



**WOJEWODA MAZOWIECKI**

Warszawa, 26 lutego 2016 r.

WPS-II.431.4.4.2016.AB

**Pani  
Małgorzata Paciepnik  
Dyrektor  
Domu Pomocy Społecznej  
ul. Limanowskiego 32b  
96-300 Żyrardów**

#### **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 2015 r., poz. 163, z późn. zm.) 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 27-29 stycznia 2016 r. kontrolę doraźną w kierowanym przez Panią Domu Pomocy Społecznej w Żyrardowie, przy ul. Limanowskiego 32b.

Przedmiotem kontroli było świadczenie usług w zakresie potrzeb bytowych oraz przestrzeganie praw mieszkańców w kontekście zarzutów zawartych w skardze Pana XXX, mieszkańca ww. Domu, przesłanej do Wydziału Polityki Społecznej Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie 13 stycznia 2016 r. Zarzuty dotyczyły (cyt. z pisma mieszkańca):

- „pozbawiania godności osobistej, wolności słowa i wszelkich praw wynikających ze statusu jako mieszkańca DPS-u”, m. in. poprzez instruowanie pracowników jak mają traktować mieszkańca w związku z jego dietą cukrzycową,
- „pracownicy DPS naruszają moje dobra np. poprzez przebywanie w gabinecie lekarskim, kiedy przyjmuje mnie lekarz, nie pytając się mnie o zgodę na ich obecność”,
- „w DPS notorycznie naruszana jest moja prywatność oraz intymność” m. in. poprzez ulokowanie w pokoju osób leżących i korzystających z pieluchomajtek. „Ponadto istotne jest to, że ilość osób zakwaterowanych w danym pokoju, w którym mieszkam przekracza ilość określoną w przepisach”,
- „Dom Pomocy Społecznej daje mi stres, niepewność jutra, brak poczucia bezpieczeństwa i nieustającą serię upokorzeń”,
- „do DPS-u przychodzi policja, której działania są dla mnie niezrozumiałe. Wzywanie policji, która nachodzi mnie w DPS-ie, który jest moim domem, gdyż tylko tam mieszkam i tylko tam jestem zameldowany uznaję za wykorzystywanie przez Panią Paciepnik organów państwa do prowadzenia walki ze mną poprzez próby zastraszania”,
- „Pani Paciepnik poniża mnie słownie przy innych mieszkańcach, w DPS istnieje niepisane prawo, polegające na tym, że nikomu nie wolno mieć ze mną przyjaznych relacji. Osoby łamiące te zasady poddawane są szykanom”.

W związku z kontrolą, której wyniki zostały przedstawione w protokole kontroli, podpisanym przez Panią bez zastrzeżeń 18 lutego 2016 r., przekazuję niniejsze wystąpienie pokontrolne.

Dom Pomocy Społecznej w Żyrardowie, przy ul. Limanowskiego 32b jest publiczną placówką przeznaczoną dla osób przewlekle somatycznie chorych, prowadzoną przez Powiat Żyrardowski. Zorganizowany jest na 68 miejsc. Decyzją Wojewody Mazowieckiego Nr 11/2009 z dnia 1 czerwca 2009 r. podmiot prowadzący otrzymał zezwolenie na prowadzenie placówki na czas nieokreślony. Dom wpisany jest do Rejestru domów pomocy społecznej województwa mazowieckiego pod poz. Nr 60.

Według stanu na dzień kontroli w Domu przebywało 65 mieszkańców, spośród których 2 osoby były całkowicie ubezwłasnowolnione, a 7 – umieszczonych zostało w placówce na podstawie postanowienia sądu. Ponadto, spośród wszystkich mieszkańców 42 osoby miały orzeczoną I grupę inwalidzką/znacznym stopień niepełnosprawności, 10 osób było leżących, 29 mieszkańców korzystało z pieluchomajtek, 14 osób poruszało się na wózkach inwalidzkich, 13 osób wymagało karmienia, u 28 mieszkańców (jako choroby współistniejące) zdiagnozowane zostały zaburzenia psychiczne i zaburzenia zachowania.

