

**PROTOKÓŁ**  
**KONTROLI DORAŻNEJ**  
**przeprowadzonej w Domu Pomocy Społecznej dla Kombatantów**  
**im. Jana Lembasa w Zielonej Górze**  
**w dniach 13 -14 lutego 2013r.**

Działając na podstawie art.22 pkt 8 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. z 2013r. poz. 182 , z 2012r. poz. 1544 i 1548), przepisów rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 marca 2005r. w sprawie nadzoru i kontroli w pomocy społecznej (Dz.U.Nr 61, poz.543 ze zmianami),

Zespół kontrolny w składzie:

1. **Ewelina Tomaszewska** – inspektor wojewódzki w Wydziale Polityki Społecznej LUW w Gorzowie Wlkp., posiadająca Upoważnienie Wojewody nr 46-1/2013 z dnia 12 lutego 2013r. - przewodnicząca zespołu kontrolnego
2. **Aleksandra Kaczmarek** – starszy inspektor w Wydziale Polityki Społecznej LUW w Gorzowie Wlkp., posiadająca upoważnienie Wojewody Lubuskiego Nr 46-2/2013 z dnia 12 lutego 2013r. - członek zespołu

( akta kontroli str. 7-10)

przeprowadził w dniach 13-14 lutego 2013r. w Domu Pomocy Społecznej dla Kombatantów im. Jana Lembasa w Zielonej Górze – (w dalszej części Protokołu zwanym Domem) - kontrolę doraźną. Kontrola została przeprowadzona w obecności Pani Elżbiety Patalas-Fanajło - Dyrektora jednostki, Pana Krzysztofa Dobras – kierownika sekcji opiekuńczo-terapeutycznej.

Z uwagi na pojawiające się artykuły prasowe dotyczące niewłaściwego zachowania personelu Domu oraz niewłaściwie sprawowanej opieki, przedmiotem kontroli było sprawdzenie stopnia realizacji usług opiekuńczych i wspomagających świadczonych w jednostce.

Zakresem kontroli objęto:

1. Realizację usług opiekuńczych i wspomagających w ramach zarzutów zawartych w artykułach prasowych - oględziny pomieszczeń w Domu.
2. Sytuację kadrową pracowników w zespole terapeutyczno-opiekuńczym (kwalifikacje, zatrudnienie, zabezpieczenie dyżurów, relacje w zespole pracowników, relacje pracowników i z mieszkańcami).

( akta kontroli str. 1-2; 3-6)

Dokonano na tej podstawie następujących ustaleń:

## **1. Oględziny pomieszczeń Domu.**

W toku czynności kontrolnych dokonano oględzin wybranych pomieszczeń Domu. Z czynności tych sporządzono protokół oględzin, który Dyrektor Domu podpisała.

W trakcie dokonywania oględzin zaobserwowano przygotowania do zabawy walentynkowej, w której uczestniczyli zarówno mieszkańcy( osoby samodzielne, poruszające się na wózkach inwalidzkich) jak i personel Domu. Część pomieszczeń Domu była remontowana- segment A. Podstawowe prace remontowe ( na piętrze pierwszym) zostały już zakończone natomiast na drugim – prace trwały. Remont obejmował m.in. poszerzenie drzwi wejściowych do pokoi, wymianę instalacji elektrycznej.

Na każdym piętrze znajdują się kuchenki pomocnicze, w których część mieszkańców spożywa posiłki. Pomieszczenia te są czyste, zadbane, wyposażone w podstawowy sprzęt AGD. W szafkach, lodówkach znajdują się produkty żywnościowe mieszkańców. Część lodówek będących własnością mieszkańców zamykana jest na klucz.

Pomieszczenia mieszkalne są oznakowane (numer, imienne tabliczki) a pokoje mieszkańców zaaranżowane wg indywidualnych upodobań. Wszystkie pomieszczenia czyste, zadbane.

W toku czynności kontrolnych dokonano oględzin nowej, ogólnodostępnej łazienki, sali komputerowej oraz pomieszczeń do rehabilitacji.

Na wizytowanych piętrach zaobserwowano pracę personelu Domu.

Mieszkańcy zadowoleni z pobytu w Domu, część z nich otwarcie chwali personel, współmieszkańców i panującą w Domu atmosferę.

(akta kontroli str. 27-30)

Dnia 15 lutego 2013. w Domu Pomocy Społecznej odbyła się także kontrola Lubuskiego Państwowego Inspektora Sanitarnego, której zakresem była ocena stanu sanitarno- higienicznego i porządkowego Domu. Kontrola powyższa została przeprowadzona w związku z interwencją dotyczącą braku czystości i porządku podczas prowadzonego remontu w pokojach mieszkalnych, gdzie przebywają osoby leżące. Protokół tej kontroli został przekazany pracownikom Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego.

