



WOJEWODA WIELKOPOLSKI
PS-Le.431.1.2024.4

Poznań, 5 marca 2024 r.

Pan
Krzysztof Wichrowski
Przedsiębiorstwo Wielobranżowe „AS”
Krzysztof Wichrowski
ul. Św. Anny 22
87-890 Lubraniec

Reprezentowany przez:

Pani
Urszula Stefaniak
Dyrektor
Dom Seniora „Broniek”
Filia w Szelejewie Drugim
Szelejewo Drugie 10A
63-820 Piaski

ZALECENIA POKONTROLNE

W sprawach podnoszonych przez Mieszkańca B kontrola ustaliła natomiast, iż Mieszkaniec B został przyjęty do Domu Seniora celem odbycia rehabilitacji zdrowotnej na podstawie umowy o świadczenie usług opiekuńczych zawartej na czas określony, na okres
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Po przyjęciu został zakwaterowany w jednoosobowym pokoju zlokalizowanym na piętrze Domu Seniora. Ostatecznie, Mieszkaniec B niezadowolony z warunków oferowanych przez Dom zrezygnował z pobytu w Placówce przed upływem czasu, na który zawarta została umowa.

W zakresie prawidłowości rozpatrywania skarg i wniosków, Dyrektor Domu zapewniła, że w znaczącej większości trafiające do niej uwagi to sprawy zgłaszane ustnie, które rozpatruje na bieżąco. W sprawach podnoszonych przez Mieszkańca B Dyrektor Domu zapewniła, że nie wpłynęła do niej żadna skarga na piśmie, jednak interweniowała niezwłocznie na bezpośrednie zgłoszenia Mieszkańca B. Jednocześnie Dom nie prowadzi rejestru uwag i skarg wpływających do Placówki oraz nie rejestruje sposobu rozpatrzenia tych spraw, co umożliwiłoby zweryfikowanie tego faktu. Sposób rozpatrywania skarg i wniosków był przedmiotem kontroli w Placówce przeprowadzonej w grudniu 2023 r. Ustalenia tej kontroli skutkowały wydaniem Placówce w dniu 31 stycznia 2024 r. zaleceń pokontrolnych wystosowanych pismem nr PS-Le.431.9.2.2023.6. W trakcie formułowania niniejszego dokumentu Placówka jest w trakcie realizacji tego zalecenia.

Podczas przeprowadzonej kontroli stwierdzono następujące nieprawidłowości:

- Dom nie wyegzekwował od rodziny poświadczenia zrealizowanych przed przyjęciem do Placówki świadczeń medycznych, w tym dokumentacji z hospitalizacji i wynikających z nich zleceń lekarskich, potwierdzenia zaleceń pielęgniarских i rehabilitacyjnych lub ich braku, nie wyegzekwował także wyników badań i konsultacji lekarskich oraz ewentualnie wydanych w sprawie Mieszkańca orzeczeń. Dom nie udokumentował żądania od rodziny mieszkańca ww. dokumentacji, co jest niezgodne z wymogiem wynikającym z przepisu art. 68a pkt 1 lit d ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. z 2023 r. poz. 901 ze zm.),

W wyniku kontroli stwierdzono także następujące uchybienia:

- W treści umowy dotyczącej Mieszkańca A Dom nie zagwarantował zobowiązania rodziny do dostarczenia i udostępnienia uwierzytelnionych przez lekarza informacji dotyczących stanu zdrowia Mieszkańca A, w tym zleczonej przez lekarza farmakoterapii, zaleceń dietetycznych i zaleceń w zakresie monitorowania parametrów stanu zdrowia bądź braku wskazań do nich;
- Dom nie odnotowuje szczegółowo czynności interwencyjnych w sytuacjach problemowych z określeniem godziny wszczęcia i zakończenia działań personelu, opisem przebiegu i wskazaniem osób zaangażowanych w sprawę rozwiązania zaistniałego problemu;
- Dom, pomimo zatrudniania technika farmaceutycznego i ugruntowanej praktyki dystrybuowania leków mieszkańców z udziałem tego pracownika, wyraził zgodę na przekazywanie Mieszkańcowi A leków przygotowanych wcześniej przez rodzinę, za których właściwe zestawienie nie mógł ręczyć i na których podanie nie posiadał zlecenia lekarskiego;
- Dom nie dokumentuje zabiegów higienicznych przeprowadzanych u osób niesamodzielnych;

- Dom nie dysponuje procedurą przyjęcia mieszkańca, która właściwie i klarownie rozdzielałaby role pomiędzy pracowników, wskazując osoby odpowiedzialne za przejęcie spraw nowego mieszkańca i dalsze prowadzenie ich po przyjęciu do Domu;
- Dom nie dysponuje procedurą postępowania po powrocie mieszkańca z konsultacji lekarskiej poza Placówką;
- w Domu brak jest procedury określającej sposób spójnego skoordynowanego dokumentowania stanu zdrowia i kondycji mieszkańców oraz wszelkich podejmowanych wobec tych mieszkańców działań – w tym lekarskich, pielęgniarских, fizjoterapeutycznych, psychologicznych, terapeutycznych, opiekuńczych i higienicznych oraz przepływu tych informacji pomiędzy stanowiskami pracy;
- Dom nie formalizował ustaleń, skarg i zażaleń oraz sposobu ich rozpatrywania. W Domu nie funkcjonuje rejestr skarg i wniosków, który pozwalałby na wgląd z zakres zgłaszanych uwag, umożliwił zachowanie transparentności przy rozpatrywaniu zastrzeżeń oraz ułatwił modyfikowanie stosowanych praktyk ku poprawie funkcjonowania Placówki.