Dom nie posiadał wymaganego przepisami prawa wskaźnika zatrudnienia pracowników zespołu terapeutyczno-opiekuńczego, który w dniu kontroli wynosił 0,44 i był niższy od wskaźnika zatrudnienia (0,56) w Domu w kwietniu 2014 r., kiedy w placówce miejsce miała kontrola kompleksowa. Biorąc pod uwagę powyższe, wnioskować należy, że organ prowadzący nie podjął działań gwarantujących zapewnienie wskaźnika zatrudnienia pracowników zespołu terapeutyczno-opiekuńczego. Zbyt mała liczba zatrudnionego personelu opiekuńczego ma negatywny wpływ na zakres i jakość świadczonych mieszkańcom usług (sposób wykonania czynności higieniczno-pielęgnacyjnych, czas oczekiwania na nakarmienie, kąpiel, zmianę pieluchomajtek, itp.). Podczas dyżurów w ciągu dnia widoczne były braki kadrowe, zatem np. w porach posiłków personelowi opiekuńczemu pomagają karmić mieszkańców pozostali pracownicy Domu tj. m. in. dyrektor, pracownik socjalny, instruktor terapii zajęciowej.

Dom mieści się w dwupiętrowym budynku (wpisanym do rejestru zabytków), w którym zainstalowany jest monitoring obejmujący korytarze i wejście główne do budynku, system przyzywowo-alarmowy oraz winda otwierana na zewnątrz na poziomie gruntu. Obiekt wymaga sukcesywnych remontów, które przeprowadzane są w miarę otrzymywanych środków finansowych. Liczba toalet i łazienek była zgodna z wymaganiami określonymi w rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej. Spośród 25 pokoi, 6 – miało własną łazienkę, 2 pokoje miały prysznic. W pozostałych przypadkach łazienki i toalety były wspólne. Z ustaleń kontroli wynika, że 4 pokoje nie spełniały standardu dotyczącego powierzchni mieszkalnej przypadającej na 1 mieszkańca, tj. na I piętrze pokój nr 18 o pow. 16,9 m<sup>2</sup>, w którym mieszkały 3 osoby, na II piętrze pokój nr 30 o pow. 14,3 m<sup>2</sup>, w którym mieszkały 3 osoby, pokój nr 33 o pow. 16,9 m<sup>2</sup>, w którym mieszkały 3 osoby oraz pokój nr 22 o pow. 6,8 m<sup>2</sup> dla 1 osoby. Ponadto nieprawidłowość występuje także w przypadku umieszczenia osób samodzielnych w pokojach czteroosobowych (pokoje nr 9 i 10). Osoby mieszkające we wskazanych pokojach podpisały oświadczenia, że chcą w nich nadal mieszkać, mimo braku spełniania standardu określonego w ww. rozporządzeniu. Należy jednak wskazać, że zasada ta nie może stać się normą, a placówka powinna zostać tak zorganizowana, by spełniała standard wskazany w rozporządzeniu w sprawie domów pomocy społecznej. Ponadto, w odniesieniu do 3 mieszkańców pokoju nr 18, oświadczenia te budzą wątpliwość w kontekście świadomości

osób je podpisujących. Treść udzielanych przez te osoby odpowiedzi, brak orientacji czasu i miejsca, wskazywała na ograniczoną zdolność oceny rzeczywistości.