Z dokonanych ustaleń i zapisów ww. protokołu kontroli wynika, iż za utrzymanie czystości i porządku w Domu odpowiedzialnych jest 19 osób – pokojowych. Sprzątanie pomieszczeń Domu przeprowadzane jest codziennie i doraźnie wg potrzeb. Ponadto z treści protokołu kontroli wynika, że „nie stwierdzono zalegającego brudu, kurzu ani gruzu w pokojach mieszkalnych i pomieszczeniach sanitarnych, związanych z prowadzonymi pracami. Nie stwierdzono, by osoby leżące były narażone na skutki uboczne remontu”.

(akta kontroli str. 31-36)

## **2. Sytuacja kadrowa w zespole terapeutyczno - opiekuńczym**

### **2.1. Wskaźnik zatrudnienia**

Minimalny wskaźnik zatrudnienia dla Domu przeznaczonego dla 120 osób w podeszłym wieku i 68 dla osób przewlekle somatycznie chorych wynosi 0,47. Biorąc pod uwagę liczbę 188 miejsc Dom powinien dysponować nie mniej niż 88,8 (89) etatami.

Zespół kontrolny dokonał szczegółowej analizy dokumentacji przedłożonej przez Dyrektora Domu, tj. wykaz pracowników zespołu terapeutyczno – opiekuńczego Domu, akta osobowe badanej próby pracowników (6 osób), listy obecności oraz grafiki dyżurów pracowników zespołu terapeutyczno – opiekuńczego DPS.

Z informacji przedstawionej przez Dyrektora Domu wynika, że wartość wskaźnika w zespole terapeutyczno-opiekuńczym na dzień 14 lutego 2013r. wynosi 0,45 i nie osiąga minimalnej wartości.

W wyniku analizy powyższej informacji do określenia wskaźnika zatrudnienia nie wliczono Dyrektora Domu (0,25 etatu) oraz fryzjera (0,50 etatu).

Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012r. w sprawie domów pomocy społecznej - w zakresie usług opiekuńczych i wspomagających mieszkańcom domu zapewnia się regularny kontakt z dyrektorem domu w określonych dniach tygodnia i godzinach, podanych do wiadomości w dostępnym miejscu. Dyrektor Domu jest zatem osobą, która z racji pełnionej przez siebie funkcji ma kontakt ze wszystkimi mieszkańcami w równym stopniu, w związku z tym rola pracownika pierwszego kontaktu wyłącznie dla określonej grupy mieszkańców jest nieuzasadniona.

W przypadku osoby zatrudnionej na stanowisku fryzjera, pracownik pełni funkcję wyłącznie usługową dla mieszkańca i nie jest ona związana z bezpośrednią pracą świadczoną na rzecz mieszkańców.

Z przedłożonego wykazu pracowników zespołu terapeutyczno-opiekuńczego wynika że pokojowe stanowią 26% zespołu, opiekunowie – 36% . Tak wysoki udział pokojowych

w zespole T-O, może przekładać się na niższą jakość świadczonych usług ( jest to personel wykonujący głównie prace porządkowe).

(akta kontroli str. 37-48; 55)

## **2.2. Zabezpieczenie dyżurów**

W trakcie przeprowadzanych czynności kontrolnych zbadano rzeczywistą liczbę pracowników zespołu terapeutyczno – opiekuńczego obecnych w dniach: 7 grudnia 2012r., 7 stycznia oraz 7 lutego br. W wyniku czego ustalono, że w godz. od 7 do 19 pracę wykonywało średnio 30 pracowników. Organizacja pracy Domu charakteryzuje się zróżnicowaniem godzin pracy poszczególnych pracowników np.8-16, 8-14, 7-19. W związku z tym przy obliczaniu obsady kadrowej poszczególnych dni przyjęto średni czas pracy w godz.7-19. W godz.19-7 we wskazanych powyżej dniach pracę w Domu wykonywało każdego dnia, 3 pracowników (1 pielęgniarka oraz 2 opiekunów).

(akta kontroli str. 61-66)

## **2.3. Kwalifikacje**

W trakcie czynności kontrolnych sprawdzono kwalifikacje pracowników zespołu opiekuńczo-terapeutycznego. Ustalono, że 13 pracowników zespołu wspierająco-aktywizującego (15%) nie posiada kwalifikacji wymaganych na zajmowanym stanowisku (instruktor kulturalno-oświatowy, opiekunowie), w tym 5 osób zatrudnionych w ramach prac interwencyjnych.

