

PS-I.431.3.5.2018.TOzi

**PROTOKÓŁ  
KONTROLI DORAŻNEJ  
przeprowadzonej  
w Ośrodku Pomocy Społecznej w Bledzewie**

Działając na podstawie art. 22 pkt 8 ustawy z dnia 12 marca 2004r. o pomocy społecznej (Dz.U. z 2018 r., poz. 1508 ze zm.) oraz przepisów rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 marca 2005 r. w sprawie nadzoru i kontroli w pomocy społecznej (Dz.U. Nr 61, poz. 543 ze zm.)

zespół kontrolny w składzie:

- **Teresa Ozimek** Starszy Inspektor Wojewódzki w Wydziale Polityki Społecznej LUW w Gorzowie Wlkp., posiadająca upoważnienie Wojewody Lubuskiego Nr 264-1/2018 z dnia 10 maja 2018 r. - *przewodnicząca zespołu kontrolnego*;
- **Inga Nawrot** Inspektor Wojewódzki w Wydziale Polityki Społecznej LUW w Gorzowie Wlkp., posiadający upoważnienie Wojewody Lubuskiego Nr 264-2/2018 z dnia 10 maja 2018 r.

przeprowadził w okresie od 28 listopada 2018 r. do 28 stycznia 2019 r. w Ośrodku Pomocy Społecznej w Bledzewie kontrolę doraźną w zakresie **organizacji pomocy osobom zależnym w środowisku**. Czynności kontrolnych w siedzibie jednostki zespół dokonał 28 listopada 2018 r.

Konieczność podjęcia czynności kontrolnych w Ośrodku Pomocy Społecznej w Bledzewie wynikała z sygnałów o problemach w realizacji usług opiekuńczych, które dobiegały od klientów OPS.

*[ akta kontroli str. 1-2, 6-7,10]*

Czynności kontrolnych, kontrolujący dokonali w obecności Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej w Bledzewie.

Przed przystąpieniem do kontroli, Zespół kontrolny złożył pisemne oświadczenia o braku okoliczności, uzasadniających wyłączenie, od udziału w niniejszej kontroli.

*[ akta kontroli str.8-9]*

Celem kontroli było, zbadanie sposobu zabezpieczenia wsparcia osobom zależnym udzielanego przez Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Bledzewie (*w dalszej części protokołu zwany Ośrodkiem*).

Czynności kontrolne obejmowały:

- analizę wpływu wniosków o pomoc;
- analizę akt świadczeniobiorców;
- analizę udzielanego wsparcia pod względem adekwatności występujących potrzeb klientów o ograniczonej samodzielności – podania o pomoc, wywiady środowiskowe, decyzje, orzeczenia o niepełnosprawności;
- analizę akt osobowych pod względem wymaganych kwalifikacji osób wskazanych w ustawie;
- analizę wskaźnika zatrudnienia pracowników socjalnych;
- badanie warunków lokalowych.

**Okres objęty kontrolą: od 1 stycznia 2017 r. do 28 listopada 2018 r.**

#### **Zagadnienia do kontroli.**

1. Zapotrzebowanie na usługi opiekuńcze, w tym specjalistyczne.
2. Infrastruktura wsparcia dla osób zależnych (poradnie, możliwość rehabilitacji, placówki całodobowego pobytu).
3. Warunki do realizacji zadania (wskaźnik zatrudnienia pracowników socjalnych, kwalifikacje kierownika i pracowników socjalnych, szkolenia, warunki lokalowe).

*[ akta kontroli str.3-5]*

Dokonano na tej podstawie następujących ustaleń:

#### **Ad. 1. Zapotrzebowanie na usługi opiekuńcze, w tym specjalistyczne.**

Ustawa o pomocy społecznej zobowiązuje gminę do zorganizowania opieki osobie zależnej - z powodu, wieku, niepełnosprawności, przewlekłej choroby. W sytuacji gdy osoba taka wymaga częściowego wsparcia – gmina zapewnia wsparcie w formie usług opiekuńczych, domu dziennego pobytu, rodzinnego domu pomocy. Realizujący te zadania ośrodek pomocy

społecznej, powinien zatem posiadać wiedzę o potrzebach osób zależnych przebywających w środowisku.

Ocenie poddano następujące dokumenty:

1. Uchwałę Nr XXVIII/163/16 Rady Gminy w Bledzewie z 28 listopada 2016 r. ze zm. w sprawie określania szczegółowych warunków przyznawania i odpłatności za usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze ustalenia zasad odpłatności oraz zwrotu przez świadczeniobiorcę wydatków za usługi opiekuńcze, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi, oraz określenia szczegółowych warunków częściowego lub całkowitego zwolnienia od opłat, jak również trybu ich pobierania.
2. wybrane losowo akta klientów objętych usługami opiekuńczymi z listy korzystających z tej formy usług.

**Kontrolujący ustalili, że gmina realizuje zadanie obowiązkowe w formie usług opiekuńczych.**

Ośrodek realizacji usługi opiekuńczej w stosunku do 4 klientów – dane: sprawozdanie MRPiPS-03 na 31.12.2017 r. i 30.06.2018 r. Na podstawie rejestru wniosków wpływających odnotowano, że w roku 2017 wpłynęły do Ośrodka 4 wnioski na usługi opiekuńcze. W 2018 r. te same osoby ponowiły wnioski o usługi. Ośrodek wszystkie rozpatrzył pozytywnie. Zgodnie z wyżej cyt. Uchwałą koszt 1 godziny usługi wynosi 13.70 zł brutto.

