



WOJEWODA MAZOWIECKI

Warszawa, 23 czerwca 2016 r.

WPS-II.431.4.13.2016.MM

**Pani
Małgorzata Druś
Dyrektor
Domu Pomocy Społecznej
ul. Wójtowska 13
00-224 Warszawa**

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Na podstawie art. 127 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 23-24 maja 2016 r. kontrolę doraźną w kierowanym przez Panią Domu Pomocy Społecznej w Warszawie, przy ul. Wójtowskiej 13.

Przedmiotem kontroli było świadczenie usług w zakresie potrzeb bytowych oraz przestrzeganie praw mieszkańców w kontekście zarzutów zawartych w mailu przesłanym wraz z załącznikami (pisma wysłane do Warszawskiego Centrum Pomocy Rodzinie) przez Pana Dariusza Olczaka do Wydziału Polityki Społecznej Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie 3 maja 2016 r. Zarzuty dotyczyły (cyt. z maila): • „skandalicznego traktowania pani XXX (...) oraz innych nieprawidłowości mających miejsce w placówce”.

W związku z kontrolą, której wyniki zostały przedstawione w protokole kontroli, podpisanym przez Panią bez zastrzeżeń 10 czerwca 2016 r., przekazuję niniejsze wystąpienie pokontrolne.

Dom Pomocy Społecznej w Warszawie, przy ul. Wójtowskiej 13 jest publiczną placówką przeznaczoną dla osób przewlekle somatycznie chorych, prowadzoną przez m. st. Warszawa. Zorganizowany jest na 110 miejsc. Decyzją Wojewody Mazowieckiego Nr 25/2010 z dnia 1 grudnia 2010 r. podmiot prowadzący otrzymał zezwolenie na prowadzenie placówki na czas nieokreślony. Dom wpisany jest do Rejestru domów pomocy społecznej województwa mazowieckiego pod poz. Nr 63.

Według stanu na dzień kontroli w Domu przebywało 110 mieszkańców, spośród których 7 osób były całkowicie ubezwłasnowolnionych, 1 osoba częściowo ubezwłasnowolniona. Siedemnaście osób umieszczonych zostało w Domu na podstawie postanowienia sądu. Ponadto, spośród wszystkich mieszkańców 49 osób miało orzeczoną I grupę inwalidzką/znacznym stopień niepełnosprawności, 11 osób było leżących, 45 mieszkańców korzystało z pieluchomajtek, 31 osób korzystało z wózka inwalidzkiego, u 89 mieszkańców jako choroby współistniejące zdiagnozowane zostały zaburzenia zachowania (otępienie, zaburzenia psychiczne, zaburzenia depresyjne, choroba Alzheimera, zespół psychoorganiczny, zespół amnestyczny, schizofrenia, zaburzenia osobowości, upośledzenie umysłowe). Z informacji uzyskanych podczas kontroli wynikało, że prawie 46 mieszkańców nadużywało alkoholu (13 osób czynnie).

Wskaźnik zatrudnienia pracowników zespołu terapeutyczno-opiekuńczego w dniu kontroli wynosił 0,65 i był zgodny ze wskaźnikiem określonym 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. W Domu działa także wolontariat doceniany przez mieszkańców w kontekście spędzania wolnego czasu.

Bazę lokalową Domu stanowi czterokondygnacyjny, wolnostojący budynek, w którym zainstalowana jest winda z sygnalizatorem dźwiękowym oraz system przyzywowo-alarmowy (włączniki znajdują się przy łóżkach mieszkańców). W obiekcie nie występują bariery architektoniczne.

Podczas kontroli, w dniach 23 i 24 maja br., przeprowadzono rozmowy z 20 mieszkańcami na temat zasad pobytu w Domu, jakości usług świadczonych przez Dom, pracy personelu oraz przestrzegania praw mieszkańców. W dniu 24 maja 2016 r. odbyło się spotkanie z trzyosobową Radą Mieszkańców, w którym udział wzięli w ramach prowadzonych czynności wyjaśniających także pracownicy Warszawskiego Centrum Pomocy Rodzinie. Obecni na spotkaniu przedstawiciele mieszkańców Domu wyrażali negatywne opinie na temat Pani XXX. Określili ją jako osobę „ewenement”, zakłócającą rytm życia mieszkańców, absorbującą pracowników bardziej niż osoby leżące, których możliwości samodzielnego funkcjonowania są bardzo ograniczone. Podkreślano, że Pani XXX chodzi po pokojach, zagląda do szafek osób leżących, mieszkańcy byli świadkami wymuszania przez nią w okolicznych aptekach mocniejszych dawek leków. Rada Mieszkańców nie miała zastrzeżeń do funkcjonowania Domu i jego pracowników.

