potrzeb bytowych: m. in. zapewniając

utrzymanie czystości (...); opiekuńcze, polegające na: udzielaniu pomocy w podstawowych czynnościach życiowych, pielęgnacji.

Skutkiem powyższej nieprawidłowości jest naruszenie prawa mieszkańców do poczucia bezpieczeństwa w Domu.

2. W 1 przypadku brak podpisu mieszkańca na indywidualnym planie wsparcia (dalej: plan), w związku z decyzją podjętą przez Zespół Terapeutyczno-Opiekuńczy, mającą na celu „ograniczenie sytuacji konfliktowych z tym mieszkańcem”.

Zgodnie z § 3 ust. 1 rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz.U. z 2018 r., poz.734 ze zm.), „Dom funkcjonuje w oparciu o indywidualne plany wsparcia mieszkańca domu, opracowane z jego udziałem, jeżeli udział ten jest możliwy ze względu na stan zdrowia i gotowość uczestnictwa w nim mieszkańca”.

Na dzień kontroli nie stwierdzono skutków powyższej nieprawidłowości.

Ponadto w związku z tym, że w 2 przypadkach stwierdzono brak podpisu mieszkańców na planie, z uwagi na ich odmowę, wskazano na konieczność dalszego podejmowania przez zespół terapeutyczno-opiekuńczy działań mających na celu udział mieszkańców w opracowywaniu indywidualnych planów wsparcia.

Ponadto zespół inspektorów ustalił, że w DPS nie działał samorząd mieszkańców, mimo podejmowanych przez personel prób jego utworzenia.

Zgodnie z § 5 ust. 1 pkt 3 lit. d rozporządzenia w sprawie dps, Dom, niezależnie od typu, świadczy usługi wspomagające, polegające na zapewnieniu warunki do rozwoju samorządności mieszkańców domu.

Powyższe uchybienie skutkuje nierealizowaniem przepisów prawa.

W związku z powyższym wskazano, że personel DPS powinien podejmować nieustanne działania w kierunku zapewnienia warunków do rozwoju samorządności mieszkańców Domu. Winien wspierać i zachęcać podopiecznych do działania w radzie mieszkańców, zarówno w drodze ogólnych spotkań z mieszkańcami, jak i poprzez indywidualne rozmowy umożliwiające zrozumienie sensu funkcjonowania samorządu.

W toku kontroli stwierdzono również, że liczba pracowników na dyżurach w weekendy i święta, a także na wszystkich dyżurach nocnych, była zbyt mała.

Dyżury nocne pełniło każdorazowo 2 pracowników - pielęgniarka i opiekun. Mając na uwadze znaczną liczbę mieszkańców DPS, ich stany chorobowe, wiek, wymaganą pomoc w zakresie samoobsługi oraz uwzględniając opinie samych mieszkańców co do ilości personelu, wskazano na konieczność zwiększenia obsady na dyżurach nocnych oraz całodobowej obsady w weekendy i święta.

W toku czynności kontrolnych ustalono, że na tablicy ogłoszeń w DPS zamieszczone były m.in. informacje teleadresowe Rzecznika Praw Obywatelskich, Rzecznika Praw Pacjenta i Centrum Pomocy Prawnej. Nie było natomiast niezbędnych informacji dot. danych teleadresowych Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie oraz Sądu Rejonowego Wydziału Rodzinnego i Nieletnich.

W związku z powyższym wskazano, że ww. informacje powinny znaleźć się na tablicy ogłoszeń.

W wyniku rozmów zespołu inspektorów z mieszkańcami, przeprowadzonych w toku kontroli, zebrane zostały opinie i zarzuty dotyczące funkcjonowania jednostki. Większość z nich została wyjaśniona, co szczegółowo przedstawia protokół z kontroli. Jednak nie

wszystkie zarzuty przedstawione zespołowi inspektorów w toku kontroli przez mieszkańców DPS mogły zostać wyjaśnione w sposób jednoznaczny. Powyższe dotyczy zarzutów wynikających z osobistych odczuć mieszkańców.

Podkreślić również należy, iż w związku z zarzutem niewłaściwego zachowania jednego z pracowników, zespół inspektorów wskazał Pani na konieczność podjęcia działań mających na celu przestrzeganie przez pracowników Domu praw mieszkańców i zasady etycznego zachowywania się w miejscu pracy oraz zatrudniania osób nie tylko z odpowiednimi kwalifikacjami zawodowymi, ale także o odpowiednich predyspozycjach w stosunku do zajmowanych stanowisk.

