



RAPORT KOŃCOWY WRAZ Z OPRACOWANYM MODELEM FUNKCJONOWANIA CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH W GMINIE SROKOWO



Opracowanie:

Pracownia Strategii i Projektów Społecznych Izabela Jurzyńska

Srokowo 2023

Spis treści

Wstęp.....	3
1. Aktualizacja diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej.....	4
1.1. Metodologia i przebieg badania.....	4
1.2. Usługi społeczne w Gminie Srokowo – dotychczasowe założenia.....	5
1.3. Wyniki badań ankietowych mieszkańców.....	9
1.4. Wyniki badań ankietowych usługodawców.....	16
1.5. Wnioski i rekomendacje.....	18
2. Model funkcjonowania Centrum Usług Społecznych.....	23
2.1. Misja i przedmiot działalności CUS.....	23
2.2. Nadrzędne zasady funkcjonowania CUS.....	23
2.3. Struktura organizacyjna CUS.....	25
2.4. Organizowanie społeczności lokalnej.....	26
2.5. Grupy docelowe CUS.....	26
2.6. Współpraca międzysektorowa.....	27
2.7. Diagnoza potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych	28
2.8. Program usług społecznych.....	28
3. Funkcjonowanie CUS w małej gminie wiejskiej – rekomendacje.....	30
Spis tabel i wykresów.....	32
Załącznik 1.....	33

Wstęp

Niniejszy raport powstał w efekcie badań przeprowadzonych w ramach projektu „Centrum Usług Społecznych jako nowa jakość wsparcia mieszkańcom gminy Srokowo”, realizowanego od stycznia 2021 roku przez Gminę Srokowo w ramach Działania 2.8. *Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym* Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020. Główny cel projektu stanowiło „Zwiększenie dostępu do zintegrowanych usług społecznych odpowiadających na potrzeby społeczności lokalnej Gminy Srokowo przez pilotażowo uruchomione Centrum Usług Społecznych”. Potrzeba jego realizacji wynikała z doświadczeń w realizowaniu polityki społecznej na poziomie gminy oraz obserwowanych zmian w strukturze i funkcjonowaniu społeczeństwa, które skutkują koniecznością realizacji nie tylko usług skierowanych do osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, ale także działań o charakterze powszechnym, skierowanych do wszystkich mieszkańców.

Na wstępnym etapie realizacji projektu, jeszcze przed formalnym przekształceniem Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Centrum Usług Społecznych w Srokowie, zostało przeprowadzone kompleksowe badanie *Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej Gminy Srokowo w zakresie usług społecznych*, które pozwoliło wyodrębnić usługi społeczne realizowane przez CUS w ramach Programu Usług Społecznych. W końcowej fazie wdrażania projektu przystąpiono do aktualizacji diagnozy wraz z opracowaniem modelu funkcjonowania CUS w Srokowie po zakończeniu projektu.

Niniejszy raport składa się z czterech rozdziałów. W pierwszym rozdziale przedstawiono metodologię i przebieg badania wraz z charakterystyką osób w nim uczestniczących. Rozdział drugi zawiera prezentację głównych wniosków płynących z *Diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej Gminy Srokowo w zakresie usług społecznych* oraz założeń *Programu Usług Społecznych*. W trzecim rozdziale przedstawiono wyniki badań w kontekście potrzeb społecznych zdiagnozowanych w Gminie Srokowo, natomiast w czwartym zaprezentowano główne wnioski i rekomendacje z przeprowadzonych badań oraz model funkcjonowania CUS.

1. Aktualizacja diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej

1.1. Metodologia i przebieg badania

Aktualizacja diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej została przeprowadzona w oparciu o:

- przegląd wniosków i rekomendacji określonych w ramach *Diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej Gminy Srokowo w zakresie usług społecznych* oraz głównych założeń *Programu Usług Społecznych*;
- wyniki badań przeprowadzonych wśród mieszkańców gminy, usługodawców oraz pracowników CUS.

Cel badania, którego wyniki prezentuje niniejszy raport, stanowiła aktualizacja diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej Gminy Srokowo w zakresie usług społecznych, w szczególności weryfikacja istniejącego w środowisku lokalnym zapotrzebowania na usługi społeczne i określenie modelu funkcjonowania CUS wraz z pakietem usług społecznych kontynuowanych po zakończeniu fazy testowania.

Postawiono następujące pytania badawcze:

- 1) Jak mieszkańcy oceniają funkcjonowanie Centrum Usług Społecznych?
- 2) Jak mieszkańcy oceniają usługi, z których korzystali w ramach Centrum Usług Społecznych?
- 3) Jak usługodawcy oceniają współpracę z Centrum Usług Społecznych?
- 4) Jak pracownicy Centrum Usług Społecznych oceniają realizowane usługi społeczne w kontekście potrzeb mieszkańców?
- 5) Jakie rozwiązania należy wprowadzić w zakresie usług społecznych?

Sformułowane wyżej pytania odnoszą się zarówno do potrzeb mieszkańców, jak i funkcjonowania Centrum Usług Społecznych, ze szczególnym zwróceniem uwagi na kontekst zapotrzebowania na poszczególne usługi realizowane przez CUS.

Badanie zostało przeprowadzone za pomocą kilku, wzajemnie uzupełniających się, metod badawczych, tj. analiza danych zastanych, analiza dokumentów, badanie ankietowe oraz wywiady indywidualne.

Analiza danych zastanych (desk research) – obejmowała analizę i weryfikację informacji udostępnionych przez Centrum Usług Społecznych w zakresie realizacji usług społecznych.

W ramach **analizy dokumentów** przeanalizowano zapisy *Diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej Gminy Srokowo w zakresie usług społecznych* oraz głównych założeń *Programu Usług Społecznych*.

Badanie ankietowe zostało przeprowadzone za pomocą kwestionariusza do samodzielnego wypełnienia. Przygotowano dwa odrębne kwestionariusze skierowane do osób dorosłych oraz do usługodawców realizujących usługi społeczne na terenie gminy. Kwestionariusz dla dorosłych mieszkańców składał się z 14 pytań, w tym 2 o charakterze metryczkowym, natomiast kwestionariusz dla usługodawców – z 5 pytań. Badanie ankietowe zostało przeprowadzone w formie „papierowej”.

Przeprowadzono również badanie wśród pracowników Centrum Usług Społecznych w Srokowie w postaci wywiadów indywidualnych, służące poznaniu ich opinii oraz doświadczeń w kontekście realizacji usług. Wyniki tego badania nie zostały wyodrębnione, natomiast stanowią element wniosków i rekomendacji.

W badaniu ankietowym wzięło udział 133 mieszkańców gminy, w tym 67,2% kobiet oraz 32,8% mężczyzn. Struktura wiekowa grupy była dość zróżnicowana. Największą część stanowiły osoby od 60 roku życia wzwyż (36,4%), a w dalszej kolejności były to osoby od 30 do 44 lat (31,1%) oraz w przedziale od 45 do 59 lat (27,3%). Mieszkańcy do 29 roku życia stanowili 5,3% respondentów.

W badaniu wzięło udział ponadto 6 usługodawców oraz 4 pracowników Centrum Usług Społecznych w Srokowie.

1.2. Usługi społeczne w Gminie Srokowo – dotychczasowe założenia

Badania społeczne przeprowadzone w ramach *Diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej Gminy Srokowo w zakresie usług społecznych* wskazały na pewne tendencje, zjawiska i procesy, wpływające na realizację usług społecznych oraz odpowiadające im następujące rekomendacje:

- 1) Organizacja usług społecznych będzie wymagała lokowania usług jak najbliżej miejsca zamieszkania odbiorców lub będzie warunkowana dowozem uczestników na miejsca ich realizacji.
- 2) W najbliższych latach należy prognozować zwiększenie popytu na usługi opiekuńcze, asystenckie, wytchnieniowe, a także inne rodzaje wsparcia osób starszych i osób z niepełnosprawnościami. Szczególną uwagę trzeba zwrócić na osoby samotne, mieszkające w miejscach oddalonych od wsi, a także na dorosłe osoby z niepełnosprawnościami, które po śmierci rodziców – ich dotychczasowych opiekunów, mogą pozostać bez wsparcia. Z uwagi na odpływ ludzi młodych, należy skierować działania również w stronę rodzin oraz dzieci i młodzieży, aby zapewnić im dostęp „na miejscu” do usług społecznych, odpowiadających na ich potrzeby.
- 3) W zakresie realizowanych usług społecznych należy uwzględnić działania w obszarze promocji i ochrony zdrowia. Ważna jest szeroko rozumiana profilaktyka – od kształtowania świadomości społeczeństwa w zakresie zdrowia i zdrowego starzenia się, po realizację badań przesiewowych, służących wczesnemu wykrywaniu chorób.

