

Raport z kontroli realizacji w miesiącu Kwietniu 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 niezamieszkały 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, który od wielu lat obserwuje systematyczny wzrost osób niesamodzielnych, wymagających objęcia pomocą w formie usług opiekuńczych, co ma swoje odzwierciedlenie w ilości składanych wniosków w tym zakresie. W ocenie MOPR na ciągły wzrost zapotrzebowania na pomoc w formie usług opiekuńczych wpływ w Toruniu mają:

- sytuacja demograficzna miasta oraz pogłębiający się proces starzenia się społeczeństwa, co w konsekwencji powoduje wydłużającą się średnią ludzkiego życia i skłonność osób starszych do zachorowań i urazów,
- zmiana funkcji i struktury rodzin – w tym zanik rodzin wielopokoleniowych,
- osłabienie więzi rodzinnych często wynikające z konieczności kontynuowania pracy zawodowej dla zapewnienia środków do utrzymania własnych rodzin w celu przeciwdziałania zjawisku wykluczenia społecznego,
- wzrastająca liczba postanowień sądu wydanych w trybie zarządzeń nagłych o zobowiązaniu MOPR do zabezpieczenia opieki na czas trwania postępowania w przedmiocie umieszczenia w domu pomocy społecznej.

W roku 2021 realizację pomocy w formie usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania usługobiorcy 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.

Szczegółowa analiza realizacji zadania wykazała, że w miesiącu kwietniu 2021 roku pomocą w wyżej wymienionej formie objęto łącznie 590 osób, u których zrealizowane zostało 19 910 godzin usług. Na jednego świadczeniobiorcę w miesiącu kwietniu przypadało średnio 33,75 godzin zrealizowanych usług.

W miesiącu kwietniu b.r. pracownicy socjalni w ramach nadzoru i kontroli nad realizacją zadania przeprowadzili łącznie 134 wizyty monitoringowe, których przedmiotem było między innymi sprawdzenie jakości realizowanych usług, sprawdzenie rzetelności wykonywania zadań przez opiekunki a także ustalenie ewentualnych zastrzeżeń lub nieprawidłowości w realizacji zadania.

Rozkład ilościowy przeprowadzonych monitoringów na poszczególnych realizatorów usług rozkładał się odpowiednio:

1. PKPS – 46 wizyt, co stanowi 34,33%
2. FASS – 49 wizyt, co stanowi 36,57%
3. PCK – 39 wizyt, co stanowi 29,10%.

Odsetek przeprowadzonych wizyt monitoringowych w stosunku do wszystkich osób objętych w miesiącu kwietniu 2021 roku pomocą w formie usług opiekuńczych wynosił 22,71%.

W okresie poddanym kontroli wśród wszystkich czynności wykonywanych przez opiekunki świadczeniobiorcy za najważniejsze uznali w kolejności:

- a. Utrzymywanie czystości mieszkania oraz pranie odzieży i bielizny pościelowej.
- b. Dokonywanie zakupów /w tym także leków/.
- c. Przygotowywanie i często podawanie posiłków.
- d. Czynności pielęgnacyjno – opiekuńcze.

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

1. PKPS – 9,67
2. FASS – 9,67
3. PCK – 9,87

W jednym przypadku podopieczna wystawiła opiekunce zatrudnionej w FASS ocenę na poziomie 3 punktów z jednoczesnym zaznaczeniem, że nie wnosi żadnych uwag do realizowanej usługi. Zainteresowana nie wyraziła jednak zgody na wyjaśnienie wykazanych rozbieżności a także na uzasadnienie wystawionej oceny. Sytuacja ta będzie przedmiotem dalszego wyjaśnienia zaistniałej sytuacji zarówno z podopieczną, jak i realizatorem usług.

Przedmiotem realizowanej kontroli było też sprawdzenie rzetelności przestrzegania przez opiekunki świadczące usługi godzin pracy w wyznaczonych środowiskach. Nadmienić należy, że 123 zwizytowane osoby stwierdziły, że opiekunka/opiekunki nigdy się nie spóźniają, natomiast w 11 – tu przypadkach /co stanowi 8,29% z ogółu/ świadczeniobiorcy wskazali na spóźnienia sporadyczne i tylko w nadzwyczajnych okolicznościach. Rozkład procentowy spóźnień na poszczególnych realizatorów usług przedkłada się następująco:

1. PKPS – 5 spóźnień, co stanowi 10,87% zwizytowanych środowisk,
2. FASS – 5 spóźnień, co stanowi 10,20% zwizytowanych środowisk,
3. PCK – 1 spóźnienie, co stanowi 2,56% zwizytowanych środowisk.

Przeprowadzony monitoring realizowanych usług wykazał też, że w kilku przypadkach osoby korzystające z pomocy w formie usług ze względu na zagrożenie zarażeniem się COVID – 19 nie wpuściły pracowników socjalnych do swoich mieszkań. W zaistniałej sytuacji udzielanie odpowiedzi na zadane przez pracowników socjalnych pytania odbywało się przy otwartych drzwiach lub zza zamkniętych drzwi.

Sporz. B.Dz

KIEROWNIK
Biura Pomocy Rodzinnik
mgr Barbara Dziękowska

p.o. Dyrektora
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie
w Toruniu

mgr Irena Urbańska