



PREZYDENT MIASTA  
PIOTRKOWA TRYBUNALSKIEGO

PAK.1711.6.2019

**Pani Violetta Bielawska  
Dyrektor Domu Pomocy Społecznej  
w Piotrkowie Trybunalskim  
ul. F. Żwirki 5/7  
97-300 Piotrków Trybunalski**

## WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Działając na podstawie § 11 ust. 1 Regulaminu przeprowadzania kontroli przez Biuro Audytu Wewnętrznego i Kontroli, stanowiącego Załącznik do Zarządzenia Nr 301 Prezydenta Miasta Piotrkowa Trybunalskiego z dnia 16 lipca 2018 r., Dariusz Kaflak – Inspektor w Biurze Audytu Wewnętrznego i Kontroli, przeprowadził w Domu Pomocy Społecznej w Piotrkowie Trybunalskim (dalej w skrócie: Dom, DPS lub jednostka) doraźną kontrolę przestrzegania wybranych przepisów określających zasady działania domu pomocy społecznej. Kontrola trwała od 08.07.2019 r. do 16.07.2019 r., a jej wyniki zawarte zostały w protokole, który – po uprzednim omówieniu – został przez Panią podpisany bez zastrzeżeń w dniu 20.08.2019 r.

Polecenie przeprowadzenia kontroli doraźnej miało związek z pismem jednej z mieszkanek Domu z dnia 09.04.2019r., wniesionym do Urzędu Miasta, wskazującym na nieprawidłowości w realizowaniu przez DPS zadań w zakresie umożliwiania i organizowania mieszkańcom pomocy w korzystaniu ze świadczeń zdrowotnych<sup>1</sup> oraz niezasadną jej zdaniem odmowę zwrotu środków finansowych z tytułu zakupu wyrobów medycznych poniesionych przez mieszkankę w latach 2017-2019<sup>2</sup>.

W związku z okolicznościami podjęcia kontroli, dla osiągnięcia jej celu przeprowadzono analizę:

<sup>1</sup> Przez korzystanie ze świadczeń zdrowotnych rozumie się m.in. zaopatrywanie mieszkańca w wyroby medyczne.

<sup>2</sup> Pismo DPS z dnia z dnia 01.04.2019 r., znak TO.4121-3/2019, będące odpowiedzią na pisemne żądania finansowe.

- regulacji wewnętrznych i ich przestrzegania w odniesieniu do badanych zagadnień i problemów sygnalizowanych w pismach mieszkanki;
- wprowadzonych mechanizmów kontroli oraz przyjętych standardów postępowania, pozwalających na ocenę wywiązywania się z ustawowych obowiązków nałożonych na DPS;
- zadań personelu, przestrzegania nałożonych obowiązków;
- sposobu informowania o uprawnieniach mieszkańców co do zasad korzystania ze świadczeń dodatkowych gwarantowanych przez odrębne przepisy oraz zasad współpracy z rodziną mieszkańca w tym obszarze;
- działań podejmowanych w interesie mieszkańca oraz metod ich dokumentowania;
- innych zadań – w zakresie wykraczającym ponad podstawowe usługi zaspokajające bieżące potrzeby bytowe, pielęgnacyjne i opiekuńcze – na przykładzie spraw poruszonych w piśmie mieszkanki.

Kontrola wykazała występowanie licznych nieprawidłowości i uchybień, które wynikały m.in. z:

- braku ustanowionych procedur;
- nieefektywnego systemu przepływu informacji pomiędzy personelem Domu;
- niedostatecznego nadzoru nad realizacją zadań i obowiązków;
- niewystarczającym rozeznaniu potrzeb mieszkańców, mogących wpłynąć na poprawę ich funkcjonowania oraz służących wypracowaniu optymalnych dla nich rozwiązań prawno-instytucjonalnych;
- niezapewnienia pełnej, rzetelnej informacji o uprawnieniach mieszkańców Domu.

**Zgodnie z § 22 ust. 2 i 5 przywołanego wyżej Regulaminu, przekazuję Pani niniejsze wystąpienie pokontrolne zawierające najistotniejsze ustalenia, w tym uchybienia i nieprawidłowości stwierdzone podczas sprawdzania zagadnień będących przedmiotem kontroli oraz zalecenia mające na celu ich usunięcie.**

Nieprawidłowości wynikające z nieskutecznego zorganizowania kontroli zarządczej w jednostce

1. Jednostka nie posiadała określonych w formie pisemnej zasad postępowania w sprawach zaopatrzenia mieszkańców w wyroby medyczne (protokół kontroli s. 19-20). Zwyczajowo przyjęty sposób postępowania nie zapewniał pełnej kontroli nad właściwym i sprawnym przebiegiem jego realizacji na wszystkich jego etapach: wykrycie lub zgłoszenie potrzeby → przekazanie informacji lekarzowi → odbiór wystawionego zlecenia (lub udokumentowanie przyczyn odmowy jego wystawienia) → uzyskanie dofinansowania (NFZ, PFRON) → realizacja zakupu.

