



WOJEWODA DOLNOŚLĄSKI

Wrocław, dnia 26 lipca 2021 r.

ZP-KNPS.431.1.12.2021.SG

Pani
Irena Stolarczyk
Dyrektor
Domu Pomocy Społecznej
w Bolkowie

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

W dniu 11 maja 2021 r. i 1 czerwca 2021 r. na podstawie art. 22 ust. 8 i art. 126 oraz art. 127 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 1876 ze zm.), zwanej dalej „ustawą”, zespół inspektorów Wydziału Zdrowia i Polityki Społecznej Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu w składzie: Sylwia Geppert (przewodnicząca kontroli), Anna Łata (kontroler) przeprowadził kontrolę doraźną Domu Pomocy Społecznej w Bolkowie, (zwanego dalej „Jednostką” lub „Domem”). Kontrolę przeprowadzono na podstawie Zarządzenia nr 193 Wojewody Dolnośląskiego z dnia 4 maja 2021 r., w związku z pismem informującym o nieprawidłowościach w funkcjonowaniu ww. Domu.

Przedmiotem kontroli była ocena realizacji obowiązującego standardu usług opiekuńczych – udzielanie pomocy w podstawowych czynnościach życiowych i pielęgnacji; wspomagających – umożliwienie udziału w terapii zajęciowej oraz braku zapewnienia mieszkańcom kontaktu z psychologiem i psychiatrą. Zakres kontroli rozszerzono o usługi bytowe – wyżywienie i utrzymanie czystości oraz sprawowanie opieki nad mieszkańcem Domu. Kontrola w powyższym zakresie pozwoliła ocenić świadczony na bieżąco mieszkańcom Domu standard usług, o którym mowa w rozporządzeniu Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz.U. z 2018 r. poz. 734 ze zm.), zwanym dalej „rozporządzeniem”.

Postępowanie kontrolne zostało przeprowadzone na podstawie dokumentów przedłożonych przez pracowników Domu. Ponadto zespół kontrolny przyjął ustne wyjaśnienia od ww. osób. W trakcie czynności kontrolnych przeprowadzono także rozmowy z mieszkańcami Domu oraz wyrwykową kontrolę czystości pomieszczeń i pielęgnacji mieszkańców. W dniu 1 czerwca 2021 r. przeprowadzono rozmowę z mieszkańcem,

w sprawie którego wpłynęła informacja o nieprawidłowościach, dokonano oględzin Jego pokoju, a także sprawdzono dokumentację dotyczącą opieki i pielęgnacji oraz leczenia. Ustalenia kontrolne zawarto w podpisanym w dniu 28 czerwca 2021 r. protokole, do którego nie wniesiono zastrzeżeń.

Działalność Jednostki w kontrolowanym zakresie oceniono negatywnie.

Posiłki przygotowywane są w kuchni znajdującej się na terenie Domu. Ustalono, że Dom częściowo zapewnia mieszkańcom wyżywienie zgodne ze standardem zawartym w § 6 ust. 1 pkt 6 rozporządzenia – tj. oferuje 4 posiłki dziennie oraz zapewnia otrzymanie posiłku dietetycznego, zgodnie ze wskazaniem lekarza, jednakże dla żadnego z posiłków czas wydawania nie wynosił 2 godziny.

Rozmowy z mieszkańcami potwierdziły powyższą organizację posiłków oraz fakt podawania diety osobom, które tego wymagają. Na pytanie „*Czy posiłki są smaczne?*” dwóch mieszkańców odpowiedziało twierdząco, reszta przekazała, że jakość posiłków nie spełnia oczekiwań.

Ostatnia kontrola bloku żywieniowego przeprowadzona została w Jednostce przez Inspektora Sanitarnego we Wrocławiu w dniu 16 grudnia 2019 r. Z protokołu udostępnionego przez pracowników Domu wynika, że *„Zgodnie z Wytycznymi Głównego Inspektora Sanitarnego oraz Instytutu Żywności i Żywienia Podczas kontroli dokonano oceny punktowej diety podstawowej, która wynosiła 31,2 pkt na 34 pkt możliwych do zdobycia, co wskazuje, iż sposób żywienia w zakładzie jest zadowalający”*.

W sprawie dostępu do dodatkowych produktów żywnościowych oraz napoi Dietetyk Domu oświadczyła, że *„Produkty żywnościowe oraz napoje są dostępne w kuchence podręcznej na I piętrze”*. Część mieszkańców Domu w rozmowach potwierdziła zapewnienia dodatkowych posiłków, część nie była jednak świadoma takiej możliwości.

