



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Departament Pracy, Spraw Społecznych i Rodziny

KPS.410.004.03.2017
P/17/043

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
ul. Filtrowa 57, 02-056 Warszawa
T +48 22 444 56 87, F +48 22 444 56 98
kps@nik.gov.pl
Adres korespondencyjny: Skr. poczt. P-14, 00-950 Warszawa 1

I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer, tytuł kontroli i okres objęty kontrolą	P/17/043 – Usługi opiekuńcze świadczone osobom starszym w miejscu zamieszkania. Lata 2015 – I półrocze 2017 r.
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Departament Pracy, Spraw Społecznych i Rodziny
Kontroler	Piotr Chwaliński, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr KPS/38/2017 z dnia 14 września 2017 r. (akta kontroli str. 1-2)
Jednostka kontrolowana	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Radomiu (dalej również w skrócie MOPS lub Ośrodek).
Kierownik jednostki kontrolowanej	Pan Marcin Gierczak, Dyrektor MOPS w Radomiu od 2 lutego 2015 r. (w okresie od 1 stycznia do 1 lutego 2015 r. Pani Halina Janiszek). (akta kontroli str. 3)

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna i jej uzasadnienie

W ocenie NIK¹, w okresie objętym kontrolą Ośrodek, zgodnie z zatwierdzonym rocznym planem pomocy społecznej, świadczył usługi opiekuńcze dla osób starszych w miejscu zamieszkania. W celu zapewnienia dostępności do opieki i pozostawienia w środowisku osób starszych i niepełnosprawnych, Ośrodek prawidłowo realizował samodzielnie usługi opiekuńcze, zgodnie z art. 50 ust. 1-7 ustawy o pomocy społecznej².

Działalność ta nie posiadała jednak formalnego (udokumentowanego) oparcia w rozpoznawaniu sytuacji osób starszych na terenie Miasta, w powiązaniu z potrzebami na ten rodzaj usług. Diagnozowanie tych potrzeb uzyskiwano w wyniku bieżących prac socjalnych, podczas wywiadów środowiskowych, informacji pozyskiwanych z funkcjonujących w Radomiu Zespołów Pracy Socjalnej oraz różnych instytucji w ramach stałej współpracy. Perspektywiczne kierunki rozwoju form wsparcia seniorów powinna wyznaczać zatwierdzona przez Radę Miejską *Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych Gminy Miasta Radomia na lata 2014-2020*. Wspomniany dokument nie zawiera jednak diagnozy sytuacji osób starszych w zakresie usług opiekuńczych. Zdaniem NIK, opracowanie diagnozy i wykonywanie analiz sytuacji osób starszych sprzyjałoby kompleksowemu i długofalowemu kształtowaniu polityki wobec tej grupy wiekowej mieszkańców Miasta oraz realizacji konkretnych działań wpływających na poziom ich życia, w sytuacji niekorzystnych tendencji demograficznych, przejawiających się w szybkim wzroście w populacji liczby osób w tej grupie wiekowej. Wskazuje na to wzrost wskaźnika osób w wieku 60+, który w relacji do ogólnej liczby mieszkańców tylko w latach 2014-2016 wzrósł z 23,4% do 25,7%.

Równocześnie należy jednak zwrócić uwagę, że w 2017 r. rozpoczęto wdrażanie, co należy ocenić pozytywnie, lokalnego programu na rzecz osób powyżej 60 roku życia *Siła w Seniorach*. Jego głównym celem jest zapobieganie zagrożeniu marginalizacją społeczną. Planuje się też utworzenie Poradni Geriatrycznej dla pacjentów w podeszłym wieku, z chorobami przewlekłymi, a także uruchomienie punktu konsultacyjnego, w którym seniorzy bezpłatnie będą mogli skorzystać z porad i pomocy prawnika, psychologa, terapeuty uzależnień, strażnika miejskiego i policjanta.

W celu świadczenia usług opiekuńczych dla osób starszych w miejscu zamieszkania zatrudniano opiekunów na podstawie umowy o pracę z wyższym od minimalnego wynagrodzeniem, w pełnym wymiarze czasu pracy. Zapewniono przy tym koordynację i współpracę, zarówno pracowników socjalnych, wnioskujących o przyznanie tej formy pomocy, z organizatorami usług opiekuńczych, jak i samymi opiekunami, co z kolei umożliwiało wpływ na jakość świadczonych usług i elastyczne

¹ Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości i negatywna. Jeżeli sformułowanie oceny ogólnej według wskazanej skali byłoby nadmiernie utrudnione, albo taka ocena nie dawałaby prawdziwego obrazu funkcjonowania kontrolowanej jednostki w zakresie objętym kontrolą, stosuje się ocenę opisową, bądź uzupełnia ocenę ogólną o dodatkowe objaśnienie.

² Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. z 2017 r. poz. 1769, ze zm.).

dostosowywanie ich do faktycznych potrzeb podopiecznych. Pomoc w formie usług opiekuńczych i jej odpłatność, ustalona była na podstawie uchwały Rady Miasta, i była uzależniona od sytuacji dochodowej osoby korzystającej z tej formy pomocy.

Obsada kadrowa i organizacja MOPS zapewniały właściwe wywiązywanie się z realizacji zadań dotyczących świadczenia seniorom usług opiekuńczych stosownie do wydanych w tych sprawach decyzji administracyjnych. Ustalenia kontroli wykazały, że stan zatrudnienia i kwalifikacji pracowników socjalnych były zgodne z wymogami, określonymi w art. 110 ust. 11 i art. 116 ustawy o pomocy społecznej. Należy jednak zwrócić uwagę, iż Ośrodek nie zorganizował i nie przeprowadzał, stosownie do art. 119 ust. 2 pkt 6 ustawy o pomocy społecznej, szkoleń dla pracowników socjalnych, podnoszących ich kwalifikacje i umiejętności zawodowe.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Monitorowanie i analizowanie potrzeb osób starszych w zakresie dostępu do usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania

*Opis stanu
faktycznego*

Zakres zadań MOPS związanych z zaspokojeniem potrzeb osób starszych, w szczególności dotyczących świadczenia tym osobom usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania i sposób ich realizacji, określony został w jego statucie³ oraz regulaminie organizacyjnym⁴. Zadania te realizowane były w Dziale Usług Opiekuńczych i Pomocy Stacjonarnej (DUO).

(akta kontroli str. 4-14)

W latach 2015-2017 (I półrocze) Ośrodek zatrudniał odpowiednio 115, 116 i 118 pracowników socjalnych. Wszyscy zatrudnieni w pełnym wymiarze czasu pracy, posiadali kwalifikacje uprawniające do wykonywania zawodu pracownika socjalnego, określone w art. 116 ustawy o pomocy społecznej. Spełniony został wymóg, określony w art. 110 ust. 11 wspomnianej ustawy, określającej normę zatrudnienia pracowników socjalnych w stosunku jeden pracownik na 2 tys. mieszkańców⁵. W okresie objętym kontrolą, w DUO na stanowiskach merytorycznych zatrudniani byli wykwalifikowani pracownicy: kierownik i jego zastępca, 8 pracowników socjalnych, w tym trzech organizatorów usług opiekuńczych. Pracownicy ci nie uczestniczyli w szkoleniach w zakresie problematyki starości i pracy z osobą starszą, organizowanych przez podmioty zewnętrzne.

