

## RAPORT

### z kontroli realizacji w miesiącu **maju 2021 roku** zadania z zakresu świadczenia usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania świadczeniobiorców – opracowany zgodnie z decyzją Prezydenta Miasta Torunia Nr 277/II/21/AJ z dnia 24 lutego 2021r

Obowiązek świadczenia usług opiekuńczych jest zadaniem **własnym gminy** o charakterze **obowiązkowym**. Zgodnie z art. 17 *ustawy o pomocy społecznej z dnia 12.03.2004r.* gminy zobowiązane są do organizowania i świadczenia usług opiekuńczych, w tym specjalistycznych w miejscu zamieszkania świadczeniobiorców, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi.

Zgodnie z art. 50 cytowanej wyżej ustawy **usługi opiekuńcze lub specjalistyczne usługi opiekuńcze** przysługują osobie samotnej, która z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn wymaga pomocy innych osób, a jest jej pozbawiona. Usługi opiekuńcze lub specjalistyczne usługi opiekuńcze mogą być przyznane również osobie, która wymaga pomocy innych osób, a rodzina, a także wspólnie niezamieszkujący małżonek, wstępni, zstępni nie mogą takiej pomocy zapewnić. Zakres świadczonych usług opiekuńczych wynika przede wszystkim z konieczności dostosowania ich do indywidualnych potrzeb świadczeniobiorcy. Wg cytowanej wyżej ustawy usługi opiekuńcze obejmują pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, opiekę higieniczną, zaleconą przez lekarza pielęgnację, oraz w miarę możliwości, zapewnienie kontaktów z otoczeniem. Natomiast specjalistyczne usługi opiekuńcze to usługi dostosowane do szczególnych potrzeb świadczeniobiorców wynikających z rodzaju schorzenia lub niepełnosprawności. Ten rodzaj usług świadczony być powinien przez osoby ze specjalistycznym przygotowaniem zawodowym.

W każdym przypadku zakres świadczonych usług, okres ich trwania oraz miejsce świadczenia określa w decyzji administracyjnej właściwy wg miejsca zamieszkania lub pobytu świadczeniobiorcy - ośrodek pomocy społecznej. Podstawą do wydania decyzji administracyjnej w indywidualnych sprawach świadczeniobiorców jest rodzinny wywiad środowiskowy przeprowadzony przez pracownika socjalnego – diagnostę. Pracownik socjalny każdorazowo ustala sytuację materialną, rodzinną, zdrowotną mającą wpływ na zakres świadczonych usług, możliwość partycypacji podopiecznego w kosztach jednej roboczogodziny oraz na udział rodziny w sprawowaniu opieki.

Na terenie Gminy Miasta Toruń realizacją pomocy w formie usług opiekuńczych zajmuje się Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Toruniu. W roku 2021 realizację pomocy w formie usług opiekuńczych powierzono trzem firmom zewnętrznym, wyłonionym w ramach przeprowadzonego otwartego konkursu ofert:

1. Polskiemu Komitetowi Pomocy Społecznej z siedzibą w Warszawie,
2. Fundacji Agencji Służby Społecznej z siedzibą w Warszawie,
3. Polskiemu Czerwonemu Krzyżowi z siedzibą w Warszawie.

W miesiącu maju 2021r. pracownicy socjalni w ramach nadzoru i kontroli nad realizacją zadania przeprowadzili łącznie 124 wizyty monitoringowe, których przedmiotem było m.in.:

- a/ sprawdzenie jakości realizowanych usług opiekuńczych oraz dokonania oceny stopnia zadowolenia świadczeniobiorców z usług opiekunek,
- b/ sprawdzenie rzetelności przestrzegania przez opiekunki świadczenia usług w określonych i ustalonych z podopieczną/ podopiecznym godzinach,
- c/ ustalenia ewentualnych zastrzeżeń świadczeniobiorców do faktycznego realizatora usług.

Powyzsze dane zostaly zebrane i udokumentowane w specjalnym opracowanym na okazje monitoringu druku *Ankiety Ewaluacyjnej*.

Szczegolowa analiza realizacji zadania wykazala, ze w miesiacu **maju 2021** roku pomocą w formie uslug opiekuńczych objeto łącznie 571 osob, u ktorých zrealizowane zostalo 19 207 roboczogodzin.

**AD.1** Rozklad ilosciowy przeprowadzonych monitoringów na poszczególnych realizatorów uslug rozkladal sie odpowiednio:

1. PKPS – 39 wizyt, co stanowi 21,43 % w stosunku do wszystkich osob objętych przez podmiot tą formą pomocy,
2. FASS – 37 wizyt, co stanowi 19,07 % w stosunku do wszystkich osob objętych przez podmiot tą formą pomocy,
3. PCK – 48 wizyt, co stanowi 24,61 % w stosunku do wszystkich osob objętych przez podmiot tą formą pomocy.