Mieszkańcy Domu, z którymi rozmawiano nie wyrażali krytycznych uwag dotyczących funkcjonowania placówki. Wyjątek stanowiła Pani XXX, która wyraziła niezadowolenie z zatrudnianych opiekunek. Z uzyskanych informacji wynika, że Pani XXX ma bardzo duże wymagania w stosunku do obsługującego ją personelu. Nie akceptuje personelu męskiego, osób młodych oraz tych, których akcent wskazywałby na pochodzenie inne niż polskie.

Podczas rozmów przeprowadzonych z innymi mieszkańcami Domu uzyskano informację, że mogą oni 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 umożliwi. Mieszkańcy potrafią korzystać z systemu przyzywowo-alarmowego. Posiadają klucze do swoich pokoi. W sytuacji opuszczenia pokoju zamykają je. Mieszkańcy otrzymują korespondencję do rąk własnych, mogą swobodnie rozmawiać przez telefon – posiadają własne telefony komórkowe, na prośbę mieszkańca może on skorzystać z aparatu znajdującego się w kancelarii lub w pokoju pracowników socjalnych. Mieszkańcy są zorientowani w sprawach swojego zdrowia, część osób sama dawkuje lekarstwa. Pozytywnie wypowiadali się na temat pracowników oraz funkcjonowania Domu.

Prawa mieszkańców Domu określa Regulaminu pobytu w Domu Pomocy Społecznej w Warszawie przy ul. Wójtowskiej 13. Zgodnie z nim mieszkańcy mają m. in. prawo do prywatności w swoim pokoju, swobodnego kontaktu z ludźmi, informacji na temat swojego stanu zdrowia i podjętego leczenia, aktywnego uczestnictwa w życiu społecznym i kulturalnym na terenie i poza terenem Domu, w tym w zebraniach z dyrektorem Domu, spotkaniach, wycieczkach, zgodnie ze stanem swojego zdrowia i możliwością zapewnienie bezpieczeństwa, kontaktów towarzyskich między sobą, do spotkań z rodziną i znajomymi z możliwością wykorzystania do tego celu pokoi własnych oraz pomieszczeń ogólnodostępnych na zasadach ustanowionych wewnętrznymi przepisami oraz ogólnie przyjętymi zasadami społecznymi, składania wniosków i skarg związanych z pobytem w Domu we wszystkich sprawach do Rady Mieszkańców, dyrektora Domu oraz innych urzędów i instytucji. W Regulaminie wątpliwości budzą sformułowania zapisów §11 pkt 12 i 17, §12 pkt 6 oraz § 14 pkt 1 ust. 1-4 i 7. Wymaga on wprowadzenia zmian w wymienionych punktach dotyczących zakazu spożywania alkoholu na terenie Domu i stosowania środków dyscyplinujących w formie upomnień oraz aktualizacji podstawy prawnej przywołanej w §15. Wprowadzenie ograniczenia spożywania alkoholu na terenie Domu możliwe jest tylko wówczas, gdy spełnione zostaną przesłanki określone w art. 31 ust. 3 Konstytucji. Zgodnie ze stanowiskiem Rzecznika Praw Obywatelskich pełniącego funkcję Krajowego Mechanizmu Prewencji przepis ten może być ustanowiony tylko w ustawie i tylko wtedy, gdy jest to konieczne w demokratycznym państwie dla jego bezpieczeństwa lub porządku publicznego, bądź dla ochrony środowiska, zdrowia i moralności publicznej, albo wolności i praw innych osób. Ograniczenia te nie mogą naruszać istoty wolności i praw, a wszelkie restrykcje powinny być ograniczone do koniecznego minimum i proporcjonalne do uzasadnionego celu, dla którego zostały nałożone. Brak regulacji prawnych w kwestii posiadania czy kontroli pomieszczeń w domu pomocy społecznej pod kątem wykrycia i zajęcia alkoholu rodzi określone problemy i może powodować naruszenie praw mieszkańców, a jednocześnie nie zabezpiecza innych osób przebywających w Domu.

