

PS-I.431.3.13.2017

## PROTOKÓŁ KONTROLI DORAŻNEJ

przeprowadzonej  
w Ośrodku Pomocy Społecznej w Sulechowie

Działając na podstawie art. 22 pkt 8 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U z 2017, poz. 1769), 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:

- **Joanna Jaźwińska** - Kierownik Oddziału w Wydziale Polityki Społecznej LUW w Gorzowie Wlkp., posiadająca upoważnienie Wojewody Lubuskiego Nr 177-1/2017 z dnia 3 lipca 2017 r. - *przewodnicząca zespołu kontrolnego*;
- **Marta Mikołajczyk** - Inspektor Wojewódzki w Wydziale Polityki Społecznej LUW w Gorzowie Wlkp., posiadająca upoważnienie Wojewody Lubuskiego Nr 177-2/2017 z dnia 3 lipca 2017r.
- **Joanna Kędzior** - Inspektor Wojewódzki w Wydziale Polityki Społecznej LUW w Gorzowie Wlkp., posiadająca upoważnienie Wojewody Lubuskiego Nr 177-3/2017 z dnia 3 lipca 2017r.

przeprowadził w okresie od 14 lipca do 14 września 2017r., kontrolę doraźną w zakresie sposobu realizacji oparcia społecznego dla osób z zaburzeniami psychicznymi – w Ośrodku Pomocy Społecznej w Sulechowie. Czynności kontrolnych w siedzibie jednostki dokonał w dniu 14 lipca 2017r.

Celem kontroli było zbadanie sposobu zabezpieczenia potrzeb osób z zaburzeniami psychicznymi systemu pomocy społecznej.

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

*(akta kontroli str. 1-18 )*

Okres objęty kontrolą: od 1 stycznia 2016 r. do dnia kontroli.

Zagadnienia do kontroli:

1. Warunki do realizacji zadania
2. Zapotrzebowanie na oparcie społeczne osób z zaburzeniami psychicznymi i ich rodzin.
3. Badanie indywidualnego przypadku.
4. Infrastruktura wsparcia dla osób z zaburzeniami psychicznymi.

Do oceny zagadnień analizie poddano następujące dowody:

- dokumenty organizacyjne Ośrodka,
- oględziny budynku, w którym zlokalizowany jest Ośrodek,
- akta osobowe pracowników pod względem wymaganych kwalifikacji oraz wskaźnika zatrudnienia pracowników socjalnych,
- dokumentację świadczeniobiorców z zaburzeniami psychicznymi udostępnioną w jednostce.
- dokumentację z realizacji specjalistycznych usług opiekuńczych (tj. dokumentacja dot. kwalifikacji opiekunek, dokumentacja z planowanych i z realizowanych usług)
- wyjaśnienia, informacje i zestawienia przedkładane przez Dyrektora Ośrodka;

### **Podstawy prawne:**

Ustawa z dnia 12 marca 2004r. o pomocy społecznej (Dz.U z 2017, poz. 1769), ustawa o ochronie zdrowia psychicznego (Dz.U. z 2017r. poz.882), rozporządzenie w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych (Dz.U. z 2005r., Nr 189, poz. 1598 ze zm.).

Dokonano następujących ustaleń:

#### **Ad. 1. Warunki do realizacji zadania.**

Realizację zadań gwarantuje zatrudnienie pracowników socjalnych w wymaganym ustawowo wymiarze, posiadających odpowiednie przygotowanie do wykonywania zawodu, stale podnoszących swoje kwalifikacje. Stan zatrudnienia pracowników socjalnych w ośrodku pomocy społecznej określa art. 110 ust.11 i 12 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. z 2017r., poz. 1769). Na mocy tych przepisów Ośrodek musi zatrudniać pracowników socjalnych proporcjonalnie do liczby mieszkańców gminy:

- w wymiarze 1 pracownik socjalny zatrudniony na pełen etat na 2.000 mieszkańców
- lub 1 pracownik socjalny zatrudniony na pełen etat na nie więcej niż 50 rodzin i osób samotnie gospodarujących.

Ponadto, zgodnie z ust.12 cyt. ustawy **w OPS musi być zatrudnionych minimum trzech pracowników socjalnych.**

Warunkiem realizacji zadań jest również możliwość zaproponowania klientowi odpowiedniej do jego potrzeb oferty, możliwość przeprowadzenia z nim osobistej rozmowy, gwarantującej intymność, godność, poczucie bezpieczeństwa klienta. Sprawną realizację zadań umożliwia również współpraca z innymi lokalnie działającymi podmiotami, tj. instytucjami i organizacjami pozarządowymi realizującymi zadania na rzecz określonych grup klientów.

Badania sposobu realizacji zagadnienia kontrolujący dokonali w oparciu o:

- oględziny budynku OPS;
- informację Dyrektora Jednostki o stanie zatrudnienia pracowników socjalnych, ich kwalifikacjach i szkoleniach;
- analizę kwalifikacji trzech pracowników socjalnych (na podstawie akt osobowych przedłożonych przez Dyrektora OPS) – wybranych co czwarty z przedłożonej listy pracowników;
- dokumenty organizacyjne dotyczące funkcjonowania Ośrodka (Zarządzenie Dyrektora OPS Nr 18 z 10.11.2016r. w sprawie regulaminu organizacyjnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Sulechowie).

Na tej podstawie kontrolujący ustalili, że Ośrodek Pomocy Społecznej w Sulechowie **zapewnia możliwość przyjmowania klientów w warunkach gwarantujących zachowanie godności i intymności.**

Ośrodek mieści się w budynku wolnostojącym, położonym przy ul. Jana Pawła II. Budynek jest dwukondygnacyjny. Ośrodek Pomocy zajmuje pomieszczenia na I piętrze. Czynny jest od poniedziałku do piątku od godz. 7.00 do 15.00.

Budynek przystosowany jest do potrzeb osób niepełnosprawnych. Główne wejście pozbawione jest barier architektonicznych. Wewnątrz budynku zamontowana jest winda o napędzie śrubowym.

Pracownicy socjalni zajmują 6 pomieszczeń. Pokoje są przestronne, umeblowane i zaopatrzone w sprzęt biurowy i komputerowy. W każdym przebywa po dwóch pracowników socjalnych, którzy tak planują wyjścia w teren, aby w każdym pokoju codziennie był na miejscu jeden pracownik. Klienci mają możliwość swobodnego przedstawiania swoich problemów w pomieszczeniach pracowników socjalnych. W każdym pokoju znajduje się dodatkowy stolik z krzesłami do przyjęć i rozmów indywidualnych z klientami. Zdaniem Dyrektora i kontrolujących, warunki lokalowe są dobre, liczba pomieszczeń wystarczająca. Na szerokich korytarzach Ośrodka znajdują się „kąciki zabaw dla dzieci”. Są one wyposażone w dziecięce krzeselka, stoliki, drobne zabawki.

Na dzień **kontroli Ośrodek nie spełnia wskaźnika zatrudnienia pracowników socjalnych** świadczących pracę socjalną.