W kwestii zapewnienia karmienia mieszkańcom w razie potrzeby, stwierdzono, że generalnie pomoc jest zapewniana, natomiast mieszkaniac, w sprawie którego wniesiono pismo, w trakcie czynności kontrolnych na pytanie, czy udzielana jest pomoc w jedzeniu i czy jest sadzany do spożywania posiłków na wózku odpowiedział, że *„czasami”*.

W toku czynności kontrolnych przeprowadzono wrywkową kontrolę czystości pomieszczeń oraz stanu higienicznego i pielęgnacji mieszkańców Domu. W dwóch przypadkach nie było zastrzeżeń, czystość dwóch pokoi budziła zastrzeżenia – brudne ściany, zakurzone meble, klejąca podłoga. Szafka przy łóżku jednego mieszkańca była połamana - wg wyjaśnień pracowników - przez mieszkańca, który jest agresywny. Żaden z mieszkańców przebywających w tym czasie w pokojach nie skarżył się na jakość opieki, potwierdzili

regularną zmianę pamperów wg potrzeb, kąpiele i dostęp do czystych ubrań i środków higieny.

Ogólnie na dzień 1 czerwca 2021 r. w Zespole Terapeutyczno-Opiekuńczym (ZTO) zatrudnionych było 20 pracowników, w tym 7 opiekunek i 9 pokojowych. W rozmowie z Kierownikiem ZTO oraz po analizie miesięcznych rozkładów czasu pracy ustalono, że opiekunki i pokojowe pracują na dwie zmiany – w godzinach 7-19 i 19-7. W ciągu zmiany dziennej pracują przeciętnie 2 opiekunki i 2 pokojowe, a w nocy 1 opiekunka i 1 pokojowa. Nie ma podziału pracy np. na piętra, każda opiekunka i pokojowa pracuje na każdej z 3 kondygnacji Domu. Usługi pielęgniarskie w Domu świadczą 3 pielęgniarki zatrudnione przez Caritas w ramach opieki długoterminowej, usługi opłaca NFZ.

Z przedstawionego przez Dyrektora dokumentu, w którym wyliczono wskaźnik w poszczególnych miesiącach w roku 2020 i 2021 wynika, że w roku 2020 w miesiącach: styczeń, kwiecień, maj, sierpień oraz w roku 2021 w lutym, Dom nie zapewniał minimalnego wskaźnika zatrudnienia, zgodnie z § 6 ust. 2 pkt 3 lit. b rozporządzenia, tj. w przeliczeniu na pełny wymiar czasu pracy nie mniej niż 0,5 na jednego mieszkańca domu.

W ramach realizacji usług opiekuńczych ww. pracownicy zapewniają mieszkańcom pomoc w podstawowych czynnościach życiowych (kąpiele, zabiegi higieniczne, ubieranie, karmienie), opiekę nad mieszkańcami w czasie wyjazdów na konsultacje lekarskie, rozmowy indywidualne, organizację czasu wolnego. Osobom potrzebującym udzielane są wszelkie usługi pielęgnacyjne i higieniczne m.in. kąpiel, golenie, zmiana pampersów, iniekcje, zmiana opatrunków, zmiana pościeli. Częstotliwość wykonania usług jest ewidencjonowana.

W trakcie kontroli przeprowadzono rozmowy z mieszkańcami Domu. Na pytanie „Czy może Pan/-i liczyć na pomoc personelu w czynnościach życia codziennego (ubieranie, jedzenie, mycie i kąpanie)?” mieszkańcy odpowiedzieli twierdząco – pomoc jest udzielana lub nie wymagana. Na pytanie „Czy opiekunki reagują na wezwanie bezzwłocznie? Jeśli nie jak długo czeka się na pomoc?” generalnie mieszkańcy nie mieli zastrzeżeń do opieki w stosunku do nich, przekazali jednak, że zdarza się, iż słyszą wołanie innych mieszkańców o pomoc i nikt nie reaguje, lub reaguje z dużym opóźnieniem.

