

PS-I.431.3.2.2024

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

Działając na podstawie art. 22 pkt. 8 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. z 2023 r., poz. 901 ze zm.) oraz przepisów rozporządzenia Ministra Rodziny i Polityki Społecznej w sprawie nadzoru i kontroli w pomocy społecznej z dnia 9 grudnia 2020 r. (Dz.U. z 2020 r. poz. 2285).

Zespół kontrolny w składzie:

- **Krzysztof Frisoli** – Inspektor Wojewódzki w Wydziale Polityki Społecznej Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wielkopolskim, posiadający upoważnienie Wojewody Lubuskiego Nr 66-1/2024 z 20 marca 2024 r.; numer legitymacji służbowej 3/2022 – przewodniczący zespołu kontrolnego;
- **Teresa Ozimek** – Starszy Inspektor Wojewódzki w Wydziale Polityki Społecznej Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wielkopolskim, posiadający upoważnienie Wojewody Lubuskiego Nr 66-2/2024 z 20 marca 2023 r.; numer legitymacji służbowej 9/2022 - członek zespołu kontrolnego.

przeprowadził w okresie od 26 marca 2024 r. do 24 maja 2024 r. kontrolę doraźną w Ośrodku Pomocy Społecznej w Dąbiu - w związku z anonimową - telefoniczną - interwencją dotyczącą braku zapewnienia dostatecznego wsparcia klientowi przez Ośrodek Pomocy Społecznej.

Kontrolą objęto obszar realizacji usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania w ramach zadań określonych w ustawie o pomocy społecznej oraz kwalifikacji pracowników Ośrodka.

Czynności kontrolnych - w siedzibie jednostki - zespół dokonał 26 marca i 15 maja 2024 r. Celem kontroli było podniesienie jakości świadczonych usług.

Czynności kontrolnych, dokonano w obecności Pani Renaty Bożemskiej - Janickiej Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej w Dąbiu (w dalszej części zwanego Ośrodkiem).

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

[akta kontroli str. 1-6]

Okres objęty kontrolą: od 1 stycznia 2023 r. do 26 marca 2024 r.

Ocenie poddano następujące zagadnienia:

1. Pomoc świadczona na rzecz klientów pomocy społecznej w formie usług opiekuńczych.

2. Kwalifikacje pracowników ośrodka realizujących zadania w ramach ustawy o pomocy społecznej.

Do oceny powyższych zagadnień przyjęto:

- analizę złożonych wniosków;
- analizę akt świadczeniobiorców pod względem adekwatności udzielonego im wsparcia w formie usług opiekuńczych;
- Uchwałę w sprawie określenia zasad przyznawania i odpłatności za usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze z wyłączeniem specjalistycznych usług dla osób z zaburzeniami psychicznymi oraz warunków częściowego lub całkowitego zwolnienia od opłat i trybu ich pobierania.
- analizę akt osobowych Kierownika i pracowników socjalnych pod względem wymaganych kwalifikacji wskazanych w ustawie;
- analizę wskaźnika zatrudnienia pracowników socjalnych;
- dokumentację przekazaną przez Kierownika Ośrodka w Dąbiu w dniu kontroli oraz elektronicznie e-PUAP 11, 17, 23, 24, 29 kwietnia, 22 maja 2024 r.

Na tej podstawie dokonano następujących ustaleń:

Ad. 1. Pomoc świadczona na rzecz klientów pomocy społecznej w formie usług opiekuńczych.

Zgodnie z ustawą o pomocy społecznej (art. 50) osobie samotnej, która z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn wymaga pomocy innych osób, a jest jej pozbawiona, przysługuje pomoc w formie usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych. Usługi opiekuńcze lub specjalistyczne usługi opiekuńcze mogą być przyznane również osobie, która wymaga pomocy innych osób, a rodzina, a także wspólnie niezamieszkujący małżonek, wstępni, zstępni nie mogą takiej pomocy zapewnić. Usługi opiekuńcze obejmują pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, opiekę higieniczną, zaleconą przez lekarza pielęgnację i w miarę możliwości kontakty z otoczeniem. Realizacja usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania należy do zadań własnych gminy o charakterze obowiązkowym, a decyzję o ich przyznaniu, zakresie i miejscu świadczenia podejmuje ośrodek pomocy społecznej. Ośrodek pomocy społecznej, powinien zatem posiadać wiedzę o sytuacji i potrzebach osób zależnych przebywających w środowisku. Sytuację tę ustala się na podstawie rodzinnego wywiadu środowiskowego.