Zgodnie z zapisami Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 18 marca 2009r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (Dz.U. z 2009r., Nr 50 poz. 398 z późn. zm.) wykształcenie wymagane na wyżej wymienionych stanowiskach to średnie o profilu ogólnym lub zawodowym umożliwiające wykonywanie zadań na zajmowanym stanowisku... Ponadto na podstawie badanej próby pracowników (6 teczek) ustalono, że 4 osoby nie posiadały żadnych szkoleń (67%) badanej próby.

(akta kontroli str. 37-48;57-61)

## **2.4. Fluktuacja**

W toku czynności kontrolnych przeanalizowano przedłożoną przez Dyrektora jednostki pisemną informację dotyczącą fluktuacji kadry pracowników zespołu terapeutyczno - opiekuńczego w Domu w roku 2012. W tym czasie umowę o pracę rozwiązały łącznie 4 osoby, do DPS przyjęto 3 osoby. Największa fluktuacja wystąpiła

jednocześnie w grupie pokojowych. W badanym okresie stwierdzono fluktuację na poziomie 8%.

(akta kontroli str. 49-54)

## 2.5. Relacje w Domu

W toku czynności kontrolnych przeprowadzono **ankietę** wśród pracowników zespołu terapeutyczno - opiekuńczego. Ankietą objęto 26 osób tj. wszystkich pracowników zespołu obecnych w tym czasie w pracy.

Staż pracy w Domu Pomocy Społecznej ankietowanych pracowników zawierał się w przedziale od 5 do ponad 20 lat. Najwięcej – 11 osób w przedziale od 10 do 20 lat stażu.

Jako główny powód pracy w obecnej firmie 84% (22 osoby) ankietowanych wskazało chęć niesienia pomocy drugiemu, choremu człowiekowi, następnie podawano poczucie satysfakcji zawodowej z wykonywanej pracy (54% ankietowanych) oraz zdobycie doświadczenia w tego typu pracy i dobrą atmosferę w miejscu pracy (po 11 osób – 42% ankietowanych).

Analiza ankiety uwidoczniła wysokie ambicje ankietowanej grupy osób w zakresie podnoszenia własnych kwalifikacji i rozwoju zawodowego (21 osób) a tylko 2 osoby chciałyby zmienić dotychczas zajmowane stanowisko pracy.

Pracownicy wysoko oceniają organizację pracy w firmie. W większości twierdzą, że znają oczekiwania kierownictwa (92%), wynikające również z oceny okresowej (65%). Cztery osoby nie wiedzą o obowiązującej w firmie ocenie okresowej pracownika (dwie osoby nie udzieliły odpowiedzi na pytanie). Wszyscy pracownicy potwierdzają że znają funkcjonujący w firmie system kar i nagród. 46 % przyznaje, żetrzymało nagrodę pieniężną a o słownej motywacji mówi 92% ankietowanych. Żaden z pracowników nie wspomina o formalnym sposobie ukarania.

Pracownicy dobrze czują się we własnym zespole, oceniając relacje na poziomie dobrym (46%) lub bardzo dobrym (26%). 8 osób wskazuje że relacje wymagają poprawy. Pracownicy dobrze też oceniają organizację pracy – 65%, 1 osoba wskazuje na złą organizację pracy a 10- że wymaga ona poprawy (38%). Odmiennie pracownicy ocenili dominujące w pracy emocje. Głównymi emocjami dominującymi w pracy są emocje negatywne tj: stres i napięcie (54%), niepokój i strach – 12%; 10 odpowiedzi dotyczyło emocji pozytywnych radość – 7, zapał i ekscytacja – 6). Pracownicy wskazali że największe utrudnienia występują w relacjach mieszkaniac-pracownik (65% ankietowanych), pracownik- rodzina mieszkańca (38%).

Wskazując największe utrudnienia w wykonywanej pracy pracownicy najczęściej wymieniali brak zabezpieczenia kadrowego (mała liczba opiekunów), brak szkoleń, brak współpracy rodziny mieszkańca z personelem, brak „szacunku” ze strony mieszkańca i jego rodziny.

W ocenie ankietowanych największy wpływ na decyzje dotyczące pracy z mieszkańcem ma zespół terapeutyczno-opiekuńczy (16 osób – 61%). Zespół ten najczęściej też podejmuje pracę z mieszkańcem wykazującym agresję, postrzeganym jako roszczeniowy, trudny (92% ankietowanych). 58% osób uczestniczących w ankiecie wskazuje na konsultacje psychiatryczne lub innych specjalistów jako główne metody pracy z mieszkańcem sprawiającym trudności.

