



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Warszawie

LWA – 4112-06-02/2013

S/13/002

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Warszawie

ul. Filtrowa 57, 02-056 Warszawa

T +48 22 444 57 72, F +48 22 444 57 62

[lwa@nik.gov.pl](mailto:lwa@nik.gov.pl)

Adres korespondencyjny: Skr. poczt. P-14, 00-950 Warszawa 1

## I. Dane identyfikacyjne kontroli

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numer i tytuł kontroli              | S/13/002 – Wykonywanie nadzoru przez Centrum Pomocy Społecznej Dzielnicy Śródmieście im. prof. Andrzeja Tymowskiego nad realizacją usług opiekuńczych przez firmę „Gwarant”.<br><br>Okres objęty kontrolą: 2011 - 2013 (do 12 kwietnia).                                                                                                                                                                                                         |
| Jednostka przeprowadzająca kontrolę | Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Warszawie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Kontroler                           | Zbigniew Żyromski, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 84640 z dnia 1 marca 2013 r.<br><br>(dowód: akta kontroli str. 1-2)                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Jednostka kontrolowana              | Centrum Pomocy Społecznej Dzielnicy Śródmieście im. prof. Andrzeja Tymowskiego <sup>1</sup> . 00-217 Warszawa ul. Konwiktorska 3/5, nr statystyczny 146349028. CPS zostało utworzone z dniem 1 stycznia 2013 r. na bazie zlikwidowanych z dniem 31 grudnia 2012 r. jednostek: Ośrodka Pomocy Społecznej Dzielnicy Śródmieście m.st. Warszawy <sup>2</sup> oraz Śródmiejskiego Ośrodka Opiekuńczego im. prof. Andrzeja Tymowskiego <sup>3</sup> . |
| Kierownik jednostki kontrolowanej   | Elżbieta Czarnecka, Dyrektor Centrum Pomocy Społecznej Dzielnicy Śródmieście im. prof. Andrzeja Tymowskiego <sup>4</sup> .<br><br>(dowód: akta kontroli str. 3)                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## II. Ocena kontrolowanej działalności

### Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia negatywnie<sup>5</sup> sposób nadzoru przez OPS/CPS nad realizacją umów o świadczenie usług opiekuńczych przez firmę „Gwarant” (usługodawcę). Nieprawidłowości stwierdzone przez NIK wskazują, że nie zostało wykluczone ryzyko świadczenia usług opiekuńczych przez osoby przypadkowe, bez odpowiednich kwalifikacji i nie dające rękojmi co do uczciwości i rzetelności.

### Uzasadnienie oceny ogólnej

Podstawą negatywnej oceny są następujące nieprawidłowości stwierdzone w wyniku kontroli:

- dopuszczenie do świadczenia usług opiekuńczych przez osoby spoza wykazu załączonego do oferty złożonej przez firmę „Gwarant” w toku postępowania przetargowego; usługodawca nie przedstawił OPS/CPS stosownych oświadczeń, że osoby te posiadają wymagane kwalifikacje, doświadczenie i wykształcenie, były niekarane oraz dysponują dobrym zdrowiem umożliwiającym wykonywanie usług opiekuńczych (22 osoby, na

<sup>1</sup> Dalej: CPS.

<sup>2</sup> Dalej: OPS.

<sup>3</sup> Uchwała Rady Miasta Stołecznego Warszawy Nr XXXVII/943?2012 z dnia 31 maja 2012 r.

<sup>4</sup> W okresie od 10 listopada 2010 r. do 25 listopada 2012 r. Pani Elżbieta Czarnecka pełniła obowiązki dyrektora OPS, a od 26 listopada 2012 r. do 31 grudnia 2012 r. pełniła funkcję dyrektora OPS.

<sup>5</sup> NIK stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna.

30 osób świadczących usługi w zbadanych przez NIK sześciu przypadkach);

- niewyegzekwowanie od firmy „Gwarant” prawidłowego prowadzenia kart realizacji usług opiekuńczych<sup>6</sup>, będących podstawą rozliczania wykonanych usług (202 karty nie zostały podpisane przez koordynatora (pracownika firmy wskazanego w ofercie złożonej w postępowaniu przetargowym), natomiast 10 Kart nie zostało podpisanych przez osoby świadczące usługi opiekuńcze);
- niewyegzekwowanie od firmy informacji o rozpoczęciu świadczenia usług opiekuńczych przez 24 osoby na 30 osób świadczących usługi w zbadanych przez NIK przypadkach;
- tolerowanie sytuacji, w których kontrola pracy opiekunek była przeprowadzana przez pracowników firmy „Gwarant”, nie wyznaczonych w umowie do realizacji tych zadań (dotyczy 6 kontroli, tj. 100% objętych badaniem NIK).