Do oceny zagadnienia przyjęto:

- zapisy uchwały Rady Gminy dot. usług opiekuńczych;
- sprawozdanie resortowe MRiPS-03 i MRiPS-06 stan na 31.12.2023 r.;
- dokumenty udostępnione w toku kontroli tj.: podania, oświadczenia, notatki służbowe, wywiady środowiskowe, decyzje administracyjne.

Ośrodek realizuje wsparcie w formie usług opiekuńczych. Nie jest świadczona pomoc w formie specjalistycznych usług opiekuńczych oraz usług sąsiedzkich.

Przyznanie pomocy w formie usług opiekuńczych regulują zapisy Uchwały Nr XX/126/12 Rady Gminy Dąbie z dnia 20 września 2012 r. w sprawie szczegółowych warunków przyznawania i odpłatności za usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami

psychicznymi oraz szczegółowych warunków częściowego lub całkowitego zwolnienia od opłat, jak również trybu ich pobierania.

Koszt jednej godziny usługi opiekuńczej ustalony został jako 2,0% najniższej emerytury ogłoszonej w formie komunikatu Prezesa ZUS w Monitorze Polskim. Natomiast koszt jednej godziny specjalistycznej usługi opiekuńczej - jako 2,5% najniższej emerytury ogłoszonej w formie komunikatu Prezesa ZUS w Monitorze Polskim.

Koszt 1 godziny usług opiekuńczych w 2023 r. wynosił 26,77 zł, w 2024 r. – 31,77 zł.

Z danych ujętych w sprawozdaniu resortowym MRiPS-03 na dzień 31.12.2023 r. wynika, że usługi opiekuńcze były realizowane w stosunku do 5 osób. W 2024 r. – usługa realizowana jest u 1 osoby. Nie były realizowane specjalistyczne usługi opiekuńcze jak również usługi sąsiedzkie.

Kontroli poddano akta klienta, w sprawie którego interweniował anonimowy rozmówca wskazując na zaniedbania ze strony Ośrodka oraz 5 klientów (100 % dokumentacji), którym w 2023 r. przyznano pomoc w formie usług opiekuńczych.

Zespół inspektorów nie dopatrzył się zaniedbań ze strony Ośrodka, w stosunku do klienta, w sprawie którego otrzymał interwencję. Na podstawie analizy dokumentacji klienta oraz pisemnych wyjaśnień Kierownika ustalono, że opiekę nad klientem sprawował - zamieszkujący odrębnie - bratanek. W aktach znajdowało się oświadczenie – deklaracja opieki nad wujem, diagnoza sytuacji rodziny, liczne notatki pracownika socjalnego. W związku z pogarszającym się stanem zdrowia Ośrodek złożył wniosek o przyjęcie klienta do ZOL. W kwietniu br. klient zmarł.

Z analizy akt osób korzystających z usług opiekuńczych wynika, że klienci to osoby w wieku 62 - 74 lata.

Świadczeniobiorcy to osoby samotnie gospodarujące (3 osoby), dwie osoby zamieszkują z członkiem rodziny. Dokumentacja zgromadzona w sprawie wskazuje na potrzebę przyznania wsparcia w formie usług opiekuńczych. W aktach dwóch osób znajdują się zaświadczenia lekarskie kierowane do Ośrodka Pomocy Społecznej w Dąbiu informujące o potrzebie pomocy osoby drugiej, trzy osoby posiadają orzeczenia Powiatowych Zespołów ds. Orzekania o Niepełnosprawności wraz ze wskazaniem zawartymi w pkt 6 i 7 w zakresie korzystania z systemu środowiskowego wsparcia tj. korzystania z usług socjalnych, opiekuńczych, terapeutycznych i rehabilitacyjnych, a także stałej lub długotrwałej opieki lub pomocy innej osoby w związku ze znacznie ograniczoną możliwością samodzielnej egzystencji.

Decyzje przyznające usługi opiekuńcze wydawane były na czas określony - począwszy od dnia złożenia wniosku. Wszystkim decyzjom nadano rygor natychmiastowej wykonalności z uwagi na wyjątkowo ważny interes strony. W decyzjach określono wymiar godzin oraz zakres usług.

