

**Protokół kontroli doraźnej przeprowadzonej w Domu Pomocy Społecznej
„Dom Kombatanta i Pioniera Ziemi Szczecińskiej” w Szczecinie przeznaczonym dla osób
w podeszłym wieku i przewlekle somatycznie chorych**

Jednostka kontrolowana:

Dom Pomocy Społecznej dla osób w podeszłym wieku i przewlekle somatycznie chorych
ul. Romera 21-29
71-246 Szczecin
zwany dalej: DPS, Dom

Podmiot prowadzący placówkę:

Prezydent Miasta Szczecin

Kontrolujący:

Dobrosława Woś – główny specjalista w Wydziale Zdrowia i Polityki Społecznej, osoba kierująca zespołem,

Ewa Golińczak – główny specjalista w Wydziale Zdrowia i Polityki Społecznej,
na podstawie upoważnienia Nr 37/2025 z dnia 5 sierpnia 2025 r.

Kontrolerzy złożyli oświadczenia o braku okoliczności uzasadniających wyłączenie ich z kontroli.

(akta kontroli str. 1-3)

Data rozpoczęcia i zakończenia kontroli:

Kontrolę przeprowadzono w dniach 20-21 sierpnia 2025 r.

Z uwagi na fakt przeprowadzenia kontroli doraźnej, kontrolowana jednostka oraz podmiot prowadzący nie zostały powiadomione o terminie przeprowadzenia kontroli, zgodnie z § 12 ust. 2 rozporządzenia Ministra Rodziny i Polityki Społecznej z dnia 9 grudnia 2020 r. w sprawie nadzoru i kontroli w pomocy społecznej (Dz. U. z 2025 r., poz. 1065).

Przedmiot i okres kontroli:

Kontrolą objęto zagadnienia dotyczące przestrzegania praw mieszkańców w zakresie poszanowania godności mieszkańców oraz świadczenie usług polegających na zapewnieniu mieszkańcom bezpiecznego przechowywania środków pieniężnych

określonych w rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz. U. z 2025 r., poz. 51).

Ustaień zawartych w protokole dokonano na podstawie wyjaśnień udzielanych przez Zastępcę Dyrektora i pracowników Domu, rozmowy z Radą Mieszkańców, anonimowych ankiet dla pracowników, analizy dokumentacji księgowej i dokumentacji dotyczącej dokonywania zakupów na rzecz mieszkańców.

Kontrola przeprowadzona została na podstawie Programu kontroli doraźnej w domu pomocy społecznej dla osób w podeszłym wieku i przewlekle somatycznie chorych.
(akta kontroli str. 4-10)

Sposób funkcjonowania określonych typów domów pomocy społecznej i obowiązujący standard podstawowych usług świadczonych przez domy określa rozporządzenie w sprawie domów pomocy społecznej.

Zgodnie z art. 22 pkt 8 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2025 r., poz. 1214) do zadań wojewody należy nadzór nad realizacją zadań samorządu gminnego, powiatowego i województwa, w tym nad jakością działalności jednostek organizacyjnych pomocy społecznej oraz nad jakością usług, dla których minister właściwy do spraw zabezpieczenia społecznego określił standardy, a także nad zgodnością zatrudnienia pracowników jednostek organizacyjnych pomocy społecznej z wymaganymi kwalifikacjami.

Ustalenia ogólne.

Dom Pomocy Społecznej „Dom Kombatanta i Pioniera Ziemi Szczecińskiej” w Szczecinie przeznaczony jest dla 251 osób w podeszłym wieku i osób przewlekle somatycznie chorych. Dom prowadzony jest przez Prezydenta Miasta Szczecin, na podstawie zezwolenia Wojewody Zachodniopomorskiego wydanego na czas nieokreślony, decyzją nr PS.1.JJ.9013.4/09 z dnia 23 czerwca 2009 r.

Funkcję Dyrektora Domu od 1 lipca 2021 r. pełni Pani Malwina Rejent-Matysiak.

W związku z nieobecnością podczas kontroli Dyrektora Domu informacji i wyjaśnień udzielała Pani Małgorzata Żytkowiak – Zastępca Dyrektora Domu do spraw opiekuńczo-terapeutycznych.

Przestrzegania praw mieszkańców w zakresie poszanowania godności mieszkańców.

Zgodnie art. 55 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej organizacja domu pomocy społecznej, zakres i poziom usług świadczonych przez dom uwzględnia w szczególności wolność, intymność, godność i poczucie bezpieczeństwa mieszkańców domu oraz stopień ich fizycznej i psychicznej sprawności.