Na dzień kontroli usługi opiekuńcze realizowały 4 osoby, z którymi Kierownik jednostki zawarła umowy - zlecenia na świadczenie „usług sąsiedzkich”. Usługi obejmują m.in. pomoc w utrzymaniu higieny osobistej, porządku, robienie zakupów, przygotowanie posiłków. W ramach czynności kontrolnych, zespół kontrolny ustalił, że odpłatność za świadczone usługi pobierana jest z dochodów własnych klientów - renty rodzinne, przy zastosowaniu częściowego zwolnienia od opłat, w zależności od sytuacji klienta.

**Kontrolujący ustalili, że wymiar świadczonych usług, nie jest adekwatny do potrzeb klientów. Brak wsparcia osobom wymagającym opieki, w dni wolne od pracy.**

Celem zbadania sposobu realizacji usług opiekuńczych w stosunku do potrzeb klientów, kontrolujący poddali ocenie 3 spośród 4 akt klientów. Z przedłożonych akt kontrolujący wybrali akta 2 osób samotnie gospodarujących, w wieku powyżej 65 lat oraz 1 osoby w rodzinie w wieku ok. 60 lat.

Numery ostatnich decyzji akt poddanych kontroli:

(Klient A) Decyzja nr 5122.14.1.2018

(Klient B) Decyzja nr 5122.11.1.2018

(Klient C) Decyzja nr 5122.10.1.2018

Akta świadczeniobiorców, które poddano analizie dotyczą osób w wieku 85 (osoba A), 79 (osoba B) i 58 lat (osoba C). Z wywiadów środowiskowych wynika potrzeba przyznania usług opiekuńczych. Dwie osoby posiadają orzeczenia o znacznym stopniu niepełnosprawności (osoba A i B), wydane przez Zespół Orzekania o Niepełnosprawności. Jedna osoba (osoba C) zaliczona jest do pierwszej grupy inwalidów, posiada orzeczenie Komisji Lekarskiej Do Spraw Inwalidztwa i Zatrudnienia ZUS. Orzeczenia wydane są na stałe. Niepełnosprawność dotyczy m.in. narządu ruchu, chorób układu oddechowego i krążenia, chorób endokrynologicznych, cukrzycy. Ponadto osoby chorują na serce, niedosłuch, zaburzenia mowy. Wszystkie osoby, których akta badano, mają znacznie ograniczoną zdolność poruszania się. Poruszają się przy pomocy wózka inwalidzkiego poza mieszkaniem (osoba A, C) lub chodzika. Zgodnie ze wskazaniem lekarskim konieczna jest stała lub długotrwała opieka lub pomoc innej osoby, w związku ze znacznie ograniczoną możliwością samodzielnej egzystencji. Dwie osoby (osoba A i B), to osoby samotnie gospodarujące, utrzymujące sporadyczne kontakty z dziećmi, córka jednej osoby (osoba A) mieszka w Niemczech. Jedna osoba (osoba C) mieszka z bratem, jednak nie może liczyć na jego pomoc, ponieważ on sam ma problemy zdrowotne. Z powodu niedowładu czterokończynowego wymaga m.in. pomocy przy spożywaniu posiłków, załatwianiu potrzeb fizjologicznych, dozowaniu leków. Ma również problemy z wystawianiem się. Wszystkie osoby korzystają z usług sąsiedzkich. W aktach usługobiorców znajdują się „indywidualne zakresy usług opiekuńczych”, z których wynika m. in., czy osoba mieszka samotnie, czy w rodzinie, ogólna sprawność ruchowa klienta, przyznany zakres usług. W aktach jednej osoby (A) znajdują się notatki służbowe sporządzone przez pracownika socjalnego, z wizyt w środowisku, informujące o sposobie realizacji usług. W każdym z badanych przypadków usługi świadczone są przez 5 dni w tygodniu, w dni robocze. Dwie osoby (A i B) korzystają z usług po dwie godziny dziennie przez 5 dni w tygodniu. Jedna osoba (C), usługi ma świadczone 5 godzin i 30 minut dziennie, 5 dni w tygodniu. W kontrolowanej dokumentacji, osób korzystających z usług opiekuńczych, brak informacji o zapewnieniu pomocy w dni wolne od pracy. Brak informacji m. in. o sposobie zapewnienia posiłków, pomocy w czynnościach toaletowych, dozoru (osoba A) i pomocy przy dozowaniu leków (osoba C).

Utrudnieniem w funkcjonowaniu klientów jest zamieszkanie na piętrze (klientka A, B). Pozostawienie bez wsparcia osób samotnych, niesamodzielnych może zagrażać ich bezpieczeństwu.

**Inspektorzy ustalili, że zachowane były terminy określone przepisami tj. sporządzenia rodzinnego wywiadu środowiskowego w miejscu zamieszkania, wydania decyzji administracyjnej, przeprowadzenia aktualizacji wywiad.** Odbiór decyzji odbywał się za potwierdzeniem odbioru. Wszystkie decyzje były z urzędu prawidłowo zmienione w 2018r., w związku ze zmianą kryterium dochodowego i kwot świadczeń pieniężnych.

W analizowanych aktach poza świadczeniem w formie usług opiekuńczych, w wywiadach środowiskowych, w jednym przypadku (osoba B), Ośrodek udzielił pomocy w formie specjalnego zasiłku celowego na opłatę za zużycie prądu.

**Ustalono ponadto, że w analizowanej dokumentacji występują rozbieżności dotyczące podania źródła dochodu osoby korzystającej z usług.** W przypadku jednej osoby (B), w decyzji z 02.01.2018 r. Nr 5122.2.2018 jako dochód wskazano emeryturę. Natomiast w decyzji z 04.4.2018 jako dochód wskazano rentę rodzinną, w aktualizacji wywiadu środowiskowego z 2 lipca 2018 r. i decyzji z 4 lipca 2018 r. jako źródło dochodu podano emeryturę, a następnie w aktualizacji wywiadu środowiskowego z 19.11.2018 r. i decyzji z 30.11.2018r. jako dochód wskazano rentę rodzinną i świadczenie rentowe. W kontrolowanej dokumentacji brak dokumentu potwierdzającego zmiany źródła dochodu.