W trzech przypadkach osoby złożyły rezygnację ze świadczenia usług (jedna z osób ponosiła częściową odpłatność za usługi, dwie nie ponosiły odpłatności w tym jedna była całkowicie zwolniona, jedna korzystała z usług w ramach programu opieka 75+).

Zakres przyznanych usług jest dostosowany – z wyjątkiem jednej osoby - do indywidualnych potrzeb klienta. Ośrodek nie świadczył usług opiekuńczych w dni wolne od pracy, natomiast jest do tego przygotowany.

Na podstawie analizy akt ustalono, że powodem przyznania usług opiekuńczych są schorzenia związane z wiekiem i stanem zdrowia, niepełnosprawnością, w tym ruchową. Osoby miały znacznie, bądź całkowicie ograniczoną zdolność samodzielności. Dwie osoby mogły poruszać się jedynie w obrębie mieszkania.

Z udostępnionej dokumentacji wynika, że cztery osoby po krótkim okresie (od jednego do trzech miesięcy) korzystania z usług opiekuńczych rezygnowały z nich – zostały zakwalifikowane do opieki wytchnieniowej, miały wsparcie członków rodziny. Jedna osoba nadal korzysta z tej formy wsparcia.

Jeden klient - z usług opiekuńczych - zrezygnował po miesiącu korzystania. Pracownik socjalny pomógł klientowi w wypełnieniu i złożeniu wniosku o świadczenie z ZUS (wcześniej korzystał z zasiłku stałego i ubezpieczenia zdrowotnego). W dokumentacji brak informacji, czy to świadczenie otrzymał i co obecnie stanowi faktyczny dochód klienta.

Sytuacja zdrowotna oraz mieszkaniowa klienta była trudna. Poruszał się wyłącznie w obrębie mieszkania, toaleta znajdowała się na zewnątrz, brak ogrzewania i ciepłej wody. Brak udokumentowanych działań pracownika socjalnego

- w ramach pracy socjalnej, które mogły wpłynąć na poprawę sytuacji klienta.

W dokumentacji nie ma informacji jakiego rodzaju wsparcie miał klient po ustaniu usług opiekuńczych, czy monitorowanie środowiska przez pracownika socjalnego jest wystarczającą pomocą w sytuacji w jakiej się znajduje.

W wydanej decyzji administracyjnej przyznającej klientowi usługi opiekuńcze w 2023 r. – w postanowieniu - Ośrodek wskazał liczbę przyznanych godzin usług opiekuńczych w miesiącu (zakres usług stanowi odrębny załącznik), decyzji nadał rygor natychmiastowej wykonalności, wskazał również koszt jednej godziny usługi opiekuńczej. Nie wskazał natomiast - w sposób jednoznaczny - wysokości odpłatności jaką ma wnosić klient, lub, czy jest z niej zwolniony. W uzasadnieniu decyzji wskazano, że dochód klienta nie przekracza kryterium dochodowego.

Klient korzystał z dodatkowej pomocy w formie świadczenia pieniężnego na zakup posiłków z programu Posiłek w szkole i w domu.

Ośrodek podpisał umowę z firmą zewnętrzną na wykonywanie usług na terenie gminy Dąbie.

Kierownik Ośrodka zawarła umowę ze Spółdzielnią Socjalną RE-MAR w Dąbiu na okres od 7 lutego do 21 grudnia 2024 r. na świadczenie usług opiekuńczych dla podopiecznych Ośrodka w miejscu ich zamieszkania. W umowie określił m.in. szacunkową liczbę osób, którym będą świadczone usługi (3 osoby), zakres i godziny usług (średnio 100 godzin miesięcznie). Zgodnie z umową usługi mają być świadczone w dni robocze w godz. 7:00 - 18:00. W uzasadnionych sytuacjach – stan zdrowia, wiek, warunki bytowe podopiecznego - usługi mają być świadczone w dni ustawowo wolne od pracy, w wyjątkowych przypadkach również w godzinach nocnych. Uprawnienia do świadczeń w określonym wymiarze ustali Kierownik Ośrodka.

Opiekunki prowadzą karty realizacji usług opiekuńczych. Wykonanie usługi klient potwierdza podpisem.

[akta kontroli str. 7-133; 146-156]

Zadanie realizowane z uchybieniami w zakresie dostatecznego wsparcia, precyzyjnych zapisów w decyzji przyznającej usługi opiekuńcze klientowi. Prowadzonej pracy socjalnej – w przypadku jednego klienta.

Inne formy wsparcia oferowane osobom starszym i niepełnosprawnym realizowane przez Ośrodek w kontrolowanym okresie.