Wobec powyższego, działając na podstawie art. 128 ust. 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, zalecam:

1. Egzekwowanie od przyjmowanego mieszkańca i jego rodziny poświadczenia realizowanych przed przyjęciem do Placówki świadczeń medycznych, w tym dokumentacji z hospitalizacji i wynikających z nich zleceń lekarskich, potwierdzenia zaleceń pielęgniarских i rehabilitacyjnych lub ich braku, wyników badań i konsultacji lekarskich oraz ewentualnie wydanych w sprawie mieszkańca orzeczeń, zgodnie z wymogiem określonym w art. 68a pkt 1 lit d i g ustawy o pomocy społecznej.

Ponadto rekomenduję:

1. Rozważenie możliwości zawarcia w treści umowy zobowiązania mieszkańca/rodziny do dostarczenia i udostępnienia uwierzytelnionych przez lekarza i placówki medyczne informacji dotyczących stanu zdrowia osoby przyjmowanej, w tym zleconej przez lekarza farmakoterapii, zaleceń dietetycznych i zaleceń w zakresie monitorowania parametrów stanu zdrowia bądź braku wskazań do nich.
2. Zmianę sposobu dokumentowania czynności interwencyjnych w sytuacjach problemowych z zakresu opieki i pielęgnacji, tak by możliwe było odtworzenie godziny wszczęcia i zakończenia działań personelu oraz przebieg i personalia osób zaangażowanych w rozwiązanie zaistniałego problemu.
3. Natychmiastowe zaprzestanie praktyki wydawania mieszkańcom leków przygotowanych poza Domem, na których podanie nie przedłożono zlecenia lekarskiego i za których poprawne zestawienie nie ręczył zatrudniony w Domu technik farmacji lub pielęgniarка.
4. Dokumentowanie zabiegów higienicznych przeprowadzanych u osób niesamodzielnych w sposób pozwalający na dokonanie oceny ich częstotliwości, zakresu i ewentualnych problemów zaistniałych w trakcie tych czynności.
5. Opracowanie i wdrożenie do stosowania procedury przyjęcia mieszkańca, zawierającej klarowny podział ról pomiędzy pracowników w każdym z obszarów (administracyjnym, zdrowotnym i opiekuńczym) oraz wskazującej stanowiska pracy odpowiedzialne za przejęcie spraw nowego mieszkańca i dalsze prowadzenie ich po przyjęciu do Domu.

6. Opracowanie i wdrożenie do stosowania procedury postępowania po powrocie mieszkańca z konsultacji lekarskich poza Placówką, uwzględniającej przepływ informacji na temat wskazań lekarskich ewentualnie wynikających z takiej konsultacji;
7. Opracowanie i wdrożenie do stosowania procedury określającej sposób spójnego, skoordynowanego dokumentowania i przekazywania informacji na temat bieżącego stanu zdrowia i kondycji mieszkańców oraz wszelkich podejmowanych wobec mieszkańców działań – w tym lekarskich, pielęgniarских, fizjoterapeutycznych, psychologicznych, terapeutycznych, opiekuńczych i higienicznych.
8. Formalizowanie ustaleń podejmowanych z członkami rodzin mieszkańców
9. Sformalizowanie postępowania z uwagami, skargami i zażaleniami dot. funkcjonowania Domu oraz sposobu ich rozpatrywania oraz wykorzystywanie pozyskanych w trakcie postępowania wyjaśniającego informacji do modyfikowania stosowanych praktyk / procedur ku poprawie funkcjonowania Placówki.

Informuję Panią Dyrektor, że zgodnie z art. 128 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej ma Pani prawo w terminie 7 dni od dnia otrzymania niniejszych zaleceń pokontrolnych zgłosić do nich zastrzeżenia.

Pisemnej informacji o sposobie wykonania zaleceń pokontrolnych oczekuję od Pani w terminie 30 dni od dnia otrzymania niniejszego dokumentu.

Przypominam także, że zgodnie z art. 130 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej, kto nie realizuje zaleceń pokontrolnych – podlega karze pieniężnej w wysokości od 500 do 12 000 zł.

z up. Wojewody Wielkopolskiego
Hanna Zawadka
Zastępca Dyrektora
Wydziału Polityki Społecznej
Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego
w Poznaniu

Dokument sporządziła: Alicja Moder dnia 21.03.2024 r.