



INFORMACJA POKONTROLNA FERS.04.14-IP.07-0001/24-001-INF

Informacje wstępne

Informacje o projekcie

| | |
|-----------------|--|
| Numer kontroli: | FERS.04.14-IP.07-0001/24-001 |
| 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: | Na miejscu |
| Rodzaj kontroli: | W trakcie realizacji projektu |
| Zespół kontrolujący: | Małgorzata Puterman, Joanna Tąkiel-Leśniewska |
| Zastosowana lista sprawdzająca: | Lista sprawdzająca do KONTROLI PROJEKTU v.4 (obowiązuje od 03.09.2025 r.) |
| Wersja listy sprawdzającej: | Wersja 1 |
| Planowany termin kontroli: | 2026-02-18 - 2026-02-20 |
| Data rozpoczęcia kontroli: | 2026-03-18 |
| Podmiot kontrolujący: | Ministerstwo Zdrowia Departament Nadzoru i Kontroli |
| Podmioty kontrolowane: | Rzecznik Praw Pacjenta - NIP: 5252226025 |



Miejsca przeprowadzenia kontroli: Rzecznik Praw Pacjenta, Warszawa 01-231, Płocka 11/13

Inne kontrolowane projekty: Brak innych kontrolowanych projektów.

Kontrolowane zamówienia:

| Numer ogłoszenia o zamówieniu | Nazwa zamówienia | Kontrakty |
|-------------------------------|---|-----------|
| RzPP-DOA-WAD.261.4.2025 | Realizacja ogólnopolskiej kampanii informacyjnej | - |
| RzPP-DOA-WAD.261.3.2025 | Rozbudowa systemu contact center i świadczenie wsparcia technicznego na potrzeby infolinii "Helpline" | - |

Numery kontrolowanych WoP: FERS.04.14-IP.07-0001/24-003, FERS.04.14-IP.07-0001/24-004

1. Wykaz skrótów

1. FERS - program Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego
2. Zk - Zespół kontrolujący
3. RPP - Rzecznik Praw Pacjenta
4. BRPP – Biuro Rzecznika Praw Pacjenta
5. IP – Instytucja Pośrednicząca
6. SWZ – Specyfikacja Warunków Zamówienia

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

Kompleksowe sprawdzenie zgodności realizowanego projektu z Porozumieniem o dofinansowaniu 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” oraz informacjami przedstawianymi we wnioskach o płatność, na podstawie dokumentacji merytorycznej i finansowej, dostępnej w siedzibie Beneficjenta, w tym ocena jakości realizowanych działań.

4. Przedmiot kontroli

- Zgodność rzeczowa realizacji projektu, w tym zgodność podejmowanych działań merytorycznych z celami projektu i prawidłowość realizacji zadań związanych z monitorowaniem projektu;
- Poprawność przetwarzania danych osobowych;
- Dostępność projektu;
- Prawidłowość rozliczeń finansowych;
- Poprawność udzielania zamówień publicznych;
- Poprawność stosowania zasady konkurencyjności (nie dotyczy);
- Kwalifikowalność personelu projektu;
- Zapewnienie ścieżki audytu oraz przestrzeganie zasad archiwizacji dokumentów;
- Prawidłowość sprawowania nadzoru nad realizacją zadań partnerów projektu;

- Prawidłowość realizacji działań informacyjno-promocyjnych;
- Poprawność stosowania zasady równości kobiet i mężczyzn.

5. Ustalenia i zalecenia pokontrolne

Ustalenie nr 1.1 Realizacja projektu

Czy realizacja projektu odbywa się zgodnie z wnioskiem o dofinansowanie realizacji projektu, tzn. terminowo?

Ustalenie finansowe: Nie

Szczegóły ustalenia

W wyniku przeprowadzonej kontroli Zespół kontrolujący ustalił, iż realizacja projektu nie odbywa się terminowo.