Zgodnie z § 5 ust. 1 pkt 3 lit. j i k rozporządzenia w sprawie domów pomocy społecznej Dom w ramach usług wspomagających świadczy usługi polegające na zapewnieniu przestrzegania praw mieszkańców domu oraz zapewnieniu mieszkańcom dostępności do informacji o tych prawach, a także na sprawnym wnoszeniu i załatwianiu skarg i wniosków mieszkańców domu.

Podczas kontroli ustalono, że prawa mieszkańców w kontrolowanej jednostce określone zostały w § 7 Statutu Domu Pomocy Społecznej Dom Kombatanta i Pioniera Ziemi Szczecińskiej (załącznik do Uchwały nr XXXVI/1004/22 Rady Miasta Szczecin z dnia 25 stycznia 2022 r.). Dodatkowo, szczegółowe prawa i obowiązki mieszkańców określa Regulamin Mieszkańców Domu Pomocy Społecznej Dom Kombatanta i Pioniera Ziemi Szczecińskiej w Szczecinie stanowiący załącznik do Zarządzenia Dyrektora Domu Pomocy Społecznej Nr 14/2018 z dnia 18 maja 2018 r. (akta kontroli str. 11-19)

Kontrola wykazała, że mieszkańcy Domu zapoznani zostają z przysługującymi im prawami w dniu przyjęcia do placówki, a dokumentacja potwierdzająca zapoznanie się z prawami znajduje się w teczkach indywidualnych mieszkańców. Ponadto - zgodnie z § 5 ust. 1 pkt 3 lit. j i § 6 ust. 1 pkt 10 lit. c rozporządzenia w sprawie domów pomocy społecznej – Dom zapewnia mieszkańcom dostęp do informacji o przysługujących im prawach oraz możliwość zapoznania się z przepisami prawnymi dotyczącymi domu, w tym m.in. z ustawą o pomocy społecznej, rozporządzeniem w sprawie domów pomocy społecznej oraz regulaminami wewnętrznymi przyjętymi w Domu (np. Regulamin Mieszkańców, Regulamin Rady Mieszkańców, Regulamin depozytów wartościowych). Pracownicy socjalni na bieżąco udzielają wyjaśnień w zakresie interpretacji przepisów, a w sytuacjach tego wymagających konsultują się z zatrudnionym w Domu radcą prawnym.

Podczas kontroli ustalono, że mieszkańcom Domu zapewniona została możliwość sprawnego wnoszenia skarg i wniosków poprzez wpisanie ich do Rejestru skarg i wniosków, który znajduje się w sekretariacie Domu. Informacja o możliwości wnoszenia skarg i wniosków znajduje się na tablicy ogłoszeń przy sekretariacie w miejscu ogólnodostępnym. W trakcie kontroli zapoznano się z Rejestrem skarg i wniosków. W okresie od 1 stycznia 2025 r. do 20 sierpnia 2025 r. nie dokonano żadnych wpisów.

Dom zapewnia mieszkańcom również regularny kontakt z Dyrektorem Domu, co jest zgodne z § 6 ust. 1 pkt 10 lit. f rozporządzenia w sprawie domów pomocy społecznej. Dyrektor przyjmuje mieszkańców w każdą środę w godzinach od 10.00 do 12.00 oraz niezwłocznie, jeśli wystąpi taka potrzeba. Informacja w tym zakresie znajduje się na tablicy ogłoszeń przy sekretariacie w miejscu ogólnodostępnym. Rodziny oraz bliscy mieszkańców mają także możliwość kontaktu z Dyrektorem Domu, spotkania odnotowywane są w Rejestrze spotkań.

(akta kontroli str. 20-25)

W celu dokonania oceny, czy w Domu przestrzegane są prawa mieszkańców zespół kontrolujący w dniu 20 sierpnia 2025 r. spotkał się z Radą Mieszkańców, która reprezentuje interesy ogółu mieszkańców Domu. Podczas rozmowy poruszone zostały kwestie dotyczące przestrzegania praw mieszkańców w zakresie poszanowania ich godności oraz świadczenia usług polegających na zapewnieniu mieszkańcom bezpiecznego przechowywania środków pieniężnych. Podczas rozmowy ustalono następujące kwestie:

- do Rady Mieszkańców nie wpłynęły sygnały o złym lub nieodpowiednim traktowaniu mieszkańców przez personel Domu (brak agresji słownej, psychicznej lub fizycznej),
- Dom zapewnia możliwość składania skarg - zarówno do Dyrektora oraz do kierowników Segmentów,
- na prośbę mieszkańca zakupy realizowane są przez pracownika pierwszego kontaktu,
- do Rady Mieszkańców nie zgłaszano sytuacji dotyczących niewłaściwego rozliczenia środków finansowych mieszkańców.

