



Poznań, 30 października 2013 r.

WOJEWODA WIELKOPOLSKI

PS-II.431.1.2.2013.3.14

Sz. P.
Hieronim Bartkowiak
Dyrektor
Domu Pomocy Społecznej
w Psarskim
ul. Owocowa 8
63-100 Śrem

Zalecenia pokontrolne

Na podstawie art. 22 pkt 8 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. z 2013 r., poz. 182 ze zm.) zespół inspektorów Wydziału Polityki Społecznej Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu, przeprowadził kontrolę doraźną w Domu Pomocy Społecznej w Psarskim.

Zakres kontroli objął wybrane elementy standardu obowiązujących usług opisane w rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2012 r., poz. 964) w związku z podjęciem informacji o niedomogach w zakresie świadczenia usług opiekuńczych i wspomagających.

W dniu 24 lipca do Wydziału Polityki Społecznej WUW w Poznaniu wpłynęło pismo p. XXXX XXXX, która zgłosiła m.in., że w DPS w Psarskim: dyżurująca pielęgniarka odmówiła wezwania pogotowia ratunkowego do jej brata, p. XXXX XXXX, podopiecznemu nie zapewniono właściwej opieki lekarskiej i pielęgniarskiej, w tym profilaktyki przeciwoleżynowej (dołączono zdjęcia), niewłaściwie traktowano mieszkańców np. warunkowano podawanie posiłków od zachowania mieszkańców poniżano i grożono mieszkańcom, nie wyjaśniono sprawy kradzieży nie rozwiązano sytuacji odmowy przyjmowania posiłków przez brata itp.

W wyniku kontroli ustalono, że Dom spełnia następujące wymagania standardu:

- wymiana pościeli odbywa się zgodnie z wymogami określonymi w § 6 ust. 1 pkt 8 lit. b i c rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2012 r. poz. 964),
- produkty żywnościowe i napoje są dostępne dla mieszkańców, co jest zgodne z § 6 ust.1 pkt 6 lit. d rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2012 r. poz. 964),
- mieszkańcy mogą spożywać posiłki w pokojach mieszkalnych, w razie potrzeby są karmieni, co jest zgodne z § 6 ust. 1 pkt 6 lit. e i f rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2012 r. poz. 964),

- mieszkańcom świadczona jest praca socjalna co jest zgodne z § 6 ust. 1 pkt 10 lit. a rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2012 r. poz. 964),

- Dom zapewnia mieszkańcom kontakt z psychologiem, korzystając z usług prof. XXXX lub dowożąc mieszkańca do specjalisty, co jest zgodne z § 6 ust. 2 pkt 2 rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2012 r. poz. 964),

- powołano zespół terapeutyczno-opiekuńczy, funkcjonują osoby pierwszego kontaktu, prowadzone są indywidualne plany wsparcia, co jest zgodne z § 2 ust. 2 i ust. 3 § 3 ust. 1 i ust. 2 rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2012 r. poz. 964),

- funkcjonuje samorząd mieszkańców, co jest zgodne z § 5 ust. 1 pkt 3 lit. d rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2012 r. poz. 964),

- świadczone są usługi wspomagające, polegające na stymulowaniu nawiązywania, utrzymywania i rozwijania kontaktu z rodziną i społecznością lokalną, co jest zgodne z § 5 ust. 1, pkt 3 lit. e rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2012 r. poz. 964),

- zapewnia się sprawne wnoszenie i załatwianie skarg i wniosków mieszkańców, co jest zgodne z § 5 ust. 1 pkt 3 lit. k rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2012 r. poz. 964),

- w 2011 r. spełniony był wskaźnik zatrudnienia zespołu terapeutyczno – opiekuńczego, który wynosił 0,6 zgodnie z § 6 ust. 2 pkt 3 lit b rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2012 r. poz. 964),

- mieszkańcy korzystają z usług opiekuńczych, polegających na udzielaniu pomocy w podstawowych czynnościach życiowych, pielęgnacji, niezbędnej pomocy w załatwianiu spraw osobistych, co jest zgodne z § 5 ust. 1 pkt 2 lit. a - c rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2012 r. poz. 964),

- świadczone są usługi wspomagające polegające na umożliwieniu udziału w terapii zajęciowej oraz rehabilitacji, co jest zgodne z § 5 ust. 1 pkt 3 lit. a i b rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2012 r. poz. 964).

