



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Olsztynie

LOL.410.016.01.2017
P/17/043

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Olsztynie
ul. Artyleryjska 3e, 10-165 Olsztyn
T +48 89 678 82 00, F +48 89 678 82 30
lol@nik.gov.pl
Adres korespondencyjny: Skr. poczt. P-69, 10-950 Olsztyn

I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli	P/17/043 „Usługi opiekuńcze świadczone osobom starszym w miejscu zamieszkania”
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Olsztynie
Kontrolerzy	1. Rafał Dmytrenko – specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LOL/127/2017 z dnia 20 października 2017 r., 2. Hubert Sikorski – specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LOL/140/2017 z dnia 4 grudnia 2017 r. <p style="text-align: right;">(dowód: akta kontroli str. 1-2)</p>
Jednostka kontrolowana	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, ul. Grunwaldzka 6A, 14-202 Iława, zwany dalej „MOPS” lub „Ośrodek”
Kierownik jednostki kontrolowanej	Irena Kasprzycka, Dyrektor MOPS od 1 maja 2003 r. (dalej: „Dyrektor MOPS”)

II. Ocena kontrolowanej działalności¹

Ocena ogólna

W okresie objętym kontrolą² MOPS zapewniał w podstawowym zakresie usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania wszystkim osobom starszym, które o taką pomoc wnioskowały. W związku ze zleceniem przez Gminę Miejską Iława (dalej: „Gmina”) realizowania tych usług, Ośrodek przygotował ich zakres, ujęty w dokumentacji konkursowej oraz w umowie z wykonawcą. W ramach prowadzonej przez Gminę akcji „Koperta Życia” dokonał też diagnozy i analizy sytuacji osób starszych.

Wiedza MOPS o potrzebach osób starszych wymagających wsparcia pochodziła z codziennego rozpoznania dokonywanego przez rejonowych pracowników socjalnych, a także od pracowników służby zdrowia, Policji, rodziny oraz sąsiadów tych osób. Oprócz usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania MOPS udzielał też osobom starszym wsparcia poprzez poradnictwo prawne, psychologiczne i socjalne.

Przedstawiane Radzie Miejskiej sprawozdania z działalności Ośrodka nie zawierały potrzeb związanych ze świadczeniem usług opiekuńczych osobom starszym w miejscu zamieszkania. Potrzeby oraz realizację tych świadczeń zostały natomiast określone w strategiach rozwiązywania problemów społecznych, a także w planach budżetowych MOPS na dany rok. Dyrektor MOPS corocznie ujmował, w zgłaszanych Gminie wykazach potrzeb, zadania związane z usługami opiekuńczymi w miejscu zamieszkania osób starszych. Potrzeby finansowe dotyczące ww. usług przyjmowane były w całości do projektów uchwał budżetowych. W związku ze zwiększaniem się liczby podopiecznych MOPS wymagających wsparcia w formie usług opiekuńczych świadczonych w latach 2015 – 2017 (I półrocze) wykonanie wydatków na nie systematycznie wzrastało. Wszystkie zaplanowane przez Ośrodek działania dotyczące usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania zostały wykonane.

¹ Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna lub ocenę opisową.

² Lata 2015-2017 (I półrocze).

III. Opis stanu faktycznego

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

Opis stanu faktycznego

1.1. W statucie MOPS nie określono zadań dotyczących zaspokajania potrzeb osób starszych. Ujęto je natomiast w jego regulaminie organizacyjnym, w którym zawarto obowiązek organizowania i świadczenia przez Ośrodek usług opiekuńczych³ w miejscu zamieszkania osób wymagających takiego wsparcia.

W MOPS ustanowiono administratora usług opiekuńczych, do którego zadań należało, m.in.:

- wyznaczanie opiekunek mających świadczyć usługi w danym środowisku oraz harmonogramu ich pracy,
- sporządzanie miesięcznych i rocznych sprawozdań z prowadzonej działalności opiekuńczej,
- powiadamianie opiekunek o szkoleniach, zebraniach i innych ważnych sprawach wynikłych w czasie pracy,
- miesięczne rozliczanie opłat za wykonane usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi dla osób z zaburzeniami psychicznymi.

W skład Ośrodka wchodził również Dział Pomocy Instytucjonalnej, w ramach którego funkcjonował dzienny Dom Pomocy Społecznej („DPS”). Zgodnie z jego regulaminem zobowiązany był on do pomocy osobom starszym w organizacji i aktywizacji ich życia, bez zmiany miejsca zamieszkania, m.in. poprzez:

- rehabilitację usprawniająco-ruchową,
- zajęcia w ramach terapii zajęciowej, służące do utrzymania, zgodnie z wiekiem, sprawności psychofizycznej,
- zapewnienie codziennego posiłku,
- poradnictwo prawne, socjalne i psychologiczne.

(dowód: akta kontroli str. 3-28)

Pracownicy MOPS w badanym okresie uczestniczyli w szkoleniach i warsztatach w zakresie problematyki opieki nad osobą starszą, m.in. takich jak:

- „Metody pracy z ludźmi starszymi z wykorzystaniem ruchu, tańca, zabaw i zajęć plastycznych”,
- „Praca z osobą starszą i niepełnosprawną w DPS”,
- „Szkoła animatorów społecznych pracujących w środowisku osób starszych”,
- „Jak twórczo i aktywnie pracować z ludźmi starszymi i niepełnosprawnymi”.

Ponadto pracownik DPS ukończył szkołę animatorów społecznych pracujących w środowisku osób starszych.

(dowód: akta kontroli str. 29-44)

Pracownicy Ośrodka zajmujący się ww. problematyką nie uczestniczyli w szkoleniach superwizyjnych lub w grupach wsparcia⁴. Nie zgłaszali również potrzeb, aby w nich brać udział.

(dowód: akta kontroli str. 45)

³ W tym specjalistycznych, np. fizjoterapii i treningu umiejętności społecznych.

⁴ Szkolenia superwizyjne służą rozwiązaniu trudności merytorycznych i emocjonalnych związanych z wykonywaniem pracy, pomagają skutecznie radzić sobie z kryzysem, spadkiem satysfakcji i efektywności w pracy, stresem i wypaleniem zawodowym. Podobną rolę mogą pełnić grupy wsparcia, gdzie pracownicy z różnych instytucji wzajemnie sobie pomagają.

