Załącznik do Uchwały Nr LIX/314/2018
Rady Dzielnicy Mokotów m.st. Warszawy
z dnia 17 kwietnia 2018 r.

SPRAWOZDANIE

Z DZIAŁALNOŚCI OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ DZIELNICY MOKOTÓW M. ST. WARSZAWY

ZA 2017 ROK

SPIS TREŚCI

Spis treści 2

I. Wstęp 3

II. Zadania Ośrodka Pomocy Społecznej 6

III. Świadczenia pomocy społecznej 11

IV. Powody udzielania świadczeń 26

V. Dział Pomocy Środowiskowej 28

VI. Zadania własne wynikające z lokalnych potrzeb 43

VII. Zespół Realizacji Świadczeń i Analiz 47

VIII. Dział Pomocy Specjalistycznej 48

IX. Zespół Aktywności Zawodowej i Społecznej 69

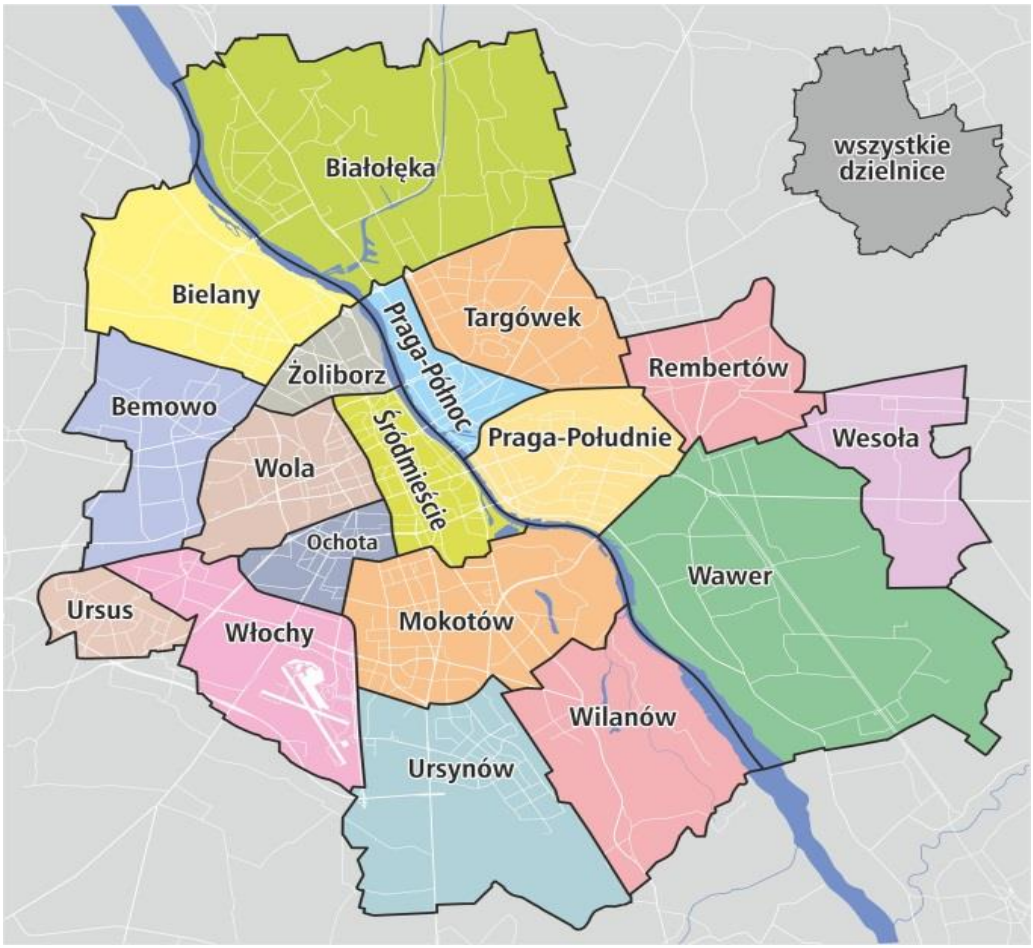
X. Dzienny Dom Pomocy Społecznej 74

XI. Podsumowanie 77

I. WSTĘP

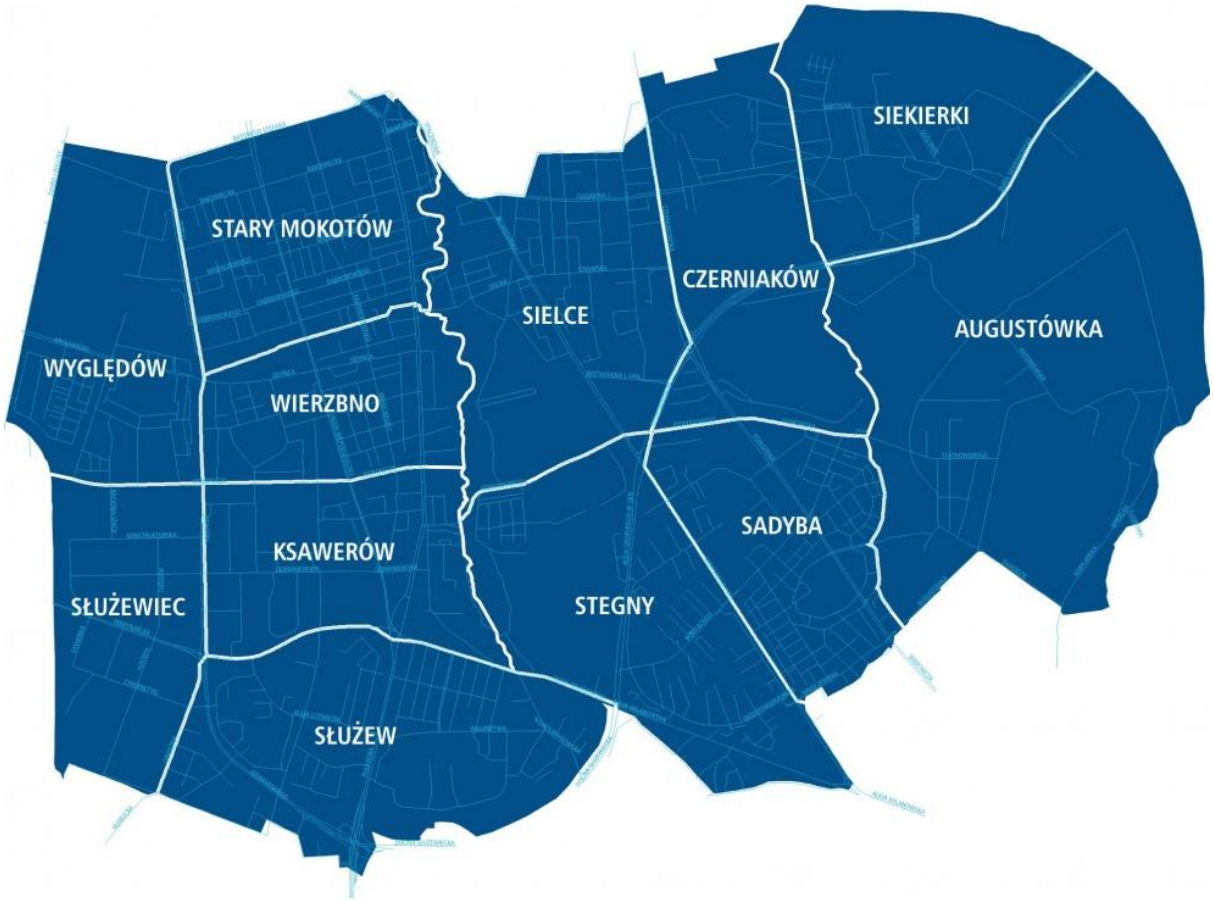
Położenie i charakterystyka Dzielnicy

Mokotów jest jedną z 18 Dzielnic Warszawy, zajmuje lewobrzeżne tereny Wisły w południowej części miasta. Powierzchnia jej wynosi 3 542 ha (35,4 km ²). Sąsiaduje z 7 dzielnicami: Wilanowem, Ursynowem, Włochami, Ochotą, Śródmieściem, Pragą Południe i Wawrem.



Dzielnica podzielona jest na 12 rejonów. Na Mokotowie znajduje się dużo terenów zielonych i parków miejskich. Znaczne obszary zajmują osiedla willowe, przedwojenne domy i kamienice, osiedla bloków mieszkalnych z wielkiej płyty oraz współczesne apartamentowce. Znajduje się tu również największe centrum biznesowe w Warszawie (Służewiec

Przemysłowy). Rozległe tereny niezagospodarowane to tereny usytuowane w pobliżu Wisły (Siekierki, Augustówka)**.**



Struktura demograficzna

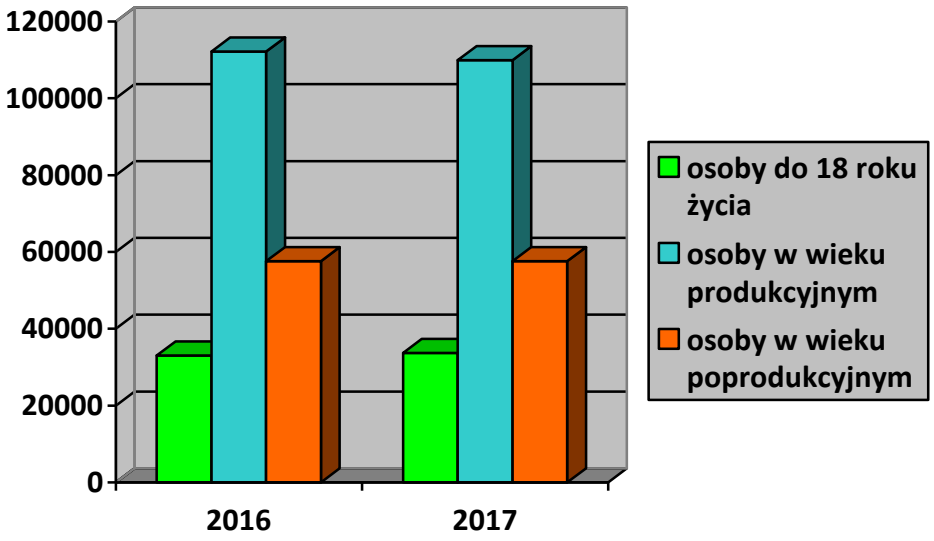
Według danych Delegatury Biura Administracji i Spraw Obywatelskich Dzielnicy Mokotów (stan na dzień 31.12.2017 r.) Dzielnicę zamieszkuje 207986 mieszkańców w tym 201236 stałych mieszkańców: 89152 mężczyzn i 112084 kobiet, oraz 6750 czasowych mieszkańców: 3482 mężczyzn i 3268 kobiet.

Mieszkańcy Mokotowa stanowią 12,38 % populacji m.st. Warszawy.

Biorąc pod uwagę lata ubiegłe ilość mieszkańców Mokotowa utrzymuje się na tym samym poziomie ok. 12 % populacji m. st. Warszawy .

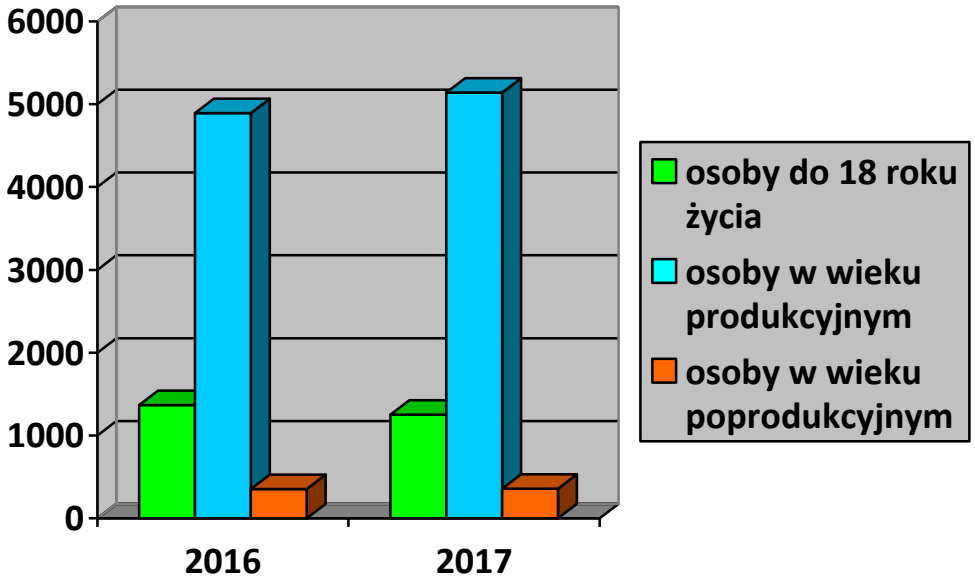
Struktura demograficzna stałych mieszkańców w 2017 roku :

1. Osoby do 18 roku życia 33 733 osób – tj. 16,76 % mieszkańców
   (rok 2016: 33040 - tj. 16,29 %)
2. Osoby w wieku produkcyjnym 10 9891 osób – tj. 54,60 % mieszkańców
   (rok 2016: 112178 - tj. 55,32 %)
3. Osoby w wieku poprodukcyjnym 57 612 osób – tj. 28,62% mieszkańców
   (rok 2016: 57 578 - tj. 28,39 %)



Struktura demograficzna czasowych mieszkańców w 2017 roku :

1. Osoby do 18 roku życia 1 253 osób – tj. 18,56 % mieszkańców
   (rok 2016: 1 369- tj. 20,70%)
2. Osoby w wieku produkcyjnym 5140 osób – tj. 76,15% mieszkańców
   (rok 2016: 4890 - tj. 73,96 %)
3. Osoby w wieku poprodukcyjnym 357 osób – tj. 5,29 % mieszkańców
   (rok 2016: 353 - tj. 5,34 %)



Z analizy danych dotyczących stałych mieszkańców wynika, że następuje stopniowy spadek liczby osób w wieku produkcyjnym, oraz wzrost liczby osób do 18 roku życia i nieznaczny wzrost liczby osób w wieku poprodukcyjnym. W przypadku mieszkańców czasowych następuje spadek liczby mieszkańców do 18 roku życia oraz poprodukcyjnym i nieznaczny wzrost liczby mieszkańców w wieku produkcyjnym.

Społeczeństwo Mokotowa jest zróżnicowane pod względem poziomu i jakości życia. Dzielnicę zamieszkują osoby zamożne, samodzielne, przedsiębiorcze oraz ubogie, chore, samotne, niezaradne życiowo, pozbawione opieki najbliższych - wymagające wsparcia ze strony pomocy społecznej.

W 2017 roku z pomocy Ośrodka Pomocy Społecznej skorzystało łącznie 7 921 osób tj. 3,81 % ogólnej liczby mieszkańców.

Porównując rok 2016 liczba osób korzystających utrzymała się na tym samym poziomie.

II. ZADANIA OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ

Instytucją polityki społecznej państwa jest pomoc społeczna, mająca na celu umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężenie trudnych sytuacji życiowych, których nie są one w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości.

Organizowaniem pomocy społecznej zajmują się organy administracji rządowej i samorządowej współpracując w tym zakresie z organizacjami społecznymi, pozarządowymi, Kościołem Katolickim, innymi Kościołami, związkami wyznaniowymi oraz osobami fizycznymi i prawnymi.

Zadania Ośrodka Pomocy Społecznej określa Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 roku (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1769 ze zm.), ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej z dnia 09 czerwca 2011 roku (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 679) oraz inne przepisy zawarte w statucie Ośrodka (t.j. uchwała nr XXIX/918/2008 Rady Miasta Stołecznego Warszawy ze zm.)

Postępowanie w sprawach dotyczących pomocy społecznej reguluje kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r. poz.1257 ze zm.).

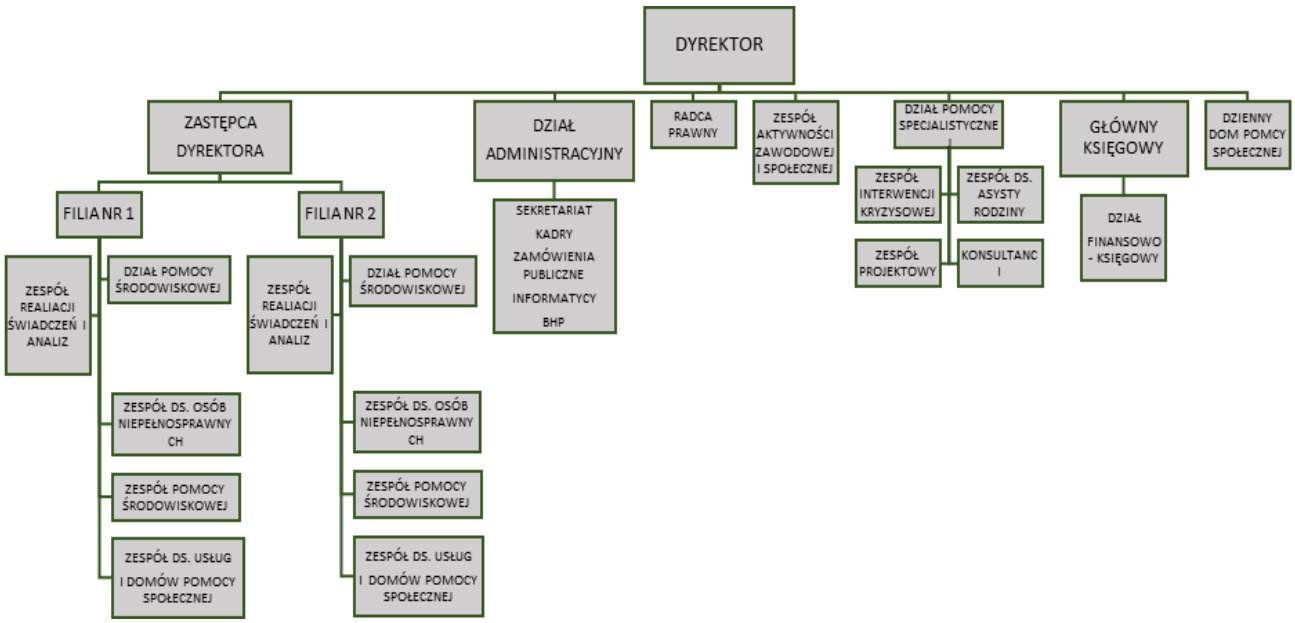
Pomoc społeczna w szczególności polega na:

- przyznawaniu i wypłacaniu przewidzianych ustawą świadczeń – świadczeń pieniężnych (różnego rodzaju zasiłki) oraz świadczeń niepieniężnych (m.in. pomoc usługowa, posiłki, schronienie, pogrzeby, poradnictwo specjalistyczne);
- pracy socjalnej jako jednego z podstawowych zadań pomocy społecznej polegającego na pomocy osobom, rodzinom we wzmocnieniu lub odzyskaniu zdolności do samodzielnego funkcjonowania w społeczeństwie;
- prowadzeniu i rozwoju niezbędnej infrastruktury socjalnej m.in. tworzeniu ośrodków pomocy społecznej i innych jednostek dla udzielania pomocy;
- analizie i ocenie zjawisk rodzących zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej na danym terenie;
- realizacji zadań wynikających z rozeznanych potrzeb społecznych;
- rozwijaniu nowych form pomocy społecznej i samopomocy w ramach zidentyfikowanych potrzeb.

Ośrodek Pomocy Społecznej z główną siedzibą przy ul. Falęckiej 10, jest jednostką organizacyjną m.st. Warszawy, realizuje zadania z zakresu pomocy społecznej w Dzielnicy Mokotów. W strukturze organizacyjnej Ośrodka znajdują się dwie filie: Nr 1 przy ul. Iwickiej 19; Nr 2 przy ul. M. Bałuckiego 5 (w każdej z filii funkcjonuje Dział Pomocy Środowiskowej składający się z trzech Zespołów ds. osób Niepełnosprawnych, Pomocy Środowiskowej i ds. Usług i Domów Pomocy Społecznej oraz Zespół Realizacji Świadczeń

i Analiz), Dział Pomocy Specjalistycznej ul. Bartłomieja 3, Zespół Aktywizacji Zawodowej i Społecznej oraz siedziba Zespołu Interdyscyplinarnego ul. Wiśniowa 37 oraz Dzienny Dom Pomocy Społecznej przy ul. Bałuckiego 5.