W dokumentacji prowadzonej w Domu wielokrotnie odnotowano sytuacje dotyczące p. XXXX XXXX, rozmów na temat odmowy przyjmowania posiłków, a także w zakresie stanu zdrowia. Najwięcej wpisów było w książkach Raportów Pielęgniarskich m.in.:

- 25.06.2011 r. odnotowano zmianę stanu zdrowia, podane leki oraz informację o domaganiu się przez rodzinę wezwania pogotowia ratunkowego i zabranii mieszkańca do szpitala,

- 6.04.2012 r. odnotowano informację o złym stanie zdrowia mieszkańca, kontakcie z lekarzem rodzinnym oraz o wezwaniu przez siostrę mieszkańca pogotowia i hospitalizacji. W Raportach odnotowywano czynności pielęgnacyjne, zachowanie mieszkańca, mierzenie parametrów życiowych, kontakty z lekarzem rodzinnym. Wpisy dotyczyły także wezwań pogotowia ratunkowego do mieszkańca.

W zakresie wzywania do mieszkańców Domu pogotowia ratunkowego ustalono, że:

- „Stan zdrowia mieszkańców jest monitorowany. Kiedy ktoś zagończy nie od razu wzywa się pogotowie, podejmuje się działania doraźne, używa się dostępnych środków, w przypadku konieczności wzywa się pogotowie ratunkowe, pogotowie zazwyczaj przyjeżdża, jednakże czasem wymaga to dłuższego przekonywania”

- „pogotowie wzywane jest przez pielęgniarki zgodnie z potrzebami, to one monitorują stan zdrowia mieszkańców.”

- „bez wątplenia jak rodzina wzywa pogotowie, to pogotowie reaguje inaczej niż jak robimy to my”

- „do mieszkańców, w razie potrzeby pogotowie jest wzywane, jednakże pogotowie od razu nie przyjedzie, czasem zaleca obserwację i potem wzywa się je ponownie.”

Rada Mieszkańców poinformowała, że „chęć wizyty u lekarza należy zgłosić pielęgniarce lub na wizyty zapisuje też sama pielęgniarka. Lekarz przyjeżdża we wtorki i bada mieszkańców Pałacu, a w czwartki mieszkańców Pawilonu. Jednakże w przypadku pilnej konsultacji bada mieszkańców bez względu na to w jakim budynku Domu zamieszkują, czasem lekarz przyjeżdża na wezwanie, wzywane jest też pogotowie, na wizyty do specjalistów mieszkańcy są dowożeni.”

Ustalono, że mieszkańcy nie mają zastrzeżeń w zakresie sposobu zwracania się do nich przez personel. Mieszkańcy zapytani o możliwość używania przez personel zwrotu, że „jak się mieszkaniac nie ubierze to nie dostanie śniadania” poinformowali, że sami nie doświadczyli, ani nie byli świadkami takiej sytuacji (...).

Natomiast zapytany o ww. kwestię pracownik Domu oświadczył, że „ani ona sama, ani w ocenie nikt inny z personelu nie odważyłby się powiedzieć do mieszkańców, że jak się nie ubiorą to nie będzie posiłku i że taka sytuacja nie mogła mieć miejsca.”

Podczas działań kontrolnych stwierdzono następujące nieprawidłowości:

1. Mieszkańcy nie byli zorientowani, że są w Domu dokumenty zgodnie z którymi planuje się zajęcia i pracę z nimi, nie pamiętali również, by zostali zapoznani z takimi dokumentami lub, że złożyli na nich swój podpis, co nie jest zgodne z § 3 ust. 1 (Dz. U. z 2012 r. poz. 964).
2. Dom nie spełnia wskaźnika zatrudnienia w zespole terapeutyczno–opiekuńczym, który wynosi 0,59, co nie jest zgodne z § 6 ust. 2 pkt 3 lit b rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2012 r. poz. 964).
3. W „Wykazie zespołu terapeutyczno-opiekuńczego w Domu Pomocy Społecznej w Psarskim na dzień 21 sierpnia 2013 r.” oraz „Liście Pracowników z 28 sierpnia 2013 r.” jako osoby zatrudnione w pełnym wymiarze czasu pracy wpisano dwóch pracowników zajmujących stanowiska starszych opiekunów, podczas kiedy w Domu zatrudnieni są w wymiarze 4/5 etatu.