1.2. W związku z wprowadzeniem przez Gminę Miejską Łława akcji pn. „Koperta Życia”⁵, pracownicy MOPS dokonali diagnozy sytuacji osób starszych na poziomie lokalnym. W tym celu przeprowadzili w styczniu 2017 r. analizę sytuacji osób starszych i niepełnosprawnych z terenu Gminy, która dotyczyła zasadności wprowadzenia akcji „Koperta Życia”, a także liczby osób chętnych do wzięcia w niej udziału. Analizę przeprowadzili opiekunki domowe i pracownicy socjalni, poprzez bezpośrednie rozmowy z osobami starszymi i niepełnosprawnymi w ich miejscu zamieszkania oraz w siedzibie MOPS, a także wśród pensjonariuszy DPS. Z analizy wynikało, że akcja „Koperta Życia” cieszyła się dużym zainteresowaniem wśród osób starszych, samotnych i niepełnosprawnych. Na podstawie wstępnego oszacowania liczby chętnych do udziału w tej akcji zamówiono 500 sztuk „Kopert Życia”.

(dowód: akta kontroli str. 46-55)

1.3. W Gminie opracowano m.in. „Strategię Integracji i Polityki Społecznej Miasta Łławy na lata 2005-2015” oraz „Strategię Rozwiązywania Problemów Społecznych w Gminie Miejskiej Łława na okres 2016-2025”. W Strategiach tych ujęto m.in. diagnozę sytuacji społecznej Gminy, a w analizach w nich zawartych wskazano m.in., że:

- do kategorii osób starszych (w wieku powyżej 60 lat), przewlekle chorujących lub niepełnosprawnych można zaliczyć znaczną grupę mieszkańców Łławy⁶,
- osoby starsze, chorujące i niepełnosprawne uskarżały się m.in. na trudny dostęp do lekarzy specjalistów i rehabilitacji, brak wsparcia ze strony rodziny i sąsiadów,
- w niewystarczającym stopniu była rozwinięta infrastruktura wsparcia osób starszych,
- osoby starsze potrzebowały najczęściej usług opiekuńczych, obejmujących pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych oraz opiekę.

Strategia na lata 2005-2015 oparta została na wynikach prac jej wykonawcy⁷ i Konwentu ds. Strategii, koordynowanych przez Urząd Miasta. Stworzono wówczas m.in. harmonogram prac oraz główne założenia dotyczące opracowywanego dokumentu. Strategia na lata 2016-2025 opracowana została przez Gminę, głównie w oparciu o wyniki ankiet wypełnionych przez mieszkańców Łławy. W ankietach dokonano oceny m.in. dostępu do lekarzy specjalistów, systemu pomocy społecznej oraz infrastruktury publicznej.

Konsultacje społeczne projektu Strategii przeprowadzono w formie publicznego wezwania do zgłaszania opinii, polegającego na podaniu do publicznej wiadomości tematu konsultacji oraz zaproszenia do przedłożenia w formie pisemnej opinii i uwag. Ogłoszenie Burmistrza Miasta zapraszające mieszkańców do udziału w konsultacjach, wraz z projektem dokumentu i formularzem zgłaszania uwag, zamieszczono w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu. W terminie i trybie określonym w zaproszeniu do udziału w konsultacjach nie zgłoszono żadnych uwag.

(dowód: akta kontroli str. 46-54, 56-66)

1.4. MOPS opracował oceny zasobów pomocy społecznej w oparciu o analizę lokalnej sytuacji społecznej i demograficznej na lata 2015 i 2016. Zawierały one m.in. dane dotyczące Ośrodka w zakresie:

⁵ „Koperta życia” to akcja, rekomendowana przez lekarzy i pracowników pogotowia ratunkowego, skierowana do osób przewlekle chorych, starszych, samotnych, polegająca na umieszczeniu w specjalnie przygotowanych i przechowywanych w domach seniorów kopertach najważniejszych informacji o stanie ich zdrowia, przyjmowanych lekach, alergiach na leki, kontaktach do najbliższych, danych osobowych, w tym nr pesel.

⁶ Na koniec 2014 r. Łławę zamieszkiwało 7.615 osób w wieku powyżej 60 lat (22,8% ogółu ludności powiatu).

⁷ Tj. Olsztyńskiej Fundacji Inicjatyw Prospołecznych.

- zasobów instytucjonalnych pomocy i wsparcia (np. DPS, placówki wsparcia dziennego, klub integracji społecznej),
- kadry (liczba pracowników jednostki, wykształcenie i stopnie specjalizacji),
- współpracy z organizacjami pozarządowymi (np.: liczba organizacji i wartość przekazywanych dotacji),
- nakładów finansowych na zadania pomocy społecznej,
- osób i rodzin korzystających z pomocy i wsparcia.

W ww. ocenach zawarto informacje na temat usług opiekuńczych ogółem (np. liczba osób objętych tymi usługami, liczba świadczeń), bez wskazania form pomocy osobom starszym, w szczególności usług opiekuńczych świadczonych osobom starszym w miejscu ich zamieszkania. MOPS terminowo przedstawiał ww. oceny Radzie Miejskiej.

(dowód: akta kontroli str. 67-137)

Dyrektor MOPS terminowo złożył Radzie Miejskiej sprawozdania z działalności Ośrodka za lata 2015 i 2016. Sprawozdania te nie zawierały potrzeb związanych ze świadczeniem usług opiekuńczych osobom starszym w miejscu zamieszkania. Potrzeby takie zostały natomiast określone w strategiach rozwiązywania problemów społecznych i w planach budżetowych MOPS na dany rok. W sprawozdaniach ujęto m.in. usługi opiekuńcze w zakresie fizjoterapii, działalności DPS, usługi obiadowe (świadczone m.in. osobom starszym w miejscu ich zamieszkania), działalność punktu wypożyczania sprzętu rehabilitacyjnego, realizację projektu partnerskiego pn. „Partnerstwo na rzecz podniesienia jakości życia osób starszych „Strażnicy Pamięci”⁸.