Schemat Organizacyjny Ośrodka Pomocy Społecznej Dzielnicy Mokotów m. st. Warszawy



1. ZADANIA WŁASNE

Do zadań własnych gminy o charakterze obowiązkowym należy:

- opracowanie i realizacja gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych ze szczególnym uwzględnieniem programów pomocy społecznej, profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych i innych, których celem jest integracja osób i rodzin z grup szczególnego ryzyka;
- udzielanie schronienia, zapewnienie posiłku oraz niezbędnego ubrania osobom tego pozbawionym;

- opracowanie i realizacja projektów socjalnych;
- przyznawanie i wypłacanie zasiłków stałych;
- przyznawanie i wypłacanie zasiłków okresowych;
- przyznawanie i wypłacanie zasiłków celowych;
- przyznawanie i wypłacanie zasiłków celowych na pokrycie wydatków powstałych w wyniku zdarzenia losowego;
- przyznawanie i wypłacanie zasiłków celowych na pokrycie wydatków na świadczenia zdrowotne osobom bezdomnym oraz innym osobom nie mającym dochodu i możliwości uzyskania świadczeń na podstawie przepisów o powszechnym ubezpieczeniu w Narodowym Funduszu Zdrowia;
- przyznawanie zasiłków w formie biletu kredytowanego;
- opłacanie składek na ubezpieczenia emerytalne i rentowe za osobę, która rezygnuje z zatrudnienia w związku z koniecznością bezpośredniej, osobistej opieki nad długotrwale lub ciężko chorym członkiem rodziny oraz wspólnie nie zamieszkującymi z matką, ojcem lub rodzeństwem;
- praca socjalna;
- organizowanie i świadczenie usług opiekuńczych, w tym specjalistycznych usług opiekuńczych, w miejscu zamieszkania, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi;
- dożywianie dzieci;
- sprawianie pogrzebu, w tym osobom bezdomnym;
- pomoc osobom mającym trudności w przystosowaniu się do życia po zwolnieniu z zakładu karnego;
- sporządzanie sprawozdawczości oraz przekazywanie jej właściwemu wojewodzie, również w wersji elektronicznej, z zastosowaniem systemu informatycznego;
- utworzenie i utrzymanie ośrodka pomocy społecznej, w tym zapewnienie środków na wynagrodzenia pracowników;
- opłacanie składek na ubezpieczenie zdrowotne określonych w przepisach oświadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych.

Do pozostałych zadań własnych gminy należy:

- przyznawanie i wypłacanie zasiłków specjalnych celowych;
- przyznawanie i wypłacanie pomocy na ekonomiczne usamodzielnienie w formie zasiłków, pożyczek oraz pomocy w naturze;
- prowadzenie i zapewnienie miejsc w domach pomocy społecznej i ośrodkach wsparcia o zasięgu gminnym oraz kierowanie do nich osób wymagających opieki;
- podejmowanie innych zadań z zakresu pomocy społecznej wynikających z rozeznanych potrzeb gminy, w tym tworzenie i realizacja programów osłonowych;
- współpraca z powiatowym urzędem pracy w zakresie upowszechniania ofert pracy oraz informacji o wolnych miejscach pracy, upowszechniania informacji o usługach poradnictwa zawodowego i o szkoleniach.

2. ZADANIA ZLECONE

Do zadań zleconych gminie określonych w ustawie o pomocy społecznej i innych ustawach oraz zadań wynikających z porozumień zawartych z Wojewodą Mazowieckim, innymi jednostkami samorządu terytorialnego i administracją rządową należy:

- organizowanie i świadczenie specjalistycznych usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania dla osób z zaburzeniami psychicznymi;
- przyznawanie i wypłacanie zasiłków celowych na pokrycie wydatków związanych z klęską żywiołową lub ekologiczną;
- realizacja zadań wynikających z rządowych programów pomocy społecznej, mających na celu ochronę poziomu życia osób, rodzin i grup społecznych oraz rozwój specjalistycznego wsparcia;
- przyznawanie i wypłacanie zasiłków celowych, a także udzielanie schronienia, oraz zapewnienie posiłku i niezbędnego ubrania cudzoziemcom będącym ofiarami handlu ludźmi oraz cudzoziemcom, którym udzielono zgody na pobyt ze względów humanitarnych lub zgody na pobyt tolerowany na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- wypłacanie wynagrodzenia za sprawowanie opieki;
- wydawanie decyzji potwierdzających prawo do świadczeń opieki zdrowotnej;

- udzielanie pomocy kombatantom i osobom będących ofiarami represji wojennych i okresu powojennego;
- wskazywanie osób, którym mogłaby być powierzona opieka lub kuratela, na wezwanie sądu opiekuńczego;
- przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych na potrzeby weryfikacji uprawnień do specjalnego zasiłku opiekuńczego lub do świadczenia pielęgnacyjnego w przypadkach określonych w ustawie z dnia 28 listopada 2003r. o świadczeniach rodzinnych,
- przeprowadzenie rodzinnych wywiadów środowiskowych w celu weryfikacji wątpliwości dotyczących sprawowania opieki nad dzieckiem, wydatkowania świadczenia wychowawczego niezgodnie z celem lub marnotrawieniem świadczenia wychowawczego zgodnie z ustawą z dnia 11 lutego 2016 roku o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci.

III. ŚWIADCZENIA POMOCY SPOŁECZNEJ

1. ŚWIADCZENIA MATERIALNE

Świadczenie materialne realizuje się poprzez wypłatę środków pieniężnych na rzecz osób uprawnionych.

Prawo do świadczeń materialnych przysługuje:

- osobie samotnie gospodarującej, której dochód nie przekracza kwoty 634zł. (tzw. kryterium dochodowe osoby samotnie gospodarującej)
- osobie w rodzinie, w której dochód na osobę w rodzinie nie przekracza kwoty 514 zł. (tzw. kryterium dochodowe na osobę w rodzinie)

Przy jednoczesnym wystąpieniu co najmniej jednej z następujących dysfunkcji: sieroctwa, bezdomności, bezrobocia, niepełnosprawności, długotrwałej lub ciężkiej choroby, przemocy w rodzinie, potrzeby ochrony ofiar handlu ludźmi, potrzeby ochrony macierzyństwa lub

wielodzietności, bezradności w sprawach opiekuńczo – wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego zwłaszcza w rodzinach niepełnych lub wielodzietnych, trudności w integracji osób, które otrzymały status uchodźcy lub ochronę uzupełniającą; trudności w przystosowaniu do życia po opuszczeniu zakładu karnego; alkoholizmu lub narkomanii; zdarzenia losowego, sytuacji kryzysowej; klęski żywiołowej lub ekologicznej.

W szczególnie uzasadnionych przypadkach przepisy dają możliwość udzielenia pomocy osobie lub rodzinie, których dochody przekraczają ustawowe kryteria.

Świadczenia pieniężne realizowane przez Ośrodek Pomocy Społecznej dzielą się na:

- zasiłek stały;
- zasiłek okresowy;
- zasiłek celowy;
- specjalny zasiłek celowy;
- zasiłek okresowy, zasiłek celowy o charakterze zwrotnym;
- wynagrodzenie za sprawowanie opieki.

1. **<u>Zasiłek stały</u> przysługuje:**

- pełnoletniej osobie samotnie gospodarującej niezdolnej do pracy z powodu wieku lub całkowicie niezdolnej do pracy, jeżeli jej dochód jest niższy od kryterium dochodowego osoby samotnie gospodarującej;
- pełnoletniej osobie pozostającej w rodzinie niezdolnej do pracy z powodu wieku lub całkowicie niezdolnej do pracy, jeżeli jej dochód jak również dochód na osobę w rodzinie są niższe od kryterium dochodowego na osobę w rodzinie.

Zasiłek ustala się w wysokości:

- w przypadku osoby samotnie gospodarującej – różnicy pomiędzy kryterium dochodowym osoby samotnie gospodarującej, a dochodem tej osoby, z tym że kwota zasiłku nie może być wyższa niż 604 zł.
- w przypadku osoby w rodzinie – różnicy między kryterium dochodowym na osobę w rodzinie, a dochodem na osobę w rodzinie.

Kwota zasiłku stałego nie może być niższa niż 30 zł miesięcznie.

2. **Zasiłek okresowy** przysługuje w szczególności ze względu na długotrwałą chorobę, niepełnosprawność, bezrobocie, możliwość otrzymania lub nabycia uprawnień do świadczeń z innych systemów zabezpieczenia społecznego:

- osobie samotnie gospodarującej, której dochód jest niższy od kryterium dochodowego osoby samotnie gospodarującej, do wysokości różnicy między kryterium, a dochodem, nie więcej niż 418 zł. miesięcznie.
- rodzinie, której dochód jest niższy od kryterium dochodowego rodziny, do wysokości różnicy miedzy kryterium a dochodem.

Kwota zasiłku nie może być niższa niż 50 % różnicy między kryterium dochodowym, a dochodem oraz niższa niż 20 zł miesięcznie.

3. **Zasiłek celowy** zasiłek ten może być przyznany w celu zaspokojenia niezbędnej potrzeby bytowej w szczególności na żywność, leki i leczenie, opał, odzież, niezbędne przedmioty użytku domowego, drobne remonty, naprawy w mieszkaniu, koszty pogrzebu także osobom bezdomnym oraz innym, które nie posiadają dochodu i możliwości uzyskania świadczeń z NFZ na pokrycie w części lub w całości wydatków na świadczenia zdrowotne.

Zasiłek celowy może być przyznany również z powodu poniesienia strat w wyniku zdarzenia losowego, klęski żywiołowej lub ekologicznej – niezależnie od dochodu i zwalniają od spełniania kryterium dochodowego.

4. **Specjalny zasiłek celowy** zasiłek może być przyznany w szczególnie uzasadnionych przypadkach osobie lub rodzinie o dochodach przekraczających kryterium dochodowe w wysokości nie przekraczającej danego kryterium. Zasiłek przyznawany jest na konkretnie występującej potrzeby i nie podlega zwrotowi.

5. **Zasiłek okresowy, oraz zasiłek celowy** może być przyznany w szczególnie uzasadnionych przypadkach osobie lub rodzinie o dochodach przekraczających kryterium dochodowe, pod warunkiem zwrotu części lub całości kwoty zasiłku.

6. **Wynagrodzenie za sprawowanie opieki** należne opiekunowi wypłaca się w wysokości ustalonej przez Sąd (nie może przekroczyć 1/10 przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia ogłoszonego przez GUS). Udzielenie wymienionego świadczenia nie wymaga przeprowadzenia rodzinnego wywiadu środowiskowego oraz wydania decyzji administracyjnej

Zestawienie zrealizowanych świadczeń pieniężnych:

Rodzaj świadczenia	Ilość osób objętych pomocą
Zasiłki stałe	**933**
Ubezpieczenia zdrowotne przy zasiłkach stałych	**896**
Zasiłki okresowe	**175**
Zasiłki celowe:	
dożywianie(zakup posiłku lub żywności) program- Pomoc państwa w zakresie dożywiania	**1107** **(w tym 2222 osób w rodzinie)**
dożywianie poza programem	**434**
artykuły czystościowe i higieny osobistej	**432**
dezynsekcja i deratyzacja	**27**
zakup odzieży	**565**
zakup sprzętu gospodarstwa domowego i pościeli	**118**
wyposażenie szkolne dzieci	**17**
kolonie/obozy	**8**
leki, leczenie	**547**
remonty	**34**
usługi transportowe	**15**
czynsz	**221**

energia elektryczna i gaz	**392**
opał	**10**
zasiłki celowe – refundacja	**2**
zdarzenia losowe	**10**
Pomoc finansowa dla osób zamieszkujących na terenie RP na podstawie pobytu tolerowanego, humanitarnego	**2**
opłaty urzędowe	**13**
usługi fotograficzne	**7**
usługi porządkowe	**3**
Zasiłki celowe specjalne	**792**
Wynagrodzenie za sprawowanie opieki	**2**

Podobnie jak w 2016 r. w roku 2017 największa ilość osób skorzystała z pomocy finansowej z zakresu dożywiania – 1107 rodzin (2222 osób w rodzinie), następnie z pomocy finansowej w formie zasiłku stałego – 933 osób**,** zakup odzieży – 565 osób oraz dofinansowania do częściowego pokrycia kosztów leczenia – 547 osoby**.** Liczba osób objętych wsparciem Ośrodka w formie zasiłków celowych specjalnych**,** których dochód przekracza kryterium dochodowe określone w ustawie o pomocy społecznej utrzymała się na tym samym poziomie.

2. ŚWIADCZENIA NIEMATERIALNE

Świadczenia niematerialne realizowane są bez wypłaty środków pieniężnych na rzecz uprawnionych.

Formy najczęściej udzielanej pomocy:

- praca socjalna jest jednym z podstawowych zadań pomocy społecznej i jest zadaniem własnym gminy o charakterze obowiązkowym. Świadczona jest w celu poprawy funkcjonowania osób i rodzin w ich środowisku społecznym. Prowadzona jest z osobami i rodzinami w celu rozwinięcia lub wzmocnienia ich aktywności, samodzielności życiowej oraz ze społecznością lokalną w celu zapewnienia współpracy i koordynacji działań instytucji i organizacji istotnych dla zaspokojenia potrzeb członków społeczności. Pracą socjalną obejmowane są osoby i rodziny niezależnie od posiadanego przez nie dochodu;

- poradnictwo specjalistyczne w szczególności prawne, psychologiczne, rodzinne, udzielane osobom i rodzinom bez względu na posiadany dochód;

- interwencja kryzysowa - działania podejmowane w celu zapobiegania lub pogłębiania się występujących w rodzinach dysfunkcji, w tym tak groźnego zjawiska jak przemoc;

- udzielenie schronienia następuje poprzez przyznanie tymczasowego miejsca w noclegowni, schronisku, domach dla bezdomnych;

- przyznanie niezbędnego ubrania poprzez dostarczenie bielizny, odzieży, obuwia odpowiednich do pory roku;

- przyznanie jednego gorącego posiłku dziennie osobie, która we własnym zakresie nie może go sobie zapewnić, pomoc może być doraźna lub okresowa;

- pomoc przyznana dzieciom i młodzieży w formie zakupu posiłku w placówkach opiekuńczo – wychowawczych i szkołach;

- sprawienie pogrzebu w sposób ustalony przez gminę, zgodnie z wyznaniem zmarłego;

- przyznanie osobie z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn, która wymaga pomocy innych osób, a jest jej pozbawiona, pomocy w formie usług opiekuńczych. Usługi obejmują pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, opiekę higieniczną, zalecaną przez lekarza pielęgnację oraz w miarę możliwości zapewnienie kontaktów z otoczeniem. Ośrodek ustala ich zakres, okres i miejsce świadczenia oraz – na podstawie odpowiednich uchwał – odpłatność.

Dożywianie - posiłki

Ośrodek Pomocy Społecznej w ramach zadań własnych, zapewnił pomoc w postaci jednego gorącego posiłku dziennie osobom, które własnym staraniem nie mogły go sobie zapewnić. Firmą świadczącą usługi w formie przygotowywania i wydawania posiłków – wyłonioną w wyniku przetargu - była Agencja Służby Społecznej.

Posiłki w 2017 roku wydawane były w „Twojej Kuchni" przy ul. Kwiatowej 9 i ul. Podchorążych 16. Z posiłków skorzystało 661 osób.

Posiłki wydawano przez 7 dni w tygodniu. Stołówki podlegały systematycznej kontroli (średnio raz w miesiącu). Zwracano uwagę na ilość i jakość wydawanych posiłków, warunki sanitarne i obsługę. Stwierdzone nieprawidłowości wyjaśniano na bieżąco.

Szczegółowe zasady przyznawania pomocy rzeczowej w formie gorącego posiłku określa uchwała Rady m.st. Warszawy Nr XLVII/1198/05 z 11 kwietnia 2005 roku, a w przypadku zakupu posiłków dzieciom uchwała Nr XXXVII/843/2004 z dnia 16 września 2004 r.

Koszt jednego posiłku ustalony został w umowach z firmą realizującą świadczenie i średnio wyniósł 11,08 zł – (wzrost o 2,06 zł w stosunku do roku 2016)

Odpłatność za posiłki dla dzieci ustalono na podstawie Zarządzenia Nr 2048/2008 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 11 września 2008 roku oraz zawartych Zasad wzajemnej współpracy z placówkami.

Dzieci i młodzież miała możliwość skorzystania z gorących posiłków w placówkach oświatowych – tj. w szkołach, ośrodkach szkolno – wychowawczych, przedszkolach oraz żłobkach. Z tej formy pomocy w 2017 roku skorzystało 1 260 osób. W porównaniu do 2016 r. w którym z tej formy pomocy skorzystało 1368 osób nastąpił spadek liczby dzieci o 1.36 %. Powyższe zjawisko mogło być spowodowane różnymi czynnikami takimi jak zmiana miejsca zamieszkania, podjęcie pracy przez rodziców czy opiekunów prawnych a także pobieranie świadczenia 500+. Nastąpił również spadek ilości osób korzystających z pomocy w formie gorących posiłków: w 2016r. tą formą pomocy objętych było 726 osób, natomiast w 2017 r. – 661 osób.

W 2017 roku na podstawie Uchwały Nr 221 Rady Ministrów z dnia 10 grudnia 2013 r. realizowano wieloletni program „Pomoc państwa w zakresie dożywiania" polegający na

wsparciu finansowym gmin w zakresie realizacji obowiązkowych zadań własnych. Celem programu jest ograniczenie zjawiska głodu i niedożywienia wśród najuboższych rodzin. Zgodnie z założeniami Uchwały pomocą ze środków programu objęto osoby, których dochód nie przekraczał 150% kryterium dochodowego w formie posiłku. Na podstawie Uchwały nr LXXVI/1966/2014 Rady Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 13 lutego 2014r. pomoc w formie zasiłku celowego na zakup posiłku lub żywności była przyznawana w ramach realizacji programu „Pomoc państwa w zakresie dożywiania" również osobom, których dochód nie przekraczał 150 % kryterium dochodowego .

W roku sprawozdawczym Programem objęto ogółem 3086 osób w tym 1555 osobom przyznano pomoc w formie posiłku, oraz 1107 osobom, którym decyzją przyznano świadczenie w formie zasiłków celowych na zakup posiłku lub żywności.

W trakcie roku sprawozdawczego w ramach Programu beneficjenci korzystali z dwóch form pomocy: posiłek lub zasiłek celowy na zakup posiłku albo żywności w zależności od zgłaszanych potrzeb.

Rodzaj świadczenia		Liczba osób objętych pomocą
Dożywianie:		
Posiłki – Twoja Kuchnia:		
	Do 150% kryterium dochodowego	**542**
	Pow. 150% kryterium dochodowego	**131**
Posiłki– szkoły		
	Do 150% kryterium dochodowego	**673**
	Pow. 150% kryterium dochodowego	**192**
Posiłki – przedszkola, żłobki		
	Do 150% kryterium	**359**
	Powyżej 150% kryterium	**21**

Pogrzeby

Do obowiązkowych zadań własnych gminy należy organizacja pogrzebu, w tym osobom bezdomnym, zgodnie z wyznaniem zmarłego. W przypadku gdy rodzina nie może zająć się pochowaniem zmarłego organizacją pogrzebu zajmuje się Ośrodek Pomocy Społecznej.

Sprawianie pogrzebów na podstawie zawartej umowy zostało zlecone Miejskiemu Przedsiębiorstwu Usług Komunalnych Sp. z o.o. w Warszawie, oraz zawartych Zasad współpracy Zarządowi Cmentarzy Komunalnych w Warszawie.

Pogrzeby	**64**
w tym: - osobom bezdomnym **-dzieciom martwo urodzonym**	**17** **9**
Pogrzeby – zrefundowane przez ZUS	**15** **(w tym jeden oczekuje na refundację)**

W roku sprawozdawczym odnotowano spadek liczby pogrzebów zorganizowanych przez OPS. W 2016 r. zorganizowano 85 natomiast w 2017 r. 64 pochówków.

Pomoc usługowa

Osobie samotnej, która z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn wymaga pomocy innych osób, a także osobie, której rodzina nie może z różnych powodów pomagać, Ośrodek świadczy pomoc w formie usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych. OPS realizuje również specjalistyczne usługi opiekuńcze dla osób z zaburzeniami psychicznymi, jest to szczególny rodzaj usług dostosowany do stanu zdrowia psychicznego. Pomoc ta świadczona jest przez osoby ze specjalistycznym przygotowaniem zawodowym.

Usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze świadczyła wyłoniona w drodze przetargu firma – Agencja Służby Społecznej.

