



Plan Wdrażania Centrum Usług Społecznych w Łobzie

wersja wstępna do konsultacji



Łobez 2022

„Pomocna dłoń – Centrum Usług Społecznych w Łobzie” POWR.02.08.00-00-0089/20



Fundusze
Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Spis treści

I. Wprowadzenie	3
II. Streszczenie	4
III. Plan wdrażania Centrum Usług Społecznych.....	7
1. Planowany katalog usług społecznych do wdrożenia w ramach pilotażu.....	7
2. Cele, jakie mają być osiągnięte w ramach działania CUS i sposoby pomiaru stopnia ich osiągnięcia wraz z narzędziami do ich pomiaru	38
3. Plan podnoszenia kwalifikacji i nabycia umiejętności przez zespół wdrażający CUS oparty na przygotowaniu indywidualnych planów rozwoju pracowników	42
4. Sposoby promocji i informacji na temat działania CUS w odniesieniu do poszczególnych grup odbiorców usług społecznych oraz opis planowanych do zastosowania metod docierania do potencjalnych odbiorców	52
5. Sposób zarządzania CUS-em i plan przejścia do zarządzania opartego na zarządzaniu turkusowym.....	59
6. Sposób pozyskiwania i zarządzania informacjami przydatnymi dla potencjalnych klientów i partnerów CUS wraz z opracowaniem modelu przepływu informacji.....	63
7. Założenia do programu rozwoju usług społecznych uwzględniające perspektywę ich odbiorców.....	68
8. Przygotowanie planu organizowania społeczności lokalnej i podmiotów lokalnych w ramach aktywności CUS	79
9. Propozycja strukturyzacji indywidualnych planów usług społecznych; wypracowanie propozycji indywidualnych planów usług społecznych uwzględniających perspektywę potrzeb i potencjału.....	96
10. Sposoby i harmonogram testowania oraz określenie rezultatów testowania.....	99
11. Plan i sposób monitorowania usług świadczonych w ramach CUS.....	101
12. Określenie pakietu dokumentów, odpowiadającego wypracowanej metodologii pracy z CUS, który powstanie w wyniku testowania założonego w projekcie modelu CUS.....	104
13. Plan finansowy	106
14. Podział zadań i obowiązków pomiędzy liderem, samorządami i organizacjami pozarządowymi, pracodawcami i innymi partnerami	108
15. Zasady współpracy między jednostkami zajmującymi się świadczeniami i usługami.....	111
16. Wytyczne gminnych i powiatowych strategii i planów zakresie rozwoju społecznego i gospodarczego oraz opracowywanego programu rozwoju rynku pracy	114
IV Załączniki	117

I. Wprowadzenie

Plan Wdrażania ma być użyteczny przede wszystkim dla zespołu Centrum Usług Społecznych w Łobzie oraz dla jego partnerów (dostawców usług społecznych), aby w ramach przedsięwzięcia pilotażowego mogli testować zaplanowane działania i sprawdzić ich efektywność:

- na poziomie oddziaływania zewnętrznego CUS (świadcząc usługi społeczne oraz organizując społeczność lokalną);
- na poziomie oddziaływania wewnętrznego CUS (testując wypracowane procedury i struktury administracyjne).

Dlatego też w ramach Planu Wdrażania zostało wypracowanych szereg narzędzi, których funkcjonalność będzie testowana.

Plan Wdrażania nie jest Programem Usług Społecznych, ale daje podstawy do jego wypracowania, na które - zgodnie z art. 76 ust 1 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych - CUS ma rok od daty powstania.

Plan Wdrażania może także być pomocny dla:

- podmiotów, które myślą o stworzeniu CUS;
- podmiotów, które mogą wspierać tworzenie systemów CUS takich jak ROPS;
- publicznych decydentów, którzy, widząc nawarstwiające się problemy społeczne i brak dostępu do podstawowych usług społecznych, będą chcieli sprostać wyzwaniu i poszukiwać w tym podejściu sposobu na zmianę.

Mamy nadzieję, że dokument będzie praktyczną wskazówką, która pomoże wdrażać w ramach pilotażu usługi społeczne i stworzyć nowoczesną i sprawną instytucję, skutecznie wpływającą na poprawę jakości życia mieszkańców Gminy Łobez.

II. Streszczenie

Katalog usług społecznych do wdrożenia w ramach pilotażu opracowany został w oparciu o wyniki badań potrzeb i potencjału opisane w dokumencie „Diagnoza potrzeb społecznych i potencjału mieszkańców Gminy i Miasta Łobez”, którą przeprowadzono w grudniu 2021 roku.

Na podstawie analizy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej oraz przeprowadzonych badań ilościowych (ankiet) oraz jakościowych (wywiadów) w zakresie usług społecznych zostały sformułowane rekomendacje.

Zasoby potencjalnych partnerów CUS

W Gminie i Mieście Łobez wpierane są od wielu lat działania związane z wykorzystaniem idei partnerstwa lokalnego, w którym istotną rolę odgrywa sektor społeczny, w tym podmioty ekonomii społecznej i lokalne organizacje pozarządowe. Dlatego formuła Centrum Usług Społecznych będzie oparta na potencjale partnerskiej współpracy międzysektorowej w tworzeniu lokalnego systemu usług społecznych.

Wynika to z podejścia związanego z misją CUS, jaką jest koordynowanie usług świadczonych na rzecz mieszkańców przez usługodawców, a nie koncentrowanie ich w jednej instytucji.

Jedną z trzech płaszczyzn współpracy międzysektorowej w ramach CUS będzie kontraktowanie usług.

CUS w Łobzie traktuje kontraktowanie usług społecznych jako formę zakupu (zlecenia) realizacji usług partnerom lokalnym, działającym już na rzecz mieszkańców Gminy.

Szczególną rolę w ich realizacji muszą odgrywać lokalne organizacje pozarządowe oraz przedsiębiorstwa społeczne, które znają mieszkańców i ich lokalne potrzeby. Ponadto ich cele statutowe, misja i doświadczenie we wspieraniu mieszkańców, często będących w trudnej sytuacji lub dotkniętych różnymi problemami społecznymi, wskazują na główną oś współpracy.