Dom pomocy społecznej z założenia ma zapewniać mieszkańcom warunki najbardziej zbliżone do domowych, nadal pozostaje jednak instytucją, w której ustalone są zasady i obowiązki niezbędne dla prawidłowego jej funkcjonowania. Wszyscy mieszkańcy, dla wspólnego dobra i bezpieczeństwa, zobowiązani są wzajemnie respektować prawa innych osób i przestrzegać przyjętych zasad. Dyrektor Domu nie jest jednak pozbawiony możliwości reagowania w przypadku m.in. uporczywego i rażącego naruszania przez pensjonariusza obowiązujących norm współżycia społecznego. Mieszkańców Domu obowiązują te same, regulowane odpowiednimi przepisami prawa krajowego, zasady funkcjonowania w społeczeństwie, jakie odnoszą się do osób mieszkających we własnych domach. Według uzyskanych informacji dyrektor Domu Pomocy Społecznej przy ul. Wójtowskiej 13 inicjuje działania przewidziane w prawie krajowym np. w przypadku osoby zakłócającej spokój mieszkańców Domu, której stan wskazuje na spożycie alkoholu wzywana jest policja lub straż miejska, która podejmuje interwencję. Innym sposobem stosowanym w Domu jest kontakt z Gminną Komisją Rozwiązywania Problemów Alkoholowych i podejmowanie wspólnych działań terapeutycznych, jeżeli u podstaw negatywnego zachowania pensjonariusza Domu leży nadużywanie przez niego alkoholu.

Z przekazanych informacji oraz regulaminu wynika, że osoby zainteresowane w sprawie skarg i wniosków, mogą zgłaszać się do dyrektora w poniedziałki w godz. 13-16.00. Książka skarg i wniosków znajduje się w kancelarii Domu. W roku bieżącym nie została zarejestrowana żadna skarga czy wniosek. Z informacji uzyskanych od pracownika socjalnego wynika, że pojawiające się skargi załatwiane są na bieżąco, dotyczą najczęściej: kaloryczności posiłków, pracy osób wykonujących usługi opiekuńcze czy możliwości korzystania z transportu zapewnianego przez Dom.

Na tablicach informacyjnych znajdowała się informacja o Radzie Mieszkańców, prośba o niewnoszenie i niespożywanie alkoholu na terenie Domu, jadłospis i ogłoszenia aktualne. Nie było wywieszonego wykazu oraz numerów telefonów instytucji, do których mieszkańcy mogą zgłaszać skargi, wnioski (PCPR, Mazowiecki Urząd Wojewódzki, sąd, Rzecznika Praw Obywatelskich). Zwrócono uwagę, że taki wykaz powinien być wywieszony na każdym piętrze. Pracownik socjalny wyjaśnił, że informacja taka była wywieszona na tablicy, niestety mieszkańcy zrywają i wyrzucają je notorycznie. W czasie trwania kontroli wykaz ponownie został umieszczony na tablicy informacyjnej.

Odnosnie do przedstawionych w mailu i przesłanych pismach zarzutów:

- „*publiczne naigrywanie się, ośmieszanie, przedrzeźnianie*”, „*nieustanne „proszę stąd wyjść, Pani XXX!” gdziekolwiek się nie pojawi i chce o cokolwiek zapytać*”, „*dopraszanie się o pomoc przy obsłudze osobistej*”, „*brak pomocy przy załatwianiu spraw urzędowych*”. Z rozmów z mieszkańcami wynika, że Pani XXX bardzo często korzysta z pomocy personelu, choć jej możliwości samodzielnego funkcjonowania są duże. Angażuje personel w swoje sprawy częściej niż osoby leżące. Pani XXX zdaniem współmieszkańców traktowana jest przez personel w taki sam sposób, jak inni. Wszystkie sprawy Pani XXX zawsze są załatwiane, gdy tylko zwróci się o taką pomoc (w trakcie kontroli inspektorzy byli świadkami, kiedy na prośbę Pani XXX pracownik Domu wysyłał sms-a o treści podyktowanej przez nią do jej znajomego);

- „*zaginięcie większości rzeczy osobistych w czasie przeprowadzki dokonanej pod jej nieobecność*” – wyjaśniając zarzut - Pani XXX według przedstawionej dokumentacji i rozmów z pracownikami przynosiła ubrania z magazynu Caritasu. Z powodu braku miejsca do ich przechowywania w pokoju, gromadziła je w nieszczelnych workach na śmieci na balkonie. Zalegały one tam bez względu na porę roku i panujące warunki atmosferyczne. Ze względu na bezpieczeństwo mieszkańców (zgromadzone ubrania spowodowały nieprzyjemny zapach, a także pojawienie się robaków) po komisyjnym sprawdzeniu ich w obecności Pani XXX zostały one wyniesione i zutylizowane;