Ośrodek na rzecz osób starszych i niepełnosprawnych realizował:

- program „Opieka 75+”;
- programu „Opieka wytchnieniowa”;
- programu „Asystent Osobisty Osoby Niepełnosprawnej”;
- program „Korpus Wsparcia Seniorów”;
- program wieloletni „Senior+”.

Zachowane były terminy określone przepisami dotyczące sporządzenia rodzinnego wywiadu środowiskowego w miejscu zamieszkania, przeprowadzenia aktualizacji wywiadów oraz wydania decyzji administracyjnej.

Poddana kontroli dokumentacja była kompletna. Wywiady środowiskowe sporządzano w terminie 14 dni roboczych od dnia powzięcia wiadomości o konieczności ich przeprowadzenia. Ośrodek sporządzał aktualizacje wywiadów środowiskowych. Decyzje administracyjne Ośrodek wydawał w terminie nieprzekraczającym 30 dni od dnia wszczęcia postępowania. Decyzje były podpisywane przez Kierownika Ośrodka Pomocy Społecznej, zawierały pouczenie o prawach i obowiązkach osoby korzystającej z określonej formy pomocy oraz zawierały tryb odwoławczy. Wydanym decyzjom nadano rygor natychmiastowej wykonalności. Pomoc została przyznana zgodnie z wnioskami klientów. Decyzje wysyłane były za zwrotnym potwierdzeniem odbioru lub odbierane w siedzibie Ośrodka.

Ad. 2 Kwalifikacje pracowników ośrodka realizujących zadania w ramach ustawy o pomocy społecznej.

Realizacja ustawowych zadań możliwa jest wyłącznie wtedy, gdy spełnione są wszystkie warunki. Ustawodawca zapewnił obowiązek zatrudnienia minimalnej liczby wykwalifikowanych pracowników socjalnych (art. 110 uops), 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 umożliwi również współpraca z innymi lokalnie działającymi podmiotami, tj. instytucjami i organizacjami pozarządowymi realizującymi zadania na rzecz określonych grup klientów.

Do oceny tego zagadnienia kontrolujący przyjęli analizę:

- akt osobowych Kierownika i pracowników socjalnych;
- danych Głównego Urzędu Statystycznego stan na 30.06.2023 r.;
- sprawozdań MRiPS-03 stan na 31.12.2023 r. oraz MRiPS-06 stan na 31.12.2023 r.;

Na dzień kontroli Ośrodek spełnia wszystkie określone zapisami ustawy o pomocy społecznej wskaźniki zatrudnienia pracowników socjalnych.

Realizację zadań gwarantuje zatrudnienie pracowników socjalnych w wymaganym ustawowo wymiarze posiadających odpowiednie przygotowanie do wykonywania zawodu, stale podnoszących kwalifikacje. Stan zatrudnienia pracowników socjalnych w ośrodku pomocy społecznej określa art. 110 ustawy o pomocy społecznej, który w ust.11 stanowi, że: ośrodek pomocy społecznej zatrudnia pracowników socjalnych proporcjonalnie do liczby ludności gminy w stosunku jeden pracownik socjalny zatrudniony w pełnym wymiarze czasu pracy na 2.000 mieszkańców lub proporcjonalnie do liczby rodzin i osób samotnie gospodarujących, objętych pracą socjalną w stosunku jeden pracownik socjalny zatrudniony w pełnym wymiarze czasu pracy nie więcej niż 50 rodzin i osób samotnie gospodarujących. Ponadto w ust.12 wskazano, że ośrodek pomocy społecznej zatrudnia w pełnym wymiarze czasu pracy nie mniej niż 3 pracowników socjalnych.

Wg stanu na dzień kontroli Ośrodek zatrudniał 3 pracowników socjalnych - w pełnym wymiarze czasu pracy. Średnio na jednego pracownika socjalnego przypadało 1.641 mieszkańców Gminy Dąbie (liczba mieszkańców – 4.922 osób - stan na 30.06.2023 r.) oraz 35 rodzin/osób objętych pracą socjalną (105 rodzin/osób objętych pracą socjalną stan na 31.12.2023 r. wg sprawozdania MRIPS-03 2023).

Kierownik Ośrodka oraz pracownicy socjalni spełniają wymagania kwalifikacyjne określone w ustawie o pomocy społecznej.

Kwalifikacje osoby kierującej ośrodkiem 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”.

