



WOJEWODA MAZOWIECKI

Warszawa, 15 lipca 2019 r.

WPS-II.431.1.17.2019.JZ

**Pani
Jolanta Lisiecka
Dyrektor
Domu Pomocy Społecznej
dla Kombatantów
ul. Dickensa 25
02-382 Warszawa**

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Na podstawie art. 127 ust. 1 w związku z art. 22 pkt 8 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2018 r. poz. 1508, z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą” oraz rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 marca 2005 r. w sprawie nadzoru i kontroli w pomocy społecznej (Dz. U. Nr 61 poz. 543, z późn. zm.) inspektorzy Wydziału Polityki Społecznej Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie przeprowadzili w dniach 29-30 kwietnia i 6-7 maja 2019 r. kontrolę kompleksową w Domu Pomocy Społecznej dla Kombatantów w Warszawie, przy ul. Dickensa 25, zwanym dalej Domem.

Przedmiot kontroli obejmował jakość usług świadczonych przez dom pomocy społecznej, przestrzeganie praw mieszkańców oraz zgodność zatrudnienia pracowników z wymaganymi kwalifikacjami. Kontrolą objęto okres od 1 stycznia 2018 roku do dnia kontroli.

W związku z kontrolą, której wyniki zostały przedstawione w protokole kontroli, podpisanym przez Panią 11 czerwca 2019 r. przekazuję, stosownie do art. 128 ustawy, niniejsze wystąpienie pokontrolne.

Decyzją Wojewody Mazowieckiego nr 12/2009 z 7 lipca 2009 r. podmiot prowadzący otrzymał zezwolenie na prowadzenie Domu dla osób przewlekle somatycznie chorych, na czas nieokreślony. Dom wpisany jest do Rejestru domów pomocy społecznej województwa mazowieckiego pod poz. nr 77, z liczbą miejsc 70. W dniu kontroli w placówce przebywało 70 mieszkańców, w tym 11 mieszkańców będących Członkami Korpusu Weteranów Walk o Niepodległość Rzeczypospolitej Polskiej, o których mowa w art. 62 ust. 2 ustawy z dnia 24 stycznia 1991 r. o kombatantach oraz niektórych osobach będących ofiarami represji wojennych i okresu powojennego (Dz. U. z 2018 r. poz. 276, z 2019 r. poz. 752).

Sześć osób skierowanych było do Domu na podstawie przepisów obowiązujących do końca 2003 r., natomiast 64 – przyjęto na podstawie zasad określonych w ustawie o pomocy społecznej. Sześć osób zostało umieszczonych na podstawie postanowienia sądu. W dniu kontroli w placówce przebywała 1 osoba ubezwłasnowolniona całkowicie, nie było osób ubezwłasnowolnionych częściowo. Przed przyjęciem do Domu pracownik socjalny ustalał aktualną sytuację osoby w miejscu jej zamieszkania lub pobytu.

Dom mieści się w wolnostojącym, czterokondygnacyjnym budynku. Stan techniczny budynku jest dobry, na bieżąco wykonywane są naprawy związane z jego eksploatacją. Dom nie ma barier architektonicznych, posiada wszelkie urządzenia wspomagające osoby niepełnosprawne – windę osobową, podjazdy oraz poręcze wzdłuż korytarzy. Obiekt wyposażony jest w system przyzywowo-alarmowy i system alarmowo-przeciwpożarowy. System przyzywowy zainstalowany jest w pomieszczeniach, w których przebywają mieszkańcy. W Domu aktualnie funkcjonują 2 centrale przyzywowe: przewodowa i radiowa (na dzień kontroli Dom posiadał 19 punktów radiowego systemu). Zainstalowany monitoring obejmuje korytarze, klatki schodowe oraz budynek z zewnątrz.

Pokoje mieszkalne 1 i 2-osobowe pod względem powierzchni, wyposażenia oraz liczby zamieszkujących osób odpowiadały standardowi określonymu w § 6 ust. 1 pkt 3 rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2018 r. poz. 734), zwanego dalej „rozporządzeniem”. Liczba łazienek i toalet dostosowana była do liczby mieszkańców przebywających w Domu. Pomieszczenia sanitarne spełniały wymagania określone w § 6 ust. 1 pkt 4 ww. rozporządzenia. W Domu wydzielono pomieszczenia ogólnego przeznaczenia, o których mowa w § 6 ust. 1 pkt 2 ww. rozporządzenia, oprócz palarni. Podczas kontroli ustalono, że wśród mieszkańców są osoby palące. W czasie kontroli pokoje mieszkalne oraz pozostałe pomieszczenia były czyste i wolne od nieprzyjemnych zapachów.