Rada Mieszkańców nie wniosła uwag do pracy personelu w kontrolowanym zakresie. Wskazała na duże zaangażowanie pracowników w wykonywaną pracę oraz kulturalne zachowanie. Nie była również świadkiem niewłaściwego zachowania personelu wobec innych mieszkańców.

(akta kontroli str. 26-27)

Dodatkowo, zespół kontrolujący przeprowadził rozmowy z kilkoma mieszkańcami Domu, którzy również nie wniesli uwag do pracy personelu.

W trakcie kontroli ustalono, że w Domu wprowadzony został Kodeks Etyki Pracowników Domu stanowiący załącznik do Zarządzenia Dyrektora Domu Pomocy Społecznej Dom Kombatanta i Pioniera Ziemi Szczecińskiej w Szczecinie z dnia 11 października 2010 r., który określa zasady postępowania pracowników jednostki. Każdorazowo nowy pracownik Domu zostaje zapoznany z treścią Kodeksu, co potwierdza na stosownym Oświadczeniu. Ponadto w Zakresie czynności pracowników Domu wskazano, że pracownik na swoim stanowisku pracy odpowiedzialny jest m.in. za okazywanie przyjaznego stosunku mieszkańcom Domu, charakteryzującego się przede wszystkim życzliwością, tolerancją, wysoką kulturą osobistą oraz poszanowaniem godności i intymności podopiecznych.

(akta kontroli str. 28-42)

Z przekazanej przez Zastępcę Dyrektora informacji Przestrzeganie praw mieszkańców w zakresie poszanowania godności mieszkańców wynika, że pracownicy Zespołu Terapeutyczno-Opiekuńczego zapoznawani są również z Regulaminem Mieszkańców i mają do niego stały dostęp w dyżurkach Segmentu. Ponadto biorą udział w szkoleniach dotyczących tematyki związanej z prawami mieszkańców. Ostatnie szkolenie odbyło się w dniu 25 września 2024 r., następne szkolenie zaplanowane zostało w ostatnim kwartale 2025 r. Koordynatorzy i kierownicy poszczególnych sekcji zobowiązani są do niezwłocznego informowania Dyrektora o ewentualnych sytuacjach związanych z niewłaściwym zachowaniem pracowników wobec mieszkańców. Dodatkowo Dyrektor nadzoruje pracowników bezpośrednio pracujących z mieszkańcami poprzez regularne i niezapowiedziane kontrole Segmentów mieszkalnych oraz innych miejsc, w których przebywają mieszkańcy, a także poprzez rozmowy z mieszkańcami.

(akta kontroli str. 20-23)

Podczas kontroli poproszono chętnych pracowników Domu o wypełnienie anonimowych ankiet dotyczących przestrzegania praw mieszkańców. W odpowiedzi na prośbę kontrolujących wypełnionych zostało 28 ankiet.

W ankietach wszyscy pracownicy wskazali, że znają obowiązujące procedury i dokumenty wewnętrzne przyjęte w Domu dotyczące praw mieszkańców. Potwierdzili, że znane są im podstawowe prawa mieszkańców, ich zdaniem mieszkańcy informowani są o swoich sprawach w sposób jasny i zrozumiały. Żaden z pracowników nie potwierdził, że zachował się niewłaściwie wobec mieszkańca, nie był również świadkiem takiego zachowania.

Większość pracowników wskazała, że wie jak postępować i komu zgłosić przypadki naruszenia praw mieszkańców. Większość pracowników potwierdziła również, że może czuć się bezpiecznie podczas zgłaszania naruszenia praw mieszkańców, a dyrekcja i kierownictwo Domu – w przypadku takich zgłoszeń - podejmuje działania w odpowiedzi na zgłoszenia.

Spośród wszystkich ankietowanych 6 pracowników wskazało, że pracownicy Domu wymagają dodatkowych szkoleń z zakresu przestrzegania praw mieszkańców. Mając na uwadze wynik ankiety zasadnym będzie przeprowadzenie w możliwie najbliższym czasie szkolenia dla pracowników z zakresu przestrzegania praw mieszkańców.