Mieszkaniec, w sprawie którego zainicjowano korespondencję, potwierdził regularną zmianę pampersa wg potrzeb, mycie i kąpiele oraz fakt zmiany odzieży. Mieszkaniec jednak jest niezadowolony z opieki twierdzi, że „opiekunki drażnią się ze mną, dogadują”. Na pytanie czy opiekunki reagują niezwłocznie na wezwanie i jak długo się czeka odpowiedział, że „długo muszę czekać, pół godziny lub godzinę”. W trakcie rozmowy na pytanie, czy zapewniona jest pielęgnacja w czasie choroby, mieszkaniec odpowiedział „opieka jest średnia, za rzadko opiekunki przychodzą”. W trakcie oględzin pokoju

stwierdzono, że przycisk systemu przywoławczego znajdował się na parapecie okna, w dużym oddaleniu od łóżka mieszkańca, uniemożliwiającym jego użytkowanie. Z wyjaśnień opiekunki znajdującej się w tym czasie w pokoju wynikało, że spowodowane to jest „*nadużywaniem*” przycisku przez mieszkańca.

Opiekę lekarską sprawuje w ramach NFZ lekarz pierwszego kontaktu z Przychodni POZ Paszowice, gdzie wszyscy mieszkańcy są zadeklarowani oraz lekarz psychiatra z Poradni Zdrowia Psychicznego w Jaworze. W razie potrzeby konsultacji psychiatrycznej mieszkańiec ma zapewniony dowóz i opiekę pracownika podczas wizyty. Od marca 2021 r. na umowę zlecenie zatrudniono psychologa, który przyjeżdża do Domu co 3 tygodnie na 2 godziny oraz w razie potrzeby interwencyjnie. Dwa razy w tygodniu lekarz internista przyjmuje na terenie Domu oraz w razie potrzeby na każde wezwanie. Konsultacje internistyczne przeprowadzane są w DPS, gdzie każdy z mieszkańców ma swoją dokumentację medyczną - historię choroby. Dodatkowo mieszkańcy w ramach zleceń lekarskich są kierowani i przewożeni do lekarzy specjalistów, a także na badania diagnostyczne.

W rozmowie z mieszkańcami na pytanie „*Czy w razie potrzeby ma Pan/-i zapewniony kontakt z psychologiem i psychiatrą*” tylko jeden mieszkaniec potwierdził możliwość kontaktu z psychologiem, w kwestii psychiatrii mieszkańcy wiedzą, że w razie potrzeby mogą skorzystać z wizyty w PZP. Na pytanie „*Czy jest zapewniona pielęgnacja w czasie choroby?*” mieszkańcy odpowiadali twierdząco.

Zarządzeniem Dyrektora DPS w Jaworze nr 16/2019 z dnia 25.11.2019 r. powołano zespół terapeutyczno-opiekuńczy. W skład Zespołu DPS w Bolkowie wg ww. Zarządzenia wchodzi: Kierownik działu Terapeutyczno-Opiekuńczego, Opiekun, Fizjoterapeuta, Instruktor (KO), Pracownik socjalny, Pracownicy pierwszego kontaktu.

Na terenie Domu działa pracownia terapii zajęciowej. Instruktor terapii zajęciowej przebywał na zwolnieniu lekarskim od 01.12.2020 r. do 30.05.2021 r. - z tym dniem pracownik zrezygnował z pracy. Wg wyjaśnień Dyrektora Domu nie był zatrudniony żaden pracownik na zastępstwo w tym czasie, ze względu na stan pandemii koronawirusa w kraju, a wszyscy pracownicy pracowali w jednym miejscu pracy. Z dniem 06.06.2021 r. zatrudniona została nowa osoba na stanowisku instruktora terapii zajęciowej.

Wg oświadczenia Dyrektora Domu zajęcia z elementami terapii zajęciowej w okresie nieobecności pracownika terapii zajęciowej prowadzone były przez pracownika K-O. Z przedstawionego sprawozdania wynika, że Pracownik K-O (w zastępstwie instruktora terapii zajęciowej) opracowywał „Miesięczny plan pracy terapii zajęciowej”, w którym planowane były następujące zajęcia: rozmowy terapeutyczne, treningi czynności dnia codziennego, gimnastyka poranna, biblioterapia, muzykoterapia, ergoterapia i arteterapii,

zajęcia kulinarne, spotkania towarzyskie, usługi fryzjerskie, załatwianie spraw życia codziennego, prowadzenie dokumentacji, urodziny, inne (dodatkowe zajęcia np. gry stolikowe, spacery w ogrodzie, pogadanki). Z przekazanego dokumentu pod nazwą „Wykaz działań terapeutycznych i imprez kulturalno-oświatowych” zrealizowanych w poszczególnych kwartałach wynika, że działania podejmowane w tym zakresie polegały głównie na obchodzeniu urodzin mieszkańca (w małym gronie, około 5-6 osób), spacerach (1-2 osoby), rozmowach terapeutycznych, biblioterapii, muzykoterapii, niewielka liczba imprez okolicznościowych. W żadnym z wykazów nie wyszczególniono terapii zajęciowej – grupowej, bądź indywidualnej.

