MOPS.DK.0801.14.2016

PROTOKÓŁ

z kontroli problemowej w Firmie GWARANT-TOMCZYK Sp. J. z siedzibą w Głogowie, ul. Rynek 3A, przeprowadzonej w dniach od 25.04.2016 r. do 17.05.2016 r. r. przez:

1. Klaudię Głodowską – Konsultanta ds. usług opiekuńczych,
2. Małgorzatę Krzyżewską – Z-cę kierownika działu kontroli

na podstawie upoważnienia do kontroli Nr 14/2016 wystawionego w dniu 18.04.2016 r. oraz przedłużenia upoważnienia do kontroli wystawionego w dniu 09.05.2016 r. przez Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gdyni - Panią Mirosławę Jezior.

Zakres kontroli:

Przestrzeganie zapisów „Gdyńskiego standardu usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania," w zakresie zadań realizatora usług, określonych w § 8 ust. 3 i ust. 4 Standardu – Umowa Nr MOPS.DZP.324.10./2015 z dnia 15.06.2015 r.

Ustalenia ogólne:

Usługi opiekuńcze świadczone w miejscu zamieszkania to świadczenie niepieniężne z pomocy społecznej, przyznawane osobom wymagającym pomocy innych osób, obejmujące wsparcie w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, opiekę higieniczną, zaleconą przez lekarza pielęgnację oraz, w miarę możliwości, zapewnienie kontaktów z otoczeniem. Usługi opiekuńcze są organizowane i świadczone przez Gminę Gdynia na jej terenie i dla jej mieszkańców.

Celem usług opiekuńczych jest umożliwienie funkcjonowania w swoim środowisku zamieszkania osobom, które doświadczają ograniczeń w zaspokajaniu podstawowych i niezbędnych potrzeb i w związku z tym wymagają pomocy innych osób.

Przedmiot i cel usług opiekuńczych, zakres przestrzenny, zakres przedmiotowy i rzeczowy oraz oczekiwane efekty, powiązane procedury, narzędzia, a także warunki realizacji usług określa „Gdyński standard usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania", zwany dalej Standardem, stanowiący załącznik nr 3 do umowy z Wykonawcą.

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Gdyni przy ul. Grabowo 2 (zwany dalej

Ad 1) Dotyczy przypadku osoby świadczącej usługi opiekuńcze, której Wykonawca nie przedstawił dokumentacji jednoznacznie potwierdzającej kwalifikacje zawodowe, o których mowa w § 8 ust. 5 pkt 1 „Gdyńskiego standardu usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania" (dot. opiekunki p.).

Wykonawca Firma „Gwarant" – Tomczyk sp. j. uzupełnia brakujący dokument z którego jednoznacznie wynikają kwalifikacje zawodowe Pani

Ad 2) Dotyczy osoby świadczącej usługi opiekuńcze, której Firma nie przedstawiła zaświadczenia lekarskiego stwierdzającego brak przeciwskazań do wykonywanej pracy jako opiekun środowiskowy.

W imieniu Wykonawcy uprzejmie informuję, że opiekunka Pani w momencie podpisania umowy pisemnie oświadczyła, że posiada aktualne badania lekarskie o braku przeciwskazań do pracy jako opiekunka. Pani pracowała tylko w miesiącu lutym, mimo ponagleń Wykonawcy nie dostarczyła do biura firmy zaświadczenia od lekarza.

Ad 3) Dotyczy przypadków w których według Kontrolującego łączny czas pracy 2 opiekunów w miesiącu lutym 2016r. przekroczył obowiązujące normy czasu pracy, przewidziane w Kodeksie pracy, które w ww. miesiącu wynosiły 160 godzin co jest wg Kontrolującego niezgodne z zapisem § 5 ust. 4 pkt 1 Umowy.

Wskazane przez Kontrolującego przypadki przekroczenia ustalonego przez Zamawiającego norm czasu pracy opiekunek związane jest z faktem zlecania przez Zamawiającego usług opiekuńczych przez 7 dni w tygodniu. We wskazanych przez Kontrolującego przypadkach, opiekunki świadczyły usługi opiekuńcze u tych samych podopiecznych, u których zlecono usługi opiekuńcze od poniedziałku do niedzieli. Osoby objęte opieką wyraźnie prosiły o jedną opiekunkę. Wykonawca kierując się dobrem podopiecznych, oraz za zgodą opiekunek kierował do świadczenia usług jedną osobę u danego klienta w ramach całego wymiaru zleconego przez Zamawiającego mając jednocześnie na uwadze aby fakt ten nie wpływał na jakość świadczonych usług.

Wykonawca przyjmuje zastrzeżenia Kontrolującego i postara się aby takie sytuacje wyeliminować lub ograniczyć do minimum w przyszłości.

Ad 4) Dotyczy przypadków stwierdzenia przez Kontrolującego na podstawie Kart pracy godzin wykonywania usług opiekuńczych nakładających się.

Wykonawca zwrócił uwagę koordynatorom oraz opiekunkom na staranne i dokładne opisywanie dni i godzin świadczenia usług opiekuńczych oraz sprawdzanie miejsca złożenia podpisów przez podopiecznych na kartach pracy.

W odpowiedzi na stwierdzone nieprawidłowości zawarte we wnioskach końcowych do części B kontroli w imieniu Firmy „Gwarant" – Tomczyk sp.j. składam wyjaśnienia:

Ad 1) Dotyczy stwierdzonych przypadków niezgodności godzin pracy w Harmonogramie świadczenia usług opiekuńczych, z rzeczywistymi godzinami pracy opiekuna./opiekunki.

