



ZP-KNPS.431.1.10.2022.SG

Pani
Monika Szymanowska
Dyrektor Zarządzający
Domu Seniora
Villa Kosmowski
w Szczawnie Zdroju

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

W dniach 28 lutego i 1 marca 2022 r. na podstawie art. 22 ust. 10 i art. 126 oraz art. 127 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2021 r., poz. 2268 ze zm.), zwanej dalej „ustawą”, oraz Zarządzenia nr 45 Wojewody Dolnośląskiego z dnia 16 lutego 2022 r., 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 Seniora Villa Kosmowski w Szczawnie Zdroju, (zwanego dalej „Jednostką”, „Placówką” lub „Domem”).

Kontrolę przeprowadzono w związku ze skargą z dnia 3 lutego 2022 r. zawierającą zarzuty nieprawidłowego realizowania standardu usług opiekuńczych - udzielanie pomocy w podstawowych czynnościach życiowych, pielęgnacja i opieka higieniczna oraz bytowych - miejsce pobytu i utrzymanie czystości.

Wobec powyższego przedmiotem kontroli była ocena realizacji obowiązującego standardu usług w powyższym zakresie. Kontrolą objęto także kwalifikacje osób zatrudnionych w Domu Seniora oraz wskaźnik zatrudnienia. Sprawdzone ponadto jakie procedury wprowadzono w związku z trwającą pandemią Covid-19 oraz jak zorganizowano kwestię odwiedzin mieszkańców przez osoby bliskie.

Kontrolowano stan bieżący. Stwierdzony stan oceniono pod kątem realizowania przez Jednostkę obowiązującego standardu usług określonego w ustawie o pomocy społecznej. W trakcie czynności kontrolnych na terenie Domu Seniora Villa Kosmowski Pani Monika Szymanowska – Dyrektor Zarządzający - była nieobecna, telefonicznie upoważniła pielęgniarkę do oprowadzenia Inspektorów po budynku oraz udzielenia informacji na temat

funkcjonowania Domu. Dokumenty dotyczące działalności Domu zostały przesłane przez Dyrektora bezpośrednio do siedziby Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu w trakcie trwania czynności kontrolnych. Postępowanie kontrolne zostało przeprowadzone na podstawie wyjaśnień od ww. pracowników oraz dokumentów przedłożonych przez Dyrektora Domu. Dokumenty zostały poddane analizie pod kątem zgodności z obowiązującymi przepisami. Ponadto zespół kontrolny rozmawiał z 4 mieszkańcami Domu.

Ustalenia kontrolne zawarto w podpisanym w dniu 13 kwietnia 2022 r. protokole. Do protokołu wniesiono po terminie zastrzeżenia pod nazwą „uzupełnienie do kontroli doraźnej”, zawierające 4 umowy o pracę oraz 2 umowy zlecenia personelu Domu. Dokumenty te nie miały wpływu na ocenę Jednostki, ale włączone zostały w akta sprawy.

Działalność Jednostki w kontrolowanym zakresie oceniono pozytywnie z nieprawidłowościami.

W zakresie realizacji standardu usług opiekuńczych i bytowych stwierdzono, co następuje.

W trakcie oględzin Placówki w dniu 28 lutego większość mieszkańców (20 osób) przebywało w pokoju dziennego pobytu/jadalni (ok. godz. 9.30) i kończyło spożywanie śniadania. Seniorzy byli ubrani w schludne ubrania, uczesani i umyjni. Nie stwierdzono nieprzyjemnych zapachów w pomieszczeniu, podłoga była czysta, stoły w trakcie uprzątnięcia po posiłku.