Według Dyrektora Ośrodka, doraźne instruowanie i konsultacje oraz wsparcie metodyczne wynikające z bieżących potrzeb, zapewniała kierownik Działu Usług Opiekuńczych i Pomocy Stacjonarnej, która ukończyła studia wyższe na kierunku socjologia o specjalności praca socjalna oraz studia podyplomowe na kierunku gerontologia i posiadała odpowiednie przygotowanie zawodowe. Ośrodek nie występował do gminy o finansowanie szkoleń, gdyż dysponuje odpowiednim budżetem przeznaczonym na ten cel. W marcu i maju 2016 r. łącznie pięciu pracowników DUO uczestniczyło w szkoleniu superwizyjnym, zorganizowanym przez Fundację 2B w Warszawie, za które Ośrodek wydatkował 850 zł. Pracownicy ci mając możliwość dalszego uczestnictwa w tego typu szkoleniach, nie byli już więcej tą formą wsparcia zainteresowani, gdyż według nich szkolenia nie wносиły nowej wiedzy i umiejętności socjalno-zawodowych.

(akta kontroli str. 297-301)

*Uwagi dotyczące
badanej działalności*

Szkolenia zawodowe i specjalistyczne pełnią istotną rolę w podnoszeniu kwalifikacji i umiejętności zawodowych, m.in. w zakresie rozwiązywania problemów dotyczących osób starszych. Ponadto art. 119 ust. 2 pkt 6 ustawy o pomocy społecznej stanowi, że pracownik socjalny przy wykonywaniu zadań, obowiązany jest podnosić swoje kwalifikacje nie tylko przez samokształcenie, ale również przez udział w szkoleniach.

MOPS rokrocznie przedstawiał Radzie Miejskiej Ocenę Zasobów Pomocy Społecznej wraz z prognozą finansową do planowania budżetu na rok następny.

Z zawartych w nich danych wynika postępujący wzrost wskaźnika osób w wieku 60+. Wskaźnik ten, w relacji do ogólnej liczby mieszkańców, wzrósł z 23,4% w 2014 r. do 25,7% w 2016 r.

³ Uchwała Nr 421/2004 Rady Miejskiej w Radomiu z 17 maja 2004 r. w sprawie nadania statutu MOPS w Radomiu.

⁴ Zarządzenie Nr 29/2010 Dyrektora MOPS w Radomiu z 14 maja 2010 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu Organizacyjnego MOPS.

⁵ Liczba mieszkańców Miasta wynosiła w 2015 r., 2016 r. i I półroczu 2017 r. odpowiednio: 216.159, 215.020 i 214.368 osób. Art. 110 ust. 11 ustawy o pomocy społecznej stanowi, że OPS zatrudnia pracowników socjalnych proporcjonalnie do liczby ludności gminy w stosunku jeden pracownik socjalny zatrudniony w pełnym wymiarze czasu pracy na 2 tys. mieszkańców lub proporcjonalnie do liczby rodzin i osób samotnie gospodarujących, objętych pracą socjalną, w stosunku jeden pracownik socjalny zatrudniony w pełnym wymiarze czasu pracy na nie więcej niż 50 rodzin i osób samotnie gospodarujących.

Liczba mieszkańców Radomia na dzień 30 czerwca 2017 r. wynosiła 214.368 osób, w tym najliczniejszą grupę (30.815 osób) stanowili mieszkańcy w wieku 60-69 lat. Kolejną grupę (14.650 osób) stanowili mieszkańcy w wieku 70-79 lat, a liczba mieszkańców w wieku 80 lat i więcej wynosiła 9.590. W okresie lat 2014 - I półrocze 2017 r., wskaźnik osób starszych korzystających z usług opiekuńczych w przeliczeniu na tysiąc mieszkańców był wzrostowy i w poszczególnych grupach wiekowych 60-69, 70-79 oraz 80 lat i więcej, na koniec czerwca 2017 r. wynosił odpowiednio: 1,75, 5,19 oraz 20,33.

(akta kontroli str. 190-191)

Ośrodek nie posiadał uregulowań wewnętrznych dotyczących identyfikowania i monitorowania potrzeb osób starszych. Dyrektor Ośrodka zapewnił, że mimo to MOPS posiada rozeznanie co do liczby osób starszych wymagających wsparcia. Według Dyrektora, w perspektywie 3-5 lat takiego wsparcia z dużym prawdopodobieństwem będzie wymagała dodatkowa grupa około 380 osób, z tego w najbliższym czasie około 80 seniorów.

W objętym kontrolą okresie lat 2015-2017 (I półrocze), monitorowanie i bieżące rozpoznawanie potrzeb osób starszych było dokonywane m.in. przez:

- pracowników socjalnych zatrudnionych w 10 Zespołach Pracy Socjalnej, obejmujących swoim zasięgiem wszystkie dzielnice Radomia oraz pracowników zatrudnionych w Dziale Usług Opiekuńczych i Pomocy Stacjonarnej;
- w ramach stałej współpracy z instytucjami takimi jak: szpitale, przychodnie zdrowia, spółdzielnie mieszkaniowe, policja, straż miejska, szkoły, parafie, kluby seniora, organizacje pozarządowe (wymieniano informacje o wszystkich osobach wymagających interwencji socjalnej).

Osoby starsze, w zależności od indywidualnych potrzeb, objęto pomocą finansową (zasiłki celowe, okresowe, stałe), rzeczową (żywność, obiady), usługową (usługi opiekuńcze, wolontariat), jak również instytucjonalną (kluby seniora, Dzienny Dom „SENIOR+”, domy pomocy społecznej).

W wyniku prowadzonych przez pracowników socjalnych działań rozpoznawczych i stwierdzonych niezdarności osób starszych w samodzielnym funkcjonowaniu, w okresie lat 2015-2017 (I półrocze), do Ośrodka zgłoszono i po zweryfikowaniu informacji objęto pomocą, w formie usług opiekuńczych, odpowiednio: 178, 201 i 116 nowych osób.

(akta kontroli str. 76-191)

Rada Miejska w grudniu 2014 r. przyjęła uchwałą *Strategię Rozwiązywania Problemów Społecznych Gminy Miasta Radomia na lata 2014-2020*⁶. Projekt Strategii, opracowany na zlecenie Urzędu Miejskiego w Radomiu przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej oraz Szkołę Główną Handlową zawiera opis sytuacji społecznej i prognozę zmian problemów społecznych w perspektywie do 2020 r. Nie wyodrębnia jednak w owym opisie problematyki dotyczącej bezpośrednio osób starszych, w tym również usług opiekuńczych świadczonych takim osobom w miejscu zamieszkania. Dokument ten nie diagnozuje też – w przyjętej perspektywie – zmieniających się potrzeb w zakresie usług opiekuńczych dla osób potrzebujących wsparcia, w odniesieniu do niekorzystnej tendencji demograficznej, skutkującej wzrostem liczby osób starszych w populacji.