W odpowiedzi na stwierdzone przypadki niezgodności godzin pracy opiekunów z godzinami ujętymi w Harmonogramie Wykonawca zwraca uwagę że usługi opiekuńcze, zgodnie z Indywidualnym zakresem usług opiekuńczych wykonywane są również poza miejscem zamieszkania podopiecznego dotyczy to m.in.

- załatwiania wizyt lekarskich, badań laboratoryjnych, zabiegów, realizacji recept,
- załatwiania spraw urzędowych, uiszczanie opłat,
- dostarczania gotowych posiłków,
- dokonywania zakupów artykułów spożywczych i innych niezbędnych w gospodarstwie domowym, itp.,

w związku powyższym czas rozpoczęcia czy zakończenia usług opiekuńczych w danym dniu w miejscu zamieszkania (mieszkaniu, domu) podopiecznego może odbiegać od czasu określonego w Harmonogramie.

Jednakże biorąc pod uwagę spostrzeżenia Kontrolującego Wykonawca pouczył opiekunów o obowiązku przestrzegania przez nich godzin pracy ujętych w Harmonogramie. Jednocześnie przypomniano o obowiązku informowania biura firmy o nieobecności w pracy , bądź zmianach dni realizacji lub godzin pracy u danego podopiecznego.

Ad 2) Dotyczy przypadków nierzetelnego prowadzenia Dziennika usług opiekuńczych oraz braku dokładnego wypełnienia strony pierwszej, zawierającej podstawowe informacje o kliencie.

Wykonawca przypomniał koordynatorom o obowiązku dokładnego wypełniania strony pierwszej Dziennika. Koordynatorzy usług opiekuńczych w imieniu Wykonawcy przeprowadzili rozmowy z opiekunkami/opiekunami dotyczące Dziennika usług opiekuńczych, zwrócono uwagę na obowiązek jego rzetelnego oraz systematycznego uzupełniania.

Tabela Nr 1.

Lp.	Nazwisko i imię osoby świadczącej usługi opiekuńcze	Wymogi określone w § 8 ust. 3 i ust. 5 „Gdyńskiego standardu usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania”						Stawka godzinowa-brutto (w zł)
	Nr umowy zlecenia/ termin realizacji umowy	ust. 3 pkt 7 /zakres obowiązków/	ust. 5 pkt 1 /dyplom zawodowy lub szkolenie min. 60 godz./	ust. 5 pkt 2 /udokumentowana praktyka minimum 80 godzin/	ust. 5 pkt 3 / szkolenie-pierwsza pomoc/	ust. 5 pkt 4 /zaświadczenie lekarskie/	ust. 5 pkt 5 /książeczka zdrowia/	
1	Umowa Zlecenie z dnia 31.08.2015r. od 01.09.2015 r. do 30.06.2016 r.	jest	posiada/ opiekun medyczny	jest	jest	jest	ważność do 09.09.2016r.	13,00 (optymalny)
2	Umowa Zlecenie z dnia 30.06.2015 r. od 01.07.2015 r. do 30.06.2016 r.	jest	posiada/ szkolenie-profesjonalny opiekun osoby starszej, niepełnosprawnej (72 godziny)	jest	jest	jest	ważność do 24.02.2017r.	10,42 (minimalny)
3	Umowa Zlecenie z dnia 01.07.2015r. od 01.07.2015 r. do 30.06.2016 r.	jest	posiada/ szkolenie-profesjonalny opiekun osoby starszej, niepełnosprawnej (72 godziny)	jest	jest	jest	ważność do 20.03.2017r.	10,42 (minimalny)

4	Umowa Zlecenie z dnia 01.09.2015 r. od 01.09.2015 r. do 30.06.2016 r.	jest	posiada/ opiekun medyczny	jest	jest	jest	ważność do 06.08.2017 r.	13,00 (optymalny)
5	Umowa Zlecenie z dnia 05.02.2016 r. od 08.02.2016 r. do 30.06.2016 r.	jest	posiada/ szkolenie-profesjonalny opiekun osoby starszej, niepełnosprawnej (72 godziny)	jest	jest	jest	brak daty ważności	10,42 (minimalny)
6	Umowa Zlecenie z dnia 14.09.2015r. od 14.09.2015r. do 30.06.2016 r.	jest	posiada/ kurs opiekunka osób starszych i dzieci z modułem psychologiczno-doradczym (137godziny)	jest	jest	jest	ważność do 14.09.2017 r.	10,42 (minimalny)
7	Umowa Zlecenie z dnia 19.02.2016r. od 20.02.2016 r.. do 30.06.2016 r.	jest	posiada/ szkolenie-profesjonalny opiekun osoby starszej, niepełnosprawnej (72 godziny)	jest	jest	brak	brak daty ważności	10,42 (minimalny)
8	Umowa Zlecenie z dnia 01.07.2015r. od 01.07.2015 r.	jest	posiada/ opiekunka środowiskowa	jest	jest	jest	brak daty ważności	13,00 (optymalny)

	do 30.06.2016 r.							
9	Umowa o pracę ½ etatu z dnia 13.07.2015 r.. od 13.07.2015 r. do 30.06.2016 r.	jest	posiada/ kurs z zakresu opieki nad osobą starszą, chorym w domu, udzielania pierwszej pomocy (65 godzin)	jest	jest	jest	brak daty ważności	925,00 brutto ½ etatu
10	Umowa Zlecenie z dnia 11.09.2015r. od 11.09.2015 r. do 30.06.2016 r.	jest	posiada/ opiekun medyczny	jest	jest	jest	ważność do 17.03.2017 r.	13,00 (optymalny)
11	Umowa Zlecenie z dnia 30.06.2015 r. od 01.07.2015r. do 30.06.2016 r.	jest	posiada / szkolenie Opiekun pielęgnacyjno – gospodarczy osób starszych	jest	jest	jest	brak	10,42 (minimalny)
12	Umowa Zlecenie z dnia 01.07.2015r. od 01.07.2015 r. do 30.06.2016 r.	jest	posiada/ szkolenie- profesjonalny opiekun osoby starszej, niepełnosprawnej (72 godziny)	jest	jest	jest	ważność do 22.05.2017r.	10,42 (minimalny)
13		jest	posiada/ szkolenie-	jest	jest	jest	ważność do	10,42