*[ akta kontroli str.427-588]*

**Kontrolujący ustalili, że w dokumentach osób pobierających zasiłek stały brakuje pełnego rozeznania sytuacji klientów.**

Badając potrzeby osób zależnych w środowisku, analizie poddano wybrane akta osób korzystających z zasiłków stałych pod kątem pełnego rozpoznania ich potrzeb. W ramach czynności kontrolnych zespół kontrolny ustalił, że 30 czerwca 2018 r. zasiłki stałe w gminie Bledzew pobierało 36 osób (zgodnie ze sprawozdaniem półrocznym MRPiPS-03). W toku kontroli inspektorzy tut. Wydziału stwierdzili, że wg stanu na dzień kontroli zasiłki stałe pobierają 32 osoby. Spośród tych świadczeniobiorców 24 osoby samotnie prowadzą gospodarstwo domowe, a 8 osób funkcjonuje w rodzinie. Przedział wiekowy osób pobierających świadczenie wynosi od 38 do 74 lat.

Kontroli poddano dokumentację 7 osób pobierających zasiłek stały, przyznany z powodu

znacznego lub umiarkowanego stopnia niepełnosprawności. Akta wybrano metodą losową z uwzględnieniem osób starszych, samotnie prowadzących gospodarstwo domowe. Z przedłożonego wykazu osób uprawnionych do zasiłku stałego kontrolujący wskazali akta nr: 3, 5, 8, 19, 21, 24, 32.

Numery ostatnich decyzji akt poddanych kontroli:

(Klient A) Decyzja nr 5100.43.2018

(Klient B) Decyzja nr 5100.29.2018

(Klient C) Decyzja nr 5100.20.2018

(Klient D) Decyzja nr 5100.33.2018

(Klient E) Decyzja nr 5100.32.2018

(Klient F) Decyzja nr 5100.41.2018

(Klient G) Decyzja nr 5100.36.2018

Na podstawie analizy akt zespół kontrolny ustalił, że trzy osoby posiadają orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności (kody chorobowe: 07-S,10-N,11-I), a cztery osoby o umiarkowanym stopniu niepełnosprawności (lit. D-f, 10-N, 07-S, 02-P). Orzeczenia wydane są przez Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności. Wiek klientów wynosi od 48 do 70 lat, z tego 3 osoby są w wieku 65 lat i powyżej, a cztery poniżej tego wieku. Pięć orzeczeń o niepełnosprawności jest wydanych na stałe (osoba A, B, C, E, G); pozostałe dwa orzeczenia na czas określony do 2020 r. (osoba D do stycznia, a osoba F do sierpnia). Powodami przyznania świadczeń są niepełnosprawność, choroba, ubóstwo. Z analizy dokumentacji 7-osobowej próby badawczej wynika, że wszystkie osoby prowadzą samodzielne gospodarstwo domowe. We wszystkich zbadanych środowiskach istniała konieczność przyznania pomocy społecznej w formie pieniężnej oraz składki na ubezpieczenie zdrowotne. W każdym kontrolowanym przypadku z orzeczenia o stopniu niepełnosprawności wynika, że osoby wymagają korzystania z systemu środowiskowego wsparcia w samodzielnej egzystencji, przez co rozumie się korzystanie z usług socjalnych, opiekuńczych, terapeutycznych oraz rehabilitacyjnych świadczonych m.in. przez sieć instytucji pomocy społecznej. W trzech kontrolowanych przypadkach (klient A, B, E) w orzeczeniach o niepełnosprawności wykazano konieczność stałej lub długotrwałej opieki lub pomocy innej osoby w związku ze znacznie ograniczoną możliwością samodzielnej egzystencji. Troje świadczeniobiorców utrzymuje codzienny kontakt z rodziną, która wspiera ich w samodzielnej egzystencji. Ośrodek podejmował działania w kierunku zapewnienia

pomocy osobom niesamodzielnym w ramach obowiązku alimentacyjnego. W dokumentacji znajdują się wywiady środowiskowe z dziećmi świadczeniobiorców, w których opisano możliwość sprawowania opieki. W analizowanych aktach poza świadczeniem pieniężnym w formie zasiłku stałego, klienci otrzymywali zasiłki celowe na zakup żywności, zasiłek okresowy z powodu długotrwałej choroby, zasiłek celowy na zakup opału, wsparcie finansowe w formie dodatku mieszkaniowego. W badanej dokumentacji nie odniesiono się do potrzeb usługowych. Brakuje też informacji odnośnie potrzeb zapewnienia opieki całodobowej, wsparcia środowiskowego czy usług opiekuńczych, w tym specjalistycznych. Sposób konstruowania analizowanych w toku kontroli rodzinnych wywiadów środowiskowych i ich aktualizacji zmierzał głównie do określenia rodzaju i wymiaru pomocy finansowej (*Załącznik 1*).

Odbiór decyzji odbywał się za potwierdzeniem odbioru. Wszystkie decyzje były z urzędu prawidłowo zmienione w październiku 2018 r., w związku ze zmianą kryterium dochodowego i kwot świadczeń pieniężnych. Wywiady środowiskowe sporządzane były w terminie 14 dni roboczych od dnia powzięcia wiadomości o konieczności ich przeprowadzenia. Aktualizacje wywiadu były sporządzane przez pracownika socjalnego nie rzadziej niż co 6 miesięcy – zgodnie z rozporządzeniem Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 sierpnia 2016 r. w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego (Dz. U. z 2017 r. poz.1788). Decyzje były wydawane z zachowaniem terminu określonego w art. 35 Kodeksu postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2018 r. poz. 2096 ze zm.). W przypadku braku możliwości zachowania terminu wydania decyzji pracownik prowadzący sprawę zawiadomił stronę o przedłużeniu terminu postępowania (akta osoby D).

