

Małopolski Urząd Wojewódzki  
w Krakowie

Wydział Polityki Społecznej

WP-III.431.2.18.2012

### Protokół

z kontroli doraźnej w **Domu Pomocy Społecznej (DPS) w Krakowie przy ul. Kluzeka 6** przeprowadzonej przez pracowników Wydziału Polityki Społecznej Małopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Krakowie: Teresę Łochmańczyk – starszego inspektora, Elżbietę Nowak – starszego inspektora wojewódzkiego. Kontrolę przeprowadzono w dniu 19 lipca 2012 roku, na podstawie art. 22 pkt 8 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (Dz. U. z 2009 r., Nr 175, poz. 1362, z późn. zm.), rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 marca 2005 roku w sprawie nadzoru i kontroli w pomocy społecznej (Dz. U. z 2005 r. Nr 61, poz. 543) oraz na podstawie upoważnienia nr WP.III.0030-102-2012 z dnia 19 lipca 2012 roku wydanego z upoważnienia Wojewody Małopolskiego przez Zastępcę Dyrektora Wydziału Polityki Społecznej Małopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Krakowie.

Protokół zawiera dane ustalone na podstawie wyjaśnień i informacji uzyskanych od pracowników, zastępującej Dyrektora - Kierownik Działu Opieki nad Mieszkańcami Pani Doroty Szkolak, wizji lokalnej oraz analizy wybranych dokumentów.

Zakres kontroli obejmował standard usług świadczonych przez Dom na rzecz mieszkańców ze szczególnym uwzględnieniem zarzutów stawianych w skardze Pana S.W., która wpłynęła 11 lipca 2012 r. do Małopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Krakowie.

Zarzuty dotyczyły:

1. w okresie od 20 maja do 5 czerwca 2012 r. Skarżący został pozbawiony lekarstw,
2. w okresie 22-25 maja 2012 r. skarżący przebywał poza placówką aby uzyskać zwrot opłaty za pobyt i w rezultacie nie otrzymał należnych pieniędzy z powodu zapisów regulaminu, co bezpośrednio wpłynęło na pozbawienie go lekarstw,
3. skarżący w lutym br. wracał ze szpitala w Witkowicach z pracownikiem DPS środkami komunikacji zbiorowej i marzył.

Pani Kierownik Szkolak, zgodnie z § 13 rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 marca 2005 r. w sprawie nadzoru i kontroli w pomocy społecznej (Dz. U. Nr 61, poz. 543 z późn. zm.), złożyła następujące wyjaśnienia (zał. nr 1 do dokumentacji pokontrolnej):

*„1. W ramach usług pielęgnacyjno-opiekuńczych dom pomaga każdemu mieszkańcowi w kontynuacji leczenia i realizacji recept.*

*W związku z powyższym:*

- *Mieszkańcy zainteresowani pomocą w realizacji recept składają je w ambulatorium.*
- *Leki dostarczane są przez aptekę tego samego dnia lub najpóźniej na drugi dzień.*
- *Każdy z mieszkańców otrzymuje imienną fakturę wskazującą: ilość zamawianych leków, odpłatność placówki opiekuńczej, odpłatność mieszkańca.*
- *Zgodnie z art.58 ust.3 „dps pokrywa opłaty ryczałtowe i częściową odpłatność do wysokości limitu ceny, przewidziane w przepisach o powszechnym ubezpieczeniu w NFZ”.*
- *Mieszkaniec po zrealizowaniu recept przez Dom, może /o ile nie ma przeciwwskazań/, odebrać leki do samodzielnego zażywania.*
- *Mieszkańcy mają możliwość zapłaty za leki w miarę posiadanych środków finansowych.*

Odnosząc się do zarzutu p. Stanisława S.W. że w dniach: 20.05 – 05.06.2012 r., został pozbawiony leków wyjaśniam, że w/w może realizować recepty przez Dom, o czym był wielokrotnie informowany.