Sprawozdania omawiane były na sesjach Rady Miejskiej w Iławie, a wcześniej zostały zaopiniowane pozytywnie na komisjach: Problematyki Społecznej, Rozwoju Gospodarczego, Budżetu i Finansów, Oświaty, Kultury, Sportu i Turystyki.

(dowód: akta kontroli str. 138-177)

1.5. W badanym okresie MOPS nie realizował gminnego programu osłonowego na rzecz osób starszych w zakresie opieki i wsparcia w miejscu zamieszkania, ponieważ program taki nie został uchwalony na ten okres przez Gminę. Dyrektor MOPS wyjaśniła, że Ośrodek realizował wiele zadań skierowanych do osób starszych, np. usługi transportowe na terenie miasta (i poza nim), wypożyczanie oraz naprawę sprzętu rehabilitacyjnego, program wieloletni „Pomoc państwa w zakresie dożywiania”, obejmujący również osoby starsze (bezpłatne posiłki obiadowe, paczki świąteczne na Boże Narodzenie i Wielkanoc).

(dowód: akta kontroli str. 178)

1.6. W badanym okresie MOPS posiadał wiedzę o potrzebach osób starszych wymagających pomocy w miejscu ich zamieszkania, w oparciu o działania swoich pracowników socjalnych. Pracownicy ci, podczas wywiadów środowiskowych u podopiecznych, pozyskiwali informacje o osobach starszych wymagających wsparcia. Potrzeby te zgłaszane były też do Ośrodka przez pracowników służby zdrowia i Policję. Innym źródłem informacji o osobach starszych potrzebujących wsparcia były również ich rodziny i sąsiedzi.

W zakresie czynności Administratora usług opiekuńczych w MOPS ujęto obowiązek sporządzania notatek służbowych z kontroli, przeprowadzanych w miejscu

⁸ Projekt adresowany do ofiar II wojny światowej z Olsztyna i Iławy, tj. kilkunastu osób, które jako dzieci przebywały w niemieckich obozach, doświadczyły wypędzenia i przymusowej pracy. W ramach projektu realizowano m.in. spotkania, wyjazdy turystyczne, imprezy kulturalne.

zamieszkania osób starszych, w zakresie jakości świadczonych usług. W sporządzanych, średnio raz w miesiącu, notatkach opisywano sposób sprawowania opieki nad osobą starszą, np. czy był on zgodny z decyzją przyznającą usługi opiekuńcze (wymiar i zakres), jak również odnotowywano inne, zgłaszane dodatkowo, potrzeby. W 2016 r. spółdzielnia socjalna, świadcząca usługi opiekuńcze (na podstawie umowy opisanej w punkcie 2.3 wystąpienia), przekazywała do Urzędu Miasta kwartalne sprawozdania z wykonania zadania publicznego pn. „Świadczenie usług opiekuńczych dla mieszkańców Miasta Iława”. Zawierały one m.in. informacje dotyczące kosztów związanych z wykonaniem zadania, czasu i zakresu świadczonych usług opiekuńczych.

W MOPS nie opracowano innych, niż opisane powyżej, uregulowań wewnętrznych dotyczących identyfikacji i monitorowania potrzeb osób starszych.

MOPS posiadał wiedzę o liczbie osób starszych, które w najbliższym czasie mogłyby potrzebować pomocy w formie usług opiekuńczych. Informacje te były ujęte m.in. w corocznych „Ocenach zasobów pomocy społecznej”, zawierających m.in. prognozy na kolejny rok. Np. w ocenie zasobów za 2016 r. określono, że z usług opiekuńczych w 2017 r. będzie korzystało 177 osób (tyle samo co w 2016 r.). Dane te oszacowano m.in. na podstawie ogólnej wiedzy poszczególnych pracowników socjalnych, pozyskanej podczas ich pracy w rejonie opiekuńczym.

W badanym okresie Ośrodek współpracował m.in. z placówkami służby zdrowia, organizacjami pozarządowymi, Radą Seniorów oraz Zespołem ds. Osób Niepełnosprawnych w zakresie identyfikacji potrzeb osób starszych z terenu Iławy. Współpraca ta polegała m.in. na :

- przekazywaniu przez szpital do MOPS informacji o osobach starszych opuszczających oddziały, w tym o potrzebie objęcia ich usługami opiekuńczymi w miejscu zamieszkania; informacje te przekazywano telefonicznie lub też dodatkowo pisemnie, głównie na kartach informacyjnych leczenia szpitalnego (wystąpiło ok. 12 takich przypadków);
- zgłaszaniu telefonicznie przez pielęgniarki środowiskowe, bezpośrednio do pracowników socjalnych, konieczności objęcia usługami opiekuńczymi osoby starszej, a także zgłaszaniu przez przedstawiciela Rady Seniorów na spotkaniach Zespołu ds. Osób Niepełnosprawnych, dokumentowane protokołami spotkań.

W latach 2015-2017 (I półrocze) w MOPS nie przyznawano usług opiekuńczych z urzędu (przyznawano je wyłącznie na wniosek osoby zainteresowanej).

(dowód: akta kontroli str. 67-137, 179-212, 416-610)

1.7. W latach 2015 – 2017 (I półrocze) MOPS świadczył usługi opiekuńcze osobom starszym w następujących formach: w miejscu zamieszkania, specjalistyczne, dzienne domy pomocy dla seniorów, domy pomocy społecznej i rodzinne domy pomocy. Najwięcej osób starszych skorzystało z usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania.

W ww. okresie MOPS nie oferował osobom starszym mieszkań chronionych. Osoby starsze były wspierane przez MOPS również w formie świadczenia rzeczowego (produkty żywnościowe, paczki świąteczne). Korzystały one również z pomocy w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Żywnościowa (FEAD), w którym żywność dystrybuowana była przez pracowników socjalnych MOPS.

W poszczególnych latach 2014-2017 (I półrocze) ilość i wartość świadczeń z zakresu:

- usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania wyniosła odpowiednio: 102, 124, 151 i 125 osób oraz odpowiednio: 877,0 tys. zł, 1.069 tys. zł, 1.258 tys. zł i 795 tys. zł,
- specjalistycznych usług opiekuńczych – po trzy te same osoby oraz odpowiednio: 69 tys. zł, 68 tys. zł, 76,1 tys. zł i 36,6 tys. zł,
- dzienne domy pomocy dla seniorów – odpowiednio: 51, 46, 41 i 33 osoby oraz odpowiednio: 547 tys. zł, 523 tys. zł., 555 tys. zł i 323 tys. zł,
- DPS – odpowiednio: 28, 35, 40 i 34 osoby oraz odpowiednio: 486 tys. zł, 573 tys. zł, 647 tys. zł i 338 tys. zł.

