



WOJEWODA MAZOWIECKI

WPS-II.431.1.41.2019.JZ

Warszawa, 20 grudnia 2019 r.

**Pani
Małgorzata Felak
Dyrektor
Domu Pomocy Społecznej „Wrzos”
ul. Zagłoby 8
05-402 Otwock**

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 2019 r. poz. 1507, 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 7-8 i 10 października 2019 r. kontrolę kompleksową w Domu Pomocy Społecznej „Wrzos” w Otwocku, przy ul. Zagłoby 8, zwanym dalej Domem/placówką.

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

W związku z kontrolą, której wyniki zostały przedstawione w protokole kontroli, podpisanym przez Panią 27 listopada 2019 r. przekazuję, stosownie do art. 128 ustawy, niniejsze wystąpienie pokontrolne.

Decyzją Wojewody Mazowieckiego nr 14/2009 z 19 sierpnia 2009 r. podmiot prowadzący otrzymał zezwolenie na prowadzenie Domu na czas nieokreślony. Dom przeznaczony jest dla osób w podeszłym wieku. Wpisany jest do Rejestru domów pomocy społecznej województwa mazowieckiego pod poz. nr 44, z liczbą miejsc 37. W dniu kontroli w placówce przebywało 37 mieszkańców. Najmłodszy mieszkaniec miał 46 lat, natomiast najstarszy – 93 lata, większość mieszkańców była w wieku powyżej 70 lat. W Domu nie przebywały osoby umieszczone na podstawie postanowienia sądu oraz osoby ubezwłasnowolnione. W okresie objętym kontrolą do Domu przyjęto 12 mieszkańców, na przyjęcie oczekiwało 8 osób. Przed przyjęciem do Domu specjalista pracy socjalnej ustalał aktualną sytuację osoby w miejscu jej zamieszkania lub pobytu.

Dom położony jest na ogrodzonej działce o powierzchni ok. 2,5 ha, otoczonej lasem. Mieści się w dwukondygnacyjnym budynku. Poza głównym budynkiem mieszkalnym, na terenie nieruchomości jest budynek administracyjny (gabinet dyrektora, pokój pracownika socjalnego, magazyn ogólny), budynek terapeutyczny (podczas kontroli nie użytkowany na ten cel) oraz garaże.

W Domu zainstalowany jest system alarmu przeciwpożarowego i system przyzywowo-alarmowy, który w dniach kontroli był nieczynny. Na zewnątrz budynku zainstalowana jest winda, która w czasie kontroli była również nieczynna. W trakcie sporządzania protokołu (20.11.2019 r.) dyrektor Domu poinformowała Wydział Polityki Społecznej o zakończeniu remontu i oddaniu do użytku windy oraz w dniu 8.12.2019 r. poinformowała o zakończeniu remontu systemu przyzywowo-alarmowego.

W budynku mieszkalnym wydzielono pomieszczenia ogólnego przeznaczenia, o których mowa w § 6 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie domów pomocy społecznej (Dz.U. z 2018 r. poz. 734) poza palarnią oraz pomieszczeniem pomocniczym do prania i suszenia. Ustalono, że w łazience jest pralka i suszarka, z których obecnie korzysta 3 mieszkańców, natomiast kompleksowe usługi pralnicze dla Domu świadczy Pralnia Mechaniczna w Warszawie, przy ul. Panny Wodnej 28, która zgodnie z podpisaną umową odbiera pranie 2 razy w tygodniu. W Domu brak jest palarni pomimo, że wśród mieszkańców są osoby palące. Dyrektor poinformowała, że personel dokłada wszelkich starań, aby mieszkańcy nie palili papierosów w pomieszczeniach Domu, tylko wychodzili na zewnątrz budynku.

Dom dysponuje pokojami mieszkalnymi 1-, 2- i 3-osobowymi, które pod względem metrażu, wyposażenia oraz liczby zamieszkujących osób spełniały normy określone w § 6 ust. 1 pkt 3 ww. rozporządzenia. Pomieszczenia sanitarne (łazienki i toalety) spełniały wymagania określone w § 6 ust. 1 pkt 4 ww. rozporządzenia, jedynie łazienka na parterze wymagała odnowienia. Podczas sporządzania protokołu dyrektor Domu poinformowała tut. Wydział, że łazienka została odnowiona, natomiast na 2020 r. zaplanowano kapitalny remont 2 łazienek w budynku mieszkalnym.