	Umowa Zlecenie z dnia 29.09.2015r. od 01.10.2015 r. do 30.06.2016 r.		profesjonalny opiekun osoby starszej, niepełnosprawnej (72 godziny)				16.05.2017 r.	(minimalny)
14	Umowa o pracę 5/8 etatu dnia 01.07.2015r. od 01.07.2015 r. do 30.06.2016 r.	jest	posiada/ opiekun medyczny	jest	jest	jest	ważność do 27.03.2017 r.	1370,00 5/8 etatu
15	Umowa o zlecenie z dnia 15.02.2016r. od 15.02.2016r. do 30.06.2016 r.	jest	brak	jest	jest	jest	brak daty ważności	10,42 (minimalny)
16	Umowa Zlecenie z dnia 01.07.2015r. od 01.07.2015 r. do 30.06.2016 r.	jest	posiada/kurs opiekunka osób starszych	jest	jest	jest	brak daty ważności	10,42 (minimalny)
17	Umowa Zlecenie z dnia 29.09.2015r. od 01.10.2015 r. do 30.06.2016 r.	jest	posiada/ szkolenie- profesjonalny opiekun osoby starszej, niepełnosprawnej (72 godziny)	jest	jest	jest	ostatnie badanie z wpisem 20.10.2015r. brak daty ważności	10,42 (minimalny)

18	Umowa Zlecenie z dnia 19.11.2015r. od 16.11.2015 r. do 30.06.2016 r.	jest	posiada/ szkolenie-profesjonalny opiekun osoby starszej, niepełnosprawnej (72 godziny)	jest	jest	jest	ważność do 09.11.2017 r.	10,42 (minimalny)
19	Umowa Zlecenie z dnia 20.07.2015r. od 25.07.2015 r. do 30.06.2016 r.	jest	posiada/ szkolenie-profesjonalny opiekun osoby starszej, niepełnosprawnej (72 godziny)	jest	jest	jest	ważność do 06.08.2017 r.	10,42 (minimalny)
20	Umowa Zlecenie z dnia 01.07.2015r. od 01.07.2015 r. do 30.06.2016 r.	jest	posiada / opiekunka środowiskowa	jest	jest	jest	ostatnie badanie 12.12.2014 r.	13,00 (optymalny)
21								

	Umowa Zlecenie z dnia 30.06.2015r. od 01.07.2015 r. do 30.06.2016 r.	jest	posiada/ opiekun medyczny	jest	jest	jest	ostatnie badanie 06.12.2011r	13,00 (optymalny)
22	..... Umowa Zlecenie z dnia 01.07.2014r. od 01.07.2015 r. do 30.06.2016 r.	jest	posiada/ szkolenie-profesjonalny opiekun osoby starszej, niepełnosprawnej (72 godziny)	jest	jest	jest	wpis z dnia 6.07.2016r. brak daty ważności	10,42 (minimalny)

Z analizy informacji przedstawionych w Tabeli Nr 1 wynika, że:

1. Na 22 skontrolowane osoby świadczące usługi opiekuńcze, wszystkie osoby zostały zapoznane, w formie pisemnej, z zakresem obowiązków, o którym mowa w § 5 ust. 6 ww. Umowy

2. W 7 przypadkach, opiekunki posiadają udokumentowane wykształcenie, zgodne ze standardem optymalnym, o którym mowa w § 8 ust. 5 pkt 1 „Standardu". Natomiast w 15 przypadkach, opiekunki posiadają udokumentowane szkolenie, zgodne ze standardem minimalnym, o którym mowa w § 8 ust. 5 pkt 1 „Standardu". W przypadku 1 osoby (opiekunki: p.) – stwierdzono brak dokumentacji potwierdzającej kwalifikacje zawodowe opiekunki.

3. We wszystkich przypadkach, opiekunki posiadają udokumentowaną praktykę w świadczeniu usług opiekuńczych, w wymiarze nie niższym niż 80 godzin, o której mowa w § 8 ust. 5 pkt 2 „Standardu".

4. Na 22 skontrolowane osoby świadczące usługi opiekuńcze, 1 osoba nie posiada zaświadczenia lekarskiego, stwierdzającego brak przeciwwskazań do wykonywania pracy jako opiekun środowiskowy, zgodnego z § 8 ust. 5 pkt 4 „Standardu".

5. Na 22 skontrowane osoby świadczące usługi opiekuńcze, wszystkie osoby posiadają orzeczenia lekarskie do celów sanitarno – epidemiologicznych.
6. Wykonawca, zatrudniając 22 opiekunki, spełnił wymagania, określone w § 5 ust. 4 pkt 1 ww. Umowy.
7. Spośród 22 kontrolowanych, 7 osób posiada dyplom zawodowy lub dokument potwierdzający ukończenie kwalifikacyjnego kursu zawodowego, o którym mowa w § 5 ust. 4 pkt. 1 lit. a) ww. Umowy.