Podczas oględzin pokoi mieszkalnych stwierdzono, że pokoje generalnie były czyste (część w trakcie czynności porządkowych), ubrania mieszkańców wyprane i ułożone w szafach, mieszkańcy stale leżący ubrani w czystą bieliznę nocną, nie stwierdzono także nieprzyjemnych zapachów. Stan widocznej pościeli budził zastrzeżenia, w kilku przypadkach pościel była uszkodzona, poprzecierana, wyglądająca na niedopraną, w dwóch przypadkach prześcieradło nosiło ślady wyschniętego moczu. Za podkłady używa się zwykłych ręczników kąpielowych, zamiast przeznaczonych do tego podkładów higienicznych. Część materacy na łóżkach, które zostały sprawdzone podczas kontroli, były zużyte, powgniatane i poplamione. Jedna z mieszkanki podczas kontroli narzekała na jakość materaca, twierdząc, że *„źle się śpi na łóżkach metalowych, materace są za niskie, dołek w materacu”*.

W rozmowach 2 mieszkańców potwierdziło, że pokoje są sprzątnięte codziennie, jedna osoba że pokój jest sprzątnięty codziennie za wyjątkiem niedzieli, a jedna nie udzieliła odpowiedzi na to pytanie. Trzech mieszkańców nie podało żadnych uwag co do czystości w Domu, jedna osoba na pytanie w tej kwestii odpowiedziała twierdząco, ale nie sprecyzowała dokładnie w jakim zakresie ma zastrzeżenia.

W kwestii wymiany pościeli jeden rozmówca powiedział, że pościel ma zmienianą codziennie, kolejnej osobie pościel wymieniana jest raz w tygodniu, następna osoba powiedziała, że jest to „często”, jedna z rozmówczyń zaś twierdziła że pościel zmienia się co 4 tygodnie „*ale jest czysta*”.

Co do wymiany ręczników mieszkańcy odpowiadali „często, ale nie wiem dokładnie”, „chyba codziennie”, jedna osoba twierdziła, że sama pierze swoje ręczniki tak często jak potrzebuje - z powodu alergii nie oddaje ani ręczników ani odzieży do prania opiekunkom. Na pytanie „czy ma Pan/i zapewnioną czystą odzież dzienną i nocną” mieszkańcy odpowiadali twierdząco.

Wg oświadczenia Właściciela opiekunki i pielęgniarki udzielają pomocy w czynnościach życiowych podopiecznych poprzez: toaletę poranną, kąpiel, karmienie i pomoc w spożywaniu posiłków, pomoc w ubieraniu, zmianę pampersów (wkładek hig.), strzyżenie, higienę paznokci, profilaktykę odleżyn. Personel Placówki prowadzi zeszyty „Raportów dnia” w którym zapisuje się znaczące wydarzenia z funkcjonowania mieszkańców oraz „Zeszyty kąpeli” (prowadzone osobno dla każdego mieszkańca). W „Zeszytach kąpeli” odnotowuje się kąpiel, obcinanie paznokci u rąk i nóg, balsamowanie, mycie i suszenie głowy, golenie.

W przeprowadzonych rozmowach z mieszkańcami potwierdzono, że personel pomaga w czynnościach dnia codziennego. Opiekunki karmią, myją i ubierają mieszkańców (lub wspierają w realizacji tych czynności). Dwóch mieszkańców korzystających z pampersów podało, że zmieniane są 3 razy na dobę, ale można poprosić o zmianę w razie dodatkowej potrzeby, nie mieli zastrzeżeń w tym zakresie. Wg rozmówców opiekuni reagują na wezwanie tak szybko jako to możliwe „*ale to zależy od tego co opiekunki robią w danej chwili*”. Każdy rozmówca potwierdził, że w razie potrzeby niezbędna pomoc jest udzielana, zapewniono także pielęgnację w czasie choroby.

W kwestii wymaganego wskaźnika zatrudnienia i kwalifikacji osób zatrudnionych w Placówce stwierdzono, co następuje.