Podczas czynności kontrolnych stwierdzono, że mieszkańcy posiadali wymaganą odzież, bieliznę, obuwie dostosowane do pory roku. Zakupy tych rzeczy dokonywane były ze środków finansowych mieszkańców lub przekazywane przez Dom. Środki czystości i artykuły higieny osobistej zapewniane były przez Dom. Pościel i ręczniki zmieniane były według potrzeb, ale nie rzadziej niż jest to określone w § 6 ust. 1 pkt 8 lit. b, c ww. rozporządzenia.

Dom zapewniał mieszkańcom 4 posiłki dziennie oraz pomoc w ich spożywaniu. W dniu kontroli realizowano następujące diety: podstawową (27 osób), lekkostrawną (3 osoby), cukrzycową (7 osób). Stawka żywieniowa wynosiła 8,67 zł. Dyrektor poinformowała, że podstawowe produkty żywnościowe oraz napoje dostępne są przez całą dobę w aneksie kuchennym na piętrze oraz w pomieszczeniu przy kuchni.

Usługi opiekuńcze świadczone były przez opiekunkę i pokojowe, wspierane przez pielęgniarki.

Dom umożliwiał mieszkańcom udział w terapii zajęciowej, zaspokajanie potrzeb kulturalnych i religijnych oraz kontakt z rodzinami i osobami bliskimi, jak również ze społecznością lokalną.

W Domu funkcjonuje zespół terapeutyczno-opiekuńczy, którego zadaniem jest m.in. zapoznanie się z sytuacją mieszkańca, omówienie i opracowanie indywidualnego planu wsparcia. W okresie kontrolowanym spotkania zespołu miały miejsce raz w miesiącu. Ze spotkań sporządzane były protokoły, które zawierały wyłącznie skład zespołu oraz nazwiska przeciętnie 4-5 mieszkańców, których sytuacja była omawiana. Kontrolujący zwrócili uwagę, że w protokole wskazane jest dokumentowanie, w jakim zakresie zespół dokonuje oceny indywidualnych planów pracy, bądź ich modyfikacji.

Indywidualne plany wsparcia mieszkańców opracowywane były pod nazwą *Indywidualna karta mieszkańca DPS „Wrzos”* i zawierały m.in. dane osobowe mieszkańca, informację o wybranym/przydzielonym pracowniku pierwszego kontaktu, pielęgniarską ocenę zdrowia wraz z planem opieki i aktywizacji w zakresie pielęgniarstwa, ocenę sprawności fizycznej i samoobsługi

mieszkańca oraz dane dotyczące: sytuacji psychiczno-społecznej, terapii zajęciowej, rehabilitacji, warunków socjalnych. Do indywidualnej karty mieszkańca dołączony był arkusz o nazwie indywidualny program terapeutyczno-opiekuńczy i socjalny oraz arkusz o nazwie indywidualny plan wspierania mieszkańca, podpisane wyłącznie przez specjalistę pracy socjalnej (brak dat). Zdaniem kontrolujących przedstawiona dokumentacja nie uwzględniała podstawowych elementów indywidualnego planu wsparcia mieszkańca, tj. celów, sposobu i terminów ich realizacji, co uniemożliwiało ocenę lub modyfikację planu podczas posiedzeń zespołu terapeutyczno-opiekuńczego. Podczas kontroli uzyskano informację, że mieszkańcy nie uczestniczyli w tworzeniu i omawianiu indywidualnych planów wsparcia.

W Domu opracowany jest *Regulamin postępowania z depozytami wartościowymi* zgodnie z którym mieszkaniowiec w momencie przyjęcia do Domu zostaje poinformowany o możliwości oddania do depozytu środków pieniężnych i przedmiotów wartościowych oraz podpisuje oświadczenie, że przyjmuje do wiadomości, iż Dom nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty wartościowe i środki pieniężne nie złożone do depozytu. W okresie objętym kontrolą depozyty pieniężne i rzeczowe nie były prowadzone, ponieważ mieszkańcy samodzielnie dysponowali swoimi środkami finansowymi. Na dzień kontroli 35 mieszkańców samodzielnie dysponowało pieniędzmi, w tym 16 osób odbierało pieniądze od listonosza osobiście, 19 osób posiadało osobiste rachunki bankowe, dla 2 mieszkańców świadczenia odbierali upoważnieni przez nich członkowie rodzin. Pomoc w dokonywaniu zakupów świadczył głównie specjalista pracy socjalnej, który po zrobieniu zakupów, w tym samym dniu rozliczał się z mieszkańcami na podstawie paragonów lub innych dowodów wpłaty.