8. Wykonawca, zapewnia wszystkim osobom świadczącym usługi opiekuńcze stawki godzinowe wynagrodzenia brutto, o których mowa w § 5 ust. 4 pkt. 2 lit. a) i lit. b) ww. Umowy.

9. Wykonawca zatrudnia dwóch koordynatorów: Panią ś – na stanowisku koordynatora usług opiekuńczych, na podstawie umowy o pracę, na czas określony, Przedstawiony kontrolującemu zakres obowiązków odpowiada wymogom określonym w § 5 ust. 4 pkt 3 ww. Umowy.

10. W dniu 10.02.2016 r., zgodnie z § 5 ust. 5 oraz § 11 ust. 3 pkt 1 ww. Umowy, Wykonawca przedstawił zmieniony Wykaz osób (załącznik nr 6 do umowy), w którym widnieją dane imienne 82 osób, które uczestniczą w wykonywaniu zamówienia, odpowiedzialnych za świadczenie usług, wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami. W okresie objętym kontrolą, tj. w miesiącu lutym 2016 r., Wykonawca zatrudniał 22 opiekunki/ów, których dane figurowały w ww. wykazie. Wykonawca spełnił zatem wymagania, określone w § 5 ust. 5 ww. umowy.
Wykaz osób stanowi załącznik nr 1 do protokołu kontroli.

W następnej kolejności, kontrolujący dokonał sprawdzenia dokumentacji dotyczącej pracy opiekunek (próba wybrana losowo), świadczących usługi opiekuńcze w miesiącu lutym 2016 r. Kontroli dokonano na podstawie przedłożonych przez Wykonawcę:

- dokumentów 14 osób świadczących usługi opiekuńcze,
- Kart pracy osoby świadczącej usługi – zwanych dalej Kartą,
- Harmonogramu świadczenia usług opiekuńczych w miesiącu lutym 2016 r., zwanego dalej Harmonogramem,
- Formularza wykonania usług opiekuńczych nr 4 za miesiąc luty 2016 roku, zwanego dalej Formularzem.

Informacje zostały zawarte w Tabeli Nr 2.

Kserokopia Harmonogramu stanowi załącznik nr 2 do protokołu kontroli.
Kserokopia Formularza stanowi załącznik nr 3 do protokołu kontroli.

Tabela Nr 2.

Lp.	Nazwisko i imię osoby świadczącej usługi opiekuńcze	Karty usług opiekuńczych				Wynagrodzenie za 1 godz. świadczenia usług (w zł)
		Nazwiska podopiecznych, u których realizowane były usługi, wg. kart usług opiekuńczych	Czy godziny usług opiekuna/ki w różnych środowiskach nakładają się	Ilość oraz suma przepracowanych godzin wg. kart usług opiekuńczych.		Ujęcie opiekuna/ki w harmonogramie świadczenia usług opiekuńczych za m-c II/2016 r.
1	J	M.	Godziny nakładają się	54 71 108		13,00
				233		figuruje
2			Godziny nakładają się	84 16 12		10,42
				112		figuruje

3			**Godziny nakładają się**	32 1,5 57 4 4 19 53,5 8 **160**		10,42 figuruje
4			**Bez uwag**	110 **110**		10,42 figuruje
5			**Bez uwag**	37 6 36 12 **91**		10,42 – nie figuruje - figuruje – figuruje – figuruje
6			**Bez uwag**	16 42 16 8 **82**		10,42

						.- figuruje - figuruje I.- figuruje 3 - figuruje
7			**Bez uwag**	21 20 18 2 20 **81**		13,00 .- figuruje - figuruje . – nie figuruje figuruje figuruje
8			**Bez uwag**	1 58 35 **94**		10,42 – nie figuruje . – nie figuruje I.- figuruje
9			**Bez uwag**	4 12 30 2 16 12		10,42

				76		nie figuruje .- nie figuruje - nie figuruje .- nie figuruje nie figuruje .- nie figuruje
10			**Bez uwag**	**172**		10,42 . - figuruje
11			**Bez uwag**	26 36 26 12 4 **104**		10,42 .- figuruje . - figuruje figuruje T. - nie figuruje - nie figuruje
12			**Bez uwag**	33 **33**		10,42 . – nie figuruje
13			**Bez uwag**	30		10,42 . – nie figuruje

				30		
14			**Godziny nakładają się**	9 55,5 **64,5**		13,00 - figuruje - figuruje

Z analizy informacji przedstawionych w Tabeli Nr 2 wynika, że:

1. Wszystkie opiekunki, które świadczyły usługi opiekuńcze w miesiącu lutym 2016 r. otrzymały wynagrodzenie, na poziomie nie niższym niż określonym w § 5 ust. 4 pkt 2 lit. a) i lit. b) lub, w przypadku osób, o których mowa w § 5 ust. 4 pkt 1 lit. b), zgodne z wymiarem określonym w umowie o pracę.

2. Spośród 14 osób poddanych kontroli, 2 opiekunki w miesiącu lutym 2016 r. przekroczyły obowiązujący wymiar czasu pracy, przewidziany w Kodeksie pracy, który w miesiącu lutym 2016 r. wynosił 168 godzin (dot. opiekunek: p . - 233 godz., p. . – 172).
Podstawa prawna: art. 130 Ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (Dz. U. z 2014 r. poz. 1502 z późn. zm.).

3. W 4 przypadkach, na podstawie Kart stwierdzono, że godziny wykonywania pracy w postaci usług opiekuńczych, nakładały się (dot. opiekunek: p. .)

Ad. B. Kontrola dokumentacji oraz działań wynikających z zapisów: § 8 ust. 3 pkt 3, pkt 4, pkt 5, pkt 8 lit. a), pkt 9, pkt 11 lit. a) „Gdyńskiego standardu usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania".