Według Dyrektora Ośrodka, nieuwzględnienie we wspomnianej Strategii problematyki osób starszych było wynikiem przeprowadzonych konsultacji społecznych, w których sprawy środowiska osób starszych nie zostały uznane za jeden z wiodących problemów społecznych w Mieście.

Opracowanie diagnozy i wykonywanie analiz sytuacji osób starszych sprzyjałoby kompleksowemu i długofalowemu kształtowaniu polityki wobec tej grupy wiekowej mieszkańców Miasta i realizację konkretnych działań pomocowych.

(akta kontroli str. 192-296)

W okresie objętym kontrolą, na świadczenie usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób starszych (rehabilitacja domowa), Ośrodek poniósł wydatki w łącznej kwocie 8.755, tys. zł, z tego: w 2015 r. – 3.338,5 tys. zł (4,6% wydatków na pomoc społeczną ogółem), w 2016 r. – 3.509,7 tys. zł (4,8%) oraz w I półroczu 2017 r. – 1.907,2 tys. zł (5,8%).

Kwoty zaplanowane w latach 2015-2017 (I półrocze) na finansowanie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania uwzględniały w pełni realizację tego zadania i zgłoszone potrzeby osób starszych. Ze względu na zapewnienie wszystkim potrzebującym wsparcia w formie usług opiekuń-

Uwagi dotyczące
badanej działalności

⁶ Uchwała Nr 33/2014 Rady Miejskiej w Radomiu z 22 grudnia 2014 r. w sprawie przyjęcia i wdrożenia *Strategii Rozwiązywania Problemów Gminy Miasta Radomia na lata 2014-2020*. Zgodnie ze Statutem opracowanie i realizacja gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych należały do zadań MOPS.

czych, zmniejszono plan wydatków na ten cel o 126,9 tys. zł, z tego: w 2015 r. – o 72,9 tys. zł, w 2016 r. – o 46,3 tys. zł i I półroczu 2017 r. – o 7,7 tys. zł.

(akta kontroli str. 419-473)

W latach 2015-2017 (I półrocze), wydatki i czas pracy opiekunów przedstawiały się następująco:

- w 2015 r. ze środków własnych Gminy, jako zadanie własne, na usługi opiekuńcze dla 377 osób starszych w miejscu zamieszkania, wydatkowano 3.295,2 tys. zł, z tego w ramach umowy o pracę – 3.085,5 tys. zł, umowy zlecenia – 147,9 tys. zł; wydatki rzeczowe wyniosły natomiast 61,8 tys. zł. Przepracowany czas pracy u podopiecznych przez 104 opiekunki, wyniósł łącznie 140,3 tys. godz., z tego w ramach umowy o pracę – 127,1 tys. godz. i umowy zlecenia – 13,2 tys. godz. Z tytułu świadczenia specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób starszych (rehabilitacja domowa) objęto narastająco 21 osób. Za przepracowane 1.302 godz., świadczone przez jedną osobę zatrudnioną na podstawie umowy o pracę, wydatkowano 43,2 tys. zł. Każdy z opiekunów miał pod swoją opieką rocznie średnio 3,6 podopiecznych, u których przepracował przeciętnie 1.349,4 godz.;
- w 2016 r. ze środków własnych Miasta, jako zadanie własne, na usługi opiekuńcze dla 401 osób starszych w miejscu zamieszkania, wydatkowano 3.472,3 tys. zł (o 5,4% więcej niż w 2015 r.), z tego w ramach umowy o pracę – 3.249,6 tys. zł, umowy zlecenia – 153,4 tys. zł; wydatki rzeczowe wyniosły 69,3 tys. zł. Przepracowany czas pracy u podopiecznych przez 104 opiekunki wyniósł 144,6 tys. godz., z tego w ramach umowy o pracę – 131,6 tys. godz. i umowy zlecenia – 13,0 tys. godz. Za przepracowane 870 godz., świadczone przez jedną osobę zatrudnioną na podstawie umowy o pracę, wydatkowano 37,4 tys. zł. Każdy z opiekunów miał pod swoją opieką rocznie średnio 3,9 podopiecznych, u których przepracował przeciętnie 1.390,2 godz.;
- w 2017 r. (I półrocze) ze środków własnych Gminy, jako zadania własne na usługi opiekuńcze dla 366 osób starszych w miejscu zamieszkania, wydatkowano 1.883,7 tys. zł (50,7% planu), z tego w ramach umowy o pracę – 1.759,2 tys. zł, umowy zlecenia – 89,3 tys. zł; wydatki rzeczowe wyniosły 35,1 tys. zł. Przepracowany czas pracy u podopiecznych przez 97 opiekunek, wyniósł łącznie 72,5 tys. godz., z tego w ramach umowy o pracę – 65,6 tys. godz., umowy zlecenia – 6,9 tys. godz.. Za przepracowane łącznie 642 roboczogodziny, świadczone przez jedną osobę zatrudnioną na podstawie umowy o pracę, wydatkowano 23,6 tys. zł. Każdy z opiekunów miał pod swoją opieką średnio 3,8 podopiecznych, u których przepracował przeciętnie 747,3 godzin.

(akta kontroli str. 316-544)

W 2017 r., stosownie do art. 17 ust. 2 pkt 4 ustawy o pomocy społecznej, Miasto Radom rozpoczęło wdrażanie lokalnego, stałego programu osłonowego na rzecz osób powyżej 60 roku życia *Siła w Seniorach*. Jego głównym celem jest zmiana postrzegania wizerunku osób starszych, zapobieganie osamotnieniu i zagrożeniu marginalizacją społeczną, m.in. przez aktywny udział seniorów w życiu społecznym, a przede wszystkim przez wzmożoną opiekę zdrowotną. Osoby starsze są jedną z grup społecznych najbardziej narażonych na wykluczenie, ze względu na status ekonomiczny. Program przewiduje zwiększenie wydatków w zakresie wsparcia osłonowego, m.in. przez: promowanie najnowszej generacji bezpłatnych szczepień przeciw grypie, zdrowego odżywiania i właściwej diety dostosowanej do wieku oraz aktywnego stylu życia. Ponadto, w ramach Programu, przy Radomskim Szpitalu Specjalistycznym ma zostać utworzona i udostępniona pierwsza w Radomiu Poradnia Geriatryczna, której celem będzie kompleksowe podejście do pacjentów w podeszłym wieku, obarczonych chorobami przewlekłymi, wymagających wielokierunkowych działań lekarskich, pielęgniarских, rehabilitacyjnych, socjalnych i psychologicznych. Dodatkowo w centrum Radomia przewiduje się uruchomienie punktu konsultacyjnego, w którym seniorzy bezpłatnie będą mogli skorzystać z porad i pomocy prawnika, psychologa, terapeuty uzależnień, strażnika miejskiego i policjanta.