Planowany katalog usług społecznych do wdrożenia w ramach CUS

Centrum Usług Społecznych w Łobzie chce zaoferować bogaty wachlarz **nowych usług społecznych** dla swoich mieszkańców. Usługi zagregowano do trzech pakietów:

1. Pakiet RODZINA
2. Pakiet SENIOR
3. Pakiet ŚRODOWISKOWY

Wszystkie usługi ujęte w katalogu spełniają trzy istotne warunki:

1. Są zgodne z potrzebami społecznymi (badania ilościowe);
2. Mogą być realizowane przez lokalne organizacje, posiadające odpowiedni potencjał organizacyjny i personalny (badania jakościowe);
3. Mogą być organizowane przez CUS, który posiada odpowiednie doświadczenia, zasoby kadrowe i organizacyjne.

1. Pakiet RODZINA

- 1.1. Środowiskowe wsparcie dzieci i młodzieży
- 1.2. Klub rodzica
- 1.3. Rozwiązywanie problemów rodzinnych

2. Pakiet SENIOR

- 2.1. Usługa „Taksówka”
- 2.2. Opiekun seniora
- 2.3. Asystent osoby z niepełnosprawnościami
- 2.4. Usługi „in situ”
- 2.5. Wypożyczalnia drobnego sprzętu rehabilitacyjnego
- 2.6. Usługa „złota rączka”
- 2.7. Warsztaty senioralne
- 2.8. Porady specjalistyczne
- 2.9. Aktywny Senior

3. Pakiet ŚRODOWISKOWY

- 3.1. Usługi sąsiedzkie - bank zasobów i usług wzajemnościowych

- 3.2. Animowanie wydarzeń społecznych
- 3.3. Mobilny punkt informacyjny ds. usług społecznych
- 3.4. Klub wolontariatu
- 3.5. Program Aktywizacja i Integracja
- 3.6. Prace społecznie użyteczne

Określone w dokumencie cele zostaną osiągnięte przy wykorzystaniu CUS jako nowej jednostki organizacyjnej.

Cel główny

Zapewnienie mieszkańcom Miasta i Gminy Łobez dostępu do wysokiej jakości usług społecznych, dostosowanych do indywidualnych potrzeb Mieszkańców.

Cel główny zoperacjonalizowany został w postaci czterech celów szczegółowych:

1. Cele szczegółowe

- a) rozwój i integracja systemu świadczenia usług społecznych;
- b) rozwój standardów świadczenia usług społecznych;
- c) zwiększenie udziału partnerów społecznych w realizacji usług społecznych;
- d) zbudowanie pozytywnego wizerunku CUS

Realizacja celów szczegółowych opierać się będzie na działaniach przypisanych do poszczególnych celów, dla których określono sposoby pomiaru stopnia ich osiągnięcia.

W ramach Planu Wdrażania zostało wypracowanych szereg narzędzi, których funkcjonalność będzie testowana. Plan wdrażania nie jest Programem Usług Społecznych, ale stanowi podstawy dla jego wypracowania, na które - zgodnie z art. 76 ust. 1 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych - CUS ma rok od daty powstania.

III. Plan wdrażania Centrum Usług Społecznych

1. Planowany katalog usług społecznych do wdrożenia w ramach pilotażu

- przygotowany w oparciu o wyniki badań potrzeb i potencjału

Katalog usług społecznych do wdrożenia w ramach pilotażu opracowany został w oparciu o wyniki badań potrzeb i potencjału tj. „Diagnozę potrzeb społecznych i potencjału mieszkańców Gminy i Miasta Łobez”. Diagnozę przeprowadzono w grudniu 2021 roku.

Badania składały się z następujących pięciu etapów:

1. Analiza danych zastanych;
2. Opracowanie narzędzi badawczych - kwestionariusza ankiety / wywiadu;
3. Realizacja badań ankietowych, wywiadów pogłębionych, wywiadów fokusowych;
4. Opracowanie wyników przeprowadzonych badań;
5. Stworzenie wniosków i rekomendacji na podstawie przeprowadzonej diagnozy.

Diagnoza została przeprowadzona zgodnie z zasadą triangulacji, czyli krzyżowania różnorodnych metod i technik badawczych. Uzyskano dzięki temu pogłębiony obraz sytuacji. Każdy etap realizacji badania poddany został niezbędnej konsultacji z pracownikami MGOPS w Łobzie, tj.: koncepcja badawcza i propozycje metodologiczne do badania, opracowanie narzędzi, dystrybucja kwestionariuszy ankiety w wersji internetowej, komunikowanie o prowadzonej diagnozie, zebranie materiału badawczego, analiza danych, przygotowanie raportu.

Poniżej zostały krótko omówione poszczególne elementy przeprowadzonych badań diagnostycznych.

Analiza danych zastanych

Celem tego etapu badań było ustalenie kontekstu społeczno-gospodarczego i instytucjonalnego, w którym tworzone jest Centrum Usług Społecznych w Łobzie. Analizie poddano szereg dokumentów, strategicznych i programowych, w tym:

- Strategię Rozwoju Gminy Łobez na lata 2013 – 2020;
- Strategię Rozwiązywania Problemów Społecznych na terenie Gminy Łobez 2019-2029;
- Program współpracy Gminy Łobez z organizacjami pozarządowymi wymienionymi w art. 3 ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie na rok 2022;
- Lokalny Program Rewitalizacji Gminy Łobez na lata 2017 – 2023.

Ponadto, informacje czerpano z dokumentów o charakterze sprawozdawczym, w tym w szczególności z:

- Raportu o stanie Gminy Łobez za rok 2020;
- Ocen zasobów pomocy społecznej Gminy i Miasta Łobez za lata 2016 – 2020;
- Sprawozdań z działalności Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Łobzie za lata 2015 – 2020.