- 4) Aktywność i integracja jest bardzo ważnym aspektem funkcjonowania społeczności lokalnej, szczególnie w wymiarze wrażliwości społecznej, samopomocy i potencjału wspólnoty do diagnozowania i rozwiązywania problemów jej członków. Z tego względu rozwój usług społecznych wymaga działań ukierunkowanych na wzmocnienie aktywności i integracji społecznej oraz wyłanianie i wsparcie lokalnych liderów. Istotną rolę w tym zakresie będzie pełnił organizator społeczności lokalnej.
- 5) Udział organizacji pozarządowych w lokalnym rynku usług społecznych będzie wymagał przygotowania potencjalnych realizatorów do ich świadczenia. Istotne w tym zakresie będzie wsparcie doradcze i szkoleniowe, w tym w kwestiach finansowo-księgowych, formalno-prawnych i organizacyjnych funkcjonowania organizacji, a także kompetencji i kwalifikacji ich członków potrzebnych do świadczenia określonych usług. Ważna jest także komunikacja z kadrą CUS oraz wzajemna wymiana informacji i doświadczeń. Zaleca się utworzenie punktu doradczego do NGO, w ramach którego te zadania będą realizowane w sposób elastyczny, dostosowany do potrzeb organizacji, zapewniający bieżący kontakt i komunikację z doradcą/doradcami.
- 6) Zapewnienie dostępności i powszechności usług społecznych nie stoi w sprzeczności z odpłatnością za ich realizację. Wręcz przeciwnie – odpłatność może sprzyjać dostępności, przy założeniu, że środki pochodzące z opłat nie będą stanowić głównego źródła finansowania usług, zostaną ustalone racjonalnie w odniesieniu do stawek rynkowych, a jednocześnie nie będą wpływać na niższy standard i jakość usług. Ważne jest ustalenie jednolitych zasad i warunków odpłatności. Rekomenduje się również ustalenie systemu preferencji, zniżek lub zwolnień z opłat osób w najtrudniejszej sytuacji ekonomicznej.
- 7) W przypadku organizacji lub zlecenia określonych usług społecznych należy mieć na uwadze precyzyjne określenie kwalifikacji i doświadczenia, wymaganych od kadry, która będzie je bezpośrednio realizować. Warto również uwzględnić szkolenia dla mieszkańców i członków organizacji w obszarach realizowanych usług, które pozwolą zwiększyć potencjał lokalnej społeczności w tym zakresie, a jednocześnie przeciwdziałać bezrobociu i bierności zawodowej wśród mieszkańców.

W świetle przedstawionych rekomendacji, wskazano, że nowe rozwiązania w zakresie usług społecznych powinny zostać wprowadzone i skoncentrowane na następujących osobach i grupach społecznych:

- 1) osoby starsze,
- 2) osoby z niepełnosprawnościami,
- 3) rodziny z dziećmi,
- 4) młodzież,
- 5) ogół mieszkańców.

W ramach poszczególnych grup szczególnie miały być uwzględnione osoby i rodziny będące w kryzysie lub trudnej sytuacji ekonomicznej, doświadczające dotychczas barier w dostępie do usług społecznych, a także rodziny mające problemy w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczych. Za grupę wymagającą szczególnej uwagi uznano młodzież zamieszkującą gminę.

Program Usług Społecznych został przyjęty Uchwałą Nr XLI/226/2022 Rady Gminy Srokowo z dnia 28 stycznia 2022 r. Jego główny cel stanowiło zapewnienie mieszkańcom gminy Srokowo dostępu do wysokiej jakości, dopasowanych do indywidualnych potrzeb, usług społecznych. W świetle programu rekomendowane zostały następujące usługi:

- Usługi wspierania rodziny – wsparcie psychologiczne, poradnictwo specjalistyczne (logopeda), terapia integracji sensorycznej, socjoterapia, wsparcie terapeutyczne, grupy wsparcia i samopomocowe, interwencja kryzysowa, zajęcia wspierające rozwój dzieci do lat 3 (grupy zabawowe, zajęcia dla rodziców i małych dzieci, wspierające rozwój kompetencji rodzicielskich, umiejętności komunikacji i zabawy z dzieckiem);
- Usługi pomocy społecznej/wspierania osób starszych – usługi opiekuńcze, usługi asystenckie, opieka wytchnieniowa, teleopieka, poradnictwo specjalistyczne (logopeda), wsparcie psychologiczne, rehabilitacja, interwencja kryzysowa, obsługa komputera (internetu) i innych urządzeń np. telefonu komórkowego;
- Usługi promocji i ochrony zdrowia – badania przesiewowe w kierunku chorób cywilizacyjnych, zajęcia sportowe i inne wzmacniające aktywność fizyczną, profilaktyka próchnicy u dzieci i młodzieży, działania edukacyjne w zakresie zdrowego odżywiania, promocja zdrowia fizycznego i psychicznego;
- Usługi wspierania osób niepełnosprawnych – usługi opiekuńcze, usługi asystenckie, opieka wytchnieniowa, teleopieka, poradnictwo specjalistyczne (logopeda), wsparcie psychologiczne, wsparcie terapeutyczne, rehabilitacja, interwencja kryzysowa, zajęcia integrujące osoby z niepełnosprawnościami z lokalną społecznością, warsztaty, spotkania i inne formy aktywności;
- Usługi pobudzania aktywności obywatelskiej – doradztwo i szkolenia NGO w kwestiach finansowo-księgowych, formalno-prawnych i organizacyjnych, szkolenia i wsparcie merytoryczne lokalnych liderów, wsparcie motywacyjne, spotkania integracyjne i wymiana doświadczeń przez organizacje, działania wspierające rozwój wolontariatu na rzecz usług społecznych, animacja i integracja społeczności lokalnej, wsparcie aktywności i integracji osób starszych poprzez spotkania międzypokoleniowe, wyjazdy, zajęcia i inicjatywy rozwijające aktywność oraz zagospodarowujące potencjał seniorów.

Do realizacji przyjęto następujące usługi:

- 1) Usługi skierowane do osób starszych i osób niepełnosprawnych oraz ich rodzin:

- Usługi opiekuńcze świadczone w miejscu zamieszkania;
 - Usługi asystenckie w miejscu zamieszkania;
 - Usługi trenera personalnego w miejscu zamieszkania osoby niepełnosprawnej (rehabilitacja osoby niepełnosprawnej);
 - Usługi interwenta kryzysowego w miejscu zamieszkania osoby niepełnosprawnej lub osoby starszej;
 - Dodatkowe usługi skierowanych do rodzin osób niepełnosprawnych i ich rodzin oraz osób starszych i ich rodzin (warsztaty edukacyjno-profilaktycznych dla osób niepełnosprawnych i ich rodzin, warsztaty integrujące środowisko rodzin i osób niepełnosprawnych, opieka wytchnieniowa skierowana do osób i rodzin osób niepełnosprawnych, wsparcie specjalistyczne skierowane do osób starszych, osób niepełnosprawnych oraz ich rodzin, warsztaty edukacyjno-profilaktyczne dla osób starszych i ich rodzin, warsztaty integrujące środowisko rodzin i osób starszych, opieka wytchnieniowa skierowana do rodzin osób starszych).
- 2) Usługi skierowane do rodziców z dziećmi w wieku 0-3 lat i rodziców z dziećmi w wieku 4-15 lat:
- Szkoła dla rodziców;
 - Akademia Małego Dziecka;
 - Warsztaty wzmacniania więzi rodzinnych;
 - Warsztaty z elementami szkoły dla rodziców;
 - Profilaktyka zdrowotna dla rodziców w wieku 0-15 lat;
 - Profilaktyka próchnicy - działania skierowane do dwóch grup rodziców z dziećmi w wieku 3-6 lat i 7-15 lat;
 - Wsparcie specjalistyczne skierowane do dzieci i ich rodzin (terapeuta);
 - Integracja sensoryczna.
- 3) Usługi skierowane do mieszkańców gminy Srokowo:
- Poradnictwo psychologiczne, poradnictwo prawne, poradnictwo dotyczące różnego rodzaju uzależnień;
 - Usługi terapii indywidualnej;
 - Usługa transportowa;
 - Promocja zdrowia fizycznego i psychicznego;
 - Promocja zdrowia poprzez zajęcia sportowe skierowane do mieszkańców gminy Srokowo;
 - Warsztaty zdrowego odżywiania i dietetyki;
 - Działania edukacyjno-profilaktyczne.
- 4) Usługi skierowane do społeczności lokalnych (sołectw lub wsi/ organizacji pozarządowych/ grup nieformalnych):

- Animacja i integracja społeczności lokalnej;
- Warsztaty prowadzenia wolontariatu;
- Punkt doradczy dla podmiotów wymienionych w ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie;
- Warsztaty, konsultacje i spotkania skierowane do członków NGO nt. wsparcia rozwoju usług społecznych.

5) Klub Integracji Społecznej:

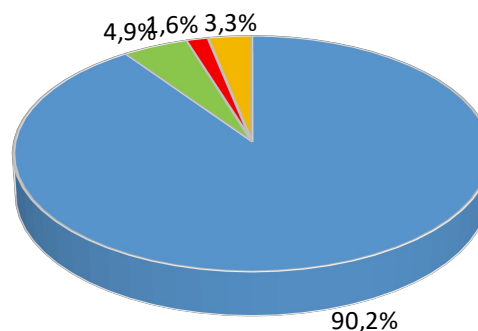
- Reintegracja społeczna i zawodowa osób zagrożonych wykluczeniem społecznym;
- Poradnictwo z zakresu informacji zawodowej;
- Nieodpłatny dostęp do komputera i Internetu w celu poszukiwania pracy;
- Nauka podstawowej obsługi komputera, programów komputerowych i urządzeń z nim współpracujących (np. urządzenie wielofunkcyjne, drukarka);
- Nauka obsługi internetu i poruszania się po stronach internetowych, a także zakładania poczty elektronicznej, zakładania kont internetowych w celu logowania się do stron urzędowych (profil zaufany) lub do portali społecznościowych;
- Wsparcie w przygotowaniu profesjonalnych aplikacji zawodowych oraz możliwości napisania ich na komputerze;
- Udzielanie informacji na temat spółdzielni socjalnych;
- Udział w pracach społecznie użytecznych wykonywanych na terenie gminy Srokowo;
- Udzielanie pomocy oraz porad z zakresu kierowania pism administracyjnych, wniosków do urzędów administracji, urzędów pracy i innych instytucji;
- Promocja alternatywnych form spędzania czasu wolnego, w tym promowanie rodzinnych zajęć w czasie wolnym;
- Kształtowanie i zwiększanie aktywności społecznej poprzez realizację spotkań integracyjnych i warsztatów skierowanych do społeczności lokalnej.