(akta kontroli str. 43-126)

Podczas kontroli nie odnotowano sygnałów dotyczących łamania praw mieszkańców w zakresie poszanowania ich godności. Potwierdzono, że Dom zapewnia mieszkańcom dostęp do informacji o ich prawach, możliwość wnoszenia skarg i wniosków oraz kontakt z Dyrektorem.

W trakcie kontroli Zastępca Dyrektora Domu wskazała, że w okresie objętym kontrolą jeden z mieszkańców Domu przekazał Dyrektorowi ustną skargę na niewłaściwe zachowanie niektórych pracowników. Ponadto Dyrektor osobiście była świadkiem niewłaściwego zachowania pracownika. Z udostępnianej podczas kontroli dokumentacji wynika, że w związku z zaistniałymi sytuacjami niezwłocznie podjęte zostały działania mające na celu wyeliminowanie w przyszłości ww. sytuacji.

Zastosowano środki dyscyplinujące oraz wzmocniono nadzór nad pracą personelu.

(akta kontroli str. 127-129)

Świadczenie usług polegających na zapewnieniu mieszkańcom bezpiecznego przechowywania środków pieniężnych.

Zgodnie z § 5 ust. 1 pkt 3 lit. h rozporządzenia w sprawie domów pomocy społecznej dom pomocy społecznej zobowiązany jest do zapewnienia możliwości bezpiecznego przechowywania środków pieniężnych i przedmiotów wartościowych.

Podczas kontroli ustalono, że tryb i zasady postępowania ze środkami pieniężnymi mieszkańca Domu zawarte zostały w Regulaminie depozytów wartościowych mieszkańców Domu Pomocy Społecznej Domu Kombatanta i Pioniera Ziemi Szczecińskiej przy ul. Romera 21-29 w Szczecinie przyjętym Zarządzeniem Nr 09/17 Dyrektora Domu Pomocy Społecznej Dom Kombatanta i Pioniera Ziemi Szczecińskiej w Szczecinie z dnia 27 marca 2017 r.

(akta kontroli str. 130-141)

Dom prowadzi ewidencję środków pieniężnych mieszkańca na imiennych kontach depozytowych. Na podstawie informacji Świadczenie usług polegających na zapewnieniu mieszkańcom bezpiecznego przechowywania środków pieniężnych ustalono, że spośród 247 mieszkańców: 226 mieszkańców samodzielnie dysponuje środkami pieniężnymi, 18 mieszkańców posiada opiekuna prawnego, a 3 mieszkańców - kuratora sądowego. Na dzień kontroli wszyscy mieszkańcy posiadali dochód. Z przekazanej informacji wynika, że 93 mieszkańców samodzielnie dokonuje zakupów, 123 mieszkańców zaopatrywanych jest przez rodziny, a 4 mieszkańców dokonuje zakupów w asyście pracownika. Pozostałych 27 mieszkańców zleca wykonanie zakupów pracownikom Domu.

Z przedstawionych podczas kontroli wyjaśnień Zastępcy Dyrektora wynika, że osobami upoważnionymi przez mieszkańców do dokonywania zakupów są pracownicy pierwszego kontaktu. Mieszkaniec określa swoje potrzeby związane z zakupami i przekazuje środki pieniężne pracownikowi pierwszego kontaktu lub zgłasza potrzebę ich wypłaty z konta depozytowego. Dowody zakupu w postaci paragonów lub faktur pracownik pierwszego kontaktu przedstawia mieszkańcowi i przechowuje w tzw. zeszycie zakupów.

W trakcie kontroli szczegółowej analizie poddano zeszyty zakupów, w których dokumentowane jest dokonywanie przez pracowników zakupów na rzecz

mieszkańców Domu. Do analizy przedstawione zostały 23 zeszyty zakupów, a nie 27 - jak wynika to z liczby mieszkańców, którzy zlecają wykonanie zakupów pracownikom Domu. Z wyjaśnień Zastępcy Dyrektora wynika, że brak 4 zeszytów zakupów mieszkańców spowodowany był przebywaniem odpowiedzialnych za nie pracowników na urloпах wypoczynkowych i zabezpieczeniem przez nich zeszytów – na czas ich nieobecności – w indywidualnych szafkach pracowniczych. Zgodnie z wyjaśnieniem Zastępcy Dyrektora - pracownicy Domu pouczeni zostali o konieczności przechowywania zeszytów w dyżurkach poszczególnych Segmentów Domu.