(akta kontroli str. 192-315, 1253-1256)

W latach 2015-2017 (I półrocze), zgodnie z art. 54 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej, na podstawie przeprowadzonych przez pracowników socjalnych rodzinnych wywiadów środowiskowych, a następnie złożonych wniosków do Sądu Rejonowego w Radomiu oraz wydanych postanowień sądowych, wydano łącznie 21 decyzji o umieszczeniu podopiecznego w domu pomocy społecznej. Takie działania NIK uznaje za właściwe i odpowiedzialne, stanowiące tzw. dobre praktyki, prowadzone dla doskonalenia standardów pomocy adresowanych do seniorów.

(akta kontroli str. 545-555)

Integrację ludzi starszych i osamotnionych ze środowiskiem lokalnym oraz umożliwienie im uczestnictwa w życiu społecznym, Ośrodek realizował m.in. przez działające w strukturze MOPS dwa Kluby Seniora oraz grupy wsparcia funkcjonujące przy Zespołach Pracy Socjalnej. W ramach ich funkcjonowania organizowano spotkania integracyjne seniorów z okazji okolicznościowych świąt, jak również spotkania ze specjalistami w zakresie poradnictwa, zdrowego trybu życia (lekarze, psychologowie, prawnicy). Dla wsparcia psychologicznego seniorów, Ośrodek organizował cykliczne spotkania edukacyjne z udziałem m.in. policji, pielęgniarek, specjalisty BHP w zakresie bezpieczeństwa, profilaktyki zdrowotnej, pierwszej pomocy przedmedycznej.

Od 2002 r., przy MOPS działa Klub Wolontariusza „Przyjaciele”, którego członkowie świadczyli nieodpłatnie pomoc dla potrzebujących. W latach 2015-2017 (I półrocze), wolontariusze służyli pomocą odpowiednio w poszczególnych latach dla: 18, 17 i 9 osób starszych, m.in. przy realizacji zakupów, przygotowaniu posiłków, załatwianiu spraw urzędowych i medycznych.

(akta kontroli str. 556-559)

Rada Miejska uchwałą z marca 2014 r. powołała Radomską Radę Seniorów (RRS)⁷. Kompetencje, cele, zakres zadań i sposób ich realizacji, określił Statut RRS, stanowiący załącznik do ww. uchwały. Celem działania Rady jest integracja, wspieranie i reprezentowanie środowiska seniorów, m.in. przez: rozstrzyganie istotnych spraw i oczekiwań; przedstawianie propozycji zadań i działań na rzecz seniorów; zgłaszanie uwag do aktów prawa miejscowego; upowszechnianie wiedzy o potrzebach, prawach i możliwościach osób starszych; wzmocnienie wpływu na decyzje podejmowane przez władze miasta, w tym na jakość usług adresowanych do seniorów. W skład Rady wchodzi 11 osób, z tego 7 przedstawicieli środowiska osób starszych oraz podmiotów działających na rzecz osób starszych oraz po 2 członków wskazanych przez Przewodniczącą Rady Miasta i Prezydenta Miasta.

Radomska Rada Seniorów wysoko oceniła umiejętności i zaangażowanie opiekunek zatrudnionych w MOPS, cieszących się dużym zaufaniem społecznym. Pozytywnie oceniła również działalność Dziennego Domu „Senior+”, zapewniającego wsparcie 30 osobom w wieku 60+, przez udzielanie pomocy w czynnościach dnia codziennego, m.in.: umożliwienie korzystania z zajęć ruchowych, kulturalnych i aktywizujących.

(akta kontroli str. 560-568)

W Radomiu z roku na rok wzrasta liczba osób ubiegających się o wsparcie w formie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania. W 2015 r. o takie wsparcie starało się 402, w 2016 r. – 431 osób, a w I półroczu 2017 r. – 386 seniorów. Jednocześnie odnotowano w latach 2015-2016 niewielkie zmniejszenie się średniej liczby godzin usług w przeliczeniu na jedną osobę (z 356 do 343 godz.). W I półroczu 2017 r. liczba ta wyniosła 190 godz.

Spośród złożonych 1.219 wniosków o przyznanie usług opiekuńczych, 14 osobom odmówiono takiego świadczenia; w objętych badaniem latach dotyczyło to odpowiednio 4, 7 i 3 seniorów.

Analiza dokumentacji 5 osób, którym odmówiono przyznania usług wykazała, że wydanie odmownej decyzji poprzedzono analizą wniosków z rodzinnego wywiadu środowiskowego, przeprowadzonego przez pracownika socjalnego oraz złożonej dokumentacji lekarskiej. W decyzjach tych wskazano podstawę prawną wraz z podaniem uzasadnienia faktycznego i prawnego odmowy przyznania usług. W uzasadnieniach przyczyn ich odmowy (na podstawie przeprowadzonego środowiskowego wywiadu rodzinnego) wskazano sprawność fizyczną tych osób w samodzielnym poruszaniu się, zaspokajaniu własnych potrzeb związanych z funkcjonowaniem w środowisku, prowadzeniem gospodarstwa domowego oraz możliwości wynikające ze sprawowania takiej opieki przez rodzinę. W przypadku jednej osoby wniosła ona odwołanie do Samorządowego Kolegium Odwoławczego, które uchyliło zaskarżoną decyzję w całości i przekazało do ponownego rozpatrzenia przez MOPS. Podczas trwającego ponownego postępowania, osoba ubiegająca się o opiekę wniosła o umorzenie postępowania, ponieważ obecny stan jej zdrowia nie powoduje potrzeby zapewnienia wsparcia w formie usług opiekuńczych.

(akta kontroli str.546-548)

Rada Miejska w Radomiu, uchwałą z grudnia 2013 r.⁸, uregulowała wysokość opłaty za usługi dla osoby samotnie gospodarującej oraz osoby w rodzinie. Odpłatność tę uzależniono od dochodu

⁷ Uchwała Nr 703/2014 Rady Miasta w Radomiu z 17 marca 2014 r. w sprawie powołania Radomskiej Rady Seniorów i nadania jej statutu.

⁸ Uchwała Rady Miasta Radomia Nr 647/2013 z 9 grudnia 2013 r. w sprawie ustalenia szczegółowych warunków przyznawania oraz odpłatności za usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób

osoby starszej, wysokości stawki godzinowej i liczby godzin świadczonych usług. Wartość stawki godzinowej za usługi opiekuńcze w okresie objętym kontrolą wynosiła: w 2015 r. – 20,25 zł, w 2016 r. – 20,30 zł, a w I półroczu 2017 r. – 23,00 zł.

