

Raport z kontroli realizacji w miesiącu sierpniu 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.

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 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 **sierpniu 2021** roku pomocą w wyżej wymienionej formie objęto łącznie **551 osób**, u których zrealizowane zostało 18 315 godzin usług.

W miesiącu sierpniu b.r. pracownicy socjalni w ramach nadzoru i kontroli nad realizacją zadania przeprowadzili łącznie 55 wizyt monitoringowych, 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 – 14 wizyt, co stanowi 8,2% wszystkich osób korzystających z usług opiekuńczych,
2. FASS – 24 wizyty, co stanowi 11,5% wszystkich osób korzystających z usług opiekuńczych,
3. PCK – 17 wizyt, co stanowi 8,13% wszystkich osób korzystających z usług opiekuńczych,

Odsetek przeprowadzonych wizyt monitoringowych w stosunku do wszystkich osób objętych w miesiącu sierpniu 2021 roku pomocą w formie usług opiekuńczych wynosił 10%.

W okresie poddanym kontroli wśród wszystkich czynności wykonywanych przez opiekunki świadczeniobiorcy za najważniejsze uznali: utrzymywanie czystości mieszkania oraz pranie odzieży i bielizny pościelowej, dokonywanie zakupów /w tym także leków/, przygotowywanie i podawanie posiłków oraz 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 pozytywne oceny, co obrazuje poniższe zestawienie:

1. PKPS – 9,79
2. FASS – 9,38
3. PCK – 8,94

Przedmiotem realizowanej kontroli było też sprawdzenie rzetelności przestrzegania przez opiekunki świadczące usługi godzin pracy w wyznaczonych środowiskach. Nadmienić należy, że na 55 zwizytowane osoby jedna stwierdziła, że opiekunka nagminnie się spóźnia. Pracownik socjalny podjął interwencję w kierunku wyjaśnienia sprawy i ewentualnej zmiany osoby świadczącej pomoc. Dwie osoby stwierdziły, że opiekunka/opiekunki spóźniają się sporadycznie. Świadczeniobiorca nadmienił też, że spóźnienia te zaistniały w nadzwyczajnych okolicznościach.

Celem przeprowadzonego monitoringu było też zbadanie realizacji zadania pod kątem ewentualnych zastrzeżeń podopiecznych. W analizowanym okresie, wśród klientów nie odnotowano żadnych uwag.

Sporz. L.Z.  
Zastępca Kierownika  
Działu Pomocy Środowiskowej  
mgr Luiza Zubkowska

Z-ca DYREKTORA  
Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie  
w Toruniu  
mgr Izabela Urbańska