W Ośrodku zatrudnionych jest 13 pracowników socjalnych w pełnym wymiarze zatrudnienia. Z wykazu „*Kadra zatrudniona w OPS w Sulechowie – na dzień 14 lipca 2017r.*” wynika, że **5 pracowników socjalnych nie świadczy pracy socjalnej w terenie i wykonuje pracę biurową a 8 pracowników socjalnych wykonuje pracę w rejonie.** Wyjaśnienie przesłane przez Dyrektora pismem PS.081,1,2017 z 22 sierpnia 2017r. potwierdza fakt świadczenia pracy socjalnej przez 8 pracowników socjalnych. Każdy z pracowników ma pod swoją opieką od 68 do 197 rodzin i osób samotnych. Na 1 pracownika socjalnego świadczącego pracę w rejonie przypada ponad 3.000 mieszkańców oraz ponad 50 rodzin i osób, którym świadczy pracę socjalną.

Zgodnie z przepisami ustawy o pomocy społecznej, pracownikowi socjalnemu zatrudnionemu w pełnym wymiarze czasu pracy w samorządowych jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej, który przede wszystkim świadczy pracę socjalną w środowisku przysługuje

wypłacany co miesiąc dodatek do wynagrodzenia w wysokości 250 zł. Jak wynika z przedłożonego przez Dyrektora OPS, dokumentu „Kadra zatrudniona w Ośrodku Pomocy Społecznej w Sulechowie” na 13 pracowników socjalnych zatrudnionych w Ośrodku, 8 osób świadczy pracę socjalną w terenie (ma przyznane dodatki na podstawie art. 120 ustawy o pomocy społecznej). Dane te potwierdzają fakt wykonywania pracy socjalnej przez 8 spośród 13 pracowników socjalnych OPS w Sulechowie.

Zatem przy takim stanie zatrudnienia Ośrodek Pomocy Społecznej nie spełnia określonego przepisami wymogu dotyczącego minimalnej liczby pracowników socjalnych. Przy ocenie wskaźników zatrudnienia pracowników socjalnych inspektorzy nie uwzględnili pracowników socjalnych, którzy nie świadczą pracy socjalnej w rejonie, a ich zakresy czynności potwierdzają wykonywanie czynności administracyjnych, kancelaryjnych, związanych z przygotowaniem dokumentacji dot. przyznawania świadczeń, sporządzania analiz merytorycznych i finansowych związanych z wykorzystywaniem środków. Ich zakresy czynności nie zawierają zapisów dot. pracy socjalnej. Brak dokumentów potwierdzających realizację tego zadania.

**Ustalono, że pracownicy posiadają wymagane kwalifikacje. Nie wszyscy brali udział w szkoleniach tematycznych z zakresu pomocy społecznej.** Analizie zostały poddane akta osobowe trzech pracowników socjalnych, pod względem zgodności z wymogami kwalifikacyjnymi oraz podnoszenia kwalifikacji. Z akt wynika, że pracownicy posiadają kwalifikacje wymagane na zajmowanym stanowisku. Dwóch pracowników spośród ww. trzech, których akta badano posiada uprawnienia do pobierania dodatku do wynagrodzenia w wysokości 250 zł za pracę socjalną w środowisku – stosownie do zapisu art. 121 ust. 3a ustawy o pomocy społecznej.

Oceniając realizację obowiązku podnoszenia kwalifikacji zawodowych poprzez udział w szkoleniach i samokształcenie (wynikający z art. 119 ust. 2 pkt 6 ustawy o pomocy społecznej) kontrolujący dokonali analizy wykazu szkoleń, w których pracownicy Ośrodka brali udział w okresie 2016-2017r. Na podstawie analizy tej dokumentacji zespół kontrolny stwierdził, że na 13 pracowników udział w szkoleniach brało 12 osób. Specjalista pracy socjalnej – poz. 10 na liście w okresie od 2016 do dnia kontroli nie brała udziału w żadnym szkoleniu. Pracownicy socjalni pracujący w środowisku biorą udział w szkoleniach częściej niż pracownicy socjalni, którzy nie świadczą pracy socjalnej w terenie. Tematyka szkoleń to: postępowanie w sytuacjach kryzysowych, superwizja, zasady udzielania pomocy osobom

doznającym przemocy, realizacja procedury „niebieskiej karty”, profilaktyka i rozwiązywanie problemów alkoholowych.

(akta kontroli str.25-28, 203-496 )

Zespół kontrolny uznał, że w zakresie warunków lokalowych realizacji zadania budynek OPS jest dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych a warunki i wyposażenie pomieszczeń zapewniają zachowanie godności i intymności rozmów klientów z pracownikami socjalnymi. Pracownicy socjalni świadczący pracę socjalną w środowisku posiadają wymagane przepisami kwalifikacje i uczestniczą w szkoleniach z zakresu pomocy społecznej, spełniają obowiązek podnoszenia kwalifikacji.

Ośrodek nie spełnia **nie spełnia wskaźnika zatrudnienia pracowników socjalnych** świadczących pracę socjalną, ponieważ na 1 pracownika socjalnego świadczącego pracę w rejonie przypada ponad 3.000 mieszkańców oraz ponad 50 rodzin i osób, którym świadczy pracę socjalną .

#### **Ad. 2. Zapotrzebowanie na oparcie społeczne osób z zaburzeniami psychicznymi i ich rodzin.**

Pomoc społeczna jest instytucją polityki społecznej państwa, mającą na celu umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężenie trudnych sytuacji życiowych, których nie są one w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości. Ośrodek pomocy społecznej swoje działania ukierunkowuje na wzmocnienie zasobów klienta, w celu samodzielnego, prawidłowego funkcjonowania w środowisku. Zgodnie z ustawą o pomocy społecznej, zadaniem jednostki jest rozpoznanie potrzeb klienta i opracowanie indywidualnego planu pomocy (planu pracy socjalnej). Wsparcie udzielane klientowi (w tym z zaburzeniami psychicznymi) jest uzależnione od stopnia zaspokojenia jego potrzeb, w oparciu o własne uprawnienia, zasoby i możliwości. Zatem samorząd jest zobowiązany do zaoferowania klientowi adekwatnego systemu pomocy.

Ustalono, że w Gminie Sulechów, wg stanu na koniec 2016r. odnotowuje się 1.555 osób leczonych z powodu zaburzeń psychicznych (dane Narodowego Funduszu Zdrowia).

Badania sposobu realizacji zagadnienia kontrolujący dokonali w oparciu o:

- analizę dokumentacji klientów pobierających zasiłek stały w związku z zaburzeniami psychicznymi - 3 osoby. Kryterium doboru próby – wiek klienta;
- analizę dokumentacji osób bezdomnych pobierających zasiłek stały - 3 osoby. Kryterium doboru próby – wiek klienta oraz przyczyna niepełnosprawności.
- dokumenty organizacyjne, strategiczne dotyczące wsparcia oferowanego dla osób z zaburzeniami psychicznymi (Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych Gminy Sulechów na lata 2013-2017, Statut Gminy Sulechów);
- dane dotyczące świadczeniobiorców korzystających z pomocy społecznej w formie zasiłku stałego – sprawozdania statystyczne sporządzane w Centralnej Aplikacji Statystycznej w latach 2016-2017;
- dane dotyczące liczby osób leczonych z powodu zaburzeń psychicznych (informacje pozyskane z Narodowego Funduszu Zdrowia).