Do szczegółowej analizy wybrano 5 zeszytów zakupów (dobór próby określony został w Programie kontroli). Ustalono, że zeszyty zawierają m.in. upoważnienia mieszkańca do dokonywania zakupów, dowody dokonanych zakupów (paragony, faktury), informację pracownika o dniu, w którym dokonane zostały zakupy, potwierdzenie pracownika socjalnego, że zakupy zostały dokonane, informację o saldzie środków finansowych pozostałych do wykorzystania. Wskazać jednak należy, że kontrolowane zeszyty nie są prowadzone w sposób jednolity co powoduje, że nie wszystkie zawierają takie same informacje i dokumenty.

Podczas kontroli ustalono, że prowadzone zeszyty zakupów nie zawierały m.in.: listy zakupów mieszkańca wraz z jego podpisem, dowodu pobrania przez pracownika środków finansowych (np. poświadczenie mieszkańca, KW), potwierdzenia mieszkańca o otrzymaniu zamawianych zakupów oraz rozliczenia przez pracownika pobranych środków finansowych niezwłocznie po dokonaniu zakupów. Kontrola wykazała, że po rozliczeniu zakupów w posiadaniu pracowników pozostają duże kwoty finansowe oraz pobieranie przez pracowników kolejnych środków finansowych, gdy dysponują jeszcze wcześniej pobranymi pieniędzmi. Wskazano również na sytuacje, gdy pracownicy pobierają od mieszkańca środki finansowe w miesiącach, w których nie są dokonywane zakupy.

W opinii zespołu kontrolującego zeszyt zakupów dokonywanych na rzecz mieszkańca Domu powinien być prowadzony w sposób rzetelny i przejrzysty oraz zawierać szczegółowe dane dotyczące każdej transakcji. Podczas kontroli stwierdzono natomiast, że zeszyty zakupów nie są prowadzone w sposób jednolity, a brak wskazanych w treści protokołu dokumentów dotyczących dokonywanych zakupów

może wpłynąć na transparentność prawidłowego rozliczania środków finansowych mieszkańca.

(akta kontroli str. 142-191)

Z wyjaśnień Zastępcy Dyrektora wynika, że niejednolity sposób dokonywania zakupów i prowadzenia zeszytów wynika z braku wprowadzenia w Domu procedury dokonywania zakupów dla mieszkańców. Procedura, dzięki której sposób dokonywania zakupów będzie jednolity i usystematyzowany jest w przygotowaniu i będzie wprowadzona w możliwie najbliższym terminie. Zeszyty dotyczące ewidencji zakupów dokonanych na rzecz mieszkańców regularnie kontrolowane są przez pracowników Sekcji Pracy Socjalnej, Kierowników Segmentów oraz doraźnie przez Dyrektora. W treści wyjaśnień wskazano również, że całościowa kontrola wewnętrzna wszystkich zeszytów zakupowych zaplanowana została w dniach 1-5 września 2025 r.

(akta kontroli str. 192)

Zgodnie z § 9 ust. 1 Statutu pracą Domu kieruje Dyrektor i reprezentuje go na zewnątrz.

W wyniku przeprowadzonej kontroli działalność Domu Pomocy Społecznej „Dom Kombatanta i Pioniera Ziemi Szczecińskiej” w Szczecinie oceniono pozytywnie z nieprawidłowościami.

Przeprowadzenie kontroli zostało odnotowane w ewidencji kontroli pod pozycją 42.

Przed podpisaniem protokołu kontroli, kontrolowany może zgłosić zastrzeżenia na piśmie co do jego treści, w ciągu 7 dni od daty otrzymania do podpisu.

Odmowa podpisania protokołu powinna być poprzedzona złożeniem pisemnych wyjaśnień przyczyn odmowy, co nie stanowi przeszkód do wszczęcia postępowania pokontrolnego.

Protokół sporządzono w dniu 30 września 2025 r. w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, z których egzemplarz oznaczony nr 1 pozostaje w jednostce kontrolowanej.

Miejscowość i data podpisania protokołu, Szczecin 8.10.2025 r.

Kierownik jednostki kontrolowanej:

(...) Malwina Rejent-Matysiak

Dyrektor

Domu Pomocy Społecznej

Kontrolujący:

(...) Dobrosława Woś – główny specjalista

(...) Ewa Golińczak – główny specjalista

Oświadczam, że w dniu 08.10.2025 r. zostałem/łam zapoznany z treścią protokołu oraz otrzymałem/łam jeden jego egzemplarz.

Kierownik jednostki kontrolowanej:

(...) Malwina Rejent-Matysiak

Dyrektor

Domu Pomocy Społecznej

- właściwe podpisy na oryginale -