



Poznań, 22 stycznia 2019 r.

WOJEWODA WIELKOPOLSKI

PS-II.431. 2.4.2018.8

Pani
Hanna Adamczak
Dyrektor
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej
ul. Dworcowa 7
62-200 Gniezno

ZALECENIA POKONTROLNE

Na podstawie art. 22 pkt 8 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2018 r., poz. 1508 ze zm.), zespół inspektorów Wydziału Polityki Społecznej Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu, przeprowadził w dniach 5, 7 i 14 listopada 2018 r. kontrolę doraźną w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Gnieźnie, z siedzibą pod adresem: ul. Dworcowa 7, 62-200 Gniezno.

Zakres kontroli obejmował zbadanie prawidłowości udzielania świadczeń z pomocy społecznej wskazanych w art. 17 ustawy ust. 1 pkt 11 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2018 r. poz. 1508 ze zm.) w związku z doniesieniami medialnymi na temat sytuacji mającej miejsce podczas świadczenia usług opiekuńczych przez opiekunką zatrudnioną przez kontrolowaną jednostkę.

Ustalenia dokonane w toku kontroli zostały szczegółowo opisane w protokole PS-II.431.2.4.2018.8, który został podpisany przez Panią Emilię Zalewską – Lis, Zastępcę Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gnieźnie bez zastrzeżeń.

W toku kontroli ustalono, iż sytuacja medialna wszczynająca postępowanie kontrolne dotyczyła rażącego zaniedbania obowiązków służbowych i zachowań noszących znamiona popełnienia przestępstwa przez byłą opiekunkę zatrudnioną w MOPS w Gnieźnie, Panią X, w trakcie świadczenia klientce pomocy w formie usług opiekuńczych.

Analizie poddano dokumentację stanowiącą o podstawie przyznawania przez ww. Ośrodek pomocy w formie usług opiekuńczych, jak również te czki osobowe podopiecznych opiekunki - Pani X, ponadto uzyskano wyjaśnienia pracowników MOPS, w tym Dyrektora Pani Hanny Adamczak, Zastępcy Dyrektora Pani Emilii Zalewskiej - Lis oraz Kierownika Działu Usług Opiekuńczych Pani A. K.

Na bazie udostępnionej dokumentacji oraz złożonych wyjaśnień zweryfikowano szczegółowy przebieg sprawy, jak również system organizacji usług opiekuńczych – ustalając co następuje.

W dniu 13 września 2018 r. w godzinach porannych Kierownik Działu Usług Opiekuńczych udała się do mieszkania rodziny klientki po zgłoszeniu przez rodzinę, w dniu 12 września w godzinach wieczornych, potrzeby pilnego kontaktu. Podczas wizyty Pani A. K., Kierownika Działu Usług Opiekuńczych przedstawiono nagranie z ukrytej kamery, na którym opiekunka dopuszcza się w stosunku do podopiecznej zachowań mających znamiona popełnienia przestępstwa fizycznego i psychicznego znęcania się nad klientką.

Po zweryfikowaniu powyższego materiału, tego samego dnia – 13 września 2018 r., Pani X została niezwłocznie wezwana do Ośrodka, gdzie otrzymała rozwiązanie umowy o pracę bez zachowania okresu wypowiedzenia, z winy pracownika. Przyczynę rozwiązania umowy o pracę stanowiło ciężkie naruszenie obowiązków pracowniczych, które miało miejsce w dniu 12 września 2018 r., w trakcie wykonywania czynności w charakterze opiekunki u podopiecznej, poprzez fizyczne i psychiczne znęcanie się nad podopieczną.

Pomimo przedstawionego powyżej zdarzenia rodzina podopiecznej nie zaprzestała współpracy z Ośrodkiem, ustalono, iż w dalszym ciągu korzysta ze świadczonej przez MOPS pomocy w postaci usług opiekuńczych.

Z dalszych ustaleń kontroli wynika, iż w dniu 19 września MOPS w Gnieźnie złożył zawiadomienie do Prokuratury o podejrzeniu popełnienia przestępstwa polegającego na znęcaniu się fizycznym i psychicznym przez byłą pracownicę Ośrodka.

Pani X pracowała w ww. jednostce w okresie od 21 kwietnia 2009 r. do dnia 12 września 2018 r. W okresie tym nie odnotowano na ww. żadnych skarg ze strony podopiecznych dotyczących wywiązywania się ww. ze swoich obowiązków służbowych. Ustalono, iż w okresie objętym kontrolą, tj. od 1 stycznia 2014 r. do dnia zakończenia kontroli Pani X świadczyła usługi opiekuńcze ogółem w 17 środowiskach stałych oraz w 57 środowiskach w ramach zastępstw.