**W toku czynności kontrolnych, zespół kontrolny ustalił, że aktualnie Gmina Sulechów nie realizuje dokumentu strategicznego skierowanego do osób z zaburzeniami psychicznymi.** Do 2015r. Gmina realizowała cele założone w Uchwale Nr 0007.145.2011 Rady Miejskiej w Sulechowie z 15 listopada 2011r. w sprawie przyjęcia Programu Ochrony Zdrowia Psychicznego Gminy Sulechów na lata 2011-2015. Aktualnie Gmina Sulechów podejmuje działania wynikające z Uchwały Nr 0007.151.2015 z 17 listopada 2015r. w sprawie przyjęcia programu ochrony zdrowia na lata 2016-2020. Dokument ten odnosi się wyłącznie do kwestii zapewnienia mieszkańcom gminy opieki zdrowotnej przez pomoc osobom niepełnosprawnym w zakupie leków, sprzętu itp., pomoc finansową i rzeczową, wykonywanie usług opiekuńczych w tym specjalistycznych usług opiekuńczych (nie wyszczególniając przy tym osób z zaburzeniami psychicznymi).

W myśl art. 17 ustawy o pomocy społecznej, Rada Miejska w Sulechowie, Uchwałą Nr 0007.261.2012, z 18 grudnia 2012r. przyjęła Strategię Rozwiązywania Problemów Społecznych Gminy Sulechów na lata 2013-2017. Dokument określa m.in. analizę problemów społecznych i zasoby służące rozwiązywaniu tych problemów. Na podstawie analizy Strategii, zespół kontrolny ustalił, że dokument nie odnosi się do problematyki oparcia społecznego dla osób z zaburzeniami psychicznymi. Jednym ze wskazanych w dokumencie powodów przyznawania świadczeń z pomocy społecznej przez Ośrodek Pomocy Społecznej w Sulechowie jest niepełnosprawność lub długotrwała choroba.

Kontrolującym trudno ustalić, czy niepełnosprawność ta, choroba lub inne powody odnoszą się również do osób z zaburzeniami psychicznymi. Trudno zatem odnieść się do założonych celów operacyjnych Strategii pod kątem organizacji oparcia społecznego dla osób z zaburzeniami psychicznymi.

**Kontrolujący ustalili, że dokumentacja świadczeniobiorców jest kompletna. Zachowane są terminy określone przepisami.**

W ramach czynności kontrolnych, kontrolujący ustalili, że w 2016r. liczba osób, którym przyznano decyzją świadczenie w formie zasiłku stałego, wynosi 146 (zgodnie ze sprawozdaniem rocznym z udzielonych świadczeń pomocy społecznej - pieniężnych, w naturze i usługach MPIPS-03 za 2016r.). Wśród świadczeniobiorców 7 osób pobiera zasiłek stały w związku z zaburzeniami psychicznymi.

Na prośbę kontrolujących, Dyrektor Ośrodka Pomocy Społecznej w Sulechowie, przygotowała wykaz osób pobierających zasiłek stały w związku z zaburzeniami psychicznymi (7 osób) i wykaz osób bezdomnych w gminie (6 osób). Na tej podstawie, zespół kontrolny pobrał akta 6 świadczeniobiorców. Kryterium doboru próby obejmowało wiek świadczeniobiorców – osoby najmłodsze i najstarsze. Zaburzenia psychiczne stwierdzono w przypadku 4 świadczeniobiorców pobranej do badania próby (3 osoby pobierające zasiłek stały w związku z zaburzeniami psychicznymi i 1 osoba bezdomna):

1. PS.4520.93.2017 z 7 kwietnia 2017r. – poz. nr 1;
2. PS.4520.38.2017 z 17 lutego 2017r. – poz. nr 2;
3. PS.4520.45.2017 z 1 marca 2017r. – poz. nr 3;
4. PS.4521.43.2017 z 20 stycznia 2017r. – poz. nr 4.

Analiza dokumentacji badanej próby wykazała, że dokumentacja jest kompletna. Zachowane są terminy określone przepisami dotyczące przyjęcia wniosku o pomoc, sporządzenia rodzinnego wywiadu środowiskowego w miejscu zamieszkania i wydania decyzji administracyjnej. Odbiory decyzji odbywały się za potwierdzeniem odbioru.

**W opinii kontrolujących wszystkie osoby, których akta badano wymagają oparcia społecznego dla osób z zaburzeniami psychicznymi.**

Przedział wiekowy osób z zaburzeniami psychicznymi (świadczeniobiorców) kształtuje się od 34 do 47 roku życia. 3 osoby prowadzą samodzielne gospodarstwo domowe, jedna wspólnie z rodziną. Wszystkie badane osoby posiadają orzeczenie o niepełnosprawności (02-P), z czego 3 w stopniu umiarkowanym i jedna w stopniu znacznym. Wśród ogółu badanych -



2 osoby wymagają wsparcia z korzystania z systemu środowiskowego w samodzielnej egzystencji, tj. korzystanie z usług socjalnych, opiekuńczych, terapeutycznych i rehabilitacyjnych świadczonych przez sieć instytucji pomocy społecznej, organizacje pozarządowe oraz inne placówki (z czego jedna z osób wymaga również konieczności opieki lub pomocy innej osoby w związku z ograniczoną możliwością samodzielnej egzystencji). W przypadku pozostałych 2 osób – wskazane tego typu wsparcie.

Poza świadczeniem pieniężnym w formie zasiłku stałego, osoby otrzymywały również świadczenie w formie zasiłku okresowego, celowego na zakup żywności, gorącego posiłku, artykułów dla dziecka, pokrycia kosztów recepty, dojazdu; talon na zakup żywności, artykułów chemicznych, usługi kąpielowe, odzież z magazynu.

