



INFORMACJA POKONTROLNA FERS.04.14-IP.07-0001/24-002-INF

Informacje wstępne

— Informacje o projekcie —

Numer kontroli:	FERS.04.14-IP.07-0001/24-002
Numer projektu:	FERS.04.14-IP.07-0001/24
Tytuł projektu:	Helpline - uruchomienie i utrzymanie bezpłatnej infolinii dla osób chorych na chorobę Alzheimera lub inne zaburzenia otępienne oraz ich rodzin i opiekunów

— Dane beneficjenta —

Identyfikator beneficjenta:	5252226025
Nazwa beneficjenta:	Rzecznik Praw Pacjenta
Adres beneficjenta:	Warszawa 01-231, Płocka 11/13

— Informacje o kontroli —

Tryb kontroli:	Planowa
Typ kontroli:	Dokumentacji
Rodzaj kontroli:	Wizyta monitoringowa
Zespół kontrolujący:	Małgorzata Puterman, Joanna Tąkiel-Leśniewska
Zastosowana lista sprawdzająca:	Lista sprawdzająca do WIZYTY MONITORINGOWEJ
Wersja listy sprawdzającej:	Wersja 1
Planowany termin kontroli:	2026-03-04 - 2026-03-04
Data rozpoczęcia kontroli:	2026-03-04



Departament Nadzoru i Kontroli

Utworzono 20.03.2026, 13:32:10

Podmiot kontrolujący:	Departament Nadzoru i Kontroli w Ministerstwie Zdrowia
Podmioty kontrolowane:	Rzecznik Praw Pacjenta - NIP: 5252226025
Miejsca przeprowadzenia kontroli:	Siedziba Rzecznika Praw Pacjenta, ul. Płocka 11/13, 01-231 Warszawa
Kontrolowane zamówienia:	Brak kontrolowanych zamówień.
Numery kontrolowanych WoP:	Brak kontrolowanych wniosków.

1. Wykaz skrótów

1. FERS - Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego
2. RPP - Rzecznik Praw Pacjenta
3. WoD - Wniosek o dofinansowanie
4. Zk - Zespół kontrolujący

2. Podstawa prawna

Art. 24 ustawy z dnia 28 kwietnia 2022 r. o zasadach realizacji zadań finansowanych ze środków europejskich w perspektywie finansowej 2021-2027 (Dz.U. 2022 poz. 1079) oraz Porozumienie o dofinansowaniu projektu nr FERS.04.14-IP.07-0001/24.

3. Cel kontroli

Przedmiotem wizyty monitoringowej była weryfikacja rzeczywistej realizacji projektu oraz faktycznego postępu rzeczowego projektu w tym weryfikacja czy:

- a) wsparcie jest zgodne z celem projektu i wpisuje się w cele szczegółowe FERS,
- b) forma wsparcia jest zgodna z wnioskiem o dofinansowanie projektu, m.in. w zakresie: tematyki, terminów oraz sposobu realizacji wsparcia,
- c) liczba uczestników odpowiada założeniom opisanym we wniosku,
- d) forma wsparcia jest zgodna z harmonogramem realizacji wsparcia, udostępnianym przez beneficjenta na podstawie umowy o dofinansowanie,
- e) forma wsparcia jest zgodna z umową na realizację usługi (jeśli została zlecona),
- f) pomieszczenia, w których realizowane są zadania merytoryczne oraz materiały udostępniane uczestnikom są dostosowane pod kątem potrzeb osób z niepełnosprawnościami zgodnie z „Wytycznymi dotyczącymi zasad równościowych w funduszach unijnych na lata 2021-2027 oraz materiałem informacyjnym pn. Weryfikacja Spełnienia Standardów Dostępności EFS/EF5+” – jeśli dotyczy,



Departament Nadzoru i Kontroli

Utworzono 20.03.2026, 13:32:10

- g) pomieszczenia, w których realizowane są zadania merytoryczne, są oznakowane plakatami w formacie A3 zawierającymi logotypy Unii Europejskiej i Funduszy Europejskich oraz nazwę Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego, informującymi o współfinansowaniu projektu z EFS+ zgodnie z wymogami określonymi w umowie o dofinansowanie – jeśli dotyczy,
- h) uczestnicy otrzymują materiały, które są oznakowane zgodnie z zasadami informowania i promowania projektów w ramach FERS,i) sprzęt, wyposażenie oraz elementy infrastruktury zakupione w celu udzielania wsparcia są dostępne w miejscu realizacji usługi i są wykorzystywane zgodnie z przeznaczeniem i właściwie oznakowane – jeśli dotyczy,
- j) uczestnicy projektu wiedzą, że biorą udział w projekcie dofinansowanym z EFS+.