Z udzielonych informacji wynika, iż w Ośrodku przyznawaniem pomocy w formie usług opiekuńczych zajmuje się Dział Usług Opiekuńczych, w którym są zatrudnieni: kierownik tego Działu oraz podlegający mu - jeden pracownik socjalny oraz 25 opiekunek. Zgodnie z ustaleniami kontroli nadzór nad pracą opiekunek realizowany jest przede wszystkim poprzez niezapowiedzianą wizytę w środowisku beneficjenta usług i rozmowę z klientem lub członkami jego rodziny realizowaną przez Kierownika Działu, a także wizyty pracownika socjalnego na okoliczność przeprowadzania wywiadu środowiskowego. Ponadto podopieczni oraz członkowie ich rodzin dysponują numerem telefonu służbowego Kierownika Działu Usług Opiekuńczych (dostępnym również poza godzinami pracy Ośrodka), na który mogą zgłaszać uwagi, skargi i wnioski oraz bieżące potrzeby. Stwierdzono, iż w roku 2018 do dnia 12 września 2018 r. włącznie pracownik Działu Usług Opiekuńczych był w środowisku dwukrotnie (9 stycznia i 27 kwietnia).

Omówienie spraw bieżących, wymiana spostrzeżeń i doświadczeń z opiekunkami następuje za pomocą kontaktu telefonicznego, jak również comiesięcznych zdawanych raportów z pracy opiekunek w biurze Kierownika oraz odbywających się średnio co trzy miesiące zebrań.

W okresie przeprowadzania kontroli Ośrodek zatrudniał 25 opiekunek, które świadczyły pomoc w formie usług opiekuńczych w 143 środowiskach.

Nabór na stanowisko opiekuna ośrodek realizuje w trybie pozakonkursowym, zwyczajowo korzystając z posiadanej bazy wcześniej złożonych podań o pracę lub, w przypadku braku takich zgłoszeń, korzysta ze współpracy z Powiatowym Urzędem Pracy w Gnieźnie.

Po pierwszym etapie rekrutacji pod kątem spełnienia wymogów formalnych, przeprowadzane są rozmowy kwalifikacyjne, na podstawie których zostaje wyłoniony kandydat do pracy. W rozmowie kwalifikacyjnej uczestniczą dwie lub trzy osoby, najczęściej są to: Zastępca

Dyrektora, Kierownik Działu Usług Opiekuńczych oraz pracownik działu kadr. Dotychczas w procesie rekrutacji na stanowisko opiekuna nie brał udziału psycholog.

W rozmowie kwalifikacyjnej w trakcie ubiegania się o pracę przez Panią X uczestniczyły dwie osoby: pracownik socjalny Działu Usług Opiekuńczych oraz pracownik Działu Kadr.

MOPS w Gnieźnie przyznaje pomoc w formie usług opiekuńczych zgodnie z zapisami art. 50 ustawy o pomocy społecznej. Przeprowadzony ogląd dokumentacji wykazał, iż wydane decyzje w sprawie usług opiekuńczych zawierają ich zakres, okres i miejsce świadczenia, jednakże wątpliwości budzi jeden z punktów dotyczący ich zakresu widniejący zarówno w przedstawionym druku „Skierowania lekarskiego”, jak i wskazywany w wydawanych decyzjach: „usprawnianie do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez rehabilitację i terapię”. Zakres tego obowiązku nie był faktycznie przez opiekunki realizowany i zgodnie z wyjaśnieniami Pani A. K. wynikał z „niefortunnego zapisu w druku skierowania lekarskiego”, stanowiącego część z gromadzonej w przedmiotowym postępowaniu administracyjnym dokumentacji. Ponadto, jednym z podstawowych dokumentów poprzedzających przyznanie pomocy w formie usług opiekuńczych jest druk przeprowadzonego przez pracownika socjalnego wywiadu środowiskowego, który poprzedzony jest wnioskiem strony o udzielenie pomocy. W trakcie wywiadu zbierane są dokumenty niezbędne do wydania decyzji administracyjnej. W przypadku niemożności świadczenia pomocy ze względów kadrowych, przyszli beneficjenci usług opiekuńczych wpisywani są w rejestr zgłoszeń - dokument, w którym zapisywane są podstawowe dane kontaktowe osób zainteresowanych świadczeniem. Powyższa sytuacja oczekiwania na udzielenie wsparcia ma miejsce w okolicznościach niedostatecznych możliwości objęcia świadczeniem wszystkich osób. W momencie dyspozycji wolnych godzin pracy opiekunek pracownik socjalny kontaktuje się z osobami zapisanymi w rejestrze zgłoszeń celem ustalenia, czy zgłoszenie jest nadal aktualne, umawiając się wówczas na wywiad środowiskowy.