W latach 2015-2017 (I półrocze), spośród 1.144 osób starszych objętych pomocą, 211 zwolniono z odpłatności za usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania. W stosunku do 119 z nich, zwolnienie wynikało z mocy prawa, tj. z wysokości dochodu nieprzekraczającego kwoty kryterium dochodowego, określonego w uchwale Rady Miejskiej. W pozostałych 92 przypadkach, przyczyną częściowego lub całkowitego zwolnienia z odpłatności były nadmierne koszty leczenia (35 osób), zadłużenie bankowe (5 osób), koszty utrzymania mieszkania (52 osoby).

(akta kontroli str. 356-418, 439, 545, 550)

Liczba osób, które w latach 2014-2017 (I półrocze) rozpoczęły korzystanie z usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania, a następnie po pewnym czasie zrezygnowały z otrzymywanego wsparcia wyniosła odpowiednio: 60, 74, 29.

Analiza dokumentacji 5 osób, które po jakimś czasie zrezygnowały z otrzymywanego wsparcia wykazała, iż przyczyną nie była jakość usług, konflikt z opiekunką, czy też zbyt wysokie koszty. We wszystkich przypadkach, przyczyną rezygnacji było umieszczenie seniorów przez rodziny w jednostce zapewniającej pomoc całodobową: oddziale medycyny paliatywnej, zakładzie pielęgnacyjno-opiekuńczym, domu pomocy społecznej, ośrodku opiekuńczo-rehabilitacyjnym.

MOPS, w okresie objętym kontrolą, dokonał windykacji należności z tytułu odpłatności za usługi opiekuńcze w stosunku do 5 osób, przez wystawienie tytułów wykonawczych, upomnień do zapłaty, prowadzenie postępowań administracyjnych w przedmiocie zwrotu należności od spadkobierców. W wyniku podjętych działań wyegzekwowano 890,73 zł.

W MOPS prowadzono nieodpłatne porady prawne, udzielane w dziewięciu siedzibach Ośrodka, zlokalizowanych w różnych częściach miasta. Ponadto nieodpłatne porady prawne można było uzyskać w czterech Specjalistycznych Poradniach Rodzinnych, Ośrodku Interwencji Kryzysowej oraz Dziennym Ośrodku Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie (z uwagi na różnorodny charakter, nie było prowadzonej statystyki liczby osób, które skorzystały z porady prawnej). Nieodpłatnie poradnictwo psychologiczne udostępniono w Zespole ds. przeciwdziałania Przemocy, z którego w okresie objętym kontrolą skorzystało łącznie 30 osób starszych. Dodatkowo, w Dziale Pracy Socjalnej Ośrodka, prowadzono bezpłatne poradnictwo specjalistyczne w zakresie wsparcia psychologicznego dla wszystkich mieszkańców. Dla osób mających problemy z poruszaniem się, była możliwość skorzystania z takiego poradnictwa psychologicznego w miejscu zamieszkania. W latach 2015-2017 (I półrocze), z tego typu wsparcia skorzystało 6 osób starszych, w tym dwie w związku z realizacją procedury „Niebieska Karta”.

MOPS informował mieszkańców Radomia o dostępnych formach pomocy społecznej, w tym adresowanych do osób starszych poprzez: zamieszczenie na stronach internetowych Ośrodka⁹ oraz na tablicy ogłoszeniowej informacji o obowiązujących w tym zakresie przepisach prawa, formach i zakresie pomocy społecznej, osobach do niej uprawnionych oraz zasadach odpłatności. Osobom zainteresowanym szczegółowych informacji udzielano podczas przeprowadzanych wywiadów środowiskowych. Ponadto, informacje dotyczące możliwości uzyskania przez osoby starsze pomocy, w szczególności w formie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania, były rozpowszechniane w formie ulotek wykładanych w placówkach służby zdrowia i ZUS, jak również w ramach prowadzonego Centrum Aktywności Lokalnej zespołów obywatelskich, działających w siedzibach poszczególnych rejonów pracy socjalnej na terenie Radomia, w skład których wchodziła przedstawiciele m.in.: szkół, policji, straży miejskiej, placówek ochrony zdrowia, kościoła.

Z ustaleń kontroli wynika, że w okresie objętym kontrolą, podczas obrad Rady Miasta nie było odrębnych punktów poświęconych sprawom osób starszych i świadczonych dla nich usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania. Ustalono, że w trakcie 12 obrad Rady Miejskiej, poruszane były sprawy osób starszych w zakresie: wprowadzonej *Radomskiej Karty Seniora*, utworzenia Dziennego Domu „Senior – WIGOR” i zasad odpłatności, obniżenia odpłatności z tytułu pobytu w domach pomocy społecznej, działalności Radomskiej Rady Seniorów, odpłatności za usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze, warunków częściowego lub całkowitego zwolnienia od opłat i trybu ich pobierania dla osób przewlekle, somatycznie chorych.

z zaburzeniami psychicznymi oraz warunków częściowego lub całkowitego zwolnienia od opłat i trybu ich pobierania, zmieniona uchwałą Nr 76/2015 z 23 lutego 2015 r.

⁹ www.mops.radom.pl, www.bip.mops.radom.pl

Nadzór Urzędu Miasta nad działalnością MOPS, określało zarządzenie Prezydenta Miasta Radomia ze stycznia 2015 r.¹⁰. W badanym okresie, Biuro Kontroli Urzędu Miasta przeprowadziło jedną kontrolę w MOPS, była to kontrola gospodarki finansowej za 2014 r.

Ponadto w 2017 r. kontrolę przeprowadził Wydział Zdrowia i Polityki Społecznej Urzędu Miasta. Dotyczyła ona sprawdzenia wykonywania przez organizatora rodzinnej pieczy zastępczej zadań wynikających z ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej. W wyniku dokonanych ustaleń nie stwierdzono nieprawidłowości.

W latach 2015-2017 (I półrocze), do MOPS wpłynęły cztery skargi dotyczące Działu Usług Opiekuńczych i Pomocy Stacjonarnej, z tego jedna zasadna w 2015 r. (brak opieki dla podopiecznej z powodu choroby opiekunki, która nie zgłosiła tego faktu do Ośrodka – podjęto działania dyscyplinujące pracownika) oraz dwie skargi w 2016 r. i jedna w 2017 r., uznane za niezasadne.

W okresie objętym kontrolą, w Centralnym Rejestrze Skarg i Wniosków Urzędu Miejskiego w Radomiu, zarejestrowano 17 skarg o tematyce związanej z funkcjonowaniem MOPS. Skargi, załatwione w trybie przepisów Działu VIII Kpa, nie dotyczyły Działu Usług Opiekuńczych i Pomocy Stacjonarnej.

(akta kontroli str. 569-651)

*Ustalone
nieprawidłowości*

W działalności Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Radomiu w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

*Uwagi dotyczące
badanej działalności*

Stosownie do art. 119 ust. 2 pkt 6 ustawy o pomocy społecznej, Ośrodek nie przeprowadzał zawodowych i specjalistycznych szkoleń dla pracowników socjalnych, podnoszących ich kwalifikacje i umiejętności zawodowe. Ponadto zatwierdzona przez Radę Miejską w Radomiu Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych na lata 2014-2020 nie zawierała rozpoznania i diagnozy odnoszącej się, w perspektywie niekorzystnych trendów demograficznych, do problematyki opieki nad osobami starszymi, w tym potrzeby zapewnienia wsparcia coraz liczniejszym rocznikom seniorów.