Podczas czynności kontrolnych stwierdzono, że mieszkańcy posiadali wymaganą odzież, bieliznę, obuwie dostosowane do pory roku. Zakupy dokonywane są ze środków finansowych mieszkańców, według zgłoszonych przez nich potrzeb. Osoby, które nie miały własnej odzieży i obuwia oraz możliwości zakupu ich z własnych środków, kierowane są do Polskiego Komitetu Pomocy Społecznej - Zarządu Dzielnicy Warszawa-Ochota, przy ul. Grójeckiej, gdzie uzupełniane są ich braki odzieżowe i obuwnicze. Artykuły higieny osobistej zapewniane są przez Dom oraz dodatkowo na życzenie mieszkańców kupowane z ich środków. Pościel i ręczniki zmieniane są według potrzeb, ale nie rzadziej niż jest to określone w § 6 ust. 1 pkt 8 lit. b, c ww. rozporządzenia. Pościel i ręczniki prane są przez pralnię zewnętrzną, odzież i bielizna mieszkańców na terenie Domu. Rzeczy mieszkańców są oznakowane i po upraniu odnoszone do ich pokoi.

Dom zapewnia mieszkańcom 3 posiłki główne oraz posiłki dodatkowe dla osób będących na diecie cukrzycowej. W dniu kontroli realizowano następujące diety: podstawową (40 osób), cukrzycową (17 osób) i lekkostrawną (13 osób). Pomocy w spożywaniu posiłków wymagało 16 osób. Podstawowe produkty żywnościowe oraz napoje dostępne są w kuchence oddziałowej.

Usługi opiekuńcze świadczone są przez opiekunki i pokojowe, wspierane przez pielęgniarki. Dom umożliwiał mieszkańcom udział w terapii zajęciowej (indywidualnej i grupowej), zaspokajanie potrzeb kulturalnych i religijnych oraz kontakt z rodzinami i osobami bliskimi, jak również ze społecznością lokalną. Warto zaznaczyć, że Dom bierze udział w realizacji kilku projektów na rzecz mieszkańców: *Wspieramy warszawskie DPS-y* - realizowany przez Fundację „Oswoić Stres”, którego celem jest ograniczenie szkód zdrowotnych wynikających z nadużywania alkoholu

przez mieszkańców; *Dla Kombatanta* - realizowany przez Fundację *Cultura Memoriae* oraz Stowarzyszenie „mali bracia Ubogich”, którego celem jest wsparcie w aktywizacji kombatantów; *Senior 90+* - realizowany przez Urząd Dzielnicy Ochota m.st. Warszawy, jego celem jest poprawa jakości życia mieszkańców dzielnicy powyżej 90 roku.

Mieszkańcy mają zapewniony kontakt z psychologiem zatrudnionym w Domu.

Dom prowadził dla każdego mieszkańca indywidualną dokumentację. W okresie objętym kontrolą w Domu przestrzegane były terminy sporządzania indywidualnych planów wsparcia, zgodnie z § 2 ust. 4 rozporządzenia. Plany zawierały: informacje dotyczące sytuacji zdrowotno-socjalnej mieszkańca, zapotrzebowanie na usługi w podziale na kwartały, plan opieki indywidualnej – cele (główny, szczegółowe), opisy: usług opiekuńczych świadczonych przez opiekunów, usług opiekuńczo-pielęgnacyjnych świadczonych przez pielęgniarki, usług socjalnych, rehabilitacyjnych, terapeutycznych, psychologicznych, notatki zespołu oraz ocenę realizacji planu. Plany podpisane były przez pracowników, którzy je sporządzili oraz przez mieszkańców. Z uzyskanych podczas kontroli informacji wiadomo, że mieszkańcy uczestniczą w omawianiu planu, a także w jego modyfikacji. Zarządzeniem dyrektor Domu został powołany zespół terapeutyczno-opiekuńczy. W 2018 r. członkowie zespołu spotkali się 51 razy, a w 2019 r. do dnia kontroli 21 razy w celu omówienia spraw dotyczących adaptacji nowo przyjętych osób, tworzenia indywidualnych planów wsparcia, realizacji celów opieki wg indywidualnych planów wsparcia, modyfikacji planów, omówienia bieżących spraw.