1.3. Wyniki badań ankietowych mieszkańców

W badaniu ankietowym wzięło udział 133 mieszkańców Gminy Srokowo, spośród których 49,2% korzystało z oferty Centrum Usług Społecznych, a 50,8% nie korzystało. Analizę oceny jakości funkcjonowania CUS oraz realizacji usług przeprowadzono tylko w odniesieniu do osób, które zadeklarowały, iż skorzystały z oferty CUS, natomiast osoby, które nie korzystały zapytano z jakich powodów.

Wykres 1. Powody niekorzystania z oferty Centrum Usług Społecznych w Srokowie przez mieszkańców (n=61)

- Nie miałam/miałem takiej potrzeby
- Nie wiedziałem/łam, że taka instytucja istnieje
- Nie wiedziałem/łam, że mogę korzystać z oferty CUS
- CUS nie miał w ofercie usług, których potrzebowałam/łam



Źródło: opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Mieszkańcy, którzy twierdzą, że nie korzystali z oferty CUS, najczęściej wskazują, że nie mieli takiej potrzeby (90,2%). W dalszej kolejności pojawiały się odpowiedzi, w świetle których mieszkańcy nie wiedzieli, że taka instytucja istnieje (4,9%) oraz uważali, że CUS nie miał w ofercie usług, których potrzebowali (3,3%). Jedna osoba twierdzi, że nie wiedziała, iż może korzystać z oferty CUS.

Respondenci, którzy korzystali z usług oferowanych przez CUS zostali poproszeni o dokonanie oceny różnych aspektów funkcjonowania tej instytucji. Oceny dokonywali na skali od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało *bardzo nisko*, a 5 – *bardzo wysoko*. Wśród ocen przeważały wartości 4 i 5, co oznacza dość wysoką ocenę poszczególnych aspektów. Aż 87,0% badanych *bardzo wysoko* oceniło możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu; po 76,9% oceniło tak uprzejmość, życzliwość i kulturę osobistą pracowników oraz chęć pomocy i doradzanie klientom przez pracownika CUS; 75,4% - komunikatywność oraz mówienie przystępnym językiem przez pracowników, a 73,8% - kompetencje i profesjonalizm pracowników. Nieco mniejszy odsetek badanych przyznał *bardzo wysokie* oceny takim aspektom jak umiejętność rozwiązywania problemów (69,3%), czas oczekiwania na rozpoczęcie obsługi klienta podczas wizyty w CUS (68,2%) oraz lokalizację i położenie miejsca obsługi klienta (68,3%).

Największe zróżnicowanie odpowiedzi wystąpiło w przypadku oceny dostępności dla osób z niepełnosprawnościami, rodziców z wózkami itp. W tym przypadku *bardzo wysoką* ocenę przyznało 36,1% badanych, *wysoką* 14,8%, a po 13,1% ankietowanych dało ocenę *średnią* oraz *niską*. Jedna osoba oceniła dostępność na *bardzo niskim* poziomie.

Tabela 1. Ocena aspektów funkcjonowania Centrum Usług Społecznych

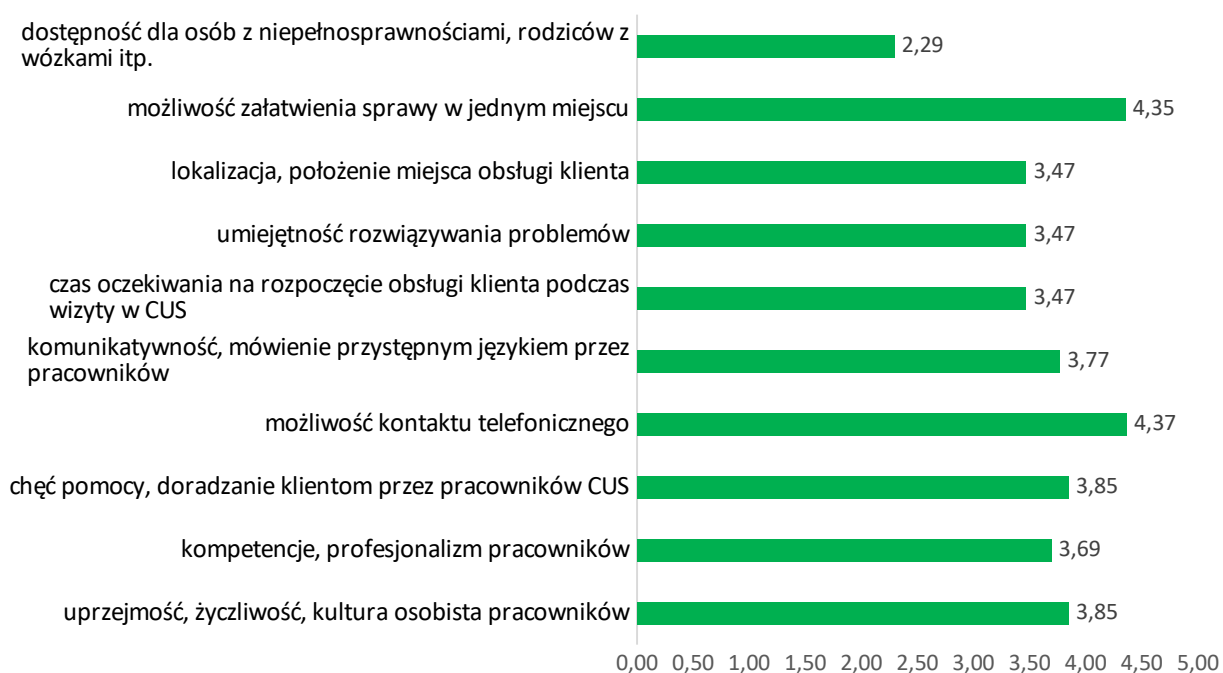
Wyszczególnienie	1	2	3	4	5	Nie wiem
uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracowników (n=65)	0,0%	0,0%	9,2%	13,9%	76,9%	0,0%
kompetencje, profesjonalizm pracowników (n=65)	0,0%	0,0%	3,1%	23,1%	73,8%	0,0%
chęć pomocy, doradzanie klientom przez pracowników CUS (n=65)	0,0%	0,0%	6,2%	16,9%	76,9%	0,0%
możliwość kontaktu telefonicznego (n=65)	0,0%	0,0%	3,1%	9,2%	84,6%	3,1%

komunikatywność, mówienie przystępnym językiem przez pracowników (n=65)	0,0%	1,5%	6,2%	16,9%	75,4%	0,0%
czas oczekiwania na rozpoczęcie obsługi klienta podczas wizyty w CUS (n=63)	0,0%	3,2%	3,2%	23,8%	68,2%	1,6%
umiejętność rozwiązywania problemów (n=62)	1,6%	1,6%	6,5%	21,0%	69,3%	0,0%
lokalizacja, położenie miejsca obsługi klienta (n=63)	1,6%	1,6%	6,3%	20,6%	68,3%	1,6%
możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu (n=54)	0,0%	3,7%	3,7%	5,6%	87,0%	0,0%
dostępność dla osób z niepełnosprawnościami, rodziców z wózkami itp. (n=61)	1,6%	13,1%	13,1%	14,8%	36,1%	21,3%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Średnia ważona ocen poszczególnych aspektów funkcjonowania CUS wskazuje, że najlepiej oceniono możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu (4,35) oraz możliwość kontaktu telefonicznego (4,37).

Wykres 2. Średnia ocena aspektów funkcjonowania Centrum Usług Społecznych



Źródło: opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Spośród respondentów zdecydowana większość zgadza się z twierdzeniami, że:

- CUS to ważna i potrzebna instytucja (85,2%),
- CUS realizuje usługi wysokiej jakości (77,8%),
- CUS to nowoczesna instytucja (76,2%),

- CUS jest znaną i rozpoznawalną w gminie instytucją (74,6%),
- CUS udziela wystarczającej informacji o ofercie usług (70,3%).

W opinii 75,8% badanych terminy świadczenia usług są dogodne dla klienta, a 57,2% twierdzi, że Indywidualny Plan Usług Społecznych był dostosowany do ich potrzeb. Nieco ponad 62,0% respondentów deklaruje, że skorzystało ze wszystkich potrzebnych im usług, a 50,0% twierdzi, że zakres i wymiar przyznanych im usług był wystarczający.

Odsetek odpowiedzi negatywnych w każdym z tych twierdzeń wahał się od 1,6%, w przypadku twierdzenia, że CUS realizuje usługi wysokiej jakości, do 16,4% w odniesieniu do przekonania, iż respondent jest dobrze poinformowany o ofercie CUS. Dość duża jest natomiast skala odpowiedzi *Nie wiem*, która kształtowała się w przedziale od 8,2%, w przypadku twierdzenia o dobrym poinformowaniu o ofercie CUS, do 38,7% w przypadku twierdzenia, że zakres i wymiar przyznanych usług jest wystarczający.

Tabela 2. Ocena jakości funkcjonowania Centrum Usług Społecznych

Wyszczególnienie	Tak	Nie	Nie wiem
CUS udziela wystarczającej informacji o ofercie usług (n=64)	70,3%	12,5%	17,2%
Jestem dobrze poinformowany/a o ofercie CUS (n=61)	75,4%	16,4%	8,2%
Indywidualny Plan Usług Społecznych był dostosowany do moich potrzeb (n=63)	57,2%	11,1%	31,7%
Skorzystałem/łam ze wszystkich potrzebnych mi usług (n=61)	62,2%	14,8%	23,0%
CUS realizuje usługi wysokiej jakości (n=63)	77,8%	1,6%	20,6%
CUS jest znaną i rozpoznawaną w gminie instytucją (n=63)	74,6%	4,8%	20,6%
CUS to nowoczesna instytucja (n=63)	76,2%	4,8%	19,0%
CUS to ważna i potrzebna instytucja (n=61)	85,2%	3,3%	11,5%
Zakres i wymiar przyznanych usług (liczba godzin w stosunku do potrzeb) jest wystarczający (n=62)	50,0%	11,3%	38,7%
Terminy świadczenia usług są dogodne dla klienta (n=62)	75,8%	3,2%	21,0%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Respondenci dobrze oceniają swój poziom satysfakcji z usług społecznych organizowanych przez CUS. Prawie trzy czwarte badanych wskazało, że są *bardzo zadowoleni* (71,1%), a 28,9% twierdzi, że są *raczej zadowoleni*. Zapytano ich również o stopień zadowolenia z poszczególnych usług, organizowanych przez CUS, z których mieli możliwość skorzystać. Oceny mogli dokonać na skali od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało *bardzo niezadowolony*, a 5 – *bardzo zadowolony*. Oceny danej usługi miały dokonać tylko osoby, które z niej korzystały, stąd w większości przypadków na pytanie odpowiedziało po maksymalnie kilkanaście osób.