Dom umożliwia przebywającym w nim mieszkańcom korzystanie ze świadczeń zdrowotnych, przysługujących na podstawie odrębnych przepisów, zgodnie z art. 58 ustawy. Mieszkańcy korzystają z podstawowej opieki zdrowotnej we wskazanej przez siebie przychodni, głównie w Przychodni Rejonowej w Otwocku, przy ul. Mickiewicza. Mieszkańcy dowożeni są do lekarza rodzinnego i do specjalistów przez pracowników Domu. Wystawione przez lekarzy recepty kierownik zespołu pielęgniarek przekazuje do apteki w Otwocku, przy ul. Andriollego, która dostarcza leki zapakowane oddzielnie dla każdego mieszkańca. Dom pokrywa opłaty ryczałtowe do wysokości limitu ceny, przewidzianej w przepisach o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, o których mowa w art. 58 pkt 3 ustawy, pozostała kwota pokrywana jest z własnych środków pieniężnych mieszkańców. Opiekę pielęgniarską zapewniają zatrudnione przez Dom pielęgniarki, do obowiązków których należy m. in. rozkładanie i podawanie mieszkańcom leków. Leki przechowywane są w gabinecie pomocy doraźnej w podpisanych imieniem i nazwiskiem danego mieszkańca koszyczkach, w szafach zamykanych na klucz. Rozkładane są na bieżąco przez dyżurującą pielęgniarkę na podstawie indywidualnych kart zleceń. Kierownik zespołu pielęgniarek poinformowała, że nie są podawane mieszkańcom leki psychotropowe. Trzy osoby nie wyraziły zgody na podawanie leków przez pielęgniarki, wykupują i przyjmują leki samodzielnie.

W Domu zatrudniony jest masażysta, który 2 razy w tygodniu prowadzi dla chętnych mieszkańców ćwiczenia ogólnousprawniające oraz wykonuje masaże lecznicze. Inne zleczone przez lekarza zabiegi rehabilitacyjne wykonywane są poza Domem.

Z konsultacji psychologicznych mieszkańcy korzystają w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Otwocku oraz w Przychodniach Rejonowych w Otwocku, przy ul. Mickiewicza i przy ul. Grunwaldzkiej.

Podczas kontroli uzyskano informację, że w okresie objętym kontrolą w Domu nie był stosowany przymus bezpośredni, w razie agresywnego zachowania mieszkańców wzywane jest pogotowie lub policja.

Prawa i obowiązki mieszkańców określone zostały w *Regulaminie Organizacyjnym* i w *Regulaminie Pobytu Mieszkańców*. Zgodnie z nimi mieszkańcy mają prawo m. in. do godnego traktowania, informacji o przysługujących im prawach wnoszenia skarg i wniosków, utrzymywania kontaktów z rodziną, uczestnictwa w pracach Rady Mieszkańców. Na tablicy informacyjnej wywieszony był regulamin pobytu, prawa i obowiązki mieszkańców, informacje teleadresowe do: Wydziału Polityki Społecznej MUW, Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Otwocku, Rzecznika Praw Obywatelskich, Policji, straży, pogotowia.

