



WOJEWODA DOLNOŚLĄSKI

Wrocław, dnia 6 grudnia 2019 r.

ZP-KNPS.431.1.45.2019.AŁ

Pani  
**Aneta Lisiecka - Myszakowska**  
Dyrektor  
Domu Seniora „Leśne Zacisze”  
Kliczków 60

#### WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

W dniu 13 września 2019 r. na podstawie art. 22 pkt 8 i art. 126 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1507 ze zm.), zwanej dalej „ustawą”, zespół inspektorów Wydziału Zdrowia i Polityki Społecznej Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu w składzie: Anna Łata (przewodnicząca kontroli) i Elżbieta Jakubowska (kontroler) przeprowadził kontrolę doraźną placówki zapewniającej opiekę całodobową osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku o nazwie „Dom Seniora Leśne Zacisze” w Kliczkowie, zwanej dalej „Placówką”, „Jednostką” lub „Domem”. Kontrolę przeprowadzono na podstawie Zarządzenia nr 448 Wojewody Dolnośląskiego z dnia 29 sierpnia 2019 r., w związku z pismem osoby, która chce pozostać anonimowa (zwanej dalej „Skarżącym”), która informowała, że w Placówce stale przekraczana jest dopuszczalna liczba mieszkańców wynikająca z zezwolenia Wojewody Dolnośląskiego, nieprzestrzegany jest standard usług bytowych oraz prawa człowieka przebywających w Jednostce osób.

Kontrolą objęto okres od dnia 9 marca 2019 r. do dnia 13 września 2019 r. Stwierdzony stan oceniono pod kątem realizowania przez Jednostkę obowiązującego standardu usług bytowych w zakresie: miejsca zamieszkania, wyżywienia, utrzymania czystości, a także przestrzegania standardu usług opiekuńczych w zakresie udzielania pomocy w podstawowych czynnościach życiowych oraz pielęgnacji w chorobie i pomocy w korzystaniu ze świadczeń zdrowotnych.

Ponadto skontrolowano realizację usług z uwzględnieniem indywidualnych potrzeb mieszkańców oraz praw człowieka, w szczególności prawa do godności, wolności, intymności i poczucia bezpieczeństwa.

W okresie objętym kontrolą Dyrektorem Placówki była Pani Aneta Lisiecka - Myszakowska, odpowiedzialna za realizację zadań podlegających kontroli, zwana dalej „Dyrektorem”, „Właścicielką”.

Działalność Jednostki w zakresie objętym kontrolą oceniono negatywnie.

Uzasadnieniem powyższej oceny jest ustalony w trakcie kontroli stan faktyczny i prawny zawarty w protokole kontroli, który został podpisany w dniu 12 listopada 2019 r. Do protokołu strona nie wniosła zastrzeżeń.

W zakresie realizacji standardu usług bytowych, dotyczących miejsca zamieszkania, potwierdzono, że Jednostka użytkuje pomieszczenia, na które nie ma zezwolenia oraz świadczy usługi znacznie większej liczbie mieszkańców, niż wynika to z zezwolenia Wojewody Dolnośląskiego. Placówka, zgodnie z zezwoleniem, powinna użytkować parter budynku i świadczyć pobyt całodobowy 9 osobom w 4 pokojach. Faktycznie parter zamieszkiwało w dniu kontroli 14 osób w 5 pokojach mieszkalnych. W toku kontroli nie potwierdzono, że na I piętrze budynku prowadzona jest działalność hotelowa. W tym miejscu zamieszkiwało 10 osób, wszystkie powyżej 60 roku życia, w różnym stopniu niepełnosprawne, w tym również osoby leżące i całkowicie zależne oraz osoby z problemami w poruszaniu się. W budynku nie było windy. Przyjmując mieszkańców ponad liczbę miejsc wskazaną w zezwoleniu zmieniono istotne warunki pobytu okazane służbom wojewody przed wydaniem zezwolenia. Świadczenie w Placówce usług dla większej ilości osób niż wynika to z decyzji znak Nr ZP- KNPS.9423.2.2016.MJ z dnia 28 września 2016 r. narusza zapisy art. 67 ustawy w zakresie uzyskania zezwolenia wojewody oraz art. 68 ustawy odnośnie standardu świadczonych usług.