Zgodnie z § 8 ust. 3 „Gdyńskiego standardu usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania":

Realizator usług opiekuńczych zobowiązany jest do:

pkt 3. podjęcia świadczenia usług opiekuńczych u wskazanej przez ośrodek pomocy społecznej osoby niezwłocznie od chwili otrzymania zlecenia oraz świadczenia usług w wymiarze i zakresie określonym przez ośrodek, a także niezwłocznego zorganizowania zastępstwa w przypadku braku możliwości świadczenia usług przez osobę dotychczas ja wykonującą;

pkt 4. zapewnienia organizacji usług opiekuńczych w sposób adekwatny do zapotrzebowania, w szczególności poprzez realizację konkretnych czynności opiekuńczych o określonych porach dnia;

pkt 5. natychmiastowego i każdorazowego poinformowania pisemnie ośrodka pomocy społecznej o zmianach w harmonogramie świadczenia usług opiekuńczych oraz o przyczynie niewykonania usługi (np. z uwagi na pobyt osoby objętej usługami w szpitalu, rezygnację z usług opiekuńczych itp.);

pkt 8. lit. a) zapewnienia kadrze świadczącej usługi opiekuńcze rękawiczek jednorazowych;

pkt 9. wyposażenia kadry świadczącej usługi opiekuńcze w legitymację służbową, uprawniającą do obsługi spraw osoby objętej usługami poza kolejnością w przychodniach lekarskich, aptekach i na poczcie;

pkt 11. lit. a) dokumentowania procesu świadczenia usług opiekuńczych, w szczególności poprzez harmonogramy świadczenia usług opiekuńczych na poszczególne miesiące.

Osoba kontrolująca odwiedziła 30 losowo wybranych środowisk, w których świadczone były usługi opiekuńcze przez opiekunki środowiskowe, zatrudnione przez Wykonawcę do realizacji ww. zadania. Kontrola usług opiekuńczych odbyła się na podstawie Harmonogramu świadczenia usług. Informacje zawarte zostały w **Tabeli nr 3.**

Tabela Nr 3:

Lp. Data	Nazwisko i imię osoby objętej usługami	Adres osoby objętej usługami GDYNIA ul.	Nazwisko Opiekunki/ opiekuna	Czy godziny pracy zgodne są z harmonogramem	Czy opiekun/ka realizuje indywidualny zakres usług op. klienta?	Czy Firma zabezpiecza odzież ochronną, rękawiczki jednorazowe?	Dziennik czynności opiekuńczych	Zapewnienie szkoleń i materiał edukac.	Legitymacja służbowa/ identyfikator	Uwagi osoby kontrolującej
1 05.05				zgodne	realizuje	tak	Tak	Tak marzec 2016	tak	Opiekun zapewnia transport własnym autem
2 05.05				Niezgodne W harmonogramie – wtorek, czwartek 7.30 – 10.30 W karcie pracy środa, piątek 9.15 – 12.15	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Tak Na bieżąco – ostatnie wpisy	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Bez uwag
3 05.05				Niezgodne Pn.- pt. 07.- 09.00	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	3 krotne wejście (7.15, 8.10, 8,45) w godzinach wyznaczonych w harmonogramie. Nie zastano opiekunki
4 05.05				Niezgodne Pn. – pt. 6.50 -8.50	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Wejście 8.35 Nie zastano opiekuna Klient był w domu

5 05.05				Niezgodne Pn – pt. 8.45 – 10.45	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Wejście 9.00 Nie zastano opiekunki
6 05.05				Zgodne	realizuje	tak	Tak – na bieżąco	Tak, ostatnie kwiecień 2016	tak	Bez uwag
7 05.05				Niezgodne Pn. – pt. 8.00 – 12.00	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Wejście 10.30 Nie zastano opiekuna
8 05.05				Niezgodne Wt., czw. 10 - 13	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	2 krotne wejście (10.45, 11.15) godzinach wyznaczonych w harmonogramie. Nie zastano opiekunki
9 06.05				Zgodne	realizuje	tak	Nie jest prowadzony	Obecnie nie	tak	Bez uwag
10 06.05				zgodne	realizuje	tak	Tak – na bieżąco	Tak, ostatnie kwiecień 2016	tak	Bez uwag
11 06.05				Niezgodne Wt., czw. W harmonogra mie, wejście w pt.	realizuje	tak	Prowadzony nieregularnie	Obecnie nie	tak	Bez uwag
12 06.05				Niezgodne Opiekunka zmieniła dzień pracy nie	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Bez uwag

				zawiadamiając koordynatora						
13 06.05				zgodne	realizuje	tak	Tak – na bieżąco	Tak marzec 2016	tak	Bez uwag
14 06.05				zgodne	realizuje	tak	Tak – na bieżąco	Tak marzec 2016	tak	Bez uwag
15 06.05				zgodne	realizuje	tak	Tak – na bieżąco	Tak Kwiecień 2016	tak	Bez uwag
16 06.05				Niezgodne Z relacji klientki opiekunka była o godz. 9.30	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Brak dzienniczka w środowisku	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Wejście 11.40 W godzinach wyznaczonych w harmonogramie. Nie zastano opiekunki
17 09.05				Godziny ruchome ze względu na pracę zmianową syna klientki	realizuje	tak	Tak – prowadzony na bieżąco	tak	tak	Bez uwag
18 10.05				zgodne	realizuje	tak	Tak - nieuzupełniony	1973 !	Nie	Bez uwag
19 10.05				zgodne	realizuje	tak	Tak – prowadzony na bieżąco	Opiekun medyczny – szkoła skończona 1.5 roku	tak	Bez uwag