Ponadto stwierdzono niezamieszczenie przez CPS w Biuletynie Zamówień Publicznych, ogłoszenia o udzieleniu zamówienia w trybie z wolnej ręki na świadczenie usług opiekuńczych przez „Gwarant” w styczniu 2013 r.

### III. Opis ustalonego stanu faktycznego

#### 1. Zlecenie świadczenia usług opiekuńczych przez firmę „Gwarant”.

Opis stanu  
faktycznego

Firma „Gwarant” Tomczyk Spółka Jawna<sup>7</sup> została wyłoniona przez OPS jako wykonawca usług opiekuńczych w 2012 r. w trybie przetargu nieograniczonego, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych<sup>8</sup>. Firmie tej powierzono również realizację usług w styczniu 2013 r., do czasu zakończenia przetargu nieograniczonego na świadczenie usług opiekuńczych.

(dowód: akta kontroli str. 275)

Wniosek p.o. Kierownika Działu Pomocy Środowiskowej o udzielenie zamówienia na świadczenie usług opiekuńczych w 2012 r. w trybie przetargu nieograniczonego, p. o. dyrektora OPS zatwierdziła w dniu 12 września 2011 r., a Specyfikację Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ) - w dniu 12 października 2011 r. Zamawiający oszacował wartość zamówienia na 2 300,0 tys. zł (1 244,6 tys. zł w rejonie I i 1 055,4 tys. zł w rejonie II), tj. 599,1 tys. euro.

(dowód: akta kontroli str. 188-189)

W SIWZ określono, że wykonawca powinien spełniać m.in. następujące warunki:

- posiadać doświadczenie w prowadzeniu usług opiekuńczych, w tym opieki higienicznej i zaspokajania codziennych potrzeb życiowych,
- zatrudnić osoby koordynujące usługi opiekuńcze (do kontroli jakości, zakresu, terminowości świadczonych usług), posiadające wykształcenie co najmniej średnie medyczne lub policealne w zakresie opieki medycznej lub środowiskowej oraz roczny okres pracy w sektorze usług opiekuńczych, placówkach opiekuńczych, medycznych lub opieki środowiskowej,

<sup>6</sup> Dalej także: Karta

<sup>7</sup> Dalej także: firma „Gwarant”. OPS podzielił teren Dzielnicy Śródmieście na dwa rejony - firma „Gwarant” świadczyła usługi opiekuńcze w rejonie I.

<sup>8</sup> Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759 ze zm.

- zatrudnić personel w liczbie pozwalającej na należyte wykonanie umowy, posiadający odpowiednie kwalifikacje, tj. wykształcenie, co najmniej podstawowe (opiekunowie/opiekunki) oraz co najmniej średnie medyczne lub policealne w zakresie opieki medycznej lub środowiskowej (pielęgniarze/pielęgniarki) oraz przeszkolić personel w zakresie czynności wykonywanych w ramach powierzonego zadania<sup>9</sup>.

(dowód: akta kontroli str. 82-32)

Zgodnie z wymogami określonymi w SIWZ, w ofercie firma „Gwarant” przedstawiła wykaz 98 osób przewidywanych do realizacji zadania, w tym dwóch osób którym powierzona została funkcja koordynatora. Ponadto firma „Gwarant” przedstawiła oświadczenie, że osoby zamieszczone w wykazie posiadają wymagane kwalifikacje, doświadczenie i wykształcenie, są niekarane oraz dysponują dobrym zdrowiem, umożliwiającym wykonywanie prac opiekuńczych. W wyniku przeprowadzonego postępowania, OPS udzielił zamówienia firmie „Gwarant”.