Metraż pokoi nr 1, 2, 3 i 4 objętych zezwoleniem budził zastrzeżenia w stosunku do ilości przebywających w nich osób. Stan ten uchybia treści art. 68 ust. 4 pkt 3 ustawy.

Ponadto brakowało drzwi do pokoju nr 1, w drzwiach pokoju nr 2 brakowało klamki, w pokoju nr 5 (nie objętego zezwoleniem) stwierdzono uszkodzone drzwi (dziura) co uchybia art. 68 ust. 1 pkt 2a i 2c oraz art. 68 ust. 2 ustawy.

Między pokojami 2 i 3 stwierdzono „przejście z roletą” (rodzaj ścianki działowej), które w trakcie oględzin było otwarte. Taki układ powoduje, że dwa odrębne pokoje stają się jednym pokojem modułowym, zamieszkałym przez 7 osób, co uchybia art. 68 ust. 4 pkt 3 ustawy

Organizacja wyżywienia w Placówce nie spełnia standardu określonego w art. 68 ust. 6 pkt 2 ustawy. Placówka wprawdzie zapewniała co najmniej 3 posiłki główne dziennie i 2 posiłki dodatkowe tj. śniadanie, II śniadanie, obiad, podwieczorek, kolację. Nie była jednak zachowana przerwa 4 godzinna między posiłkami, natomiast kolacja podawana była wcześniej niż o godz. 18<sup>00</sup>. Pensjonariuszom nie zapewniono samodzielnego dostępu do posiłków i napoi przez całą dobę, bez konieczności każdorazowego proszenia o nie opiekunów. Wskazane byłoby zastosowanie wygodniejszego dla mieszkańców sposobu dostępu do dodatkowych napoi i posiłków bez konieczności angażowania do tego każdorazowo pracowników Jednostki, w szczególności wskazanie w Domu miejsca, w którym będą one dostępne całą dobę. Pomimo zastrzeżeń do jakości wyżywienia zgłoszonych przez Powiatową Stację Sanitarno-Epidemiologiczną w Bolesławcu, która zarzuca dietę zbyt mało urozmaiconą, ze zbyt małą ilością owoców i warzyw i dużą ilością środków spożywczych wysoko przetworzonych, mieszkańcy nie wnosili uwag do wyżywienia, informowali, że porcje są dla nich wystarczające oraz są zadowoleni z jakości posiłków.

W kwestii utrzymania czystości potwierdzono, że Jednostka nie spełnia standardu w tym zakresie. Placówka powinna zabezpieczać sprzątanie pomieszczeń w miarę potrzeby, nie rzadziej jednak niż raz dziennie. Z grafików pracowników wynika, że jest jedna osoba zatrudniona do sprzątania, która pracuje w systemie dwa dni pracy, jeden dzień wolny. W związku z tym nie jest zachowany standard wynikający z art. 68 ust. 6 pkt 6 ustawy, a pokoje i inne pomieszczenia co dwa dni nie są sprzątane.

Analizując przestrzeganie standardu usług opiekuńczych w zakresie pielęgnacji w chorobie i pomocy w korzystaniu ze świadczeń zdrowotnych potwierdzono, że Jednostka zapewniała podopiecznym taką pomoc. Na terenie Placówki usługi medyczne zabezpieczała pielęgniarka. Lekarz pierwszego kontaktu przyjmował pensjonariuszy w Przychodni SKOMED s.c. oraz w ramach wizyt domowych na terenie Domu, wg potrzeb nie rzadziej niż raz na 2 tygodnie.