**Kontrolujący ustalili, że praca socjalna z osobami z zaburzeniami psychicznymi nie jest ukierunkowana, zaplanowana. Brak jest celu głównego, zatem potrzeby osób zostały niewłaściwie rozpoznane i zapewniono im pomoc nieadekwatną do potrzeb. Stwierdzono brak stałej pracy z klientem i monitorowania jego sytuacji życiowej.**

Na podstawie analizy akt świadczeniobiorców zespół kontrolny ustalił, że w każdym badanym przypadku (poz. 1-4) praca socjalna polegała głównie na planowaniu pomocy finansowej (zasiłki), rzeczowej (posiłek, odzież), , usługowej (pomocy w przyznaniu lokalu socjalnego, wydawaniu druków o ustalenie stopnia niepełnosprawności), rozmowach motywujących, wspierających oraz wizytach w środowisku. Planując pomoc w rodzinie, pracownik socjalny nie uwzględnił problemu głównego. Zadania pracownika socjalnego koncentrowały się na działaniach doraźnych, które w związku z brakiem określonego celu głównego, przynosiły krótkotrwały efekt (np. zamiana formy wypłaty świadczeń częściowo na niepieniężne, talony żywnościowe – poz. nr 1). Należy nadmienić, że plan pomocy osobie powinien zawierać wszystkie niezbędne elementy konstrukcyjne, które zostały wskazane w wytycznych zawartych w opracowanym przez pracowników Wydziału Polityki Społecznej „*Raportie z oceny sposobu planowania pomocy klientowi*”.<sup>1</sup> Zdarzały się sytuacje, że w rodzinnym wywiadzie środowiskowym nie wypełniono poz. „praca socjalna” (np. poz. nr 1). W opinii kontrolujących praca socjalna była wymagana. Szczególnie, że poprzedzających i następujących wywiadach prowadzonych z klientem, pracownik socjalny widział zasadność prowadzenia pracy socjalnej. W aktach brak informacji,

---

<sup>1</sup> [http://www.lubuskie.uw.gov.pl/polityka\\_spoeczna/aktualnosci\\_polityka\\_spoeczna/idn:16043.html](http://www.lubuskie.uw.gov.pl/polityka_spoeczna/aktualnosci_polityka_spoeczna/idn:16043.html)

dokumentów potwierdzających monitorowanie sytuacji klienta, np. notatki służbowe z wizyt w środowisku, rozmów z klientem, innymi osobami (poz. nr 1).

**W dwóch badanych przypadkach ustalono brak stałej pracy z klientem i monitorowania jego sytuacji życiowej** (poz. nr 1 i 3). W pierwszym przypadku (poz. nr 1) sprawa dot. osoby bezdomnej, bezrobotnej, po pobycie w szpitalu i zakładzie karnym. Osoba czterokrotnie podjęła leczenie odwykowe w związku z uzależnieniem od narkotyków i alkoholu. Osoba odmawia skierowania do noclegowni, często zmienia adres pobytu (Gmina Świebodzin, Zielona Góra, Sulechów). Od 2013r. posiada orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności z kodem chorobowym 02-P. Posiada wskazania do korzystania z systemu środowiskowego wsparcia w samodzielnej egzystencji oraz konieczności stałej i długotrwałej opieki lub pomocy innej osoby w związku ze znacznie ograniczoną możliwością samodzielnej egzystencji. Kontrolujący ustalili brak systematycznej, stałej pracy z klientem pod kątem zachowania abstynencji, oferty pod względem zdiagnozowanych zaburzeń psychicznych, dostosowania do jego indywidualnych potrzeb. Klient (poz. nr 1) wpadł w tzw. „ciąg alkoholowy” i sygnalizował „groźby samobójcze”. Pracownik socjalny podjął wówczas działania związane z leczeniem uzależniania klienta i zawiadomił dzielnicowego o próbach samobójczych, co kontrolujący oceniają pozytywnie. W opinii zespołu kontrolnego, konieczne było podjęcie działań profilaktycznych, zapobiegających niepożądanym sytuacjom poprzez systematyczną pracę socjalną. W dokumentacji brak dowodów na działania pracownika socjalnego zmierzającego do zapobiegania powyższej sytuacji.

W drugim przypadku (poz. nr 3) - osoba posiadająca orzeczenie o umiarkowanym stopniu niepełnosprawności z kodem chorobowym 01-U, 02-P. Wskazania do korzystania z systemu środowiskowego wsparcia w samodzielnej egzystencji (usługi socjalne, opiekuńcze, terapeutyczne i rehabilitacyjne świadczone przez sieć instytucji pomocy społecznej) osobie nie zaproponowano udziału w zajęciach środowiskowego domu samopomocy działającego na terenie Gminy. Po telefonicznej prośbie klientki o wizytę w środowisku, rozmowę i doradztwo (notatka służbowa), pracownik socjalny udał się do jej miejsca zamieszkania. Pracownik „zobowiązał (...) osobę do zgłoszenia się do poradni psychologiczno – terapeutycznej, zaproponował by zaczęła wychodzić do ludzi. Pani(...) zobowiązała się do moich poleceń”. Z zapisów dokumentacji wynika, że pracownik socjalny nie podejmuje aktywności osobistej przy jednoczesnym planowaniu działań dla klienta. Stosuje nakazową formę wobec klienta („zobowiązanie”, „polecenie”). W dokumentacji brak jest pełnych

informacji dot. monitorowania sytuacji psychicznej osoby (nie w każdym wywiadzie środowiskowym pracownik socjalny określał aktualny stan zdrowia psychicznego osoby z zaburzeniami psychicznymi). Sytuacja osoby uległa chwilowej poprawie („terapia znacznie poprawia stan psychiczny pacjentki” a następnie „Pacjentka skarży się na lęki oraz boi się zostawać sama w domu (...), został zaproponowany wolontariat”). W opinii kontrolujących brak stałej pracy z klientką i monitorowania jej sytuacji życiowej może prowadzić do znacznego pogorszenia zdrowia psychicznego czy izolacji społecznej osoby.

**Zespół kontrolny ustalił, że kontrakt socjalny zawiera braki i wymaga doprecyzowania pod względem merytorycznym.** W jednym badanym przypadku pracownik socjalny zastosował narzędzie pracy socjalnej dostosowane do aktualnej sytuacji, możliwości i zasobów osoby/ rodziny, tj. kontrakt socjalny. Rodzinie przydzielono również asystenta rodziny (poz. nr 2). Kontrolujący pozytywnie oceniają dobór tego typu narzędzi pracy socjalnej. Kontrakt socjalny określa cel główny dla rodziny, umożliwiając przewyżczenie trudnej sytuacji życiowej („stworzenie prawidłowych warunków do wychowania dziecka”). Realizacja założonego celu odbywa się poprzez 3 cele szczegółowe. W dokumencie nie wskazano przewidywanych efektów działania poszczególnych celów szczegółowych. Każdej ze stron zawierających kontrakt socjalny przypisano określone działania (zarówno osobom w rodzinie, jak i pracownikowi socjalnemu). Termin realizacji działań wyznaczono wyłącznie rodzinie, nie wskazano terminu realizacji zadań pracownikowi socjalnemu. W dokumencie ogólna informacja pracownika socjalnego dotycząca ostatecznego sposobu załatwienia kontraktu („Państwo...wywiązali się z kontraktu”), brak jest informacji dot. wywiązania pracownika socjalnego z ustalonych dla niego działań. W opinii zespołu kontrolnego adnotacja uogólniona, nie pozwala precyzyjnie określić, w jaki sposób każda ze stron wywiązała się z założonych zadań. Brak jest szczegółowej oceny pracownika socjalnego w tym zakresie.