W świetle analizy danych zastanych można stwierdzić, że zarówno Gminę Łobez jak i jej społeczność charakteryzuje duże zróżnicowanie. Sam charakter miejsko-wiejski gminy powoduje już na wstępie pewnego rodzaju podział na miasto i pozostałe 30 miejscowości (wsie sołeckie oraz mniejsze osady). Stąd też niemal 73% ludności gminy to mieszkańcy miasta Łobez. Spore rozproszenie relatywnie niewielkich wsi (średnio 100 – 200 mieszkańców) wokół miasta powoduje konieczność dobrego ich skomunikowania i względnie wyrównanej dostępności do oferowanych na terenie gminy usług. Niestety, nie jest to stan zastany lecz wyzwanie, które powinna podjąć się

Gmina, a w kontekście usług społecznych – CUS. Niezmiernie ważna staje się zatem mobilność pracowników CUS i łatwość docierania do wszystkich „zakątków gminy”, gdzie identyfikowane będzie zapotrzebowanie na oferowane przez CUS usługi.

Od roku 2016 w Gminie odnotowuje się stały spadek liczby ludności. Jest to zjawisko negatywne, ponieważ czynnikiem w dużym stopniu mającym wpływ na rozwój społeczno- gospodarczy są zasoby ludzkie. Również od kilku lat Gmina Łobez odnotowuje ujemny przyrost naturalny. Podobnie jak w całym kraju, tak i w Gminie Łobez ma miejsce proces starzenia się społeczeństwa. Zjawisko to, chociaż niekorzystne i niepożądane, wymusza jednak na samorządach podjęcie odpowiedniej polityki senioralnej. Nie bez znaczenia dla tak znacznego zmniejszenia poziomu przyrostu naturalnego pozostaje także pandemia COVID-19, która znacząco obniżyła liczbę urodzeń.

Aktualnie poziom bezrobocia w Gminie jest dość niski. Nieproporcjonalnie więcej bezrobotnych zamieszkiwało na wsi – co 25 mieszkańców to osoba bezrobotna, zaś w mieście Łobez statystycznie co 38 mieszkańców jest osobą bezrobotną. Oprócz Powiatowego Urzędu Pracy w Łobzie, który świadczy usługi z zakresu przeciwdziałania bezrobociu na terenie powiatu, w samej gminie Łobez działają prężnie dwa Centra Integracji Społecznej.

Relatywnie sporo rodzin, w odniesieniu do reszty województwa zachodniopomorskiego, korzysta ze świadczeń ośrodka pomocy społecznej. Co istotne liczba ta nie maleje, a w ostatnich latach odnotowano nawet niewielki wzrost, przekraczający 500 rodzin. Głównymi przyczynami przyznawania pomocy społecznej mieszkańcom Gminy Łobez już od kilku lat są kolejno: ubóstwo, bezrobocie, długotrwałe lub ciężka choroba oraz niepełnosprawność. Pomimo tego, iż spośród wyżej wymienionych problemów można dostrzec rok rocznie malejącą tendencję, problemy te nadal pozostają aktualne i wskazane jest, by Gmina oraz jednostki jej podległe kontynuowały działania mogące je ograniczyć.

Problemem, który chwilowo się ustabilizował po skokowym wzroście w latach 2018-2019, jest samotne wychowywanie dzieci.

Na terenie Gminy Łobez systematycznie maleje liczba osób pobierających świadczenia pieniężne wypłacane w związku z problemami życiowymi. Zauważalny jest także znaczny wzrost liczby wypłacanych świadczeń pielęgnacyjnych – świadczy to o pogłębiającym się problemie starzejącego się społeczeństwa oraz o potrzebie zapewnienia opieki nad osobami starszymi czy osobami z niepełnosprawnościami.

Odnotowano także malejącą tendencję w zakresie zapotrzebowania na pracę socjalną oraz usługi asystenta rodziny. Głównymi powodami objęcia opieką asystenta była bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego, bezrobocie oraz przemoc w rodzinie.

Działający w Łobzie od 2010 roku zespół interdyscyplinarny podejmuje współpracę celem udzielenia pomocy podopiecznemu lub całej rodzinie. Adresatami działań podejmowanych przez zespół interdyscyplinarny są rodziny, w których zdarzają się przypadki stosowania przemocy wobec dziecka lub współmałżonka, a także rodziny, w których dzieci są zaniedbywane i pozbawione należytej opieki. Widać wyraźnie wzrostową tendencję wszczętych procedur „niebieskiej karty”, co może świadczyć z jednej strony o nasilającym się zjawisku przemocy i/ lub też o rosnącej świadomości i coraz częstszym ujawnianiu tego problemu.

Problem uzależnienia od alkoholu wśród mieszkańców jest zauważalny. Należy zwrócić uwagę na fakt, iż w roku ubiegłym nieznacznie zwiększyła się liczba mieszkańców sięgających po alkohol. Niepokojący jest rosnący problem sięgania po substancje psychoaktywne wśród młodszych grup wiekowych. Istnieją co prawda w gminie podmioty wspierające uzależnionych mieszkańców, niestety – tylko pełnoletnich. Brakuje więc tym samym wsparcia psychologicznego, psychiatrycznego i terapeutycznego dla dzieci i młodzieży w Gminie Łobez.

Z kolei dla dzieci i młodzieży Gmina prowadzi 8 placówek wsparcia dziennego. Dwie placówki wsparcia dziennego, które funkcjonują przy Szkole Podstawowej nr 1 i Szkole Podstawowej nr 2 w Łobzie mają charakter opiekuńczy, a 6 pozostałych prowadzona jest w formie podwórkowej. Placówki prowadzone przy szkołach wspierają maksymalnie do 15 dzieci w każdej z placówek. Celem ich funkcjonowania jest zapewnienie opieki wychowawczej, pomoc w nauce, rozwijanie zainteresowań i uzdolnień wychowanków/dzieci, a także łagodzenie niedostatków wychowawczych w rodzinie i eliminowanie zaburzeń zachowania.