								temu		
20 10.05				zgodne	realizuje	tak	Tak – prowadzony na bieżąco	tak	tak	Bez uwag
21 11.05				zgodne	realizuje	tak	Tak – prowadzony na bieżąco	tak W trakcie studiów licencjackich	nie	Bez uwag
22 11.05				zgodne	realizuje	tak	Tak – prowadzony na bieżąco	Tak W 2015 roku	tak	Bez uwag
23 11.05				zgodne	realizuje	tak	Tak – prowadzony na bieżąco	Tak w trakcie studiów	nie	Bez uwag
24 12.05				zgodne	realizuje		Tak- prowadzony na bieżąco	Obecnie nie		Bez uwag
25 16.05				Inne 9.00 – 11.00	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Opiekunka nieobecna w godzinach wyznaczonych w harmonogramie
26 16.05				7.30 – 9.30 niezgodne	realizuje	tak	Tak – prowadzony na bieżąco	Tak kwiecień 2016	nie	Bez uwag
27 16.05			Obecnie zastępstwo	zgodne	realizuje	Brak możliwości weryfikacji	Tak – prowadzony na bieżąco	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Bez uwag

28 16.05				zgodne	realizuje	tak	Tak- prowadzony na bieżąco	nie	nie	Bez uwag
29 16.05				Niezgodna Pn., śr., pt. 9.15 – 12.15	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Brak możliwości weryfikacji	Wejście o godz. 9.40 Nie zastano opiekunki
30 16.05				zgodne	realizuje	tak	Tak- prowadzony na bieżąco	Tak kwiecień 2016	tak	Bez uwag

Z analizy informacji przedstawionych w **Tabeli Nr 3** wynika, że:

1. W przypadku 11 środowisk stwierdzono niezgodność godzin pracy w Harmonogramie świadczenia usług opiekuńczych z dnia 06.05.2016 roku z rzeczywistymi godzinami pracy opiekuna/opiekunki, co jest niezgodne z zapisem § 8 ust. 3 pkt 5 „Gdyńskiego standardu usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania" (poz. 2,3,4,5,7,8,11,12,16,26,29).

2. W 8 przypadkach stwierdzono brak możliwości weryfikacji *Dziennika czynności opiekuńczych*, ze względu na niemożność wejścia w środowisko (poz.3,4,5,7,8,12,25,29), w 2 przypadkach brak *Dziennika czynności opiekuńczych* w środowisku (poz. 9,16), w 2 przypadkach stwierdzono, że *Dziennik* prowadzony jest nieregularnie (poz. 11, 18).

3. W 10 przypadkach brak możliwości stwierdzenia realizacji *Indywidualnego zakresu usług opiekuńczych* (poz.2,3,4,5,7,8,12,16,25,29), ze względu na nieobecność kadry świadczącej usługi opiekuńcze u klienta, co jest niezgodne z zapisem § 8 ust.3 pkt 4 i 5 „Gdyńskiego standardu usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania".

4. Legitymacji służbowej, o której mowa w § 8 ust. 3 pkt 9 „Gdyńskiego standardu usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania" nie posiadało 3 opiekunów/opiekunek. W 10 przypadkach brak możliwości weryfikacji posiadania legitymacji służbowej z powodu nie zastania kadry świadczącej usługi.

W wyniku podjętych czynności kontrolnych stwierdza się następujące nieprawidłowości:

Wnioski końcowe do części A.

W wyniku podjętych czynności kontrolnych stwierdza się:

1. Wykonawca, w przypadku 1 osoby świadczącej usługi opiekuńcze, nie przedstawił dokumentacji potwierdzającej kwalifikacje zawodowe, o których mowa w § 8 ust. 5 pkt 1 „Gdyńskiego standardu usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania" (dot. opiekunki – p.).
2. W 1 przypadku, Wykonawca nie spełnił wymagań, określonych § 8 ust. 5 pkt 4 „Standardu", tj. brak zaświadczenia lekarskiego stwierdzającego brak przeciwskazań do wykonywanej pracy jako opiekun środowiskowy (dot. opiekunki - p.).

3. W 2 przypadkach, łączny czas pracy opiekunów w miesiącu lutym 2016 r. przekroczył obowiązujący wymiar czasu pracy, o którym mowa w § 5 ust. 4 pkt 1 ww. Umowy.

4. W 4 przypadkach, na podstawie „Kart Pracy Osoby Świadczącej Usługi", stwierdzono, że godziny wykonywania pracy w postaci usług opiekuńczych, nakładały się (dot. opiekunek: p. ..)

Wnioski końcowe do części B.

W wyniku podjętych czynności kontrolnych stwierdza się :

1. Wykonywanie usług niezgodnie z Harmonogramem świadczenia usług opiekuńczych z dnia 6.05.2016 r., na podstawie którego kontrolujący dokonywał wejść w środowisko.

2. Nierzetelne prowadzenie *Dziennika czynności opiekuńczych* oraz brak dokładnego wypełnienia strony pierwszej, zawierającej podstawowe informacje o kliencie.

3. Brak wyposażenia 3 opiekunów/opiekunek w identyfikator imienny/legitymację służbową z fotografią.

Protokół sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach i podpisano po uprzednim odczytaniu. Poinformowano WiceDyrektora Firmy GWARANT-TOMCZYK Sp. J. Pana Stanisława Tomczyk o możliwości złożenia wyjaśnień w stosunku do zaistniałego stanu na piśmie w ciągu 14

dni od daty odbioru protokołu.

Gdynia, dnia 08.08.2016 r. .