*(akta kontroli str. 537-1638; 2035-2038)*

Przeprowadzone czynności kontrolne wykazały brak ukierunkowanej, adekwatnej do potrzeb, możliwości i zasobów klientów pracy socjalnej, co skutkuje tymczasową poprawą sytuacji klienta. Brak stałego monitorowania sytuacji osoby znacznie ograniczało szanse na uzyskanie pożądanych zmian w jego życiu i mogło narażać jej bezpieczeństwo. W ten sposób prowadzona praca nie daje szans na uzyskanie trwałych efektów i osiągnięcie ustawowego celu pomocy społecznej, jakim jest jak największe usamodzielnienie osób. Dokumentacja

wymaga dopracowania zgodnie ze wskazówkami w treści protokołu. Reasumując, osoby z zaburzeniami psychicznymi otrzymały pomoc nieadekwatną do potrzeb.

### **Ad. 3. Badanie indywidualnego przypadku.**

Zgodnie z art. 17 ust. 1 pkt 11 do zadań własnych gminy o charakterze obowiązkowym należy organizowanie i świadczenie usług opiekuńczych, w tym specjalistycznych, w miejscu zamieszkania. Specjalistyczne usługi opiekuńcze są usługami dostosowanymi do szczególnych potrzeb wynikających ze schorzeń lub niepełnosprawności. Są świadczone przez osoby ze specjalistycznym przygotowaniem zawodowym. Ustawodawca określił rodzaje usług specjalistycznych, warunkując ich udzielenie rozpoznaniem potrzeb osób wymagających pomocy.

Ustalono, że Ośrodek po przeprowadzeniu wywiadu środowiskowego, **przyznał rodzinie świadczenie w formie niepieniężnej, które nie zostało zrealizowane.**

*Wyłączenia dokonał zespół kontrolny na podst. art. 5 ustawy z dnia 6 września 2001 r.  
o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2016r., poz. 1764 ze zm.)*

**Brak jest ukierunkowania pracy socjalnej** na konkretny rodzaj wsparcia, nie określono harmonogramu działań.

*Wyłączenia dokonał zespół kontrolny na podst. art. 5 ustawy z dnia 6 września 2001 r.  
o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2016r., poz. 1764 ze zm.)*

**Zebranego materiału dowodowego** (z innych instytucji, do których występował Ośrodek celem zbadania czy dziecko objęte jest wsparciem tych instytucji) **nie wykorzystano do konstruowania planu pomocy rodzinie.**

*Wyłączenia dokonał zespół kontrolny na podst. art. 5 ustawy z dnia 6 września 2001 r.  
o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2016r., poz. 1764 ze zm.)*

W ocenie kontrolujących **plan pracy z rodziną powinien zawierać cel główny (stan do którego się dąży), cele szczegółowe, sposób i metody realizacji, osoby odpowiedzialne, czas i miejsce realizacji.** W ocenie zespołu kontrolującego nie został określony plan pracy z rodziną. Kontrolujący przypominają, że informacje i wytyczne na temat sposobu planowania pracy m.in. z klientem ośrodka pomocy społecznej zawarto w przygotowanym przez inspektorów nadzoru i kontroli w pomocy społecznej LUW „*Raporcie z oceny sposobu planowania pomocy klientowi w wybranych jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej zespołach interdyscyplinarnych ds. przeciwdziałania przemocy w rodzinie w woj. lubuskim w latach 2013-2015.*” Niniejszy raport przekazano dyrektorom i kierownikom jednostek organizacyjnych pomocy społecznej pismem z dnia 13 września 2016r. jak również zamieszczono na stronie Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego.

*(akta kontroli str. 25-202)*

*Wyłączenia dokonał zespół kontrolny na podst. art. 5 ustawy z dnia 6 września 2001 r.  
o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2016r., poz. 1764 ze zm.)*

#### **Ad. 4. Infrastruktura wsparcia dla osób z zaburzeniami psychicznymi.**

Organizacja oparcia społecznego dla osób z zaburzeniami psychicznymi została uregulowana w ustawie o ochronie zdrowia psychicznego. Sposób jego realizacji w ramach pomocy społecznej przez gminę, określa natomiast ustawa o pomocy społecznej. Ustawodawca zobowiązuje samorząd, do rozpoznania indywidualnych potrzeb osób z zaburzeniami psychicznymi i ich rodzin, i zaoferowania im adekwatnego systemu pomocy. Ustawa o pomocy społecznej, poza dostępnym katalogiem świadczeń jako główne formy pomocy kierowane do tych osób wskazuje: specjalistyczne usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania, oraz udział w zajęciach środowiskowego domu samopomocy. Szczegóły dotyczące specjalistycznych usług opiekuńczych reguluje natomiast rozporządzenie w tej sprawie. Z jego zapisów wynika, że każdy rodzaj usług ma służyć nauce, rozwijaniu umiejętności. Nawet w zakresie pielęgnacji ma to być pomoc i nauka (uzgadnianie i pilnowanie). W szczególnie uzasadnionych przypadkach – zmiana opatrunków.

Ustalono, że Gmina Sulechów zapewnia wsparcie osobom z zaburzeniami psychicznymi w środowiskowym domu samopomocy oraz w formie specjalistycznych usług opiekuńczych. Podejmuje inicjatywy integracyjno – kulturalne wobec osób z zaburzeniami psychicznymi.

Badania sposobu realizacji zagadnienia kontrolujący dokonali w oparciu o:

- analizę dokumentacji wszystkich klientów korzystających w dniu kontroli ze specjalistycznych usług opiekuńczych,
- dane dotyczące wykorzystania miejsc w środowiskowym domu samopomocy (zgromadzone w aktach Wydziału).;
- analizę kwalifikacji osób wykonujących usługi specjalistyczne (na podstawie informacji przedłożonej przez Dyrektora jednostki);
- dokumenty organizacyjne dotyczące realizacji usług (zarządzenie Dyrektora jednostki);
- pisemne wyjaśnienia i informacje przedłożone przez Dyrektora kontrolowanej jednostki.

**Przedłożona kontrolującym dokumentacja nie pozwala dokonać pełnej oceny kwalifikacji osób realizujących specjalistyczne usługi opiekuńcze.** Specjalistyczne usługi opiekuńcze na dzień kontroli świadczone były 5 osobom przez łącznie 5 opiekunek (5 etatów)

zatrudnionych w Ośrodku Pomocy Społecznej. Osoby zatrudnione są na stanowisku młodszy opiekun (1 osoba), opiekun (4 osoby). W ośrodku pomocy społecznej zatrudnione powyżej pół roku, w tym. m.in. w środowiskowym domu samopomocy. Dyrektor jednostki nie wskazała dokładnego okresu ich zatrudnienia w jednostkach realizujących zadania na rzecz osób z zaburzeniami psychicznymi oraz rodzaju wykonywanej tam pracy. Trudno ocenić czy spełniony został obowiązek posiadania półrocznego stażu pracy z osobami z zaburzeniami psychicznymi. Wątpliwości kontrolujących budzą również przedłożone zaświadczenia z przeszkolenia, o którym mowa w §3 pkt2 rozporządzenia w sprawie środowiskowych domów samopomocy. Przeszkolenie jest niezbędne, jeśli opiekunowie realizują ustawowo wskazany rodzaj usług związany z uczeniem i rozwijaniem umiejętności niezbędnych do samodzielnego życia. Z badanej dokumentacji wynika, że wszyscy opiekunowie ten rodzaj usług realizują. Przedłożone zaświadczenia podpisała Dyrektor kontrolowanej jednostki. Z ich treści wynika, że zajęcia przeprowadzili pracownicy Środowiskowego Domu Samopomocy w Sulechowie. W opinii kontrolujących, powinno być to szkolenie zewnętrzne, a zaświadczenie podpisane przez osoby szkolące.