Dom umożliwia przebywającym w nim mieszkańcom korzystanie ze świadczeń zdrowotnych, przysługujących na podstawie odrębnych przepisów, zgodnie z art. 58 ustawy o pomocy społecznej. Podstawową opiekę zdrowotną zapewniała Przychodnia Viamed w Warszawie, przy ul. Wiosny Ludów 69. Od czerwca miała nastąpić zmiana na Stołeczne Centrum Opiekuńczo-Lecznicze Geriatryczne Centrum Medyczne POZ w Warszawie, przy Alei Wilanowskiej 257. Lekarz przychodził do Domu dwa razy w tygodniu. Mieszkańcy sami zgłaszają się na wizytę, wcześniej zapisując się. Do lekarzy specjalistów mieszkańcy są dowożeni. Wystawiane przez lekarzy recepty pielęgniarka przekazuje mieszkańcowi (w przypadku pełnopłatnych) lub opiekunce zajmującej się ich realizacją. Mieszkaniec pokrywa odpłatność za leki z własnych środków pieniężnych, a następnie Dom zwraca mu kwotę należną, czyli opłatę ryczałtową do wysokości limitu ceny, przewidzianej w przepisach o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, o których mowa w art. 58 pkt 3 ustawy o pomocy społecznej. Opiekę psychiatryczną świadczy lekarz zatrudniony przez Dom, w ramach wizyt domowych raz w tygodniu. Lekarz psychiatra, zgodnie z art. 38 ust. 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego (Dz. U. z 2018 r. poz. 1878, z 2019 r. poz. 730), wystawia indywidualne zaświadczenia dla mieszkańców (2 sztuki – jedno znajduje się u pielęgniarek, drugie – u pracowników socjalnych), którzy wskutek choroby psychicznej lub upośledzenia umysłowego nie są zdolni do zaspokajania podstawowych potrzeb życiowych i nie mają możliwości korzystania z opieki innych osób oraz potrzebują stałej opieki i pielęgnacji. Zaświadczenia te potwierdzają zasadność pobytu tych mieszkańców w domu pomocy społecznej. Opiekę pielęgniarską zapewnia 7 pielęgniarek (6,50 etatu), do zakresu ich obowiązków należy m. in. rozkładanie i podawanie mieszkańcom leków na podstawie indywidualnej karty zleceń lekarza. Leki były odpowiednio zabezpieczone w gabinecie pomocy doraźnej. Jednak rozchód leków/kontrola ich zużycia nie była prowadzona. Należy zauważyć, że w praktyce Dom gospodaruje lekami w imieniu mieszkańców, zatem konieczne jest prowadzenie odpowiedniej dokumentacji. Należy w tym

zakresie kierować się rozwiązaniami analogicznymi do tych występującymi w zakładach leczniczych, co również powinno wynikać z pragmatyki zawodowej pielęgniarek, posiadających odpowiednie przygotowanie i uprawnienia zawodowe. Prowadzenie rozchodu leków psychotropowych i neuroleptyków jest konieczne również w celu ich rozliczenia oraz zapewnienia bezpieczeństwa mieszkańcom i pracownikom. Dyrektor poinformowała, że w okresie objętym kontrolą w Domu nie był stosowany przymus bezpośredni.