Kontrola wykazała również, że jednostka nie posiadała dokumentacji pozwalającej odtworzyć przebieg niezakończonych skutecznie czynności podjętych w celu uzyskania zlecenia na zakup wyrobów medycznych, po odejściu na emeryturę osób, które były za to odpowiedzialne (protokół kontroli s. 32 i 36).

Powyższe świadczy o nieprawidłowym zorganizowaniu kontroli zarządczej, prowadzącym do niewypełnienia obowiązków wynikających z art. 58 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej<sup>3</sup>.

Zgodnie z powołanym przepisem *Dom pomocy społecznej umożliwia i organizuje mieszkańcom pomoc w korzystaniu ze świadczeń zdrowotnych przysługujących im na podstawie odrębnych przepisów.*

2. Jednostka nie zapewniła właściwych form udostępniania mieszkańcom i ich rodzinom informacji o zakresie wszystkich przysługujących uprawnień, a wynikających z faktu umieszczenia ich w DPS. Powyższe naruszało § 5 ust 1 pkt 3 lit. j rozporządzenia w sprawie domów pomocy społecznej<sup>4</sup>.

W myśl powołanego przepisu – dom pomocy społecznej świadczy usługi wspomagające polegające na *zapewnieniu przestrzegania praw mieszkańców domu oraz zapewnieniu mieszkańcom dostępności do informacji o tych prawach.*

Udostępnione do kontroli *Regulamin pobytu mieszkańców w Domu Pomocy Społecznej w Piotrkowie Trybunalskim* oraz mający formę odrębnego dokumentu *Zakres praw i obowiązków mieszkańców Domu Pomocy Społecznej dla osób w podeszłym wieku oraz przewlekle i somatycznie chorych w Piotrkowie Trybunalskim*<sup>5</sup> nie zawierały w swej treści wprost wyartykułowanego prawa do zapewnienia przez Dom pełnej pomocy w uzyskaniu świadczeń zdrowotnych, w tym świadczeń o charakterze rzeczowym (zakup wyrobów medycznych) oraz uzyskania dofinansowania ze środków DPS do wyrobów medycznych zleconych przez lekarza lub inną osobę uprawnioną.

Same sformułowania „o prawie do pełnej informacji o usługach dostępnych na terenie Domu, obowiązku współdziałania z personelem Domu w zaspokajaniu podstawowych potrzeb” – były zbyt ogólne. W szczególności nie pozwalały ukierunkować mieszkańca na bezpośrednie dopytywanie się o takie uprawnienia oraz stwarzały ryzyko przekazania niepełnej informacji w tym zakresie.

---

<sup>3</sup> Ustawa z dnia 12.03.2004 r. o pomocy społecznej (obecnie t.j. Dz.U. 2018 poz. 1508).

<sup>4</sup> Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 23.08.2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (obecnie t.j. Dz.U. 2018 poz.734)

<sup>5</sup> *Regulamin pobytu mieszkańców w Domu Pomocy Społecznej w Piotrkowie Trybunalskim* jest regulacją, z którą zapoznawany jest nowy mieszkaniec w chwili przyjęcia do DPS. Kontrola wykazała jednak wadliwość druku oświadczenia podpisywanego przez nowego mieszkańca Domu (protokół kontroli s. 13-14). Wymieniony *Regulamin* wraz z *Zakresem praw i obowiązków mieszkańców...* został udostępniony do wiadomości na tablicy ogłoszeń w holu przy wejściu do budynku DPS.

3. Jednostka nie posiadała zasad postępowania w sprawach odnoszących się do udzielania mieszkańcom Domu niezbędnej pomocy w załatwianiu spraw osobistych (usługa o charakterze opiekuńczym wynikająca z § 5 ust. 1 pkt 2 lit. c rozporządzenia w sprawie domów pomocy społecznej oraz wynikającego z § 8 pkt 3 Statutu Domu Pomocy Społecznej prawa do zapewnienia ochrony prawnej w przypadku wystąpienia ograniczenia dbania o swoje interesy).

Powyższe braki stwierdzono analizując zorganizowanie Działu Terapeutyczno-Opiekuńczego w obszarze wynikającego z Regulaminu Organizacyjnego DPS zadania *załatwiania wszelkich spraw urzędowych dotyczących mieszkańców DPS*, na przykładzie występowania o uzyskanie orzeczenia o stopniu niepełnosprawności.

