



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. Kontrola 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

