

Domy opieki - cynicznie wykorzystują nieszczęście ludzi starczych?



Domy opieki to miejsca, gdzie powierzamy specjalistom naszych bliskich, zazwyczaj starych i schorowanych. Powinni być chronieni w szczególny sposób. Tymczasem okazuje się, że są placówki, które nieetycznie i cynicznie wykorzystują tę sytuację. Sprawdźmy więc, na co zwrócić szczególną uwagę, podpisując z nimi umowę o pieczy nad krewnymi.

W latach 2007-2011 w naszym kraju żyło blisko 1,5 miliona osób powyżej 75 roku życia. Szacuje się, że do 2035 roku ich liczba wzrośnie do 4 milionów, z czego około 7 procent będzie korzystać z domów opieki (raport firmy badawczej PMR Rynek prywatnej opieki zdrowotnej w Polsce 2015. Prognozy rozwoju na lata 2015-2020). Obecnie 80 tysięcy osób jest pensjonariuszami domów opieki. W Polsce działa blisko 200 takich prywatnych ośrodków, dysponujących ponad 14 tysiącami miejsc.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) skontrolował ponad 180 wzorców umów stosowanych w takich domach we wszystkich województwach. Aż 90 procent z nich stosowało niedozwolone postanowienia. Najczęściej dotyczyły one możliwości natychmiastowego rozwiązania umowy, pobierania zapłaty za niezrealizowane usługi czy jednostronnej zmiany warunków przebywania w domu opieki. W wyniku kontroli wszczęto 15 postępowań wyjaśniających, wzywając blisko 80 przedsiębiorców do zmiany wzorców umów.

Wśród najczęstszych nieprawidłowości znalazła się możliwość rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku nieterminowego uiszczania opłat za opiekę, stosowana aż przez 83 procent skontrolowanych przedsiębiorców! Tymczasem rozwiązanie umowy z powodu zaległości płatniczych powinno być poprzedzone wezwaniem do zapłaty, wyznaczeniem dodatkowego terminu i pouczeniem o konsekwencji niespełnienia tego obowiązku. W niektórych przypadkach powodem do natychmiastowego rozwiązania umowy miało być pogorszenie stanu zdrowia i kondycji psychicznej podopiecznego. W ocenie Urzędu postanowienia te godziły w dobre obyczaje, powodując konieczność opuszczenia placówki przez osoby wymagające opieki.

Kolejnym uchybieniem było prawo do zatrzymywania opłat wniesionych z góry, gdy usługa nie została w całości zrealizowana. Zastrzegło je aż 62 procent skontrolowanych ośrodków. Tymczasem usługodawca nie może odmówić konsumentowi lub jego spadkobiercom zwrotu zapłaty za niewykorzystane świadczenia. Ma prawo jedynie zatrzymać kwotę pokrywającą wartość rzeczywiście wykonanej usługi.

Innym niedozwolonym działaniem była zmiana ceny usługi lub treści umowy bez zgody podopiecznego i prawa do jej wypowiedzenia. Możliwość podwyższenia wynagrodzenia przewidywało 51 procent placówek, a 8 procent - jednostronnej zmiany warunków zamieszkiwania w ośrodku. Jednak zgodnie z prawem, gdy zmianie ulegają warunki umowy, klient ma prawo ją wypowiedzieć lub ich nie zaakceptować, oczekując jej wykonywania na poprzednich warunkach.

Zakwestionowano też wyłączenie odpowiedzialności za szkody na osobie lub za rzeczy pozostawione w domu opieki, stosowane przez 20 procent skontrolowanych domów opieki. Tymczasem podopieczny ma prawo ubiegania się o rekompensatę za poniesioną szkodę. Gdy kwestia winy nie jest jednoznacznie przesądzona, orzeka o niej sąd. Z tego względu przedsiębiorcy nie wolno wyłączać odpowiedzialności za szkody na osobie. Obowiązkiem domu opieki jest też stworzenie możliwości zapewnienia bezpieczeństwa rzeczy osobistych (np. pieniędzy, biżuterii, pamiątek rodzinnych), od czego uchylało się 37 procent placówek.

Za niewłaściwe wykonywanie umowy przedsiębiorca może pobierać opłaty dodatkowe, jednak nie mogą one być nadmiernie wygórowane, tzn. przysparzać przedsiębiorcy nadmiernych zysków kosztem pensjonariuszy, co czyniło 17 procent domów opieki. Zdarzało się, że opłata wynosiła nawet 150 zł za każdy dzień opóźnienia!

Jeśli więc planujemy skorzystać z usług placówek opiekuńczych, warto sprawdzić, czy prowadzi ona legalną działalność. Zgodnie z prawem, musi spełnić wymagania m. in. co do lokalizacji i standardów pobytu. Ich rejestry oraz kontrole prowadzi Urząd Wojewódzkie, udzielając wszelkich informacji.

Pobyt osoby niepełnosprawnej, chorej lub w podeszłym wieku w takiej placówce powinien być zawsze poprzedzony zawarciem umowy. Przed jej podpisaniem zapoznajmy się dokładnie zarówno z postanowieniami umownymi, jak i z regulaminem czy statutem placówki.

Przed podpisaniem umowy zwróćmy uwagę, czy nie zawiera ona postanowień niekorzystnych dla podopiecznych. Jeśli tak jest, poinformujmy o występującym naruszeniu, a gdy zarządca nie wyrazi zgody na zmianę treści umowy, wybierzmy inną placówkę. Warto też zawiadomić UOKiK, który sprawdzi, czy dane postanowienie wzorca umowy jest zgodne z prawem.

Jeżeli zaś stwierdzimy, że umowa, którą już podpisaliśmy, zawiera niedozwolone postanowienia, warto pamiętać, że nas nie wiążą. Poinformujmy o tym zarządzających ośrodkiem, a gdy nas zlekceważą, zwróćmy się po bezpłatną pomoc do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów czy organizacji konsumenckich.

Anna Nowak

fot. pixabay.com/CC0