W poszczególnych latach 2015-2017 (I półrocze) MOPS udzielał osobom starszym poradnictwa: prawnego (odpowiednio dla: 141, 82 i 65 osób), psychologicznego (dla 7, 14 i 10 osób) oraz socjalnego (dla 282, 304 i 278 osób).

Osobą upoważnioną w MOPS, przez Burmistrza Miasta Iławy, do wydawania decyzji administracyjnych była dyrektor Ośrodka, a w czasie jej nieobecności – kierownik Działu Świadczeń Rodziny, Alimentacyjnych i Dodatków Mieszkaniowych.

W latach 2015-2017 (I półrocze) w MOPS wydano ogółem 662 decyzje w sprawie przyznania osobom starszym usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania, w tym 232 decyzje w 2015 r., 281 w 2016 r. i 149 w I połowie 2017 r. Wszystkie decyzje skutkowały przyznaniem pomocy (nie wydano decyzji odmownych). Na koniec 2015 r., 2016 r. i na 30 czerwca 2017 r. nie wystąpiły przypadki oczekiwania na rozpatrzenie wniosku w sprawie przyznania usługi opiekuńczej.

W okresie objętym kontrolą nie wystąpiły przypadki rezygnacji osób starszych z przyznanych im usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania.

(dowód: akta kontroli str. 213-221)

1.8. Przeciętne wydatki na jedną osobę starszą korzystającą z różnych form pomocy świadczonych przez MOPS wynosiły: 10,8 tys. zł w 2014 r., 10,7 tys. zł w 2015 r., 10,8 tys. zł w 2016 r. i 7,8 tys. zł w I półroczu 2017 r.

W poszczególnych latach 2014-2017 (I półrocze) MOPS zwolnił z opłat za usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania odpowiednio: 9, 13, 16 i 21 osób, m.in. z powodu trudnej sytuacji materialnej, ciężkiej choroby, niepełnosprawności lub śmierci członka rodziny. W okresie tym nie wystąpiły przypadki zalegania przez podopiecznych z opłatami na koniec roku.

W badanym okresie Dyrektor MOPS corocznie ujmował w przygotowywanych wykazach potrzeb zadania dotyczące usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania. Całość zgłaszanych przez Dyrektora MOPS potrzeb dotyczących ww. usług została uwzględniona w budżecie Gminy.

W okresie objętym kontrolą wykonanie wydatków na usługi opiekuńcze w stosunku do zgłaszanych potrzeb i wielkości ujętych w pierwotnej uchwale budżetowej wynosiło w: 1.069.000 zł w 2015 r. (107,5% planowanych, wynoszących 994.779 zł), 1.258.000 zł w 2016 r. (108,6% planu wynoszącego 1.158.547 zł) oraz 795.000 zł w I półroczu 2017 r. (117,2% planu wynoszącego 678.347 zł).

Wzrost wydatków w tych latach wynikał ze zwiększenia liczby podopiecznych MOPS wymagających wsparcia w formie świadczonych usług opiekuńczych. Wszystkie zaplanowane przez Ośrodek działania dotyczące usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania zostały wykonane.

Kwoty wydatków na realizację usług opiekuńczych i specjalistycznych (rozdział 85228) ujętych w sprawozdaniach RB-28S za lata 2015 – 2017 (I połowa)

były tożsame z kwotami wykazanymi w sprawozdaniach MPiPS-03 oraz MRPiPS w dziale 2B.

Zdaniem Dyrektora MOPS środki przeznaczone przez Gminę Miejską Łława na zaspokojenie potrzeb niesamodzielnych osób starszych, które zgłaszają się po pomoc do MOPS, a w szczególności na usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania, były wystarczające. Spośród 10 opiekunek MOPS: sześć uważało, że nie są w stanie ocenić adekwatności pomocy finansowej przeznaczonej dla niesamodzielnych osób starszych, jedna opiekunka uznała, że środki finansowe były dostosowane do potrzeb, trzy osoby uznały, że większe kwoty powinny zostać przeznaczone na szkolenia opiekunek, np. z udziałem psychologa lub psychiatry.

(dowód: akta kontroli str. 220, 222-242,298-317)

1.9. W badanym okresie na terenie łławy funkcjonowała Miejska Rada Seniorów, powołana uchwałą Rady Miejskiej w Łławie w 2014 r. O jej utworzenie wnioskował Uniwersytet III wieku w Łławie oraz jeden z miejskich radnych. Do zadań Rady należało m.in. reprezentowanie interesów seniorów na forum miasta, podejmowanie i promocja inicjatyw na rzecz seniorów, opiniowanie i doradztwo przy tworzeniu dokumentów strategicznych dotyczących seniorów.

Przewodnicząca Rady Seniorów podała, że:

- nie wystąpiły sytuacje, aby MOPS odmówił komukolwiek usług opiekuńczych, a z opinii osób starszych wynikało, że jakość tych usług w pełni zaspokajała ich potrzeby,
- można byłoby poszerzyć godziny świadczenia usług, tak aby obejmowały one podanie leków wieczorem, kolacji, czy też dokonanie toalety przed snem,
- warto byłoby wprowadzić lokalną Kartę Seniora, umożliwiającą korzystanie np. z ulg do kina, na basen. Również zasadne byłoby utworzenie Klubu Seniora, gdzie osoby starsze mogłyby spędzać swój wolny czas po południu i spotykać się ze znajomymi.

Sprawy osób starszych nie były w badanym okresie objęte kontrolą Komisji Rewizyjnej lub interpelacjami radnych Rady Miejskiej.