Podczas kontroli, w dniach 28 i 29 stycznia br., przeprowadzono rozmowy z 19 mieszkańcami na temat zasad pobytu w Domu, jakości usług świadczonych przez Dom, pracy personelu, sposobu organizacji placówki oraz przestrzegania praw mieszkańców. Mieszkańcy, z którymi rozmawiano 28 stycznia wyrażali krytyczne uwagi dotyczące sposobu kierowania placówką przez dyrektora Domu, zwłaszcza dotyczące zakazu palenia papierosów na tarasach, gdy nie ma innych mieszkańców oraz spożywania alkoholu. Z ustaleń kontroli wynika, że palenie papierosów w pokoju oraz spożywanie alkoholu jest częstym problemem, podobnie jak agresywne zachowania osób będących pod wpływem alkoholu wobec mieszkańców i pracowników Domu. Mieszkańcy, których ten problem dotyczy nie zawsze chcą respektować prawa innych osób i przestrzegać przyjętych zasad.

Odnosnie do zarzutu „pozbawiania godności osobistej, wolności słowa i wszelkich praw wynikających ze statusu jako mieszkańca DPS-u” poprzez instruowanie pracowników jak mają traktować Pana XXX w związku z dietą cukrzycową uzgodniono z mieszkańcem, że jeśli lekarz diabetolog, pod którego jest opieką pozwoli na odstępstwa od ustalonego dla diety cukrzycowej jadłospisu, to przedstawi pracownikowi Domu stosowne zaświadczenie w tej sprawie. Jako przykład szykanowania przez pracowników Domu Pan XXX wskazał na problem z dotarciem na posiedzenie komisji orzekającej o niepełnosprawności, ponieważ pracownik socjalny nie zarezerwował w tym dniu transportu. Jednocześnie ustalono, że mieszkaniec otrzymuje korespondencję do rąk własnych, zatem dom pomocy społecznej, jako instytucja, nie jest odrębnie informowany o osobistych sprawach mieszkańca, jeśli ten, jako osoba w pełni zdolna do czynności prawnych, nie wyrazi takiej woli. Z tego też względu to mieszkaniec jest zobowiązany poinformować pracownika Domu o wszystkich ważnych, z punktu widzenia organizacji i funkcjonowania Domu sprawach, by mogły być podjęte właściwe kroki.

Uzasadniając zarzut, że „pracownicy DPS naruszają moje dobra np. poprzez przebywanie w gabinecie lekarskim, kiedy przyjmuje mnie lekarz, nie pytając się mnie o zgodę na ich obecność i naruszając w ten sposób moje prawa”, na podstawie rozmowy z Panem XXX oraz przedstawionych notatek służbowych ustalono, że mieszkaniec ma swobodę wyboru, czy pracownik Domu będzie obecny podczas wizyty w gabinecie lekarskim, czy też nie. Pozostali mieszkańcy, z którymi rozmawiano nie zgłaszali zastrzeżeń do obecności pracownika socjalnego lub innego wyznaczonego pracownika Domu podczas wizyty lekarza, stwierdzając, że „gdy nie ma takiej potrzeby, to nie wchodzi on do gabinetu”.

Wyjaśniając zarzut Pana XXX, że „w DPS notorycznie naruszana jest moja prywatność oraz intymność” m. in. poprzez ulokowanie w pokoju osób leżących i korzystających z pieluchomajtek, „ilość osób zakwaterowanych w danym pokoju, w którym mieszkam przekracza ilość określoną w przepisach” ustalono, że pokój, w którym mieszka Pan XXX ma powierzchnię 25,4 m<sup>2</sup>. W dniu kontroli w pokoju tym, poza Panem XXX, który jest osobą sprawną, mieszkały dwie osoby, w tym jedna poruszająca się na wózku inwalidzkim (oczekująca na przeniesienie do dwuosobowego pokoju, będącego w trakcie remontu). Z ustaleń kontroli wynikało także, że mieszkańcy proponowano przeniesienie do dwuosobowego, odnowionego pokoju na II piętrze. Pan XXX odmówił, tłumacząc, że musi mieć pokój z łazienką, i to współlokatorzy powinni być przeniesieni do innych pokoi. W aktach osobowych Pana XXX znajduje się stosowne oświadczenie w tej sprawie. Mieszkańcy wyjaśniono, że dom pomocy społecznej, w którym przebywa przeznaczony jest dla osób przewlekle somatycznie chorych, co oznacza, że kierowane są do niego

osoby w różnym stanie zdrowia, nie ma zatem możliwości zagwarantowania mieszkania w pokoju jedynie z osobami sprawnymi.