Osoby Kontrolujące

CENTRUM USŁUG OPIEKUŃCZYCH
Konsultant ds. usług opiekuńczych
Klaudia Głodowska

Klaudia Głodowska .....

Z-ca Kierownika Działu Kontroli
mgr Małgorzata Krzyżewska

Małgorzata Krzyżewska .....

Wicedyrektor Firmy GWARANT-TOMCZYK Sp. J

WICEDYREKTOR
Firmy "GWARANT" - Tomczyk sp. j.
mgr Stanisław Tomczyk

.....

Załączniki:

1. Kserokopia Wykazu osób stanowi załącznik nr 1 do protokołu kontroli – zwiera stron 1 - 5.
2. Kserokopia Harmonogramu świadczenia usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania w miesiącu lutym 2016 r. – zawiera stron 1 – 14.
3. Kserokopia Formularza wykonania usług opiekuńczych nr 4 za miesiąc lutym 2016 r. – zawiera stron 1 – 5.

Kwituję odbiór jednego egzemplarza protokołu, dnia 22.08.2016r.

WICEDYREKTOR
Firmy "GWARANT" - Tomczyk sp. j.
mgr Stanisław Tomczyk

(podpis)

Firma „Gwarant" -Tomczyk sp. j.
ul. Rynek 3A, 67-200 Głogów
NIP 693-19-57-513
Tel./fax (76) 833 44 11

GWARANT TOMCZYK

MOPS. DZ. 0801. 14/2016

Gdynia, dnia 05.09.2016r.

Firma "GWARANT" - Tomczyk
SPÓŁKA JAWNA
67-200 Głogów, ul. Rynek 3A
tel. / fax (+76) 833-44-11 (2)
tel. (+76) 833-44-02, 833-44-03
NIP 693-19-57-513 Regon 390927890

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej
w Gdyni
ul. Grabowo 2
81-265 Gdynia

MOPS Gdynia wpłynęło
Data 05.09.2016 ak 4326

Dotyczy: protokołu z kontroli problemowej w Firmie „Gwarant" – Tomczyk sp.j. z siedzibą w Głogowie, ul. Rynek 3A, przeprowadzonej w dniach 25 kwietnia do 17 maja 2016r, Zakres kontroli obejmował przestrzeganie zapisów „Gdyńskiego standardu usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania, „ w zakresie zadań realizatora usług określonych w § 8 ust. 3 i ust. 4 Standardu – Umowa Nr MOPS.DZP.324.10./2015 z dnia 15.06.2015r.

W imieniu Firmy „Gwarant"- Tomczyk sp.j. przedkładam wyjaśnienia firmy do otrzymanego protokołu kontroli problemowej.

Kontrola obejmowała:

- w części A:

a) kontrolę dokumentacji wynikającej z zapisów: § 8 ust. 3 pkt 6, pkt 7, pkt 11 lit. a), lit. b) i lit. d) oraz ust. 5 pkt 1, pkt 2, pkt 3, pkt 4, pkt 5 „Standardu";

b) kontrolę dokumentacji oraz działań wynikających z zapisów: § 5 ust. 4 pkt 1 lit. a) i lit. b) , pkt 2 lit. a) i lit. b), pkt 3, ust. 5 , ust. 6, ust.7 ww. Umowy.

- w części B

a) kontrolę dokumentacji oraz działań wynikających z zapisów: § 8 ust. 3 i 4, „Standardu".

W odpowiedzi na stwierdzone nieprawidłowości zawarte we wnioskach końcowych do części A kontroli w imieniu Firmy „Gwarant" – Tomczyk sp.j. składam wyjaśnienia:

Ad 1) Dotyczy przypadku osoby świadczącej usługi opiekuńcze, której Wykonawca nie przedstawił dokumentacji jednoznacznie potwierdzającej kwalifikacje zawodowe, o których mowa w § 8 ust. 5 pkt 1 „Gdyńskiego standardu usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania" (dot. opiekunki p).

Wykonawca Firma „Gwarant" – Tomczyk sp. j. uzupełnia brakujący dokument z którego jednoznacznie wynikają kwalifikacje zawodowe Pani

Ad 2) Dotyczy osoby świadczącej usługi opiekuńcze, której Firma nie przedstawiła zaświadczenia lekarskiego stwierdzającego brak przeciwskazań do wykonywanej pracy jako opiekun środowiskowy.

W imieniu Wykonawcy uprzejmie informuję, że opiekunka Pani w momencie podpisania umowy pisemnie oświadczyła, że posiada aktualne badania lekarskie o braku przeciwskazań do pracy jako opiekunka. Pani pracowała tylko w miesiącu lutym, mimo ponagleń Wykonawcy nie dostarczyła do biura firmy zaświadczenia od lekarza.

Ad 3) Dotyczy przypadków w których według Kontrolującego łączny czas pracy 2 opiekunów w miesiącu lutym 2016r. przekroczył obowiązujące normy czasu pracy, przewidziane w Kodeksie pracy, które w ww. miesiącu wynosiły 160 godzin co jest wg Kontrolującego niezgodne z zapisem § 5 ust. 4 pkt 1 Umowy.

Wskazane przez Kontrolującego przypadki przekroczenia ustalonego przez Zamawiającego norm czasu pracy opiekunek związane jest z faktem zlecania przez Zamawiającego usług opiekuńczych przez 7 dni w tygodniu. We wskazanych przez Kontrolującego przypadkach, opiekunki świadczyły usługi opiekuńcze u tych samych podopiecznych, u których zlecono usługi opiekuńcze od poniedziałku do niedzieli. Osoby objęte opieką wyraźnie prosiły o jedną opiekunkę. Wykonawca kierując się dobrem podopiecznych, oraz za zgodą opiekunek kierował do świadczenia usług jedną osobę u danego klienta w ramach całego wymiaru zleconego przez Zamawiającego mając jednocześnie na uwadze aby fakt ten nie wpływał na jakość świadczonych usług.