(dowód: akta kontroli str. 133-187,284)

W dniu 19 grudnia 2011 r. OPS zawarł umowę<sup>10</sup> z firmą „Gwarant” na świadczenie w 2012 r. usług opiekuńczych w tym dotyczących: opieki higienicznej<sup>11</sup> i zaspokajania codziennych potrzeb życiowych<sup>12</sup>. Wartość usługi określono w wysokości 1 167,5 tys. zł brutto (10,65 zł za godzinę opieki i 10,50 zł za godzinę pomocy), a przewidywaną liczbę godzin świadczonych usług - średnio około 110 824 godzin rocznie. Ponadto wykonawca został zobowiązany do:

- informowania OPS o rozpoczęciu świadczenia usług u podopiecznego w formie notatki zawierającej imię i nazwisko osoby świadczącej usługi opiekuńcze oraz ustalone dni i godziny ich wykonywania, nie później niż w dniu rozpoczęcia pracy (zasada ta miała zastosowanie również przy każdorazowej zmianie opiekunki),
- przedstawienia za każdy miesiąc karty realizacji usług opiekuńczych (zarówno opieki higienicznej, jak i zaspokajania codziennych potrzeb życiowych) poświadczonej podpisem klienta po każdym wizycie opiekunki oraz podpisanej przez osobę świadczącą usługę i koordynatora firmy „Gwarant” (bieżąca karta powinna znajdować się w mieszkaniu klienta do ostatniego dnia miesiąca); na karcie powinny znaleźć się m.in. informacje o zmianach terminów i godzin usług oraz ich przyczynach, powodach braku realizacji usług,
- przekazywania, do siódmego dnia następnego miesiąca, rozliczenia za każdy miesiąc świadczenia usług wraz z fakturą,
- przekazywania kopii protokołów pokontrolnych z przeprowadzonych kontroli jakości świadczonych usług przez opiekunów.

Zamawiający zastrzegł sobie prawo kontroli jakości świadczonych usług w domach klientów, oceny ich zgodności z decyzjami administracyjnymi. Wykonawca został zobowiązany do prowadzenia dokumentacji świadczonych usług.

(dowód: akta kontroli str. 190-206)

W dniu 31 grudnia 2012 r. OPS zawarł z firmą „Gwarant” umowę<sup>13</sup> na świadczenie usług opiekuńczych w tym: opieki higienicznej i zaspokajania codziennych potrzeb życiowych w okresie od 1 do 31 stycznia 2013 r. Zamówienia udzielono w trybie

<sup>9</sup> Potwierdzeniem spełnienia tego warunku było złożenie przez wykonawcę oświadczenia, że osoby zamieszczone w wykazie posiadają odpowiednie kwalifikacje, doświadczenie i wykształcenie, są niekarane oraz dysponują dobrym zdrowiem, umożliwiającym wykonywanie prac opiekuńczych. Wykonawca został zobowiązany do złożenia takiego samego oświadczenia w przypadku zatrudnienia pracowników spoza wykazu osób zawartego w ofercie.

<sup>10</sup> Umowa Nr 54/11

<sup>11</sup> Dalej także: opieka.

<sup>12</sup> Dalej także: pomoc.

<sup>13</sup> Nr 64/12

z wolnej ręki, jako zamówienie uzupełniające. Udzielenie dotychczasowemu wykonawcy zamówienia uzupełniającego przewidziane było w ogłoszeniu o udzielenie zamówienia podstawowego, zgodnie z wymogami art. 67 ust. 1 pkt 6 ustawy Prawo zamówień publicznych. Wartość zamówienia określono w wysokości 97,8 tys. zł (11,50 zł za godzinę opieki i 11,00 zł za godzinę pomocy), a przewidywaną liczbę godzin świadczonych usług - około 8 800. Pozostałe warunki umowy, w tym m. in. dotyczące kwalifikacji osób świadczących usługi opiekuńcze były tożsame z warunkami określonymi w umowie z dnia 19 grudnia 2011 r.

(dowód: akta kontroli str. 207-259)

Ustalone  
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej obszarze stwierdzono następujące nieprawidłowości:

Po zawarciu z firmą „Gwarant” umowy nr 64/12 z dnia 31 grudnia 2012 r., OPS nie zamieścił w Biuletynie Zamówień Publicznych ogłoszenia o udzieleniu zamówienia, co było niezgodne z wymogami określonymi w art. 95 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych. Ogłoszenie takie zamieszczono w Biuletynie Zamówień Publicznych dopiero 28 marca 2013 r.