**Analiza dokumentacji organizacyjnej i indywidualnej wykazała, że występują błędy formalne w dokumentach dotyczących specjalistycznych usług opiekuńczych.**

Nieprecyzyjnie określono rodzaj zadania w dokumencie organizacyjnym. Zarządzeniem Nr 13/2012 z 27.12.2012r. Dyrektor OPS w Sulechowie ustalił cenę 1 godziny usług opiekuńczych na kwotę 11 zł. Zarządzenie nie precyzuje kategorii usług. Nie wiadomo, czy dotyczy zadania zleconego gminie (specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi). Nie wskazuje również podstaw prawnych. Analiza ostatnio wydanych decyzji klientów objętych usługami specjalistycznymi wykazała, że odpłatność naliczono im wg stawki 11 zł za godzinę. Kwoty odpłatności zostały wyliczone prawidłowo - zgodnie kryteriami rozporządzenia w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych. Klienci płacili od 1,21 zł do 11 zł za 1 godzinę usług.

Analizie poddano akta osób, którym wydano decyzje o nr:

1. PS.4535.173.2017 z 10 lipca 2017r.;
2. PS.4535.168.2017 z 30 czerwca 2017r.;
3. PS.4535.169.2017 z 30 czerwca 2017r.;
4. PS.4535.170.2017 z 30 czerwca 2017r. (usługi przyznane dla dwóch osób).



Decyzje administracyjne nie zawierają szczegółowych informacji o zakresie usług, oraz uzasadniających przyznanie świadczenia. Decyzje administracyjne zawierają podstawy prawne (ustawy o pomocy społecznej, rozporządzenia w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych), liczbę dziennie przyznanych godzin, ich zakres, wysokość odpłatności, uzasadnienie. Wskazany zakres godzin, jest formułowany bardzo ogólnie, (szczegółowo wymieniony w dalszej części protokołu). W opinii kontrolujących, zarówno klient, jak i opiekun może inaczej rozumieć sposób realizacji usług przy tak skonstruowanych zapisach. W uzasadnieniu decyzji wskazano natomiast m.in. dochód rodziny, kryterium dochodowe. W opinii kontrolujących decyzja powinna zawierać opis sytuacji rodziny/osoby z którego jasno będzie wynikać zasadność przyznania danego świadczenia.

Prowadzono jedno postępowanie administracyjne w stosunku do dwóch osób, co było nieadekwatne do ich potrzeb. Wątpliwości budzi sposób prowadzenia postępowania pod względem prawnym. Decyzję wydano ojcu na dwóch synów jednocześnie. Zakres usług nie został zróżnicowany odrębnie dla każdego z nich. Pani dyrektor jednostki pisemnie wyjaśniła, że „w związku z tym, że zakres specjalistycznych usług opiekuńczych (...) był identyczny, postępowania były zakończone jedną decyzją administracyjną.” Analizowana dokumentacja wskazuje jednak na zróżnicowane problemy w funkcjonowaniu każdego z braci. Tym samym istnieje konieczność dostosowania usług indywidualnie dla każdego z nich, o czym w dalszej części protokołu.

W przypadku jednej osoby w badanych aktach nie znaleziono dokumentu potwierdzającego występowanie zaburzeń psychicznych. Na prośbę kontrolujących Dyrektor kontrolowanej jednostki dosłała orzeczenie sądowno – psychiatryczne z 1998r., w którym specjalista psychiatra stwierdza zaburzenia psychiczne. W opinii kontrolujących, każde postępowanie administracyjne zakończone decyzją wymaga zgromadzenia aktualnego materiału dowodowego, w tym o występowaniu zaburzeń psychicznych. Nieaktualne dokumenty w tym zakresie dotyczą również pozostałych badanych akt.

W jednym postępowaniu administracyjnym stroną była osoba nieuprawniona. Dwie spośród pięciu osób, to osoby ubezwłasnowolnione, nad którymi opiekę sprawuje rodzic/siostra (z poz. 2 i 4) i to oni byli stroną w postępowaniu. W dwóch innych przypadkach (z poz. 1 i 4) w aktach nie znaleziono informacji o ubezwłasnowolnieniu, a w postępowaniu stroną był rodzic. W jednym przypadku pisał wnioski o pomoc (z poz. 1), w drugim OPS wydawał rodzicowi również decyzje administracyjne (poz. 4). Wszyscy świadczeniobiorcy są dorośli, w wieku od 32 do 62 lat. Dyrektor kontrolowanej jednostki, poproszona o wyjaśnienia

w tej sprawie okazała wydane dla rodzica upoważnienie jednej z tych osób do „reprezentowania jej we wszystkich sprawach związanych z pomocą społeczną...”, zawierające również zgodę „(...) na składanie przez niego wniosków i uwag w OPS Sulechów”. (dot. klienta z poz. 4). W drugim przypadku Pani Dyrektor wyjaśniła, że Ośrodek „podejmuje działania w zakresie ustanowienia opiekuna prawnego (...)”. Kontrolujący uważają, że w tym przypadku nie został spełniony warunek formalny dotyczący wniosku strony zainteresowanej pomocą, zaś rodzic klienta nie jest stroną w postępowaniu administracyjnym.

**Kontrolujący ustalili, że weryfikacji wymaga zasadność aktualnie przyznanych specjalistycznych usług opiekuńczych W czterech badanych przypadkach wątpliwości budzi rodzaj usług i sposób ich realizacji. W opinii kontrolujących, noszą znamiona zwykłych usług opiekuńczych.**

Cztery osoby (z poz. od 1 do 4) zostały ocenione w badanych aktach, jako wymagające stałej, całodobowej opieki, całkowicie zależne. Dwoje spośród nich porusza się na wózku inwalidzkim, trzy osoby wymagają pampresowania, utrudniony jest z nimi kontakt. Ich opiekunowie sami wymagają leczenia i wsparcia w codziennych czynnościach. Z badanej dokumentacji wynika, że nie radzą sobie w opiece nad swoimi bliskimi. Wymiar świadczonych dla nich usług wynosi od 2 do 4 godzin w każdy dzień roboczy. Zakres usług polega w większości na wyręczaniu klientów z określonych czynności. Jest to uzasadnione stanem psychofizycznym klientów i opisane dokładnie w rodzinnych wywiadach środowiskowych/aktualizacjach. W decyzjach wskazano następujący zakres:

- „utrzymanie kontaktu z otoczeniem, pomoc w zaspokajaniu niezbędnych potrzeb związanych z gospodarowaniem, wizyty lekarskie, donoszenie posiłku” (z poz. 1);
- „rozwijanie umiejętności w zakresie dbałości o higienę i wygląd, pielęgnacja chorej” (z poz. 2);
- „rozmowa wspierająca, rozmowa na temat konieczności dbania o higienę i czystość w pomieszczeniu, motywowanie do większej aktywności (spacery), rozmowa na temat samopoczucia po stracie zwierzęcia domowego” (z poz. 3);
- „pomoc i asystowanie w prawidłowym prowadzeniu gospodarstwa domowego i czynnościach gospodarczych, utrzymanie higieny i dbałości o wygląd, motywowanie do aktywności” (z poz. 4 – dla dwóch osób jednocześnie).