Beneficjent wskazał następujące problemy przy realizacji projektu:

1. Opóźnienie w zawarciu porozumienia o dofinansowanie projektu. Rzeczowa realizacja projektu była możliwa po zapewnieniu środków na realizację projektu oraz uzyskaniu przez beneficjenta stosownych upoważnień. Okres realizacji projektu musiał zostać przesunięty o 6 miesięcy.
2. Wartość otrzymanych ofert w ramach szacowania wartości zamówienia na przeprowadzenie kampanii informacyjnej ponad dwukrotnie przekraczała budżet jaki jest zaplanowany we wniosku o dofinansowanie.
3. W zakresie zaangażowania do realizacji projektu terapeuty zajęciowego, z uwagi na zbyt wysokie wymagania, nie wpłynęły żadne oferty w przeprowadzonych przetargach.
4. Fluktuacja pracowników (personelu projektu) infolinii.
5. Zbyt małe środki na wynagrodzenia w projekcie co utrudnia utrzymanie pracowników infolinii.
6. Zgłoszenie przez pracowników infolinii specjalnych potrzeb z uwagi na posiadane dysfunkcje.
7. Mała liczba połączeń na infolinii w stosunku do zakładanego planu.
8. Rozproszenie informacji o formach wsparcia dla chorych na chorobę Alzheimera i inne choroby otępienne

Niemniej jednak Beneficjent podjął następujące środki zaradcze:

Ad. 1 Zwrócenie się do IP z prośbą o wydłużenie projektu o 6 miesięcy w celu umożliwienia realizacji projektu zgodnie z założeniami.

Ad. 2 Działanie zaradcze polegało na ograniczeniu zakresu zadania dotyczącego przeprowadzenia kampanii informacyjnej.

Ad. 3 Wystąpienie do IP ze zmianą wymagań dla terapeuty zajęciowego w zakresie obniżenia wymagań określonych we wniosku o dofinansowanie. Po uzyskaniu zgody, wybrano wykonawcę.

Ad. 4 Działanie naprawcze polega na reagowaniu na fluktuację poprzez przeprowadzanie kolejnych naborów pracowników w celu uzupełnienia zespołu. Obejmuje to także trudności w zaangażowaniu psychologów do realizacji projektu jak i prawnika. Głównym powodem są nieatrakcyjne wynagrodzenie ujęte we wniosku o dofinansowanie w stosunku do stawek wynagrodzenie jakie jest oferowane pracownikom na rynku.

Ad. 5 Beneficjent wystąpił do IP w celu dokonania przesunięć środków finansowych pomiędzy pozycjami budżetu w celu zwiększenia środków na wynagrodzenia w projekcie.

Ad. 6 Po zgłoszeniu przez pracowników infolinii specjalnych potrzeb z uwagi na posiadane dysfunkcje, Beneficjent wystąpił do IP z wnioskiem o uruchomienie mechanizmu racjonalnych usprawnień.

Ad. 7 Wysłanie korespondencji informującej o realizacji projektu oraz dostępnej bezpłatnej infolinii:
- do wszystkich podmiotów leczniczych udzielających świadczeń w publicznym systemie ochrony zdrowia poprzez System zarządzania obiegiem informacji we współpracy z NFZ,
- do wszystkich gmin, województw (województw) w Polsce z prośbą o dalsze rozesłanie informacji do podległych instytucji,

- do członków rady organizacji pacjentów działającej przy RPP,
- przez Partnera projektu do swoich członków,
- Zamieszczanie informacji w mediach społecznościowych RPP oraz stronie www RPP,
- do szpitali psychiatrycznych za pośrednictwem Rzeczników praw pacjenta szpitala psychiatrycznego pracujących w BRPP.

Ad. 8 Budowa bazy informacji między innymi poprzez współpracę z samorządami województw oraz ciągłe zbieranie i aktualizowanie informacji o dostępnym wsparciu dla odbiorców wsparcia. Zespół kontrolujący uznaje przekazane wyjaśnienia i nie wydaje zaleceń pokontrolnych.

Zalecenia związane z ustaleniem nr 1.1: Brak

Ustalenie nr 2.1 Zamówienia publiczne - realizacja

Czy beneficjent posiada prawidłowo wypełniony i kompletny protokół z postępowania?

Ustalenie finansowe: Nie

Szczegóły ustalenia

W ramach postępowania nr ref. RzPP-DOA-WAD.261.4.2025 na „Realizację ogólnopolskiej kampanii informacyjnej” stwierdzono, że protokół nie jest kompletny. W protokole odnotowano tylko pierwszą zmianę ogłoszenia o zamówieniu, nie wskazano zmiany ogłoszenia przekazanej w dniu 29.10.2025 r. Ponadto, nie wypełniono wszystkich pkt protokołu: pkt 6, pkt 9 w zakresie udostępnienia SWZ w całości/części, pkt 10, pkt 22.3.