W dniach kontroli na terenie Placówki przebywało 30 mieszkańców. W pierwszym dniu kontroli, w godzinach porannych (wg informacji uzyskanych od pracowników) opiekę sprawowały 2 opiekunki i jedna pielęgniarka. Dodatkowo na parterze rehabilitantka pracowała z jednym seniorem – przekazała informację, że nie uczestniczy w bezpośredniej opiece nad mieszkańcami. Ponadto Pani zatrudniona przez zewnętrzną firmę sprzątającą była w trakcie czynności porządkowych (przekazała informacje, że pracuje 3 x w tygodniu, w inne dni sprzątają osoby zatrudnione przez Dom).

Wg oświadczenia Właściciela w Placówce zatrudnione są 3 pielęgniarki, rehabilitantka i animator czasu wolnego oraz 6 opiekunek i „przeciętnie na zmianie *dziennej pracują 2 opiekunki i pielęgniarka, na zmianie nocnej 1 opiekun. W przypadku konieczności pomocy w opiece nad mieszkańcami w porze nocnej pracownicy mieszkający na terenie Placówki są do dyspozycji.*” Podczas czynności kontrolnych nie okazano grafików pracy personelu opiekuńczego i pielęgniarskiego, nie można było więc zweryfikować powyższych informacji. Dodatkowo wg zestawienia „*Wskaźnik zatrudnienia oraz wymóg kwalifikacji – Luty 2022*” przesłanego przez Dyrektora Domu w Placówce pracę świadczy 8 opiekunów, a nie 6 jak wykazano w oświadczeniu

W trakcie czynności kontrolnych w celu potwierdzenia kwalifikacji osób zatrudnionych w Placówce i/lub stażu pracy z osobami niepełnosprawnymi Właściciela Domu poproszono o przedstawienie odpowiedniej dokumentacji. Z uwagi na brak przedstawienia przez Właściciela i/lub Dyrektora Domu kompletnej dokumentacji dotyczącej wykształcenia, stażu pracy i wymiaru godzinowego umów zawartych z pracownikami nie jest możliwe stwierdzenie, czy Jednostka działa zgodnie z art. 68 a ust. 4 i 5 ustawy o pomocy społecznej, tzn. czy osoby zatrudnione posiadają niezbędne kwalifikacje oraz czy spełniono wymogi wskaźnika zatrudnienia.

W podnoszonej w piśmie kwestii „łamania praw człowieka” wg oświadczenia Właściciela sposób prowadzenia Placówki zapewnia całodobową opiekę osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku zgodnie ze standardami podstawowych usług socjalno-bytowych z przestrzeganiem praw człowieka do godności, intymności, poczucia bezpieczeństwa przebywających w nim osób z zapewnieniem dostępu do świadczeń zdrowotnych.

W trakcie kontroli nie okazano rejestru stosowania przymusu bezpośredniego. Wg informacji uzyskanej od pielęgniarki nie stosuje się go w Placówce. W razie konieczności zapewnienia bezpieczeństwa mieszkańcom poruszającym się za pomocą wózka inwalidzkiego czasem stosuje się pasy zabezpieczające. Żadnych innych środków tego typu nie stosuje się. Pielęgniarka zaprzeczyła, aby ktoś w Placówce krzyczał na seniorów, szarpał lub stosował jakąkolwiek inną przemoc.

W rozmowach mieszkańcy na pytanie czy są traktowani z godnością i szacunkiem, wszyscy odpowiedzieli, że tak. Żaden z rozmówców nie spotkał się z oznakami niechęci, wrogości i przymusu ze strony personelu. Na pytanie „*Czy zdarzyło się, że personel Domu zachował się nieodpowiednio w stosunku do Pana/i (krzyk, szarpanie, popychanie)?*” każdy z mieszkańców odpowiedział przecząco, nikt nie był także świadkiem takiego zdarzenia w odniesieniu do innych osób. Jedna mieszkanka powiedziała, że „*opiekunki są dobre*

i uczciwe”, inna „*pracownice z Ukrainy są uśmiechnięte i miłe, jestem w stanie dogadać się z nimi*”. Na pytanie „Czy czuje się Pan/i bezpiecznie” każdy odpowiadał twierdząco, jedna z osób dodała komentarz „*nic tu złego się nie dzieje*”. Spośród rozmówców 3 osoby informowały, że odwiedziny bliskich były możliwe w wyznaczonym miejscu w Domu, 2 z nich oczekiwały na odwiedziny rodziny w najbliższych dniach.