Z rozmów z mieszkańcami wynika, że nie są organizowane żadne zajęcia terapeutyczne. Na pytanie „*Jak zorganizowany jest czas wolny?*” mieszkańcy odpowiedzieli: „*uwazam, że nie mam zorganizowanego czasu wolnego, nic się nie dzieje. Jest zatrudniona Pani od zajęć kulturalno-oświatowych ale mieszkańcy głównie oglądają telewizor, słuchają muzyki*”, „*nic nie jest organizowane*”, „*Pani świetlicowa ma też inne zadania, jeździ z chorymi do lekarzy, podaje jedzenie. Nie ma czasu na prowadzenie zajęć, czas spędza w gabinecie zabiegowym układając leki*” lub nie udzielali odpowiedzi.

Każdy mieszkaniec jest objęty Indywidualnym Planem Wsparcia (IPW). Podczas kontroli przeanalizowano Plan mieszkańca, w sprawie którego wniesiono pismo. Z ocen cząstkowych w nim zawartych wynika, że mieszkaniec niechętnie współpracuje z personelem w celu jego realizacji. Z ww. protokołu zebrania Zespołu Terapeutyczno-Opiekuńczego z dnia 24.08.20 r. wynika, że Zespół w konsekwencji zachowania agresywnego w stosunku do innej mieszkanki ustalił wobec mieszkańca, że „*nie będzie miał robionych zakupów, nie będzie uczestniczył w zajęciach terapii zajęciowej*” na okres dwóch tygodni. Działania takie wydają się nieuzasadnione, zakaz udziału w terapii uniemożliwia pracę nad trudnymi zachowaniami mieszkańca, co oznacza potencjalnie dalsze pogorszenie funkcjonowania.

Z informacji uzyskanych od pracowników wynika, że z uwagi na pandemię możliwość organizacji uroczystości i imprez jest obecnie mocno ograniczona. W przypadku polepszenia się sytuacji epidemicznej planuje się ponowne zapewnianie udziału mieszkańców w imprezach kulturalnych, okolicznościowych i rekreacyjnych. mieszkańcy potwierdzili, że okazjonalnie organizowano grille, pikniki, dzień seniora, święta wynikające z kalendarza.

W Domu znajduje się sala rehabilitacji. DPS nie zatrudnia fizjoterapeuty, rehabilitacja zapewniona jest w ramach NFZ. Wg wyjaśnień Dyrektora „*mieszkańcom nie objętym rehabilitacją w ramach NFZ proponuje się osobom chodzącym spacerować po obiekcie oraz ogrodzie Domu, indywidualne korzystanie z gabinetu rehabilitacji (np. rotory kończyn górnych lub dolnych)* . Osobom leżącym proponuje się gimnastykę bierną podczas toalety

porannej - w miarę realnych możliwości. Dodatkowo mobilizuje się mieszkańców do większej aktywności w zakresie samoobsługi, aby utrzymać ich w jak najlepszej sprawności funkcjonalnej”.

W rozmowach mieszkańcy byli niezadowoleni z faktu, że nie ma zapewnionej stałej rehabilitacji dla wszystkich, odpowiadając: „chciałbym ale nie mam orzeczonego stopnia niepełnosprawności, a tylko takie osoby mogą korzystać”, „chęć skierowanie”, „Ja od grudnia rehabilitacji nie miałem, kiedyś ćwiczyłem codziennie”.

Nieprawidłowości stwierdzone podczas kontroli:

1. Czas wydawania posiłków nie wynosił 2 godzin.
2. Część mieszkańców nie została poinformowana o możliwości całodobowego dostępu do dodatkowych produktów żywnościowych oraz napojów.
3. Nie każdemu mieszkańcowi zapewniono karmienie w razie potrzeby.
4. Czystość i estetyka dwóch pokoi budziła zastrzeżenia.
5. W kilku miesiącach w okresie objętym kontrolą Dom nie spełniał wskaźnika zatrudnienia.
6. Zastrzeżenia do jakości usług opiekuńczych w zakresie pielęgnacji i udzielania pomocy w podstawowych czynnościach życiowych (zbyt długie oczekiwanie na tę pomoc).
7. Przycisk systemu przywoławczego usytuowany poza zasięgiem mieszkańca.
8. Brak zapewnienia możliwości udziału w terapii zajęciowej oraz zajęciach podnoszących sprawność mieszkańców.
9. Wyłączenie mieszkańca z realizacji Indywidualnego Planu Wsparcia przez dwa tygodnie w celu ukarania za nieprawidłowe zachowanie.