Specjalistyczne usługi opiekuńcze – zakres czynności:

- utrzymanie higieny ciała;
- przygotowanie łóżka: słanie, zmiana bielizny pościelowej;
- ubieranie;
- układanie w łóżku i pomoc przy zmianie pozycji, stosowanie udogodnień;
- zapobieganie powstawaniu odleżyn i odparzeń;
- pomoc przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych;
- pielęgnacja wg wskazań lekarza (podawanie leków pomoc w mierzeniu ciśnienie, temperatury i inne);
- przygotowanie, podawanie posiłków;
- asystowanie przy chorym w celu zapewnienia bezpieczeństwa w szczególnie uzasadnionych przypadkach;
- zamawianie wizyt lekarskich, pielęgniarskich, realizacja recept;
- towarzyszenie w drodze do i ze szpitala oraz w uzasadnionych przypadkach wizyty w szpitalu;
- podtrzymywanie kontaktów z rodziną i środowiskiem, prowadzenie rozmów wspierających, motywowanie do leczenia;
- edukacja/ instruktaż dla rodziny w zakresie edukacji w zakresie pielęgnacji;

Usługi opiekuńcze – zakres czynności:

- pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych: zakupy, pomoc w gospodarowaniu budżetem domowym, przygotowywanie i podawanie posiłków, sprzątanie po posiłkach, utrzymanie porządku w mieszkaniu, pranie , prasowanie, pomoc w opiece nad zwierzętami domowymi;
- opieka higieniczna: pomoc w utrzymaniu higieny osobistej, pomoc w ubraniu , pomoc w mierzeniu ciśnienia krwi, podawanie leków;
- zapewnienie kontaktów z otoczeniem: organizowanie spacerów, pomoc w załatwieniu spraw urzędowych, pomoc w dotarciu placówek ochrony zdrowia, ośrodków wsparcia, zapisanie do lekarza , utrzymywanie kontaktów z pracownikami ochrony zdrowia, pomoc w utrzymaniu kontaktów z rodziną;
- inne czynności np. dotarcie do teatru, do kościoła, cmentarza.

Szczegółowe warunki przyznania i odpłatności za usługi oraz zasady zwrotu wydatków za świadczenia z pomocy społecznej reguluje Uchwała Rady m. st. Warszawy Nr XXXVII/843/2004 z dnia 16 września 2004 r. Koszt jednej godziny usług określany jest w umowie z firmą realizującą świadczenie.

Rodzaj usług	Odpłatność	Liczba osób
Specjalistyczne usługi opiekuńcze	od 01.17 r. do 06.17 r. – **20,50** zł/h Od 07.17 r. do 12.17 r.- **21** zł /h	**158**
Usługi opiekuńcze	Od 01.17 r. do 07.17 r. – **17,30** zł/h Od 08.17 r. do 10.17 r. - **17,60** zł/h Od 11.17 r. do 12.17 r. – **17,90** zł/h	**1023**

Z pomocy usługowej w 2017 r. skorzystało 1 082 osób. Ze względu na bardzo trudną sytuacją zdrowotną i rodzinną 99 osoby skorzystało jednocześnie ze specjalistycznych usług opiekuńczych i usług opiekuńczych.

Specjalistyczne usługi opiekuńcze dla osób z zaburzeniami psychicznymi w roku sprawozdawczym świadczyła firma „ Zdrowie” wyłoniona w drodze przetargu.

Specjalistyczne usługi opiekuńcze dla osób z zaburzeniami psychicznymi – zakres czynności:

- uczenie i rozwijanie umiejętności niezbędnych do samodzielnego życia;
- interwencje i pomoc w życiu w rodzinie;
- pomoc w załatwianiu spraw urzędowych;
- wspieranie i pomoc w uzyskaniu zatrudnienia;
- pomoc w gospodarowaniu pieniędzmi;
- pielęgnacja – jako wspieranie procesu leczenia;
- rehabilitacja fizyczna i usprawnianie zaburzonych funkcji organizmu w zakresie nieobjętym przepisami ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych;
- zapewnienie dzieciom i młodzieży z zaburzeniami psychicznymi dostępu do zajęć rehabilitacyjnych i rewalidacyjno-wychowawczych, w wyjątkowych przypadkach, jeżeli nie mają możliwości uzyskania dostępu do zajęć o których mowa w art. 7 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego.

Warunki ustalania i pobierania opłat za specjalistyczne usługi opiekuńcze dla osób z zaburzeniami psychicznymi określa Rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z dnia 22 września 2005 roku (Dz. U. z 2005 r. Nr 189 poz. 1598). Koszt jednej godziny usług określony jest w umowie z firmą realizującą świadczenie.

<table>
<tr><th>Specjalistyczne usługi opiekuńcze
dla osób z zaburzeniami psychicznymi</th><th>Odpłatność</th><th>Liczba osób</th></tr>
<tr><td>Osoby z autyzmem</td><td rowspan="3">Od 01.17 r. do 09.17 r.
28 zł/h ;
od 10.17 r. do 12.17 r.
32 zł/h</td><td>18</td></tr>
<tr><td>Osoby z chorobą psychiczną</td><td>14</td></tr>
<tr><td>Osoby niepełnosprawne intelektualnie</td><td>20</td></tr>
<tr><td colspan="2">Razem</td><td>52</td></tr>
</table>

Usługi świadczone w Dziennym Domu Pomocy Centrum Alzheimera.

Na podstawie zawartego porozumienia z Centrum Alzheimera mieszczącym się w Warszawie przy ulicy Wilanowskiej 257 w przedmiocie organizacji usług świadczonych przez "Centrum" w Dziennym Domu Pomocy Społecznej, Ośrodek Pomocy Społecznej po przeprowadzeniu rodzinnego wywiadu środowiskowego i skompletowaniu niezbędnych dokumentów przyznawał prawo do specjalistycznych lub opiekuńczych usług oraz do korzystania z posiłków. Wydane decyzje administracyjne określały termin realizacji, wymiar usług oraz wysokość odpłatności za świadczenia.

Odpłatność za pobyt w DDP ustalano na podstawie uchwały rady m.st. Warszawy Nr XXXVII/843/2004 z 16 września 2004 r., regulaminu Dziennego Domu Pomocy Centrum Alzheimera w Warszawie, Zarządzenia Nr 18/2013 Dyrektora Centrum Alzheimera w Warszawie z dnia 12.11.2013 r. oraz Porozumienia Nr 4/DDP/2013 zawartego w dniu 13.11.2013 r. pomiędzy Centrum Alzheimera a Ośrodkiem Pomocy Społecznej Dzielnicy Mokotów m. st. Warszawy.

Rodzaj świadczenia	Liczba osób	Ilość decyzji przyznających
Prawo do usług specjalistycznych	**37**	**69**
Prawo do usług opiekuńczych	**2**	**3**
Prawo do korzystania z posiłków	**39**	**72**

W 2017 roku wydano łącznie 144 decyzji przyznających świadczenia 39 osobom, natomiast w roku 2016 wydano 170 decyzji 40 osobom.

Usługi świadczone w Środowiskowym Domu Samopomocy Warszawskiego Koła Polskiego Stowarzyszenia na Rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym w Warszawie ul. Górska 7

Decyzje kierujące do ośrodka wsparcia wraz z ustaleniem odpłatności za pobyt, wydawano na podstawie zebranej dokumentacji i przeprowadzonego rodzinnego wywiadu środowiskowego w uzgodnieniu z dyrektorem placówki.

Wydano również decyzje przyznające prawo do pobytu w mieszkaniu chronionym prowadzonym przez Stowarzyszenie.

Rodzaj świadczenia	Liczba osób	Ilość decyzji
Skierowanie do Środowiskowego Domu Samopomocy	**34**	**41**
Pobyt w mieszkaniu chronionym	**10**	**11**

W stosunku do roku 2017 liczba osób korzystająca z usług w Środowiskowym Domu Samopomocy utrzymała się na zbliżonym poziomie, zmniejszyła się natomiast liczba osób skierowanych do mieszkań chronionych (2016 r. wydano dla 13 osób 16 decyzji).

Prawo do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych

Ośrodek Pomocy Społecznej na podstawie przeprowadzonego rodzinnego wywiadu środowiskowego i stwierdzeniu spełniania kryterium dochodowego obowiązującego w pomocy społecznej ustalał prawo do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków Narodowego Funduszu Zdrowia. Pomoc ta była kierowana do osób które nie podlegały ubezpieczeniu zdrowotnemu i nie miały możliwości uzyskania ubezpieczenia z innego tytułu. Prawo do świadczeń przyznawano na podstawie decyzji administracyjnej na okres 90 dni .

Rodzaj świadczenia	Liczba osób	Ilość decyzji
Prawo do świadczeń opieki zdrowotnej fin. ze środków publicznych	**312**	**404**

W roku sprawozdawczym odnotowano wzrost liczby osób, jak również liczby wydanych decyzji potwierdzających prawo do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych. W 2016 roku wydano 355 decyzje obejmujących 274 osób, natomiast w 2017 r. wydano 404 decyzji obejmujących 312 osób.

Kontrakt socjalny

Kontrakt socjalny jest pisemną umową zawartą pomiędzy pracownikiem socjalnym, a osobą ubiegającą się o pomoc, określającą uprawnienia i zobowiązania stron umowy, w ramach wspólnie podejmowanych działań zmierzających do przezwyciężenia trudnej sytuacji życiowej osoby lub rodziny. Umowa mobilizuje osoby korzystające ze świadczeń z pomocy społecznej do podjęcia aktywności zawodowej, wzrostu samodzielności życiowej, poprawy funkcjonowania rodziny i relacji w niej.

Ilość zawartych kontraktów socjalnych	**25**
Ilość osób objętych kontraktem socjalnym	**33**

Realizując uchwałę Nr XXXV/1053/2008 w sprawie ustalenia ulg za usługi przewozowe środkami lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawie w związku z realizacją kontraktu socjalnego 19 osobom wydano 39 zaświadczenia na bezpłatne przejazdy komunikacją miejską. W stosunku do 2016 r. wydawanie zaświadczeń utrzymało się na tym samym poziomie.

IV. POWODY UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ

Powód trudnej sytuacji życiowej	Liczba rodzin
Ubóstwo	1536
Sieroctwo	1
Bezdomność	86
Potrzeba ochrony macierzyństwa	297
Wielodzietność	118
Bezrobocie	616
Niepełnosprawność	1382
Długotrwała lub ciężka choroba	2585
Bezradność w sprawach opiek. -wych. i prowadzenia gosp. dom.	487
Przemoc w rodzinie	24
Alkoholizm	89
Narkomania	19
Trudności w przystosowaniu do życia po zwolnieniu z zakładu karnego	25
Zdarzenia losowe	12
Trudności w integracji osób, które otrzymały status uchodźcy lub ochronę uzupełniającą	17
Sytuacja kryzysowa	14

Najczęściej powodem udzielania świadczeń z pomocy społecznej była długotrwała lub ciężka choroba, następnie ubóstwo, niepełnosprawność oraz bezrobocie. Wymienione powody korzystania z pomocy społecznej od kilku lat nie ulegają zmianie.

Zaobserwowano spadek osób korzystających ze wsparcia Ośrodka z powodu ubóstwa (w 2016 r. było 1646 rodzin w 2017 r. 1536), bezrobocia. (w 2016 r. było 707 rodzin, w 2017 r. – 616), długotrwałej lub ciężkiej choroby (w 2016 r. było 1418 rodzin, w 2017 r. – 1382) .

Liczba osób bezdomnych korzystających ze wsparcia Ośrodka nieznacznie spadła w stosunku do roku 2016 r., zatem nie zaobserwowano wzrostu problemu bezdomności na terenie Dzielnicy Mokotów

Liczba objętych pomocą

Liczba osób objętych pomocą	**7921**
Liczba rodzin objętych pomocą	**4832**
Liczba nowych środowisk	**1370**

Ze wsparcia Ośrodka w 2017 roku skorzystało 4 832 rodzin (7921 osób w tych rodzinach), co w stosunku do 2016 r. (4 834 rodzin i 7980 osób w tych rodzinach) oznacza utrzymanie na tym samym poziomie liczby rodzin i osób objętych pomocą przy jednoczesnym zmniejszeniu liczby nowych środowisk (2016 r. – 1500 nowych środowisk; 2017 r. - 1370 nowych środowisk). Dane te wskazują, że z pomocy Ośrodka korzystają głównie osoby prowadzące jednoosobowe gospodarstwo domowe.

Ilość wydanych decyzji

Ilość wszystkich wydanych decyzji	**14830**
Odwołania od decyzji	**5**
Decyzje utrzymane w mocy	**4**
Decyzje uchylone	**0**
Decyzje zmienione w trybie art. 132 Kpa	**1**

V. DZIAŁ POMOCY ŚRODOWISKOWEJ

Podstawowe zadania Ośrodka pracownicy socjalni w Filiach realizują w trzech Zespołach:

- Zespół do spraw osób niepełnosprawnych;
- Zespół pomocy środowiskowej;
- Zespół do spraw usług i domów pomocy społecznej;

1. ZESPÓŁ DO SPRAW OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

Zespół obejmuje pomocą osoby niepełnosprawne i ich rodziny.

Zadania zespołu:

- udzielanie pomocy w rozwiązywaniu problemów wynikających z niepełnosprawności;
- podejmowanie działań prozdrowotnych mogących wpłynąć na poprawę zdrowia i jakości życia osób niepełnosprawnych;
- integracji osób niepełnosprawnych ze środowiskiem lokalnym;
- likwidacji barier społecznych;
- wnioskowanie o przydzielenie rodzinie asystenta rodziny;
- kierowanie do psychologa , specjalistów pracy z rodziną, prawników;
- zawieranie kontraktów socjalnych;
- ustalanie uprawnień do bezpłatnych przejazdów środkami lokalnego transportu zbiorowego m.st. Warszawy;
- współpraca z instytucjami i organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz rozwiązywania problemów osób niepełnosprawnych;
- ustalenie prawa do pobytu w Środowiskowym Domu Samopomocy;

- kierowanie do mieszkań chronionych;
- współpraca z Zespołem Interdyscyplinarnym, uczestnictwo w grupach roboczych;
- udzielanie pomocy finansowej i rzeczowej;
- kompletowanie dokumentów do domów pomocy społecznej;
- informowanie o ulgach i uprawnieniach przysługujących osobom niepełnosprawnym,
- pośrednictwie w uzyskaniu porad specjalistycznych.

Podopieczni ze względu na ograniczenia spowodowane stanem zdrowia i trudnościami finansowymi korzystali ze wsparcia materialnego (na leki, leczenie, dożywianie, odzież, środki czystości czynsz, energia, gaz) oraz pracy socjalnej. Działania z zakresu pracy socjalnej polegały na współpracy z placówkami ochrony zdrowia w tym zdrowia psychicznego, motywowaniu klientów do systematycznego leczenia, informowaniu o przysługujących ulgach i uprawnieniach, kierowaniu do ośrodków wsparcia oraz do organizacji pozarządowych wydających żywność, odzież, leki, środki czystości.

Wobec osób chorych psychicznie w sytuacjach kryzysowych podejmowano interwencje z udziałem pracowników pogotowia, policji i administracji domów, składano wnioski do Sądu o wydanie postanowienia w sprawie leczenia lub umieszczenia w domu pomocy społecznej bez zgody.

Ważną częścią pracy socjalnej jest aktywizacja zawodowa osób niepełnosprawnych polegająca na kierowaniu do zakładów pracy chronionej, urzędu pracy, organizacji pozarządowych oraz do uczestnictwa w projektach współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej.

W rodzinach osób niepełnosprawnych występują również: problemy opiekuńczo - wychowawcze z dziećmi, przemoc w rodzinie. Rodziny z dziećmi, na wniosek pracownika socjalnego objęto wsparciem asystenta rodziny. W przypadku podejrzenia występowania przemocy w rodzinie realizowano procedurę „Niebieskie Karty”.

2. ZESPÓŁ POMOCY ŚRODOWISKOWEJ

Zespół obejmował pomocą: rodziny niewydolne finansowo, wychowawczo, niepełne, wielodzietne, z nadzorem kuratorskim, rodziny w których występuje problem związany z uzależnieniami, emerytów i rencistów, rodziny doświadczające przemocy, bezdomnych, osoby niezdolne do podjęcia pracy ze względu na stan zdrowia, cudzoziemców ze statusem uchodźcy i przyznanym prawem do pobytu na terenie Polski, osoby opuszczające Domy Dziecka, osoby opuszczające zakłady karne oraz bezrobotnych.

Zadania zespołu:

- pomoc rodzinom, osobom we wzmocnieniu lub odzyskaniu zdolności funkcjonowania w środowisku;
- wnioskowanie o przydzielenie rodzinie asystenta rodziny;
- kierowanie do psychologa , specjalistów pracy z rodziną, prawników;
- ukierunkowanie rodziców na właściwe pełnienie ról społecznych, w tym rodzicielskich;
- pomoc finansowa i rzeczowa;
- współpraca z Zespołem Interdyscyplinarnym, uczestnictwo w grupach roboczych;
- aktywizacja zawodowa bezrobotnych;
- zawieranie kontraktów socjalnych;
- ustalanie uprawnień do bezpłatnych przejazdów środkami lokalnego transportu zbiorowego m.st. Warszawy;
- kierowanie do Ośrodków Interwencji Kryzysowej, Ośrodka Wsparcia dla Kobiet z Małoletnimi Kobiet w Ciąży;
- przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych na potrzeby jednostek organizacyjnych pomocy społecznej;

- przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych na potrzeby weryfikacji uprawnień do specjalnego zasiłku opiekuńczego oraz świadczenia pielęgnacyjnego w przypadkach określonych w ustawie z dnia 28 listopada 2003r. o świadczeniach rodzinnych;

- przeprowadzenie rodzinnych wywiadów środowiskowych w celu weryfikacji wątpliwości dotyczących sprawowania opieki nad dzieckiem , wydatkowania świadczenia wychowawczego niezgodnie z celem lub marnotrawieniem świadczenia wychowawczego zgodnie z ustawą z dnia 11 lutego 2016 roku o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci;

- wydawanie opinii w celu ustanowienia rodziny zastępczej w związku z prowadzonym postępowaniem w sprawie ustanowienia rodzicielstwa zastępczego;

- wystawianie opinii popierających przyjęcie dziecka do żłobka poza kolejnością z względu na kryzysową sytuacją w rodzinie;

- ustalanie uprawnień do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych;

- ustalanie prawa do usług w Dziennym Domu Pomocy w Centrum Alzheimera;

- podejmowanie działań interwencyjnych min. z powodu przemocy w rodzinie, braku należytej opieki nad dziećmi, osobami starszymi i chorymi ,pożaru mieszkania, zgłoszeń dotyczących bezdomnych;

- kompletowanie dokumentów do domów pomocy społecznej;

- sprawianie pogrzebu;

- kierowanie osób bezdomnych do placówek zapewniających schronienie, posiłek , odzież;

- kierowanie do ośrodków wsparcia;

Świadczenia z pomocy społecznej udzielane są po ocenie sytuacji bytowej. Forma i rozmiar świadczenia są odpowiednie do sytuacji uzasadniającej udzielenie pomocy. Pomoc ma charakter finansowy, rzeczowy oraz w formie pracy socjalnej.

W celu pełnego wsparcia szczególnie rodzin wieloproblemowych (trudności opiekuńczo-wychowawcze, bezrobocie, przemoc, uzależnienia choroby, bezradność)

wychowujących dzieci, przydzielano asystenta rodziny. Celem wspólnych działań asystenta i pracownika socjalnego było osiągnięcie przez rodzinę stabilizacji życiowej pozwalającej na samodzielne funkcjonowanie i wychowywanie dzieci w dotychczasowym środowisku.

Pracownicy socjalni szczególny nacisk kładli na pracę z osobami bezrobotnymi, ich aktywizację zawodową współpracując z Powiatowym Urzędem Pracy, Zespołem Aktywności Zawodowej i Społecznej, organizacjami pozarządowymi.

Praca socjalna obejmowała również specjalistyczne działania związane z problem przemocy w rodzinie - wszczynanie procedury „Niebieskie Karty" i uzależnieniami ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji dzieci, osób chorych, starszych, niepełnosprawnych, niezaradnych życiowo.

3. ZESPÓŁ DO SPRAW USŁUG

Zespół do spraw usług obejmuje pomocą osoby samotne w podeszłym wieku, niepełnosprawne, chore z ograniczoną sprawnością fizyczną i psychiczną. Pomoc udzielana jest również osobom posiadającym rodzinę, ale pozbawionym wsparcia z jej strony. Pomoc w formie usług ma na celu umożliwienie osobie prawidłowe funkcjonowanie w dotychczasowym środowisku pomimo ograniczeń wynikających ze stanu zdrowia.