Tabela 3. Ocena stopnia zadowolenia z usług, z których mieszkańcy korzystali w ramach CUS

Wyszczególnienie	Średnia
Usługa rehabilitacji osoby niepełnosprawnej (trener personalny) (n=6)	4,67
Usługa interwenta kryzysowego w miejscu zamieszkania osoby niepełnosprawnej (n=3)	4,33
Usługa interwenta kryzysowego w miejscu zamieszkania osoby starszej (n=5)	4,60
Punkt doradczy dla mieszkańców – poradnictwo psychologiczne (n=9)	4,78
Warsztaty z elementami szkoły dla rodziców (n=18)	4,61
Usługa integracji sensorycznej dla dzieci (n=12)	4,92
Warsztaty edukacyjno-profilaktyczne dla osób niepełnosprawnych i ich rodzin (n=3)	4,67
Warsztaty edukacyjno-profilaktyczne dla osób starszych i ich rodzin (n=9)	5,00
Usługa integracji i animacji społeczności lokalnej (n=18)	4,28
Warsztaty prowadzenia wolontariatu (n=5)	4,60
Punkt doradczy dla podmiotów wymienionych w ustawie OPP (n=6)	4,83
Warsztaty, konsultacje, spotkania dla członków NGO na temat wsparcia usług społecznych (n=10)	4,90
Usługa transportowa – dowóz mieszkańca do miejsca świadczenia usług (n=11)	4,82
Promocja zdrowia poprzez zajęcia sportowe dla mieszkańców (n=12)	4,67
Warsztaty zdrowego odżywiania i dietetyki dla mieszkańców (n=17)	4,65
Akademia Małego Dziecka (n=7)	4,86
Warsztaty integrujące środowisko rodzin i osób niepełnosprawnych (n=4)	4,25
Warsztaty integrujące środowisko rodzin i osób starszych (n=6)	4,67
Teleopieka (n=0)	-
Punkt doradczy dla mieszkańców – wsparcie terapeutyczne indywidualne (n=5)	4,80
Usługa logopedy dla osób po przebytych chorobach/wypadkach (n=0)	-
Opiekun osoby starszej (n=7)	4,71
Asystent osoby niepełnosprawnej (n=2)	3,50
Opieka wytchnieniowa (n=0)	-
Usługa edukacji i profilaktyki raka szyjki macicy i piersi oraz badanie ginekologiczno-cytologiczne (n=8)	4,25

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Oceny poszczególnych usług są dość wysokie, choć trudno je porównywać biorąc pod uwagę zróżnicowaną liczbę osób, które dokonały ocen. Najwyżej oceniono takie usługi jak warsztaty edukacyjno-profilaktyczne dla osób starszych i ich rodzin (5,00); integrację sensoryczną dla dzieci (4,92); warsztaty, konsultacje, spotkania dla członków NGO na temat wsparcia usług

społecznych (4,90); Akademię Małego Dziecka (4,86); punkt doradczy dla podmiotów wymienionych w ustawie OPP (4,83); usługę transportową (4,82) oraz punkt doradczy dla mieszkańców – indywidualne wsparcie terapeutyczne (4,80).

Najniżej oceniono usługę asystenta osoby niepełnosprawnej (3,50), jednak w tym przypadku do średniej wzięte zostały tylko dwie oceny. Nikt nie ocenił usługi teleopieki, opieki wytchnieniowej oraz usługi logopedy dla osób po przebytych chorobach i wypadkach.

Respondentów poproszono również o ocenę wybranych aspektów pracy osób świadczących usługi dla mieszkańców. Oceny dokonywano na skali od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało *bardzo nisko*, a 5 – *bardzo wysoko*. Większość badanych oceniła wskazane czynniki *wysoko* lub *bardzo wysoko*. Aż 83,9% respondentów *bardzo wysoko* oceniło kulturę osobistą osób wykonujących usługi, a 83,6% oceniło tak życzliwość i uprzejmość tych osób. Według 79,3% badanych *bardzo wysoko* można ocenić okres oczekiwania na skorzystanie z usługi; 77,2% respondentów ocenia tak zachowanie poufności przez osoby wykonujące usługi, a 77,0% - ich profesjonalizm i kompetencje.

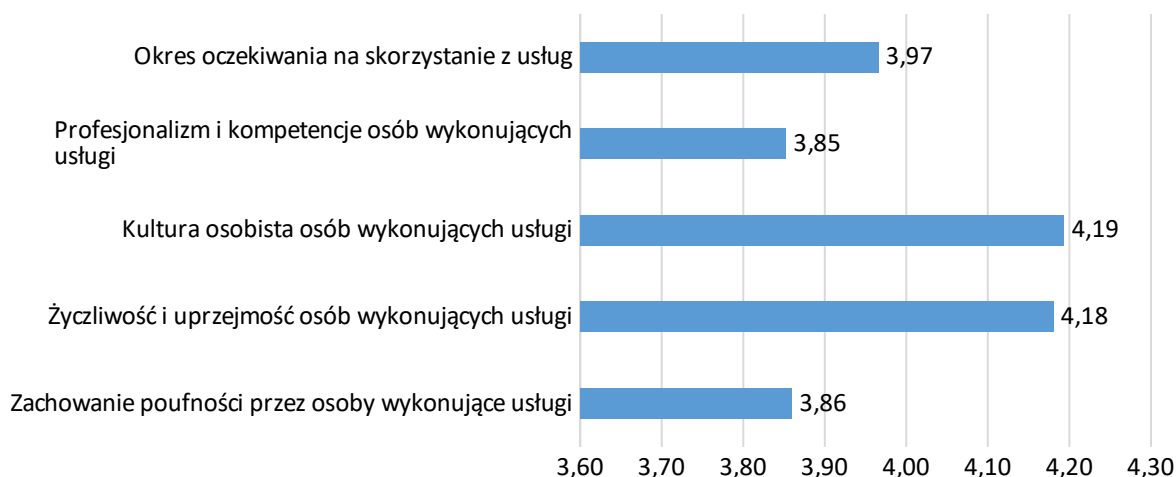
Tabela 4. Ocena wybranych aspektów pracy osób świadczących usługi dla mieszkańców

Wyszczególnienie	1	2	3	4	5
Zachowanie poufności przez osoby wykonujące usługi (n=57)	1,8%	5,3%	0,0%	15,8%	77,2%
Życzliwość i uprzejmość osób wykonujących usługi (n=61)	0,0%	1,6%	1,6%	13,1%	83,6%
Kultura osobista osób wykonujących usługi (n=62)	0,0%	0,0%	3,2%	12,9%	83,9%
Profesjonalizm i kompetencje osób wykonujących usługi (n=61)	0,0%	1,6%	3,3%	18,0%	77,0%
Okres oczekiwania na skorzystanie z usług (n=58)	0,0%	1,7%	8,6%	10,3%	79,3%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Najwyższą średnią ocenę uzyskała kultura osobista osób wykonujących usługi (4,19) oraz życzliwość i uprzejmość tych osób (4,18). Pozostałe aspekty uzyskały nieco niższą oceną, na poziomie wyższym od średniej.

Wykres 3. Ocena wybranych aspektów pracy osób świadczących usługi dla mieszkańców - średnia

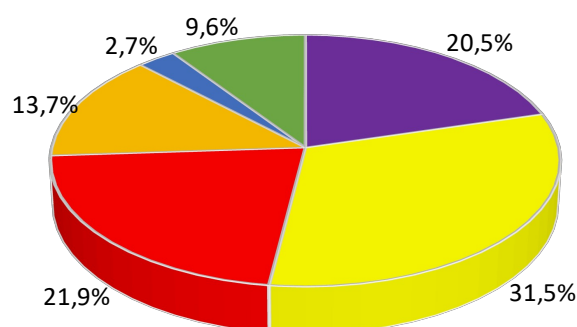


Źródło: opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Jednym z tematów poruszonych podczas badania była odpłatność za usługi społeczne, co do której wypowiedziało się 73 respondentów. Mieszkańcy zostali zapytani o to, jak ustosunkowują się do ewentualnej odpłatności za usługi społeczne organizowane przez CUS. W świetle uzyskanych odpowiedzi, jeśli CUS taką odpłatność wprowadzi, to 20,5% badanych nie będzie w ogóle korzystała z usług CUS, a 31,5% będzie korzystać tylko z bezpłatnych usług. Nieco ponad jedna piąta badanych zadeklarowała, że może zapłacić za usługę kwotę do 20 zł (21,9%); 13,7% ankietowanych może zapłacić kwotę do 50 zł, a 2,7% - kwotę do 100 zł. Niespełna 10,0% badanych deklaruje, że zapłaci za usługę bez względu na kwotę.