Ocena cząstkowa

Ośrodek, w celu zapewnienia dostępności do opieki i dalszego funkcjonowania w środowisku osób starszych i niepełnosprawnych, samodzielnie realizował usługi opiekuńcze, zgodnie z art. 50 ust. 1-7 ustawy o pomocy społecznej. Sytuacja osób starszych, wymagających interwencji, była przez pracowników socjalnych bieżąco monitorowana, a potrzeby seniorów rozpoznawano podczas wywiadów środowiskowych oraz z informacji pozyskiwanych z 10 funkcjonujących Zespołów Pracy Socjalnej oraz różnych instytucji w ramach stałej współpracy. Należy jednak zauważyć, że Ośrodek nie dokonywał analiz i nie prowadził prognozy w stosunku do populacji osób starszych, potencjalnie wymagających w przyszłości takiej pomocy. W badanym okresie funkcjonowała kompleksowa pomoc i wsparcie w zakresie poradnictwa socjalnego, psychologicznego i prawnego. Na uwagę zasługują też działania, polegające na umieszczaniu osób wymagających pomocy w DPS, na podstawie postępowań sądowych przeprowadzanych z inicjatywy MOPS.

2. Określanie zakresu usług opiekuńczych świadczonych osobom starszym w miejscu zamieszkania oraz wykonywanie usług zgodnie z przyjętym zakresem

*Opis stanu
faktycznego*

MOPS nie określił poziomu standardów, na jakim powinny być wykonane usługi domowe. Nie uściślił dodatkowo własnych zasad, wymagań jakościowych, procedur czy też wytycznych, co do szczegółowego zakresu i sposobu świadczenia usług osobom starszym w miejscu zamieszkania.

Wszystkich pracowników obowiązywały zasady i wartości etyczne wyznaczające standardy postępowania pracowników, określone w Kodeksie Etyki Zawodowej, wprowadzonym zarządzeniem dyrektora MOPS z marca 2011 r.¹¹. Kodeks określił m.in. wartości, normy moralne, według których należy postępować, zachowywać się w miejscu pracy, podkreślając uczciwość, rzetelność oraz zaufanie przy wykonywaniu powierzonych zadań.

(akta kontroli str. 652-656)

Usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania, przyznawane przez MOPS osobom starszym wymagającym wsparcia, wykonywali opiekunowie zatrudnieni na podstawie umów o pracę.

Według stanu na dzień 30 czerwca 2017 r., w Ośrodku pracowało 86 opiekunów, z tego jeden z wykształceniem wyższym o kierunku fizjoterapia, 23 mających wykształcenie policealne o specja-

¹⁰ Zarządzenie Prezydenta Miasta Radomia Nr 99/2015 z 15 stycznia 2015 r. w sprawie funkcjonowania kontroli zarządczej w miejskich jednostkach organizacyjnych Gminy Miasta Radomia.

¹¹ Zarządzenie Nr 14/2011 Dyrektora MOPS w Radomiu z 16 marca 2011 r. w sprawie wprowadzenia Kodeksu Etyki Zawodowej Pracowników MOPS. W MOPS obowiązki opiekunów osób starszych wykonywały osoby zatrudnione na podstawie umowy o pracę.

lizacji opiekuna środowiskowego lub medycznego, dwóch pracowników socjalnych, a także 60 osób nieposiadających wykształcenia kierunkowego, z których 25 legitymowało się ukończonymi kursami i szkoleniami przygotowującymi do wykonywania zawodu.

(akta kontroli str. 43-52)

W latach 2015-2017 (I półrocze) w MOPS odbyły się dwa szkolenia dla pracowników zatrudnionych na stanowisku opiekuna w Dziale Usług Opiekuńczych i Pomocy Stacjonarnej. W czerwcu 2015 r. tematyka szkolenia dotyczyła m.in. zasad przestrzegania dyscypliny pracy, współpracy z rodziną i środowiskiem sąsiedzkim, a w lutym 2016 r. rozpoznawania i diagnozy choroby Alzheimera, demencji oraz sposobów komunikowania się z chorym. Szkolenia przeprowadziła kadra kierownicza MOPS.

Według Dyrektora MOPS, w latach 2008-2014, przeprowadzono 13 szkoleń wewnętrznych, m.in. dotyczących: zakresu czynności opiekunek, odżywiania osób w podeszłym wieku, higieny, pielęgnacji przeciwoleżynowej, ze schorzeniami układu krążenia, zwyrodnieniowymi stawów, neurologicznymi, depresji, chorób skóry oraz przeprowadzono 2 szkolenia specjalistyczne w zakresie choroby Alzheimera i uzależnień oraz zapobieganiu zakażeniom wirusem HIV/AIDS.

Odnosząc się do tych kwestii, pokreślić należy istotną rolę szkoleń dla pracowników wykonujących usługi opiekuńcze, podnoszących ich kwalifikacje do skutecznego sprawowania opieki nad osobą starszą, co wymaga cierpliwości, szczególnej uwagi i odpowiedzialnego podejścia. Podnoszenie umiejętności opiekuńczych sprzyja rzetelnemu wykonywaniu obowiązków przez opiekunów, a podopieczni uzyskują pewność, że wsparcie w postaci usług opiekuńczych jest im świadczone na profesjonalnym poziomie.

(akta kontroli str. 682-708)

Ponadto, dla wsparcia jakościowego wykonywanych usług, MOPS zawierał umowy-zlecenia z osobami fizycznymi na świadczenie usług opiekuńczych. Warunkiem złożenia oferty były wymagane kwalifikacje, co najmniej ukończenia kursu udzielania pierwszej pomocy lub kursu reanimacji oraz udokumentowane doświadczenie w świadczeniu usług opiekuńczych. Zakres zatrudnionych na umowę-zlecenie opiekunów, wynikał z art. 50 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej i dotyczył pomocy w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, opieki higienicznej zaleconej przez lekarza, pielęgnacji, zapewnienia kontaktów z otoczeniem. W ten sposób Ośrodek mógł zapewnić pomoc w formie usług opiekuńczych, dostosowując wymiar godzin i zakres świadczonej pomocy do indywidualnych potrzeb każdego podopiecznego. Opiekunowie ci, zapewniali opiekę w godzinach od 7:30 do 22:00 każdego dnia tygodnia, w tym w dni wolne od pracy i świąteczne, zgodnie z ustaleniami wynikającymi z decyzji administracyjnej przyznającej świadczenie.