4. Przedmiot kontroli

Zespół kontrolujący, w dniu 04.03.2026 r., przeprowadził wizytę monitoringową projektu nr FERS.04.14-IP.07-0001/24, pn. „Helpline - uruchomienie i utrzymanie bezpłatnej infolinii dla osób chorych na chorobę Alzheimera lub inne zaburzenia otępienne oraz ich rodzin i opiekunów”. Wizytowaną formą wsparcia było Szkolenie dla personelu obsługującego infolinię, odbywające się w siedzibie Beneficjenta przy ulicy Płockiej 11/13 w Warszawie, w sali konferencyjnej na parterze. Skontrolowane zajęcia prowadzone były przez trenera (dane zanonimizowane). Trener to osoba zatrudniona przez firmę zewnętrzną, przeprowadzającą szkolenia dla pracowników infolinii, wybraną na podstawie procedury uproszczonej (kwota poniżej 80 tysięcy złotych netto). Beneficjent przedstawił Zespołowi kontrolującemu dokumenty potwierdzające kwalifikacje trenera oraz umowę z wykonawcą zewnętrznym, odpowiedzialnym za szkolenie oraz umowę z firmą świadczącą catering. W trakcie wizyty monitoringowej zweryfikowano dokumentację związaną z realizacją szkolenia, w tym:

- Listę obecności;
- Ankiety wypełnione przez 11 uczestników szkolenia;
- Dokumenty potwierdzające kwalifikacje osoby prowadzącej szkolenie;
- Prezentacje multimedialne;
- Materiały dydaktyczne udostępnione uczestnikom w formie papierowej (skrypty);
- Umowę z firmą przeprowadzającą szkolenie oraz z firmą cateringową. W wyniku przeprowadzonej wizyty ustalono, że działania Projektu przekładają się bezpośrednio na realizację celu szczegółowego: Zwiększanie równego i szybkiego dostępu do dobrej jakości, trwałych i przystępnych cenowo usług, w tym usług, które wspierają dostęp do mieszkań oraz opieki skoncentrowanej na osobie, w tym opieki zdrowotnej; modernizacja systemów ochrony socjalnej, w tym wspieranie dostępu do ochrony socjalnej, ze szczególnym uwzględnieniem dzieci i grup w niekorzystnej sytuacji; poprawa dostępności, w tym dla osób z niepełnosprawnościami, skuteczności i odporności systemów ochrony zdrowia i usług opieki długoterminowej.



5. Ustalenia i zalecenia pokontrolne

Brak.