4. Brak przestrzegania wymogów art. 55 ust. 2 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2013 r., poz. 182 ze zm.) stanowiącego, że „Organizacja domu pomocy społecznej, zakres i poziom usług świadczonych przez dom uwzględnia w szczególności wolność, intymność, godność i poczucie bezpieczeństwa mieszkańców domu oraz stopień ich fizycznej i psychicznej sprawności” także poprzez:
 - a) dokonywanie w książkach „Raportów Pielęgniarskich” zapisów na wcześniej już dokonanych wpisach, co dotyczyło m.in. stanu osobowego mieszkańców, dawek i nazw leków, oceny parametrów oraz nieczytelnych wpisów, ponadto pod raportem osobiście powinny podpisać się wszystkie osoby pełniące dyżur
 - b) podpisywanie się przez osoby zatrudnione na stanowiskach starszych opiekunów jako osoby zdające dyżur w książkach „Raportów Pielęgniarskich”
 - c) wykonywanie przez osoby zatrudnione na stanowiskach starszych opiekunów prac pielęgniarskich
 - d) umożliwienie faktu wykonywania przez siostrę zdjęć p. XXXX (intymnych części ciała) oraz brak zapisów w dokumentacji o zaistnieniu takiej sytuacji i sposobów jej rozwiązania
 - e) udzielanie informacji p. XXXX, siostrze mieszkańca, p. XXXX XXXX, podczas kiedy jako osobę do kontaktu, w dokumentach IPW m.in. na druku „Informacja o mieszkańcu (poufne – tylko dla pracownika I kontaktu)”, kartach „Diagnoza społeczna” podano wyłącznie syna mieszkańca.
5. Pomimo zatrudnienia w Domu kilku pracowników socjalnych, tylko dwóch pracowników socjalnych, zajmuje się pracą socjalną, co nie jest zgodne z § 6 ust. 2 pkt 1 rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2012 r. poz. 964).
6. Nie przeprowadzono wywiadu w środowisku zamieszkania p. XXXX przed Jego umieszczeniem w Domu, co nie jest zgodne z § 11 rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2012 r. poz. 964).
7. W „Karcie realizacji programu wstępnej adaptacji mieszkańca,” błędnie wpisano datę przyjęcia mieszkańca do DPS tj. „08.04.2011 r.” zamiast 07.04.2011 r.
8. W dokumentacji IPW p. XXXX XXXX umieszczono oświadczenie do dysponowania środkami pieniężnymi (...).
9. Na druku oświadczenia do dysponowania środkami pieniężnymi (...) mieszkańca znajduje się m.in. upoważnienie do zakupów artykułów pierwszej potrzeby (żywność, odzież, środki czystości itp.), co nie jest w pełni zgodne z art. 58 ust. 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2013 r., poz. 182).
10. Po zmianie sytuacji zdrowotnej mieszkańca zmianie nie uległ Jego Indywidualny Plan Wsparcia, po około 6 m-cach nie dokonano podsumowania stopnia jego realizacji, co nie jest zgodne z obowiązującą w Domu procedurą dotyczącą zakresu obowiązków pracownika pierwszego kontaktu, w której sformułowano m.in. zasady koordynowania przez ppk Indywidualnych Planów Wsparcia Mieszkańca.

11. Dokumenty pozostałe po zmarłym mieszkańcu p. XXXX XXXX, nie są przechowywane jako jedna całość – przechowywane są w dziale socjalnym, w dwóch miejscach.
12. Z zapisów w kartach „Rehabilitacji Przyłóżkowej” wynika, że nie jest ona prowadzona w dniach kiedy odbywają się zebrania zespołu terapeutyczno-opiekuńczego lub jest ona znacznie ograniczona, co nie jest w pełni zgodne z § 5 ust. 1 pkt 3 lit. a i b rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2012 r. poz. 964).

Ponadto w protokołach spotkań zespołów terapeutyczno-opiekuńczych sygnalizuje się dany problem, natomiast sporadycznie dokonuje się wpisów dotyczących rozwiązań poruszanych sytuacji.