(dowód: akta kontroli str. 243-264)

1.10. MOPS propagował informacje o możliwości pomocy osobom starszym poprzez:

- pracowników socjalnych informujących te osoby w ich miejscu zamieszkania o możliwościach pomocy,
- Policję, tj. dzielnicowych, którzy informowali osoby starsze o możliwościach pomocy, a pracownikom ośrodka przekazywali informacje o osobach jej potrzebujących,
- pracowników pracujących bezpośrednio z osobami starszymi w DPS,
- współpracę z pielęgniarkami środowiskowymi, które w miejscu pracy (przychodnie zdrowia) lub bezpośrednio u osób starszych informowały je o pomocy, którą mogą uzyskać w MOPS,
- ogłoszenia o spotkaniach dla seniorów (np. spotkania wigilijne),
- stronę internetową Ośrodka.

(dowód: akta kontroli str. 265)

1.11. W badanym okresie do MOPS nie wpłynęły skargi na poziom, zakres, sposób wykonania usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania.

W 2015 r. Urząd Miasta przeprowadził badanie audytowe obejmujące m.in. dokumentowanie postępowań w sprawie przyznawania poszczególnych rodzajów świadczeń. W wyniku audytu stwierdzono, że funkcjonujący system realizacji zadań dotyczących pomocy społecznej wykonywanych przez Ośrodek działał prawidłowo.

W badanym okresie do Burmistrza Iławy wpłynęły trzy skargi od mieszkańców Iławy na pracę i działalność Ośrodka. Dotyczyły one m.in. przewlekłe prowadzonego przez MOPS postępowania w sprawie ustalenia odpłatności za pobyt mieszkańca w DPS. Wszystkie skargi zostały uznane za niezasadne, a skarżący zostali poinformowani o sposobie załatwienia skargi z zachowaniem przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego⁹.

(dowód: akta kontroli str. 266-285)

Ocena cząstkowa

W okresie objętym kontrolą MOPS posiadał informacje o sytuacji osób starszych w Gminie. Na bieżąco analizował pozyskane dane, w oparciu o które planował wsparcie tych osób w miejscu ich zamieszkania. Wiedzę o indywidualnych potrzebach osób starszych wymagających wsparcia Ośrodek pozyskiwał głównie dzięki rozpoznaniu przeprowadzanemu przez rejonowych pracowników socjalnych, a także od pracowników służby zdrowia, Policji, sąsiadów i rodziny tych osób. Oprócz usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania MOPS udzielał także wsparcia poprzez poradnictwo prawne, psychologiczne i socjalne.

Zabezpieczone w budżecie Ośrodka środki pozwalały na przyznanie podstawowych usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania wszystkim osobom starszym wymagającym pomocy. Pomimo rosnącej liczby osób potrzebujących pomocy oraz znacznego wzrostu wydatków na te usługi, w badanym okresie Dyrektor MOPS nie wydał żadnej decyzji odmawiającej pomocy osobie starszej.

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

Opis stanu faktycznego

2.1. W MOPS w badanym okresie nie funkcjonowały pisemne standardy usług opiekuńczych dla osób starszych świadczonych w miejscu zamieszkania.

Dyrektor MOPS wyjaśniła, że pomimo braku pisemnych procedur Ośrodek ustalał plan pomocy dla osób starszych korzystających z usług opiekuńczych w miejscu ich zamieszkania na podstawie m.in. zaleceń medycznych zawartych w zleceniu lekarskim oraz wywiadu środowiskowego. W oparciu o te dokumenty wydawana była decyzja administracyjna w sprawie pomocy w formie usług opiekuńczych, która zawierała opis zakresu tych usług.

Ponadto, jak podała Dyrektor MOPS, pracownicy Ośrodka sporządzili projekt procedury, który ma obejmować zdefiniowanie przedmiotu i celu usług, ich zakresu podmiotowego i rzeczowego z uwzględnieniem specyfiki usług świadczonych osobom z zaburzeniami psychicznymi. Dokument ten przewiduje również utworzenie procedury przyznawania prawa do usług i ustalania za nie odpłatności, a także warunki realizacji usług i wymogi dotyczące osób je świadczących. Przygotowano również projekty wzorów dokumentów (m.in. zlecenia lekarskiego, wykazu przepisanych leków, harmonogramu prac opiekunki), które mają usprawnić postępowania w takich sprawach. Przywołany projekt jest obecnie w fazie analizy i omawiania. Założeniem jest przyjęcie ostatecznej wersji tego dokumentu w formie uchwały Rady Miejskiej w Iławie, jako aktu wewnętrznego jednostki.

(dowód: akta kontroli str. 286)

2.2. W poszczególnych latach 2015-2017 (I półrocze) MOPS zatrudniał odpowiednio: 28, 32 i 41 opiekunek. W tej grupie cztery opiekunki miały ukończony kurs siostr PCK, trzy ukończyły kurs opiekunek pomocy osobom starszym i kurs pierwszej pomocy, cztery – opiekuna medycznego, jedna – opiekuna w DPS, a dwie

⁹ Dz. U. z 2017 r. poz. 1257.

były wykwalifikowanymi pielęgniarkami. Ponadto cztery opiekunki ukończyły kurs pn. „Trening umiejętności społecznych”.

Opiekunki zatrudnione w I półroczu 2017 r. posiadały wykształcenie: podstawowe (13 osób), gimnazjalne (jedna), zawodowe (dziewięć), średnie (16), policealne (dwie).

Usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania podopiecznych realizowały także osoby wykonujące prace społecznie użyteczne, tj. po siedem osób w 2015 r. i 2016 r. oraz sześć w I połowie 2017 r. Posiadały one wykształcenie: podstawowe, gimnazjalne lub średnie. Osoby te nie ukończyły natomiast żadnych kursów lub szkoleń przygotowujących je do tej pracy (dotyczy osób świadczących te usługi w I półroczu 2017 r.).

Na jednego pracownika MOPS świadczącego usługi opiekuńcze osobom starszym w miejscu zamieszkania przypadało 3,8 osoby w 2015 r., 4,6 w 2016 r. oraz 2,9 osoby w 2017 (I półrocze). Pracownik Ośrodka wykonywał ww. usługi średnio miesięcznie przez 152 godziny w 2015 r., 144 godziny w 2016 r. i przez 147 godzin w I połowie 2017 r. Koszt jednej godziny pracy pracownika Ośrodka ulegał zmianie w badanym okresie i wynosił 16,00 zł do 30 kwietnia 2015 r., od 1 maja 2015 r. wzrósł do kwoty 16,13 zł, a od 1 maja 2017 r. wynosił 19,68 zł. Pracownicy MOPS świadczący usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania uznali, że usługi opiekuńcze objęły wszystkie zainteresowane osoby. Jedna z opiekunek uważała, że Gmina nie była w stanie zapewnić wszystkim osobom potrzebującym pomocy, ze względu na starzejące się społeczeństwo i wzrost liczby potencjalnych podopiecznych.