6. Podsumowanie kontroli

Wizytowana forma wsparcia jest zgodna z Porozumieniem o dofinansowanie Projektu i zatwierdzonym WoD, w zakresie tematyki wsparcia, sposobu udzielania wsparcia, miejsca realizacji, terminu realizacji, liczby uczestników. Celem projektu jest wsparcie osób chorych lub opiekunów chorych na chorobę Alzheimera lub inne zaburzenia otępienne przez okres co najmniej 24 miesięcy, poprzez uruchomienie i prowadzenie ogólnopolskiej bezpłatnej infolinii i udzielenie za jej pośrednictwem min. 35 tys. porad w zakresie choroby Alzheimera i innych zaburzeń otępiennych. Szkolenia kadry infolinii, obejmujące: szkolenie wstępne (minimum 40 godzin) i szkolenia cykliczne, będą odbywały się raz na kwartał. Są to obszary szkolenia, które bezpośrednio odpowiadają na potrzeby grupy docelowej. Skontrolowana przez Zk forma wsparcia została zorganizowana w ramach Zadania 2 Szkolenia dla kadry infolinii. Zarówno miejsce realizacji szkolenia, jak i jego termin są zgodne z Planem szkoleń dla pracowników infolinii do realizacji w okresie 01.01.2026 r. – 30.06.2026 r. - dotyczy poz. budżetowej 2.1 Szkolenia dla pracowników infolinii. Zgodnie z założeniami w szkoleniu miało wziąć udział 12 osób. Na liście uczestników wizytowanego szkolenia podpisało się 11 osób, których obecność potwierdził Zk podczas wizyty. Jedna osoba była nieobecna ze względu na zwolnienie lekarskie. Szkolenia są realizowane zgodnie ze Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027. Zarówno sala konferencyjna, w której odbywało się szkolenie, jak i cały budynek Beneficjenta posiadają szereg udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami. Beneficjent przedstawił w tym zakresie szczegółowe informacje. W ramach realizacji umów z Wykonawcami zewnętrznymi (CTE Group oraz Edukacja360) na realizację usług szkoleniowych, Wykonawcy przygotowują dla Uczestników szkoleń skrypty (forma papierowa). Materiały spełniają obowiązek informacyjno- promocyjny, tj. oznaczenia UE, informacja o współfinansowaniu projektu z Europejskiego Funduszu Społecznego Plus 2021-2027, w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego. W grupie uczestników szkolenia są osoby z niepełnosprawnościami narządu ruchu, zatem materiały szkoleniowe nie wymagają specjalnych form przekazu. W celu spełnienia obowiązków informacyjno-promocyjnych, Beneficjent oznaczył miejsce realizacji szkolenia, tj. salę konferencyjną w siedzibie Beneficjenta przy ulicy Płockiej 11/13 w Warszawie plakatem informacyjnym w formacie A3 (kolor), plakat zawiera logotypy (4 znaki), tytuł projektu, informacje o współfinansowaniu projektu, nr projektu, nazwę szkolenia oraz datę realizacji. Prawdopodobnie oznaczono miejsce realizacji wizytowanej formy wsparcia, zgodnie z obowiązującą Księgą Tożsamości Wizualnej. Plakat A3 ze znakiem Funduszy Europejskich, symbolem flagi PL oraz znakiem UE został zamieszczony w holu głównym oraz na drzwiach do sali szkoleniowej. Podczas realizacji szkoleń Beneficjent zapewnił usługę cateringową, realizowaną przez wykonawcę zewnętrznego – firmę



Departament Nadzoru i Kontroli

Utworzono 20.03.2026, 13:32:10

Amfitrion. Uczestnikom w ramach usługi zapewniono przerwę kawową ciągłą, wodę mineralną, kawę, herbatę, ciasto oraz obiad. Ponadto, uczestnicy szkolenia mieli możliwość wyboru diety. W ankietach, w ramach poniższych pytań:

Cele szkolenia były jasno określone – 11 uczestników (100%) wskazało – zdecydowanie tak;

Dzięki udziałowi w szkoleniu nabyłem/nabyłam nową wiedzę/umiejętności praktyczne – 9 uczestników (81,82%) wskazało - tak, 2 uczestników (18,18%) wskazało – zdecydowanie tak;

Szkolenie jest dobrze dopasowane do moich potrzeb – 9 uczestników (81,82%) wskazało zdecydowanie tak, 2 uczestników (18,18%) wskazało tak;

Metody i środki dydaktyczne są odpowiednio dobrane do potrzeb uczestników projektu – 11 uczestników (100%) – wskazało – zdecydowanie tak. Ustalono, iż prowadzący zajęcia posiada odpowiednią wiedzę i kompetencje, o czym świadczą wyniki przeprowadzonych ankiet. W ankiecie zadano następujące pytania:

Czy prowadzący jest profesjonalnie przygotowany do prowadzenia formy wsparcia, tj. posiada odpowiednią wiedzę i kompetencje – wszyscy uczestnicy szkolenia, tj. 11 osób (100 %) odpowiedziało tak. Wizytowane szkolenie prowadzone było przez trenera (dane zanonimizowane).

Wyżej wymieniona osoba została wybrana przez firmę zewnętrzną. Bazując na wyżej przytoczonych wynikach ankiet, jak również na podstawie własnego osądu, Zk potwierdza, iż osoba prowadząca szkolenie posiadała wiedzę i kompetencje oraz była dobrze przygotowana do realizacji wizytowanych zajęć. Na pytanie zadane w ankiecie - Czy w ramach projektu zapewniono bezpłatne materiały dydaktyczne? 11 osób (100%) odpowiedziało „tak”.