W związku ze wskazanym uchybieniem zostaje wydane zalecenie pokontrolne. Powyższe jest uchybieniem nieskutkującym nałożeniem korekty finansowej.

Zalecenia związane z ustaleniem nr 2.1:

Zalecenie 2.1.1

Zespół kontrolujący wydaje zalecenie pokontrolne zobowiązując Beneficjenta do zachowania w przyszłości większej staranności w stosowaniu przepisów ustawy Pzp.

Ustalenie nr 2.2 Zamówienia publiczne - realizacja

Czy zamówienie właściwie zarejestrowano w CST?

Ustalenie finansowe: Nie

Szczegóły ustalenia

W ramach postępowania nr ref. RzPP-DOA-WAD.261.3.2025 RzPP-DOA-WAD.261.4.2025 na Rozbudowę systemu contact center i świadczenie wsparcia technicznego na potrzeby infolinii "Helpline" stwierdzono, że postępowanie zostało zamieszczone w CST, jednakże brakuje wprowadzonego numeru zamówienia i załączników. Ponadto, w przypadku drugiego z weryfikowanych postępowań na realizację ogólnopolskiej kampanii informacyjnej (nr ref. RzPP-DOA-WAD.261.4.2025), zamówienie nie zostało zarejestrowane w CST. Zgodnie z zapisami § 16 pkt 1, 5) Porozumienia o dofinansowanie, Beneficjent jest zobowiązany do wprowadzania informacji o zamówieniach publicznych o wartości równej lub wyższej niż progi unijne w rozumieniu art. 3 ustawy Pzp.

W związku ze wskazanymi uchybieniami zostaje wydane zalecenie pokontrolne, które nie skutkuje nałożeniem korekty finansowej.

Zalecenia związane z ustaleniem nr 2.2:

Zalecenie 2.2.1

Zespół kontrolujący wydaje zalecenie pokontrolne zobowiązując Beneficjenta do:

1. uzupełnienia danych oraz dokumentacji źródłowej w systemie CST odnośnie postępowania nr RzPP-DOA-WAD.261.3.2025 RzPP-DOA-WAD.261.4.2025 na Rozbudowę systemu contact center i świadczenie wsparcia technicznego na potrzeby infolinii "Helpline";
2. wprowadzanie do systemu CST danych postępowania nr RzPP-DOA-WAD.261.4.2025 na realizację ogólnopolskiej kampanii informacyjnej;
3. zweryfikowania wszystkich zamieszczonych w systemie CST postępowań PZP pod kątem ich poprawności i kompletności, w tym dokumentacji źródłowej, a w przypadku wykrycia braków, uzupełnienia wymaganych danych oraz brakującej dokumentacji źródłowej;
4. bieżącego wprowadzania do systemu CST informacji o przeprowadzonych zamówieniach publicznych, w tym do załączania dokumentacji.

6. Podsumowanie ustaleń finansowych

Brak ustaleń finansowych.

7. Podsumowanie kontroli

Projekt realizowany jest na podstawie Porozumienia o dofinansowanie projektu nr FERS.04.14-IP.07-0001/24-00 z dnia 05.04.2025 r. w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027. Projekt przewidziany jest do realizacji w terminie od 2025-10-01 do 2027-04-30.

Wartość projektu wynosi: 5 997 195,33 PLN.

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. Grupa docelowa obejmuje chorych na Alzheimera i choroby otępienne wraz z ich opiekunami, w tym opiekunami nieformalnymi i pracownikami podmiotów leczniczych i podmiotów pomocy społecznej. Zakres rzeczowy projektu obejmuje: uruchomienie ogólnopolskiej bezpłatnej infolinii dla chorych na chorobę Alzheimera lub inne zaburzenia otępienne lub ich opiekunów; przeszkolenie zespołu infolinii z udzielania informacji telefonicznej lub poprzez czat; przeprowadzenie ogólnopolskiej kampanii informacyjnej dotyczącej merytorycznego zakresu działalności infolinii; utworzenie ogólnopolskiej bazy wiedzy o podstawowych formach wsparcia dla osób chorych na chorobę Alzheimera lub inne zaburzenia otępienne i ich opiekunów oraz opracowanie rekomendacji dotyczących dalszego funkcjonowania infolinii. Kontakt w ramach ogólnopolskiej infolinii będzie dawał możliwość poufnej rozmowy z konsultantami, psychologiem i innymi specjalistami (np. terapeutą zajęciowym, prawnikiem).