Kontrola wykazała, że jednostka nie prowadziła rejestru mieszkańców, dla których ze względu na stan zdrowia istniała zasadność wystąpienia o uzyskanie orzeczenia o niepełnosprawności. Co do zasady – na pomoc w uzyskaniu orzeczenia o niepełnosprawności mogli liczyć mieszkańcy przed ukończeniem 75 roku życia, co wiązałoby się z uzyskaniem dla nich świadczeń pielęgnacyjnych (mieszkańcy, którzy przekroczyli 75 lat otrzymują dodatki pielęgnacyjne bez względu na stan zdrowia). Powyższe nie prowadziło do zapewnienia możliwie najkorzystniejszej sytuacji prawnej mieszkańców w zakresie innych dodatkowych uprawnień (np. do ubiegania się o przyznanie wyrobów medycznych). Dodatkowo wykazano, że jednostka nie prowadzi formalnego rejestru posiadanych przez mieszkańców Domu orzeczeń o stopniu niepełnosprawności wydanych na czas oznaczony. Sytuacja ta mogła wiązać się z ryzykiem dopuszczenia do zaniedbań związanych z terminowym wystąpieniem o kontynuację posiadanego orzeczenia (protokół kontroli s. 21).

#### Nieprawidłowości odnoszące się do sytuacji opisanych w piśmie mieszkanki z dn. 09.04.2019 r.

1. W okresie od kwietnia 2017 r. do kwietnia 2019 r. jednostka nie podjęła działań zmierzających do zaopatrzenia mieszkanki Domu w wyroby medyczne takie jak: pieluchomajtki, materac przeciwodleżynowy, obuwie ortopedyczne zimowe oraz wózek inwalidzki.

Kontrola wykazała, że od maja 2017 r. personel Domu biernie akceptował zaopatrywanie mieszkanki w pieluchomajtki przez członków rodziny, nie podejmując skutecznych działań w zakresie uzyskania stosownego zlecenia od lekarza (protokół kontroli s. 25-30).

W przypadku pozostałych wyrobów medycznych, stwierdzono:

- o niezapewnienie właściwego nadzoru nad przebiegiem procesu uzyskania zlecenia na materac przeciwodleżynowy – pomimo pisemnego zwrócenia się o jego zakup (protokół kontroli s. 31-33),
- o brak właściwej reakcji (zidentyfikowania potrzeby) w sytuacji zgłoszenia personelowi Domu potrzeby zapewnienia transportu mieszkanki w celu zdjęcia miary na obuwie ortopedyczne (protokół kontroli s. 33-34),
- o brak dokumentacji pozwalającej odtworzyć czynności podjęte przez personel po zgłoszeniu potrzeby zakupu wózka inwalidzkiego – po odejściu na emeryturę osób, które były za to odpowiedzialne (protokół kontroli s. 36-37).

Powyższe świadczy o nierealizowaniu obowiązków Domu w zakresie współfinansowania zakupu wyrobów medycznych wynikających z art. 58 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej.

Zgodnie z powołanym przepisem *Dom pomocy społecznej pokrywa opłaty ryczałtowe i częściową odpłatność do wysokości limitu ceny, przewidziane w przepisach o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych.*

Opisane sytuacje są również wynikiem nieskutecznej kontroli zarządczej, braku właściwego nadzoru nad podległym personelem, niewłaściwym wypełnianiu obowiązków przez personel w zakresie odpowiedzialności za prawidłowe przygotowanie i uczestniczenie w wizytach lekarskich, a także w zakresie bieżącej znajomości przepisów oraz wytycznych obowiązujących w obszarze powierzonych zadań (przytoczenie treści zakresów obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności wybranych pracowników – protokół kontroli s. 15-17).

Brak działań DPS zmierzających do zaopatrzenia mieszkanki w pieluchomajtki, materac przeciwodleżynowy i buty ortopedyczne (w przypadku stwierdzenia takiej potrzeby) skutkowało podjęciem tych działań przez rodzinę mieszkanki i ponoszeniem kosztów z tego tytułu. Ponoszenie przez mieszkankę kosztów związanych z zakupem wyrobów medycznych w latach 2017-2019 oraz brak rzetelnej informacji o uprawnieniach przysługujących mieszkance Domu w przypadku realizowania tego zlecenia przez DPS stały się podstawą do wystosowania pod adresem DPS żądania zwrotu środków finansowych. Powyższe stwarza również ryzyko dochodzenia tych roszczeń na drodze postępowania sądowego.