(dowód: akta kontroli str. 260-261)

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie, mimo stwierdzonych nieprawidłowości, działalność kontrolowanej jednostki w zbadanym obszarze.

## **2. Wykonywanie usług opiekuńczych przez firmę „Gwarant”.**

Opis stanu  
faktycznego

Według stanu na 31 grudnia 2011 r. OPS wydał 689 decyzji przyznających usługi opiekuńcze, w tym: 177 dotyczących opieki higienicznej i 512 dotyczących zaspokajania codziennych potrzeb życiowych, na 31 grudnia 2012 r. liczba tych decyzji wynosiła odpowiednio: 620, (167 i 453), a na 31 stycznia 2013 r.: 577, (137 i 440).

(dowód: akta kontroli str. 4, 44)

W 2012 r. firma „Gwarant” świadczyła usługi w zakresie opieki higienicznej dla 114 osób, a w zakresie zaspokajania codziennych potrzeb życiowych - dla 304 osób (106 osób było objętych usługami opiekuńczymi w obu zakresach). W styczniu 2013 r. usługi takie były świadczone odpowiednio dla: 65 i 205 osób (61 osób było objętych usługami w obu zakresach).

(dowód: akta kontroli str. 5-7, 275)

Badaniami kontrolnymi NIK została objęta realizacja usług opiekuńczych świadczonych przez firmę „Gwarant” na rzecz sześciu podopiecznych OPS/CPS (K.K., H.S., U.G., W.S., I.P. i H.B.).

Podstawą zlecenia powyższych usług były decyzje administracyjne o przyznaniu świadczeń pomocy społecznej<sup>14</sup>, wydane przez Kierownika Działu Pomocy Społecznej OPS oraz Kierownika Działu Pomocy Usługowej CPS, działających z upoważnienia Prezydenta m.st. Warszawy. W decyzjach tych określono wymiar usług oraz standardowy zakres, w rozbiciu na opiekę higieniczną i zaspokajanie codziennych potrzeb życiowych.

(dowód: akta kontroli str. 8-43, 279-282)

W okresie 2012 - 2013 (do 31 stycznia), usługi opiekuńcze w sprawach badanych przez NIK były wykonywane łącznie przez 30 osób (w tym 17 osób opiekowało się

<sup>14</sup> Decyzje wydane na podstawie art. 106 ust. 1 z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2013 r., poz. 182).

panią K.K.). Jedynie w odniesieniu do ośmiu osób wykonujących usługi opiekuńcze (w tym sześciu sprawujących opiekę nad panią K.K.), firma „Gwarant” wykazała, że posiadały one wymagane kwalifikacje, zgodne z zawartymi umowami.

(dowód: akta kontroli str. 53-57, 282)

W powyższym okresie, w analizowanych przez NIK przypadkach, pracownicy socjalni OPS/CPS przeprowadzili 33 wywiady środowiskowe u beneficjentów świadczeń (w tym 10<sup>15</sup> u pani K.K.) oraz dokonali 24 wizyt (w tym 14 u pani K.K.), w celu sprawdzenia m.in. jakości usług opiekuńczych wykonywanych przez firmę „Gwarant”. Z dokumentacji tych czynności wynika, że nie stwierdzono nieprawidłowości w realizacji powyższych usług. Ponadto pracownicy firmy „Gwarant” przeprowadzili u pani K.K. sześć kontroli w zakresie jakości usług opiekuńczych, które nie wykazały nieprawidłowości w sprawowanej opiece.

(dowód: akta kontroli str. 279, 281-282)

Wykonawca w terminie określonym w umowie, przekazał OPS/CPS, faktury, rozliczenia oraz karty realizacji usług opiekuńczych w danym miesiącu. W toku kontroli nie stwierdzono niezgodności w badanej dokumentacji rozliczeniowej. Po sprawdzeniu rozliczenia i stwierdzeniu jego zgodności z liczbą godzin wykazanych w kartach oraz zatwierdzeniu faktury przez Dyrektora OPS/CPS, dokonano płatności za wykonane usługi, natomiast karty realizacji usług opiekuńczych były zwracane firmie „Gwarant”.