Zadania Sekcji Usług Opiekuńczych i Rehabilitacji działającej w strukturach Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Łobzie realizowało 11 opiekunek i 2 techników fizjoterapeutów. Usługi opiekuńcze skierowane są do osób starszych, wymagających wsparcia w codziennym funkcjonowaniu. Na terenach wiejskich pomoc osobom starszym świadczona jest w ramach pomocy sąsiedzkiej i zawieranych umów zleceń przez mieszkańców danej wsi.

MGOPS w Łobzie w 2017 roku przystąpił do programu Wieloletniego Senior+ na lata 2015-2020. W ramach tego programu na terenie gminy powstał Klub Seniora Łobeziacy „Senior+” zlokalizowany w siedzibie Łobeskiego Domu Kultury. Od roku 2018 na terenie gminy działa również Spółdzielnia Socjalna „Tacy Sami”, która zajmuje się usługami opiekuńczymi, świadczonymi m.in. seniorom oraz osobom niepełnosprawnym. Ponadto spółdzielnia prowadzi wypożyczalnię sprzętu rehabilitacyjnego.

Wsparcia osobom niepełnosprawnym udziela m.in. Środowiskowy Dom Samopomocy w Łobzie. ŚDŚ przeznaczony jest dla osób przewlekłe psychicznie chorych, upośledzonych umysłowo w stopniu głębokim, znacznym, umiarkowanym, jak również lekkim, gdy jednocześnie występują inne zaburzenia, zwłaszcza neurologiczne. Ośrodek dysponuje 40 miejscami. Od roku 2015 działa jedyny w powiecie Warsztat Terapii Zajęciowej prowadzony przez Stowarzyszenie „Współistnienie” z siedzibą w Łobzie. Sam WTZ jest zlokalizowany w Łabuniu Wielkim w gminie Resko.

Na obszarze Gminy funkcjonują szkoły i placówki wszystkich typów, w tym 2 niepubliczne żłobki, zapewniające miejsce opieki nad dziećmi do lat 3. Aktualne zapewnienie liczby miejsc opieki dziennej dla najmłodszych dzieci nie jest wystarczające. Z tego powodu na początku 2021 roku Gmina Łobez przystąpiła do programu Maluch+, dzięki któremu uzyska dofinansowanie na wybudowanie nowego, publicznego żłobka.

Ochrona zdrowia w Gminie Łobez zapewniana jest poprzez kontrakty zawarte z miejscem wykonywania świadczeń na terenie Gminy Łobez, jak również poprzez kontrakty zawarte w innych obszarach, z uwagi na ustawową możliwość wybierania przez pacjenta miejsca leczenia.

Na terenie gminy w mieście Łobez znajduje się również siedziba działającej na terenie powiatu łobeskiego Lokalnej Grupy Działania (LGD) Stowarzyszenie Centrum Inicjatyw Wiejskich. Poza uczestnictwem w Stowarzyszeniach, społeczność Gminy Łobez co roku bierze udział w budżecie obywatelskim.

Frekwencja wyborcza jest kolejnym istotnym wskaźnikiem, na podstawie którego można określić poziom kapitału społecznego i rozwoju społeczeństwa obywatelskiego. Na tej podstawie można uznać, że mieszkańcy gminy nie należą do najbardziej aktywnych uczestników życia publicznego, bowiem podczas wyborów samorządowych w roku 2018, najbliższych społeczności lokalnej, frekwencja wyniosła 39%, kiedy w województwie zachodniopomorskim globalnie stanowiła 45,14%.

W Gminie działają placówki kulturalne - samorządowe i prywatne. Znaczna część wydarzeń kulturalnych skupia się wokół Łobeskiego Domu Kultury. Ważne miejsce wśród placówek kulturalnych Łobza zajmuje Miejska Biblioteka Publiczna. W dziedzinie kultury doniosłą rolę kształcąco-rozrywkową odgrywają również miejscowe szkoły. Na bazie Kół Gospodyń Wiejskich w Zajezierzu i Zagórzycach działają Zespoły Śpiewacze, którym towarzyszą instrumenty ludowe.

Kultura sportu ogrywa znaczącą rolę w życiu Gminy Łobez. Jest ona powszechnie promowana przez różne organizacje i kluby sportowe. Sport i rekreacja od wielu lat są postrzegane i rozwijane przez zaangażowanych lokalnych działaczy społecznych, instruktorów, animatorów i trenerów. Gmina posiada dobrze zabezpieczoną bazę z zakresu kultury fizycznej.

Opracowanie narzędzi badawczych - kwestionariusza ankiety / wywiadu

Zaproponowana koncepcja badania, na podstawie wyników którego powstało niniejsze opracowanie, obejmowała następujące etapy:

Badanie I – analiza danych zastanych. Przeprowadzenie spisu organizacji działających w gminie i powiecie oraz w obszarze funkcjonalnym OPS/CUS. Cel badania: zinventaryzowanie organizacji działających w gminie i powiecie, świadczących szeroko rozumiane usługi społeczne.

Badanie II – analiza desk reaserch. Cel badania: wskazanie potrzeb w zakresie świadczonych usług społecznych i działań wspierających. Analiza kluczowych dokumentów w zakresie polityki społecznej (min. Strategii Rozwoju Gminy Łobez, Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych Gminy Łobez na lata 2019-2029, programu wspierania rodziny, programu współpracy z organizacjami pozarządowymi oraz wszystkich programów wykonawczych i sprawozdań w zakresie polityki społecznej funkcjonujących w gminie Łobez, oceny zasobów pomocy społecznej) w odniesieniu do potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych w Gminie Łobez i działań wspierających ich realizację.

Badanie III – indywidualne wywiady pogłębione (IDI) z mieszkańcami Gminy i Miasta Łobez. Szacowana ilość próby to minimum 40 jednostek. Cel badania: analiza potrzeb mieszkańców w zakresie usług społecznych i działań wspierających z wykorzystaniem potencjału organizacji pozarządowych, z uwzględnieniem zasobów organizacji pozarządowych służących zaspokajaniu potrzeb w omawianym zakresie.