W toku czynności kontrolnych potwierdzono, że Jednostka zapewniała podopiecznym pomoc w podstawowych czynnościach życiowych, ale była ona niewystarczająca do ilości osób przebywających w Placówce, stanu zdrowia podopiecznych, ich sprawności fizycznej i intelektualnej. Zatrudnienie opiekunów w stosunku do ilości umieszczonych osób nie było zgodne z potrzebami. Również w odczuciu mieszkańców Placówki za mało jest personelu opiekuńczego, opiekunki nie można wezwać, trzeba na nią czekać i dopiero jak przyjdzie zgłaszać np. złe samopoczucie. Potrzebę zatrudnienia wykwalifikowanego personelu podnosił

także lekarz współpracujący z Placówką. W związku z tym należy rozważyć zwiększenie zatrudnienia personelu opiekuńczego w trosce o potrzeby mieszkańców i obowiązujące w tym zakresie zapisy art. 68 ust. 2 i ust. 3 pkt 1 ustawy w myśl, których mieszkańcom powinna być świadczona pomoc w czynnościach życia codziennego, a sposób świadczenia usług powinien uwzględniać stan zdrowia, sprawność fizyczną i intelektualną oraz indywidualne potrzeby i możliwości mieszkańców oraz prawa człowieka.

W zakresie realizacji usług z uwzględnieniem indywidualnych potrzeb mieszkańców oraz praw człowieka, w szczególności prawa do godności, wolności, intymności i poczucia bezpieczeństwa ustalono, że sposób ich świadczenia w Placówce nie uwzględniał w pełni stanu zdrowia, sprawności fizycznej i intelektualnej, indywidualnych potrzeb i możliwości podopiecznych. Osoby mieszkające w pokojach, do których prowadzi wejście tylko z podwórka, zamykani są w nich na noc, tak więc nie mają możliwości wyjścia z nich oraz zasygnalizowania swoich potrzeb. Podkreślić należy, że w tych pomieszczeniach przebywały osoby chore, niedołążne, w tym również stale leżące. Podobną sytuację potwierdzono na piętrze budynku, gdzie w zamkniętym od zewnątrz pokoju przebywały dwie osoby. Opiekunki odwiedzają mieszkańców ww. pokoi kilka razy w ciągu nocy, co w sytuacji braku innej możliwości komunikowania się powoduje, że podopieczni na wiele godzin pozostawiani są bez opieki. We wszystkich pokojach objętych zezwoleniem umieszczono mieszkańców ponad dopuszczalną liczbę 9 osób, narażając ich na niewygodę, ścisk i brak intymności. Dodatkowo umieszczono 10 osób w części nieobjętej zezwoleniem. Łącznie na powierzchni przeznaczonej do użytkowania dla 9 mieszkańców przebywały 24 osoby.

Zamykanie pensjonariuszy w pokojach na całą noc, w sytuacji rzadkich wizyt opiekunki w godzinach nocnych, a także przyjmowanie ponad stan bez jednoczesnego zapewnienia dodatkowej opieki, świadczy o braku poszanowania prawa do godności, wolności i poczucia bezpieczeństwa mieszkańców, co narusza warunki określone w art. 68 ust. 2 ustawy.

Nieprawidłowości stwierdzone w toku kontroli:

1. Prowadzenie Placówki dla większej niż określona w zezwoleniu Wojewody Dolnośląskiego liczby osób.
2. Z uwagi na przekroczenie dopuszczalnej liczby mieszkańców pokoje nr 1, 2, 3 i 4 miały metraż poniżej wymaganych 6 m<sup>2</sup> na osobę i nie zapewniały powierzchni zagwarantowanej przepisami.
3. Niewłaściwy stan techniczny części pokoi, uszkodzone drzwi oraz brak klamki.
4. Przez otwarcie przejścia między pokojami nr 2 i 3 stworzono pokój modułowy dla 7 osób.

5. Niezachowanie 4 godzinnej przerwy między posiłkami oraz podawanie kolacji wcześniej niż o godz. 18<sup>00</sup>.
6. Placówka nie zapewnia sprzątanía każdego dnia.
7. Zamykanie mieszkańców w pokojach, bez możliwości komunikacji osób zamieszkujących w „pokojach przybudówki” z dyżurującym pracownikiem, szczególnie w nocy, brak zapewnienia mieszkańcom adekwatnej opieki.

