



PREZYDENT MIASTA STOŁECZNEGO WARSZAWY

pl. Bankowy 3/5, 00-950 Warszawa,
tel. 22 443 10 00, 22 443 10 01, faks 22 443 10 02
sekretariatprezydenta@um.warszawa.pl, www.um.warszawa.pl

13.11.12
9348

GP-V.050.121.2012.ANC

Warszawa, dnia 9 listopada 2012 r.

Pani
Maria Pańczyk-Pozdziej
Wicemarszałek Senatu



W odpowiedzi na pismo nr BPS/043-18-738-WAR/12 z dnia 11 października 2012 roku dotyczące sprawy Pani Karoliny K [REDACTED] mieszkanki Dzielnicy Śródmieście m.st. Warszawy, korzystającej z usług wykonywanych przez firmę Gwarant informuję, iż świadczenie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania jest zadaniem własnym m.st. Warszawy realizowanym przez Ośrodki Pomocy Społecznej m.st. Warszawy na mocy Uchwały Rady m. st. Warszawy z dnia 17 kwietnia 2008 roku Nr XXIX/918/2008 w sprawie nadania statutów ośrodkom pomocy społecznej m.st. Warszawy.

Ośrodki Pomocy Społecznej m.st. Warszawy realizują to zadanie poprzez firmy, które wyłaniane są zgodnie z przepisami ustawy prawo zamówień publicznych (najczęściej firmy wyłaniane są w formie przetargu nieograniczonego). Do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na świadczenie usług opiekuńczych przystępują następujące podmioty: Fundacja Zdrowie, Firma „Gwarant” Tomczyk sp. J. Agencja Służby Społecznej B. Kościelak Sp. J, Bródnowskie Stowarzyszenie Przyjaciół i Rodzin Osób z Zaburzeniami Psychicznymi „POMOST”, Firma Vital S.C., Fundacja Wspierania Rozwoju Kliniki Psychiatrycznej Akademii Medycznej, Stowarzyszenie Opiekuńcze „Nadzieja”, Mazowiecki Zarząd Wojewódzki Polskiego Komitetu Pomocy Społecznej.

W pierwszej połowie 2012 roku Ośrodki Pomocy Społecznej m.st. Warszawy udzieliły wsparcia w formie specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi 671 osobom i na ten cel wydatkowały kwotę

1 068 531 zł., natomiast z pozostałych usług opiekuńczych skorzystało ogółem 5 359 osób i na ten cel wydatkowano 8 541 119 zł. Średni koszt jednej godziny usługi wynosi 10 zł, a usługi specjalistycznej dla osób z zaburzeniami psychicznymi 20 zł.

Ośrodki Pomocy Społecznej m.st. Warszawy sprawują bieżący nadzór nad realizacją usług opiekuńczych, poprzez rejonowych pracowników socjalnych oraz koordynatorów ds. usług. Kontrola usług ze strony OPS odbywa się nie rzadziej niż jeden raz na 3-5 miesięcy. Kontroli podlega: wykorzystanie czasu opiekunek, ewentualnych nieobecności, zakres realizowanych czynności, efekty pracy opiekunki (wygląd klienta, mieszkania, ewentualne zaniedbania), stosunek opiekunki do klienta, stopień zadowolenia klienta. W przypadkach zgłaszania skarg i interwencji przez świadczeniobiorcę lub inne osoby w ciągu 2-3 dni sprawa badana jest przez zespół (pracownik socjalny, inspektor ds. usług, przedstawiciel firmy świadczącej usługi). W szczególnych przypadkach środowisko jest wizytowane natychmiast. Na podstawie zebranych informacji ustalany jest sposób załatwienia sprawy, o czym informowany jest klient. W razie stwierdzenia nieprawidłowości pracownicy ośrodka podejmują interwencję, a notatkę z przeprowadzonej kontroli przekazują wykonawcy w celu uzyskania wyjaśnień i podjęcia stosownych działań naprawczych. W sprawach skomplikowanych interwencje podejmowane są wspólnie z pracownikiem wykonawcy i koordynatorem usług ośrodka. Koordynator usług w OPS kontroluje kwalifikacje osób zatrudnionych przy realizacji usług, analizuje i kontroluje karty kontroli usług znajdujące się u każdej osoby korzystającej z pomocy usługowej, analizuje protokoły z kontroli wewnętrznych przeprowadzanych przez wykonawcę, pracownik socjalny przeprowadza rozmowy z podopiecznym i rodziną dotyczące realizacji usług. Zgodnie z zawartymi umowami wykonawcy usług zobowiązani są do przeprowadzania kontroli jakości usług we własnym zakresie. Na bieżąco organizowane są spotkania pracowników ośrodka nadzorujących usługi z przedstawicielami kierownictwa firmy świadczącej usługi, na których wspólnie omawiane są trudności w ich realizacji. Pragnę podkreślić, iż wszystkie zatrudnione przez firmy zewnętrzne opiekunki mają ukończone specjalistyczne kursy.