Z zakresów obowiązków pracowników MOPS świadczących usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania wynikało, że do podstawowych obowiązków opiekunki należało, m.in.:

- utrzymywanie na bieżąco porządku i czystości w pomieszczeniu zajmowanym przez podopiecznego,
- wzywanie lekarza lub pielęgniarki, dostarczanie leków,
- dokonywanie zakupów artykułów żywnościowych, środków higieny osobistej, za pokwitowaniem i zgodnie z wolą podopiecznego,
- przygotowanie lub dostarczanie posiłków,
- pranie bielizny osobistej podopiecznego,
- wprowadzanie klienta na spacer.

(dowód: akta kontroli str. 45 i 287-317)

W wyniku analizy dokumentacji 10 zatrudnionych w MOPS opiekunek ustalono, że:

- W każdym przypadku rozliczenie wykonanej pracy następowało na podstawie składanych przez nie co miesiąc kontrolki czasu pracy. Kontrolki zawierały m.in. liczbę przepracowanych godzin (z codziennymi podpisami podopiecznych), imię i nazwisko podopiecznego oraz jego adres. Kontrolki czasu pracy były zatwierdzane przez administratora usług opiekuńczych;
- Wszystkie opiekunki były oceniane, średnio raz w miesiącu, przez administratora usług opiekuńczych w trakcie wizyty w środowisku, podczas której sporządzana była notatka służbowa, zawierająca czynności wykonywane przez opiekunkę i uwagi dotyczące jakości świadczonych przez nią usług (np., że prawidłowo wywiązuje się ze swoich obowiązków);
- Cztery opiekunki przeszły trening umiejętności społecznych osób pracujących z osobami z zaburzeniami psychicznymi, jedna opiekunka ukończyła szkolenie „Choroby XXI wieku – Alzheimer, depresja i psychoza”, a pięć pozostałych opiekunek – szkolenie/instruktaż w miejscu zamieszkania klienta w zakresie

toalety i pielęgnacji osoby leżącej, podawania insuliny, badania glukometrem oraz technik przenoszenia chorego na wózek inwalidzki.

(dowód: akta kontroli str. 318-321)

2.3. W badanym okresie w Gminie obowiązywał program współpracy z organizacjami pozarządowymi, uchwalany corocznie przez Radę Miejską w Łławie. Program ten opracowywany był na podstawie przepisów ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie¹⁰ oraz zawierał zasady współpracy z organizacjami pożytku publicznego, zarówno pozarządowymi, jak i podmiotami wymienionymi w art. 3 ust. 3 ww. ustawy, tj. m.in. ze spółdzielniami socjalnymi. Gmina określiła wysokość środków planowanych na realizację zadań publicznych, tj. w 2015 r. na kwotę 138.500 zł, w 2016 r. – 535.500 zł, a w 2017 r. w kwocie 533.500 zł.

W latach 2015-2016 usługi opiekuńcze świadczone były, zarówno przez pracowników socjalnych MOPS, jak i przez podmioty zewnętrzne wybrane przez MOPS (na 2015 r.) i Gminę (na 2016 r.). W I półroczu 2017 r. usługi te świadczyli wyłącznie pracownicy MOPS.

(dowód: akta kontroli str. 322-362)

W 2015 r. realizacja przedmiotu zamówienia odbyła się w oparciu o art. 4 pkt 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych¹¹, który wyłączał stosowanie przez jednostkę przepisów tej ustawy w sytuacji gdy wartość szacunkowa zamówienia nie przekraczała równowartości 30 tys. euro. W związku z powyższym, na podstawie zarządzenia Dyrektora MOPS, przeprowadzono zapytanie ofertowe¹². Zastosowanie takiego trybu ustawowego było wynikiem przeprowadzonego przez MOPS rozeznania rynku firm, agencji i innych organizacji pozarządowych świadczących tego typu usługi opiekuńcze (zwrócono się do tych podmiotów o podanie kosztu jednej godziny pracy opiekunki).

W MOPS powołany został zespół do przygotowania zapytania ofertowego, dokonania oceny ofert i propozycji wyboru najkorzystniejszej oferty. Jako jedyne kryterium ustalono kryterium ceny. Zapytanie ofertowe skierowano do siedmiu wykonawców, a w terminie składania ofert wpłynęła jedna oferta od Spółdzielni Socjalnej „Horyzonty” w Łławie (dalej: „Spółdzielnia”). Umowa ze Spółdzielnią o wartości 122.112 zł, została zawarta na cały 2015 r. Spółdzielnia w ramach realizowanej umowy zobowiązana była do pomocy w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, opieki higienicznej, zleconych przez lekarza czynności pielęgnacyjnych, zapewnienia kontaktu podopiecznego z otoczeniem.

Na udzielanie usług opiekuńczych w 2016 r. został przeprowadzony przez Gminę otwarty konkurs ofert w trybie art. 25 ust. 4 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej¹³ (dalej: „ustawa o pomocy społecznej”). Ogłoszenie o konkursie, zgodnie z wymogami art. 13 ustawy o pożytku publicznym, zawierało rodzaj zadania, warunki jego realizacji, termin i warunki składania ofert oraz tryb i stosowane kryteria. Rodzaj zadania publicznego przedstawiony oferentom polegał na organizowaniu i świadczeniu usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania na rzecz osób zamieszkujących na terenie miasta Łławy, które z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn wymagają pomocy innych osób, a są jej pozbawione.

W ogłoszeniu o konkursie zawarto informację o wysokości środków publicznych przeznaczonych na realizację zadania, tj. 159.000 tys. zł. Ogłoszenie zostało

¹⁰ Dz. U. z 2016 r. poz. 1817, ze zm.

¹¹ Dz.U. z 2017 r. poz. 1579, ze zm.

