

Raport

z kontroli realizacji w miesiącu marcu 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”. Te bowiem są zadaniem zleconym z zakresu administracji rządowej, realizowanym przez gminę i finansowanym ze środków budżetu państwa.

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.

Na terenie Gminy Miasta Toruń realizacją pomocy w formie usług opiekuńczych zajmuje się Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Toruniu. Realizację powyższej pomocy świadczonej w miejscu zamieszkania usługobiorcy powierzono trzem niżej 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.

Szczegółowa analiza realizacji zadania w miesiącu marcu 2021 roku wykazała, że pomocą w wyżej wymienionej formie objęto łącznie 593 osoby, u których zrealizowane zostało 21 890 godzin usług. Na jednego świadczeniobiorcę w miesiącu marcu przypadało łącznie 36,91 godzin zrealizowanych usług.

W miesiącu marcu 2021 roku pracownicy socjalni w ramach nadzoru i kontroli nad realizacją zadania przeprowadzili łącznie 111 wizyt monitoringowych, których przedmiotem było m.in.:

1. sprawdzenie jakości realizowanych usług opiekuńczych oraz dokonania oceny zadowolenia podopiecznego z usług opiekunki,
2. sprawdzenie rzetelności przestrzegania przez opiekunki świadczenia usług w określonych i ustalonych z podopieczną/podopiecznym godzinach,
3. ustalenia ewentualnych zastrzeżeń świadczeniobiorców do realizatora usług.

Na okoliczność zebrania w/wymienionych informacji zostało opracowane narzędzie badawcze, w ramach którego zostały sformułowane pytania skierowane bezpośrednio do świadczeniobiorców, podlegającym monitoringowi we wskazanym okresie.

Ad. 1 W okresie poddanym kontroli przeprowadzono łącznie 111 wizyt monitoringowych, których rozkład ilościowy na poszczególnych realizatorów wynosił odpowiednio:

1. PKPS – 39 wizyt
2. FASS – 35 wizyt
3. PCK – 37 wizyt.

Odsetek przeprowadzonych wizyt monitoringowych w odniesieniu do wszystkich osób objętych w miesiącu marcu 2021 roku pomocą w formie usług opiekuńczych wynosił 18,72%.

Spośród wielu czynności wykonywanych przez opiekunki podopieczni najczęściej wymieniali: codzienne sprzątanie, dokonywanie zakupów, przygotowywanie posiłków, pranie, wykonywanie

czynności higienicznych i pielęgnacyjnych, podawanie leków, załatwianie wizyt lekarskich i realizację recept a także załatwianie spraw urzędowych i towarzyszenie w spacerach.

Na okoliczność sprawdzenia stopnia zadowolenia klientów ze świadczonych usług świadczeniobiorcy zostali poproszeni o wystawienie opiekunkom oceny w skali od 1 do 10, przy czym 1 oznaczała złą ocenę a 10 ocenę bardzo dobrą. Osoby poddane badaniu wystawiły realizatorom usług bardzo pozytywne oceny, co obrazuje poniższe zestawienie:

1. PKPS – 9,82
2. FASS – 9,67
3. PCK – 9,74

Ad.2 Przedmiotem zainteresowania pracowników socjalnych było też sprawdzenie rzetelności przestrzegania przez opiekunki świadczenia usług w godzinach wyznaczonych i ustalonych z podopieczną/podopiecznym. W tym celu podopieczni zostali poproszeni o zaznaczenie jednej z poniższych odpowiedzi:

a/ opiekunka nigdy się nie spóźnia

b/ spóźnia się sporadycznie i to tylko w nadzwyczajnych okolicznościach

c/spóźnia się nagminnie.

Należy nadmienić, że 109 osób wizytowanych odpowiedziało, że opiekunka nigdy się nie spóźnia a tylko 2 osoby /korzystające z usług świadczonych przez PKPS/ wskazały na sporadyczne spóźnienia opiekunek.

Ad.3

Należy podkreślić, że żadna z osób poddanych w miesiącu marcu 2021 roku monitoringowi nie wniosła zastrzeżeń, ani też jakichkolwiek uwag do świadczonych usług.

Sporz. B.Dzikowska

Kierownik Działu Pomocy Środowiskowej

KIEROWNIK
Działu Pomocy Środowiskowej

p.o. Dyrektora
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie
w Toruniu

mgr Irena Urbanska