

**Protokół z kontroli przeprowadzonej w dniu 11.04.2006 roku w Domu Pomocy
Społecznej przy ulicy Łanowej 43 A**

W związku ze złożoną w dniu 30.03.2006 roku przez Panią _____ skargą, dotyczącą funkcjonowania Domu Pomocy Społecznej, przeprowadzono kontrolę, w wyniku której ustalono, co następuje:

1. Dystrybucja środków czystości:

Pani Małgorzata Kordula, Kierownik Oddziału, na którym przebywa Pani _____ wyjaśniła, iż raz na 3 miesiące pobiera z magazynu środki czystości, przeznaczone na potrzeby Oddziału oraz mieszkańców. Do środków czystości należą, między innymi: papier toaletowy, mydło, szampon, szczoteczki do zębów, worki na śmieci, płyn i proszek do prania, środki dezynfekujące.

Liczba wydawanych, poszczególnym mieszkańcom środków czystości, zapisywana jest w zeszycie, prowadzonym przez Kierownika Oddziału. Pani M. Kordula podała, iż z uwagi na to, że Pani _____ wraz z inną mieszkanką zgłaszały się w 2005 roku, średnio co trzy dni po środki czystości (mydło, papier toaletowy), ustaliła, iż będą one wydawane co 2 tygodnie. Dodała także, iż na Oddziałach znajdują się łazienki, w których na bieżąco uzupełniane jest mydło i papier toaletowy, (załącznik numer 3). Analiza zeszytu wykazała, iż Pani _____ w drugiej połowie 2005 roku pobierała następujące środki czystości, w następujących terminach:

- 21.07.2005 roku (papier toaletowy),
- 02.08.2005 roku (papier toaletowy, mydło),
- 16.08.2005 roku (papier toaletowy, mydło),
- 06.09.2005 roku (szampon, mydło, proszek do prania),
- 16.09.2005 roku (papier toaletowy, gąbka, mydło),
- 10.10.2005 roku (papier toaletowy, mydło),
- 18.10.2005 roku (papier toaletowy, mydło),
- 14.11.2005 roku (papier toaletowy, mydło),
- 22.11.2005 roku (papier toaletowy),
- 01.12.2005 roku (papier toaletowy, mydło),
- 08.12.2005 roku (papier toaletowy),
- 29.12.2005 roku (papier toaletowy, mydło)

Kierownik wyjaśnił, iż środki czystości wydawane są w godzinach porannych. Poinformował, iż o godzinie 6 rano zmiana nocna przekazuje raport zmianie dziennej. Następnie rozpoczyna się poranna toaleta mieszkańców, podczas której wydawane są środki czystości. Kierownik wyjaśnił, iż mieszkańcy mogą się zgłosić po odbiór środków czystości w godzinach późniejszych.

Kierownik podał, iż w Domu znajduje się pralnia, z której mogą korzystać mieszkańcy. Mieszkańcy, którzy samodzielnie chcą wyprać rzeczy osobiste, otrzymują proszek do prania, po uprzednim włożeniu rzeczy do pralki. W taki sposób piorą następujące mieszkanki: Pani _____ . Mieszkańcy, ze względów bezpieczeństwa, nie otrzymują proszku do prania do rąk własnych i nie przechowują go w swoich pokojach. Ponadto, jak wyjaśnił Kierownik, zdarza się, iż podczas odwiedzin członków rodzin, giną rzeczy będące własnością DPS, w tym także środki czystości. Dodać należy, iż personel Domu o kradzież rzeczy należących do DPS podejrzewa, między innymi, córkę Pani _____.

Dlatego też, w opinii Kierownika, racjonalizacja dystrybucji środków czystości oraz monitoring częstotliwości ich wydawania jest uzasadniony.

2. Dystrybucja pampersów i pościeli

Pani _____ oświadczyła personelowi, iż nie będzie używać pampersów. Pomimo tego oświadczenia zauważono, że mieszkanka nadal pampersów używa. W celu ustalenia, czy Pani _____ używa własnych pampersów, personel Domu oznaczył "wszystkie pampersy znajdujące się na Oddziale. Podczas przeszukania szafki znaleziono pampersy oznaczone przez personel.

Podkreślić, jednak należy, iż w tej sprawie, jak również w sprawie podejrzeń o kradzież rzeczy, będących własnością Domu nie rozmawiano z Panią _____.

Pani Kierownik poinformowała, iż na Święta Bożego Narodzenia, mieszkańcy otrzymali nową zmianę pościeli. Jak wynika z relacji Kierownika, Pani _____ oddała pracownikowi DPS dotychczas używaną zmianę pościeli. Inny pracownik Domu w celu ustalenia, czy mieszkanka nie zatrzymała używanej zmiany pościeli, przeszukał łóżko oraz szafkę Pani _____.