W 2012 roku Ośrodek Pomocy Społecznej Dzielnicy Śródmieście m.st. Warszawy reprezentowany przez p.o. Dyrektora Elżbietę Czarnecką działającą na podstawie pełnomocnictwa Prezydenta m. st. Warszawy z dnia 23 listopada 2010 r. Nr GP-0158/4616/2010 zlecił świadczenie usług opiekuńczych dla osób będących

klientami Ośrodka Pomocy Społecznej Dzielnicy Śródmieście firmie Gwarant – Tomczyk Spółka Jawna ul. Rynek 3a, Głogów. Wykonawca usług – firma Gwarant Tomczyk została wyłoniona w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego, przeprowadzonego w oparciu o przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych tj. (Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz.759 z późn. zm.).

Umowa pomiędzy Ośrodkiem Pomocy Społecznej Dzielnicy Śródmieście a firmą Gwarant zawarta w dniu 19 grudnia 2011 roku na okres od 1 stycznia 2012 do 31 grudnia 2012 precyzuje szczegółowe warunki świadczenia usług w tym określa kwalifikacje personelu, zasady kontaktu z podopiecznymi oraz zasady bieżącej kontroli jakości, terminowości i zakresu świadczonych usług.

Pragę także zaznaczyć, że procedura udzielenia zamówienia na realizację usług na terenie Dzielnicy Śródmieście jest aktualnie przedmiotem kontroli Biura Kontroli Urzędu m.st. Warszawy prowadzonej od dnia 11 września b .r. w zakresie „System zamówień publicznych w latach 2010-2011 w Ośrodku Pomocy Społecznej Dzielnicy Śródmieście m.st. Warszawy „.

W ramach sprawowanego nadzoru nad realizacją usług przez firmę Gwarant, w związku z kierowanymi przez Panią Karolinę K [REDAKTED] zastrzeżeniami dotyczącymi pracy opiekunki, Ośrodek Pomocy Społecznej Dzielnicy Śródmieście przeprowadził szczegółową kontrolę jakości świadczonych usług.

W uzgodnieniu z Panią Karoliną K [REDAKTED] w miesiącu wrześniu b.r. określony został ponownie wymiar oraz zakres usług odpowiadający potrzebom zainteresowanej. W dniu 3 października b.r. ustalono w formie pisemnej zasady oraz oczekiwania w/w w stosunku do opiekunek. Podjęte ustalenia zostały przekazane firmie Gwarant, która wyznaczyła nowe opiekunki w tym opiekunkę posiadającą kwalifikacje pielęgniarki. Realizacja usług opiekuńczych podlega stałemu nadzorowi ze strony Ośrodka Pomocy Społecznej Dzielnicy Śródmieście.

Z informacji przekazanej przez Zarząd Dzielnicy Śródmieście m.st. Warszawy wynika, iż Dzielnicą Śródmieście jest w trakcie prac nad projektem nowych rozwiązań dotyczących realizacji usług opiekuńczych dla mieszkańców.

z [REDAKTED]



z up. PREZYDENTA M. ST. WARSZAWY
[REDAKTED]
Zastępca [REDAKTED]