Odnosząc się do stwierdzenia, że „Dom Pomocy Społecznej daje mi stres, niepewność jutra, brak poczucia bezpieczeństwa i nieustającą serię upokorzeń” mieszkaniec wskazywał na długoletni konflikt z dyrektorem Domu, uznając, że „dyrektorka chce się go pozbyć z Domu”. Jednocześnie przedstawił osobom kontrolującym pismo Samorządowego Kolegium Odwoławczego w Warszawie, z którego wynikało, że wniosek Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Żyrardowie o stwierdzenie nieważności decyzji o skierowaniu Pana XXX do domu pomocy społecznej nie został uznany za zasadny.

Kolejny zarzut wskazywał, że „do DPS-u przychodzi policja, której działania są dla mnie niezrozumiałe. Wzywanie policji, która nachodzi mnie w DPS-sie, który jest moim domem, gdyż tylko tam mieszkam i tylko tam jestem zameldowany uznaję za wykorzystywanie przez Panią Paciepnik organów państwa do prowadzenia walki ze mną poprzez próby zastraszania”. Kontrolujący podczas rozmowy poprosili mieszkańca o wskazanie jak często wzywana była policja. Z udzielonej informacji wynikało, że w ubiegłym roku policja została wezwana w grudniu w związku z wystosowaniem wobec Pana XXX zarzutu kradzieży telewizora, będącego własnością Domu. Zdarzenie to skłoniło Pana XXX do napisania skargi, choć wcześniej „był spokojny”. Telewizor stanowił wyposażenie pokoju nr 9, w czasie jego remontu został wyniesiony do innego pomieszczenia. W dniu kontroli znajdował się w pokoju nr 9. W ocenie kontrolujących działania dyrektora Domu w tym przypadku były nieadekwatne do sytuacji i spowodowały niepotrzebną eskalację konfliktu.

Ustosunkowując się do stwierdzenia, że „Pani Paciepnik poniża mnie słownie przy innych mieszkańcach, w DPS istnieje niepisane prawo, polegające na tym, że nikomu nie wolno mieć ze mną przyjaznych relacji. Osoby łamiące te zasady poddawane są szykanom”, Pan XXX wyjaśnił, że Pani Paciepnik nie rozmawia z nim, unika, „daje do zrozumienia, że nie życzy sobie, by przychodził do jej pokoju”. Z ustaleń kontroli wynika, że Pan XXX często zmienia zdanie w uzgodnionych wcześniej z pracownikami sprawach (np. leczenia, wizyt lekarskich, diety, itp.) utrudniając tym samym współpracę. Ponadto niewłaściwie odnosi się do innych mieszkańców (szczególnie słabszych), zastrasza ich i obraża. Podczas rozmowy z kontrolującymi mieszkaniec wskazał, że kiedy 17 czerwca 2015 r. został pobity przez innego mieszkańca, nie zostało to nigdzie odnotowane. Sprawdzone raport pielęgniarski z tego dnia i ustalono, że zawarta była w nim informacja o zgłoszeniu, że Pan XXX został pobity przez innego mieszkańca Domu, nie stwierdzono jednak śladów uderzenia. Zaproponowano Panu XXX zgłoszenie się do pielęgniarki w przypadku pogorszenia stanu zdrowia, i podano lek uspokajający. O sytuacji poinformowano dyrektora Domu.