Badanie IV - ankieta przeprowadzona metodą mix mode w ilości 300 szt. Badanie terenowe rozpoczęto od ankiety internetowej CAWI skierowanej do wszystkich zinwentaryzowanych podmiotów. Następnie do udziału w wywiadach telefonicznych CATI zostali zaproszeni realizatorzy usług dla poszczególnych grup beneficjentów: PESIS, podmioty publiczne i prywatne. Badanie uzupełniła ankieta audytoryjna z beneficjentami usług, będącymi podopiecznymi podmiotów systemu usług społecznych.

Badanie V - zogniskowany wywiad grupowy (analiza jakościowa w postaci FGI) dla jednej grupy składającej się z 10 osób (grupy dostosowanej do obszaru wsparcia oferowanego w ramach CUS, tj, obszaru wsparcia seniorów, osób niepełnosprawnych, rodzin dysfunkcyjnych i działań wspierających). Zakładanym celem badania było ustalenie sensu i znaczenia, jakie badani przypisują określonym zjawiskom, wartościom, a ponadto poznanie ich opinii i spostrzeżeń w zakresie potrzeb wspólnoty samorządowej ze względu na wykonywany zawód i charakter pracy. Ponadto, badanie pozwoliło określić dynamikę grupy oraz uzyskać odpowiedzi na pytanie o szanse podjęcia współpracy we wspólnym rozwiązywaniu problemów wynikających z potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych i działań wspierających w Gminie i Mieście Łobez.

Realizacja ankiet, wywiadów pogłębionych, wywiadów fokusowych.

Diagnoza przeprowadzona została zarówno na podstawie jakościowych i ilościowych badań reaktywnych, jak i badań niereaktywnych - analiza danych zastanych, co pozwoliło na kompleksowe uchwycenie badanych zjawisk. Badania terenowe poprzedzone były analizą *desk research*. Informacje uzyskane dzięki badaniom *desk research* zostały zestawione z wynikami badań reaktywnych i wykorzystane podczas opracowania raportu końcowego. Kolejnym etapem projektu badawczego było przeprowadzenie badań terenowych opisanych poniżej, w podziale na metody ilościowe i jakościowe.

Na poziomie planowania diagnozy przyjęto następujące pytania badawcze:

- jakie potrzeby społeczne występują w gminie?
- na które z tych potrzeb może odpowiedzieć działalność CUS?
- jakie rozwiązania/usługi należy wprowadzić w celu zaspokojenia potrzeb społecznych?
- jaki potencjał (instytucji, organizacji sektora obywatelskiego i sektora ekonomii społecznej, podmiotów prywatnych) może wykorzystać CUS w celu zaspokajania potrzeb społecznych na obszarze swojej działalności?

Opracowanie wyników przeprowadzonych badań

Analiza wyników badań jakościowych w pierwszej części odnosi się do interpretacji wyników badania wykonanego metodą zogniskowanego wywiadu grupowego (FGI), przeprowadzonego wśród przedstawicieli organizacji pozarządowych, Powiatowego Urzędu Pracy, Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie, Środowiskowego Domu Samopomocy i Łobeskiego Domu Kultury.

Respondenci, zarówno przedstawiciele NGO, jak i przedstawiciele jednostek samorządu terytorialnego ustalili, iż kluczową grupą odbiorców, do których należy adresować usługi społeczne są osoby starsze i osoby z niepełnosprawnościami. Obecnie usługi opiekuńcze kierowane są do osób starszych zależnych oraz osób z niepełnosprawnościami zarówno funkcjonujących samotnie, jak i mających wsparcie rodziny. W przypadku osób mieszkających z rodzinami usługi opiekuńcze skupiają się przede wszystkim na pielęgnacji lub pomocy w pielęgnacji. Jak stwierdzili uczestnicy badania, znacznie trudniejsza sytuacja występuje w przypadku osób mieszkających samotnie i niesamodzielnych, u których czynności opiekuńcze dotyczą pielęgnacji, pomocy w uporządkowaniu mieszkania i drobnych zakupach, kontaktu z urzędami, czy przygotowaniu posiłków.

Przedstawiciel organizacji pozarządowej prowadzącej CIS wskazywał na możliwość wykorzystania doświadczenia reprezentowanej organizacji w przygotowaniu osób bezrobotnych do świadczenia usług opiekuńczych czy porządkowych.

Respondenci zwracali również uwagę na specyfikę gminy jako obszaru ciężko doświadczonego przez przemiany gospodarcze po roku 1989. Utrzymująca się stale wysoka liczba długotrwale bezrobotnych - wg uczestników badania - powoduje, że stale utrzymuje się na podobnym poziomie grupa klientów pomocy społecznej, w której pokoleniowo przekazuje się umiejętność życia we wsparciu ośrodka pomocy. W związku z powyższym faktem zwrócono uwagę na większy zakres działań Placówek Wsparcia Dziennego, zwłaszcza w środowiskach wiejskich.

Z punktu widzenia PCPR szczególnie ważne są usługi i wszelkie działania, które wsparłyby rodzinę biologiczną w zapobieganiu umieszczania dzieci w pieczy zastępczej. Jeśli chodzi o ich zakres, to niezbędne są usługi, które mogłyby wzmocnić rodzinę w wypełnianiu ich ról opiekuńczo-wychowawczych, a więc warsztaty dla rodziców, treningi ekonomiczne, wsparcie specjalistyczne, psychologiczne, prawne, terapeutyczne - wszystkie takie działania, które zapobiegałyby niewydolności opiekuńczo-wychowawczej.

Przedstawiciele NGO's-ów dobrze ocenili dostępne na terenie gminy usługi i wskazali, że czują się współodpowiedzialni za ich organizację i dostarczanie oraz deklarują współpracę przy ich rozwoju w partnerstwie z projektowanym Centrum Usług Społecznych.

U wszystkich uczestników wywiadu idea powołania CUS została przyjęta z zadowoleniem, część respondentów zaznaczała, że już współpracuje z sąsiednim CUS w Resku.