Przeszukanie miało miejsce, podczas nieobecności mieszkanki w pokoju. Dodać należy, iż Pani _____ nie została poinformowana o przeszukaniu oraz o jego powodach. Jak wynika z relacji Kierownika, powyższą sprawę wyjaśniła z pokojową, która dokonała przeszukania łóżka i szafki. Pokojowej polecono przeproszenie Pani _____ za dokonane przeszukanie. Pani Kierownik podała, iż nie ustalała, czy ww. polecenie zostało wykonane.

3. Wydatki związane z zakupem leków ze środków własnych mieszkańca

Zgodnie z oświadczeniem Kierownika, każdy z mieszkańców posiada założoną kartotekę osobistą, w której odzwierciedlane są przychody z tytułu wpłaty części własnego świadczenia, tzw. „końcówki” pozostałego, po odtrąceniu opłaty za pobyt w DPS. Mieszkańcy nie posiadają kont osobistych. W kartotece odzwierciedlane są wydatki związane, między innymi, z zakupem leków, (załącznik numer 1).

Pani Kierownik podała, iż na podstawie karty zleceń lekarza sporządzane jest zapotrzebowanie na zakup określonych leków, które następnie przesyłane jest do apteki, (załącznik numer 2). Apteka wystawia zbiorcze faktury, na odwrocie których umieszcza informacje dotyczące kosztów danego leku dla danego pacjenta.

Środki finansowe odzwierciedlone w osobistej kartotece mieszkańca obciążane są na podstawie faktur. Rejestr leków i recept jest prowadzony przez Kierownika Oddziału, natomiast osobiste kartoteki prowadzone są przez pracownika socjalnego. Poinformowano także, iż każda wypłata środków wymaga podpisu Dyrektora DPS. Ponadto podano, iż środki finansowe mogą być kumulowane.

Pani Kierownik poinformowała, iż kartoteka osobista Pani _____ nie została ponownie obciążona kosztem leków już opłaconych i pobranych. Z informacji uzyskanych od Kierownika oraz na podstawie analizy osobistej kartoteki ustalono, iż Pani _____ systematycznie pobiera własne środki finansowe (co miesiąc).

4. Zmiana telewizora

Kierownik Oddziału podał, iż telewizor, który znajdował się w pokoju Pani _____ został przeniesiony do świetlicy. Powyższe działanie podyktowane było tym, iż DPS dysponuje ograniczoną liczbą telewizorów, dlatego też telewizor został przeznaczony dla szerszego grona osób. Kierownik poinformował, iż w pokoju, w którym przebywa Pani _____ znajduje się telewizor, jednakże o gorszej jakości technicznej.

5. Przywóz mieszkańca DPS ze szpitala

Pani Kierownik wyjaśniła, iż obowiązkiem szpitala jest zapewnienie transportu pacjenta do Domu. Jedynie w wyjątkowych sytuacjach (ciężki stan zdrowia), kierowca DPS przywozi mieszkańca do Domu. Pani Kierownik oświadczyła, iż podczas dwóch rozmów telefonicznych, przeprowadzonych z pracownikiem szpitala nie informowała, że Pani _____

ma zapewniony przez DPS powrót do Domu. Pani M. Kordula podała, iż podczas drugiej rozmowy telefonicznej uzyskała informację od pracownika szpitala, że szpital nie zapewni pacjentce dowozu do Domu. Dlatego też skontaktowała się z córką w celu poinformowania o zaistniałej sytuacji oraz o konieczności przywiezienia matki do DPS. Pani ——— została przywieziona przez córkę taksówką.

Jak wynika z relacji Kierownika, Pani ——— była hospitalizowana z uwagi na oparzenie nogi. Mieszkanka oparzyła się wrzątkiem, podczas samodzielnego wykonywania czynności pielęgnacyjnych. W opinii personelu była wtedy pod wpływem alkoholu. Informację dotyczącą spożywania alkoholu, personel uzyskał od współmieszkanek.

6. Udzielanie informacji na temat stanu zdrowia innych mieszkańców DPS

Pani Kierownik M. Kordula poinformowała, iż poprosiła samodzielnie poruszające się mieszkanki DPS, aby zadbały o nowoprzybyłego mieszkańca Pana ——— który po amputacji nogi znajdował się w ciężkiej kondycji psychicznej. Jedną z mieszanek, która zaangażowała się w pomoc była Pani ———. Początkowo żona pacjenta nie była zadowolona z kontaktów Pani ——— z mężem. Jak wynika z relacji Kierownika, Pani ——— jest osobą konfliktową, z którą pracownicy DPS mają utrudniony kontakt.