Zadania Zespołu:

- planowanie usług specjalistycznych opiekuńczych (opieka nad przewlekle chorymi i leżącymi);
- planowanie usług opiekuńczych (zakupy, sprzątanie, gotowanie);
- planowanie specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi (rehabilitacja społeczna i fizyczna);
- kierowanie do psychologa, specjalistów pracy z rodziną specjalistów, prawników;
- kompletowanie dokumentów do domów pomocy społecznej;
- planowanie pomocy finansowej i rzeczowej;

- kontrola pracy opiekunek;
- współpraca z podmiotami świadczącymi pomoc usługową;
- współpraca z Zespołem Interdyscyplinarnym i uczestnictwo w grupach roboczych;

Głównym zadaniem pracowników socjalnych jest ustalanie uprawnień do świadczeń w formie pomocy usługowej. Część klientów poza pomocą usługową została objęta świadczeniem finansowym, oraz rzeczowym w formie gorących posiłków.

W ramach pracy socjalnej informowano o przysługujących świadczeniach, ulgach i uprawnieniach, udzielano wsparcia psychicznego podopiecznym i ich rodzinom, uczestniczono w rozwiązywaniu konfliktów w rodzinie. W przypadku konieczności zapewnienia całodobowej opieki kompletowano dokumenty do domu pomocy społecznej, zakładu opiekuńczo-leczniczego, hospicjum.

Pracownicy socjalni systematycznie weryfikowali i kontrolowali pełnienie usług. Podczas kontroli zwracano uwagę na jakość świadczonych usług, terminowość, ilość wypracowanych godzin oraz zgodność wykonywanych czynności z zakresem usług. Nieprawidłowości dotyczące pracy opiekunek oraz inne zauważone przez pracownika socjalnego wyjaśniano na bieżąco z koordynatorem usług z firmy realizującej świadczenie.

Pracownicy wielokrotnie świadczyli pomoc w uzyskaniu sprzętu rehabilitacyjnego oraz środków pomocniczych służących do poprawy samodzielnego funkcjonowania osób.

4. UMIESZCZENIE W DOMU POMOCY SPOŁECZNEJ

Osobie wymagającej całodobowej opieki z powodu wieku, choroby lub niepełnosprawności, nie mogącej samodzielnie funkcjonować w codziennym życiu, której nie można zapewnić niezbędnej pomocy w formie usług opiekuńczych, przysługuje prawo do skierowania do całodobowej placówki opiekuńczej (domu pomocy społecznej czy zakładu opiekuńczo – leczniczego).

Dokumentację do umieszczenia w domu pomocy społecznej kompletuje pracownik socjalny Ośrodka na wniosek osoby zainteresowanej lub z urzędu (postanowienie Sądu).

Całość dokumentacji wraz ze stanowiskiem OPS przekazywana jest do Warszawskiego Centrum Pomocy Rodzinie. Warszawskie Centrum Pomocy Rodzinie na podstawie przekazanej dokumentacji wydaje stosowne decyzje.

W 2017 roku przekazano dokumentację 85 osób w tym 21 osobom na podstawie postanowienia Sądu. W stosunku do roku 2016 nastąpił wzrost o 15 osób kierowanych do DPS na podstawie postanowienia Sądu. Ilość osób, które wymagały skierowania do DPS utrzymała się na tym samym poziomie.

5. PORADY PRAWNE

W Ośrodku udzielano bezpłatnych porad prawnych z zakresu prawa rodzinnego, lokalowego, bankowego, cywilnego i zabezpieczenia społecznego.

Porady dotyczyły następujących spraw:

- uprawnień do emerytury, renty z tytułu niezdolności do pracy, renty rodzinnej i socjalnej, zasiłku pogrzebowego;
- odwołań do Sądu od decyzji ZUS;
- zadłużeń czynszowych, za energię elektryczną, gaz;
- zadłużeń bankowych;
- rozwodów, separacji;
- uprawnień do alimentów;
- prawa do lokalu;
- pełnomocnictw i innych.

W roku sprawozdawczym udzielono 156 porad prawnych 122 osobom. W porównaniu z rokiem 2016 mniejsza ilość osób zgłosiła się o porady. Jednakże w 2017 r. osoby potrzebujące natychmiastowego wsparcia były kierowane do innych punktów porad prawnych na terenie Dzielnicy Mokotów lub na terenie m. st. Warszawy w zależności od

rodzaju problemu. Pracownicy w ramach pracy socjalnej bardzo często sami kontaktowali się z innymi podmiotami udzielającymi porad prawnych umawiając zainteresowanych na wizyty.

6. SZKOLENIA PRACOWNIKÓW

Podnosząc kwalifikacje zawodowe w 2017 roku pracownicy Ośrodka uczestniczyli w różnych formach dokształcania.

Tematy spotkań, szkoleń, konferencji, seminariów oraz liczba osób w nich uczestnicząca:

- Spotkanie w ramach działalności Rady Opiekuńczej dotyczące funkcjonowania schronisk i osób bezdomnych – 2 osoby;
- "AGE- działania na rzecz aktywnego i godnego starzenia się w Warszawie" – szkolenie 11 osób;
- Dzień bezpiecznego Internetu - konferencja 2 osoby;
- Działania Partnerstwa dla Mokotowa realizowanych na rzecz społeczności lokalnych w Dzielnicy Mokotów w 2017 r. – seminarium 1 osoba;
- Aspekty prawne postępowania w przypadku zagrożenia dobra dziecka kryzysem wewnątrz rodziny – szkolenie 20 osób;
- Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę - spotkanie monitorujące - seminarium 1 osoba;
- "Dialog Motywujący w pracy z problemem przemocy w rodzinie" - szkolenie 14 osób;
- Seminarium z okazji 5-lecia funkcjonowania Zespołu Interdyscyplinarnego ds. Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie dla Dzielnicy Mokotów - 4 osoby;
- "Nowelizacja Kodeksu Postępowania Administracyjnego - nowe uregulowania zasad ogólnych, załatwiania spraw, doręczeń, terminów, dowodów, mediacji, elementów decyzji, ugody, milczącego załatwiania, odwołań, postępowania uproszczonego, kar, opłat i koszt" – 1 osoba;

- "Ostrożnie - dziecko! Profilaktyka krzywdzenia małych dzieci" – konferencja 3 osoby;
- „Integracja i reintegracja w działaniu. Podniesienie oczekiwanych przez pracodawców kompetencji m. in. komunikacyjnych, analitycznych i zawodowych studentów profilaktyki społecznej i resocjalizacji oraz pracy socjalnej" – spotkanie 1 osoba;
- Spotkania Klubu Pracy Socjalnej : bezpieczeństwo pracowników socjalnych przy wykonywaniu obowiązków służbowych, coaching skuteczne i innowacyjne narzędzie rozwoju osobistego i zawodowego dla osób wspieranych i wspierających, rozdzielenie pracy socjalnej i postępowań administracyjnych- pierwsze doświadczenia z wdrażania modelu; spotkania cykliczne – 4 osoby;
- Tworzenie koncepcji wolontariatu w Dzielnicy Mokotów - spotkanie 1 osoba;
- Diagnoza przemocy w rodzinie – spotkanie konsultacyjne 1 osoba;
- specjalizacja II stopnia w zawodzie pracownik socjalny w zakresie specjalności praca socjalna z osobą i rodziną z problemem przemocy- 1 osoba;
- "Zrozumieć uchodźcę" - warsztaty 2 osoba;
- 14. Ogólnopolska Konferencja "Pomoc dzieciom ofiarom przestępstw" – konferencja 3 osoby;
- Rozwój psychoseksualny dzieci i młodzieży szkolnej – szkolenie - 10 osoby;
- "Współczesne wyzwania służb publicznych w zakresie przeciwdziałania handlowi ludźmi" – konferencja 3 osoba;
- Przepisy prawne w aspekcie przeciwdziałania przemocy w rodzinie – szkolenie 17 osób;
- Narada dla Ośrodków Pomocy Społecznej – konferencja 1 osoba;
- "Procedury dotyczące zasad i trybu postępowania przy kierowaniu i umieszczaniu w domach pomocy społecznej m. st. Warszawy oraz ustalania wysokości odpłatności za pobyt w domach pomocy społecznej wnioskodawcy i opłat osób zobowiązanych" – spotkanie 1 osoba;

- Rodzicielstwo a przemoc w rodzinie – seminarium 14 osób;
- "Wsparcie rozwoju wolontariatu przez samorząd lokalny" – konferencja 1 osoba;
- "Zielone wsparcie" – spotkanie 2 osoba;
- "Realizacja polityki senioralnej w Dzielnicy Mokotów" – seminarium 3 osoby;
- "Praktyczne elementy działania zespołów interdyscyplinarnych" – szkolenie 1 osoba;
- "W ciągłej zmianie - jak podnosimy skuteczność Wolskich działań interdyscyplinarnych" – konferencja 1 osoba;
- Zmiana postrzegania osób z zaburzeniami psychicznymi na Mazowszu - seminarium 6 osoby;
- "Nowoczesne metody pracy socjalnej. Praca socjalna wobec katastrof i klęsk żywiołowych." – seminarium 2 osoby;
- "Organizacja życia rodziny w obliczu choroby otępiennej" – konferencja 6 osób;
- Superwizja w pracy socjalnej organizowana przez Biuro Polityki Społecznej – 12 osób;
- "Wydawanie decyzji administracyjnych po nowelizacji Kodeksu postępowania administracyjnego - wszczęcie postępowania, posterowanie wyjaśniające, przygotowanie i wydanie decyzji" - szkolenie 5 osób;
- Pogłębienie wiedzy kadry domów pomocy społecznej i środowiskowych domów pomocy społecznej w zakresie stosowania przymusu bezpośredniego w kontekście przestrzegania praw osób w nich przebywających - szkolenie 1 osoba;
- "Cyberprzemoc - bezpieczeństwo dzieci i młodzieży w sieci" - konferencja 6 osób
- "Standardy usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych dla m. st. Warszawy" - warsztaty 1 osoba;
- "Standardy usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych dla m. st. Warszawy" - spotkania konsultacyjne 2 osoby;

- "Warsztat warszawski - spotkania cykliczne grupy "Inspiracja" 1 osoba;
- "Egzekucja administracyjna po zmianie Kodeksu postępowania administracyjnego oraz ustawy o finansach publicznych" - warsztaty praktyczne 2 osoby;
- Dziecko krzywdzone - rozpoznawanie, reagowanie, praca z rodziną i instytucjami - wykład 1 osoba;
- Rozwój psychoseksualny małego dziecka- tabu i mity versus norma – 1 osoba;
- Polityka senioralna - seminarium 1 osoba;
- "Czyste powietrze" - szkolenie pilotażowe 1 osoba

Współpraca z Instytucjami Państwowymi i Samorządowymi oraz Organizacjami Pozarządowymi

Praca socjalna oprócz poradnictwa i pomocy w rozwiązywaniu trudnych spraw polega na współpracy z wieloma instytucjami i organizacjami a także służbami.

Ośrodek w 2017 roku współpracował m.in. z następującymi instytucjami :

- podmiotami leczniczymi: szpitalami – ustalenie uprawnień do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, możliwości udzielenia pomocy osobom opuszczającym szpital, organizowanie pogrzebów; przychodniami POZ, specjalistycznymi i dla dzieci - organizowanie pomocy usługowej, uzyskanie niezbędnej dokumentacji do: umieszczenia w DPS, hospicjum, ZOL, orzecznictwa lekarskiego, monitorowanie obowiązku zgłaszania się rodziców z dziećmi na badania, szczepienia;
- Sądami: wnioskowanie o wgląd w sytuację opiekuńczo wychowawczą dzieci, o umieszczenie bez zgody w DPS, szpitalu, towarzyszenie biegłym sądowym podczas przeprowadzania badań sądowo-psychiatrycznych, reprezentowanie OPS przed Sądami, występowanie w roli świadka, sporządzanie opinii na potrzeby sądu, współpraca z kuratorami zawodowymi i społecznymi;

- Policją: wymiana informacji, działania monitorujące środowiska w szczególności w których występuje przemoc w rodzinie, przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych w asyście policji, wspólne podejmowanie działań interwencyjnych;

- placówkami oświatowymi: wymiana informacji, współpraca w zakresie przyznawania dzieciom posiłków;

- Warszawskim Centrum Pomocy Rodzinie: wymiana informacji, zabezpieczenie miejsca w Pogotowiu Opiekuńczym, kierowanie do DPS, do Ośrodka Wsparcia dla Kobiet z Małoletnimi Dziećmi i Kobiet w Ciąży, Ośrodków Interwencji Kryzysowej, współpraca w zakresie pieczy zastępczej, cudzoziemców i osób niepełnosprawnych;
- Miejskim Zespołem ds. Orzekania o Stopniu Niepełnosprawności, składanie wniosków o ustalenie stopnia niepełnosprawności, pomoc w uzupełnianiu dokumentacji;
- Strażą Miejską: wymiana informacji, wspólne podejmowanie interwencji głównie w sprawach osób bezdomnych, monitorowanie działek, pustostanów, parków, altan śmietnikowych ;
- Wydziałem Zasobów Lokalowych: współpraca w zakresie: realizacji programu dla bezdomnych, przydziału lokalu, zamiany, dodatków mieszkaniowych, energetycznych, obniżki czynszu, wydawanie opinii na temat sytuacji bytowej rodzin ubiegających się o przydział lokali oraz zagrożonym eksmisją;
- Zarządem Gospodarowanie Nieruchomościami - wymiana informacji w sprawie zadłużeń czynszowych, sposobu użytkowania mieszkania, wydawanie opinii w sprawie odpracowania zadłużeń, monitorowanie środowisk;
- Urzędem Pracy: upowszechnianie ofert pracy i informacji o wolnych miejscach pracy, usługach poradnictwa zawodowego, szkoleniach, programach., nawiązanie kontaktu z pracodawcami zatrudniającymi m.in. osoby niepełnosprawne;
- Narodowym Funduszem Zdrowia; wymiana informacji na temat uprawnień do leczenia;
- Zakładem Ubezpieczeń Społecznych i Zakładem Emerytalno-Rentowym; współpraca w sprawie uprawnień do świadczeń emerytalno – rentowych;
- Zakładami Energetycznymi oraz Gazownią Warszawską: ustalanie wysokości zadłużeń, warunków spłaty należności, ponownego podłączenia mediów;

- Wydziałem Spraw Społecznych i Zdrowia: wymiana informacji, weryfikacja wątpliwości dotyczących sprawowania opieki nad dzieckiem oraz sposobu wydatkowania świadczenia wychowawczego, potwierdzanie faktu sprawowania opieki nad osobą niepełnosprawną,

Od 1 kwietnia 2016 roku weszła w życie Ustawa o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci (500+). Zgodnie z zapisami ustawy organ właściwy tj. Wydział Spraw Społecznych i Zdrowia w przypadku wystąpienia wątpliwości dotyczących sprawowania opieki nad dzieckiem, w tym również wydatkowania świadczenia wychowawczego niezgodnie z celem lub jego marnotrawieniem zwracał się do Ośrodka o przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych w celu weryfikacji tych wątpliwości. Pracownicy socjalni na prośbę Wydziału przeprowadzili 29 rodzinnych wywiadów środowiskowych.

Wywiady przeprowadzano również w celu weryfikacji wątpliwości dotyczących okoliczności związanej z niepodejmowaniem lub rezygnacją z zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej oraz sprawowaniem faktycznej opieki nad osobą niepełnosprawną. W roku sprawozdawczym przeprowadzono 65 rodzinnych wywiadów środowiskowych.

Zespół Interdyscyplinarny

Działania wynikające z Ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie podejmowane są w szczególności w ramach pracy w Zespole Interdyscyplinarnym.

Zespół Interdyscyplinarny w Dzielnicy Mokotów został powołany Zarządzeniem Nr 1660/2011 Prezydenta m. st. Warszawy z dnia 25 października 2011 r. W skład zespołu weszło 2 pracowników socjalnych Ośrodka oraz przedstawiciele: Urzędu Dzielnicy, Dzielnicowej Komisji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, Policji, oświaty, ochrony zdrowia, organizacji pozarządowych i kuratorzy sądowi.

Tryb, sposób powoływania, odwoływania członków Zespołu Interdyscyplinarnego ds. Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie oraz szczegółowe warunki jego funkcjonowania zostały określone w Uchwale nr XVII/329/2011 Rady m. st. Warszawy dnia z 16 czerwca 2011 r.

Obsługę organizacyjno-techniczna Zespołu zapewnia Ośrodek Pomocy Społecznej przy ul. Wiśniowej 37.

W pracach Zespołu oprócz 2 pracowników socjalnych - jeden pełnił funkcję zastępcy przewodniczącego, brali udział również pozostali pracownicy socjalni z poszczególnych Filii.

W 2017 roku procedurą Niebieskie Karty objęto 396 rodzin, powołano 373 grup roboczych, odbyło się 907 spotkań. Pracownicy Ośrodka w związku z podejrzeniem występowania przemocy w rodzinie założyli 22 Niebieskie Karty A oraz sporządzili 175 Niebieskich Kart C.

W roku sprawozdawczym na podstawie art. 12 a Ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie (Dz.U. 2015 poz. 1390 z późn. zm.) w związku z bezpośrednim zagrożeniem życia lub zdrowia dziecka w związku z przemocą w rodzinie 1 dziecko zostało przekazane przez pracowników socjalnych we współpracy z Policją i Służbą Zdrowia do pieczy zastępczej. Ponadto pracownicy socjalni towarzyszyli również kuratorom zawodowym przy wykonywaniu postanowień Sądu dotyczących zabezpieczenia dzieci w związku z przemocą lub zaniedbaniami w rodzinie.

Pracownicy socjalni w ramach procedury Niebieskie Karty:

- diagnozowali sytuację i potrzeby osoby, co do której istnieje podejrzenie, że jest dotknięta przemocą w rodzinie;

- udzielali kompleksowych informacji o możliwościach uzyskania pomocy, w szczególności psychologicznej, prawnej, socjalnej i pedagogicznej, oraz wsparcia, w tym o instytucjach i podmiotach świadczących specjalistyczną pomoc na rzecz osób dotkniętych przemocą w rodzinie; formach pomocy dzieciom doznającym przemocy w rodzinie oraz o instytucjach i podmiotach świadczących tę pomoc; możliwościach podjęcia dalszych działań mających na celu poprawę sytuacji osoby co do której istnieje podejrzenie , ze jest dotknięta przemocą w rodzinie,
- organizowali dostęp do pomocy medycznej jeśli wymagała tego sytuacja,
- w zależności od potrzeb zapewniali osobie dotkniętej przemocą schronienie w całodobowej placówce świadczącej pomoc,
- prowadzili rozmowy z osobami , wobec których istniało podejrzenie, że stosują przemoc w rodzinie na temat konsekwencji stosowania przemocy oraz informował te osoby o możliwościach podjęcia leczenia lub terapii i udziale w programach oddziaływań korekcyjno-edukacyjnych dla osób stosujących przemoc w rodzinie.

Ponadto pracownicy socjalni sporządzali notatki do Zespołu dotyczące wszystkich rodzin w których istniało podejrzenie występowania przemocy. Podstawą były informacje uzyskane podczas wywiadu w środowisku.

Współpraca Ośrodka z organizacjami działającymi na rzecz osób potrzebujących:

- schroniska i noclegownie dla bezdomnych z terenu Warszawy i Mazowsza, współpracowano główne z Stowarzyszeniem Mokotowskim Hospicjum Świętego Krzyża – Schroniskiem specjalistycznym, Schroniskiem Naczelnej Rady Polskiego Komitetu Pomocy Społecznej „Siekierki"
- organizacje: Stowarzyszenie Damy Radę, Mokotowskie Hospicjum Św. Krzyża, Punkt Pomocy Doraźnej Fundacji Homeless ,Fundacja Dialogu i Tolerancji, Fundacja Ocalenie, Caritas, Polski Czerwony Krzyż wspierały głównie w formie żywności, odzieży i środków czystości a także świadczyły pomoc prawną, psychologiczną; w 2017 r. wydano 614 skierowań do powyższych organizacji
- Stowarzyszenie Wiosna – kolejny rok współpracowano w ramach ogólnopolskiego projektu "Szlachetna Paczka" . Współpraca polegała na zgłaszaniu przez pracowników socjalnych do projektu osoby potrzebujące. Akcja miała na celu pomoc rodzinom znajdującym się w trudnej sytuacji materialnej (zakup artykułów sprzętu gospodarstwa domowego; mebli, pralek, lodówek; wyposażenia szkolnego, komputerów, odzieży, zabawek, żywności);
- Niebieska Linia – Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie, Fundacja Dzieci Niczyje, OPTA, Centrum Praw Kobiet, Stowarzyszenie Mam Marzenie, Klub Rodzin Abstynenckich „Azyl", Organizacje udzielały wsparcia psychicznego, pomocy prawnej;
- Stowarzyszenie Penitencjarne „Patronat", Fundacja Sławek udzielały pomocy w przezwyciężeniu trudności życiowych po opuszczeniu placówek penitencjarnych - pomoc psychologiczna, prawna, pomoc w poszukiwaniu zatrudnienia oraz schronienia;
- mokotowskie parafie rzymsko – katolickie, związek wyznaniowy – Społeczność Chrześcijańska: pomoc żywnościowa, organizacja spotkań przedświątecznych;

W 2017 r. pracownicy Ośrodka zwiększyli zakres współpracy z Parafialnym Zespołem Caritas przy Parafii św. Andrzeja Boboli na rzecz osób zamieszkujących na terenie parafii. Dzięki temu większa ilość rodzin mogła skorzystać z pomocy oferowanej przez Caritas.

