MAŁOPOLSKI URZĄD WOJEWÓDZKI
W KRAKOWIE

WYDZIAŁ POLITYKI SPOŁECZNEJ

Dom Pomocy Społecznej
31-419 Kraków, ul. Rozrywka 1
Wpłynęło dnia 2018 -11- 20
L.dz. 4542/2018

WP-III.431.1.7.2018

Kraków, 19 listopada 2018 r.

Pan Dariusz Żebrowski
Dyrektor
Domu Pomocy Społecznej
ul. Rozrywka 1, 31-419 Kraków

Zespół Kontrolny Małopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Krakowie, na podstawie art. 22 pkt 8 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (Dz. U. z 2018 r. poz. 1508), rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2018 r. poz. 734), rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 23 marca 2005 r. w sprawie nadzoru i kontroli w pomocy społecznej (Dz. U. Nr 61, poz. 543 z późn. zm.) oraz upoważnienia znak: WP-III.0030.36.2018 z 17 października 2018 roku wydanego z upoważnienia Wojewody Małopolskiego przez II Zastępcę Dyrektora Wydziału Polityki Społecznej Małopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Krakowie przeprowadził kontrolę doraźną w kierowanym przez Pana Domu Pomocy Społecznej ul. Rozrywka 1 w Krakowie.

Czynności kontrolne w jednostce zostały przeprowadzone 19 października 2018 roku. Kontrolą objęto okres od 1 stycznia 2018 roku do dnia kontroli.

Przedmiot i zakres kontroli obejmował wybrane zagadnienia dotyczące sposobu realizacji przez Dom świadczonych usług opiekuńczych na rzecz mieszkańców, ze szczególnym uwzględnieniem kwestii poruszonych w piśmie przesłanym do Małopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Krakowie, które zostało opatrzone podpisem *Rada Mieszkańców oraz Mieszkańcy Domu Pomocy Społecznej w Krakowie ul. Rozrywka 1* (data wpływu do Kancelarii Urzędu 4 października 2018 roku). Opisane w piśmie Mieszkańców Domu zarzuty dotyczyły:

1. niewłaściwej opieki lekarskiej,
2. braku wystaw prac mieszkańców wykonywanych w warsztatach plastycznych,
3. problemu z wlatującymi do pokoi szerszeniami i braku reakcji personelu na zgłoszenia w tym zakresie,
4. ograniczania swobodnych wyjść z dps,
5. jakości oraz ilości wyżywienia,
6. gorącej wody pod prysznicem uniemożliwiającej kąpiel,
7. braku możliwości przygotowywania posiłków w kuchence pomocniczej,
8. nadużywania alkoholu na terenie Domu przez mieszkańców i nakłaniania pozostałych do jego spożywania oraz nie reagowania na zgłaszany problem przez Dyrektora,
9. przeprowadzania szkoleń pracowników innych dps przez terapeutów, kosztem terapii mieszkańców Domu.

Ustaleń kontrolnych dokonano na podstawie analizy dokumentacji, wyjaśnień złożonych przez Pana, pracowników Domu, a także na podstawie rozmów z mieszkańcami.

Ustalenia kontroli zawarte zostały w podpisanym 14 listopada 2018 r. protokole, do którego nie wniósł Pan zastrzeżeń.

Działając w oparciu o art. 128 ust. 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, proszę Pana Dyrektora o podjęcie działań zmierzających do usunięcia nieprawidłowości, opisanych poniżej:

W toku kontroli ustalono, że żywienie mieszkańców zapewnia firma cateringowa, na podstawie umowy nr 8/2017 zawartej 24 lutego 2017 roku pomiędzy Gminą Miejską Kraków

reprezentowaną przez Dyrektora Domu Pomocy Społecznej w Krakowie, ul. Rozrywka 1, a firmą cateringową.