Dom umożliwiał mieszkańcom przekazywanie posiadanych rzeczy wartościowych oraz środków pieniężnych do depozytu, zgodnie z opracowanymi zasadami postępowania w tym zakresie. Środki finansowe mieszkańca, który zdecydował się na ich przekazanie są wpłacane do depozytu, po zarejestrowaniu w rejestrze depozytów finansowych. Depozyty pieniężne przeznaczone na wydatki bieżące mieszkańca przechowywane są w szafie pancernej w kasie Domu. Nadwyżki niewydatkowanych środków finansowych depozytowych odprowadzane są na indywidualne subkonta bankowe mieszkańców. Mieszkaniec Domu może upoważnić wybranego przez siebie pracownika Domu do pomocy w dysponowaniu jego środkami pieniężnymi złożonymi do depozytu, a w szczególności do dokonywania zakupów. Każde upoważnienie dla pracownika przez mieszkańca musi być zatwierdzone przez dyrektora Domu. W przypadku dokonania zakupów ze środków mieszkańca, upoważniony przez niego pracownik rozlicza się i dołącza dowody zakupu, co mieszkaniec potwierdza podpisem. W dniu kontroli 4 mieszkańcy posiadało depozyt rzeczowy. Procedura postępowania z depozytami zakłada, że przyjęcie przedmiotów do depozytu wartościowego odbywa się komisyjnie. Sporządzany jest protokółarny spis przedmiotów w trzech egzemplarzach. Pierwszy jego egzemplarz składa się wewnątrz opieczetowanego depozytu, drugi – dołącza się do akt, a trzeci – wydaje się osobie przekazującej przedmioty do depozytu. Prawo do dysponowania przedmiotami wartościowymi oraz depozytem pieniężnym ma jedynie prawny spadkobierca, po przedstawieniu prawomocnego postanowienia sądu stwierdzającego nabycie spadku lub notarialnego aktu poświadczenia dziedziczenia.

Prawa i obowiązki mieszkańców określone zostały w *Regulaminie Pobytu w Domu Pomocy Społecznej dla Kombatantów w Warszawie*. Na tablicy informacyjnej wywieszona była informacja, że regulamin dostępny jest u pracowników socjalnych, informacja do jakich instytucji mieszkańcy mogą zgłaszać skargi i wnioski, klauzula informacyjna dotycząca monitorowania wizerunku, godziny przyjmowania lekarza, funkcjonowania biblioteki, a także terminy odprawiania nabożeństw na terenie Domu.

W okresie objętym kontrolą nie funkcjonowała Rada Mieszkańców, choć Dom stwarza mieszkańcom warunki do rozwoju samorządności. Systematycznie (raz w miesiącu) mają miejsce zebrania mieszkańców z dyrektorem Domu, na których omawiane są sprawy bieżące oraz zgłaszane przez mieszkańców problemy. Dyrektor przyjmuje mieszkańców w sprawach skarg i wniosków w każdy poniedziałek od godz. 12.00 do godz. 16.00, po wcześniejszym umówieniu się w sekretariacie. Ponadto na korytarzu, obok sekretariatu dyrekcji znajduje się skrzynka do której można wrzucić anonimowo skargę lub wniosek. Zarządzeniem dyrektor wprowadzono zasady określające sposób rejestracji skarg i wniosków, terminy i sposób ich załatwiania. W okresie objętym kontrolą zarejestrowano 2 wnioski złożone przez mieszkańców. Obie sprawy zostały przeanalizowane, uwzględnione, a mieszkańcom udzielono stosownej odpowiedzi.

Podczas kontroli zespół kontrolujący spotkał się z mieszkańcami, którzy wyrazili chęć porozmawiania z nimi. Podczas spotkania mieszkańcy wyrażali zadowolenie z pobytu w Domu oraz jakości świadczonych usług. Pozytywnie wyrażali się o zatrudnionym personelu. W trakcie spotkania mieszkańcy zgłosili swoje uwagi dotyczące wyżywienia, zdania jednak były podzielone.

Z uzyskanych od mieszkańców informacji wynika, że poza teren Domu wychodzą osoby, których stan zdrowia to umożliwia, pozostali proszą o wsparcie pracownika Domu. Sporządzona jest lista mieszkańców, którzy nie mogą samodzielnie opuszczać Domu, jedynie pod opieką osoby drugiej (personelu lub rodziny). W dniu 6 maja na liście znajdowało się 47 osób. Każda z tych osób ma wystawioną opinię lekarza w tej sprawie. Lista jest na bieżąco aktualizowana. W trakcie kontroli inspektorzy byli świadkami rozmowy mieszkańca z personelem, który stanowczo domagał się wyjścia poza teren Domu. Z uzyskanych informacji wynikało, że jest to osoba niedawno przyjęta, która po ostatnim opuszczeniu Domu nie wróciła przez kilka dni. Takie zachowanie mieszkańca wymagało od personelu uruchomienia procedury zgłoszenia zaginięcia. Z uzyskanych informacji na dzień kontroli, mieszkaniec oczekiwał na wizytę lekarską i decyzję w sprawie samodzielnego opuszczania Domu. Poinformowano dyrektora Domu, że tylko lekarz może wypowiedzieć się w tej sprawie i do momentu braku takiej opinii mieszkaniec ma prawo opuszczać samodzielnie Dom. Przy czym należy zaznaczyć, że zgodnie z art. 11 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej, w przypadku stwierdzenia przez pracownika socjalnego marnotrawienia przyznanego świadczenia, ich celowego niszczenia lub korzystania w sposób niezgodny z przeznaczeniem, bądź marnotrawienia własnych zasobów finansowych może nastąpić ograniczenie świadczeń, odmowa ich przyznania albo przyznanie pomocy w formie świadczenia niepieniężnego. Sytuacja powtarzającego i przedłużającego się przebywania poza Domem może być przesłanką do uchylenia decyzji kierującej do domu pomocy społecznej.