Z uwagi na trwającą pandemię Covid-19 opracowano „*Procedury zapobiegające przeciw covid-19 w domu seniora Villa Kosmowski*”. Z przesłanych dokumentów wynika, że informację o planowanych odwiedzinach należało przekazać telefonicznie lub za pomocą poczty e-mail, z wyprzedzeniem minimum 48 godzin, osobie odpowiedzialnej za przebieg i planowanie wizyt. Z zapisów w kalendarzu na rok 2022 wynika, że w styczniu odbyło się 6 odwiedzin u mieszkańców, a w lutym bliscy odwiedzili 13 osób. Od 1 marca zawieszono możliwość odwiedzin w związku z pojawieniem się zachorowania na Covid-19 u jednej mieszkanki. Z powyższego wynika zatem, że w kwestii braku odwiedzin oraz braku kontaktu seniora z bliskimi, zarzuty zawarte w piśmie nie były uzasadnione.

Nieprawidłowości stwierdzone w toku kontroli:

1. Czystość widocznej pościeli budziła zastrzeżenia.
2. Część materacy na łóżkach wymaga wymiany.
3. Brak możliwości weryfikacji wymaganego wskaźnika zatrudnienia oraz kwalifikacji personelu opiekuńczego z uwagi na nie przedstawienie kompletnej dokumentacji przez prowadzącego Placówkę.

Na podstawie art. 128 ust. 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j.: Dz. U. z 2021 r., poz. 2268 ze zm.) wydaje się następujące zalecenie pokontrolne wynikające ze stwierdzonych nieprawidłowości:

Ad. 1.

Zapewnić utrzymanie czystości pościeli, w razie konieczności wymieniać zabrudzoną bieliznę pościelową na bieżąco.

Podstawa prawna: art. 68 ust. 1 pkt 1 lit. c ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 2268 z późn. zm.).

Termin realizacji zalecenia: niezwłocznie.

Ad. 2.

Należy dokonać przeglądu materacy na łóżkach używanych przez mieszkańców i wymienić te które są zużyte, wgniecione, zabrudzone itp.

Podstawa prawna: art. 68 ust. 1 pkt 1 lit. c i art. 68 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 2268 z późn. zm.).

Termin realizacji zalecenia: niezwłocznie.

Ad. 3.

Spełniać wymagany przepisami wskaźnik zatrudnienia oraz zatrudniać osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje pozwalające na wykonywanie usług opiekuńczych w Placówce. Przesłać komplet aktualnych dokumentów potwierdzających realizację zalecenia (umowy o pracę/zlecenie, potwierdzenie kwalifikacji i/lub stażu pracy oraz bieżące grafiki pracy osób realizujących usługi opiekuńcze).

Podstawa prawna: art. 68 a ust. 4 i 5 ustawy o pomocy społecznej ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 2268 z późn. 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 2021 r., poz. 2268 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 trzymywania niniejszego pisma, o sposobie wykorzystania wyników kontroli, realizacji powyższych zaleceń lub przyczynach braku ich realizacji

Z up. WOJEWODY DOLNOŚLĄSKIEGO
Iwona Drelichowska-Stopa
Dyrektor Wydziału
Zdrowia i Polityki Społecznej

Do wiadomości:

1. Pan Ryszard Kosmowski
Zarządzanie Hotelami Ryszard Kosmowski
ul. Polna 7A
62-330 Nekla
2. a/a