¹² Szacunkowa wartość przedmiotu tego zamówienia wynosiła 123.840 zł.

¹³ Dz. U. z 2017 r. poz. 1769, ze zm.

umieszczone na tablicy ogłoszeń MOPS, Urzędu Miasta Ława oraz w Biuletynie Informacji Publicznej. Do Urzędu Miasta wpłynęła jedna oferta, tj. od Spółdzielni, która została oceniona¹⁴ pozytywnie pod względem wymogów formalnych i merytorycznych. Ogłoszenie o wynikach konkursu upublicznione zostało m.in. na tablicy w siedzibie MOPS. Umowę ze spółdzielnią socjalną, o wartości 159.000 zł, podpisała Gmina. Wzory ofert i umów spełniały wymogi określone w rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15 grudnia 2010 r. w sprawie wzoru oferty i ramowego wzoru umowy dotyczących realizacji zadania publicznego oraz wzoru sprawozdania z wykonania tego zadania¹⁵. Rozliczenie końcowe umowy zostało dokonane zgodnie z terminami przewidzianymi w umowie.

Zawarta z ww. Spółdzielnią umowa określała następujące obowiązki opiekunek:

- pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych podopiecznego, w szczególności poprzez dostarczanie produktów żywnościowych, prowadzenie gospodarstwa domowego, pomoc w załatwianiu spraw urzędowych, pomoc przy przemieszczaniu się,
- opiekę higieniczną, w szczególności poprzez pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych, pomoc przy ubieraniu się, zmienianie bielizny pościelowej, układanie osoby leżącej w łóżku,
- wykonywanie zleconych przez lekarza czynności pielęgnacyjnych,
- zapewnienie kontaktów z otoczeniem i instytucjami.

W umowie określono liczbę godzin do przepracowania przez opiekunów z podopiecznymi (10 tys. godzin). Zgodnie z umową, Spółdzielnia zobowiązana była do składania do Urzędu Miasta kwartalnych sprawozdań z wykonania zadania. Natomiast na potrzeby MOPS składała ona co miesiąc rozliczenie usług opiekuńczych, zawierające liczbę przepracowanych godzin i kwoty odpłatności.

Otwarty konkurs ofert na usługi opiekuńcze przeprowadzony¹⁶ został również na 2017 r. Dotyczył on organizowania i świadczenia usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania na rzecz osób zamieszkujących na terenie ławy, które z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn wymagają pomocy, a są jej pozbawione.

Ogłoszenie, zgodnie z wymogami art. 13 ustawy o pożytku publicznym, zawierało rodzaj zadania, warunki jego realizacji zadania, termin i warunki składania ofert oraz tryb i kryteria stosowane przy wyborze ofert. Zostało ono umieszczone na tablicy ogłoszeń MOPS, Urzędu Miasta Ława oraz w Biuletynie Informacji Publicznej. Ponieważ w odpowiedzi na ogłoszenie nie wpłynęła żadna oferta, usługi opiekuńcze były realizowane w 2017 r. wyłącznie przez pracowników Ośrodka.

(dowód: akta kontroli str. 363-414)

W ogłoszeniach o otwartych konkursach ofert na powierzenie w 2016 r. i 2017 r. zadania publicznego z zakresu pomocy społecznej nie były określone wymagania dotyczące doświadczenia, kwalifikacji osób świadczących usługi opiekuńcze osobom starszym w miejscu ich zamieszkania.

Dyrektor MOPS wyjaśniła, że zlecając usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania dla osób starszych nie zamieszczano wymagań wobec opiekunek domowych, ponieważ w większości były to osoby zatrudniane wcześniej przez MOPS, a więc były one sprawdzone i godne zaufania.

¹⁴ Oferta oceniana była przez stałą komisję konkursową do rozpatrywania ofert o udzielanie dotacji z budżetu Miasta Ławy, powołaną przez Burmistrza Miasta Ława.

¹⁵ Dz. U. z 2011 r. Nr 6, poz. 25.

¹⁶ W trybie art. 25 ust. 4 ustawy o pomocy społecznej.

Dyrektor MOPS poinformowała również, że Ośrodek jest w trakcie tworzenia dokumentu „Standaryzacja usług opiekuńczych”, w którym w formie pisemnej zostaną sformułowane wymagania niezbędne do zatrudnienia na stanowisku opiekunki domowej.

(dowód: akta kontroli str. 415)

Uwagi dotyczące badanej działalności

Mając na względzie charakter i specyfikę usług opiekuńczych uzasadnione byłoby określanie w warunkach konkursu na świadczenie takich usług wymogów dotyczących doświadczenia i kwalifikacji osób bezpośrednio realizujących ww. usługi.

Ocena częściowa

MOPS uczestniczył w przygotowywaniu postępowań, na podstawie których zlecano świadczenie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania zewnętrznym podmiotom, po uprzednim przeprowadzeniu konkursu ofert, wymaganego ustawą o pożytku publicznym, lub też w trybie zapytania ofertowego. Usługi opiekuńcze świadczone były również przez pracowników MOPS, którym przypisano te czynności w zakresach ich obowiązków. Pracownicy ci byli rozliczani na bieżąco m.in. z zakresu świadczonych usług.

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

Opis stanu faktycznego

W badanym okresie w MOPS nie opracowywano planu kontroli jakości usług świadczonych w miejscu zamieszkania, nie określono także procedury reklamacyjnej odnośnie jakości usług opiekuńczych.