Wykres 4. Jeżeli CUS wprowadzi odpłatność za usługi społeczne, to:

- nie będę w ogóle korzystał/a z usług CUS
- będę korzystał/a tylko z bezpłatnych usług
- mogę zapłacić za usługę kwotą do 20 zł
- mogę zapłacić za usługę kwotą do 50 zł
- mogę zapłacić za usługę kwotą do 100 zł
- zapłacę za usługę bez względu na kwotę



Źródło: opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

Mieszkańcy chcieliby w przyszłości korzystać z różnego rodzaju usług organizowanych przez CUS, wśród których wymieniono następujące:

- usługa transportowa (dowóz na lekarza, apteki, na zajęcia);
- trener personalny;
- rehabilitacja;
- zajęcia i poradnictwo z dietetyki oraz zdrowego odżywiania;
- spotkania dla członków organizacji pozarządowych, warsztaty konsultacyjne;
- zajęcia sportowe;
- badania profilaktyczne;
- doradztwo;
- spotkania z lekarzami specjalistami;
- zajęcia z obsługi urządzeń elektronicznych (np. telefonu);
- zajęcia dla rodzin i dzieci, w tym z elementami szkoły dla rodziców;
- pomoc w załatwianiu formalności w urzędach;
- zajęcia z szydełkowania i makramy;
- wędkarstwo, modelarstwo, strzelectwo sportowe;
- warsztaty dla osób z niepełnosprawnościami;
- pomoc i wsparcie osób starszych;
- pomoc w drobnych naprawach;
- kurs języka angielskiego;
- kursy zawodowe – florystyka, kosmetologia;
- usługi opiekuńcze;
- pomoc sąsiedzka;
- kurs zielarstwa, fitoterapia;
- pomoc psychologiczna;
- zajęcia taneczne dla osób starszych.

Usługi społeczne powinny być świadczone, w opinii mieszkańców, głównie w miejscu zamieszkania, na co wskazało 53,3% respondentów, a w dalszej kolejności w pomieszczeniach CUS, GOK, UG i szkoły (45,0%). Najmniej osób wskazało na świetlice szkolne (12,5%). Badani ocenili także zrozumiałość nazewnictwa usług – według 83,5% jest ono dla nich zrozumiałe, natomiast 16,5% twierdzi, że nie.

Mieszkańcy chcieliby uzyskiwać informacje na temat usług dostępnych na terenie gminy najchętniej ze stron internetowych (53,5%) oraz z tablicy ogłoszeń (40,3%), a w dalszej kolejności z portali społecznościowych (29,5%) i z ulotek (25,6%). Mniejsze odsetki osób wskazały jako źródło informacji sąsiada (11,6%), lokalną prasę (8,5%) czy ogłoszenia parafialne (3,9%). W ramach kategorii *Inne* siedem osób wskazało, że najlepszym źródłem informacji jest pracownik socjalny lub pracownik CUS (5,4%).

Tabela 5. W jaki sposób chciałby/chciałaby Pan/i uzyskiwać informacje na temat dostępnych usług na terenie gminy? (n=129)

Wyszczególnienie	Liczba wskazań	%
od sąsiada	15	11,6%
od sołtysa/radnego	10	7,8%
ze stron internetowych	69	53,5%
z portali społecznościowych	38	29,5%
z lokalnej prasy	11	8,5%
z ulotek	33	25,6%
z tablicy ogłoszeń	52	40,3%
z ogłoszeń parafialnych	5	3,9%
od pracownika socjalnego/CUS	7	5,4%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań ankietowych.

1.4. Wyniki badań ankietowych usługodawców

Badanie przeprowadzono wśród sześciorga usługodawców, realizujących usługi na rzecz mieszkańców gminy Srokowo. Wszyscy *bardzo dobrze* oceniają współpracę z Centrum Usług Społecznych, zarówno ogólnie, jak i w szczegółowych aspektach, takich jak:

- uprzejmość, życzliwość, kultura osobista pracowników;
- kompetencje, profesjonalizm pracowników;
- umiejętność rozwiązywania problemów;
- partnerstwo;
- komunikacja i wymiana informacji;
- przejrzystość procedury wyboru usługodawców;
- budowanie i utrzymywanie relacji.

Wśród mocnych stron współpracy z CUS usługodawcy wskazują na następujące:

Dialog, podejście do trudnych sytuacji jako szukanie rozwiązań, a nie problemów.

Dobra organizacja pracy i zaangażowanie przynoszą obustronne korzyści oraz satysfakcję naszych klientów i świadczeniobiorców.

Skuteczność prowadzonych terapii, zaangażowanie w wykonywanie swoich obowiązków, kreatywność i elastyczność w działaniu.

Szeroka oferta dla seniorów, transport dla osób wykluczonych komunikacyjnie.

Nowoczesne i funkcjonalne podejście do usług społecznych, które daje szansę na ich rozwój, zwiększenie ich dostępności dla mieszkańców gminy oraz efektywność ich świadczenia. Budowanie wspólnoty mieszkańców gminy, rozwój partnerskiej współpracy

międzysektorowej oraz szansa na kształtowanie społeczniowego wizerunku pomocy społecznej.

Szybki kontakt, rozwiązywanie problemów związanych z projektem na bieżąco.

Jako słabą stronę współpracy wskazano jedynie:

Ograniczenia projektowe, trudności w dostosowaniu niektórych usług do zmieniających się potrzeb w szybkim czasie.

Usługodawcy zostali poproszeni również o podzielenie się swoimi refleksjami dotyczącymi funkcjonowania CUS oraz współpracy z instytucją. Ich odpowiedzi wymieniono poniżej:

CUS wprowadził zmianę, warto wspierać społeczność w tym zakresie.

Współpraca jest bardzo dobra. Dzięki temu możemy dotrzeć do większej liczby mieszkańców.

Współpraca z CUS oraz kontakty z mieszkańcami korzystającymi z usług są bardzo dobre. Proponowałabym skuteczniejszą formę przekazywania oferty CUS, która jest bogata w usługi np. personalne (sołtysi znający „swoich” mieszkańców, pracownicy CUS), informowanie mieszkańców o możliwościach korzystania z usług i udzielonego wsparcia.

Większa aktywizacja młodzieży.

Wzajemna inspiracja i innowacyjne rozwiązania, uzyskanie spojrzenia z innej perspektywy i wymiana doświadczeń oraz umiejętności.

1.5. Wnioski i rekomendacje

Wyniki badań ankietowych przeprowadzonych wśród mieszkańców gminy Srokowo wskazały na znajomość i pozytywną ocenę funkcjonowania Centrum Usług Społecznych, zarówno ogólną, jak i w poszczególnych jej aspektach. Pozytywne oceny dotyczyły również realizowanych usług oraz podmiotów, które je świadczą we współpracy z CUS. Należy jednak mieć na uwadze, że ankiety wypełniły osoby zainteresowane i nierzadko przychylnie idei tworzenia i funkcjonowania CUS, natomiast trochę inne światło rzucają informacje z przebiegu badania terenowego. Część osób wyraźnie odmówiła wypełnienia kwestionariusza, dlatego ich opinii nie poznamy. Istotne jest jednak to, jakie informacje docierały do pracowników CUS, z których wynikały opinie, mogące stanowić przyczynek do refleksji nad dalszym funkcjonowaniem instytucji, tj.:

- niezrozumienie misji CUS i postrzeganie tej instytucji jako funkcjonującej „samej dla siebie”;
- informowanie i promowanie wydarzeń i inicjatyw organizowanych lub wspieranych przez CUS, bądź których uczestnikami byli pracownicy CUS, mogło zostać odebrane jako nadmierna promocja samego CUS-u i jego pracowników;
- rosnące wymagania mieszkańców, przy jednoczesnej nieznajomości procedur oraz oczekiwanie, że każda usługa zostanie zorganizowana „od ręki”;
- niezrozumienie roli organizatora społeczności lokalnej, postrzeganego jako organizatora imprez i wydarzeń lokalnych/sołeckich, a mniej jako animatora i osobę, która ma wspomóc społeczność w ich samodzielnym działaniu.

Powyzsze refleksje stanowią pewne odczucia pracowników CUS, są też powodowane sygnałami płynącymi z otoczenia. Być może zbyt wiele zadziało się tu w tak krótkim czasie, a jednocześnie zbyt mało było w tym działań edukacyjnych, służących wzmocnieniu samodzielności mieszkańców, ale także zrozumieniu misji CUS i roli tej instytucji w koordynowaniu i organizowaniu usług w gminie.

Dość niepokojąca może być też niska gotowość mieszkańców do uiszczania odpłatności za usługi, przy czym część z nich jest nie będzie korzystać z usług oferowanych przez CUS, jeśli będą odpłatne. Być może jest to zbyt abstrakcyjne obecnie dla osób, które otrzymywały bezpłatne wsparcie. Charakterystyczne jest też to, że duża część respondentów nie była w stanie wskazać, z jakich usług chcieliby korzystać w przyszłości. Niektórzy wprost wskazywali, że czas to pokaże. Może to oznaczać odsuwanie myśli o przyszłości, niechęć do zastawiania się nad przyszłymi potencjalnymi potrzebami. Katalog usług wskazanych przez pozostałe osoby tylko częściowo odnosi się do usług wsparcia, takich jak usługi opiekuńcze, asystenckie czy wytchnieniowe, natomiast dość częste są usługi związane z rozwojem zainteresowań czy spędzaniem wolnego czasu. Z doświadczeń pracowników CUS wynika również, że mieszkańcy zgłaszają chęci udziału w tego typu działaniach, nierzadko dlatego, że takie działania są dostępne dla innej grupy odbiorców.