Sytuacja zmieniła się w dniu, w którym Pani ——— wróciła ze szpitala i chciała pożyczyć od Pana ——— pieniądze na pokrycie kosztów taksówki. Jak ustalono, Pan ——— poprosił o wypłatę 60,00 złotych, jednakże z uwagi na zaistniałą sytuację, personel Domu zasugerował mieszkańcowi, aby ponownie rozważył konieczność wypłaty środków finansowych, zważywszy na fakt, iż ma przez pracowników Ośrodka zapewnione wszystkie potrzeby a z uwagi na swoje kalectwo nie jest w stanie samodzielnie udać się do sklepu. W rezultacie, kwota 60,00 złotych nie została wypłacona. Powyższa sytuacja spowodowała zacieśnienie kontaktów Pani ——— z Panią ——— która zaprzestała kontaktów z lekarzem a informacje o stanie zdrowia uzyskiwała od Pani ———.

Dlatego też zostało zorganizowane spotkanie, na którym Kierownik Oddziału w obecności lekarza, wyjaśnił Pani ——— iż osobą wyłącznie uprawnioną do udzielania informacji o stanie zdrowia pacjentów, przebywających na Oddziale jest lekarz.

Ponadto Kierownik wyjaśnił Pani ———, iż jako osoba korzystająca z pełni praw, nie ma obowiązku przebywania w DPS, jeżeli jest niezadowolona z usług świadczonych przez Dom.

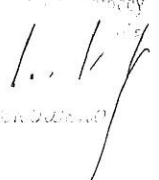
7. Kwestia odbioru korespondencji

Z-ca Dyrektora DPS Pani Ewa Strzałka oraz Kierownik Oddziału Pani Małgorzata Kordula poinformowały, iż nie są w stanie udzielić wyjaśnień w sprawie dostarczenia otwartej przesyłki listowej Pani ———. Ponadto poinformowały, iż w przypadku, gdy przesyłka jest adresowana na Dom Pomocy Społecznej a nazwisko mieszkańca znajduje się w drugiej kolejności, to przez nieuwagę pracownik przyjmujący i dystrybuujący pocztę mógł ww. przesyłkę otworzyć. Ustalono, iż jednoznaczne ustalenie kwestii przekazywania korespondencji będzie możliwe po uzyskaniu wyjaśnień pracownika przyjmującego pocztę. Ustalono, iż wyjaśnienia w ww. sprawie zostaną przesłane do dnia 21.04.2006 roku.

Sporządziła: Elżbieta Kois - Żurek

Kierownik Sekcji Skarg


Agata Dziób


Teresa Chmielewska

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Krakowie

30-529 Kraków, ul. Józefińska 14, tel. +4812 423-50-21, fax. +4812 423-50-41 e-mail: do@poczta.mops.krakow.pl

MOPS

MOPS.SK.EK.051.97-3.W- 8403 /06

30. MAJ. 2006
Kraków, dnia

Dotyczy: zaleceń pokontrolnych w związku ze skargą Pani _____ z dnia 30.03.2006 roku

Dyrektor
Domu Pomocy Społecznej
im. Antoniego Żychowskiego
ul. Łanowa 43a
30-725 Kraków

Informuję, iż po zakończeniu postępowania kontrolnego, przeprowadzonego w związku ze skargą Pani _____, sporządzono następujące zalecenia pokontrolne:

- Mając na uwadze poszanowanie godności ludzkiej poleca się personelowi otwieranie szafek w obecności i za zgodą mieszkańców Domu. Zaleca się także, aby listy kierowane do mieszkańców Domu były oddawane do rąk własnych adresatów. Pracownik odpowiedzialny za przyjmowanie i dystrybuowanie poczty, powinien zwracać uwagę, aby korespondencja, była dostarczana w stanie nienaruszonym.
- Mając na celu poprawę komunikacji pomiędzy mieszkańcami a personelem Domu zaleca się omawianie sytuacji konfliktowych na bieżąco, w tym również przedstawianie zarzutów i żądanie wyjaśnień od mieszkańców,
- W celu poprawy przejrzystości spisów wydawanych leków, proponuje się, aby każdy z mieszkańców posiadał własny rejestr leków zaordynowanych przez lekarza i zażywanych w danym okresie.

Z poważaniem,

D Y R E K T O R

mgr Józefa Grodecka

Otrzymują:

1x Adresat

1x MOPS SK

1x MOPS DN

1x a/a.