- „*nachodzenie przez personel w trakcie korzystania z toalety – otwieranie drzwi od zewnątrz, wchodzenie do środka i przeszukiwanie kieszeni oraz wiele innych działań uwłaczających godności ludzkiej*” ustalono, że Pani XXX pali papierosy w łazienkach pomimo zakazu. Brak dowodów wskazujących na wchodzenie pracowników Domu do pomieszczeń, w których znajduje się Pani XXX bez jej zezwolenia. Często zdarzają się sytuacje, gdy pokój Pani XXX nie jest sprzątnięty, bo mieszkanka w tym czasie nie wyraża na to zgody. Z uzyskanych od mieszkańców informacji, a także z rozmowy z Panem XXX i przeanalizowanej dokumentacji wynika, że to Pani XXX nachodzi współmieszkańców w ich pokojach. Dochodzi wówczas do zachowań agresywnych (np. kopanie, gryzienie przez współmieszkańca) w stosunku do Pani XXX, gdy ta pomimo prośb nie chce opuścić czyjegoś pokoju. Z uzyskanych informacji wynika, że pracownik posadzony o nadużycie siły w stosunku do Pani XXX, sam stał się obiektem agresji z jej strony;

- „*zawożenie do izby wytrzeźwień z odesłaniem ze względu na brak powodu do przyjęcia*”- z wyjaśnień dyrektora i pracowników Domu oraz przedstawionych notatek służbowych, wpisów w raporcie pielęgniarstwie wynika, że w przypadku osoby, której stan wskazuje na spożycie alkoholu, naruszającej spójność i bezpieczeństwo mieszkańców, zawiadamiana jest pielęgniarka. Ona powiadamia policję lub straż miejską. To policjanci lub strażnicy miejscy po przybyciu na miejsce po rozmowie z osobą, do której są wzywani decydują, czy zachodzi konieczność umieszczenia jej w Stołecznym Ośrodku dla Osób Nietrzeźwych.

Pracownicy Domu (pielęgniarka, opiekunka, pokojowa, pracownik socjalny) jednogłośnie wyrazili opinię, że Pani XXX jest osobą wymagającą większej uwagi niż inni mieszkańcy. Wskazywali na dużą trudność we współpracy z nią oraz mieszkańcami nadużywającymi alkoholu, którzy agresywnie zachowują się zarówno wobec innych mieszkańców, jak i pracowników Domu. Z notatek służbowych oraz rozmów z pracownikami Domu wynika, że spożywanie alkoholu jest częstym problemem, podobnie jak agresywne zachowania osób spożywających alkohol wobec mieszkańców i pracowników Domu.

Biorąc pod uwagę powyższe ustalenia należy stwierdzić, że zarzuty zawarte w przesłanym mailu nie są zasadne. Jednocześnie nie sposób pominąć faktu, że liczba mieszkańców Domu, którzy nadużywają alkoholu stanowi duży problem. Wpływa to z jednej strony na panującą w Domu atmosferę, z drugiej zaś utrudnia pracownikom wykonywanie swoich obowiązków i obniża komfort życia pozostałych mieszkańców. Pracownicy dostrzegają trudności we współpracy z mieszkańcami nadużywającymi alkohol, co ma wpływ na funkcjonowanie Domu. Nieograniczony dostęp mieszkańców Domu do alkoholu powoduje, że pracownicy podejmując jakiegokolwiek działania muszą mieć na celu zapewnienie bezpieczeństwa wszystkim mieszkańcom Domu.

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

1. Dokonać zmian zapisów w wymienionych punktach Regulaminu pobytu w Domu Pomocy Społecznej w Warszawie przy ul. Wójtowskiej 13 (§11 pkt 12, §12 pkt 6 oraz § 14 pkt 1 ust. 1-4 i 7) dotyczących zakazu spożywania alkoholu na terenie Domu i stosowania środków dyscyplinujących w formie upomnień oraz zaktualizować przywołaną podstawę prawną.

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 Włodzimierz Paszyński
Zastępca Prezydenta m. st. Warszawy
2. a/a