Wykonawca przyjmuje zastrzeżenia Kontrolującego i postara się aby takie sytuacje wyeliminować lub ograniczyć do minimum w przyszłości.

Ad 4) Dotyczy przypadków stwierdzenia przez Kontrolującego na podstawie Kart pracy godzin wykonywania usług opiekuńczych nakładających się.

Wykonawca zwrócił uwagę koordynatorom oraz opiekunkom na staranne i dokładne opisywanie dni i godzin świadczenia usług opiekuńczych oraz sprawdzanie miejsca złożenia podpisów przez podopiecznych na kartach pracy.

W odpowiedzi na stwierdzone nieprawidłowości zawarte we wnioskach końcowych do części B kontroli w imieniu Firmy „Gwarant" – Tomczyk sp.j. składam wyjaśnienia:

Ad 1) Dotyczy stwierdzonych przypadków niezgodności godzin pracy w Harmonogramie świadczenia usług opiekuńczych, z rzeczywistymi godzinami pracy opiekuna./opiekunki.

W odpowiedzi na stwierdzone przypadki niezgodności godzin pracy opiekunów z godzinami ujętymi w Harmonogramie Wykonawca zwraca uwagę że usługi opiekuńcze, zgodnie z Indywidualnym zakresem usług opiekuńczych wykonywane są również poza miejscem zamieszkania podopiecznego dotyczy to m.in.

- załatwiania wizyt lekarskich, badań laboratoryjnych, zabiegów, realizacji recept,
- załatwiania spraw urzędowych, uiszczanie opłat,
- dostarczania gotowych posiłków,
- dokonywania zakupów artykułów spożywczych i innych niezbędnych w gospodarstwie domowym, itp.,

w związku powyższym czas rozpoczęcia czy zakończenia usług opiekuńczych w danym dniu w miejscu zamieszkania (mieszkaniu, domu) podopiecznego może odbiegać od czasu określonego w Harmonogramie.

Jednakże biorąc pod uwagę spostrzeżenia Kontrolującego Wykonawca pouczył opiekunów o obowiązku przestrzegania przez nich godzin pracy ujętych w Harmonogramie. Jednocześnie przypomniano o obowiązku informowania biura firmy o nieobecności w pracy , bądź zmianach dni realizacji lub godzin pracy u danego podopiecznego.

Ad 2) Dotyczy przypadków nierzetelnego prowadzenia Dziennika usług opiekuńczych oraz braku dokładnego wypełnienia strony pierwszej, zawierającej podstawowe informacje o kliencie.

Wykonawca przypomniał koordynatorom o obowiązku dokładnego wypełniania strony pierwszej Dziennika. Koordynatorzy usług opiekuńczych w imieniu Wykonawcy przeprowadzili rozmowy z opiekunkami/opiekunami dotyczące Dziennika usług opiekuńczych, zwrócono uwagę na obowiązek jego rzetelnego oraz systematycznego uzupełniania.

Ad 3) Dotyczy braku wyposażenia 3 opiekunów/ opiekunek w identyfikator imienny. Legitymację służbową z fotografią.

Wykonawca wyposażył w identyfikatory imienne w/w. osoby oraz przypomniał wszystkim opiekunom świadczącym usługi o obowiązku posiadania przy sobie identyfikatora w trakcie realizacji usług.

Podsumowując Firma „Gwarant" – Tomczyk sp.j. przyjmując wnioski z kontroli MOPS Gdynia zobowiązuje się do usunięcia niedociągnięć.

Z poważaniem

WICEDYREKTOR
Firmy "GWARANT" - Tomczyk sp. j.
mgr Stanisław Tomczyk

Załączniki:

1. Zaświadczenie o ukończeniu szkolenia „Profesjonalny opiekun osoby starszej, niepełnosprawnej" – Pani .
2. Oświadczenie Pani o posiadaniu aktualnego badania lekarskiego o braku przeciwskazań zdrowotnych do pracy na stanowisku opiekunki w domu chorego.

MIEJSKI OŚRODEK POMOCY SPOŁECZNEJ
Ul. Grabowo 2
81-265 Gdynia

Gdynia, dnia 26.09.2016 r.

MOPS.DK.0801.14/2016
L.dz. 4672 /2016

Sz. Pan Stanisław Tomczyk
Firma „Gwarant" Tomczyk sp. j.
ul. Rynek 3A
67-200 Głogów

W dniach od 25.04.2016 r. do 17.05.2016 r. upoważnieni pracownicy MOPS w Gdyni przeprowadzili, kontrolę problemową mającą na celu sprawdzenie przestrzegania zapisów: „Gdyńskiego standardu usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania", w zakresie zadań realizatora usług, określonych w § 8 ust. 3 i ust. 4 Standardu – Umowa Nr.MOPS.DZP.324.10/2015 z dnia 15.06.2015 r.

Po przeanalizowaniu wniosków końcowych zawartych w protokole z kontroli oraz w świetle złożonych wyjaśnień z dnia 05.09.2016 r., zaleceń pokontrolnych nie wydaje się.

Do wiadomości:
1. a/a

Miejskiego Ośrodka Pomoc
Społecznej w Gdyni
mgr Mirosława Jezio

Regon: 002830332 NIP 586-12-12-048
Tel/Fax: (058) 782-01-20 e-mail: sekretariat@mopsgdynia.pl
www.mopsgdynia.pl