Od 2013 roku Ośrodek Pomocy Społecznej uczestniczy w realizacji programu Fundacji Dać Dzieciom Siłę " Dobry Rodzic – Dobry Start" Program ma na celu udzielanie

wsparcia rodzicom oczekujących na dziecko i rodzicom małych dzieci, polega na organizacji spotkań edukacyjnych i warsztatów umiejętności rodzicielskich, poradach psychologicznych oraz rozpowszechnianiu materiałów edukacyjnych.

W listopadzie 2 pracowników socjalnych włączyło się w akcję ” Pomóż Dzieciom Przetrwać Zimę”. Pracownicy uczestniczyli w zbiórce darów rzeczowych w sklepach. Zbierano żywność, odzież, środki czystości, zabawki, artykuły szkolne książki, przedmioty gospodarstwa domowego i słodycze. Koordynatorem działań było Towarzystwo Przyjaciół Dzieci Warszawa- Mokotów.

VI. ZADANIA WŁASNE WYNIKAJĄCE Z LOKALNYCH POTRZEB

1. PARTNERSTWO DLA MOKOTOWA

Pracownicy Ośrodka w roku sprawozdawczym kolejny raz uczestniczyli w działaniach na rzecz Mokotowskiego Partnerstwa "Moje Wierzbno " i "Moje Sielce". Partnerstwo istnieje od 11 lat, a jego misją jest „*budowanie długofalowej współpracy i związków między instytucjami, organizacjami, sektorem prywatnym, zainteresowanymi działaniami na rzecz Dzielnicy w zakresie spraw społecznych”*.

W Dzielnicy Mokotów ramach działalności Partnerstwa odbywały się spotkania oraz imprezy okolicznościowe.

Z okazji Dnia Sąsiada na Wierzbnie w maju zorganizowano piknik. W programie m.in. był pokaz taneczny, wspólne śpiewanie, sąsiedzka loteria fantowa, warsztaty ceramiczne, wspólne bańkowe szaleństwo, animacje dla dzieci i wiele innych atrakcji.

6 maja 2017 r., w rocznicę urodzin, odbyła się kolejna edycja „Festiwalu Grzesiuka”. Celem pomysłodawców było przypomnienie dziedzictwa kulturowego oraz stworzenie silnej tożsamości lokalnej i budowanie więzi społecznych. Podczas drugiej edycji festiwalu odbywały się m.in. wystawa „Sielce Grzesiuka”, rozmowy o Stanisławie Grzesiuku z Bartoszem Janiszewskim (autor książki „Grzesiuk. Król życia”) oraz z przedstawicielami

Stowarzyszenia Gwara Warszawska, spacer śladami Grzesiuka, gra miejska, konkursy, potańcówka w przedwojennym stylu, koncerty.

We wrześniu Partnerstwo „Moje Sielce" zorganizowało wieczór autorski „Zwierzę jako odwieczny przyjaciel człowieka i literaturze" które poprowadziły sieleckie pisarki: Lidia Łysiak - autorka „Peruwiańskich opowieści kota Cziko" i Hanka Paluskiewicz - autorka „Dlaczego ty mnie kochasz, psie?" oraz sieleckie poetki: Halina Olejnik i Agnieszka Putkiewicz.

W grudniu kolejny raz zorganizowano Podwórkowe Gwiazdki na Wierzbnie i Sielcach. W programie było kolędowanie, robienie ozdób choinkowych, ubieranie choinki, akcja "Kartka dla sąsiada", wizyta św. Mikołaja z życzeniami, spektakl dla dzieci i wiele innych atrakcji majce na celu budowanie więzi społeczności lokalnej.

2. MOKOTOWSKI PROGRAM WYCHODZENIA Z BEZDOMNOŚCI

Od 2006 roku Ośrodek Pomocy Społecznej uczestniczy w realizacji Mokotowskiego Programu Wychodzenia z Bezdomności. Pomysłodawcą programu jest Wydział Zasobów Lokalowych. dla Dzielnicy Mokotów m. st. Warszawy Celem programu jest powrót do normalnego życia osób, które od dłuższego czasu pozostają osobami bezdomnymi; reintegracja społeczna i przeciwdziałanie trwałej marginalizacji osób bezdomnych. Odbiorcami są bezdomni mieszkańcy Dzielnicy Mokotów, oraz osoby wywodzące się z Mokotowa. Kwalifikacją do programu zajmuje się Komisja Mieszkaniowa w Wydziale Spraw Lokalowych.

W 2017 roku objętych programem ogółem było 31 osób, zawarto 26 kontraktów socjalnych. Pracownicy socjalni przeprowadzili kontrolę u 5 osób, które w poprzednich latach otrzymały lokale - nieprawidłowości nie stwierdzono, lokale były zadbane, użytkowane zgodnie z przeznaczeniem.

3. PRAKTYKI STUDENCKIE

W 2017 r. w Ośrodku Pomocy Społecznej Dzielnicy Mokotów m. st. Warszawy praktyki odbyła 1 studentka II roku Instytutu Profilaktyki Społecznej i Resocjalizacji Uniwersytetu Warszawskiego na kierunku Praca Socjalna.

Ramowy program praktyki wynosił 60 godzin i obejmował następujące zagadnienia:

1. Zapoznanie ze strukturą i zadaniami w Ośrodku Pomocy Społecznej
2. Zapoznanie się z panującymi procedurami w Ośrodku Pomocy Społecznej
3. Pomoc w bieżących pracach dotyczących realizacji służbowych obowiązków
4. Kształtowanie umiejętności skutecznego komunikowania się z personelem oraz klientami
5. Nabywanie i doskonalenie umiejętności współpracy z personelem
6. Poszerzenie wiedzy i doskonalenie umiejętności w wymiarze metod pracy socjalnej, stosowanych przez pracowników w tego typu placówkach
7. Pogłębianie świadomości społecznych i środowiskowych uwarunkowań oraz trudności doświadczanych przez klientów
8. Przyswajanie kompetencji w zakresie formowania opinii na temat realizacji podstawowych zasad pracy w tego typu placówkach.

W czasie trwania praktyk studentka zapoznała się z w/w zagadnieniami, za zgodą zainteresowanych uczestniczyła przy przeprowadzaniu wywiadów środowiskowych i rozmowach z klientami, zapoznała się ze strukturą Ośrodka i obowiązującymi procedurami. Ukończyła praktyki z wynikiem pozytywnym.

4. WOLONTARIAT

Wolontariat w Ośrodku Pomocy Społecznej Dzielnicy Mokotów m.st. Warszawy funkcjonuje od 14 lat. Działaniami koordynuje pracownik socjalny.

W 2017 r. Ośrodek Pomocy Społecznej w ramach swoich działań aktywnie współpracował z Szkolnym Klubem Wolontariatu w Zespole Szkół : 2 Społeczne Liceum Ogólnokształcące STO i Gimnazjum ul. Nowowiejska 5. W Klubie działało około 15 wolontariuszy, którzy współpracowali z OPS. W 2017 zawarto 2 nowe umowy, współpracowano ogółem z 17 wolontariuszami.

Pracownicy Ośrodka współpracowali z Centrum Wolontariatu , korzystano z bazy danych wolontariuszy. Wolontariusze organizowali następujące działania:

- zbiórka odzieży dla dzieci

- zbiórka zabawek i książek

- pomoc osobom starszym poprzez organizowanie czasu wolnego (wyjście na spacer, czytanie prasy, dotrzymanie towarzystwa)

- pomoc osobom niepełnosprawnym w czynnościach dnia codziennego

- pomoc w organizacji imprez okolicznościowych w Dziennym Domu Pomocy Społecznej

- organizacja występów, koncertów w Dziennym Domu Pomocy Społecznej

- pomoc w nauce dla dzieci

Biorąc pod uwagę lata ubiegłe zainteresowanie wolontariatem jest mniejsze, szczególnie brak jest chętnych do działań stałych, dużym natomiast powodzeniem cieszą się jednorazowe akcje i wówczas najłatwiej jest pozyskać wolontariuszy.

VII. ZESPÓŁ REALIZACJI ŚWIADCZEŃ I ANALIZ

1. ZADANIA PRACOWNIKÓW ZESPOŁU

- wprowadzanie danych dotyczących wszystkich rodzajów świadczeń przyznawanych na podstawie ustawy o pomocy społecznej do programu komputerowego POMOST STD;
- wysyłanie zasiłków przekazem lub przelewem do klientów OPS;
- wydruk, rejestracja oraz wysyłanie decyzji;
- wypłacanie zasiłków z kasy oraz rozliczanie zaliczek;
- rozliczanie usług oraz talonów obiadowych z firmami realizującymi świadczenia;
- przeprowadzanie kontroli w punktach wydawania posiłków;
- rozliczanie dokumentów dotyczących posiłków dla dzieci w placówkach szkolnych, opiekuńczych, wychowawczych;
- odprowadzanie składek zdrowotnych do ZUS ;
- sporządzanie raportów do ZUS;
- wydawanie talonów obiadowych do punktów żywienia;
- kontrola stołówek
- obsługa sekretariatu;
- planowanie i kontrola wydatków;
- sporządzanie sprawozdań finansowych.

VIII. DZIAŁ POMOCY SPECJALISTYCZNEJ

ZAKRES WSPARCIA DZIAŁU POMOCY SPECJALISTYCZNEJ

Dział Pomocy Specjalistycznej Ośrodka Pomocy Społecznej Dzielnicy Mokotów m.st. Warszawy z siedzibą przy ul. Bartłomieja 3 zajmuje się świadczeniem kompleksowego, niefinansowego wsparcia dla osób i rodzin, zamieszkujących Dzielnicę Mokotów. Celem funkcjonowania Działu jest pomoc w poprawie funkcjonowania rodzin i osób, zwłaszcza w sferach rodzinnej, społecznej i osobistej.

Odbywa się to poprzez realizację szeregu działań, dostosowywanych do sytuacji rodziny, jej celów i potrzeb i są to:

1. specjalistyczna diagnoza środowisk rodzinnych
2. opracowywanie zasad współdziałania z osobami i rodzinami na rzecz poprawy ich sytuacji
3. asysta rodziny
4. specjalistyczne poradnictwo rodzinne
5. pomoc pedagogiczna
6. poradnictwo psychologiczne
7. interwencja kryzysowa
8. poradnictwo prawne
9. warsztaty opiekuńczo – wychowawcze dla rodziców
10. grupa wsparcia dla rodziców
11. organizacja wolontariatu
12. spotkań integracyjne, edukacyjne, rekreacyjne dla dzieci i rodzin
13. współpraca z organizacjami pozarządowymi
14. współpraca z Zespołem Interdyscyplinarnym ds. Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie dla Dzielnicy Mokotów
15. wspieranie aktywności społecznej mieszkańców Dzielnicy.

DZIAŁANIA DZIAŁU POMOCY SPECJALISTYCZNEJ W LICZBACH

Rodzaj działania	**I półrocze**	**II półrocze**
wsparcie funkcji opiekuńczo-wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego	831 porad; 1619,5 h	875 porad; 1770,5 h
wsparcie funkcji społecznych, motywowanie do podejmowania aktywnego uczestnictwa w życiu szkolnym dzieci i pomoc w regulacji spraw urzędowych	886 porad; 1463,5 h	952 porad; 1791,5 h
poradnictwo rodzinne	575 osób	627 osób
poradnictwo psychologiczne	245 osób; 788 porad; 840 h	274 osoby; 751 porad; 939 h
poradnictwo prawne	118 osób; 83,5 h	87 osób; 70,5 h
warsztaty umiejętności opiekuńczo – wychowawczych „Mokotowska Akademia Szczęśliwego Rodzica”	3 cykle; 60 h	2 cykle; 40 h
grupa wsparcia dla rodziców	2 spotkania; 4 h	6 spotkań; 12 h
liczba zajęć integracyjnych zorganizowanych dla dzieci i rodzin	21 spotkań; 42 h	48 spotkań; 103 h
liczba dzieci uczestniczących w zajęciach integracyjnych, w tym wyjściach integracyjnych, wycieczkach rowerowych, aktywizacji sportowej i zabawie choinkowej	17 osób; 42 h	48 osób; 103 h

- 9 Asystentów Rodziny
- 3 psychologów
- 3 specjalistów pracy z rodziną
- 123 rodziny objęte asystą rodziny (423 osoby)
- 130 rodzin objętych specjalistycznym poradnictwem rodzinnym
- przeprowadzono 5 cykli warsztatów umiejętności opiekuńczo – wychowawczych, trwających łącznie 100 h
- 41 osób wzięło udział w warsztatach opiekuńczo - wychowawczych

- 13 wolontariuszy współpracowało z rodzinami objętymi wsparciem
- 65 dzieci uczestniczyło w zajęciach organizowanych w Dziale, w tym w pomocy w odrabianiu lekcji
- 30 osób brało udział w zabawie choinkowej
- 6 razy zorganizowano wyjścia integracyjne i sportowe dla rodzin z dziećmi
- współpracowano z 4 organizacjami pozarządowymi
- Asystencji Rodziny współpracowali z Zespołem Interdyscyplinarnym ds. Przemocy w Rodzinie na rzecz 24 środowisk w których realizowano procedurę Niebieskiej Karty
- Specjaliści pracy z rodziną współpracowali z Zespołem Interdyscyplinarnym ds. Przemocy w Rodzinie na rzecz 18 środowisk w których realizowano procedurę Niebieskiej Karty
- Psychologowie współpracowali z Zespołem Interdyscyplinarnym ds. Przemocy w Rodzinie na rzecz 14 środowisk w których realizowano procedurę Niebieskiej Karty
- 21 rodzin zgłoszono do współpracy z fundacją Big Brothers Big Sisters
- 15 rodzin zgłoszono do współpracy z fundacją Family for Family
- 4 osoby z Klubu Seniora regularnie odbywały spotkania gry w brydża
- 4 razy zorganizowano stoiska Ośrodka Pomocy Społecznej Dzielnicy Mokotów podczas pikników: „Orlen Maraton" 23.04.2017, „Mokotowski Festyn Wakacyjny" 09.06.2017, „Spotkajmy się" 15.09.2017 i Spotkania integracyjnego LSW Wierzbno 22.09.2017.
- 45 dzieciom z rodzin objętych wsparciem Działu przekazano zestawy świąteczne, które Ośrodek otrzymał z Zespołu Sportu i Rekreacji dla Dzielnicy Mokotów
- przekazano 1 315 kg plastikowych nakrętek Fundacji Bez Tajemnic - Programu Charytatywno – Ekologicznego „Zakretki.info – Pomagamy nie tylko przyrodzie… ." W siedzibie Działu znajduje się punkt zbiórki nakrętek.

ZESPÓŁ DS. ASYSTY RODZINY

Ośrodek Pomocy Społecznej realizuje zadania, wynikające z:

- Ustawy z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, która ustanowiła asystentów rodziny i możliwość wspierania przez nich rodzin z trudnościami opiekuńczo – wychowawczymi
- Ustawy z dnia 4 listopada 2016 r. o wsparciu kobiet w ciąży i rodzin „Za życiem", która umożliwia skorzystanie z kompleksowego poradnictwa asystenta rodziny kobietom

w ciąży oraz rodzicom wychowującym dziecko, u którego zdiagnozowano ciężkie i nieodwracalne upośledzenie albo nieuleczalną chorobę zagrażającą jego życiu, które powstały w prenatalnym okresie rozwoju dziecka lub w czasie porodu.

Asysta rodziny jest szczególnym rodzajem wsparcia, dedykowanym rodzicom, którzy z różnych powodów i w różnych obszarach mają trudności z radzeniem sobie z wychowywaniem dzieci i sprawowania nad nimi odpowiedniej opieki, zgodnej z potrzebami dziecka. Asystent rodziny współpracuje ze wszystkimi członkami rodziny – dorosłymi i dziećmi, jak również ze specjalistami, współpracującymi z rodziną, w tym pracownikami socjalnymi, psychologami, specjalistami pracy z rodziną a także z innych instytucji, które wspierają rodziny. Mogą to być np. placówki opiekuńcze, wychowawcze, edukacyjne.

Przy wsparciu asystentów, rodziny zdobywają wiedzę i praktyczne umiejętności w zakresie samodzielnego funkcjonowania w życiu codziennym, ze szczególnym uwzględnieniem kwestii realizowania w prawidłowy sposób obowiązku opieki i wychowania dzieci. Są to różnorodne działania, skupiające się na wielu aspektach życia rodziny.

W zakresie relacji w rodzinie, postaw wychowawczych i rodzicielskich:

- edukowanie, modelowanie postaw rodziców wobec dzieci,
- udzielanie konsultacji i podejmowanie działań edukacyjnych w zakresie prawidłowego wychowania i opieki nad dziećmi,
- wspieranie w budowaniu konstruktywnych i zdrowych więzi między członkami rodziny,
- rozwijanie umiejętności wychowawczych rodziców,
- wspieranie rodziców by poprawiali warunki życia dzieci,
- edukowanie w zakresie organizacji czasu wolnego i korzyści, wynikających ze wspólnego spędzania czasu całej rodziny,
- zapobieganie trafienia dzieci do pieczy zastępczej;
- edukowanie i modelowanie postaw rodzicielskich, których zdobycie pozwoli na powrót dzieci z pieczy zastępczej do rodziny,
- wzmacnianie umiejętności psychospołecznych i szkolnych dzieci - organizacja warsztatów integracyjnych,
- pomoc w odrabianiu lekcji i edukacji dzieci poprzez kierowanie dzieci do współpracy z wolontariuszami,
- przekazywanie informacji o możliwościach skorzystania z bezpłatnej oferty kulturalnej, rekreacyjnej i sportowej Dzielnicy Mokotów, m.st. Warszawy i innych instytucji,

- edukowanie i towarzyszenie w kontaktach z placówkami wychowawczymi i edukacyjnymi dzieci, wspieranie w kontaktach z pracownikami różnych instytucji,
- zapewnienie bezpieczeństwa dzieciom (przy stałej współpracy z pracownikami socjalnymi i kuratorami),
- współpraca z wychowawcami przedszkolnymi, wychowawcami i pedagogami szkolnymi, kuratorami, przedstawicielami organizacji pozarządowych i przedstawicielami innych służb, zaangażowanych w pracę z rodziną,
- motywowanie do podejmowania pozytywnych decyzji, mających wpływ na zmianę sytuacji życiowej,
- motywowanie rodzin i wzmacnianie w pełnieniu prawidłowych ról w środowisku rodzinnym, społeczności lokalnej i w społeczeństwie,
- organizowanie wsparcia w społeczności lokalnej – w otoczeniu rodziny.

W zakresie zdrowia rodziny i prawidłowego rozwoju dzieci:

- promowanie zdrowego stylu życia,
- edukowanie w zakresie higieny osobistej i prawidłowego odżywiania,
- edukowanie w zakresie korzyści wynikających z utrzymywania czystości w domu,
- wsparcie i motywowanie do podejmowania leczenia odwykowego,
- pomoc rodzinom w których występuje przemoc i przeciwdziałanie przemocy (także poprzez współpracę z Zespołem Interdyscyplinarnym),

W zakresie pomocy w pokonywaniu trudnej sytuacji finansowej rodziny:

- edukowanie w zakresie gospodarowania środkami finansowymi,
- edukowanie w zakresie obowiązku uiszczania opłat i przeciwdziałania zadłużeniom,
- wsparcie i towarzyszenie w załatwianiu spraw urzędowych, formalnych, kompletowaniu dokumentacji,
- edukowanie w kwestii procedur załatwiania spraw w urzędach,
- wsparcie i motywowanie do poszukiwania pracy, pomoc w przygotowywaniu CV, dokumentów rekrutacyjnych itp.,
- wsparcie w sytuacjach w których rodzina stara się o przyznanie mieszkania,
- gromadzenie i przekazywanie informacji o możliwościach i dostępności potrzebnego rodzinie wsparcia.