Na podstawie rozmów z mieszkańcami Domu stwierdzono, że oferowane wyżywienie nie spełnia ich oczekiwań. Dostarczane przez firmę cateringową posiłki, często różnią się od wskazanych w jadłospisie, zdarzało się, że dania nie odpowiadały zaleceniom diety (potrawy smażone w ramach diety wątrobowej) lub przywożono mniejszą aniżeli liczba mieszkańców ilość porcji. Ponadto mieszkańcy uskarżali się na brak różnorodności potraw (cyt. *na okrągło gotowana marchewka, nie ma surówek*).

Podczas oględzin budynku kontrolujący zapoznali się z jadłospisem wywieszonym na tablicy w jadalni oraz zapytali mieszkańców, co było podane na śniadanie. Zarówno mieszkańcy jak i pracownik wydający posiłki potwierdzili rozbieżność pomiędzy jadłospisem, a przywiezionymi produktami - nie dostarczono płatków kukurydzianych oraz mleka. W tym dniu na śniadanie mieszkańcy otrzymali kawę z mlekiem, pieczywo, masło, dżem. Na drugie śniadanie przewidziano drożdżówkę, której ze śniadaniem nie dostarczono. Z wyjaśnień pracownika kuchni wynikało, że drożdżówki zostaną dostarczone wraz z obiadem.

W rozmowie z kontrolującymi potwierdził Pan również, iż mają miejsce sytuacje związane z nieprawidłowościami w zakresie żywienia mieszkańców. Jednocześnie wskazał Pan, że podejmuje działania mające na celu ich wyeliminowanie. Kontrolującym przedłożono wysłane do firmy cateringowej zgłoszenia nieprawidłowości w żywieniu datowane na 2 lipca 2018 r., 14 sierpnia 2018 r., 3 września 2018 r., 24 września 2018 r., 25 września 2018 r., 18 października 2018 r., 19 października 2018 r. Pisma dotyczyły m.in. nieprawidłowej gramatury porcji, dostarczenia dla diety wątrobowej smażonego mięsa, brak 10 porcji podstawowych (śniadanie), brak zgodności jadłospisu dziennego z tygodniowym, brak płatków śniadaniowych. Z przedłożonej w toku kontroli notatki służbowej wynika, że w dniu 11.09.2018 r. o godz. 12.00 odbyło się spotkanie z prezesem firmy cateringowej i dietetykiem w obecności Pana Dyrektora, pracownika administracji oraz 3 mieszkańców, którzy wnioskowali o bardziej urozmaicone i różnorodne posiłki (cyt. *by były one bardziej doprawione i smaczniejsze*). Przedstawiciele firmy zapewnili, że postarają się spełnić oczekiwania mieszkańców. W ww. notatce służbowej widnieje zapis cyt. *„Ze strony pracowników Domu poproszono o przesyłanie drogą e-mailową do DPS jadłospisów dla każdej z diet systematycznie. Jadłospisy te były przesłane zaraz po spotkaniu, później zaprzestano, zwracano się w tej sprawie do firmy (...) drogą telefoniczną oraz mailową."*

W zakresie stwierdzonej podczas kontroli nieprawidłowości dotyczącej braku produktów na śniadanie, Dyrektor Domu wyjaśnił cyt. *„(...) W dniu 19.10.2018 r. telefonowano wielokrotnie do firmy (...) w sprawie przysłania rekompensaty za brak płatków śniadaniowych na śniadanie oraz niezgodności w tym zakresie w jadłospisie dziennym - bez skutku - nikt nie odbierał telefonu.*
Około godziny 13.30 dodzwoniono się do firmy i poproszono o przesłanie rekompensaty za brak płatków, pracownik firmy kateringowej poinformował, że w ramach rekompensaty w dniu 20.10.2018 r zostaną mieszkańcom przesłane banany. Mieszkańcy zostaną poinformowani o tym podczas kolacji w dniu dzisiejszym.
Zapytano również dlaczego drożdżówki zostały przesłane z opóźnieniem, pracownik (...) poinformował, że przesłali świeże drożdżówki, stąd opóźnienie. Poproszono o przesyłanie 2 śniadania wcześniej, tak by można je było wydać mieszkańcom rano.
Zwrócono się również po raz kolejny z prośbą o przesyłanie jadłospisów dla każdej z poszczególnych diet."