Odsetek przeprowadzonych wizyt monitoringowych w stosunku do wszystkich osob objętych w miesiacu maju 2021 roku pomocą w formie uslug opiekuńczych wynosil 21,72%.

Sposród wielu czynności wykonywanych przez opiekunki, podopieczni najczesciej wymieniali: utrzymywanie czystosci mieszkania oraz pranie odziezy i bielizny pościelowej, dokonywanie zakupów /w tym leków/, przygotowywanie posiłków i podawanie leków, pomoc w załatwieniu wizyty lekarskiej lub w dotarciu do lekarza, wspólne spacery oraz wykonywanie czynności pielęgniacyjno – higienicznych.

Na okolicznosc sprawdzenia stopnia zadowolenia klientów ze świadczonej uslug świadczeniobiorcy zostali poproszeni o wystawienie opiekunkom oceny w skali od 1 do 10 punktów, przy czym 1 oznaczala złą ocene a 10 bardzo dobra. Osoby poddane badaniu wystawily realizatorom uslug bardzo pozytywne oceny, co obrazuje ponizsze zestawienie:

1. PKPS – 9,79 punktów,
2. FASS – 9,49 punktów,
3. PCK – 9,64 punktów.

W jednym przypadku podopieczny wystawil opiekunce zatrudnionej w FASS ocene na poziomie 1 punktu z jednoczesnym zaznaczeniem, ze przysylane opiekunki nie posiadaja odpowiedniego przygotowania oraz specjalistycznej wiedzy niezbednej do pracy z osobami niewidomymi. Pracownik socjalny niezwlocznie podjal interwencje u organizatora, ktory dokonal zmiany opiekunki i aktualnie podopieczny nie wnosi zadnych uwag i zastrzezen do realizowanych uslug. Uzgodniono ponadto, ze srodowisko bedzie poddane kolejnemu monitoringowi juz w miesiacu czerwcu b. r..

**AD.2** Jednym z nadrzednych celów monitoringu bylo tez sprawdzenie rzetelnosci przestrzegania przez opiekunki świadczenia uslug w godzinach wyznaczonych i ustalonych z podopieczną/podopiecznym. W tym celu podopieczni zostali poproszeni o zaznaczenie jednej z ponizszych odpowiedzi:

- a/ opiekunka nigdy sie nie spoznia,
- b/ spoznia sie sporadycznie i to tylko w nadzwyczajnych okolicznosciach,
- c/ spoznia sie nagminnie.

Nadmienic nalezy, ze w 119 przypadkach zwizytowane osoby stwierdzyly, ze opiekunka/opiekunki nigdy sie nie spozniaja, natomiast w czterech przypadkach /co stanowi 3,22% z ogolu/ świadczeniobiorcy wskazali na spoznienia sporadyczne i tylko w nadzwyczajnych okolicznosciach. W jednym przypadku /dotyczy to PCK/ w przeprowadzonej ankiecie podopieczna zaznaczyla nagminne spoznienia opiekunki, co zostalo niezwlocznie zgloszone do realizatora uslug. Z pracownikiem socjalnym uzgodniono ponadto, ze srodowisko bedzie poddane kolejnemu monitoringowi juz w miesiacu czerwcu b. r.. Rozklad procentowy spoznien w srodowiskach klientów na poszczególnych realizatorów uslug przedklada sie nastepujaco:

1. PKPS – 3, co stanowi 7,69% zwizytowanych srodowisk,
2. FASS – 1, co stanowi 2,70% zwizytowanych srodowisk,

3. PCK – 1, co stanowi 2,08% zwizytowanych środowisk.

**Ad.3** Należy wskazać, że zaledwie w dwóch przypadkach wśród osób poddanych w miesiącu maju 2021r. monitoringowi wniesiono zastrzeżenia, które jak już wcześniej nadmieniono dotyczyły braku przygotowania merytorycznego do pracy z osobami niewidomymi i nagminnych spóźnień opiekunek. W obu przypadkach pracownicy socjalni podjęli interwencje u realizatorów usług a ponadto została podjęta decyzja w sprawie poddania wskazanych środowisk ponownemu monitoringowi już w kolejnym miesiącu, czyli w czerwcu b.r.

Sporz. B.Dz

KIERDWNIK  
Działu Pomocy Środowiskowej  
mgr Barbara Dzikowska

p.o. Dyrektora  
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie  
w Toruniu

mgr Irena Urbańska