Planowanie usług społecznych na najbliższe lata stanowi wyzwanie. Bazując na informacjach dotyczących realizacji projektu, wynikach badań oraz doświadczeniach pracowników CUS w realizacji usług określonych w dotychczasowym Programie Usług Społecznych można wskazać wnioski i rekomendacje służące opracowaniu i wdrożeniu modelu funkcjonowania CUS oraz rekomenduje się kontynuację następujących usług:

Lp.	Nazwa usługi	Wnioski	Rekomendacje
1.	Usługa rehabilitacji osoby niepełnosprawnej (trener personalny)	Zapotrzebowanie na usługę jest bardzo duże, okres oczekiwania ok. 3 miesiące, znaczny wzrost liczby osób korzystających	Kontynuacja usługi wraz ze zwiększeniem liczby godzin.
2.	Usługa interwenta kryzysowego w miejscu zamieszkania osoby niepełnosprawnej	Zapotrzebowanie na usługę utrzymuje się na zbliżonym poziomie, zmniejsza się lub zwiększa w zależności od okresu.	Kontynuacja usługi wraz z rozszerzeniem jej na inne dni tygodnia.
3.	Usługa interwenta kryzysowego w miejscu zamieszkania osoby starszej	Zapotrzebowanie na usługę utrzymuje się na zbliżonym poziomie, zmniejsza się lub zwiększa w zależności od okresu.	Kontynuacja usługi wraz z rozszerzeniem jej na inne dni tygodnia.
4.	Usługa „Punkt doradczy dla mieszkańców – poradnictwo psychologiczne”	Zapotrzebowanie na usługę utrzymuje się na zbliżonym poziomie, zmniejsza się lub zwiększa w zależności od okresu.	Kontynuacja usługi wraz z rozszerzeniem jej na inne dni tygodnia. Zwiększenie wolumenu w zakresie poradnictwa w miejscu zamieszkania.
5.	Usługa „Warsztaty z elementami szkoły dla rodziców”, Usługa „Warsztaty wzmacniania więzi rodzinnych”	Zapotrzebowanie na usługę utrzymuje się na zbliżonym poziomie, wskutek aktywności organizatora społeczności lokalnej liczba usługobiorców zwiększyła się. Niewielkie zainteresowanie mogło być związane z nazwą usługi, niedostosowaniem godzin, brakiem odpowiednich materiałów oraz miejsca świadczenia usług.	Kontynuacja usługi z potrzebą realizacji w innych niż dotychczas miejscowościach. Potrzeba zmiany tytułu warsztatów, połączenia usług, zmniejszenia wymiaru świadczenia tych usług oraz ich form na zdalne lub w godzinach popołudniowych.
6.	Usługa integracji sensorycznej dla dzieci	Zapotrzebowanie na usługę utrzymuje się na zbliżonym poziomie, specjalistyczne podejście do wymiaru świadczenia usługi.	Kontynuacja usługi.
7.	Usługa „Warsztaty edukacyjno-profilaktyczne dla osób niepełnosprawnych i rodzin”	Zapotrzebowanie na usługę utrzymuje się na zbliżonym poziomie, specjalistyczne podejście do wymiaru świadczenia usługi.	Kontynuacja usługi.

8.	Usługa „Warsztaty edukacyjno-profilaktyczne dla osób starszych i rodzin”	Zapotrzebowanie na usługę utrzymuje się na zbliżonym poziomie, zgłoszenia potrzeby zmiany wymiaru świadczenia usługi.	Kontynuacja usługi, zmniejszenie liczby godzin przy jednoczesnym pozostawieniu częstotliwości świadczenia usługi.
9.	Usługa integracji i animacji społeczności lokalnej	Zapotrzebowanie na usługę jest bardzo duże.	Kontynuacja usługi, potrzeba realizacji w formie i zakresie działań organizatora społeczności lokalnej. Potrzeba integracji, wsparcia grup nieformalnych, zmniejszenia liczby miejscowości objętych wsparciem.
10.	Usługi „Warsztaty organizacji i prowadzenia wolontariatu”, „Punkt doradczy dla podmiotów wymienionych w ustawie OPP”, „Warsztaty, konsultacje, spotkania dla członków NGO na temat wsparcia usług społecznych”	Zapotrzebowanie na usługi wzrasta.	Kontynuacja usługi, zmniejszenie liczby godzin, zmiana nazwy oraz połączenie usług. Punkt doradczy dla grup formalnych i nieformalnych – usługa świadczona przez Klub Integracji Społecznej.
11.	Usługa transportowa	Zapotrzebowanie na usługę wzrasta.	Kontynuacja usługi.
12.	Usługi „Promocja zdrowia fizycznego i psychicznego – kampania społeczna”, „Promocja zdrowia poprzez zajęcia sportowe dla mieszkańców”, „Profilaktyka zdrowotna dla rodziców z dziećmi”, „Warsztaty zdrowego odżywiania i diety dla mieszkańców”	Zapotrzebowanie na usługi było różnorodne w zależności od tematyki organizowanych zajęć oraz osób realizujących usługę.	Kontynuacja usługi, zmiana nazwy usługi oraz połączenie usług. Zmniejszenie wymiaru świadczenia usługi.

Usługi powinny być kierowane zarówno do grup priorytetowych, jak i ogółu mieszkańców, szczególnie do osób w innych, niż określone w diagnozie, grupach wiekowych, a także doświadczających trudności w funkcjonowaniu i wymagających wsparcia np. w sytuacji przewlekłej choroby czy dochodzenia do zdrowia po wyjściu ze szpitala.

Na uwadze należy też mieć usługi, na które zapotrzebowanie obecnie spada lub nie występujące, czyli usługi takie jak:

1. Akademia Małego Dziecka – zapotrzebowanie na usługę spadło, co może być związane ze spadkiem liczby urodzeń w gminie, a także brakiem miejsca do świadczenia tej usługi. Obecnie brak nowych wniosków.
2. Warsztaty integrujące środowisko rodzin i osób niepełnosprawnych oraz warsztaty integrujące środowisko rodzin i osób starszych – zapotrzebowanie na usługę spadło. W tym przypadku działania mogą być podejmowane w ramach pracy organizatora społeczności lokalnej.
3. Teleopieka – użytkownicy nie zaakceptowali opasek, które otrzymali z uwagi na problemy techniczne. Na ten moment usługa nie będzie kontynuowana, ale jeśli wystąpiłaby taka potrzeba, to należy przetestować sprzęt innego producenta.
4. Punkt doradczy dla mieszkańców – wsparcie terapeutyczne indywidualne – zapotrzebowanie na usługę utrzymuje się na zbliżonym poziomie, jednak brak jest usługodawcy, który mógłby ją świadczyć.
5. Usługa logopedy skierowana do osób po przebytych chorobach i wypadkach komunikacyjnych – brak zapotrzebowania na usługę.
6. Opiekun osoby starszej – brak zapotrzebowania na usługę.
7. Edukacja i profilaktyka próchnicy – usługa realizowana jest przez NZOZ Srok-Med., stąd usługa nie będzie kontynuowana w ramach CUS.
8. Asystent Osoby Niepełnosprawnej – brak zapotrzebowania na usługę oraz brak usługodawcy.
9. Opieka wytchnieniowa – brak zapotrzebowania na usługę.
10. Profilaktyka zdrowotna dla rodziców z dziećmi – brak zapotrzebowania na usługę.
11. Działania edukacyjno-profilaktyczne – badania przesiewowe dorosłych – brak zapotrzebowania na usługę.

Powyższe usługi, z obecnych doświadczeń projektowych nie wykazują potrzeby kontynuacji. Niektóre z nich pojawiały się jednak w wynikach badań jako usługi, z których mieszkańcy chcieliby korzystać w przyszłości, w tym poprzez szeroko rozumiane wsparcie osób starszych. Część z nich nie może zostać zrealizowana z uwagi na brak usługodawców mających kwalifikacje do ich wykonywania. Należy wobec tego na bieżąco diagnozować sytuację, aby w przypadku wystąpienia takiej potrzeby móc zapewnić usługę mieszkańcom. Ważna jest też tu rola organizatora społeczności lokalnej, który może w ramach swojej pracy realizować usługi oparte na integracji mieszkańców czy wybranych grup społecznych, a także rola Klubu



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Integracji Społecznej, które również może niektóre z tych usług realizować w ramach swojej działalności.

2. Model funkcjonowania Centrum Usług Społecznych

2.1. Misja i przedmiot działalności CUS

Centrum Usług Społecznych w Srokowie zostało utworzone Uchwałą nr XXXI/171/2021 Rady Gminy Srokowo z dnia 26.03.2021 r., w świetle której z dniem 1 maja 2021 roku Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Srokowie został przekształcony w Centrum Usług Społecznych w Srokowie. Uchwałą nr XXXI/172/2021 Rady Gminy Srokowo z dnia 26.03.2021 r. nadano Statut Centrum Usług Społecznych Gminy Srokowo.

CUS w Srokowie został utworzony w celu *zaspokojenia potrzeb Gminy Srokowo w zakresie określanych usług społecznych oraz koordynacji tych usług*. Do realizacji przez nowopowstałą instytucję przekazano wszystkie zadania, w tym usługi społeczne, realizowane dotychczas przez GOPS w Srokowie oraz nierealizowane wcześniej usługi z następujących zakresów:

1. polityka prorodzinna,
2. wspieranie rodziny,
3. pomoc społeczna,
4. system pieczy zastępczej,
5. promocja i ochrona zdrowia,
6. wspieranie osób niepełnosprawnych,
7. edukacja publiczna,
8. przeciwdziałania bezrobociu,
9. kultura fizyczna i turystyka,
10. pobudzania aktywności obywatelskiej
11. reintegracja zawodowa i społeczna.

Misją CUS w Srokowie jest integracja, rozwój i poszerzenie dostępności usług społecznych, poprzez:

- 1) ukierunkowanie inicjatyw samorządu w zakresie inwestycji w rozwój sfery społecznej;
- 2) odpowiadanie na potrzeby społeczeństwa gminy i nowe wyzwania cywilizacyjne;
- 3) uwzględnienie priorytetów agendy społecznej Unii Europejskiej oraz kierunków rozwoju krajowej polityki społecznej i rodzinnej;
- 4) przywrócenie właściwych relacji między działaniami selektywnymi w ramach pomocy społecznej a działaniami powszechnymi adresowanymi do ogółu mieszkańców;
- 5) wsparcie rozwoju samorządności lokalnej oraz partnerskiej współpracy międzysektorowej;
- 6) możliwość rozwoju służb społecznych i pracy socjalnej.