Mając na uwadze przepis art. 58 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej, który nie stanowi podstawy prawnej do refundacji (zwrotu) pełnych kosztów poniesionych na zakupy wyrobów medycznych ponoszonych przez mieszkańca, a jedynie „pokrywania opłat ryczałtowych” i „częściowej odpłatności do wysokości limitu ceny”, nie stwierdzono

nieprawidłowości w działaniu jednostki w zakresie odmowy wypłaty (zwrotu) środków finansowych w pełnej kwocie poniesionej przez mieszkańca na zakup ww. wyrobów medycznych. Natomiast odmowa wypłaty zwrotu kosztów poniesionych przez mieszkańca do wysokości limitu ceny nie znajduje wprost umocowania w przepisie art. 58 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej, gdyż nie zawiera on nakazu realizacji przez domy pomocy społecznej wydatku z tytułu częściowej odpłatności wyłącznie na rachunek sprzedawcy wyrobu medycznego.

2. Jednostka nie podjęła działań mających na celu uzyskanie orzeczenia o stopniu niepełnosprawności – pomimo posiadanej wiedzy o stanie zdrowia. Wszystkie formalności związane z uzyskaniem ww. orzeczenia dopełniła najbliższa rodzina mieszkanki Domu, a następnie doręczyła dokument personelowi jednostki.

Opisana sytuacja świadczy o nierealizowaniu statutowego zadania Domu oraz poddaje w wątpliwość zapewnienie przysługujących uprawnień mieszkańcom nie posiadającym rodziny.

**W celu wyeliminowania wyżej opisanych nieprawidłowości i uchybień oraz podniesienia standardów w zakresie usług świadczonych przez kierowaną przez Panią jednostkę, polecam:**

1. Wprowadzić na mocy zarządzenia Dyrektora Domu pisemne zasady dotyczące uzyskiwania zleceń na zakup wyrobów medycznych, umożliwiające monitorowanie przebiegu postępowania na wszystkich etapach jego realizacji.
2. Wzmocnić nadzór nad prawidłowym wypełnianiem obowiązków personelu pielęgniarskiego w zakresie zadań związanych z przygotowaniem i uczestniczeniem w wizytach lekarskich oraz realizowaniem zaleceń lekarskich.
3. Ustalić i wdrożyć mechanizmy kontrolne zabezpieczające jednostkę przez roszczeniami odszkodowawczymi ze strony mieszkańców w przypadku dobrowolnej, samodzielnej realizacji zadań mieszczących się w katalogu zadań domu pomocy, w szczególności poprzez weryfikację obowiązujących regulaminów i innych dokumentów określających prawa mieszkańców Domu pod kątem uprawnień, o których mowa w art. 58 ust. 2 i 3 ustawy o pomocy społecznej. Zapewnić (i udokumentować) zapoznanie się wszystkich mieszkańców Domu z treścią ww. regulacji oraz umożliwić wgląd do ich treści rodzinom i bliskim mieszkańców Domu w sposób zwyczajowo przyjęty.
4. Zapewnić właściwe rozpoznanie potrzeb mieszkańców Domu w zakresie możliwych uprawnień i rozwiązań prawno-instytucjonalnych oraz podejmować działania mające na celu reprezentowanie ich interesów w tym zakresie.

5. Ponownie przeanalizować żądanie mieszkanki w sprawie zwrotu środków finansowych za zakup w okresie od V 2017 roku do III 2019 roku wyrobów medycznych wyrażone w pismach z dnia 20.03.2019 r. Rozważyć możliwości zaspokojenia roszczeń finansowych zgłaszanych przez mieszkankę domu w ramach dyspozycji art. 58 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej, tj. w ramach limitu ceny, uwzględniając faktyczną ilość dostarczonych (i zużywanych) wyrobów medycznych.

**Proszę w terminie 14 dni od daty otrzymania wystąpienia pokontrolnego poinformować o sposobie wykonania zaleceń, działaniach podjętych w celu usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości lub przyczynach ich niewykonania<sup>6</sup>.**

**Z up. Prezydenta Miasta**

**Bogdan Munik  
Sekretarz Miasta**

<sup>6</sup> Wzór informacji z realizacji zaleceń pokontrolnych stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu przeprowadzania kontroli przez Biuro Audytu Wewnętrznego i Kontroli, wprowadzony Zarządzeniem Nr 301 Prezydenta Miasta Piotrkowa Trybunalskiego z dnia 16 lipca 2018 r.

**INSPEKTOR**  
  
**Dariusz Kozłak**

**AUDYTOR WEWNĘTRZNY**  
UPR. MINISTRA FINANSÓW Nr 2160/2006

  
**Izabela Wroniszewska**