Drugie spotkanie, podczas którego wykonano badania metodą zogniskowanego wywiadu grupowego (FGI), przeprowadzono z udziałem Radnych Rady Miejskiej w Łobzie.

W tej grupie respondenci - podobnie jak poprzednia grupa - zwrócili uwagę na problem starzejącego się społeczeństwa i wynikających z niego potrzeb seniorów. Zauważyli jednak inne obszary wsparcia. Mianowicie żyją osoby starsze, które nie

potrzebują wsparcia finansowego, ale pomocy przy korzystaniu z nowoczesnej technologii. Tutaj też zauważono, że osoby te powinny mieć zapewnione wsparcie prawnika, a także organizowane spotkania informujące/szkolące dla emerytów, rencistów, ostrzegające przed niebezpieczeństwami dla osób starszych. Wskazano też na brak integracji międzypokoleniowej. Seniorzy mają wolny czas i wolę pomagania. Jest wielu nauczycieli - seniorów, którzy mogliby pomagać w odrabianiu prac domowych jako wolontariusze, a CUS pomógłby w połączeniu tych dwóch grup.

Zwracano uwagę na większą anonimowość dzieci miejskich oraz zauważalną lukę w organizacji czasu, we wdrażaniu zdrowego stylu życia oraz na wzmacnianie wszelkich inicjatyw, które budują wspólne więzi, integrują poza szkołą i klubami sportowymi. Sugerowano, aby rozszerzyć działalność TPD i wykorzystać jego potencjał w zakresie wszystkich potrzebujących, nie tylko tych którzy znajdują się pod auspicjami MGOPS. Nie do końca zbadany, ale występujący w szerszej skali w gminie i całym powiecie łobeskim, jest też problem eurosieroctwa.

Podczas wywiadu nie podważano wprowadzenia idei usług sąsiedzkich, ale zaznaczano, że taka pomoc sprawdza się raczej jako wsparcie sporadyczne niż stałe. Wskazywano na atrybut odpowiedzialności instytucji i potrzebę koordynacji usług wsparcia, upatrując tu szczególne miejsce dla CUS-u.

Radni bardzo pozytywnie ocenili podmioty ekonomii społecznej i inne instytucje lokalne jako partnera do współpracy z CUS. Niestety, wypowiadając się w kwestii aktywności społecznej swoich mieszkańców, nie ocenili jej zbyt wysoko, upatrując przyczynę problemu w braku jakichkolwiek korzyści dla aktywnych mieszkańców.

Radni widzą dużo problemów osób wykluczonych na terenie gminy, osób starszych i młodych, niepełnosprawnych, ludzi z nałogami, ale pytają jak pogodzić wszystkie interesy, gdy brakuje pieniędzy. Chcieliby, aby, powstały na bazie MGOPS CUS, posiadał zewnętrzne, stałe źródła finansowania. Jednak z samą ideą CUS wiążą duże nadzieje i szanse na powiązanie wielu lokalnych animatorów usług społecznych oraz rozszerzenie dotychczas realizowanych usług.

Indywidualne wywiady pogłębione zostały zrealizowane z udziałem przedstawicieli wszystkich interesariuszy zaangażowanych zarówno w organizację i dostarczenie usług społecznych, jak i odbiorców tych usług. W sumie wykonano 40 wywiadów z sołtysami, pielęgniarkami, przedstawicielkami koła gospodyń wiejskich, policjantami, cudzoziemcami oraz przedstawicielami NGO i OSP.

W przypadku głównych problemów społecznych u większości respondentów przewijały się podobne zagadnienia tj. alkoholizm, bezrobocie, niewydolność wychowawcza, brak ciekawych ofert pracy, niskie zarobki, zatrudnianie na czarno i wykluczenie komunikacyjne.

W kwestii zagadnień dotyczących zakresu usług społecznych (oferta, dostępność, jakość) większość respondentów wskazywała na niewystarczający zakres świadczonych dotychczas przez MGOPS usług opiekuńczych wobec osób chorych i niepełnosprawnych. Brak usług najbardziej odczuwalny jest na terenach wiejskich. Postulowano rozszerzenie usług opiekuńczych i rehabilitacji w domu seniorów oraz poprawę mobilności seniorów z uwagi na trudności z dotarciem do lekarza, a nawet z wykonaniem opłat czy zrobieniem zakupów.

Uczestnicy badania mieli różnorodne podejście odnośnie odpłatności usług, jednak ponad połowa badanych była w stanie zaakceptować drobną odpłatność za usługi.

Respondenci oceniając dotychczasowy potencjał instytucji zajmujących się dostarczaniem usług społecznych zwracali uwagę na konieczność zwiększenia zasobów materialnych instytucji, a w szczególności lokalowych, których poprawa pozytywnie wpłynie na jakość i dostępność usług. Większość ankietowanych, o ile miało wiele uwag do warunków lokalowych, to o samej kadrze wypowiadała się pozytywnie. Jedyne zarzuty wobec kadry dotyczyły małej liczby pracowników i zbyt krótkiego czasu pracy dla obsługiwanej liczby klientów. Większość respondentów znała też instytucje i podmioty świadczące usługi społeczne na terenie gminy.

Dopełnieniem badań jakościowych były badania ankietowe skierowane do wszystkich zinwentaryzowanych podmiotów. Łącznie zrealizowano 302 ankiety.

Jako najważniejszy problem badani wskazali „promocję i ochronę zdrowia”, w drugiej zaś kolejności - „wspieranie rodziny”. Pytając o działania, które w największej mierze poprawiłyby sytuację rodzin z dziećmi w lokalnej społeczności, uzyskiwano najczęściej wskazania dotyczące zwiększenia bazy placówek opiekuńczo-wychowawczych (żłobków, przedszkoli, klubów dziecięcych) oraz szerszej oferty spędzania czasu wolnego dla rodzin z dziećmi.