CPS nie dysponowało kartami stanowiącymi podstawę rozliczania usług opiekuńczych wykonanych przez firmę „Gwarant”. Na potrzeby kontroli NIK, karty te zostały przekazane do CPS.

(dowód: akta kontroli str. 53-57, 279, 282)

W złożonym wyjaśnieniu<sup>16</sup> Dyrektor CPS stwierdziła m.in., że karty są podstawą wypłaty wynagrodzenia osobom świadczącym usługi i stanowią dokumentację księgową wykonawcy, którą jest on zobowiązany przechowywać jako dokumentację pracowniczą, a obowiązujące przepisy prawa nie dają podstaw do posiadania przez zamawiającego tego rodzaju dokumentacji.

(dowód: akta kontroli str. 45, 48)

Wynagrodzenie firmy „Gwarant” za usługi opiekuńcze, wykonane w okresie objętym kontrolą, wyniosło 1 156,4 tys. zł.

(dowód: akta kontroli str. 58-65)

Ustalone  
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej obszarze stwierdzono następujące nieprawidłowości:

1. Niezgodnie z wymogami określonymi w pkt 1.10. SIWZ, firma „Gwarant” nie przedstawiła oświadczeń, że 106 osób przewidzianych do świadczenia usług opiekuńczych zgłoszonych w dodatkowych wykazach, posiada wymagane kwalifikacje, doświadczenie i wykształcenie, było niekaranych oraz dysponuje dobrym zdrowiem, umożliwiającym wykonywanie usług. W sześciu zbadanych przez NIK przypadkach, dotyczyło to 22 opiekunek (w tym 11 świadczących usługi u pani K. K.).

W związku z przedstawioną powyżej nieprawidłowością powstało ryzyko, że usługi opiekuńcze były świadczone przez osoby bez odpowiednich kwalifikacji i

<sup>15</sup> Wywiady środowiskowe przeprowadzono: 5 kwietnia, 11 maja, 15 czerwca, 7 sierpnia, 24 września, 3 października, 22 października, 5 listopada i 3 grudnia 2012 r., 9 stycznia 2013 r. oraz sporządzono notatki służbowe/protokoły z wizyt w mieszkaniu Pani K.K. – 4 stycznia, 11 maja, 29 maja, 3 lipca, 6 września, 3, 11, 24, 29 i 31 października, 5 listopada, 3 i 12 grudnia 2012 r. i 9 stycznia 2013 r.

<sup>16</sup> Pismo S-410-20/13 z 28 marca 2013 r.

nie dające rękojmi należytego wykonywania usług. Potwierdzeniem tego ryzyka jest incydent poruszony w skardze jednej z podopiecznych, związany z używaniem alkoholu przez opiekunkę, opisany na str. 8 niniejszego wystąpienia.

(dowód: akta kontroli str. 190-205,243-259)

2. 202 karty realizacji usług opiekuńczych (w tym 73 karty<sup>17</sup> dotyczące usług u pani K.K.) nie zostały podpisane przez osobę którą firma „Gwarant” wyznaczyła do pełnienia funkcji koordynatora (były one podpisywane przez innych pracowników tej firmy), w tym sześć kart nie zawierało ani podpisu koordynatora ani osoby wyznaczonej do pełnienia tej funkcji.
3. Spośród 202 kart realizacji usług opiekuńczych, 10 nie było podpisanych przez opiekuna wykonującego usługę u pani K.K.
4. Niezgodnie z § 5 ust. 8 umowy nr 54/11, karty za kwiecień, maj i październik 2012 r., dotyczące usług opiekuńczych świadczonych na rzecz pani K.K., nie zawierały informacji o przyczynach niezrealizowania tych usług w pełnym zakresie (nie wykonano: w kwietniu - 9 godzin pomocy i 24 godzin opieki, w maju - 4 godzin pomocy i 23 godzin opieki, a w październiku - 7 godzin opieki<sup>18</sup>).
5. Wykonawca nie przedłożył zamawiającemu informacji o rozpoczęciu świadczenia usług opiekuńczych przez 24 osoby (w tym 11 osób u pani K.K.), natomiast informując o rozpoczęciu świadczenia usług opiekuńczych u pani K.K. przez 6 opiekunek, nie podał godzin, w jakich będą świadczone te usługi. Było to niezgodne z § 2 ust. 12 umowy nr 54/11 i nr 64/12. Dwie osoby, które świadczyły usługi opiekuńcze u wymienionej podopiecznej, nie figurowały w wykazie osób przewidzianych do realizacji usług opiekuńczych załączonym do oferty, ani w żadnym z 10 wykazów dodatkowych, natomiast wykazy zawierające nazwiska trzech osób spoza oferty, zostały przekazane do OPS po miesiącu od rozpoczęcia świadczenia usług.
6. Karty za czerwiec, sierpień, październik, listopad i grudzień 2012 r. oraz za styczeń 2013 r. zawierały inne nazwiska osób wykonujących usługi opiekuńcze u pani K.K., niż wykazane w rozliczeniach za te miesiące<sup>19</sup>.
7. Kontrole<sup>20</sup> jakości usług opiekuńczych w mieszkaniu pani K.K. przeprowadzali pracownicy firmy „Gwarant”, a nie koordynatorzy zgłoszeni do pełnienia tej funkcji w złożonej ofercie, co było niezgodne z § 4 ust. 1 pkt 1 umowy nr 54/11 i nr 64/12.
8. OPS zapłacił firmie „Gwarant” wynagrodzenie za wykonanie 18 godzin usług opiekuńczych u pani K.K.<sup>21</sup> mimo, że podopieczna nie poświadczyła swoim podpisem ich wykonania w tych dniach.