**Zespół kontrolny stwierdził, że dokumentacja była kompletna, zachowane były terminy określone przepisami. Osoby pobierające zasiłek stały były uprawnione do tej formy pomocy.** W jednym przypadku (klient G) stwierdzono mylne zapisy dotyczące stopnia niepełnosprawności. Świadczeniobiorca ma orzeczony umiarkowany stopień niepełnosprawności. Niepełnosprawność istnieje od dzieciństwa, ma przyznany zasiłek pielęgnacyjny. W uzasadnieniu decyzji (decyzja nr 5100.36.2018) pracownik Ośrodka odnotował znaczny stopień niepełnosprawności. W piśmie KO.0810.1.2019 z 08 stycznia 2019 r. kierownik Ośrodka wyjaśniła, że znaczny stopień niepełnosprawności został wpisany omyłkowo. W ramach pracy socjalnej, w kontrolowanych przypadkach pracownicy socjalni w planach pomocy i działań wywiadów środowiskowych odnotowali ogólnie (np. rozmowa

na temat bieżących problemów, odwiedziny) lub szczegółowo (np. pomoc w zakupie opału, przygotowaniu dokumentów emerytalnych, w złożeniu wniosku o dodatek mieszkaniowy). Nie wskazali jednak celu pracy socjalnej. Nie określili szczegółowo sposobu zmierzającego do osiągnięcia zamierzonego celu. Przytoczone wpisy w planie pomocy nie są celami, lecz działaniami zmierzającymi do celu.

*[akta kontroli str. 11-23, 25-272]*

**Ośrodek nie zbadał potrzeb klientki, która wystąpiła z wnioskiem o umieszczenie w domu pomocy społecznej. Nie ocenił możliwości jej samodzielnego funkcjonowania w środowisku.**

Z rejestru wynika, że w okresie objętym kontrolą wniosek nr 292/2018 z dnia 13.02.2018 r. o umieszczenie w domu pomocy społecznej pozostał bez rozpoznania. Ośrodek 22.02.2018 r. zwrócił się do klientki z prośbą o dostarczenie w terminie 7 dni zaświadczenia lekarskiego o stanie zdrowia osoby ubiegającej się o skierowanie do domu pomocy społecznej. W piśmie klientka została poinformowana, że „niedostarczenie w/w dokumentu we wskazanym terminie spowoduje pozostawienie wniosku bez rozpoznania”. Ośrodek nie rozpoznał sytuacji klientki i nie udzielił wsparcia adekwatnego do aktualnych potrzeb.

**Kontrolujący ustalili, że postępowanie nie było przeprowadzone zgodnie z przepisami prawa.** Pozostawienie pisma bez rozpoznania, o którym mowa w art. 64 § 2 k.p.a. to czynność materialno-techniczna, o której należy zawiadomić stronę pismem. Pozostawienie wniosku bez rozpoznania nie może polegać na całkowitej bierności organu prowadzącego postępowanie i niepodjęciu przez niego żadnych czynności w tym postępowaniu. Konieczne jest zawiadomienie strony o pozostawieniu wniosku bez rozpoznania. W piśmie z 22.02.2018 r. nie było zapisu, że bezskuteczny upływ terminu na uzupełnienie, spowoduje automatycznie pozostawienie wniosku bez rozpoznania, bez obowiązku dodatkowego o tym informowania wnioskującego. Wnioskująca nie została też poinformowana odrębnym pismem o pozostawieniu wniosku bez rozpoznania. *(Załącznik nr 2).*

**W ocenie kontrolujących potrzeby klientki nie zostały właściwie rozpoznane.**

Oferowane świadczenia nie były dostosowane do potrzeb i występujących problemów zdrowotnych. Zadanie realizowane jest z istotnymi uchybieniami pod względem rozpoznania potrzeb i możliwości klientów o ograniczonej samodzielności i opartego o te elementy kompleksowego wsparcia oraz sposobu planowania pomocy.



**Inna osoba została skierowana do domu pomocy społecznej zgodnie z jej potrzebami.**

W świetle powyższego, kontrolujący na podstawie losowo wybranych akt - Decyzja Nr 5120.1.2016 z 12.01.2016 r., spośród 8 skierowanych do domów pomocy społecznej, przeanalizowali tryb postępowania przy kierowaniu do domu pomocy społecznej.

Na podstawie analizy akt zespół kontrolny ustalił, że osoba jest w wieku 70 lat. Posiada orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności o symbolu 05-R, orzeczone na stałe, wydane przez Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności z 18.02.2015r. Zgodnie z orzeczeniem klient wymagał stałej lub długotrwałej opieki lub pomocy innej osoby w związku ze znacznie ograniczoną możliwością samodzielnej egzystencji. Przed umieszczeniem w domu pomocy społecznej mieszkał u brata. Klient był hospitalizowany z powodu stłuczenia mózgu, następnie skierowany do ZOL. Nie odzyskał sprawności. Klient bezpośrednio przed umieszczeniem w domu pomocy społecznej przebywał w Zakładzie Opiekuńczo-Lecznicznym skąd został przewieziony karetką bezpośrednio do Domu Pomocy Społecznej w Tursku. Inspektorzy ustalili, że zachowane były terminy określone przepisami tj. sporządzenia rodzinnego wywiadu środowiskowego, wydania decyzji kierującej do domu pomocy społecznej. Decyzja o umieszczeniu w placówce wydana była w ciągu 13 dni po wydaniu decyzji o skierowaniu. Postępowanie w sprawie skierowania Klienta do Domu Pomocy Społecznej realizowane jest bez uchybień.