Stwierdzone nieprawidłowości i uchybienie zostały omówione z Panią w toku kontroli.

Osobą odpowiedzialną za powstałe nieprawidłowości i uchybienie jest Pani, jako dyrektor placówki. Przyczyną wystąpienia nieprawidłowości i uchybienia było niestosowanie, przez osoby odpowiedzialne za realizację zadań, obowiązujących przepisów prawa oraz nieprawidłowa organizacja pracy.

W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami i uchybieniem, 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 o niezwłoczną realizację następujących zaleceń:

1. Niezwłocznie dokonać zmian w grafiku dyżurów pracowników działu medyczno-opiekuńczego w celu zachowania ciągłości pracy opiekunów i pokojowych, a tym samym zapewnienia mieszkańcom usług na poziomie obowiązującego standardu, zgodnie z § 5 ust. 1 pkt 1 lit. d oraz pkt 2 rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2018 r., poz. 734 ze zm.).
2. Zaprzestać praktyki odstępowania przez Zespół Terapeutyczno-Opiekuńczy od wspólnego opracowywania z mieszkańcem indywidualnego planu wsparcia i od zapoznawania mieszkańca z planem, w celu tzw. „ograniczenia sytuacji konfliktowych z tym mieszkańcem”. Stosować zasadę wynikającą z § 3 ust. 1 rozporządzenia w sprawie domów pomocy społecznej.
3. Podejmować nieustanne działania w kierunku zapewnienia warunków do rozwoju samorządności mieszkańców Domu, zgodnie z § 5 ust. 1 pkt 3 lit. d rozporządzenia w sprawie domów pomocy społecznej.
4. Podjąć działania mające na celu przestrzeganie przez pracowników Domu praw mieszkańców i zasady etycznego zachowywania się w miejscu pracy oraz zatrudniać osoby nie tylko z odpowiednimi kwalifikacjami zawodowymi, ale także o odpowiednich predyspozycjach w stosunku do zajmowanych stanowisk. Wzmocnić nadzór nad pracownikami jednostki.

Ponadto uwzględniając instruktaż udzielony w związku z prowadzoną kontrolą doraźną Domu Pomocy Społecznej „Kombatant” w Olsztynie, wskazuję następujące działania:

1. Podejmować dalsze działania w kierunku udziału mieszkańca w opracowywaniu indywidualnego planu wsparcia. Stosownie ww. działania dokumentować.

2. Zwiększyć obsadę pracowników na dyżurach w weekendy i święta, a także na wszystkich dyżurach nocnych.
3. Zamieścić na tablicy ogłoszeń w DPS dane teleadresowe Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie oraz Sądu Rejonowego Wydziału Rodzinnego i Nieletnich.

Proszę o poinformowanie Wojewody Warmińsko-Mazurskiego o realizacji zaleceń, uwag i wniosków, powołując się na znak pisma.

Jednocześnie na podstawie art. 128 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, jednostka organizacyjna pomocy społecznej albo kontrolowana jednostka może, w terminie 7 dni od daty otrzymania zaleceń pokontrolnych, zgłosić do nich zastrzeżenia. Wojewoda ustosunkuje się do zastrzeżeń w terminie 14 dni od dnia ich doręczenia.

W przypadku nieuwzględnienia przez wojewodę zastrzeżeń jednostka organizacyjna pomocy społecznej albo kontrolowana jednostka w terminie 30 dni obowiązana jest do powiadomienia wojewody o realizacji zaleceń, uwag i wniosków.

W przypadku uwzględnienia przez wojewodę zastrzeżeń, o których mowa wyżej, jednostka organizacyjna pomocy społecznej albo kontrolowana jednostka w terminie 30 dni jest obowiązana do powiadomienia wojewody o realizacji zaleceń, uwag i wniosków, o których mowa w art. 128 ust. 1, mając na uwadze zmiany wynikające z uwzględnionych przez wojewodę zastrzeżeń.

Z up. WOJEWODY
WARMIŃSKO-MAZURSKIEGO

Marcin Jastrzębski
DYREKTOR
Wydziału Polityki Społecznej