2.2. Nadrzędne zasady funkcjonowania CUS

Centrum Usług Społecznych działa w oparciu o zasady powszechności, podmiotowości, jakości, kompleksowości, współpracy, pomocniczości oraz wzmacniania więzi społecznych. Są



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



to normatywne podstawy realizowana usług przez CUS, wyznaczające jednocześnie podstawy jego funkcjonowania.

1. Powszechność

z usług organizowanych przez CUS może korzystać każdy mieszkaniec gminy, nie tylko posiadający status klienta pomocy społecznej;
brak konieczności przeprowadzania wywiadu środowiskowego oraz podejmowania decyzji administracyjnej w stosunku do każdej formy wsparcia;
urzeczywistnieniu tej zasady służy procedura Indywidualnych Planów Usług Społecznych oraz personalizacja pakietów usługowych.

2. Podmiotowość

CUS ma na względzie przede wszystkim dobro osób korzystających z usług;
zarówno pracownicy CUS, jak i proces organizacji usług społecznych zapewniają respektowanie poczucia bezpieczeństwa i podmiotowości mieszkańców.

3. Jakość

CUS zachowuje standardy jakości usług społecznych;
dbałość o standardy wyraża się nie tylko w organizowaniu usług najwyższej jakości, ale także monitorowaniu i kontrolowaniu jakości świadczonych usług.

4. Kompleksowość

CUS zmierza do zapewnienia usług społecznych, które jak najpełniej odpowiadają na potrzeby mieszkańców;
CUS zapewnia usługi, uwzględniające różne fazy życia oraz sytuację rodzin.

5. Współpraca

CUS współpracuje z innymi podmiotami w zakresie realizacji usług społecznych.

6. Pomocniczość

CUS podejmuje działania służące rozszerzaniu oferty usług społecznych;
CUS wykorzystuje potencjał podmiotów realizujących usługi społeczne na obszarze gminy.

7. Wzmacnianie więzi społecznych

CUS dąży do integracji wspólnoty samorządowej i jej rozwoju;
rolą CUS jest wzmacnianie więzi społecznych wśród mieszkańców gminy.

Wyrazem i jednocześnie sposobem wdrożenia powyższych zasad są specyficzne aspekty funkcjonowania CUS, służące urzeczywistnieniu misji CUS. Są to następujące:

- *CUS jako instytucja jednego okienka* – kontakt mieszkańca z CUS odbywa się na zasadzie jednego okienka, co oznacza, że w jednym miejscu klient uzgodni indywidualny plan usług społecznych, będzie otrzymywał informacje dotyczące usług, a także z nich korzystał u lokalnych usługodawców. Zakłada się minimalizację dokumentacji i dodatkowych wizyt w CUS, a klient nie będzie musiał umawiać się pojedynczo z każdym z usługodawców.
- *Usługi świadczone najbliżej mieszkańca*, tj. w miejscu zamieszkania – jest to istotne w przypadku gminy takiej jak gmina Srokowo, rozległej terytorialnie, o niskiej gęstości zaludnienia i dość dużych odległościach pomiędzy miejscowościami, a także powszechności kolonijnej i rozproszonej zabudowy. CUS zakłada świadczenie usług w miejscu zamieszkania bądź z zapewnieniem transportu do miejsca świadczenia usługi.
- *Rozwojowi usług społecznych służy pobudzanie aktywności społecznej i obywatelskiej mieszkańców* – jest to istotny obszar funkcjonowania CUS, ukierunkowany na animację, budowanie poczucia wspólnoty i integracji mieszkańców, w tym służące rozwiązywaniu profilaktyce problemów społecznych, bezpośrednim wsparciem mieszkańców oraz rozwojowi pomocy sąsiedzkiej i wolontariatu.

2.3. Struktura organizacyjna CUS

Działalnością Centrum Usług Społecznych kieruje Dyrektor. W ramach struktury CUS wyodrębniono:

- 1) zespół do spraw realizacji zadań z zakresu pomocy społecznej,
- 2) zespół do spraw organizowania usług społecznych,
- 3) stanowisko organizatora społeczności lokalnej,
- 4) zespół do spraw świadczeń,
- 5) Klub Integracji Społecznej.

Szczegółowa struktura wygląda następująco:

- 1) Dział I. Zespół organizowania usług społecznych (OUS), w skład którego wchodzi organizator usług społecznych, koordynatorzy indywidualnych planów usług społecznych, opiekun do osób starszych i niepełnosprawnych, asystent osoby niepełnosprawnej oraz opiekun/asystent do osób niepełnosprawnych. Na zlecenie natomiast zatrudnieni są: psycholog, radca prawny oraz instruktor terapii uzależnień.
- 2) Dział II. Zespół ds. świadczeń, w skład którego wchodzi inspektor ds. świadczeń rodzinnych i alimentacji, inspektor ds. świadczeń wychowawczych, stypendiów szkolnych, Karty Dużej Rodziny, Dobry Start, dodatków mieszkaniowych, dodatku energetycznego oraz RODO.

- 3) Dział III. Zespół ds. realizacji zadań z zakresu pomocy społecznej (PS), w ramach którego pracuje koordynator zespołu (pracownik socjalny), pracownicy socjalni i specjaliści pracy socjalnej, aspirant pracy socjalnej, asystent rodziny, inspektor ds. sprawozdawczości, analiz, przygotowania projektów decyzji administracyjnych z pomocy społecznej, a także opiekun w ośrodku pomocy społecznej
- 4) Dział IV. Organizator Społeczności Lokalnej (OSL) – obejmuje stanowisko organizatora społeczności lokalnej.
- 5) Dział V. Klub Integracji Społecznej (KIS) – zatrudniony jest tu koordynator Klubu Integracji Społecznej
- 6) Dział VI. Finansowo-kadrowy, w ramach którego funkcjonuje główny księgowy oraz inspektor ds. kadr i płac.

Struktura w formie graficznej stanowi załącznik do niniejszego Raportu.

2.4. Organizowanie społeczności lokalnej

Kluczowym aspektem funkcjonowania CUS jest organizowanie społeczności lokalnej, stanowiące pracę środowiskową o profilu więziotwórczym i aktywizującym. Do zadań OSL należą:

- 1) prowadzenie na bieżąco rozeznania: potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie działań wspierających,
- 2) opracowywanie planu organizowania społeczności lokalnej i jego aktualizacji oraz realizacja tego planu;
- 3) podejmowanie działań w celu aktywizacji wspólnoty samorządowej, w szczególności organizowanie działań wspierających;
- 4) inicjowanie innych działań zmierzających do wzmocnienia więzi społecznych i integracji wspólnoty samorządowej;
- 5) współpraca z podmiotami prowadzącymi na obszarze działania centrum animację lokalną lub inne formy pracy środowiskowej.

Organizator społeczności lokalnej:

- wzmacnia potencjał wspólnoty samorządowej;
- animuje działania o charakterze wolontariatu, pomocy sąsiedzkiej i samopomocy jako uzupełnienie usług społecznych świadczonych przez specjalistów;
- kreuje współpracę różnych podmiotów skupioną na jednym celu, t., na rozwoju usług społecznych, by najpełniej odpowiadały na potrzeby wspólnoty samorządowej;
- buduje więzi i partnerstwa lokalne;
- integruje społeczność;
- kreuje przestrzeń do tworzenia i rozwoju kapitału społecznego.

2.5. Grupy docelowe CUS

Centrum Usług Społecznych działa na rzecz wszystkich mieszkańców Gminy Srokowo, zaspokajając potrzeby wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych, w szczególności obejmując wsparciem rodziny z dziećmi, osoby z niepełnosprawnościami i osoby starsze, a także ich rodziny i opiekunów. Istotna jest również organizacja usług społecznych dla ogółu mieszkańców, służących m.in. wzmocnieniu ich aktywności obywatelskiej oraz pomocy w codziennym funkcjonowaniu w sytuacjach tego wymagających (np. długotrwała choroba, przebyte operacje, potrzeba wsparcia po opuszczeniu szpitala).

2.6. Współpraca międzysektorowa

CUS pełni rolę koordynatora lokalnego systemu usług społecznych. Współpraca międzysektorowa CUS realizowana jest z uwzględnieniem zasad pomocniczości i suwerenności, partnerstwa, efektywności, uczciwej konkurencji, jawności oraz legalności. Zostały one określone w programach współpracy Gminy Srokowo z organizacjami pozarządowymi, obejmującymi również usługi społeczne zlecane w formie zadań publicznych, przez co definiują niejako zasady współpracy i partnerstw nawiązywanych przez CUS:

- pomocniczość i suwerenność stron: organy Gminy, respektując odrębność i suwerenność zorganizowanych wspólnot obywateli, uznając ich prawo do samodzielnego definiowania i rozwiązywania problemów, w tym należących także do sfery zadań publicznych i w takim zakresie, współpracują z podmiotami Programu, a także wspierają ich działalność oraz umożliwiają realizację zadań publicznych na zasadach i w formie określonej w ustawie;
- partnerstwo: Gmina traktuje organizacje pozarządowe jako równoprawnych partnerów w definiowaniu problemów społecznych, określaniu sposobów ich rozwiązywania oraz realizacji zadań publicznych, przez co oczekuje od organizacji pozarządowych aktywnego uczestnictwa w realizacji form wynikających ze współpracy;
- efektywność: Gmina będzie dokonywała wyboru najbardziej efektywnego sposobu realizacji zadań publicznych przez organizacje pozarządowe, oczekując od organizacji sporządzania ofert zgodnie z wymaganiami przedstawionymi w specyfikacji zadania, rzetelnej realizacji powierzonych zadań, wywiązywania się z obowiązków rozliczenia finansowego i sprawozdawczości;
- uczciwa konkurencja: Gmina będzie równorzędnie traktowała organizacje pozarządowe przy realizacji zadań publicznych, ogłaszając w tym samym czasie takie same założenia określające zadanie oraz stosując takie same kryteria oceny zgłoszonych ofert konkurujących podmiotów;
- jawność: Gmina będzie dążyła do tego, aby wszelkie możliwości współpracy z organizacjami były powszechnie wiadome i dostępne oraz jasne i zrozumiałe w

zakresie stosowanych procedur i kryteriów podejmowania decyzji, jak również w obszarze zamiarów, celów i środków przeznaczonych na realizację zadań publicznych;

- **legalność:** wszelkie działania organów Gminy oraz podmiotów Programu odbywają się w granicach i na podstawie przepisów prawa.