*[akta kontroli str. 766-791]*

Zadanie realizowane z uchybieniami w zakresie planowania pomocy adekwatnej do rozpoznanych potrzeb klientów. W dokumentacji brak informacji o zapewnieniu opieki i wsparcia w dni wolne od pracy. Wystąpiły rozbieżności dotyczące podania źródła dochodu klienta. Nie rozpatrzono wniosku klientki ubiegającej się o skierowanie do domu pomocy społecznej. Jednocześnie nie rozpoznano jej możliwości samodzielnego funkcjonowania w środowisku.

**Ad. 2 Infrastruktura wsparcia dla osób zależnych**

Zgodnie z zapisem art. 17 ust. 1 pkt 3 ustawy o pomocy społecznej - „udzielanie schronienia, zapewnienie posiłku oraz niezbędnego ubrania osobom tego pozbawionym;” należy do zadań własnych gminy o charakterze obowiązkowym. Wymienione potrzeby stanowią minimum egzystencji, a Gmina zobowiązana jest zapewnić je każdej osobie tego pozbawionej.

Udzielanie schronienia – w myśl art. 48a cyt. ustawy – następuje przez przyznanie tymczasowego schronienia w noclegowni, schronisku dla osób bezdomnych albo schronisku dla osób bezdomnych z usługami opiekuńczymi. Schronisko dla osób bezdomnych z usługami opiekuńczymi zapewnia osobom bezdomnym, które ze względu na wiek, chorobę lub niepełnosprawność wymagają częściowej opieki i pomocy w zaspokojeniu niezbędnych potrzeb życiowych, ale nie wymagają usług w zakresie świadczonego przez jednostkę całodobowej opieki. Zgodnie z tym zapisem tylko w schroniskach dla osób bezdomnych z usługami opiekuńczymi mogą przebywać osoby niepełnosprawne niezdolne do samoobsługi.

W trakcie czynności kontrolnych inspektorzy zbadali sposób udzielanego wsparcia osobom bezdomnym, niepełnosprawnym w stopniu umiarkowanym i znacznym.

Kontrolujący ustalili, na podstawie sprawozdania MRPiPS, że zarówno na 31.12.2017 r. jak i na 30.06.2018 r. pomocy z powodu bezdomności gmina udzieliła 8 osobom, z czego w kontrolowanym okresie 3 osoby skierowała do schroniska.

**Ośrodek kieruje do Schronisk osoby niepełnosprawne w stopniu znacznym i umiarkowanym. Wątpliwości budzą uprawnienia schronisk do realizacji usług na rzecz tych osób.**

Z przedłożonych kontrolującym akt 8 osób korzystających z pomocy z tytułu bezdomności, kontrolujący wskazali akta 3 osób (*Załącznik 3*), posiadających orzeczenie o stopniu niepełnosprawności wydane przez Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności w wieku 68, 54, 74.

Numery ostatnich decyzji akt poddanych kontroli:

(Klient A – lat 68) Decyzja nr 5100.49.2018

(Klient B – lat 54) Decyzja nr 5100.51.2018

(Klient C – lat 74) Decyzja nr 5112.13.2017

Z analizy akt wynika, że osoby posiadają orzeczenia o niepełnosprawności. Osoba (A) posiada orzeczony umiarkowany stopień niepełnosprawności z powodu schorzeń narządu ruchu (kod chorobowy: 05-R). Osoby (B i C) zaliczane są do niepełnosprawności w stopniu znacznym z powodu chorób neurologicznych, narządu ruchu (kody chorobowe: 10-N, 05-R). Osoby zostały umieszczone w schroniskach na terenie innej gminy. Początkowo w Schronisku Samopomocowym wsparcia Domu Wspólnoty Arka w Bogatyni (osoba A, B, C) następnie zostały przeniesione do Schronisku Samopomocowego wsparcia Domu

Wspólnoty „Bracia” w Krzywej. Jedna osoba (B) została umieszczona w Schronisku Samopomocowym wsparcia „Dom Wspólnoty” w Chynowie. Odpłatność za pobyt (noclegi, wyżywienie) w placówce w przypadku jednej osoby (C) pokrywana była z emerytury. Klient zmarł w placówce (akt zgonu z 29.09.2017r.). Ośrodek wydał decyzje stwierdzające wygaśnięcie wcześniej wydanych decyzji o schronieniu, wyżywienie oraz pobycie w Placówce (decyzje: Nr 5112.12.1.2017, Nr 5112.12.1.2017). Odpłatność za pobyt w schronisku dwóch osób (A i B) pokrywana była z zasiłków stałych, celowych i okresowych. Na podstawie analizy akt kontrolujący ustalili, że jeden klient (A) we wrześniu 2018r. opuścił schronisko, zamieszkuje w Gminie Drawsko, gdzie jest objęty wsparciem tamtejszego Ośrodka. W trakcie pobytu w schronisku, z jedną osobą (osoba B) od listopada 2018r. realizowany jest kontrakt socjalny. Celem kontraktu jest uzyskanie samodzielności oraz poprawa funkcjonowania w środowisku. Klient został zobowiązany do systematycznego kontaktu z lekarzem rodzinnym z celu monitorowania stanu zdrowia, stosowania odpowiedniego leczenia, przyjmowania zalecanych leków. W opinii kontrolujących dwie osoby (B, C) nie kwalifikowały się do pobytu w Schronisku ze względu na niepełnosprawność, wiek i stan zdrowia.

**Przeprowadzone czynności kontrolne wykazały brak wsparcia adekwatnego do potrzeb niepełnosprawnych osób bezdomnych.**

Analiza akt oraz wyjaśnienia Kierownika Ośrodka z 04.12.2018r. wykazały, że osoby posiadały rodziny. Dwie osoby (A i B) przebywały w Zakładzie Karnym.