Odnosnie głównych przyczyn bezradności rodziców w sprawach opiekuńczo-wychowawczych oraz prowadzenia gospodarstwa domowego najwięcej wskazań dotyczyło uzależnień, na które zwracał uwagę prawie co drugi respondent. Co trzeci respondent wymieniał niskie umiejętności rodzicielskie/wychowawcze, przepracowanie (np. konieczność pracy na więcej niż jeden etat, konieczność jednoczesnej opieki nad dziećmi i własnymi starymi rodzicami itp.), a także na rozpad rodziny (rozwód lub separacja).

Wpływ na brak chęci posiadania dzieci wśród mieszkańców gminy Łobez mają przede wszystkim – zdaniem ankietowanych - bezrobocie lub brak perspektyw zawodowych, styl życia i wartości oraz sytuacja na rynku mieszkań w gminie i brak lub wady placówek dla małych dzieci (żłobków, przedszkoli, klubów malucha).

Szukając najbardziej trafnego rozwiązania na rzecz poprawy funkcjonowania rodzin/osób przeżywających trudności na terenie Gminy Łobez, zaproponowano respondentom pakiet usług pomocy społecznej, pytając jednocześnie o wskazanie maksymalnie 3 najbardziej odpowiednich. Największym zainteresowaniem cieszyłyby się usługi opiekuńcze dla osób samotnych i mniej sprawnych (higiena, pielęgnacja, ułatwianie kontaktu z otoczeniem, pomoc w codziennych czynnościach). W następnej kolejności wskazano na specjalistyczne usługi opiekuńcze (ściśle związane ze schorzeniami) oraz na poszerzenie oferty poradnictwa specjalistycznego (psychologicznego, prawnego, rodzinnego, zawodowego) na terenie gminy i powiatu.

Analizując problematykę ubóstwa poproszono mieszkańców Gminy i Miasta Łobez o wybranie (z zaproponowanego katalogu odpowiedzi) maksymalnie 3 najpoważniejszych problemów, w wyniku których członkowie lokalnej społeczności popadają w ubóstwo. Bezapelacyjnie na pierwszym miejscu wskazano uzależnienia oraz niechęć do pracy. Prawie co trzeci badany przyczyn ubóstwa upatrywał w braku pracy, dziedziczeniu ubóstwa (pochodzeniu z ubogiej rodziny) oraz braku wykształcenia.

Za najpoważniejsze problemy dzieci i młodzieży na terenie Gminy Łobez udzielający odpowiedzi wskazali przede wszystkim na brak zorganizowanych form spędzania czasu wolnego oraz brak wsparcia i kontroli rodziców. Równie często zwracano uwagę na inne uzależnienia (np. od gier komputerowych) oraz kryzys zdrowia psychicznego (np. depresja, lęki, bezsenność, nasilona agresja).

Pomimo, że przemoc domowa teoretycznie nie stanowi problemu dzieci i młodzieży, to już jako sama w sobie jest rozpoznawalna przez mieszkańców Gminy Łobez. Ponad 44% ankietowanych słyszało o przypadkach przemocy domowej, ale nie znało osobiście takich rodzin. Z kolei prawie tyle samo mieszkańców zna takie przypadki lub sama jest tym problemem dotknięta. Pytając o działania, które byłyby najskuteczniejsze wobec ofiar przemocy domowej, ankietowani uznali, że w pierwszej kolejności należy izolować ofiary od osób stosujących przemoc oraz leczyć uzależnienia.

Za najskuteczniejsze formy pomocy dla rodzin zastępczych większość ankietowanych uznała poradnictwo specjalistyczne dla rodzin (psychologiczne, prawne, itp.) oraz szeroko rozumiane wspieranie rozwoju rodzicielstwa zastępczego.

Wśród najważniejszych przyczyn występowania problemu uzależnień na terenie Gminy Łobez respondenci najczęściej wskazywali na konflikt rodzinny/ rozpad rodziny, stres, indywidualne skłonności do popadania w nałogi oraz utratę pracy.

Działania, które powinny być przede wszystkim podejmowane na rzecz osób uzależnionych i ich rodzin w Gminie Łobez powinny dotyczyć - zdaniem ankietowanych

- profilaktyki dzieci i młodzieży szkolnej oraz na pomocy psychologiczno-terapeutycznej. Uznano, że w tej kwestii niewielkie znaczenie ma pomoc rzeczowa.

Połowa ankietowanych uznała, że zapewnienie większego dostępu do istniejących usług opiekuńczych (opiekun osoby starszej, opiekun osoby z niepełnosprawnością lub potrzebującej opieki w wyniku choroby) poprawi codzienne życie oraz zapewni pełniejszy udział w życiu społecznym analizowanej grupy. Dużą wagę przypisywano różnym usługom świadczonym w formie mobilnej (usługi doradcze, usługi towarzyszenia ograniczające poczucie samotności i izolacji w środowisku zamieszkania, czy usługi sanitarne).

Jako najbardziej dotkliwe problemy społeczne, z którymi borykają się osoby z niepełnosprawnościami w gminie Łobez, respondenci wskazali: utrudniony dostęp do lekarzy specjalistów i diagnostyki oraz na ograniczenia transportowe (niemożność podróżowania, załatwiania spraw poza domem itp.). Za istotne uznano też bariery architektoniczne, brak odpowiednich ofert pracy oraz izolację społeczną i poczucie samotności. W kontekście ludzi starszych najbardziej dotkliwymi problemami społecznymi okazały się być: izolacja społeczna - poczucie samotności, utrudniony dostęp do lekarzy specjalistów i diagnostyki, brak opieki ze strony rodziny oraz utrudniony dostęp do usług opiekuńczych dla osób starszych.

Z kolei najskuteczniejszym wsparciem dla osób bezdomnych w gminie – zdaniem ponad połowy badanych mieszkańców - byłaby możliwość wsparcia poprzez pomoc w znalezieniu pracy czy też wsparcie w wyjściu z uzależnień i kryzysu zdrowia psychicznego.