P. W., skorzystał z tej możliwości, tylko dwa razy:

Pierwsza sytuacja miała miejsce w sierpniu 2010 roku. Mieszkaniec powołując się na Decyzję MOPS Nr 27/2012/O, zażyczył sobie, aby DPS zrealizował recepty i zapłacił za wszystkie jego leki. P. W. nie przyjmował do wiadomości faktu iż dps pokrywa jedynie opłaty ryczałtowe i częściową odpłatność do wysokości limitu ceny, a pozostałe koszty wykupu leków pokrywają mieszkańcy. W dniu 3 września 2010 r. p. W. zdecydował się na wykup przez Dom leków zniżkowych, pozostałe recepty na leki płatne 100%: Diosminex 500, ProctoGyvenol, Magnokal, Acard, Catalin krople, Urosept, Atal, /oraz przygotowane dla niego przez pracowników adresy aptek leków darmowych/ odebrał, twierdząc, że zrealizuje je sam. W dniu 6 września mieszkaniec otrzymał informację o kwocie do zapłaty 37,20 zł /FV 53507/10/, potwierdzającą wykup przez niego leków zniżkowych, którą uregulował pod koniec września 2010 r.

L.p.	Nazwa leku		Ilość	Odpl. dps	Odpl. miesz.	Kwota do zapłaty przez miesz.
1	Ravel SR	zniż	2 op.	2,45	1,1	1,1
2	Torvacard	zniż	2 op.	3,71	0,00	0,00
3	Control	zniż	2 op.	2,04	36,10	36,10
RAZEM				8,20	37,20	37,20

Druga sytuacja miała miejsce w dniu 3 lutego 2012, po powrocie p. W. ze szpitala, gdy okazało się, że w pobliskiej aptece nie ma wszystkich leków, zleconych przez lekarza. Zaproponowano mieszkańcowi skorzystanie z apteki obsługującej dom. Za zgodą p. W., po uprzednim sprawdzeniu ceny, zamówiono potrzebne leki, które apteka dostarczyła tego samego dnia. W dniu 6 września mieszkaniec otrzymał faktury za wykupione leki, które uregulował / Faktura Vat Nr 8165/12 /leki 100% i 8160/12 leki z dopł./.

L.p.	Nazw leku		Ilość	Odpl. dps	Odpl. miesz.	Kwota do zapłaty przez miesz.
1	Vigomax	100%	1 op	-----	30,29	30,29
2	Lotemx	100%	1 op	-----	33,80	33,80
3	Hyabak protector	100%		-----	28,51	28,51
4	tropicamid	zniż	1 op	3,20	3,54	3,54
5	Dicloabak	zniż	1 op	3,20	0,00	0,00
6	Rozalin	zniż	1 op	3,20	9,28	9,28
RAZEM					105,42	105,42

Dotychczas obowiązujące zasady realizacji recept sprawdzają się i zapewniam, że również p. W. w każdym momencie może z tej pomocy skorzystać. W okresie wskazanym przez mieszkańca w piśmie, żadne recepty nie zostały przez niego do realizacji przedstawione.

2. Informuję, że p. W. organizuje swój czas według własnego uznania, jak również sam decyduje o korzystaniu z przysługującego mu prawa do 21 dni nieobecności i pobycie poza domem. W dniu 21 maja 2012 r. mieszkaniec poinformował dps o planowanej 4 dniowej nieobecności w okresie 22-25 maja 2012 r, nie określając miejsca pobytu. W trakcie rozmowy, poinformowano mieszkańca, że zwroty za nieobecność są wypłacane po zakończeniu okresu rozliczeniowego i w/w nie wniósł żadnych zastrzeżeń. Zwrot za nieobecność stanowi kwota 154,71 zł., obliczona w następujący sposób: Kwota 1198,98zł /wysokość odpłatności za pobyt P. S. W. - Decyzja MOPS nr 353/2012/od z dnia 25.04.2012r./, podzielona przez 31 / liczba dni w miesiącu maju/ = 38,67 zł, pomnożone przez 4 dni nieobecności, co daje kwotę 154,71 zł. Zwrot o którym mowa był przygotowany w księgowości dps do odbioru w dniu 05.06.2012r. i został pobrany przez P. S. W. w dniu 06.06.2012r.