Jednocześnie w przypadku tych osób, w orzeczeniu wskazano na „konieczność stałej lub długotrwałej opieki lub pomocy innej osoby w związku ze znacznie ograniczoną możliwością samodzielnej egzystencji”. Osoba (A) z umiarkowanym stopniem niepełnosprawności ma „wskazania do korzystania z systemu środowiskowego wsparcia w samodzielnej egzystencji, przez co rozumie się korzystanie z usług socjalnych, opiekuńczych, terapeutycznych i rehabilitacyjnych świadczonych przez sieć instytucji pomocy społecznej, organizacje pozarządowe oraz inne placówki – wg potrzeb”. Zgodnie z przepisami ustawy o pomocy społecznej, w placówkach dla osób bezdomnych mogą przebywać „osoby zdolne do samoobsługi, których stan zdrowia nie zagraża zdrowiu i życiu innych osób przebywających w placówce”. Z wyjaśnień Kierownika wynika, że stan zdrowia osób pozwalał na funkcjonowanie w placówkach z pewną pomocą współmieszkańców, np. przy praniu (osoba C). Samodzielnie natomiast korzystali z toalety, poruszali się przy pomocy kul (osoba A –

obecnie zamieszkuje w środowisku i objęta jest pomocą Ośrodka). Byli pod stałą opieką lekarską, przyjmowali leki, w wykupieniu których pomagał dyrektor placówki. Kierownik wyjaśnia, że w każdym z kontrolowanych przypadków, wystąpiła pilna potrzeba umieszczenia bezdomnego w placówce. W jednym przypadku (osoba A) klient nie miał gdzie wrócić, po zakończeniu leczenia szpitalnego, w drugim przypadku klient (osoba B) musiał pilnie opuścić wynajmowane mieszkanie. Jednocześnie Kierownik wyjaśnia, że klient nie zgadzał się na umieszczenie w domu pomocy społecznej. W trzecim przypadku klient (osoba C) nie miał możliwości powrotu do domu. Potrzeba była tym pilniejsza, że zbliżał się okres zimowy. Żadna z placówek, do której zwracał się pracownik Ośrodka w poszukiwaniu miejsc nie był zainteresowany przyjęciem bezdomnego z powodu rejonizacji lub braku miejsc. Wobec czego Kierownik Ośrodka nawiązała współpracę z Domem Wspólnoty „Arka” w Zielonej Górze, Bogatyni, gdzie zostali umieszczeni klienci. Wszystkie osoby, których akta badano były osobami niepełnosprawnymi i wymagały zapewnienia dostępu do usług wskazanych w orzeczeniach. Placówki, do których zostali skierowani klienci, nie są to schroniska dla osób bezdomnych z usługami opiekuńczymi, które mogą we wskazany w orzeczeniach sposób zaspokoić niezbędne potrzeby życiowe, skierowanych tam niepełnosprawnych bezdomnych osób. Brak wskazanego wsparcia stanowił zagrożenie dla zdrowia tych mieszkańców. Ponadto zapisy ustawy mówią o schronieniu tymczasowym, natomiast skierowani mieszkańcy gminy przebywali w placówce kilka lat. Osoby (A i B) w placówce umieszczone były w 2015 r., osoba (C) umieszczona była w 2014r. (do chwili zgonu w 2017 r.).

*[akta kontroli str.419-424, 596-763]*

Zadanie realizowane z istotnymi uchybieniami w zakresie planowania pomocy oraz wsparcia adekwatnego do rozpoznanych potrzeb klientów. Istotnym uchybieniem jest umieszczenie osób bezdomnych ze znacznym stopniem niepełnosprawności w schronisku, które nie zapewnia usług osobom niepełnosprawnym tego wymagającym. Jednocześnie nie podejmowano prób skierowania klientów do domu pomocy społecznej. W przypadku klientów należało rozważyć umieszczenie w placówce całodobowej.

**Ad. 3 Warunki do realizacji zadania (wskaźnik zatrudnienia pracowników socjalnych, kwalifikacje kierownika i pracowników socjalnych, szkolenia, warunki lokalowe).**

Realizacja ustawowych zadań możliwa jest wyłącznie wtedy, gdy spełnione

są wszystkie warunki. Ustawodawca zapewnił obowiązek zatrudnienia minimalnej liczby wykwalifikowanych pracowników socjalnych, jako gwarancję odpowiedniej jakości usług do pracy socjalnej z osobą/rodziną. Warunkiem realizacji zadań jest również możliwość zaproponowania klientowi odpowiedniej do jego potrzeb oferty (poza wsparciem finansowym), czy możliwość przeprowadzenia z nim osobistej rozmowy, gwarantującej intymność, godność i poczucie bezpieczeństwa. Sprawną realizację zadań umożliwia również współpraca z innymi lokalnie działającymi podmiotami, tj. instytucjami i organizacjami pozarządowymi realizującymi zadania na rzecz określonych grup klientów.

**W miarę swoich możliwości Ośrodek zapewnia warunki do indywidualnej pracy z klientem na terenie jednostki.**

Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej mieści się w budynku Urzędu Gminy, położonym przy ul. Kościuszki 16 w Bledzewie. Do budynku prowadzą schody oraz podjazd dla wózków. Ośrodek dysponuje 5 pomieszczeniami. Na parterze budynku do dyspozycji GOPS znajdują się trzy pokoje (pracowników socjalnych, asystenta rodziny oraz świadczeń rodzinnych). W budynku występują bariery architektoniczne, lecz klienci przyjmowani są przez pracowników socjalnych w pokojach na parterze. Aby zapewnić klientom możliwość swobodnego przedstawiania swoich problemów pracownicy socjalni wykorzystują pomieszczenie, które na dany moment jest wolne. Na przykład biuro asystenta rodziny, gdy ten wychodzi w teren lub w wyjątkowych sytuacjach biuro kierownika. Na piętrze jest sekretariat i biuro kierownika. Wszystkie pokoje w Ośrodku wyposażone są w niezbędny sprzęt biurowy.