Analiza podpisanej umowy z firmą cateringową wykazała, iż w § 3 określone zostały warunki jakie winny być spełnione w przypadku nienależytego wykonania umowy. Zapisy § 3 pkt 2 w brzmieniu cyt. *„W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości lub nienależyte wykonanie jakiejkolwiek części umowy, Zamawiający w ciągu 1 godziny od*

rozpoczęcia wydawania posiłków, poinformuje telefonicznie o tym Wykonawcę, ten zaś niezwłocznie usunie wskazaną nieprawidłowość, nie później jednak niż w ciągu 1 godziny od zawiadomienia. Następnie Zamawiający przekaże te informacje Wykonawcy w formie pisemnej (faksem lub pocztą elektroniczną)" oraz pkt 3 „*W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 2, Zamawiający jest uprawniony do dokonania zakupu u innego podmiotu, kosztami obciążając Wykonawcę i potrącając należną kwotę z zapłaty ostatniej wystawionej faktury*", zawierają regulacje w przypadku niewłaściwego wykonania przez firmę cateringową warunków umowy. Ponadto w umowie zawarto również zapisy o karach umownych. Mimo nierzetelnego wywiązywania się ze świadczonych usług firmie cateringowej nie nałożono kar umownych.

1. **ZALECENIE: Zapewnienie mieszkańcom wyżywienia, zgodnie z obowiązującym standardem usług, określonym w rozporządzeniu w sprawie domów pomocy społecznej, a to poprzez skuteczne egzekwowanie prawidłowej realizacji umowy zawartej z firmą cateringową.**

Z rozmów przeprowadzonych z przedstawicielami Rady Mieszkańców wynika, że dotkliwym problemem jest brak możliwości przygotowywania ciepłych posiłków w kuchenkach pomocniczych. Jak przekazali mieszkańcy podczas smażenia (np. kiełbasy z cebulą, boczku) włączają się czujki alarmu pożarowego, dlatego też nie korzystają z kuchenek. Dyrektor Domu odnosząc się do poruszanej kwestii potwierdził, że system alarmu pożarowego jest bardzo czuły. Zapewnił, że w najbliższym czasie planuje omówić kwestie dotyczące modernizacji systemu (np. wymiana czujek na ogniowe) ze specjalistą od spraw zabezpieczenia pożarowego oraz z firmą obsługującą instalację p.poż.

2. **ZALECENIE: Umożliwienie mieszkańcom Domu pełnego korzystania z urządzeń agd stanowiących wyposażenie kuchenki pomocniczej - zalecenie należy zrealizować w terminie 3 miesięcy po otrzymaniu niniejszego wystąpienia.**

Pozostałe zarzuty mieszkańców Domu sformułowane w przesłanym piśmie nie potwierdziły się.

Informuję Pana, iż na podstawie art. 128 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej, przysługuje Panu uprawnienie do złożenia zastrzeżeń do zaleceń pokontrolnych, w terminie 7 dni od dnia otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego. Jednocześnie na gruncie art. 128 ust. 4 i 5 ustawy o pomocy społecznej jest Pan zobowiązany:

1) w przypadku nieuwzględnienia zastrzeżeń, do powiadomienia mnie w terminie 30 dni o realizacji zaleceń, uwag i wniosków;
2) w przypadku uwzględnienia zastrzeżeń, do powiadomienia mnie w terminie 30 dni o realizacji zaleceń, uwag i wniosków, mając na uwadze zmiany wynikające z uwzględnionych zastrzeżeń.

Proszę o poinformowanie o sposobie realizacji powyższych zaleceń w terminie 30 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego.

Z up. Wojewody Małopolskiego
Ewa Podłęcka
II Zastępca Dyrektora
Wydziału Polityki Społecznej

Do wiadomości:
Prezydent Miasta Krakowa
MOPS w Krakowie