W Domu opracowany jest *Regulamin Samorządu Mieszkańców*, zgodnie z którym w pracach samorządu może brać udział każdy mieszkaniec. Mieszkaniec ma prawo wybierać i być wybieranym do władz samorządu. Ma prawo do wypowiedzania swoich uwag dotyczących spraw związanych z jakością świadczonych usług przez Dom. Zespół kontrolujący spotkał się z przedstawicielami Rady Domu oraz innymi mieszkańcami, którzy wyrazili chęć porozmawiania. Podczas spotkania mieszkańcy wyrażali zadowolenie z jakości świadczonych usług przez Dom, chwalili wyżywienie. Pozytywnie wypowiedzieli się o zatrudnionym personelu. Jednakże zgłosili trzy uwagi: *zbyt długo nieczynna winda, mało urozmaicone zajęcia w czasie wolnym, zbyt rzadko odbierana odzież do prania*. Zespół kontrolujący powyższe uwagi mieszkańców przekazał podczas kontroli dyrektor Domu i instruktorowi terapii zajęciowej. Jednocześnie zobowiązał dyrektor Domu do zorganizowania spotkania z mieszkańcami i omówienia spraw dotyczących organizacji zajęć w czasie wolnym i odbioru odzieży do prania (winda została już oddana do użytku). Podczas kontroli rozmawiano również z osobami leżącymi, które nie miały zastrzeżeń do świadczonych usług.

Z uzyskanych od mieszkańców informacji wynika, że poza teren Domu wychodzą osoby, których stan zdrowia to umożliwia, pozostali proszą o wsparcie pracownika Domu. Przekazano pani dyrektor, że w obowiązujących od 4 października 2019 r. przepisach art. 55 ust. 2b – 2i ustawy o pomocy społecznej uregulowana została kwestia ograniczania opuszczania terenu domu pomocy społecznej przez mieszkańców.

W sprawach skarg i wniosków dyrektor Domu przyjmuje codziennie, w godz. 8- 10 (co potwierdzili w trakcie spotkania mieszkańcy). Rejestr skarg i wniosków znajduje się w gabinecie zabiegowym, w którym w okresie kontrolowanym nie zarejestrowano skarg i wniosków.

Sędzia Sądu Rejonowego w Otwocku, która kontrolowała placówkę 30 września 2019 r. we wnioskach końcowych stwierdziła, że prawa mieszkańców są przestrzegane.

W Domu Pomocy Społecznej „Wrzos” w Otwocku według przedstawionego wykazu pracowników Domu (stan na 7 października 2019 r.) łącznie zatrudnionych było 21 pracowników na 19 etatach. W grupie pracowników zespołu terapeutyczno-opiekuńczego faktycznie pracę z mieszkańcami realizowało 17 osób na 14,25 etatu. Wskaźnik zatrudnienia pracowników zespołu terapeutyczno-opiekuńczego na dzień kontroli wynosił 0,385 i był niższy od wskaźnika obowiązującego (0,4) określonego w § 6 ust. 2 pkt 3 lit. a rozporządzenia w sprawie domów pomocy społecznej.

Pracownicy Domu posiadali 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 latach 2018-2019) w szkoleniach obejmujących zagadnienia, o których mowa w § 6 ust. 2 pkt 4 rozporządzenia w sprawie domów pomocy społecznej.

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

1. Biorąc pod uwagę, że wśród mieszkańców Domu są osoby palące, podjąć działania w celu zorganizowania palarni, zgodnie z § 6 ust. 1 pkt 2 lit. h rozporządzenia w sprawie domów pomocy społecznej.
2. W indywidualnych planach wsparcia określać cele, sposób i termin ich realizacji (w miarę możliwości wspólnie z mieszkańcami) oraz dokonywać oceny i ewentualnej modyfikacji planów podczas posiedzeń zespołu terapeutyczno-opiekuńczego.
3. Zapewnić wskaźnik zatrudnienia pracowników zespołu terapeutyczno-opiekuńczego w przeliczeniu na pełny wymiar czasu pracy zgodnie z § 6 ust. 2 pkt 3 lit. a rozporządzenia w sprawie domów pomocy społecznej.

Kontrolowana jednostka 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.

Pouczenie:

Zgodnie z art. 128 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. z 2019 r. poz. 1507, z późn. zm.) kontrolowana jednostka może, w terminie 7 dni od dnia otrzymania zaleceń pokontrolnych, zgłosić do nich zastrzeżenia. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń Wojewoda Mazowiecki ustosunkuje się do nich w terminie 14 dni od dnia ich doręczenia.

z up. WOJEWODY MAZOWIECKIEGO

Anna Olszewska
Dyrektor
Wydziału Polityki Społecznej

Do wiadomości:
Pan Cezary Łukaszewski
Starosta Otwocki
05-400 Otwock
ul. Górna 13