**OPS zapewnia kontakt z pracownikami socjalnymi od poniedziałku do piątku, w godzinach pracy Ośrodka.**

W toku czynności kontrolnych inspektorzy tut. Wydziału ustalili, że Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Bledzewie czynny jest od poniedziałku do piątku w godzinach: w poniedziałek od 7.00 – 16.00; od wtorku do czwartku: od 7.00 – 15.00; w piątek od 7.00 - 14.00. Pracownicy socjalni realizują pracę socjalną w trzech rejonach opiekuńczych. Dowozi ich tam wynajęty samochód. W godzinach pracy Ośrodka zawsze jeden pracownik socjalny pełni dyżur na miejscu. Po wizytach w terenie pracownicy wracają do biura. Wyjścia w teren odnotowywane są w rejestrze wyjść, który znajduje się w sekretariacie.

Mieszkańcy gminy mają możliwość korzystania z nieodpłatnej pomocy prawnej w punktach

pomocy prawnej: w Międzyrzeczu w budynku Starostwa oraz w Skwierzynie w budynku Zakładu Gospodarki Komunalnej. Dwa razy w miesiącu (pierwszy i trzeci czwartek miesiąca w godz. 16:00-19:00) w GOPS w Bledzewie bezpłatnych porad udziela psycholog i terapeuta do spraw uzależnień. Terminy spotkań mieszkańcy gminy mogą umówić w biurze pracowników socjalnych.

**Przeprowadzone czynności kontrolne wykazały, że wskaźnik zatrudnienia pracowników socjalnych w przeliczeniu na ilość mieszkańców jest spełniony. Spełniony jest również wymóg zatrudnienia min. 3 pracowników socjalnych.**

Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Bledzewie, na dzień kontroli, zatrudniał ogółem 10 osób na 9,50 etatu (wykazane w MRPiPS-03 za 2018 rok). W tym na pełen etat pracują kierownik oraz czterech pracowników socjalnych. Trzech pracowników socjalnych realizuje pracę w rejonach opiekuńczych, a jeden pracownik socjalny jest pracownikiem obsługującym biuro i administrację - nie świadczy pracy w środowisku i nie pobiera dodatku za pracę w środowisku. Oceniając spełnienie wskaźnika zatrudnienia pracowników socjalnych stwierdzono, że na 1 pracownika socjalnego przypada 1.456 mieszkańców gminy (*Gmina Bledzew liczy 4.368 mieszkańców*). Z pisma kierownika KO.0810.1.2019 z 8.01.2019 r. wynika, że pracą socjalną objętych jest 148 środowisk.

Kwalifikacje pracowników socjalnych określają art. 116 i 156 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2018 r. poz. 1508 ze zm.). **Z akt wynika że pracownicy socjalni zatrudnieni w GOPS w Bledzewie posiadają wymagane prawem kwalifikacje na zajmowanym stanowisku.** 1 pracownik socjalny, który wykonuje prace w biurze ukończył kolegium pracowników służb społecznych (2002 r.); 3 pracowników, którzy świadczą pracę w terenie ukończyło studia wyższe o specjalności przygotowującej do zawodu pracownika socjalnego (1997 r., 2002 r. i 2004 r.) Każdy z pracowników socjalnych, do którego podstawowych obowiązków należy świadczenie pracy w środowisku otrzymuje dodatek do wynagrodzenia w kwocie 250,00 zł brutto miesięcznie.

**Kontrolujący ustalili, że Kierownik Ośrodka Pomocy Społecznej w Bledzewie posiada wymagane kwalifikacje na zajmowanym stanowisku.** Kwalifikacje kierownika ośrodka pomocy społecznej określa art. 122 ustawy o pomocy społecznej, zgodnie z którym „osoby kierujące jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej są obowiązane posiadać co najmniej 3-letni staż pracy w pomocy społecznej oraz specjalizację z zakresu organizacji pomocy społecznej”.

Kierownik Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bledzewie pracuje w jednostce od 2001 roku. Pracę rozpoczęła jako stażystka. Od 10.03.2002 r. pracowała jako referent administracyjny, natomiast od 01.01.2010 r. na stanowisku pracownika socjalnego. Z dniem 29 listopada 2014r. objęła stanowisko kierownika Ośrodka. Specjalizację z zakresu organizacji pomocy społecznej ukończyła w 2010 r. Ponadto, spełnia wymagania kwalifikacyjne określone w art. 6 ust. 4 pkt 1, art. 53 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych (Dz.U. z 2018 r., poz. 1260 ze zm.).

**Zespół kontrolny stwierdził, że kierownik oraz wszyscy pracownicy socjalni w badanym okresie podnosili kwalifikacje.**

Stosownie do zapisów art. 119 ust. 2 pkt 6 ustawy o pomocy społecznej, wszyscy pracownicy socjalni oraz kierownik Ośrodka, w kontrolowanym okresie, brali udział w szkoleniach. Tematyka szkoleń, to m.in.: „WYWIAD Plus – rozwiązania teleinformatyczne dla wywiadu środowiskowego”, „Pomagam sobie by pomóc drugiemu”, „Czynności pracownika socjalnego wykonywane w procesie przyznawania świadczeń w trybie postępowania administracyjnego związane ze świadczoną pracą socjalną”, „Ustawa o pomocy społecznej aktualne problemy”, „Wykłady i stosowanie prawa w zespole interdyscyplinarnym”.