W treści ankiety pojawiły się też pytania dotyczące relacji pomiędzy mieszkańcami, a personelem, jak również warunków życia mieszkańców określonych standardem.

Pracownicy wysoko oceniają panujące relacje pomiędzy personelem a mieszkańcami. Zdecydowana większość – 23 osoby (88% ankietowanych) w stosunku do mieszkańców używa zwrotów grzecznościowych, 61% miłych przyjaznych słów i gestów, 1 osoba wskazała na zasadę partnerstwa a 3 osoby na relacje formalne. Pozytywnie też wypowiadają się na temat postępowania i reagowania na prośby mieszkańców. 84 % przyznaje, że natychmiast reaguje i na bieżąco realizuje prośby, 26% odkłada je w czasie i realizuje w terminie późniejszym. Żaden z pracowników nie wspomina o negatywnych reakcjach na zgłaszane przez mieszkańca wnioski (zbywanie, agresja, brak jakiegokolwiek reakcji). W ocenie 61% badanych Dyrektor Domu ma stały kontakt z mieszkańcami.

Analiza ankiet wskazuje, że 24 osoby (92% ankietowanych) poleciłyby pobyt w tym Domu swoim bliskim i znajomym. Pracownicy pozytywnie oceniają panujące w Domu warunki oraz poziom zabezpieczenia podstawowych potrzeb mieszkańców. W ocenie 76% ankietowanych posiłki podawane są w sposób adekwatny do stanu zdrowia i możliwości poszczególnych mieszkańców, 58 % uznaje że posiłki są urozmaicone, 50% - smaczne, 38%-estetycznie podane. Tylko 1 osoba uznała, że posiłki nie uwzględniają potrzeb i diet mieszkańców. Wszyscy pracownicy wysoko ocenili czystość Domu i pokoi mieszkańców.

(akta kontroli str. 69-226)

### **Wnioski:**

1. Brak oznak zaniedbania pomieszczeń Domu i mieszkańców pod względem higienicznym.
2. Brak warunków do pełnej realizacji usług w Domu z uwagi na:

- sytuację kadrową ( brak wskaźnika zatrudnienia, który dostrzegają również pracownicy);
  - brak kwalifikacji części pracowników zespołu;
  - niską obsadę kadrową w porze nocnej (godz. 19-7) .
3. Utrudnienia w relacjach pomiędzy personelem, a mieszkańcami i rodzinami mieszkańców przy jednocześnie dominujących negatywnych emocjach wśród kadry Domu.
  4. Pracownicy pozytywnie oceniają organizację i atmosferę pracy; wyrażają chęć podnoszenia kwalifikacji zawodowych.
  5. Niepokojące postawy pracowników w zakresie reagowania na potrzeby mieszkańców i rozwiązywanie problemów mieszkańców ( konsultacje psychiatryczne).
  6. Wysoka ocena i identyfikacja pracowników z miejscem pracy.

Odpowiedzialność za uchybienia w kontrolowanym zakresie ponosi dyrektor Domu.

Na tym kontrolę zakończono.

O przeprowadzeniu kontroli dokonano wpisu do znajdującej się książki kontroli pod pozycją Nr 2.

Zgodnie z § 16 rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 marca 2005r. w sprawie nadzoru i kontroli w pomocy społecznej kierownik jednostki podlegającej kontroli może odmówić podpisania protokołu kontroli, składając, w terminie 7 dni od dnia jego otrzymania, wyjaśnienie przyczyn tej odmowy.

Ponadto 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 Gorzowie Wlkp. 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 w Gorzowie Wlkp. wobec zastrzeżeń.

Niniejszy protokół kontroli sporządzono w 3 jednobrzmiących egzemplarzach, z których jeden przekazano Dyrektorowi Domu, drugi – Prezydentowi Miasta Zielona Góra natomiast trzeci egzemplarz pozostawiono w aktach Wydziału Polityki Społecznej LUW w Gorzowie Wlkp.

***Kontrolujący:***

*Ewelina Tomaszewska*  
*Inspektor Wojewódzki*

***Dyrektor:***

*Elżbieta Patalas-Fanańto*

*Aleksandra Kaczmarek*  
*Starszy Inspektor*

Gorzów Wlkp., dnia 12-04-2013r.

Zielona Góra ., dnia 22.04.2013