W złożonym wyjaśnieniu<sup>22</sup> Dyrektor CPS podała, że podopieczna odmówiła złożenia podpisu, a osoby wykonujące usługi nie mogły jej do tego zmusić, jednakże podopieczna nie zgłaszała braku takiej opieki. Protokoły kontroli podpisywane przez podopieczną wskazują na zachowanie ciągłości świadczonych usług.

<sup>17</sup> 67 Kart zostało podpisanych przez pracownika firmy „Gwarant”, który nie był osobą wyznaczoną do pełnienia funkcji koordynatora.

<sup>18</sup> Brakujące godziny nie zostały wykazane w rozliczeniu, CPS nie płaciło za nie.

<sup>19</sup> Dotyczyło to trzech nazwisk z grudnia 2012 r.; dwóch nazwisk z czerwca, października i listopada 2012 r.; jednego nazwiska z sierpnia 2012 r. i stycznia 2013 r.

<sup>20</sup> Przeprowadzone 28 lutego, 24 września, 10 i 31 października, 3 grudnia 2012 r. i 18 stycznia 2013 r. Kontrole nie wykazały nieprawidłowości. Protokoły z przeprowadzonych kontroli zostały podpisane przez podopieczną.

<sup>21</sup> 3 godzin opieki - w dniu 3 maja 2012 r.; 3 godzin opieki i 3 godzin pomocy - w dniu 9 maja 2012 r.; 3 godzin pomocy - w dniu 31 października 2012 r.; 3 godzin opieki - 9 listopada 2012 r.; 3 godzin pomocy 13, 19 i 27 grudnia 2012 r.

<sup>22</sup> Pismo S030-21/2013 z 5 kwietnia 2013 r.

(dowód: akta kontroli str. 53-57, 263-274, 283-284)

**Ocena częściowa**

NIK ocenia negatywnie sposób egzekwowania przez OPS/CPS postanowień umów na świadczenie usług opiekuńczych przez firmę „Gwarant”. NIK ocenia pozytywnie przeprowadzanie wywiadów środowiskowych i wizyt u podopiecznych.

2.1. W okresie od 1 stycznia 2011 r. do 15 marca 2013 r. do OPS/CPS wpłynęło 76 skarg dotyczących udzielania pomocy społecznej, w tym dwie dotyczące usług opiekuńczych świadczonych przez firmę „Gwarant” (jedna złożona przez panią K.K.).