Na podstawie art. 128 ust. 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j.: Dz. U. z 2019 r., poz. 1507 ze zm.) wydaje się następujące zalecenia pokontrolne wynikające ze stwierdzonych nieprawidłowości:

Ad. 1

Należy dostosować liczbę mieszkańców do liczby miejsc określonej w decyzji Wojewody Dolnośląskiego znak: Nr ZP- KNPS.9423.2.2016.MJ z dnia 28 września 2016 r.

*Podstawa prawna:* art. 67 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1507 z późn. zm.).

*Termin realizacji zalecenia:* niezwłocznie

Ad. 2

Zaprzestać umieszczania mieszkańców w pokojach niespełniających wymogów standardu dot. miejsca zamieszkania.

*Podstawa prawna:* art. 68 ust. 4 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1507 z późn. zm.).

*Termin realizacji zalecenia:* niezwłocznie

Ad. 3

Należy utrzymywać pomieszczenia i infrastrukturę Placówki w dobrym stanie technicznym, umożliwiającym realizację prawa do godności i intymności mieszkańców.

*Podstawa prawna:* art. 68 ust. 1 pkt 2a i 2c oraz art. 68 ust. 2 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1507 z późn. zm.).

*Termin realizacji zalecenia:* niezwłocznie

Ad. 4

Zlikwidować przejście między pokojami 2 i 3 - trwale je rozdzielając.

*Podstawa prawna:* § 68 ust. 4 pkt 3 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1507 z późn. zm.).

*Termin realizacji zalecenia:* niezwłocznie

Ad. 5

Należy wprowadzić zmiany w organizacji wydawania posiłków w Placówce tj. co najmniej 4 godzinną przerwę między głównymi posiłkami oraz ostatni posiłek w ciągu dnia wydawać nie wcześniej niż o godz. 18<sup>00</sup>.

Podstawa prawna: art. 68 ust. 6 pkt 2 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1507 z późn. zm.).

*Termin realizacji zalecenia: niezwłocznie*

Ad. 6

Należy zapewnić sprzątanie pomieszczeń Placówki w miarę potrzeby, nie rzadziej niż raz dziennie.

Podstawa prawna: art. 68 ust. 6 pkt 6 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1507 z późn. zm.).

*Termin realizacji zalecenia: niezwłocznie*

Ad. 7

Należy zorganizować całodobową opiekę mieszkańcom uwzględniając ich stan zdrowia oraz warunki lokalowe Placówki. Zaprzestać umieszczania w trzech pokojach, do których wchodzi się wyłącznie z podwórka, osób całkowicie zależnych, niedołącznych, stale leżących.

Podstawa prawna: art. 68 ust. 1 pkt 1a-c oraz art. 68 ust. 2 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1507 z późn. zm.).

*Termin realizacji zalecenia: niezwłocznie*

## POUCZENIE

Zgodnie z art. 128 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1507 ze zm.) jednostka organizacyjna pomocy społecznej albo kontrolowana jednostka może w terminie 7 dni od dnia otrzymania zaleceń pokontrolnych zgłosić do nich pisemne zastrzeżenia do Dyrektora Wydziału Zdrowia i Polityki Społecznej Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu. Wojewoda ustosunkuje się do zastrzeżeń w terminie 14 dni od dnia ich doręczenia. W przypadku nieuwzględnienia przez Wojewodę zastrzeżeń jednostka organizacyjna pomocy społecznej albo kontrolowana jednostka obowiązana jest w terminie 30 dni do powiadomienia Wojewody Dolnośląskiego o realizacji zaleceń, uwag i wniosków przedstawionych w wystąpieniu. W przypadku uwzględnienia przez Wojewodę zastrzeżeń jednostka organizacyjna pomocy społecznej albo kontrolowana jednostka jest obowiązana w terminie 30 dni do powiadomienia Wojewody Dolnośląskiego o realizacji zaleceń, uwag i wniosków przedstawionych w wystąpieniu, mając na uwadze zmiany wynikające z uwzględnionych przez Wojewodę Dolnośląskiego zastrzeżeń.