W trakcie kontroli ustalono także, że Ośrodek współpracuje z władzami samorządowymi, prowadzi punkt konsultacyjny bezpłatnych porad psychologiczno-terapeutycznych, przywozi paczki żywnościowe w ramach programu „Pomoc żywnościowa” i przekazuje je osobom uprawnionym. W ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Lubuskie 2020 stara się o dofinansowanie projektu „Rozwój usług społecznych w Gminie Bledzew”.

Stwierdzono, że Ośrodek spełnia określone ustawowe warunki do realizacji zadań pod względem kwalifikacji kadry, uczestnictwa w szkoleniach tematycznych z zakresu pomocy społecznej oraz wymiaru zatrudnienia pracowników socjalnych.

*[akta kontroli str. 589-594]*

### **WNIOSKI:**

1. Gmina realizuje zadanie w formie usług opiekuńczych.
2. Pomoc, którą Ośrodek zapewnia klientom zależnym, nie jest adekwatna do ich faktycznych potrzeb. Dotyczy to klientów korzystających z usług opiekuńczych, świadczeniobiorców zasiłków stałych, osób bezdomnych.

3. Ośrodek naraża bezpieczeństwo zależnych osób bezdomnych, kierując ich do placówek, które nie posiadają uprawnień do opieki nad nimi.
4. Ośrodek naruszył bezpieczeństwo klientki, która wystąpiła o umieszczenie w DPS. Nie rozpoznał jej możliwości samodzielnego funkcjonowania w środowisku.
5. W jednym przypadku Ośrodek naruszył przepisy KPA, nie pouczył strony o skutkach jej bezczynności. W jednym przypadku wystąpiły błędy w rozpoznaniu sytuacji klienta (dochód).
6. W pracy z klientem nie stosowano dokumentów planistycznych (planu pracy socjalnej, indywidualnego programu wychodzenia z bezdomności).
7. Ośrodek Pomocy Społecznej spełnia wymagane wskaźniki zatrudnienia pracowników socjalnych.
8. Kierownik i pracownicy socjalni posiadają kwalifikacje wymagane na zajmowanym stanowisku.
9. Wszyscy pracownicy socjalni podnoszą swoje kwalifikacje poprzez cykliczny udział w szkoleniach merytorycznych.

Wnioski zawarte w punkcie 2, 3, 4, 5 stanowią istotne uchybienie, wniosek w punkcie 6 stanowi uchybienie.

Odpowiedzialność za uchybienia w kontrolowanym zakresie ponosi Kierownik Ośrodka Pomocy Społecznej.

#### **Na tym kontrolę zakończono.**

O przeprowadzeniu kontroli dokonano wpisu do znajdującej się w Ośrodku Pomocy Społecznej w Bledzewie książki kontroli pod numerem 5.

#### **Pouczenie**

Na podstawie § 16 rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 marca 2005r. w sprawie nadzoru i kontroli w pomocy społecznej (Dz. U. Nr 61, poz. 543 ze zm.) Kierownik jednostki może odmówić podpisania protokołu kontroli, składając, w terminie 7 dni od dnia jego otrzymania, wyjaśnienie przyczyny odmowy. Odmowa



podpisania protokołu przez kierownika jednostki nie stanowi przeszkody do podpisania protokołu przez zespół inspektorów i sporządzenia zaleceń pokontrolnych.

Kierownikowi jednostki podlegającej kontroli przysługuje prawo zgłoszenia, przed podpisaniem protokołu kontroli, umotywowanych zastrzeżeń dotyczących ustaleń zawartych w protokole. Zastrzeżenia zgłasza się na piśmie do dyrektora Wydziału Polityki Społecznej Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w terminie 7 dni od dnia otrzymania protokołu kontroli. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń do protokołu kontroli, termin odmowy podpisania protokołu wraz z podaniem jej przyczyn biegnie od dnia doręczenia kierownikowi jednostki podlegającej kontroli stanowiska dyrektora Wydziału Polityki Społecznej Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego wobec zastrzeżeń.

Pisemne zastrzeżenie do ustaleń zawartych w protokole kontroli są poddawane analizie przez kontrolujący daną jednostkę zespół inspektorów. Zespół inspektorów przeprowadza dodatkowe czynności kontrolne, jeżeli z analizy zastrzeżeń wynika potrzeba ich podjęcia. Z przeprowadzonych dodatkowych czynności kontrolnych sporządza się protokół.

Jeżeli zespół inspektorów stwierdzi zasadność zastrzeżeń, dokonuje zmian w protokole kontroli. W razie nieuwzględniania zastrzeżeń, w całości lub części, zespół inspektorów zajmuje stanowisko na piśmie i przekazuje je do akceptacji Dyrektora Wydziału Polityki Społecznej Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego. Stanowisko w sprawie zgłoszonych zastrzeżeń przekazuje się kierownikowi jednostki podlegającej kontroli.

Niniejszy protokół kontroli sporządzono w 3 jednobrzmiących egzemplarzach, z których: jeden przekazano Kierownikowi Ośrodka Pomocy Społecznej w Bledzewie, drugi Wójtowi Gminy Bledzew, trzeci egzemplarz pozostawiono w aktach Wydziału Polityki Społecznej LUW w Gorzowie Wlkp.

#### **Kontrolujący:**

**Teresa Ozimek**  
Starszy Inspektor Wojewódzki  
w Oddziale Nadzoru i Kontroli  
w Pomocy Społecznej  
w Wydziale Polityki Społecznej

**Inga Nawrot**  
Inspektor Wojewódzki  
w Oddziale Nadzoru i Kontroli  
w Pomocy Społecznej  
w Wydziale Polityki Społecznej

Gorzów Wlkp., 9 kwietnia 2019 r.

#### **Kierownik:**

**Aneta Świątkowska**  
Kierownik  
Ośrodka Pomocy Społecznej  
w Bledzewie

Bledzew, 16 kwietnia 2019r.