3. Odnosząc się do kwestii powrotu p. W. ze szpitala w dniu 3.02.2012, informuję, że w tej sprawie zdecydował lekarz prowadzący, który uznał, iż pacjent nie wymaga transportu medycznego, wskazał natomiast konieczność zapewnienia mieszkańcowi opieki. W związku z powyższymi wskazówkami DPS przydzielił p. W. opiekuna, który towarzyszył mieszkańcowi w drodze powrotnej.

Dodam, że Pan S. W. uważa się za osobę całkowicie sprawną i samodzielną, co wyraża w swoich pismach i wypowiedziach. Należy zaznaczyć, że zarówno sprawy osobiste jak i sytuacja zdrowotna mieszkańca nie są nam dokładnie znane, gdyż w/w wybiórczo przekazuje informacje dotyczące swojej osoby i tylko w sytuacjach kiedy widzi w tym możliwość osiągnięcia dla siebie korzyści, a z przygotowanych ofert

*pomocowych, jeżeli nie są zgodne z jego oczekiwaniami, rezygnuje. W trakcie pobytu u nas mieszkaniec dał się poznać jako osoba roszczeniowa, która po swojemu interpretuje przepisy i ustalenia, a większość swoich spraw chce załatwić krzykiem lub przy użyciu szantażu, co często uniemożliwia jakiegokolwiek porozumienie.*

*Zapewnia, że zarówno Ja, jak i pracownicy zatrudnieni w dps, służymy wszelką możliwą pomocą wszystkim mieszkańcom, wykorzystując w swej pracy zawodowej posiadaną wiedzę i umiejętności oraz kierując się zasadą dobra klienta."*

W wyniku kontroli ustalono co następuje:

W dniu kontroli mieszkaniec był na badaniach w Pracowni Tomografii Komputerowej Szpitala przy ul. Kopernika 19, godzina badania 14.30. Ustalono z mieszkańcem, że opiekun po niego przyjedzie i będzie mu towarzyszył w drodze powrotnej.

Pan S.W. został umieszczony w Domu Pomocy Społecznej przy ul. Kluzeka 6 w Krakowie placówce na mocy decyzji MOPS znak: MOPS-DN/U1/4260/2102/05/W-2378/2008 z 27 lutego 2008 r.

Pan W. był nieobecny w placówce w okresie od 22 maja 2012 r. do 25 maja 2012 r., kserokopia zgłoszenia planowanej absencji przez mieszkańca stanowi załącznik do dokumentacji pokontrolnej nr 2. Stwierdzono że mieszkaniec nie wypełnił rubryki „miejsce pobytu” przez co nie wskazał swojego miejsca pobytu.

Z analizy dokumentacji księgowej wynika odpis - 106676 z 1 czerwca 2012 r. wynika że skarżący odebrał zwrot nadpłaconej kwoty za pobyt w placówce 6 czerwca 2012 r. w wysokości 154,71 zł. W stosunku do skontrolowanej dokumentacji nie wniesiono zastrzeżeń.

W wyniku kontroli stwierdzono, że zwrot odpłatności za okres nieobecności został zrealizowany w sposób zgodny z Regulaminem Organizacji Życia w Domu Pomocy Społecznej w Krakowie przy ul. Kluzeka 6 oraz zgodny z przepisami ustawy o pomocy społecznej.

W zakresie zarzutu pozbawienia mieszkańca leków w okresie od 20 maja do 5 czerwca 2012 r. Wyniki kontroli wykazały że Pan W. sam nabywa leki rezygnując ze wsparcia placówki w tym zakresie.

Zgodnie z zapisem § 3 Regulaminu Organizacji (...) lit. j mieszkańcy mają prawo składania pisemnie lub ustnie wniosków oraz skarg dotyczących funkcjonowania Domu do Dyrektora, Kierowników Działów oraz pracownika socjalnego.

W toku kontroli sprawdzono rejestr skarg prowadzony w placówce. Skargi wpływające w formie pisemnej, rejestrowane są na dzienniku podawczym. W formie ustnej skarg nie było. Zgodnie z przepisami Regulaminu Organizacji Życia (...) Dyrektor przyjmuje strony w sprawie skarg i wniosków w poniedziałki w godzinach 11<sup>00</sup>-13<sup>00</sup> oraz w środy 10<sup>00</sup> - 12<sup>00</sup> po uprzednim uzgodnieniu terminu z pracownikiem socjalnym.