2.7. Diagnoza potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych

Diagnoza potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych opracowywana jest na podstawie art. 5 ust. 2 *Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych*, w świetle którego przy opracowywaniu programu usług społecznych gmina bierze pod uwagę diagnozę w zakresie usług społecznych, opracowaną przez centrum.

Cechy i warunki, jakie powinna spełniać diagnoza potrzeb i potencjału są następujące:

- 1) *wieloaspektowość* – uwzględnia różnorodne uwarunkowania oraz wzajemne oddziaływania czynników, sfer aktywności i sektorów życia społecznego;
- 2) *kompleksowość* – uwzględnia szeroki zakres działań usługowych, realizowanych przez gminę;
- 3) *zróżnicowanie metod badawczych* – opracowywana jest z wykorzystaniem różnych, uzupełniających się metod i technik badawczych;
- 4) *partycypacja* – zapewnia aktywny udział mieszkańców w procesie diagnozowania;
- 5) *praktyczność* – dostarcza władzom gminy informacji o potrzebach w zakresie usług społecznych i potencjale wspólnoty samorządowej w zakresie ich realizacji.

Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej Gminy Srokowo w zakresie usług społecznych została przeprowadzona z uwzględnieniem wszystkich powyższych warunków i stała się podstawą do przygotowania Programu usług społecznych.

2.8. Program usług społecznych

Program Usług Społecznych został przyjęty Uchwałą Nr XLI/226/2022 Rady Gminy Srokowo z dnia 28 stycznia 2022 r. na okres od dnia 1 lipca 2021 roku do dnia 31 lipca 2023 roku. Jego główny cel stanowiło zapewnienie mieszkańcom gminy Srokowo dostępu do wysokiej jakości, dopasowanych do indywidualnych potrzeb, usług społecznych. Realizatorem Programu jest CUS w Srokowie, do zadań którego należy:

- informowanie mieszkańców o wszystkich usługach społecznych świadczonych przez podmioty współpracujące z CUS i przez sam CUS;
- kwalifikowanie osób/ rodzin do korzystania z usług społecznych;
- opracowanie i monitorowanie realizacji Indywidualnych Planów Usług Społecznych (gdy potrzebne jest kompleksowe wsparcie usługowe);
- koordynacja usług społecznych dla mieszkańców gminy Srokowo oraz podejmowanie działań wspierających rozwój ich powszechnej dostępności;



- kontraktowanie/zlecenie usług społecznych u poszczególnych wykonawców;
- współpraca z wykonawcami usług społecznych w zakresie ich efektywnej realizacji zgodnie z identyfikowanymi potrzebami odbiorców ostatecznych.

Program nie tylko konkretyzuje poszczególne usługi, ale także zawiera szczegółowo określony harmonogram realizacji oraz przebieg procesu monitorowania i sprawozdawania realizacji określonych w nim wskaźników.

3. Funkcjonowanie CUS w małej gminie wiejskiej – rekomendacje

Gmina Srokowo jest jedną z najmniejszych, biorąc pod uwagę liczbę mieszkańców, gmin w województwie warmińsko-mazurskim. Charakteryzuje się peryferyjnym i przygranicznym położeniem, rozciągłością terytorialną, niską gęstością zaludnienia i starzejącym się społeczeństwem. Zapewnienie mieszkańcom dostępu do usług społecznych stanowi tu poważne wyzwanie, niejednokrotnie wymagające angażowania dodatkowych zasobów finansowych, rzeczowych czy osobowych. Specyfika funkcjonowania CUS w takiej gminie obejmuje zarówno czynniki wzmacniające, jak i utrudniające realizację zadań. Do pierwszych można zaliczyć brak anonimowości oraz możliwość bliższego kontaktu z mieszkańcami, zarówno bezpośredniego, jak i przez sołtysów i lokalnych liderów. Druga grupa to przede wszystkim trudności w zdiagnozowaniu i realizacji usług dla osób mieszkających w miejscach oddalonych od miejscowości, ograniczony dostęp do specjalistów i niewielki zasób podmiotów ekonomii społecznej, z którymi można podjąć współpracę.

Rekomendacje dla funkcjonowania CUS w małej gminie wiejskiej są następujące:

- *edukacja społeczna w tematyce związanej z usługami społecznymi oraz w kontekście procedur* – jest ona ważna w różnych aspektach funkcjonowania CUS, ponieważ pozwala zmniejszyć obawy i niepewność mieszkańców, odpowiedzieć na ich wątpliwości oraz dać wiedzę o tym, jakie wsparcie mogą otrzymać w ramach CUS i na jakich zasadach. Obecnie mieszkańcy nie potrafią wskazać w jakiej formie otrzymują wsparcie, kto je realizuje i na jakich zasadach – być może nie przywiązują do tego wagi, ale brak wiedzy w tym zakresie może wpływać np. na ocenę jakości usług;
- *kluczowa rola organizatora społeczności lokalnej* – OSŁ integruje społeczność, buduje podstawy samodzielności i aktywności mieszkańców, a także motywuje do samopomocy, pomocy sąsiedzkiej i wolontariatu. Jego rola inspirowana jest ideałem wspólnoty, która sama rozwiązuje swoje problemy i trudności oraz dba o każdego swojego członka. Ważne jest podkreślanie wspierającej i więziotwórczej roli OSŁ, w opozycji do roli głównego organizatora.
- *partycypacja społeczna w obszarach diagnozowania i planowania usług społecznych* – zapewnienie mieszkańcom możliwości nie tylko konsultacji społecznych i wyrażenia swoich potrzeb, ale także współdecydowania o lokalnym systemie usługowym, przy jednoczesnej edukacji w tym zakresie, będzie budowało kapitał społeczny. Istotne są działania zarówno na szczeblu gminnym i zapewnienie udziału w diagnozowaniu potrzeb, ale także wzmacnianie poczucia sprawczości i kreowanie aktywności w najbliższym otoczeniu sąsiedzkim.
- *diagnozowanie potrzeb i potencjału społeczności lokalnej* – nacisk powinien być kładziony na tworzenie aktywnych możliwości wypowiedzi mieszkańców, w tym poprzez warsztaty i spotkania konsultacyjne. Trzeba jednak liczyć się z tym, że nie będą

przyciągały wielu osób, dlatego ważne jest dotarcie do liderów lokalnych, który nie tylko pomogą zorganizować spotkanie, ale także zachęcą mieszkańców do uczestnictwa;

- *priorytetowa realizacja usług społecznych w miejscu zamieszkania*, w szczególności skierowanych do osób starszych, z niepełnosprawnościami i chorujących – jest to szczególnie ważne z uwagi na specyfikę gminy. Brak możliwości skorzystania z usługi w miejscu zamieszkania, przy jednoczesnym braku możliwości transportu może oznaczać, że otrzymanie wsparcia będzie niemożliwie, na co standardy CUS nie pozwalają.
- *dbałość o wysoką jakość realizowanych usług społecznych* – usługi społeczne powinny być standaryzowane, a na każdym etapie należy monitorować i kontrolować ich jakość. Służyć temu mogą z jednej strony ankiety lub wywiady kierowane do osób korzystających z usług, ale ważne jest też obserwacja uczestnicząca kadry CUS w procesie realizacji usług;
- *działania na rzecz aktywności społecznej i obywatelskiej mieszkańców* – pobudzenie aktywności będzie sprzyjało budowaniu kapitału społecznego, a także realizacji misji i zadań CUS, aczkolwiek należy brać pod uwagę, iż jest to proces nierzadko wieloletni. Łączy on aktywność OSŁ z działaniami edukacyjnymi i aktywizującymi;
- *instytucje i inne podmioty z terenu gminy są nie tylko partnerami bądź potencjalnymi partnerami CUS* – powinna to również być grupa odbiorców specjalistycznych usług CUS, zwłaszcza edukacyjnych, w obszarze polityki społecznej.



Spis tabel i wykresów

Tabela 1. Ocena aspektów funkcjonowania Centrum Usług Społecznych.....	10
Tabela 2. Ocena jakości funkcjonowania Centrum Usług Społecznych.....	12
Tabela 3. Ocena stopnia zadowolenia z usług, z których mieszkańcy korzystali w ramach CUS.....	12
Tabela 4. Ocena wybranych aspektów pracy osób świadczących usługi dla mieszkańców.....	14
Tabela 5. W jaki sposób chciałby/chciałaby Pan/i uzyskiwać informacje na temat dostępnych usług na terenie gminy? (n=129).....	16
Y	
Wykres 1. Powody niekorzystania z oferty Centrum Usług Społecznych w Srokowie przez mieszkańców (n=61).....	9
Wykres 2. Średnia ocena aspektów funkcjonowania Centrum Usług Społecznych.....	11
Wykres 3. Ocena wybranych aspektów pracy osób świadczących usługi dla mieszkańców - średnia .	14
Wykres 4. Jeżeli CUS wprowadzi odpłatność za usługi społeczne, to:.....	15



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Załącznik 1.

SCHEMAT ORGANIZACYJNY CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH GMINY SROKOWO

Dyrektor