Podczas rozmów z innymi mieszkańcami Domu uzyskano informację, że mogą swobodnie poruszać się po terenie placówki. Wszystkie wyjścia na zewnątrz Domu należy zgłosić pielęgniarce, która odnotowuje godzinę wyjścia i powrotu mieszkańca. Poza teren Domu wychodzą mieszkańcy, których stan zdrowia to umożliwia (w dniu kontroli było to 6 osób). Mieszkańcy potrafią korzystać z systemu przyzywowo-alarmowego. Pokoje mieszkańców są przeważnie otwarte. Lokatorzy pokoju nr 9 oświadczyli, że nie dysponują kluczem, w związku z tym nie mogą wszyscy jednocześnie opuszczać pomieszczenia. Osoby z pokoju nr 10 powiedziały, że mają klucz do pokoju. Mieszkańcy, których stan zdrowia to umożliwia otrzymują korespondencję do rąk własnych, mogą swobodnie rozmawiać przez telefon – posiadają własne telefony komórkowe lub korzystają z przenośnego aparatu znajdującego się w pokoju pielęgniarek.

Są zorientowani w sprawach swojego zdrowia, ale lekarstw (poza 3 mieszkańcami) nie dawkują sami, lecz otrzymują je od pielęgniarki.

Pracownicy Domu (pielęgniarka, opiekunka, pokojowa, pracownik socjalny), z którymi rozmawiano podczas kontroli wskazywali na dużą trudność we współpracy z mieszkańcami nadużywającymi alkoholu (7 osób), agresywnie zachowującymi się zarówno wobec innych mieszkańców, jak i pracowników Domu.

Biorąc pod uwagę powyższe ustalenia należy stwierdzić, że zarzuty zawarte w skardze nie są zasadne. Należy jednak podkreślić, że w Domu panuje napięta atmosfera, a wzajemne oskarżenia, mają wpływ na komfort życia mieszkańców i utrudniają pracownikom wykonywanie ich obowiązków. Brak współpracy między Panem XXX i pracownikami Domu, przede wszystkim dyrektorem Domu, nie służy rozwiązaniu problemowej sytuacji. Jedynie działania zmierzające do znalezienia kompromisu, wymagającego ustępstw obydwu stron konfliktu, przyczynić się mogą do poprawy relacji między Panem XXX, innymi mieszkańcami i pracownikami Domu oraz jakości pracy zatrudnionego w Domu personelu.

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

1. Podjąć niezwłocznie działania mające na celu zapewnienie wskaźnika zatrudnienia pracowników zespołu terapeutyczno-opiekuńczego, określonego dla domu dla osób przewlekle somatycznie chorych w § 6 ust. 2 pkt 3 lit. b rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej z jednoczesnym zwróceniem uwagi, by we wskaźniku zatrudnienia pracowników zespołu terapeutyczno-opiekuńczego przede wszystkim uwzględniać pracowników Działu Opiekuńczo-Terapeutycznego.
2. Podjąć działania mające na celu uregulowanie sytuacji prawnej mieszkańców, których zdolność do świadomego podejmowania decyzji jest znacznie ograniczona.
3. Dostosować liczbę mieszkańców do liczby i powierzchni pokoi określonej w § 6 ust. 1 pkt 3 rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej.
4. Podjąć działania mające na celu poprawę relacji między mieszkańcami a pracownikami Domu.

**Zgodnie z art. 128 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2015 r., poz. 163, z późn. zm.), kontrolowana jednostka może, w terminie 7 dni od dnia otrzymania zaleceń pokontrolnych, zgłosić do nich zastrzeżenia do Wojewody Mazowieckiego za pośrednictwem Wydziału Polityki Społecznej.**

**W przypadku nieuwzględnienia przez Wojewodę Mazowieckiego zastrzeżeń należy w terminie 30 dni powiadomić o sposobie realizacji zaleceń Wydział Polityki Społecznej Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie, a w przypadku ich uwzględnienia należy mieć na uwadze zmiany wynikające z powyższego faktu.**

z up. WOJEWODY MAZOWIECKIEGO

Wiesława Kacperk-Biegańska  
Dyrektor

Wydziału Polityki Społecznej

**Do wiadomości:**

1. Pan Wojciech Szustakiewicz  
Starosta Żyrardowski
2. a/a