Działania w ramach projektu będą zgodne z Konwencją ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami jak również dostępne dla osób głuchych i słabo słyszających. Wnioskodawca deklaruje dostępność wszystkich produktów projektu (które nie zostały uznane za neutralne) - zgodnie z załącznikiem nr 2 do Wytycznych dotyczących realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027. Okres realizacji projektu został przesunięty z uwagi na późniejsze ogłoszenie naboru niż planowano to na etapie przygotowania fiszki projektowej, zachowano okres realizacji projektu (31 miesięcy) albowiem jest on niezbędny dla zrealizowania założeń projektowych.

Realizacja projektu odbywa się zgodnie z założeniami merytorycznymi w zakresie realizacji poszczególnych zadań, natomiast nie odbywa się terminowo.

Kontrola wykazała, iż w ramach projektu, prawidłowo prowadzone są działania w odniesieniu do polityk horyzontalnych.

Stwierdzono, iż ponoszone przez Beneficjenta wydatki są kwalifikowalne w ramach projektu oraz opisywane prawidłowo.

Ustalono, iż przeprowadzone w ramach projektu postępowania PZP zostały co do zasady przeprowadzone prawidłowo, a wykazane uchybienia nie skutkują nałożeniem korekty finansowej.

Ustalono, iż weryfikowany w ramach kontroli personel projektu został zaangażowany w sposób prawidłowy i zgodny z Wytycznymi kwalifikowalności.

Ustalono, iż dokumentacja projektowa prowadzona i przechowywana jest w sposób prawidłowy.

Beneficjent prawidłowo wywiązuje się z obowiązków dotyczących informacji i promocji.

Kategoria 1 – Projekt jest realizowany prawidłowo, ewentualnie potrzebne są niewielkie usprawnienia.

8. Pouczenia końcowe

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

Brak załączników.

Podpisy członków Zespołu kontrolującego:

Małgorzata Puterman

/dokument podpisany elektronicznie/
.....

(Podpis kierownika zespołu kontrolującego)

Joanna Tąkiel-Leśniewska

/dokument podpisany elektronicznie/
.....

(Podpis członka zespołu kontrolującego)

Akceptowane i zatwierdzone przez:

Z upoważnienia Ministra Zdrowia

Ernest Bober

Zastępca Dyrektora

Departamentu Nadzoru i Kontroli

/dokument podpisany elektronicznie/
.....

(Podpis osoby zatwierdzającej)

Data sporządzenia 03.04.2026 r.

Potwierdzam zgodność wydruku z dokumentem wydanym w postaci elektronicznej:

| | |
|-------------------------|---|
| Identyfikator dokumentu | 4719412.18210621.19256078 |
| Nazwa dokumentu | Informacja pokontrolna FERS.04.14-IP.07-0001_24-001-INF z CST.pdf |
| Tytuł dokumentu | Informacja pokontrolna FERS.04.14-IP.07-0001_24-001-INF z CST |
| Sygnatura dokumentu | NKK2.9062.9.2026 |
| Data dokumentu | 2026-04-03 11:49:12 |
| Skrót dokumentu | BF95E455DB0D8DD3E0B1F498E08E64DDB00512A4 |
| Wersja dokumentu | 1.5 |
| Data podpisu | 2026-04-03 |
| Sygnatariusz | Małgorzata Puterman |
| Stanowisko | Główny Specjalista |
| Rodzaj certyfikatu | Certyfikat kwalifikowany podpisu elektronicznego |
| Data podpisu | 2026-04-03 |
| Sygnatariusz | Joanna Tąkiel-Leśniewska |
| Stanowisko | Główny Specjalista |
| Rodzaj certyfikatu | Certyfikat kwalifikowany podpisu elektronicznego |
| Data podpisu | 2026-04-03 |
| Sygnatariusz | Ernest Bober |
| Stanowisko | Zastępca Dyrektora |
| Rodzaj certyfikatu | Certyfikat kwalifikowany podpisu elektronicznego |
| | EZD 3.132.31.31. |
| Data wydruku: | 2026-04-03 12:05:35 |
| Autor wydruku: | Puterman Małgorzata |