W badanym okresie, wsparciem w formie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania objęto: w 2015 r. – 377 osób, wykonywanym przez 104 opiekunów, z tego 92 zatrudnionych w ramach umowy o pracę i 12 na podstawie umowy-zlecenia, w 2016 r. – 401 osób, wykonywanym przez 104 opiekunów, z tego 94 zatrudnionych w ramach umowy o pracę i 10 na podstawie umowy-zlecenia, w 2017 r. (I półrocze) – 366 osób, wykonywanym przez 98 opiekunów, z tego 87 zatrudnionych w ramach umowy o pracę i 11 na podstawie umowy-zlecenia. Usługi świadczone były w dni powszednie oraz w uzasadnionych przypadkach także w dni świąteczne i wolne od pracy.

(akta kontroli str. 4-75)

Zakres usług związanych z zaspokajaniem podstawowych potrzeb życia codziennego, obejmował m.in. czynności: higieniczne, pielęgnacyjne oraz przygotowanie posiłku, posprzątanie mieszkania, zrobienie zakupów, dozowanie lekarstw, kontakt z otoczeniem.

Analiza dokumentacji opiekunów wykazała, że z zakresu ich obowiązków wynikał rodzaj czynności, jakie mieli wykonać w ramach świadczonej pomocy opiekuńczej, tj. usługi o charakterze żywieniowym, opiekuńczo-pielęgnacyjnym, higienicznym, gospodarczym, wspierającym proces leczenia, organizacyjnym przy załatwianiu kontaktów z lekarzem, rodziną, spraw urzędowych.

Pracownicy wykonujący czynności opiekuńcze rozliczali się z wykonanej pracy w pierwszym dniu roboczym po zakończeniu każdego miesiąca. W tym celu dostarczali organizatorowi usług opiekuńczych imienne kontrolki czasu pracy opiekuna, w których odnotowane były: zakres wymaganych czynności, data usługi, czas pracy i podpis podopiecznego. Po ich weryfikacji z wymiarem zatrudnienia, zleconymi godzinami pracy, zgłoszonymi usprawiedliwionymi nieobecnościami, stanowiły podstawę naliczenia odpłatności za usługi dla poszczególnych podopiecznych.

(akta kontroli str. 659-681)

Ocena pracy opiekunów dokonywana była średnio raz w miesiącu przez organizatorów usług opiekuńczych, a także doraźnie przez kierownictwo działu. Każdorazowo sporządzany był protokół podpisywany przez podopiecznego, kontrolującego i opiekuna. W przypadku stwierdzonych nieprawidłowości w jakości świadczonych usług, fakt ten był odnotowywany i w zależności od stopnia uchybienia przeprowadzany był szczegółowy instruktaż, co do sposobu wykonywania usług lub rozmowa dyscyplinująca, włącznie z wyciągnięciem konsekwencji w postaci kar przewidzianych w kodeksie pracy.

Szczegółowe badanie dokumentacji 10 osób świadczących usługi opiekuńcze nie wykazało nieprawidłowości i uchybień w świadczonej przez nich pracy.

(akta kontroli str. 682-683)

Z decyzji przyznających usługi opiekuńcze osobom starszym wynikał okres i miejsce ich świadczenia, a także dość ogólnie wykaz czynności, które mają być podejmowane wobec osoby objętej usługami. Przykładowy zakres czynności zaznaczany w decyzji to: załatwianie spraw urzędowych; podstawowe zakupy; przygotowanie gorącego posiłku; pomoc w utrzymaniu higieny osobistej; pranie bielizny, lekkiej odzieży; bieżące utrzymanie w czystości naczyń i pomieszczeń.

(akta kontroli str. 751-752, 771-772)

Ustalono
nieprawidłowości

Uwagi dotyczące
badanej działalności

W działalności Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Radomiu w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości

Określenie przez MOPS własnych standardów/norm/wytocznych w odniesieniu do realizacji usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania miałyby – zdaniem NIK – pozytywny wpływ na wykonywanie ich przez opiekunów. Świadczący usługi mieliby punkt odniesienia w postaci precyzyjnych wskazań odnoszących się do sposobu i częstotliwości wykonywania poszczególnych czynności u każdej osoby starszej. Seniorowi natomiast pozwoliliby wymagać i oczekiwać od opiekuna wykonania konkretnych prac. Obecny stan, jakkolwiek nie stwierdzono podczas kontroli faktów tego rodzaju, może jednak rodzić nieporozumienia między opiekunem a osobą starszą w odniesieniu do zakresu prac, które faktycznie powinny zostać wykonane.

Ośrodek, stosownie do uregulowań prawnych oraz zasad i wartości wynikających z Kodeksu Etyki Zawodowej, realizował pomoc dla osób starszych. Usługi opiekuńcze były przez opiekunów zatrudnionych w MOPS wykonywane prawidłowo i na oczekiwanym poziomie, co potwierdziły m.in. wypowiedzi udzielone przez podopiecznych w anonimowej ankiecie przeprowadzonej podczas kontroli u osób korzystających ze wsparcia w formie tych usług w miejscu zamieszkania.

Ocena częściowa

3. Skuteczność nadzoru nad realizacją i jakością usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania

Opis stanu
faktycznego

W objętym kontrolą okresie 2015-2017 (I półrocze), w MOPS nie określono w formie pisemnej standardów wykonywania nadzoru nad realizacją usług opiekuńczych. W ocenie Dyrektora Ośrodka, nie miało to jednak wpływu na jakość wykonanych usług, świadczonych przez pracowników zatrudnionych w ramach umowy o pracę dla osób starszych. Bezpośredni nadzór nad opiekunami wykonującymi czynności opiekuńcze, sprawowali pracownicy socjalni oraz organizatorzy tych usług.

Analiza losowo wybranej dokumentacji 30 seniorów korzystających we wskazanym okresie z usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania wykazała, że:

- usługi świadczone były na podstawie zgłoszenia wniosku osoby starszej oraz rodzinnego wywiadu środowiskowego, przeprowadzonego przez pracownika socjalnego, zgodnie z terminem określonym w obowiązujących przepisach prawa¹²; w 12 przypadkach wywiad przeprowadzono w dniu złożenia wniosku, a u pozostałych osób średni czas ten wyniósł 4 dni;
- skompletowana dokumentacja określała zasadność przyznania usług (zaświadczenie lekarskie, orzeczenie o niepełnosprawności), ustalono też osoby zobowiązane do alimentacji, a w ich przypadku możliwości i zakres pomocy. Wywiady odzwierciedlały faktyczną sytuację starszej osoby, zawierały wymagane informacje o sytuacji osobistej, rodzinnej, dochodowej i majątkowej. Do dokumentacji dołączono ponadto, opracowany z udziałem osoby starszej, indywidualny plan pomocy, obejmujący rodzaj schorzenia i sprawność fizyczną, warunki mieszkaniowe, sytuację rodzinną i materialną, możliwości opiekuńcze rodziny, wymiar usług (ilość godzin dziennie i dni świadczonych usług w tygodniu), wysokość odpłatności. Dokonano

¹² Par. 2 ust. 1-2 rozporządzenia Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego (Dz. U. z 2017 r. poz. 1788).

również analizy ponoszonych miesięcznych kosztów utrzymania mieszkania, z tytułu zakupu leków oraz, a także ewentualnych zadłużeń;