Zadania, związane z realizacją asysty rodziny, w znacznej mierze finansowane były z dotacji Wojewody Mazowieckiego, w ramach Programu asystent rodziny i koordynator rodzinnej pieczy zastępczej na rok 2017.

Podstawowym narzędziem pracy asystenta rodziny jest tzw. Plan Pracy z Rodziną, który asystent współtworzy z rodziną. W planach określane są przez rodzinę cele, które chciałaby osiągnąć przy pomocy asystenta rodziny. To rodzina decyduje, co chciałabym zrealizować, samodzielnie określa czas realizacji, dzięki czemu zwiększa się jej poczucie wpływu na pokonywanie trudnej sytuacji, korzystając z własnych zasobów.
Ponadto, dzięki planom pracy zarówno rodzina jak i asystent rodziny mają jasno sprecyzowane cele i zadania, a także określone efekty, jakie przyniesie współpraca i podejmowanie samodzielnych działań. Plany ulegają modyfikacjom, zgodnie ze zmieniającą się sytuacją rodziny i aktualizacją jej potrzeb.

Wsparcie asystenta rodziny jest realizowane w sposób bezpośredni, indywidualny i intensywny. Asystenci często kontaktują się z rodzinami, spotykają z nimi celem realizacji ustalonego planu. Najczęstszym miejscem spotkań asystenta z rodziną jest miejsce zamieszkania klientów, jednak w razie zaistnienia potrzeby załatwienia sprawy w urzędzie czy wizyty w innej instytucji, asystent towarzyszy rodzinie, o ile ta wyrazi taką gotowość. Miejsce zamieszkania rodziny jest szczególnie ważne dla pracy asystenta – tylko tam może zauważyć, zaobserwować i na bieżąco reagować w konkretnych, życiowych sytuacjach rodziny. W miejscu zamieszkania asystent może np. pokazać rodzicom, jak bawić się z dziećmi, w jaki sposób przygotowywać posiłki dla dzieci czy jak zorganizować miejsce do nauki dla dziecka.

Asystenci rodziny wykorzystują w swojej pracy z rodzinami m.in.: metodę Terapii Skoncentrowanej na Rozwiązaniach, skupiającej się na realizacji zakładanych celów, a nie przyczyn powstania trudnej sytuacji. Ponadto edukują i podejmują działania profilaktyczne, starając się przeciwdziałać powstawaniu nowych trudności w rodzinie.

Skuteczność realizacji celów opiera się na metodach pracy, ale również intensywności kontaktu asystenta z rodziną. Spotkania asystentów z rodzinami odbywają się co najmniej raz w tygodniu lub częściej, o ile wymaga tego sytuacja. Asystenci pozostają również w stałym

kontakcie telefonicznym z członkami rodzin, a intensywność kontaktu zależy przede wszystkim od rodziny.

Asystent rodziny jest zawodem, wymagającym od pracownika ciągłej nauki, podnoszenia zasobu swojej wiedzy i umiejętności. Z uwagi na powyższe, asystenci biorą udział w licznych szkoleniach, warsztatach i superwizji, pozwalających na podnoszenie kompetencji i dokonywanie koniecznych podsumowań swojej pracy i jej efektów. Superwizja jest skuteczną metodą wspierającą pracę asystentów rodziny, w czasie której specjaliści mają możliwość konsultowania zastosowanych technik pracy. Dzięki superwizji, asystenci rodziny, psychologowie i specjaliści pracy z rodziną mogą wspólnie przyjrzeć się rodzinom, omówić ich sytuację, wymienić doświadczenia. Superwizja ponadto zapobiega wypaleniu zawodowemu.

W 2017 r. Asystenci Rodziny brali udział w spotkaniach edukacyjnych, konferencja i szkoleniach o tematyce, związanej z:

- bezpieczeństwem dzieci i młodzieży
- rozwojem psychoseksualnym dzieci
- przemocy wobec dzieci i w rodzinie i sposobów reagowania na nią
- metodą Terapii Skoncentrowanej na Rozwiązaniach, porozumienia bez przemocy i mediacji
- wsparciem rodziny wychowującej dziecko niepełnosprawne
- współpracą z wolontariuszami

ZESPÓŁ WSPARCIA SPECJALISTYCZNEGO

Zespół Wsparcia Specjalistycznego utworzony został w 2016 r., a jego głównym celem jest udzielanie pomocy specjalistycznej osobom i rodzinom w trudnych sytuacjach osobistych, życiowych i rodzinnych. Pomoc specjalistyczna świadczona jest przez 3 psychologów i 3 specjalistów pracy z rodziną.

PSYCHOLOGOWIE. PORADNICTWO PSYCHOLOGICZNE

Poradnictwo psychologiczne udzielane jest każdej osobie lub rodzinie, która zgłasza taką potrzebę, na wniosek pracowników Ośrodka Pomocy Społecznej i innych instytucji pracujących z rodzinami, za zgodą osoby zainteresowanej w formie:

- konsultacji psychologicznych,
- terapii psychologicznej,
- interwencji kryzysowej,
- terapii rodzinnej.

Porad psychologicznych bądź dłużej trwającego wsparcia udzielano w 2017 r. osobom dorosłym i dzieciom z następujących przyczyn:

- przemocy w rodzinie i jej skutków,
- depresji,
- trudności w radzeniu sobie z lękiem,
- trudnych, traumatycznych doświadczeń życiowych,
- myśli samobójczych, prób samobójczych,
- żałoby i żalu po stracie bliskiej osoby,
- utraty pracy,
- nieuleczalnej choroby,
- konfliktów w rodzinie i rozwodów,
- uzależnień,
- nagłych sytuacji życiowych.

Przez swoją pracę, psychologowie pomagają radzić sobie z trudnymi sytuacjami w życiu, wspierają pozytywne zmiany, a także edukują klientów i realizują działania profilaktyczne. Celem tych działań jest integracja społeczna osób i rodzin szczególnego ryzyka.
Posługują się wieloma metodami pracy z klientem, a głównie jest to Terapia Skoncentrowana na Rozwiązaniach.
Konsultacje psychologiczne odbywają się w siedzibie Działu przy ul. Bartłomieja 3 bądź w miejscu zamieszkania lub przebywania klienta.

Informacje na temat udzielanego wsparcia psychologicznego rozpowszechniana jest wśród pracowników instytucji pomocowych, fundacji, stowarzyszeń, organizacji pozarządowych, Policji, sądów, placówek opiekuńczych i edukacyjnych.

PORADNICTWO RODZINNE

Poradnictwo rodzinne jest udzielane przez specjalistów pracy w rodzinie. Jest to działanie dedykowane rodzinom, które poszukują wsparcia w zakresie:

- umiejętności opiekuńczo – wychowawczych
- poprawy komunikacji w rodzinie,
- rozwiązywania konfliktów małżeńskich, okołorozwodowych
- doświadczanej przemocy, uzależnień,
- regulowania spraw urzędowych (mieszkaniowe, zadłużenia itp.).

Specjaliści pracy z rodziną realizują działania na rzecz prawidłowego funkcjonowania rodziny i ze względu na to pracują zarówno z osobami dorosłymi jak i dziećmi, metodą pracy indywidualnej lub grupowej. Uwaga specjalistów skoncentrowana jest na problematyce wychowawczej oraz sprawach z nią powiązanych. Celami poradnictwa rodzinnego są:

- pozytywna zmiana w zakresie umiejętności opiekuńczych i wychowawczych rodziców,
- poprawa komunikacji pomiędzy członkami rodziny,
- pozytywna zmiana w nawykach i zwyczajach rodziny,
- edukowanie rodziców w zakresie potrzeb dzieci na różnych etapach rozwoju,
- edukacja w zakresie przekształcania niekorzystnych metod wychowawczych na służące rozwojowi dzieci.

Największą grupę odbiorców poradnictwa rodzinnego w 2017 r. stanowiły:

- rodziny z problemami opiekuńczo – wychowawczymi,
- rodziny dotknięte problemem przemocy.

Poradnictwo rodzinne udzielane jest w formie porad indywidualnych oraz rodzinnych, w siedzibie Działu Pomocy Specjalistycznej jak również w miejscu zamieszkania rodziny.

Specjaliści pracy z rodziną realizowali w 2017 r. działania związane z kwalifikowaniem rodzin do asysty rodziny, a także angażują się w realizację warsztatów umiejętności opiekuńczo – wychowawczych oraz prowadzenie grup wsparcia dla rodziców.

Prawidłowa realizacja zadań, związanych z udzielaniem wsparcia psychologicznego i rodzinnego wymaga od specjalistów ciągłego podnoszenia swoich kwalifikacji, umiejętności oraz wzrostu wiedzy. Praca z rodzinami obciążonymi różnego rodzaju trudnościami jest ponadto wymagająca i wyczerpująca, dlatego też, podobnie jak Asystenci Rodziny, również członkowie Zespołu Wsparcia Specjalistycznego uczestniczyli w superwizji, jak również w szkoleniach, warsztatach i spotkaniach edukacyjnych o następującej tematyce:

- bezpieczeństwo dzieci i młodzieży
- rozwój psychoseksualny dzieci
- przemoc wobec dzieci i w rodzinie i sposoby reagowania na nią.

WARSZTATY OPIEKUŃCZO – WYCHOWAWCZE

W Dziale Pomocy Specjalistycznej w 2017 roku realizowane były warsztaty opiekuńczo – wychowawcze w ramach Mokotowskiej Akademii Szczęśliwego Rodzica. Prowadzone były przez asystentów rodziny oraz specjalistów pracy z rodziną, posiadających wiedzę i kwalifikacje, by realizować zajęcia grupowe o tej tematyce.

W 2017 r. zrealizowano 5 cykli warsztatowych. Organizacja i ilość cykli warsztatowych uzależniona jest od liczby zgłoszeń, jakie napływają do Działu Pomocy Specjalistycznej. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom i potrzebom klientów, warsztaty odbywają się zarówno w ciągu tygodnia, jak również w weekendy. W 2017 r. w warsztatach wzięło udział łącznie 41 osób.

Warsztaty przeznaczone są dla rodziców zamieszkujących na terenie Dzielnicy Mokotów chcących rozwijać i doskonalić swoje umiejętności opiekuńczo – wychowawcze i obejmują wiedzę i ćwiczenia z zakresu:

- więzi łączących rodzica z dzieckiem
- umiejętności stawiania granic
- poznania emocji jakie nami kierują

- współpracy z dzieckiem
- poznania jak funkcjonuje system kar i nagród
- nauki konstruktywnego rozwiązywania konfliktów i wpisywania dzieci w role.

W czasie warsztatów ich uczestnicy mają okazję poszerzenia i uzupełnienia swojej wiedzy, zdobycia nowych, skutecznych umiejętności opiekuńczo – wychowawczych. Dzięki ich zastosowaniu poprawia się jakość więzi pomiędzy członkami rodzin, rodzice stają się bardziej wrażliwi na potrzeby dzieci i wiedzą jak na nie reagować. W czasie warsztatów zwracana jest uwaga na prawidłowe pełnienie ról rodzinnych, sprawną komunikację pozbawioną przemocy, stawianie racjonalnych granic dzieciom, prawidłowe postawy w sytuacjach trudnych.

Warsztaty opiekuńczo – wychowawcze podejmują zagadnienia:

- psychologii rozwojowej w zakresie potrzeb dziecka,
- poprawnej komunikacji z dziećmi,
- błędów komunikacyjnych,
- mitów dotyczących wychowania dzieci,
- przemocy wobec dzieci,
- rozwiązywania konfliktowych sytuacji,
- współpracy z dzieckiem,
- wywierania wpływu na zachowania dzieci,
- stawiania granic – kara a konsekwencja,
- umiejętności wyznaczania zdrowych ról w rodzinie,
- emocji własnych i dzieci i ich akceptowania i radzenia sobie z nimi,
- stylów i metod wychowawczych,
- kreatywnej edukacji i zabawy z dzieckiem.

GRUPA WSPARCIA DLA RODZICÓW

Grupa wsparcia jest działaniem uzupełniającym i wspierającym pracę asystentów rodziny i specjalistów pracy z rodziną, którego celem jest przeciwdziałanie powstawaniu trudności w rodzinie, w tym w opiece i wychowaniu dzieci oraz wspieranie w sytuacji pojawienia się ich. Ma także na celu wspieranie się wzajemne przez osoby, przeżywające podobne problemy.

Spotkania grupy wsparcia da rodziców dedykowane są głównie rodzicom, którzy brali udział w warsztatach opiekuńczo – wychowawczych, jak również objętych wsparciem specjalistycznym. Stanowią swego rodzaju kontynuację edukacji w zakresie opieki i wychowania dziecka i jest szansą na omawianie konkretnych, indywidualnych problemów i trudności w węższym gronie. Spotkania grupy wsparcia dla rodziców umożliwiają dokładne przyjrzenie się konkretnemu zagadnieniu i omówienie go ze specjalistami i innymi rodzicami, którzy przeżywają podobne rozterki lub znalazły sposób na poradzenie sobie z nimi i są chętne podzielić się swoimi doświadczeniami.
Kolejnym walorem grupy wsparcia jest umożliwienie spotkania dla rodziców, wzajemne poznanie się, stworzenie grupy samopomocowej.
Utworzenie grupy wsparcia dla rodzin jest odpowiedzią na potrzebę utrzymywania kontaktów społecznych oraz budowania oparcia społecznego, jak również umożliwiło naukę zachowań adekwatnych do napotykanych sytuacji życiowych.

W 2017 r. odbyło się 8 spotkań grupy wsparcia dla rodziców i brało w nich udział 14 osób. W czasie trwania spotkań i o ile była taka potrzeba, Dział Pomocy Specjalistycznej zapewniał opiekę dla dzieci, korzystając z własnych możliwości i wsparcia wolontariuszy.

WSPÓŁPRACA Z ORGANIZACJAMI POZARZĄDOWYMI I SPOŁECZNOŚCIĄ LOKALNĄ

W 2017 roku Dział Pomocy Specjalistycznej współpracował z:

- Fundacją Big Brothers Big Sisters of Poland,
- Fundacją Family for Family,
- Stowarzyszeniem Biuro Porad Obywatelskich,
- Stowarzyszeniem w Stronę Marzeń,
- Klubem Seniora.

FUNDACJA BIG BROTHERS BIG SISTERS

zajmuje się wspieraniem dzieci w wieku 7 – 17 lat przez mentorów. Fundacja zapewnia bezpieczną i trwałą relację z mentorem - osobą, która dysponuje wolnym czasem, wiedzą oraz

chęcią pomocy rodzinom, które nie są w stanie zorganizować czasu wolnego czy nauki dzieciom. Mentorzy pomagają dzieciom mającym trudności w nauce i w realizowaniu ich potencjału. Dzięki współpracy z mentorami, dzieci z rodzin objętych pomocą społeczną mogą uczestniczyć w wielu wyjściach kulturalnych, wydarzeniach sportowych, koncertach.

Ośrodek Pomocy Społecznej, współpracując z fundacją wspiera rodziny, które nie mają możliwości samodzielnego zadbania o prawidłowy rozwój i edukację dzieci. Jest to uzupełnienie i rozwinięcie działań własnych.

FUNDACJA FAMILY FOR FAMILY

zajmuje się udzielaniem wsparcia rodzinom, które mają trudności w zaopatrzeniu dzieci w odzież, obuwie, zabawki, książki oraz sprzęt sportowy. Ośrodek Pomocy Społecznej współpracuje z fundacją zgłaszając do niej rodziny potrzebujące tego rodzaju wsparcia. Fundacja z kolei poszukuje wśród ofiarodawców rodzin, które są w stanie udzielić konkretnej, dedykowanej pomocy.

STOWARZYSZENIE BIURO PORAD OBYWATELSKICH PORADNICTWO PRAWNE

W Dziale Pomocy Specjalistycznej, podobnie do lat poprzednich, udzielane było poradnictwo prawne przez Stowarzyszenie Biuro Porad Obywatelskich. Porady udzielane były z zakresu prawa rodzinnego, lokalowego, bankowego, cywilnego i własności oraz zabezpieczenia społecznego.

Porady dotyczyły następujących spraw:

- wniosków o renty z tytułu niezdolności do pracy,
- wniosków o emerytury,
- świadczeń emerytalnych,
- świadczeń przedemerytalnych,
- rent wyjątkowych, rodzinnych i socjalnych,
- odwołań od decyzji ZUS,
- zadłużeń bankowych,
- alimentów,

– lokalowych,
– pełnomocnictw i innych.

Porady odbywały się raz w tygodniu, we wtorki w godzinach 10:00 – 14:00. Na porady obowiązywały zapisy osobiste lub telefoniczne, których osoby zainteresowane dokonywały w Biurze Działu. W 2017 roku udzielono 308 porad dla 182 osób, trwających 154 h.

STOWARZYSZENIE BIURO PORAD OBYWATELSKICH

W 2017 r. Dział Pomocy Specjalistycznej wraz ze Stowarzyszeniem w Stronę Marzeń, w ramach Partnerstwa „Mój Służewiec" zorganizował stoisko Ośrodka Pomocy Społecznej w czasie pikniku integracyjnego pn. „Spotkajmy się". W czasie pikniku zaprezentowano działalność Ośrodka i proponowane przez Dział wsparcie specjalistyczne szerokiemu gronu potencjalnych zainteresowanych – mieszkańców sąsiadujących z siedzibą Działu osiedli. W czasie spotkania zorganizowano liczne zabawy i atrakcje dla dzieci.

KLUB SENIORA

W siedzibie Działu odbywają się cykliczne spotkania Klubu Seniora, w którym uczestniczą osoby starsze, spotykające się dwa razy w tygodniu na wspólną grę w brydża. Spotkania integrują osoby starsze, są dla nich okazją do wyjścia z domu i podjęcia aktywności społecznej. Ponadto mają na podtrzymywanie znajomości poprzez wspólne zainteresowanie a także powodują, że osoby w nich uczestniczące mają możliwość spotkania się we wspólnym gronie, w miejscu specjalnie dla nich przygotowanym.

ZAJĘCIA INTEGRACYJNE DLA DZIECI

W siedzibie Działu Pomocy Specjalistycznej odbywają się zajęcia integracyjne dla dzieci z rodzin, objętych asystą rodziny. W czasie zajęć dzieci przy pomocy wolontariuszy lub asystentów rodziny mają możliwość odrobienia lekcji w spokojnych warunkach. Dzieci korzystają ze wsparcia zwłaszcza w nauce języka polskiego i obcych, matematyce i przyrody.

Po zrealizowaniu obowiązków, mogą wziąć udział we wspólnej zabawie. Organizowanymi zabawami w Dziale są:

- możliwość gry na konsoli Play Station
- oglądanie filmów i bajek dostosowanych do wieku dziecięcego
- wspólne rysowanie, malowanie kredkami lub farbami
- wyrabianie figurek z plasteliny
- przygotowywanie dekoracji, np. z okazji świąt

Szczególnym zainteresowaniem dzieci cieszą się tematyczne zajęcia edukacyjno – rekreacyjne, w czasie których dzieci uczą się poprzez zabawę prostych czynności z zakresu gospodarstwa domowego. W 2017 r. były to:

- przygotowywanie kanapek
- robienie sałatek owocowych
- pieczenie frytek
- smażenie gofrów i naleśników
- sianie i sadzenie ziół i roślin doniczkowych.

Dzieci chętnie brały udział również w pokazach żonglerki kontaktowej, które realizował jeden z wolontariuszy, czynnie zaangażowanych w pracę z najmłodszymi.

Odbyło się także spotkanie edukacyjne, w czasie którego zorganizowano pogadankę z wolontariuszami na temat wolontariatu, jego wartości, celach. Wolontariusze opowiadali dzieciom co robią w swojej pracy wolontaryjnej, co im to daje i dlaczego warto jest zostać wolontariuszem. Dzieci były bardzo zainteresowane tematem spotkania i chętnie zadawały pytania.

ZABAWA CHOINKOWA

W siedzibie Działu Pomocy Specjalistycznej odbyło się spotkanie, zorganizowane dla dzieci i rodzin, objętych wsparciem specjalistycznym i asystą rodziny. Odbyło się ono z okazji Świąt Bożego Narodzenia i wzięło w nim udział 30 dzieci i dorosłych.