Mieszkańcy Domu mają zapewnioną możliwość realizowania praktyk religijnych. Msza św. odprawiana jest w każdą niedzielę i z okazji świąt kościelnych na terenie Domu przez kapelana z Parafii Rzymskokatolickiej pw. Św. Grzegorza Wielkiego w Warszawie. Pochówek zmarłych mieszkańców odbywa się zgodnie z ich wyznaniem. W przypadku mieszkańców, którzy nie mieli rodziny mogącej zająć się pogrzebem, ani nie posiadali swojego miejsca pochówku, pogrzeb sprawiany był na Cmentarzu Komunalnym Południowym w Antoninowie.

W Domu Pomocy Społecznej dla Kombatanta w Warszawie według przedstawionego wykazu pracowników Domu (stan na 29 kwietnia 2019 r.) łącznie zatrudnionych było 55 pracowników na 50,675 etatu. W grupie pracowników zespołu terapeutyczno-opiekuńczego według stanu na 29 kwietnia 2019 r. faktycznie pracę z mieszkańcem realizowały 43 osoby na 35,725 etatu. Wskaźnik zatrudnienia pracowników zespołu terapeutyczno-opiekuńczego w przeliczeniu na pełny wymiar czasu pracy w dniu 29 kwietnia 2019 r. wynosił 0,51 i był zgodny ze wskaźnikiem określonym w § 6 ust. 2 pkt 3 lit. b rozporządzenia. Przy wyliczeniu wskaźnika uwzględniono 0,35 etatu kierowcy oraz 0,5 etatu 2 recepcjonistów, w związku ze szczegółowym uzasadnieniem dyrektora Domu wymiaru czynnego udziału tych osób w zespole terapeutyczno-opiekuńczym.

Podczas kontroli do analizy wybrano 8 akt osobowych pracowników. Z przedstawionych akt pracowników wynika, że posiadają oni kwalifikacje, o których mowa w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 15 maja 2018 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (Dz. U. z 2018 r. poz. 936 i poz. 2437).

Pracownicy zespołu terapeutyczno-opiekuńczego uczestniczyli w zorganizowanych przez dyrektora Domu szkoleniach, o których mówi § 6 ust. 2 pkt 4 rozporządzenia.

W celu usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości zwracam się do Pani Dyrektor o realizację następujących zaleceń pokontrolnych:

1. Utworzyć palarnię określoną w § 6 ust. 1 pkt 2 lit. h rozporządzenia w sprawie domów pomocy społecznej.
2. Prowadzić prawidłowe gospodarowanie lekami mieszkańców.

Pouczenie:

Zgodnie z art. 128 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej kontrolowana jednostka organizacyjna pomocy społecznej może, w terminie 7 dni od dnia otrzymania zaleceń pokontrolnych, zgłosić do nich zastrzeżenia.

Jednostka organizacyjna pomocy społecznej w terminie 30 dni od dnia otrzymania niniejszego wystąpienia obowiązana jest do powiadomienia Wojewody Mazowieckiego o realizacji zaleceń, uwag, wniosków na adres: Mazowiecki Urząd Wojewódzki w Warszawie Wydział Polityki Społecznej, pl. Bankowy 3/5, 00-950 Warszawa.

Zgodnie z art. 130 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej kto nie realizuje zaleceń pokontrolnych – podlega karze pieniężnej w wysokości od 200 do 6 000 zł.

z up. WOJEWODY MAZOWIECKIEGO

Kinga Jura
Zastępca Dyrektora
Wydziału Polityki Społecznej

Do wiadomości:

1. Pan Rafał Trzaskowski
Prezydent m.st. Warszawy
2. aa