W ramach czynności kontrolnych ustalono, że Kierownik ukończyła specjalizację z organizacji pomocy społecznej i pracy socjalnej oraz posiada wymagany 3-letni staż w pomocy społecznej. Od 01 czerwca 2009 r. – realizuje obowiązki kierownika jednostki. Wymogi kwalifikacyjne pracowników socjalnych określa art. 116 i 156 ustawy o pomocy społecznej. Z akt osobowych pracowników socjalnych wynika, że posiadają oni kwalifikacje wymagane na zajmowanym stanowisku.

Pracownicy socjalni – zgodnie z przepisami otrzymują dodatek do wynagrodzenia za pracę w środowisku.

Zgodnie z art. 121 ust.3a ustawy o pomocy społecznej pracownikowi socjalnemu zatrudnionemu w pełnym wymiarze czasu pracy w samorządowych jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej, do którego podstawowych obowiązków należy świadczenie pracy socjalnej lub przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych poza siedzibą jednostki, przysługuje wypłacany co miesiąc dodatek do wynagrodzenia. W toku kontroli ustalono, że pracownicy socjalni świadczący - na dzień kontroli - pracę w środowisku otrzymują w/w dodatek.

Nie wszyscy pracownicy socjalni zatrudnieni w Ośrodku - w okresie objętym kontrolą - podnosili kwalifikacje zawodowe.

Zgodnie z art. 119 ust.2 pkt 6 ustawy o pomocy społecznej, pracownik socjalny obowiązany jest podnosić swoje kwalifikacje zawodowe poprzez udział w szkoleniach i samokształcenie.

Z analizy – udostępnionych kontrolującym - akt osobowych wynika, że w badanym okresie

1 pracownik socjalny nie podnosił kwalifikacji zawodowych. Pozostali pracownicy socjalni oraz kierownik Ośrodka uczestniczyli w szkoleniach z zakresu ustawy pomocy społecznej oraz o przeciwdziałaniu przemocy domowej.

[akta kontroli str. 134-145]

Zadanie realizowane z uchybieniami w zakresie braku podnoszenia kwalifikacji zawodowych.

WNIOSKI:

1. Ośrodek realizuje wsparcie w formie usług opiekuńczych, jest przygotowany do świadczenia usług opiekuńczych w dni wolne od pracy.
2. Decyzja przyznająca usługi opiekuńcze zawiera wady – zakres przyznanej pomocy nie jest doprecyzowany.
3. W przypadku jednego klienta - w ramach pracy socjalnej brak udokumentowanych działań /wsparcia pracownika socjalnego.
4. Ośrodek spełnia wszystkie wymagane wskaźniki zatrudnienia pracowników socjalnych.
5. Kierownik oraz pracownicy socjalni Ośrodka Pomocy Społecznej w Dąbiu posiadają kwalifikacje wymagane na zajmowanym stanowisku.
6. Nie wszyscy zatrudnieni w Ośrodku pracownicy socjalni w badanym okresie podnosili kwalifikacje zawodowe.

Wnioski zawarte w punktach 2, 3, 6 - stanowią uchybienia.

Odpowiedzialność za stwierdzone uchybienia ponosi Kierownik Ośrodka Pomocy Społecznej w Dąbiu.

Ponadto zespół kontrolny sugeruje:

- w rodzinnych wywiadach środowiskowych ujmować informacje o wszystkich planowanych formach pomocy klientowi.

Na tym kontrolę zakończono.

O przeprowadzeniu kontroli dokonano wpisu do znajdującej się w Ośrodku Pomocy Społecznej w Dąbiu książki kontroli pod numerem 2.

Pouczenie

Zgodnie z § 17 rozporządzenia Ministra Rodziny i Polityki Społecznej z dnia 9 grudnia 2020 r. w sprawie nadzoru i kontroli w pomocy społecznej Dyrektorowi 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 Kierownikowi Ośrodka Pomocy Społecznej w Dąbiu, drugi Wójtowi Gminy Dąbie, trzeci pozostawiono w aktach Wydziału Polityki Społecznej LUW w Gorzowie Wlkp.

Kontrolujący:

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

Krzysztof Frisoli

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

Teresa Ozimek

Gorzów Wlkp., 10 czerwca 2024 r.

Kierownik

Ośrodka Pomocy Społecznej
w Dąbiu

Renata Bożemska - Janicka

Dąbie 17 czerwca 2024 r.