Na czas spotkania pracownicy Działu Pomocy Specjalistycznej oraz wolontariusze współpracujący z Działem przygotowali atrakcje dla uczestników, a były to m.in. pokaz żonglerki kontaktowej, pogadanka na temat żonglerki, wspólne śpiewanie piosenek, zabawy w grupach i inne, inicjowane przez dzieci lub rodziców. Na czas spotkania udekorowano salę odpowiednio do zbliżających się świąt – ubrana została choinka, powieszono łańcuch z papieru kolorowego i inne dekoracje. Dzięki temu sala stała się przyjaznym dla dzieci miejscem, w którym mogły one wspólnie spędzić czas z rodzicami i innymi dziećmi. Dla wszystkich obecnych zorganizowano również słodki poczęstunek.

WYDARZENIA PLENEROWE

Dział Pomocy Specjalistycznej w 2017 r. realizował na rzecz dzieci i rodzin wspieranych działania profilaktyczne, edukacyjne i sportowe. Przekazywane były rodzinom informacje na temat możliwości bezpłatnego udziału w zajęciach, organizowanych przez m.st. Warszawę oraz inne instytucje. W wyjściach towarzyszyli rodzinom specjaliści Działu.

WYCIECZKI ROWEROWE

Dział Pomocy Specjalistycznej w okresie letnim 2017 r. zorganizował dla rodziców i dzieci trzy wycieczki rowerowe do:

- Multimedialnego Parku Fontann na Starym Mieście, gdzie dzieci wraz z opiekunami wspólnie spędziły czas na zabawie w otoczeniu fontann miejskich.
- Parku Kultury w Powsinie, gdzie rodzice wraz z dziećmi mieli możliwość wspólnej zabawy na świeżym powietrzu. Najchętniej dzieci bawiły się w zbijaka, gry zręcznościowe, puszczanie baniek mydlanych, na skakankach.
- Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie, gdzie uczestnicy mogli zwiedzić park oraz wnętrze Pałacu (wejście bezpłatne), dowiedzieć się wielu ciekawostek związanych z tym

miejscem.

W parku dzieci szczególnie zainteresowane były fontannami i placem zabaw.

Wszystkie wycieczki zostały starannie przygotowane przez asystentów rodziny, którzy opracowywali trasy rowerowe. Ruszały one z siedziby Działu Pomocy Specjalistycznej i rozpoczynały się zapoznaniem uczestników z zasadami bezpiecznego zachowania na drodze i trasach dla rowerzystów. Zarówno dzieci jak i dorośli ich opiekunowie byli uwrażliwiani na to, co dzieje się na drodze oraz na konieczność zwracania uwagi na innych uczestników ruchu. Dzięki temu, oprócz zabawy, każdy z uczestniczących zdobywał praktyczną wiedzę.

W czasie wycieczek uczestnicy mieli możliwość zapoznania się z historią miasta – uczestniczący
w nich asystenci rodziny, specjaliści pracy z rodziną i psychologowie opowiadali dzieciom i rodzicom o mijanych po drodze miejscach, w związku z czym wszyscy poszerzyli swoją wiedzę na temat topografii okolicy zamieszkania i perspektywę możliwości spędzania wspólnie czasu nawet w sytuacji, kiedy nie wyjeżdżają poza Warszawę.

WYJŚCIE NA BASEN

Dział Pomocy Specjalistycznej w sierpniu 2017 r. przekazał rodzinom korzystającym ze wsparcia informację o możliwości bezpłatnego skorzystania z basenu w Ośrodku Sportu i Rekreacji
w Dzielnicy Ochota. Dzieci wraz z rodzicami i opiekunami czynnie uczestniczyły we wszystkich atrakcjach, oferowanych w na basenie, chętnie pływały i bawiły się na pobliskim placu zabaw. Zorganizowane zostały również zabawy piłką, w kometkę, skakanie na skakankach.

Dzieci i rodzice byli bardzo zadowoleni ze spotkania i z uwagi na warunki atmosferyczne chętnie skorzystali z takiej możliwości. Dzięki spotkaniu na basenie, rodzice i dzieci mogli uczestniczyć
w zabawach organizowanych na miejscu, w których uczestniczyli inni użytkownicy Ośrodku Sportu.

SPARTAN RACE KIDS

Dzieci z rodzin objętych wsparciem specjalistycznym uczestniczyły w odbywającym się na Stadionie Narodowym w Warszawie biegu Spartan Race Kids. Jest to bieg, polegający na pokonywaniu określonego dystansu z przeszkodami na trasach dostosowanych do możliwości i wieku uczestników.

Ideą biegu Spartan Race jest zainspirowanie dzieci do aktywności sportowej, na świeżym powietrzu, a także uświadomienie rodzicom, jak ważna w życiu dziecka jest aktywność fizyczna, która sprzyja utrzymaniu zdrowia, sprzyja rozwojowi fizycznemu i zdrowych nawyków. Dzieci, dzięki udziałowi w zawodach, mogły doświadczyć poczucia przynależności do grupy, zdrowej rywalizacji.

BIEG HUTNICZKA

Dzieci z rodzin, objętych wsparciem Działu Pomocy Specjalistycznej wzięły udział w Przeszkodowym Dniu Hutnika oraz Biegu Hutniczka, który odbył się w Hucie ArcelorMittal w Warszawie. Bieg Hutniczka jest konkurencją, polegającą na pokonaniu określonego dystansu na którym umiejscowione są przeszkody do pokonania dla uczestników, odpowiednio do ich wieku: dla dzieci w wieku 4 - 8 lat tor biegu miał długość 600 m i zawierał 10 przeszkód, dzieci w wieku 9 - 11 lat biegły ok. 800 m i pokonały 12 przeszkód a najstarsza grupa dzieci w wieku 12 - 15 lat przebiegła ok. 1600 m i pokonała 24 przeszkody.

Uczestnicząc w tym wydarzeniu sportowym, dzieci miały możliwość skorzystania ze zorganizowanej na najwyższym poziomie aktywności fizycznej i rywalizacji sportowej. W czasie biegu mogły wraz z innymi uczestnikami doświadczyć wartości pomagania sobie nawzajem oraz dobrej zabawy.

PIKNIKI INTEGRACYJNE DLA MIESZKAŃCÓW WARSZAWY I DZIELNICY MOKOTÓW

Dział Pomocy Specjalistycznej w 2017 r. organizował 4 razy stoiska informacyjne, dotyczące działalności Ośrodka Pomocy Społecznej w czasie różnych wydarzeń organizowanych na terenie Dzielnicy Mokotów. Zamierzeniem realizacji działań w stoiskach informacyjnych było przekazanie jak największej liczbie potencjalnych zainteresowanych działalnością

Ośrodka wiadomości o możliwym do uzyskania wsparcia. Zorganizowano stoiska w czasie następujących wydarzeń:

- „Orlen Maraton”
- Mokotowski Festyn Wakacyjny
- Piknik sąsiedzki „Spotkajmy się”
- Spotkanie integracyjne LSW Wierzbno

Na czas realizacji wydarzeń i działalności stoiska, pracownicy Działu Pomocy Specjalistycznej każdorazowo przygotowywali zajęcia i atrakcje dla odwiedzających. Była to oferta zarówno dla dorosłych osób jak i dzieci. Działaniami tymi były:

- udzielanie informacji o rodzajach świadczonej pomocy przez Ośrodek
- udostępnianie ulotek i broszur informacyjnych
- tablica pt. "Weź, czego Ci trzeba", w której umieszczone były hasła, np. odwaga, cierpliwość
- malowanie twarzy dziecięcych profesjonalnymi farbkami wg pomysłów dzieci lub wzorów
- puszczanie baniek mydlanych
- budowanie figur i zwierząt z kolorowych balonów
- kolorowanie kredkami i flamastrami
- pokaz żonglerki kontaktowej wykonany przez wolontariusza.

ZAŁĄCZNIK. PORÓWNANIE LICZBOWE 2016 / 2017 I OSIĄGNIĘCIA

		2017	2016
1.	Asystenci Rodziny (etaty)	9	8
2.	Specjaliści pracy z rodziną (etaty)	3	3
3.	Psychologowie (etaty)	3	3
4.	Liczba rodzin objętych AR	123	115
5.	Liczba rodzin objętych AR w ramach Ustawy „Za Życiem”	2	0
6.	Liczba osób w rodzinach objętych AR	423	500
7.	Liczba wizyt AR w miejscu zamieszkania rodzin	1298	1198

8.	Czas wizyt AR w miejscu zamieszkania rodzin	3215 h	2592 h
9.	Liczba spotkań AR z rodzinami poza miejscem ich zamieszkania	1313	1098
10.	Czas spotkań AR z rodzinami poza miejscem ich zamieszkania	2464,5 h	1929,5 h
11.	Liczba rodzin objętych SPR	130	371
12.	Liczba wizyt SPR w miejscu zamieszkania rodzin	293	178
13.	Czas wizyt SPR w miejscu zamieszkania rodzin	478 h	344 h
14.	Liczba spotkań SPR z rodzinami poza miejscem ich zamieszkania	407	276
15.	Czas spotkań SPR z rodzinami poza miejscem ich zamieszkania	580 h	512 h
16.	Liczba rodzin objętych wsparciem psychologicznym	275	303
17.	Liczba porad udzielonych przez PS w miejscu zamieszkania rodzin	91	69
18.	Czas wizyt PS w miejscu zamieszkania rodzin	226 h	155 h
19.	Liczba porad udzielonych przez PS w siedzibie DPS	1471	1022
20.	Czas porad udzielonych przez PS w siedzibie DPR	1576 h	1054 h
21.	Liczba osób uczestnicz. w warsztatach umiejętności opiek. – wych.	41	39
22.	Liczba godzin warsztatów umiejętności opiek. – wych.	100	84
23.	Liczba osób uczestnicz. w grupie wsparcia dla rodziców	14	0
24.	Liczba zajęć integracyjnych i edukacyjnych dla dzieci w siedzibie DPS	69	5
25.	Liczba dzieci uczestniczących w zajęciach integracyjnych w siedzibie	65	113
26.	Czas trwania zajęć integracyjnych i edukacyjnych dla dzieci w siedzibie DPS	145 h	100 h
27.	Liczba uczestników zabawy choinkowej	30	126
28.	Liczba osób korzystających z porad prawnych (Stow. BPO)	182	290
29.	Czas trwania porad prawnych (Stow. BPO)	154 h	205,5 h
30.	Liczba udzielonych porad (Stow. BPO)	308	411
31.	Współpraca z NGO	4	4
32.	Współpraca AR z ZI	24	20

33.	Współpraca SPR z ZI	18	26
34.	Współpraca PS z ZI	14	37
35.	Liczba osób uczestn. w wyjściu na basen	20	0
36.	Liczba osób uczestn. w wyjściu do PK Powsin	20	0
37.	Liczba osób uczestn. w wyjściu do Muzeum Wilanów	20	0
38.	Liczba osób uczestn. w wyjściu na Stare Miasto, Park Fontann	20	0
39.	Liczba osób uczestn. w Spartan Race Kids, 26.08.2017	30	0
40.	Liczba osób uczestn. w Bieg Hutnika	30	0
41.	Lego (l. uczestników)	0	24
42.	Liczba rodzin zgłoszonych do BBBS	21	8
43.	Liczba rodzin zgłoszonych do FfF	15	4
44.	Liczba osób uczestniczących w Klubie Seniora	4	4
45.	Liczba wolontariuszy współpracujących z DPS	13	6
46.	Liczba osób odbywających praktyki studenckie w DPS	0	1
47.	Liczba zorganizowanych stoisk w czasie wydarzeń plenerowych **2017:** „Orlen Maraton”, 23.04.; Mokotowski Festyn Wakacyjny, 09.06.; „Spotkajmy się:, 15.09.; Spotkanie integracyjne LSW Wierzbno, 22.09. **2016:** „Mokotówka”, piknik majowy dla dzieci na terenie parkingu w DPS	4	2
48.	Liczba otrzymanych i przekazanych rodzinom paczek świątecznych z ZSiR	45	70
49.	Waga przekazanych plastikowych nakrętek do Fundacji „Bez Tajemnic”)	1315,85 kg	3214 kg

IX. ZESPÓŁ AKTYWNOŚCI ZAWODOWEJ I SPOŁECZNEJ

Działania Zespołu Aktywności Zawodowej i Społecznej związane są z aktywnością mieszkańców dzielnicy Mokotów na polu zawodowym oraz podejmowaniem działań na rzecz osób i środowisk zagrożonych marginalizacją społeczną. ZAZiS wspiera aktywność w obszarach związanych z poszukiwaniem pracy, podnoszeniem kwalifikacji i pobudzaniem przedsiębiorczości poprzez prowadzenie Klubu Aktywności Zawodowej dla osób poszukujących pracy i prowadzeniem Agencji Zatrudnienia.

Zespół Aktywności Zawodowej i Społecznej zajmował się także obsługą administracyjno - techniczną Zespołu Interdyscyplinarnego ds. Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie Dzielnicy Mokotów m.st. Warszawy.

W roku 2017 działania Zespołu Aktywności Zawodowej i Społecznej objęły 1166 osób.

1. Klub Aktywności Zawodowej

Klub Aktywności Zawodowej działa w ramach ZAZiS, jest czynny we wszystkie dni robocze i mogą z niego korzystać wszyscy mieszkańcy Mokotowa szukający zatrudnienia.

W okresie styczeń - grudzień 2017 z Klubu Aktywności Zawodowej skorzystano 2287 razy, stosunku do roku ubiegłego (2016) liczba wizyt wzrosła z 2281 na 2287.

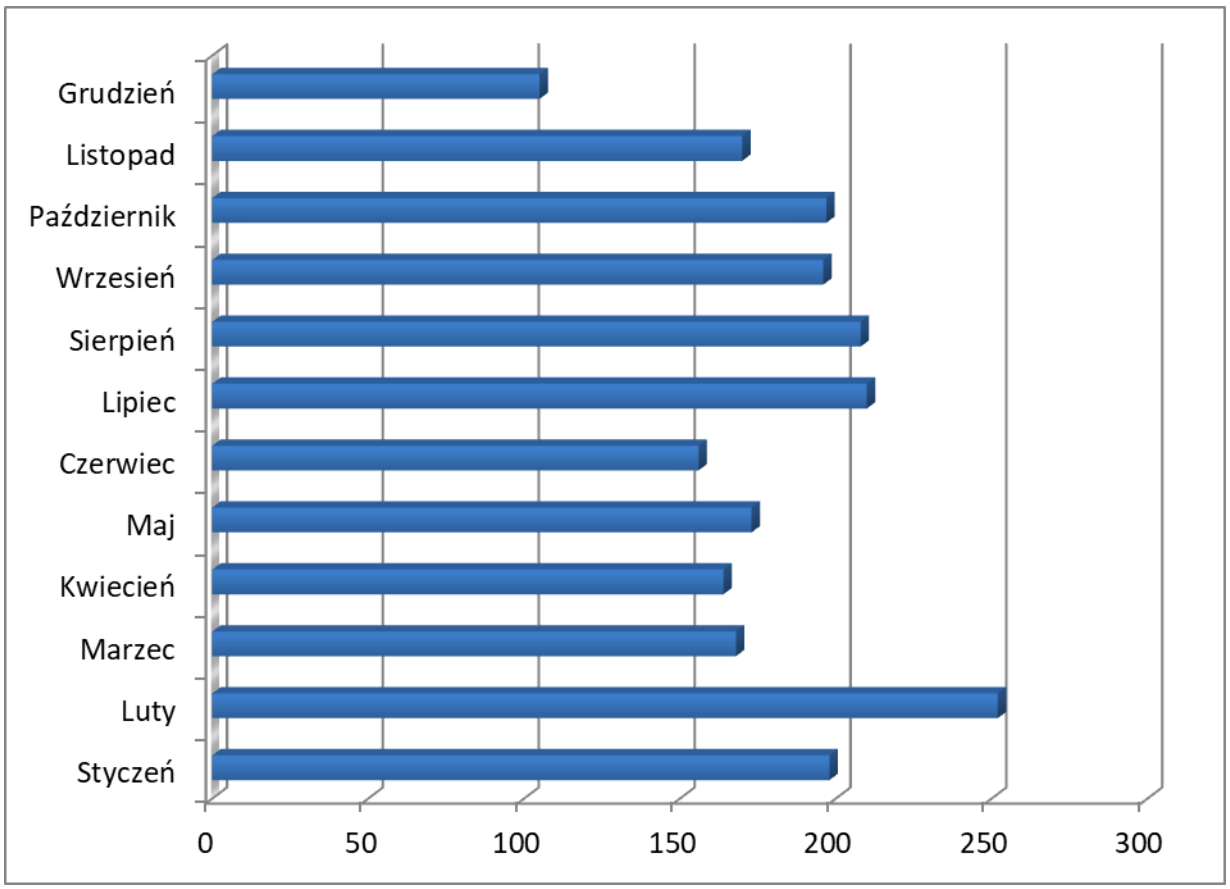
W roku 2017 z Klubie Aktywności Zawodowej pracy szukało 205 osób. W porównaniu do roku ubiegłego 2016 liczba osób zmniejszyła się o połowę. W 2017 roku osób było mniej, ale zdecydowanie częściej przychodzili szukać pracy. Zmniejszenie liczby osób poszukujący pracy w ZAZiS związane jest ze zmniejszeniem liczby bezrobotnych w Warszawie. Na dzień 30 listopad 2017 roku stopa bezrobocia rejestrowanego w Warszawie wynosiła 2,1 %, w analogicznym okresie w 2016 roku stopa rejestrowanego bezrobocia wynosiła 2,8%. W roku 2017 odnotowano spadek bezrobocia w całej Polsce, nie tylko w Warszawie, tak niskiego wskaźnika stopy bezrobocia, jak w kwietniu 2017 roku, nie zanotowano od 26 lat.

Pomoc osobom bezrobotnym obejmowała:

- udostępnianie gazet z ogłoszeniami o ofertach pracy,
- możliwość korzystania z telefonów (w celu kontaktu z pracodawcą),
- dostęp do komputerów, Internetu,
- pomoc w wyszukiwaniu ofert pracy w Internecie,
- pomoc przy pisaniu i redagowaniu dokumentów aplikacyjnych,
- kopiowanie, drukowanie dokumentów potrzebnych do uzyskania pracy,
- skanowanie dokumentów, zdjęć do życiorysów,
- pomoc w zakładaniu kont poczty elektronicznej,
- wysyłanie faksów oraz inne usługi w ramach posiadanego sprzętu,
- możliwość uzyskania informacji o projektach kierowanych do osób bezrobotnych,
- pomoc w bezpłatnym umieszczaniu w Internecie ogłoszeń osób bezrobotnych „szukam pracy",
- konsultacje indywidualne z zakresu rozmowy kwalifikacyjnej,
- możliwość skorzystania z porad psychologa (dla osób nie radzących sobie z sytuacją związaną z brakiem pracy).

Poniższy wykres przedstawia ilość wizyt w Klubie Aktywności Zawodowej w poszczególnych miesiącach w roku 2017.

Wykres 1. Ilość wizyt w Klubie Aktywności Zawodowej w roku 2017.



2. Porady psychoterapeuty

Od lutego do grudnia 2017 roku w Zespole Aktywności Zawodowej i Społecznej udzielane było wsparcie dla osób korzystających z ZAZiS. Wsparciem były objęte również osoby korzystające z Dziennego Domu Pomocy Społecznej na ulicy Bałuckiego 5. Z bezpłatnej pomocy można było skorzystać w każdy poniedziałek w godzinach 9.00 – 15.00, po wcześniejszym umówieniu się na wizytę.

W siedzibie ZAZiS terapeuta przyjmował w godz. 9.00 – 12.00, natomiast od godz. 12.00 w Dziennym Domu Pomocy Społecznej na ulicy Bałuckiego 5.

W okresie luty – grudzień 2017 odbyło się 37 dyżurów. W roku 2017 w ZAZiS z pomocy terapeuty korzystały 4 osoby. W analogicznym okresie w roku 2016 z porad skorzystały 3 osoby.

3. Agencja Zatrudnienia

Ośrodek Pomocy Społecznej Dzielnicy Mokotów m.st. Warszawy jest wpisany do rejestru podmiotów prowadzących agencję zatrudnienia, pod numerem 14784 od 20 września 2016 roku. Miejscem prowadzenia Agencji Zatrudnienia jest siedziba ZAZiS na ulicy Wiśniowej 37. Obecna Agencja Zatrudnienia działa w zakresie poradnictwa zawodowego.