Biorąc powyższe pod uwagę wnoszę o wykonanie następujących zaleceń pokontrolnych:

1. Przeprowadzanie z mieszkańcami rozmów dotyczących realizowanych założeń Indywidualnych Planów Wsparcia, co będzie zgodne z § 3 ust. 1 rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2012 r. poz. 964).
2. Uzyskanie wymaganego wskaźnika zatrudnienia pracowników zespołu terapeutyczno-opiekuńczego tj. 0,6, co będzie zgodne z § 6 ust. 2 pkt 3 lit b rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2012 r. poz. 964).
3. Aktualizowanie wykazów pracowników Domu i weryfikowanie dokumentów z nim związanych.
4. Przestrzeganie wymogów art. 55 ust. 2 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2013 r., poz. 182 ze zm.) poprzez:
 - dokonywanie starannych wpisów w „Książkach Raportów Pielęgniarskich” wyłącznie przez osoby do tego uprawnione
 - wykonywanie przez osoby zatrudnione na konkretnym stanowisku zadań do niego przypisanych (zgodnych z zakresem czynności)
 - podejmowanie interwencji w sytuacji robienia zdjęć mieszkańcom, zwłaszcza w sytuacjach naruszających intymność i dokumentowanie takich sytuacji
 - udzielanie informacji wyłącznie osobom wskazanym przez mieszkańca i podanym jako osoby do kontaktu, dokonywanie zmiany osoby lub rozszerzenie listy osób uprawnionych przez mieszkańca powinno zostać odnotowane.
5. Powierzenie świadczenia pracy socjalnej pracownikom socjalnym w wymiarze zgodnym z zapisami § 6 ust. 2 pkt 1 rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2012 r. poz. 964).
6. Ustalanie przez pracownika socjalnego Domu aktualnej sytuacji w miejscu zamieszkania lub pobytu przyszłego mieszkańca, co będzie zgodne z § 11 rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2012 r. poz. 964).

7. Sporządzanie starannych wpisów w IPW, dokonywanie w nich adekwatnych zmian i ocenianie stopnia realizacji, co m.in. będzie zgodne z obowiązującą w Domu procedurą dotyczącą zakresu obowiązków pracownika pierwszego kontaktu, w której sformułowano m.in. zasady koordynowania przez ppk Indywidualnych Planów Wsparcia Mieszkańca.

8. Umieszczanie w dokumentach IPW druków wyłącznie z nim związanych.

9. Zaprzestanie rozpowszechniania druku oświadczenia do dysponowania środkami pieniężnymi (...) mieszkańca zawierające zapis o upoważnieniu „do zakupów artykułów pierwszej potrzeby” w tym żywności, co nie jest w pełni zgodne z art. 58 ust. 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2013 r., poz. 182).

10. Przechowywanie dokumentów po zmarłym mieszkańcu jako jednej całości.

11. Prowadzenie rehabilitacji przyłóżkowej także w dniach, w których kiedy odbywają się zebrania zespołu terapeutyczno-opiekuńczego i odnotowywanie tego faktu w czytelny sposób, co będzie w pełni zgodne z § 5 ust. 1 pkt 3 lit. a i b rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2012 r. poz. 964).

Ponadto wskazane byłoby odnotowywanie w protokołach ze spotkań zespołu terapeutyczno-opiekuńczego propozycji rozwiązań omawianych, zaistniałych w Domu sytuacji trudnych.

Oczekuję przedstawienia przez Pana, w terminie 30 dni od daty otrzymania niniejszych zaleceń pokontrolnych, pisemnej informacji o ich realizacji.

Zgodnie z art. 128 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej, w terminie 7 dni od daty otrzymania niniejszych zaleceń pokontrolnych, Dyrektorowi Domu przysługuje prawo zgłoszenia do Wojewody Wielkopolskiego zastrzeżeń. W przypadku uwzględnienia zastrzeżeń, zgodnie z art. 128 ust. 5 ustawy o pomocy społecznej, w terminie 30 dni, Dyrektor Domu jest obowiązany do powiadomienia Wojewody Wielkopolskiego o realizacji zaleceń, mając na uwadze zmiany wynikające z uwzględnionych zastrzeżeń.

Jednocześnie przypominam, że zgodnie z art. 130 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej, kto nie realizuje zaleceń pokontrolnych - podlega karze pieniężnej w wysokości od 200 do 6.000 zł.

*Z up. Wojewody Wielkopolskiego
Przemysław Pacia
Wicewojewoda Wielkopolski*