Wobec powyższych ustaleń formułuje się następujące zalecenia pokontrolne:

Ad. 1. Dla każdego z posiłków czas wydawania powinien wynosić 2 godziny.

Podstawa prawna: § 6 ust. 1 pkt 6 lit. c rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2018 r. poz. 734 ze zm.).

Termin realizacji zalecenia: **niezwłocznie.**

Ad. 2. Każdy mieszkaniec winien być poinformowany o możliwości całodobowego dostępu do dodatkowych produktów żywnościowych oraz napojów.

Podstawa prawna: § 6 ust. 1 pkt 6 lit. d rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2018 r. poz. 734 ze zm.).

Termin realizacji zalecenia: **niezwłocznie.**

Ad. 3. Zapewnić każdemu mieszkańcowi karmienie w razie potrzeby.

Podstawa prawna: § 6 ust. 1 pkt 6 lit. f rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2018 r. poz. 734 ze zm.).

Termin realizacji zalecenia: **niezwłocznie.**

Ad. 4. W celu zapewnienia odpowiedniego standardu pomieszczenia Domu powinny być czyste, sprzątane w miarę potrzeby, nie rzadziej niż raz dziennie, estetyczne i wolne od nieprzyjemnych zapachów.

Podstawa prawna: § 6 ust. 1 pkt 5 rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2018 r. poz. 734 ze zm.).

Termin realizacji zalecenia: **niezwłocznie.**

Ad. 5. W sposób ciągły zapewnić posiadanie wskaźnika zatrudnienia pracowników zespołu terapeutyczno-opiekuńczego Domu tj. w przeliczeniu na pełny wymiar czasu pracy nie mniej niż 0,5 na jednego mieszkańca domu.

Podstawa prawna: § 6 ust. 2 pkt 2 lit. b rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2018 r. poz. 734 ze zm.).

Termin realizacji zalecenia: **niezwłocznie.**

Ad. 6. Planować czas pracy w taki sposób, aby zapewnić optymalną jakość świadczonych usług opiekuńczych w celu niezwłocznego udzielania pomocy w podstawowych czynnościach życiowych i pielęgnacji.

Podstawa prawna: § 5 ust. 1 pkt 2 lit. a-b rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2018 r. poz. 734 ze zm.).

Termin realizacji zalecenia: **niezwłocznie.**

Ad. 7. Zapewnić każdemu mieszkańcowi Domu wygodny i swobodny dostęp do przycisku sprawnego systemu przywoławczego.

Podstawa prawna: § 6 ust. 1 pkt 1 lit. c rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2018 r. poz. 734 ze zm.).

Termin realizacji zalecenia: **niezwłocznie**.

Ad. 8. Zapewnić mieszkańcom możliwości udziału w terapii zajęciowej oraz zajęciach podnoszących sprawność i aktywizujących mieszkańców.

Podstawa prawna: § 5 ust. 1 pkt 3 lit. a-b rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2018 r. poz. 734 ze zm.).

Termin realizacji zalecenia: **niezwłocznie**.

Ad. 9. Zapewnić każdemu mieszkańcowi w sposób ciągły pracę nad realizacją Indywidualnego Planu Wsparcia, w razie potrzeby dokonywać ewaluacji i zmiany Planu, dostosowując do bieżących potrzeb mieszkańca.

Podstawa prawna: § 2 ust. 3 rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2018 r. poz. 734 ze zm.).

Termin realizacji zalecenia: **niezwłocznie**.

POUCZENIE

Zgodnie z art. 128 ust. 2 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 1876 ze zm.) kierownik jednostki podlegającej kontroli 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.

W przypadku niewniesienia zastrzeżeń do sformułowanych zaleceń pokontrolnych uprzejmie proszę o poinformowanie tutaj Wydziału, w terminie 30 dni od daty otrzymania niniejszego pisma, o sposobie wykorzystania wyników kontroli, realizacji powyższych zaleceń lub przyczynach braku ich realizacji.

Z up. WOJEWODY DOLNOŚLĄSKIEGO

Danuta Zawilla
ZASTĘPCA DYREKTORA WYDZIAŁU
Zdrowia i Polityki Społecznej

Do wiadomości:

1. Pani Aneta Kucharzyk – Starosta Jaworski

KIEROWNIK ODDZIAŁU
Komunikacji i Wspierania w Pomocy Społecznej
w Wydziale Zdrowia i Polityki Społecznej
Ewelina Zygmunt