Tymczasem z badanych akt jednoznacznie wynika, że to opiekun „wymaga pomocy osoby drugiej w opiece nad córką, zwłaszcza przy pielęgnacji chorej i sprowadzaniu po schodach do wózka inwalidzkiego” (poz. 1). Opiekun „(...) sprawuje opiekę nad siostrą całą dobę, od wielu lat (...) od półtora roku nie spała w swoim pokoju, ponieważ czuwa nad siostrą w nocy. Rozważa decyzję u mieszczeniu siostry (...) w domu pomocy społecznej.” (poz. 2). W mieszkaniu o czystość dba opiekunka, lecz pani (...) nie zawsze da sobie posprzątać mieszkanie. (...) chętnie korzysta z posiłków, gdyż sama ma trudności z przygotowaniem ich” (poz. 3). Syn (...) – nie chodzi samodzielnie, nie zgłasza swoich potrzeb fizjologicznych”. „(...) załatwia się do pampersa kilka razy w nocy. Ponadto, wkłada dłonie w pampersy i rozciera kał po ciele i pościeli. Ojciec nie jest w stanie tego opanować” (z poz. 4). Badana dokumentacja wskazuje, że osoby te nie mają szans na naukę lub rozwój określonych umiejętności. Ich sprawność i stan zdrowia, z roku na rok się pogarsza, podobnie jak opiekunów z rodziny. W opinii kontrolujących, świadczone im usługi noszą znamiona zwykłych usług opiekuńczych, niezależnie od tego w jaki sposób zdefiniowano je w decyzjach administracyjnych. Usługa pn. „donoszenie posiłków” nie może być przyznana w ramach specjalistycznych usług opiekuńczych.

Kontrolujących niepokoi sytuacja powyższych osób i ich opiekunów. Przyznana liczba godzin jest niewystarczająca, przynajmniej trzy z tych osób kwalifikują się do pobytu w domu pomocy społecznej. W opinii kontrolujących, mocno niewystarczające jest wsparcie rodzin w opiece nad ich bliskimi.

**W opinii kontrolujących - specjalistyczne usługi opiekuńcze w jednym badanym przypadku (poz. 4) nie są dostosowane do sytuacji klienta.** Z powodu występujących zaburzeń psychicznych coraz bardziej zaniedbuje się żywieniowo i higienicznie, tym samym również zdrowotnie. Wykazuje lęk przed wychodzeniem z domu, nieproduktywnie spędza czas. Specjalistyczne usługi opiekuńcze powinny być w tym przypadku nastawione na utrzymywaniu kontaktów z domownikami, rówieśnikami, środowiskiem lokalnym. Do tego celu niezbędne są terapeutyczne, profesjonalne oddziaływania. Natomiast faktycznie rodzaj przyznanych usług oraz przygotowanie zawodowe osoby je wykonującej – nie sprzyjają podejmowaniu profesjonalnych oddziaływań – adekwatnie do potrzeb klienta. Z badanej dokumentacji wynika, że nie ma efektów z realizowanych usług. Kontrolujący nie uzyskali natomiast dokumentacji prowadzonej przez samych opiekunów. Pani dyrektor wyjaśniła, że „osoby wykonujące specjalistyczne usługi opiekuńcze nie wykonują dodatkowej

rejestracji czynności obserwacji. Wszelkie sprawy związane z realizacją specjalistycznych usług opiekuńczych są monitorowane przez koordynatora usług opiekuńczych i pracowników socjalnych. Osoby te w razie potrzeby podejmują działania w celu ewentualnych zmian w zakresie czynności lub załatwienia spraw związanych z potrzebami świadczeniobiorcy”. W analizowanej dokumentacji brak tego typu informacji o klientach. Nie można tym samym ustalić obserwowanych przez opiekuna trudności w pracy z klientem. **W opinii kontrolujących sytuacja taka powoduje, że Ośrodek nie ma pełnej wiedzy o sposobie realizacji specjalistycznych usług opiekuńczych.** W badanych aktach klienci sami prosili o wyszczególnienie zadań dla opiekuna (poz. 1 – wniosek z 30.12.2016). Tym samym kontrolujący uważają, że OPS nie ma pełnej wiedzy o sposobie realizacji zadań, nie może też wykorzystać obserwacji opiekunów do planowania i realizacji pracy socjalnej/pomocy.

**Praca socjalna u tych osób i rodzin nie jest zaplanowana i ukierunkowana.** Stosowane są jej elementy typu: rozmowy wspierające, wyjaśniające, wizyty w środowisku. W żadnym badanym przypadku nie ustalono celu – stanu, do uzyskania którego w pracy socjalnej pracownik będzie dążył. Problemy w rodzinach tym samym powtarzają się, czasem pogłębiają. Opiekunowie nadal nie radzą sobie w określonych sytuacjach typu porządek w domu i higiena osobista. Nie dbają o wizyty lekarskie: swoje i podopiecznych. (poz. 4). Uzyskano częściowe efekty – klient spłacił kredyty. W opinii kontrolujących, w tym przypadku, brak ukierunkowanej pracy socjalnej może prowadzić do rozkładu rodziny na skutek pogarszającego się stanu zdrowia opiekuna. W pozostałych badanych przypadkach – do oceny pracownika pozostaje ustalenie zasadności prowadzenia pracy socjalnej. W opinii kontrolujących – tu priorytetem jest adekwatne do potrzeb - wsparcie opiekunów/rodzin.

**Kontrolujący ustalili, że więcej osób z zaburzeniami psychicznymi może korzystać z zasobów Środowiskowego Domu Samopomocy.** Środowiskowy Dom Samopomocy usytuowany w Kruszynie 53a oferuje osobom z zaburzeniami psychicznymi 30 miejsc. Kontrolujący ustalili, że OPS skierował tam więcej uczestników, niż miejsc, natomiast faktycznie mniej osób uczęszcza. Z analizy sprawozdań przekazywanych za pośrednictwem systemu CAS wynika, że wg stanu na koniec grudnia 2016 – wydane były 32 decyzje, podobnie na koniec czerwca 2017r. Średnioroczne wykorzystanie miejsc na podstawie wydanych decyzji za 2016 r. wynosi 33 osoby, za półrocze 2017 – 31 osób. Natomiast wg prowadzonych list obecności na koniec grudnia 2016r. miejsca były wykorzystane w 71% (21 osób).