- wszystkie sporządzone decyzje wydane z upoważnienia Prezydenta Miasta Radomia, spełniały wymogi określone w Kpa¹³, m.in. zawierały uzasadnienie faktyczne i prawne przyznania usług oraz wyszczególniały zakres wykonywanych czynności. Postępowania prowadzone były z zachowaniem obowiązujących terminów¹⁴. W 28 przypadkach, od złożenia wniosku do wydania decyzji, upłynęło od 2 do 24 dni (przeciętny czas – 11 dni). W pozostałych 2 sprawach decyzje wydano po upływie 54 i 60 dni, po uprzednim poinformowaniu o wydaniu postanowienia przedłużającego postępowanie administracyjne, z powodu konieczności zebrania wyczerpującego materiału dowodowego. Decyzje zawierały prawidłowe pouczenie o przysługującym trybie odwoławczym (do Samorządowego Kolegium Odwoławczego, za pośrednictwem dyrektora Ośrodka) oraz konieczność informowania o wszelkich zmianach sytuacji osobistej i majątkowej podopiecznego;
- nowe decyzje ustalające odpłatność za usługi opiekuńcze, zgodnie z obowiązującą tabelą odpłatności, zostały wydane każdorazowo przy aktualizacji wywiadu środowiskowego, sporządzanego nie rzadziej niż co 6 miesięcy oraz w wyniku waloryzacji rent i emerytur, gdy uległa zmianie sytuacja dochodowa podopiecznego, wpływając na koszt godziny usług opiekuńczych. We wszystkich zbadanych decyzjach przyznających świadczenia opiekuńcze przyjęto prawidłową wysokość dochodu osób, którym przyznano usługi oraz prawidłowo naliczono odpłatność z uwzględnieniem uchwały Rady Miejskiej w Radomiu¹⁵. W jednym przypadku podopiecznego zwolniono całkowicie z opłat, ze względu na wysokość dochodu. Nie stwierdzono przypadków wydania decyzji podwyższającej odpłatność z datą wcześniejszą, w związku ze zmianą sytuacji dochodowej osób objętych opieką. Ponadto, wśród osób którym świadczone usługi, w badanej próbie nie znajdował się nikt, kto powinien przebywać w DPS;
- spośród 30 badanych dokumentacji osób objętych usługami opiekuńczymi, w 23 przypadkach były to osoby samotne nie mające rodziny, natomiast w pozostałych 7 przypadkach ustalono przyczyny braku możliwości opieki przez małżonka, dzieci i krewnych. Na tę okoliczność zgromadzono dokumenty w postaci oświadczeń, zaświadczeń o zatrudnieniu lub przeciwwskazaniach zdrowotnych do świadczenia takiej pomocy;
- opłaty za usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania wnoszone były co miesiąc, przelewem na konto MOPS lub przekazywane za pokwitowaniem opiekunowi. W 7 przypadkach zbadanej próby, płatności dokonano od 3 do 5 razy w ciągu roku z opóźnieniem jednomiesięcznym, wynikającym głównie z zapomnienia podopiecznego lub jego rodziny;
- monitoring i kompleksowa ocena jakości usług wykonywane były bieżąco przez pracowników socjalnych podczas wywiadów środowiskowych oraz przez prowadzony nadzór organizatora usług opiekuńczych w środowisku kontrolującego świadczenia opiekuna w godzinach jego pracy, jak również poza nimi, średnio raz w miesiącu bez wcześniejszej zapowiedzi. Dokumentacja odnosiła się do sprawdzenia kontrolek czasu pracy opiekuna, oceny efektywności wykonanych czynności ujętych w zakresie usług opiekuńczych, ich rzetelności i jakości realizacji zadania oraz oceny zadowolenia i uwag świadczeniobiorcy. Każdorazowo sporządzony był protokół podpisany przez podopiecznego, kontrolującego, a także opiekuna. W ustaleniach i we wnioskach zawartych w protokołach kontroli organizatora usług, brak było uwag i nieprawidłowości w wykonywaniu obowiązków przez opiekuna oraz skarg podopiecznego.

(akta kontroli str. 709-1090, 1234-1257)

Spośród losowo wybranych 30 podopiecznych, do których wysłano anonimową ankietę dotyczącą opinii w zakresie udzielonych świadczeń opiekuńczych, odpowiedzi udzieliło 29 osób. W 21 przypadkach świadczoną pomoc pomógł załatwić członek rodziny, a dwie osoby uzyskały ją za pośrednictwem przedstawicieli placówek publicznej ochrony zdrowia. Większość ankietowanych (20 osób) wyraziło swoje bardzo duże zadowolenie z udzielonej pomocy, a pozostałe były zadowolone. Zauważyć jednak należy, że w przekazanych odpowiedziach, przy ogólnie pozytywnym ich tonie, zwracano m.in. uwagę na wymiar opieki (dwie godziny dziennie to czasami za mało, gdy na przykład trzeba pójść do lekarza, ale na więcej godzin osoby samotnej bez rodziny po prostu nie

¹³ Art. 107 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2017 r. poz. 1257).

¹⁴ Jak wyżej – o których mowa w art. 35-36.

¹⁵ Uchwała Rady Miasta Radomia Nr 647/2013 z 9 grudnia 2013 r.

stać). Wszystkie ankietowane osoby starsze nie wniosły natomiast uwag ani zastrzeżeń, co do zakresu wykonanych usług oraz postawy i zaangażowania w pracę opiekunek.

(akta kontroli str. 1091-1233)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Radomiu w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena częściowa

Przeprowadzone badanie próby osób objętych pomocą w miejscu zamieszkania wykazało, że MOPS prawidłowo diagnozował sytuację seniorów ubiegających się o usługi opiekuńcze oraz realizował przedstawiony indywidualny plan pomocy i wsparcia. Z kolei obsada kadrowa i organizacja Ośrodka, zapewniała właściwe wywiązywanie się przez opiekunów z powierzonych im obowiązków oraz wykonywanie nadzoru nad jakością usług opiekuńczych świadczonych seniorom w miejscu zamieszkania.

IV. Uwagi i wnioski

Wnioski
pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli¹⁶, wnosi o umożliwienie pracownikom socjalnym podnoszenia swoich kwalifikacji, kompetencji i umiejętności zawodowych, przez udział w organizowanych szkoleniach specjalistycznych.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Radomiu, drugi do akt kontroli.

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK Dyrektorowi Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Radomiu przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Departamentu Pracy, Spraw Społecznych i Rodziny Najwyższej Izby Kontroli.

Obowiązek poinformowania NIK o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK proszę o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 21 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków pokontrolnych oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

Warszawa, dnia 4 grudnia 2017 r.

Kontroler:
Piotr Chwaliński

specjalista kontroli państwowej

Dyrektor
Departamentu Pracy, Spraw
Społecznych i Rodziny

z up. Andrzej Lewiński
Wicedyrektor

¹⁶ Dz. U. z 2017 r. poz. 524.