W toku kontroli badano zarzut niewłaściwego postępowania placówki podczas powrotu Pana S. W. ze szpitala. Ustalono, że postępowanie jednostki było zgodne ze wskazaniami lekarskimi tj. lekarz uznał, że mieszkaniec nie wymaga transportu medycznego, natomiast wskazana była konieczność zapewnienia opieki. W związku z powyższym po mieszkańca przyjechał opiekun, który towarzyszył podopiecznemu w drodze powrotnej. Nie stwierdzono nieprawidłowości w postępowaniu przyjętym przez placówkę.

W toku kontroli sprawdzono tryb przyznawania pokoi jednoosobowych, w Domu funkcjonuje *Regulamin przydziału pokoi jednoosobowych Domu Pomocy Społecznej w Krakowie przy ul. Kluzeka 6* wprowadzony 6 maja 2002 r. Zgodnie z postanowieniami regulaminu przydział pokoju jednoosobowego dokonywany jest wg kolejności składanych wniosków. Przeanalizowano listę mieszkańców oczekujących na przydział pokoju jednoosobowego. Pan S. W. złożył wniosek o przydział 2 grudnia 2008 r. i znajduje się na dwunastej pozycji w kolejce.

W toku kontroli przeprowadzono wizytację placówki i podjęto rozmowy z mieszkańcami. Mieszkańcy nie zgłaszały uwag na temat jakości świadczonych usług.

Stwierdzono, że Dom jest wolny od przykrych zapachów, pomieszczenia mieszkalne i użytkowe były utrzymane w czystości i porządku.

Inspektorzy kontrolujący dokonali wpisu w książce kontroli na temat zakresu i terminu przeprowadzonej inspekcji.

Protokół zawiera 4 ponumerowane strony. Integralną częścią protokołu są załączniki:

1. wyjaśnienia złożone przez Kierownika Działu ds. Mieszkańców Panią Dorotę Szkolak w zastępstwie Dyrektora DPS,
2. informacja o planowanej nieobecności,
3. kserokopia regulaminu Organizacji Życia w Domu Pomocy Społecznej w Krakowie przy ul. Kluzeka 6,
4. kserokopia regulaminu przydziału pokoi jednoosobowych w Domu Pomocy Społecznej w Krakowie przy ul. Kluzeka

Załączniki przechowywane są w jednym egzemplarzu w aktach kontroli Małopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Krakowie.

Na tym protokół zakończono.

### **Pouczenie**

Zgodnie z § 15 ust. 2 pkt 7 w związku z § 16 ust. 3 i 4 rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 23 marca 2005 r. w sprawie nadzoru i kontroli w pomocy społecznej (Dz. U. z 2005 r. Nr 61, poz. 543) kierownikowi kontrolowanej jednostki przysługuje prawo zgłoszenia przed podpisaniem protokołu kontroli, umotywowanych zastrzeżeń dotyczących ustaleń zawartych w protokole – w terminie 7 dni od dnia otrzymania protokołu – do Dyrektora Wydziału Polityki Społecznej Małopolskiego Urzędu Wojewódzkiego.

Ponadto zgodnie z § 16 ust. 1 ww. rozporządzenia kierownikowi kontrolowanej jednostki przysługuje prawo do odmowy podpisania protokołu – z podaniem w terminie 7 dni od dnia jego otrzymania – pisemnych wyjaśnień przyczyn tej odmowy.

Do protokołu nie wniesiono zastrzeżeń / ~~(wniesiono) zastrzeżenia.~~

Po przeczytaniu, niniejszy protokół podpisano na każdej stronie.

Protokół sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, jeden otrzymuje kierownik jednostki podlegającej kontroli, drugi włącza się do akt kontroli.

Data otrzymania protokołu: *31.07.2012*

Data i miejsce podpisania protokołu: *01.08.2012 Kraków*

Podpis przedstawiciela placówki kontrolowanej:

DYREKTOR  
(-) wz. Szkolak  
  
mgr Piotr Zieliński

Podpisy osób kontrolujących:

Starszy Inspektor  
(-) *Teresa Lochmańczyk*

Starszy inspektor wojewódzki  
(-) *Elżbieta Nowak*