W okresie styczeń – grudzień 2017 roku z poradnictwa zawodowego skorzystało 205 osób. W roku 2016, w okresie działania Agencji Zatrudnienia (od października do grudnia 2016) z poradnictwa zawodowego skorzystało 86 osób.

W 2014 po nowelizacji Ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy połączono usługę „poradnictwa zawodowego i informacji zawodowej" oraz usługę „pomocy w aktywnym poszukiwaniu pracy" w jedną usługę o nazwie „poradnictwo zawodowe". Zgodnie z Ustawą o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy: „(…) *poradnictwo zawodowe polega w szczególności na: udzielaniu pomocy w wyborze odpowiedniego zawodu i miejsca zatrudnienia, udzielaniu informacji niezbędnych do podejmowania decyzji zawodowych w szczególności o zawodach, rynku pracy oraz możliwości szkolenia*

i kształcenia, inicjowaniu, organizowaniu i prowadzeniu grupowych porad zawodowych, zajęć aktywizujących w zakresie pomocy w aktywnym poszukiwaniu pracy."

Z poradnictwa zawodowego korzystały osoby bezrobotne i poszukujące pracy. Usługa poradnictwa zawodowego polegała na pomocy w wyborze odpowiedniego zawodu lub miejsca pracy, w planowaniu kariery zawodowej, jak również na przygotowaniu do lepszego radzenia sobie w poszukiwaniu i podejmowaniu pracy. Osoby zainteresowane uzyskiwały informację o zawodach, rynku pracy, możliwościach szkoleniowych, kształceniu, a także o umiejętnościach niezbędnych przy aktywnym poszukiwaniu pracy i samozatrudnieniu. Zainteresowanych zapoznawano z sytuacją na rynku pracy, z uwzględnieniem poszczególnych zawodów i aktualnej tendencji na rynku zatrudnienia. Te informacje miały szczególne znaczenie dla pewnych grup bezrobotnych (osoby bez kwalifikacji zawodowych czy doświadczenia zawodowego). Z pomocy Agencji Zatrudnienia korzystały też osoby chcące wrócić na rynek pracy, po dłuższym okresie nieobecności. Powrót na rynek pracy wiąże się często z koniecznością dokształcenia się, sprostaniu nowym wymaganiom w danym zawodzie. Rola poradnictwa sprowadzała się w tym przypadku do zapoznania z nowymi tendencjami w zatrudnieniu i preferencjami pracodawców co do posiadanych kwalifikacji.

Narzędziem pomocnym w poradnictwie zawodowym były przeprowadzane testy profilu osobowego metoda Thomas. Analiza Profilu Osobowego wykonywana była w celu badania predyspozycji zawodowych osób bezrobotnych i poszukujących pracy. Metoda dawała możliwość zaplanowania ścieżki kariery edukacyjnej (poprzez ustalenie osobistego planu edukacji-wybór konkretnych szkoleń na postawie uzyskanej wiedzy) i zawodowej (pomagała wyznaczyć kierunki osobistej ścieżki kariery zawodowej; metoda umożliwiała określenie zawodów, w których badana osoba ma największe szanse na sukces).

5. Obsługa organizacyjno-techniczna Zespołu Interdyscyplinarnego ds. przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie.

Na potrzeby ZI udostępnione są trzy pomieszczenia. Sekretariat pok. 10, sala konferencyjna pok. 12 oraz pok. 7 udostępniany przez ZGN w sąsiednim budynku. Posiedzenia Zespołu Interdyscyplinarnego [ZI] odbywają się wyłącznie w pok. 12. Grupy Robocze [GR] i Podzespoły ZI [PZI] zbierają się zarówno w pok. 12 jak i w pok. 7

w budynku ZGN. Obsługą ZI zajmuje się stale dwóch pracowników ZAZiS. Do ich zadań należy obsługa administracyjna i techniczna. Najważniejsze spośród zadań to:

- prowadzenie teczek procedur „Niebieska Karta”,
- wprowadzanie danych dotyczących procedur do systemu „Pomost”,
- organizacja i obsługa posiedzeń Zespołu Interdyscyplinarnego, organizacja i obsługa posiedzeń podzespołów,
- powiadamianie członków Grup Roboczych o terminach spotkań,
- organizacja i obsługa posiedzeń grup roboczych,
- przygotowywanie i wysyłanie korespondencji.

W 2017 roku odbyło się 12 posiedzeń ZI i 84 posiedzenia Podzespołów ZI oraz 907 posiedzeń Grup Roboczych. Zebrania ZI zajmują zwykle 8 godzin, zebrania Podzespołów ZI, w zależności od ilości omawianych spraw, od 2 do 6 godzin. Na posiedzenie GR rezerwuje się sale na godzinę. W wypadku posiedzeń z udziałem osób, wobec których istnieje podejrzenie, że stosowana jest przemoc, posiedzenia często trwają dłużej. Średnio w każdym dniu roboczym odbywa się ponad pięć posiedzeń grup roboczych. Są to dane średnie. W praktyce w dniach posiedzeń ZI spotkania grup nie są zwoływane, a w dniach posiedzeń Podzespołu ZI do dyspozycji GR jest tylko jedna sala. Do każdej wszczętej procedury przypisana jest jedna grupa robocza. Liczba GR jest równa ilości aktywnych procedur. Z poprzednich lat kontynuowano pracę 201 grup roboczych. W 2017 roku zorganizowano 227 nowych GR. Zamknięto 262.

Co najmniej dwa razy w tygodniu przewodnicząca, lub wiceprzewodnicząca ZI sprawdzają wpływające dokumenty i decydują o dalszym przebiegu spraw. Przy pomocy pracowników sekretariatu tworzy się korespondencję. W książce korespondencji odnotowano 6995 pozycji. Za pośrednictwem Poczty Polskiej wysłano 975 listów.

Ilość procedur prowadzonych w 2017 roku, jest porównywalna do roku poprzedniego.

Pracownicy wprowadzają na bieżąco dane do systemu Pomost. Są to dane statystyczne dotyczące posiedzeń. Do systemu nie są wprowadzane decyzje GR i ZI. Na koniec każdego miesiąca sporządzane są raporty przekazywane do Centralnej Aplikacji Statystycznej.

X. DZIENNY DOM POMOCY SPOŁECZNEJ

W 2017 roku Dzienny Dom świadczył usługi dla 45 seniorów z dzielnicy Mokotów. Nasi podopieczni to osoby o średniej wieku 86 lat nie w pełni radzące sobie w codziennym życiu. Mają różny stopień niepełnosprawności, ograniczoną aktywność ruchową i społeczną oraz różne schorzenia wieku starczego. Wielu z nich pozostaje pod stałą opieką Poradni Zdrowia Psychicznego.

Dzienny Dom jest czynny od poniedziałku do piątku w godzinach 8 - 16. Seniorzy przebywający na terenie naszego Domu otrzymują dwa posiłki dziennie tj. śniadanie i obiad, które są odpłatne w zależności od dochodu jaki otrzymują tj. emerytury lub renty. Maksymalna odpłatność dla podopiecznych mających dochody powyżej 1337,74 zł wynosi 8,00 zł dziennie.

Nasi pensjonariusze mają zapewnioną stałą opiekę pielęgniarską oraz konsultacje lekarza internisty. Konsultacje medyczne odbywają się raz w tygodniu.

W ramach aktywizacji fizycznej i ruchowej podopiecznych prowadzona jest przez pielęgniarkę gimnastyka „krzesełkowa". W okresie letnim zajęcia rekreacyjne realizowane są na tarasie lub w ogrodzie. Seniorzy korzystają również z rowerków stacjonarnych, bloczków i rolek rehabilitacyjnych, a w jesienne „słoty" z aromaterapii. Dodatkowo po uprzedniej zgodzie lekarza prowadzącego mogą korzystać z fotela do masażu. Ponadto dwa razy w tygodniu odbywają się zajęcia rytmiczne z elementami muzykoterapii. Pielęgniarka oprócz opieki medycznej w wolniejszym czasie prowadzi z pensjonariuszami zajęcia dydaktyczne z zakresu terapii zajęciowej takie jak: malowanie, rysowanie, przygotowanie elementów do dekoracji. Prowadzimy również pracownię komputerową, z której korzystają nasi seniorzy a chętnym do nauki pomagają wolontariusze i personel.

W tym roku współpracowaliśmy ze studentami Wydziału Farmacji Uniwersytetu Warszawskiego, którzy zorganizowali cykl spotkań dotyczący prawidłowego przyjmowania zleconych przez lekarza leków. Każdy z zainteresowanych seniorów otrzymał pisemną informację dotyczącą działania danego leku.

Dbając o dobrą formę psychiczną naszych podopiecznych, systematycznie raz w tygodniu odbywały się indywidualne porady psychologiczne prowadzone przez terapeutę.

W ramach zabezpieczenia potrzeb kulturalnych naszych seniorów odbył się występ zespołu „Caro". Dużym powodzeniem cieszyły się występy zespołu „Duo". Poeta-bard Pan Ryszard Kowalski przedstawiając swoje wiersze, śpiewając znane dla wszystkich przeboje stworzył niezapomnianą atmosferę.

W czasie zajęć artystycznych pod tytułem „Jaka to melodia" okazało się że nasi seniorzy mają sporą wiedzę w zakresie wiedzy o obecnych trendach muzycznych.

Z wykładami historycznymi przybliżającymi nam postać Jana III Sobieskiego i Królowej Marysieńki odwiedził nas pracownik Muzeum w Wilanowie.

Młodzież z Gimnazjum społecznego już drugi rok umila czas naszym seniorom opowiadając dowcipy, śpiewając i grając na gitarze i pianinie. Natomiast maluchy ze szkoły Podstawowej „Przymierza Rodzin" odwiedzały nas w okresie świąt z jasełkami, życzeniami świątecznymi oraz z okazji Dnia Babci i Dziadka.

W lipcu nasi podopieczni korzystali z wczasów organizowanych przez PKPS dzielnicy Ochota na działkach przy ul. Józefa i Jana Rostafińskich.

Jak co roku razem z zaproszonymi gośćmi uroczyście obchodziliśmy spotkanie wigilijne ze wspólnym kolędowaniem oraz śniadanie wielkanocne. Nie zabrakło paczek świątecznych i drobnych słodkich upominków przy różnych okazjach. W tym roku przed świętami Bożego Narodzenia wystąpił Zespół Społeczności Chrześcijańskiej z koncertem kolęd i drobnymi prezentami świątecznymi.

Bawimy się też w Andrzejki i witając Nowy Rok, w imieniny i urodziny naszych podopiecznych. W ciągu roku usługi pielęgnacyjne (kosmetyka i fryzjerskie) świadczyły uczennice szkoły oraz profesjonalne kosmetyczki.

Poza zajęciami zorganizowanymi nasi podopieczni mogą spędzać czas zgodnie ze swoimi zainteresowaniami lub chęciami: oglądając telewizję, grając w gry towarzyski, czytając prasę, wspólnie śpiewając, słuchając muzyki, haftując, malując, rozwiązując krzyżówki lub po prostu rozmawiając. Wiosną i jesienią niektórzy seniorzy pomagają w porządkowaniu ogrodu aby w ciepłe dni i latem mogli w nim odpoczywać. W ramach integracji każdego dnia przed południem pijemy wspólną herbatkę lub kawę podawaną sobie nawzajem niejednokrotnie z ciasteczkiem.

Wszystkie wydarzenia staramy się razem z podopiecznymi dokumentować w albumie fotograficznym.

Większość naszych seniorów chętnie bierze udział w zorganizowanych zajęciach, wykazując niejednokrotnie wiele inicjatywy. Uczestnictwo w codziennym życiu Dziennego Domu zwiększa poczucie bezpieczeństwa naszych pensjonariuszy oraz daje im możliwość samorealizacji. Mimo słusznego wieku seniorzy chętnie przychodzą do Dziennego Domu i są z nim mocno związani.

XI. PODSUMOWANIE

W 2017 roku pracownicy Ośrodka Pomocy Społecznej realizowali zadania zgodne z zapisami w statucie jednostki, rozeznawali potrzeby mieszkańców, udzielali porad i informacji, podejmowali bezzwłocznie działania interwencyjne, udzielali pomocy prawnej, przyznawali pomoc finansową, rzeczową i usługową, organizowali schronienie osobom bezdomnym, zapewniali wsparcie w formie asysty rodziny, psychologa, ustalali uprawnienia do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, prowadzili działania w ramach ustawy o przeciwdziałania przemocy w rodzinie. W roku sprawozdawczym wprowadzone zostały analizy sytuacji rodzin na bazie analizy SWOT, co pozwoliło na prowadzenie pogłębionej pracy socjalnej zwłaszcza w tych środowiskach, które bez mocnego wsparcia nie podjęłyby próby wyjścia z trudnej sytuacji życiowej.

Dzięki zaangażowaniu pracowników Ośrodka został poszerzony słownik pracy socjalnej w systemie POMOST, co uszczegółowiło formy pracy socjalnej a tym samym ułatwiło rejestrowanie w programie. Ta innowacja spotkała się z dużym zainteresowaniem przedstawicieli Biura Pomocy i Projektów Społecznych Urzędu m. st. Warszawy, a także zaowocowało propozycją współpracy nad podejmowaniem dalszych działań w celu ulepszenia systemu POMOST, zwłaszcza w zakresie pracy socjalnej.

Najczęstszym powodem udzielania świadczeń przez Ośrodek oprócz ubóstwa była długotrwała lub ciężka choroba, niepełnosprawność, bezrobocie, a także bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego oraz przemocy w rodzinie. Szczególnego zaangażowania pracowników wymagało rozwiązanie problemów związanych z trudnościami opiekuńczo- wychowawczymi, przemocą w rodzinie, a także problemów osób chorych i zaburzonych psychicznie oraz bezdomnych.

Pracownicy socjalni przeprowadzali rodzinne wywiady środowiskowe w szczególnych sytuacjach wynikających z Ustawy o świadczeniach rodzinnych, Ustawy o ustalaniu i wypłacie zasiłków dla opiekunów, oraz Ustawy o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci.

Należy zwrócić uwagę na zmniejszenie ilości przyznawanej pomocy na wyposażenie szkolne dzieci oraz dofinansowanie kolonii czy obozów dla dzieci. Tymi formami pomocy głównie obejmowane są osoby samotnie wychowujące 1 dziecko, które z powodu wysokości dochodów nieznacznie przekraczającymi kryteria, co powoduje, że nie otrzymują zarówno

świadczenia 500+, jak i alimentów z Funduszu alimentacyjnego oraz zasiłków rodzinnych wraz z dodatkami. Najczęstszą pomocą udzielaną takim rodzinom są obiady szkolne przyznawane przy dochodzie przekraczającym 150% kryterium ale nie przekraczającym 200 % kryterium.

Jak wskazywano wcześniej nastąpił również spadek liczby dzieci korzystających z obiadów szkolnych, przedszkolnych czy żłobkowych finansowanych ze środków pomocy społecznej. Istnieje prawdopodobieństwo, że wpływ na to może mieć fakt korzystania ze świadczenia 500+ jednak ta sytuacja może mieć wiele innych czynników, w tym także możliwość finansowania obiadów przez placówki oświatowe.

Biorąc pod uwagę powyższe bardzo trudno jest stwierdzić czy program „Pomoc państwa w wychowywaniu dzieci (500+)" ma faktyczny wpływ na wychodzenie rodzin z systemu pomocy społecznej.

Dużym utrudnieniem w pracy jest niewystarczająca liczba poradni specjalistycznych na terenie Dzielnicy Mokotów jak również całego miasta, świadczących bezpłatną pomoc osobom z zaburzeniami psychicznymi. Długi czas oczekiwania na konsultację psychiatryczną powoduje, że osoby chore, mimo iż jest taka potrzeba, niechętnie podejmują leczenie, co stanowi ogromny problem w prowadzonej pracy socjalnej. Choroba psychiczna jest bardzo częstą przyczyną złych warunków mieszkaniowych (zbieractwo prowadzące do zaniedbania i zarobaczenia lokali, izolacja od społeczeństwa uniemożliwiająca niejednokrotnie brak możliwości podjęcia szeroko zakrojonej pracy socjalnej mające na celu m.in. poprawę warunków życia). Długotrwały czas oczekiwania na wydanie pisemnej opinii lekarza psychiatry na temat stanu zdrowia mieszkańca Dzielnicy Mokotów, znacznie wydłuża w czasie procedurę kierowania przez Ośrodek wniosków do Sądu o leczenie psychiatryczne bez zgody. Zbyt mała liczba miejsc w specjalistycznych Domach Pomocy Społecznej, powoduje długi czas oczekiwania na umieszczenie osoby z zaburzeniami psychicznymi i zapewnienie jej właściwej całodobowej opieki.

Ośrodek był szczególnie zaangażowany w działania związane z funkcjonowaniem Zespołu Interdyscyplinarnego - obsługa administracyjna, udział w jego działaniach i grupach roboczych. Pracownicy socjalni uczestniczyli wielokrotnie w szkoleniach, konferencjach i spotkaniach związanych z tematyką przeciwdziałania przemocy w rodzinie. W 2017 r. kolejny pracownik ukończył również specjalizację II stopnia w zawodzie pracownik socjalny w zakresie specjalności praca socjalna z osobą i rodziną z problemem przemocy, powiększając grono specjalistów w tematyce przeciwdziałania przemocy w rodzinie.

W przypadku osób bezdomnych duży problem stanowi umieszczanie w schroniskach. Brak zgody osoby, uniemożliwia pracownikowi socjalnemu udzielenie odpowiedniego wsparcia. Jednocześnie ograniczona liczba miejsc w placówkach dla osób bezdomnych, w szczególności osób z ograniczoną sprawnością ruchową i przewlekle chorych jest ogromnym utrudnieniem. Ostatecznym rozwiązaniem niejednokrotnie jest wezwanie przez pracownika socjalnego służb medycznych, jednak osoby bezdomne, pomimo wskazań medycznych nie wyrażają zgody na hospitalizacje lub po przyjęciu do szpitala, samowolnie i bez wiedzy pracowników placówek medycznych wracają do swoich koczowisk. Dlatego też pracownicy Ośrodka zacieśnili współpracę z innymi służbami, w szczególności ze Strażą Miejską i Policją oraz streetworkerami z „Mokotowskiego Hospicjum św. Krzyża". W ramach współpracy monitorowali miejsca w Dzielnicy Mokotów, w których koczują bezdomni, podejmowali działania zmierzające do kierowania do jadłodajni bądź łaźni, pomocy w umieszczeniu w schroniskach, noclegowniach, ogrzewalniach, a w przypadku wątpliwości co do stanu zdrowia przy udziale służb medycznych na leczenie szpitalne. Dzięki skoordynowaniu pracy służb, mimo początkowych sprzeciwów podopiecznych, powyższe działania przynosiły pozytywne efekty. Straż Miejska wraz z Mokotowskim Hospicjum św. Krzyża rozwozili gorące posiłki z Caritasu oraz zabezpieczali ciepłą odzież, koce, pościel itp. chroniące przed mrozem. Współpraca z Mokotowskim Hospicjum św. Krzyża polegała również na kierowaniu przez służby osób bezdomnych do skorzystania z bezpłatnej pomocy prawnej, psychologicznej, medycznej czy z ciepłego posiłku.

Pracownicy socjalni uczestniczyli w wielu szkoleniach, konferencjach czy seminariach dzięki którym zwiększali swoją wiedzę, kwalifikacje i umiejętności w celu podnoszenia skuteczności swoich działań na rzecz mieszkańców Dzielnicy Mokotów. Angażowali się również w rozwój i współpracę z instytucjami i organizacjami realizującymi zadania z zakresu pomocy społecznej.

Pracownicy Ośrodka Pomocy Społecznej Dzielnicy Mokotów m. st. Warszawy w każdej sytuacji starają się bezzwłocznie podejmować działania dostosowane do potrzeb danej osoby, rodziny czy środowiska lokalnego. Profesjonalnie, z zaangażowaniem, życzliwością oraz rzetelnie, wykorzystując możliwości, narzędzia i posiadane kompetencje, pomagają potrzebującym w wyjściu z trudnej sytuacji a także wspierają w obszarze sprawstwa i wzmacniania poczucia własnej wartości, pomimo obecnych w sferze pomocy społecznej trudności takich jak ograniczona ilość środków finansowych na zaspokojenie potrzeb klientów, trudne warunki pracy czy brak wystarczającego zaplecza w środowisku

lokalnym czy rodzinnym beneficjentów. Ośrodek Pomocy Społecznej od lat stara się o pozyskanie dodatkowych środków na zatrudnienie pracowników socjalnych i kolejne takie środki udało się pozyskać na rok 2018.