(dowód: akta kontroli str. 275)

W dniu 9 maja 2012 r. wpłynęła skarga znajomego pani K.K. na działania kontrolne i nadzorcze OPS nad sprawowaniem usług opiekuńczych przez firmę „Gwarant”. Zarzuty dotyczyły m.in. zmniejszenia wymiaru godzin opieki, wyczuwania alkoholu od opiekunki, braku przeszkolenia opiekunek i stwierdzenia, że są to osoby przypadkowe. W odpowiedzi OPS poinformował skarżącego<sup>23</sup>, że w trakcie spotkania w mieszkaniu podopiecznej w dniu 11 maja 2012 r. (na którym skarżący był obecny), część zarzutów została wyjaśniona. Z pisma wynika, że podopieczna nie miała zastrzeżeń do pracy pracownika socjalnego OPS oraz do realizowanej aktualnie pomocy. Opiekunka od której było czuć alkohol, została zwolniona z pracy. Ze spotkania został sporządzony protokół, podpisany m.in. przez panią K.K.

Stwierdzono, że ww. opiekunka została zatrudniona spośród osób ujętych w dodatkowym wykazie opiekunek przewidzianych do realizacji zadania, sporządzonym przez firmę „Gwarant” w maju 2012 r. W odniesieniu do tej osoby usługodawca nie złożył wymaganego oświadczenia że osoba ta posiada wymagane kwalifikacje, doświadczenie i wykształcenie, była niekarana oraz dysponuje dobrym zdrowiem umożliwiającym wykonywanie usług.

(dowód: akta kontroli str. 55, 282)

W dniu 18 czerwca 2012 r. wpłynęła skarga pani K.K. na działania OPS, w szczególności na zachowanie pracownika socjalnego w dniu 28 maja 2012 r. podczas spotkania w jej mieszkaniu. W odpowiedzi z 22 czerwca 2012 r. OPS poinformował skarżącą, że zarzuty są bezpodstawne (sprawa została wyjaśniona w protokole sporządzonym 29 maja 2012 r. przez pracownika socjalnego OPS, opisującego kulisy zajścia w dniu 28 maja 2012 r. w mieszkaniu podopiecznej).

(dowód: akta kontroli str. 276, 283)

W dniu 2 listopada 2012 r. senator RP Grzegorz Wojciechowski skierował do Prokuratora Generalnego RP pismo w sprawie narażenia podopiecznej OPS pani K.K. na niebezpieczeństwo utraty życia, z powodu niewłaściwego sprawowania nad nią opieki (z pisma wynika m. in., że w dniu 1 listopada 2012 r., jeden ze współpracowników senatora odwiedził panią K.K. i zastał ją bez żadnej opieki od kilku dni).

W toku kontroli ustalono, na podstawie kart realizacji usług opiekuńczych, sporządzonych za okres od 25 października do 4 listopada 2012 r., że liczba godzin świadczonych usług opiekuńczych w tym okresie, była zgodna z liczbą godzin określonych w decyzjach o przyznaniu usług dla podopiecznej. Wymienione karty zostały podpisane przez panią K. K.

Z notatek służbowych sporządzonych przez pracowników socjalnych OPS, z wizyt w mieszkaniu pani K. K. w dniach 31 października i 5 listopada 2012 r. wynika, że nie doszło do nieprawidłowości w realizacji usług opiekuńczych. W dokumentacji OPS

<sup>23</sup> Pismo z dnia 17 maja 2012 r.

znajdowało się oświadczenie pani K. K. z dnia 5 listopada 2012 r., z którego wynika, że jest zadowolona z usług świadczonych przez opiekunki.

(dowód: akta kontroli str. 277,279)

## IV. Wnioski

Wnioski pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny 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 Kontroli<sup>24</sup>, wnosi o:

- 1) Zabezpieczenie świadczenia usług opiekuńczych przez osoby mające wymagane kwalifikacje i dające rękojmię należytego ich wykonywania.
- 2) Egzekwowanie od wykonawców usług opiekuńczych przestrzegania postanowień umów zawartych na ich realizację.

## V. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia  
zastrzeżeń

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla Dyrektora CPS, drugi do akt kontroli.

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK przysługuje Pani Dyrektor 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 Warszawie.

Obowiązek  
poinformowania  
NIK o sposobie  
wykorzystania uwag  
i wykonania wniosków

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK proszę Panią Dyrektor 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 10 maja 2013 r.

Kontroler  
Zbigniew Żyromski  
Główny specjalista kontroli państwowej

Najwyższa Izba Kontroli  
Wicedyrektor  
Sławomir Grzelak

.....  
*Podpis*

.....  
*Podpis*

<sup>24</sup> Dz. U. z 2012 r., poz. 82 ze zm.