Średni czas użytkowania usług na koniec 2016r.– 5,85 h (na 6h wymaganych ustawowo).

**Ustalono, że dla osób z zaburzeniami psychicznymi Ośrodek organizuje inicjatywy integracyjno – kulturalne.** Zgodnie z wyjaśnieniem Dyrektora kontrolowanej jednostki Ośrodek współpracuje ze szkołami i organizacjami pozarządowymi działającymi na terenie Gminy. „Współpraca pozwala na udział osób niepełnosprawnych w różnego typu warsztatach i imprezach kulturalnych. Uczestnicy tych spotkań mają możliwość wspólnego korzystania z realizowanych poprzez te instytucje projektów (...)”. Pani dyrektor wymienia również szereg imprez kulturalnych i okolicznościowych organizowanych m.in. dla osób z zaburzeniami psychicznymi i ich opiekunów w ramach integracji ponadlokalnej.

*(akta kontroli str. 497-536, 1639- 2034)*

Specjalistyczne usługi opiekuńcze realizowane są z istotnymi uchybieniami. Szczegółnej weryfikacji wymagają kwalifikacje opiekunów, a także zasadność świadczenia pomocy osobom w tej formie. Z analizy akt wynika, że większość klientów kwalifikuje się do zwykłych usług opiekuńczych. Potrzeby ich rodzin w zakresie opieki są dużo wyższe, niż aktualnie przyznana pomoc. Do ustalenia pozostaje plan pomocy i zakres niezbędnych usług osobie, która faktycznie ma szansę na poprawę samodzielności w codziennym funkcjonowaniu, i rodzinie w zakresie pracy socjalnej. Występują błędy formalne w prowadzonej dokumentacji w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych. Ponieważ Gmina stwarza warunki do rozwoju oparcia społecznego dla osób z zaburzeniami psychicznymi kontrolujący sugerują ponowne rozpoznanie środowiska pod względem występujących potrzeb tych osób i ich rodzin.

### **WNIOSKI:**

1. Gmina stwarza warunki do realizacji oparcia społecznego dla osób z zaburzeniami psychicznymi. Więcej osób z zaburzeniami psychicznymi może korzystać z zasobów Środowiskowego Domu Samopomocy. Istnieje potrzeba ponownego rozpoznania potrzeb osób i ich rodzin w środowisku.
2. Weryfikacji wymagają kwalifikacje osób realizujących specjalistyczne usługi opiekuńcze.

3. Występują błędy formalne w dokumentach dotyczących specjalistycznych usług opiekuńczych (organizacyjnych oraz w postępowaniach administracyjnych). Dopracowania wymaga dokumentacja związana z prowadzonymi postępowaniami administracyjnymi wobec osób z zaburzeniami psychicznymi.
4. Weryfikacji wymaga zasadność aktualnie przyznanych specjalistycznych usług opiekuńczych. W czterech badanych przypadkach wątpliwości budzi rodzaj usług i sposób ich realizacji. Noszą znamiona zwykłych usług opiekuńczych.
5. Osoby z zaburzeniami psychicznymi otrzymują pomoc nieadekwatną do potrzeb (pobierające zasiłek stały i osoby bezdomne z zaburzeniami psychicznymi). Specjalistyczne usługi opiekuńcze w jednym badanym przypadku nie są dostosowane do sytuacji klienta. W pozostałych przypadkach niewystarczające jest wsparcie rodzin w opiece nad ich bliskimi.
6. Ośrodek nie ma pełnej wiedzy o sposobie realizacji specjalistycznych usług opiekuńczych. Nie można tym samym ustalić obserwowanych przez opiekuna trudności w pracy z klientem. Nie może też wykorzystać obserwacji opiekunów do planowania i realizacji pracy socjalnej/pomocy.
7. Praca socjalna nie jest planowana i ukierunkowana. Pracownik socjalny planując działania dla klienta z zaburzeniami psychicznymi nie podejmuje aktywności osobistej, stosuje formy nakazowe wobec klienta. Dopracowania wymaga dokumentacja i procedura związana z konstruowaniem planów wsparcia osób i rodzin.
8. Dla osób z zaburzeniami psychicznymi Ośrodek organizuje inicjatywy integracyjno – kulturalne
9. Budynek, w którym mieści się OPS pobawiony jest barier architektonicznych, dostosowany jest do potrzeb osób niepełnosprawnych. Warunki lokalowe i wyposażenie pomieszczeń, w których pracują pracownicy socjalni umożliwiają swobodną rozmowę, zapewniają godne warunki na rozmowy z klientami Ośrodka.
10. Ośrodek nie spełnia wskaźnika zatrudnienia pracowników socjalnych świadczących pracę socjalną w terenie.
11. Brak stałego monitorowania sytuacji klienta z zaburzeniami psychicznymi.
12. Gmina Sulechów nie realizuje dokumentu strategicznego skierowanego do osób z zaburzeniami psychicznymi.

Wnioski zawarte w pkt 4, 5, 10, 11 stanowią **istotne uchybienia**, w pkt 3, 6, 7 - **uchybieńia**. Wnioski zawarte w pkt 1, 2, 12 stanowią **sugestie kontrolujących**. Wnioski zawarte w pkt 8, 9 skategoryzowano w formie **dobrej praktyki**.

### **Na tym kontrolę zakończono.**

Po przeprowadzeniu kontroli dokonano wpisu do znajdującej się w Ośrodku Pomocy Społecznej książki kontroli pod numerem 1.

### **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 z 2005r. 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 Dyrektorowi Ośrodka Pomocy Społecznej w Sulechowie. Drugi

stanowi załącznik zawiadomienia o istotnych uchybieniach, kierowanego do Burmistrza Sulechowa. Trzeci egzemplarz pozostawiano w aktach Wydziału Polityki Społecznej LUW w Gorzowie Wlkp.

**Kontrolujący:**

Kierownik Oddziału  
Nadzoru i Kontroli w Pomocy Społecznej  
w Wydziale Polityki Społecznej

**Joanna Jaźwińska**

Inspektor wojewódzki  
w Oddziale Nadzoru i Kontroli  
w Pomocy Społecznej  
w Wydziale Polityki Społecznej

**Marta Mikołajczyk**

Inspektor wojewódzki  
w Oddziale Nadzoru i Kontroli  
w Pomocy Społecznej  
w Wydziale Polityki Społecznej

**Joanna Kędzior**

**Dyrektor OPS  
w Sulechowie**

**D Y R E K T O R  
OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ  
W SULECHOWIE**

*mgr Elżbieta Colle*

Gorzów Wlkp., 13 października 2017r.

Sulechów, dnia 18 października 2017r.