(dowód: akta kontroli str. 45)

Badanie dokumentacji 30 losowo wybranych osób starszych korzystających z usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania (ze wszystkich lat objętych kontrolą) wykazało m.in., że:

- Pomoc udzielana była każdorazowo na wniosek osoby zainteresowanej.
- W każdym przypadku zgłoszenia o potrzebie udzielenia pomocy, MOPS przeprowadzał rodzinny wywiad środowiskowy. Wywiady przeprowadzono w 26 przypadkach w dniu przyjęcia wniosku, a pozostałe w okresie od dwóch do ośmiu dni od przyjęcia wniosku. Podczas wywiadu środowiskowego skompletowano dokumenty takie jak: zaświadczenie lekarskie lub orzeczenie o niepełnosprawności. Wywiad ten był uaktualniany każdorazowo przed wydaniem kolejnej decyzji o przyznaniu pomocy.
- Dokonywana była, na podstawie danych pozyskanych w trakcie wywiadu środowiskowego, analiza sytuacji osoby ubiegającej się o wsparcie, obejmująca m.in. informacje dotyczące sytuacji rodzinnej, dochodowej i majątkowej. Na podstawie tych danych pracownik socjalny przygotowywał propozycję planu pomocy osobie starszej, tj. indywidualny zakres i wymiar pomocy.
- Nie prowadzono rodzinnych wywiadów środowiskowych u osób zobowiązanych do alimentacji.
- Analizy sytuacji rodzin dokonywano w terminie od jednego do siedmiu dni od przeprowadzenia rodzinnego wywiadu środowiskowego.
- Decyzje o przyznaniu usług opiekuńczych zawierały elementy wymagane art. 107 § 1 i 3 Kodeksu postępowania administracyjnego (m.in. oznaczenie organu, datę, podstawę prawną). Decyzje wydawane były na okres sześciu miesięcy przez Dyrektora MOPS, z upoważnienia Burmistrza Miasta Iławy, w terminie od jednego do 16 dni od złożenia wniosku przez osobę zainteresowaną. Decyzje zawierały wykaz usług opiekuńczych. Ich opis miał głównie charakter ogólny (np. dokonywanie zakupów, utrzymywanie czystości

mieszkania). Uszczegółowiony opis usług określał natomiast np.: wychodzenie na spacer dwa razy w tygodniu, kąpiel raz w tygodniu.

- Wysokość ustalanych opłat dla osób korzystających z usług opiekuńczych była określana zgodnie z postanowieniami uchwał Rady Miejskiej w Iławie.
- Nie wystąpiły przypadki rezygnacji przez podopiecznych z korzystania z usług opiekuńczych.
- W dwóch przypadkach nastąpiło częściowe zwolnienie z opłat za usługi opiekuńcze. Tryb i zasady zwolnienia z opłat były zgodne z uchwałą Rady Miejskiej. Przyczynami zwolnienia były: niepełnosprawność, długotrwała choroba oraz trudna sytuacja socjalno-bytowa i konieczność korzystania z innych odpłatnych form pomocy (obiady z DPS i inne usługi opiekuńcze).
- MOPS nie podejmował działań windykacyjnych w związku z niewnoszeniem opłat za usługi opiekuńcze.
- Podopiecznym nie opracowywano indywidualnego planu pomocy w postaci osobnego dokumentu (decyzje określały zakres usług opiekuńczych).
- MOPS prowadził dziennik czynności opiekuńczych (tzw. „Zeszyt środowiska”), przechowywany w miejscu zamieszkania podopiecznego, w którym odnotowywano m.in. daty wizyt opiekunek.
- Wszelkie czynności opiekunek były weryfikowane przez administratora usług opiekuńczych, poprzez tzw. zeszyty środowiska.
- Skuteczność udzielonego wsparcia była oceniana w comiesięcznych notatkach służbowych, prowadzonych przez administratora usług opiekuńczych.
- W okresie świadczenia usług występowały u osób starszych zmiany opiekunek, z powodu: urlopów, zwolnień lekarskich lub ze względów organizacyjnych.

(dowód: akta kontroli str. 416-610)

Z analizy anonimowych ankiet wypełnionych przez 30 osób starszych¹⁷ korzystających z usług opiekuńczych MOPS wynikało m.in., że:

- 50% ankietowanych mieszkało i gospodarowało samotnie,
- 33% korzystało z usług opiekuńczych dłużej niż 5 lat,
- 96% wносиło opłaty za świadczone usługi (jedna osoba nie posiadała wiedzy na ten temat),
- żadna z osób nie wyraziła niezadowolenia ze świadczonej pomocy (70% było bardzo zadowolonych, 23% zadowolonych, a 7% „czasami zadowolonych, czasami nie”),
- jako najbardziej kłopotliwe przy korzystaniu z pomocy 12% ankietowanych wskazało ograniczenie czasu przeznaczonego na wykonanie potrzebnych czynności przez opiekunów, a 15% - częstą zmianę opiekunów; jedna osoba wskazała nieporadność świadczących usługi, a 62% osób nie doświadczyło żadnych sytuacji kłopotliwych, ani trudności przy korzystaniu z pomocy,
- jeden ankietowany stwierdził, że nie wie do kogo można zgłosić zastrzeżenia co do zakresu i jakości świadczonej pomocy,
- 93% osób potwierdziło wizyty pracowników MOPS raz w miesiącu w celu zasięgnięcia informacji o jakości udzielanej pomocy.

(dowód: akta kontroli str. 611-615)

¹⁷ Ankiety wypełniły 23 kobiety i siedmiu mężczyzn, w wieku od 67 do 93 lat, zamieszkałych w Iławie (100% osób, do których wysłano ankiety).

Pracownicy socjalni MOPS rzetelnie diagnozowali sytuację osoby starszej ubiegającej się o usługę opiekuńczą. Dokonywano tego podczas szczegółowego wywiadu środowiskowego, przeprowadzanego niezwłocznie po otrzymaniu sygnału o zapotrzebowaniu na nią. Wywiad ten był uaktualniany każdorazowo przed wydaniem kolejnej decyzji o przyznaniu pomocy. Na jego podstawie pracownicy socjalni MOPS określali indywidualny zakres i wymiar pomocy osobom starszym. Nadzór nad pracą opiekunek prowadzony był na bieżąco przez administratora usług opiekuńczych, m.in. na podstawie dziennika przechowywanego w miejscu zamieszkania osoby starszej, w którym odnotowywano daty wizyt.

IV. Pozostałe informacje i pouczenia

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Zgodnie z art. 54 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli¹⁸ kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Delegatury NIK w Olsztynie.

Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
wykorzystania uwag

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK proszę o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 21 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykorzystania uwagi 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.

Olsztyn, dnia 15 grudnia 2017 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Olsztynie

Kontroler
Rafał Dmytrenko
Specjalista kontroli państwowej

Dyrektor
Andrzej Zyśk

.....
podpis

.....
podpis

¹⁸ Dz. U. z 2017 r. poz. 524.