Na pytanie o ocenę jakości zapewnionych materiałów

11 osób (100%) odpowiedziało – bardzo dobra. Na pytanie w ankiecie - Czy udział w projekcie przyczyni się do zwiększenia mojej wiedzy w zakresie organizacji opieki nad osobami z demencją, dostępnych form wsparcia m.in. z pomocy społecznej dla osób potrzebujących wsparcia w codziennym funkcjonowaniu, zasad obsługi systemu komputerowego obsługującego infolinię oraz sposobu prowadzenia rozmów z osobami oczekującymi pomocy – 10 osób (90,91%) wskazało odpowiedź – zdecydowanie tak, 1 osoba (9,09%) wskazała odpowiedź – tak. Na pytanie w ankiecie - Czy został/a Pan/i poinformowany/a przez Beneficjenta/organizatora formy wsparcia, że jest ono współfinansowane ze środków Unii Europejskiej – Europejskiego Funduszu Społecznego Plus? - 11 osób (100 %) odpowiedziało tak.

7. Podsumowanie ustaleń finansowych

Nie dotyczy.

8. Pouczenia końcowe



Departament Nadzoru i Kontroli

Utworzono 20.03.2026, 13:32:10

Na podstawie art. 24 ustawy z dnia 28 kwietnia 2022 r. o zasadach realizacji zadań finansowanych ze środków europejskich w perspektywie finansowej 2021-2027 (Dz.U. 2022 poz. 1079) podmiot kontrolowany ma prawo do zgłoszenia, w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji pokontrolnej, umotywowanych pisemnych zastrzeżeń do tej informacji. Termin 14 dni może być przedłużony przez instytucję kontrolującą na czas oznaczony, na wniosek podmiotu kontrolowanego, złożony przed upływem terminu zgłoszenia zastrzeżeń. Zastrzeżenia podmiotu kontrolowanego mogą zostać w każdym czasie wycofane. Zastrzeżenia, które zostały wycofane, pozostawia się bez rozpatrzenia.

9. Załączniki

1. *Nazwisko trenera.docx*

Podpisy Zespołu kontrolującego:

Kierownik Zespołu – Joanna Tąkiel – Leśniewska

Podpisano elektronicznie

.....

Członek Zespołu – Małgorzata Puterman

Podpisano elektronicznie

.....

Zatwierdzone i podpisane przez Zastępcę Dyrektora

Departamentu Nadzoru i Kontroli

Ernesta Bobera

Podpisano elektronicznie

.....

Sporządzono: 20.03.2026 r.



Ministerstwo Zdrowia

Departament Nadzoru i Kontroli

Utworzono 20.03.2026, 13:32:10

Potwierdzam zgodność wydruku z dokumentem wydanym w postaci elektronicznej:

Identyfikator dokumentu	4742637.18102826.19144746
Nazwa dokumentu	FERS.04.14-IP.07-0001_24-002 INF.pdf
Tytuł dokumentu	FERS.04.14-IP.07-0001_24-002 INF
Sygnatura dokumentu	NKK2.9062.17.2026
Data dokumentu	2026-03-23 09:30:25
Skrót dokumentu	763ECA4143FE4F387C786AB82EA21B558C4 0A954
Wersja dokumentu	1.8
Data podpisu	2026-03-20
Sygnatariusz	Joanna Tąkiel-Leśniewska
Stanowisko	Główny Specjalista
Rodzaj certyfikatu	Certyfikat kwalifikowany podpisu elektronicznego
Data podpisu	2026-03-20
Sygnatariusz	Małgorzata Puterman
Stanowisko	Główny Specjalista
Rodzaj certyfikatu	Certyfikat kwalifikowany podpisu elektronicznego
Data podpisu	2026-03-23
Sygnatariusz	Ernest Bober
Stanowisko	Zastępca Dyrektora
Rodzaj certyfikatu	Certyfikat kwalifikowany podpisu elektronicznego
	EZD 3.132.31.31.
Data wydruku:	2026-04-08 10:31:14
Autor wydruku:	Tąkiel-Leśniewska Joanna