W większości analizowanych przez zespół kontrolerów wywiadach środowiskowych, w protokole kontroli wykazano brak daty zatwierdzenia planu pomocy przez kierownika. W kilku przypadkach w protokole kontroli odnotowano także procedurę dopisania aktualizacji wywiadu na ostatnim wywiadzie środowiskowym bez wypełniania nowego druku wywiadu. Zespół inspektorów wziął pod uwagę również fakt, iż nie we wszystkich wywiadach udokumentowano opinię beneficjenta na temat jakości otrzymywanego wsparcia oraz, że informacje zawarte rubryce: *III. Opis sytuacji oceny/rodziny, wnioski pracownika socjalnego* były tożsame z informacjami zawartymi na drukach przeprowadzonych wcześniej wywiadów środowiskowych. W przypadkach kiedy wpisy na temat satysfakcji klienta zostały zapisane, nosiły one znamiona lakonicznego wpisu typu „zadowolona z usług opiekuńczych” dopisywanego w rubryce – potrzeby i oczekiwania klienta zarówno innym kolorem długopisu oraz innym charakterem pisma, aniżeli pozostała część wywiadu. Ponadto, w trzech przypadkach stwierdzono przeprowadzenie aktualizacji wywiadu środowiskowego po okresie przekraczającym wymagany okres 6-ciu miesięcy, w przypadku osób lub rodzin korzystających ze stałych form pomocy.

Wobec powyższego, działając na podstawie art. 128 ust. 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2018 r., poz. 1508 ze zm.) zalecam:

1. Przeprowadzanie częstszych wizyt kontrolnych w środowiskach podopiecznych oraz zintensyfikowanie kontaktów z rodzinami w celu zwiększenia zakresu nadzoru nad jakością świadczenia usług opiekuńczych;

2. Wprowadzenie dla pracowników zatrudnionych na stanowisku opiekuna szkoleń w zakresie radzenia sobie ze stresem, panowania nad emocjami, oraz wypalenia zawodowego;
3. Rozważenie wprowadzenia praktyki comiesięcznych zebrań opiekunów z przełożonymi, celem omówienia spraw bieżących, rozwiązania potencjalnych problemów i wymiany wzajemnych doświadczeń związanych z realizacją zakresu obowiązków w poszczególnych środowiskach;
4. Zachowanie szczególnej staranności przy sporządzaniu rodzinnego wywiadu środowiskowego, zgodnie z art. 107 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej;
5. Przestrzeganie obowiązującej formy druków wywiadu środowiskowego i dokumentowanie daty dokonania wszystkich czynności, w tym daty zatwierdzenia planu pomocy przez kierownika, zgodnie z § 2 rozporządzenia Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 sierpnia 2016 r. w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego (Dz. U. z 2017 r. poz.1788) oraz załącznikiem nr 1 określającym wzór kwestionariusza rodzinnego wywiadu środowiskowego;
6. W przypadku osób lub rodzin korzystających ze stałych form pomocy przestrzeganie terminu przeprowadzania aktualizacji wywiadu środowiskowego, zgodnie z § 9 ww. rozporządzenia;
7. Rozważenie udziału psychologa w procesie rekrutacji na stanowisko opiekuna.

Zgodnie z art. 128 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej ma Pani prawo w terminie 7 dni od dnia otrzymania niniejszych zaleceń pokontrolnych zgłosić do nich zastrzeżenia.

Jednocześnie pragnę przypomnieć, że zgodnie z art. 130 ust. 1 cytowanej ustawy, kto nie realizuje zaleceń pokontrolnych podlega karze pieniężnej w wysokości od 200 zł do 6.000 zł. Pisemnej informacji o sposobie wykonania zaleceń pokontrolnych oczekuję w terminie 30 dni od dnia otrzymania niniejszych zaleceń.

z up. Wojewody Wielkopolskiego
Monika Donke-Cieślewicz
Zastępca Dyrektora
Wydziału Polityki Społecznej

Dokument sporządziła Barbara Barczyk – inspektor wojewódzki, data sporządzenia dokumentu:
30 stycznia 2019 r.