Respondenci wskazali dodatkowo potrzeby zainicjowania nowych dotąd nieoferowanych form pomocy, m.in:

- ośrodki dziennego pobytu dla dzieci i młodzieży;
- klub dzienny dla osób starszych;
- działania międzypokoleniowe;

- szkoła podstawowa dla dzieci niepełnosprawnych;
- poszerzenie usług opiekuńczych;
- umożliwienie dojazdu do różnych instytucji;
- świetlica miejska;
- rehabilitacja w domu;
- koła zainteresowań dla dzieci jak i dla dorosłych;
- pomoc w kontaktach z urzędami i instytucjami;
- dla osób starszych pomoc w obsłudze płatności on-line;
- zajęcia pozalekcyjne dla dzieci;
- miejsca aktywności i organizacji czasu wolnego i rozwój pasji;
- ośrodek wsparcia dla osób doznających przemocy oraz programów wspierających dla nich;
- hospicjum stacjonarne/ centrum opiekuńcze.

Dopełnieniem badań mieszkańców były wywiady ankietowe przeprowadzone wśród klientów Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Łobzie. Ich opinie dotyczące zagadnień analizowanych w opisanych badaniach jakościowych były zbliżone do poglądów i odczuć większości mieszkańców Gminy Łobez. Zmienną różnicującą obie grupy jest ocena skuteczności wsparcia finansowego i materialnego. Zdecydowanie większą wagę temu rodzajowi pomocy przypisują klienci MGOPS niż pozostali mieszkańcy Gminy.

Stworzenie wniosków i rekomendacji na podstawie przeprowadzonej diagnozy

Na podstawie dokonanej analizy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej oraz przeprowadzonych badań ilościowych (ankiet) oraz jakościowych (wywiadów) w zakresie usług społecznych zostały sformułowane rekomendacje. Poniżej znajdują się dotyczące konieczności podjęcia dalszych działań na terenie Gminy i Miasta Łobez. Dla celów porządkowych rekomendacje zagregowane zostały do 7 grup zagadnień.

Seniorzy

- a) kontynuować przemyślaną politykę senioralną - usługi społeczne w mieście powinny odpowiadać na wyzwania związane z niekorzystnymi trendami demograficznymi;
- b) rozwijać usługi dla seniorów, zwłaszcza usługi sąsiedzkie świadczone w środowisku lokalnym dla osób niesamodzielnych;
- c) rozszerzyć zakres usług opiekuńczych i rehabilitacji w domu seniora;
- d) wykorzystać potencjał seniorów (np. nauczycieli) dla rozwijania integracji międzypokoleniowej;
- e) rozwijać wśród seniorów pomoc przy korzystaniu z nowoczesnej technologii.

Rodzina

- a) stworzyć atrakcyjną ofertę usług dla pozostałych grup odbiorców, w tym m.in. młodzieży, czy rodzin z dziećmi, która sprzyjać będzie zapewnieniu wysokiej jakości życia w Gminie i Mieście Łobez;
- b) rozszerzać ofertę spędzania czasu wolnego dla rodzin z dziećmi;
- c) zwiększyć zakres działań Placówek Wsparcia Dziennego (światlice), zwłaszcza w środowiskach wiejskich;
- d) rozwijać usługi związane ze wsparciem, poradnictwem specjalistycznym i edukacją rodzin z dziećmi;
- e) oferować usługi i świadczyć działania (w CUS), które wsparłyby rodzinę biologiczną w zapobieganiu umieszczania dzieci w pieczy zastępczej.

Mieszkalnictwo

- a) rozwijać mieszkalnictwo socjalne i komunalne dla osób bezdomnych i borykających się z problemami mieszkaniowymi należy, a także tworzyć mieszkania chronione (wspierane) dla osób potrzebujących.

Zdrowie

- a) prowadzić kampanie informacyjne i uświadamiające oraz umożliwić leczenie uzależnień;
- b) wdrażać profilaktykę w celu zapewnienia ochrony osobom młodym (dzieci i młodzieży) na poziomie szkoły oraz stworzyć ofertę usług w zakresie pomocy psychologiczno-terapeutycznej;
- c) dążyć do zwiększenia liczby specjalistów w zakresie zdrowia psychicznego dzieci i młodzieży;
- d) dążyć do zwiększenia dostępności do opieki specjalistycznej;
- e) zatrudnić specjalistów terapeutów od uzależnień, psychologów w planowanym do uruchomienia CUS.

Integracja zawodowa

- a) wzmacniać działania dedykowane osobom długotrwale bezrobotnym, dziedziczącym bezrobocie (zwłaszcza na obszarach popegeerowskich), wykorzystując w tym celu m.in. podmioty ekonomii społecznej (np. spółdzielnie socjalne, Centrum Integracji Społecznej);
- b) dążyć do aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami.

Dostępność usług

- a) stale poszerzać zakres usług i zwiększyć ich dostępność, w szczególności na obszarach wiejskich;
- b) wprowadzić usługi niwelujące ograniczenia transportowe (niemożność podróżowania, załatwiania spraw poza domem itp.) – np. lokalne taxi dla OzN, z którego korzystać mogliby również w określonych przypadkach seniorzy;
- c) dążyć do eliminowania barier architektonicznych, a przy nowych inwestycjach, remontach uwzględniać ograniczenia związane z wiekiem lub niepełnosprawnością;

- d) dążyć do zwiększenia bazy placówek opiekuńczo-wychowawczych (żłobków, przedszkoli, klubów dziecięcych), zwłaszcza na obszarach wiejskich;
- e) rozszerzyć dostępność usług dla dzieci i młodzieży (np. zajęć pozaszkolnych) również na obszarach wiejskich w gminie;
- f) dążąc do rozwijania wachlarza usług społecznych należy pamiętać o ich dostępności dla wszystkich mieszkańców gminy, zarówno tych żyjących na terenach wiejskich, jak i tych, którzy mają ograniczoną możliwość swobodnego przemieszczania się.
- g) brak samochodu nie może być przeszkodą w dostępności do usług.

Jakość usług

- a) wykorzystać potencjał funkcjonujących na terenie gminy organizacji pozarządowych oraz podmiotów ekonomii społecznej przy tworzeniu i rozwijaniu usług w ramach tworzonego CUS;
- b) tworzyć i egzekwować standardy w CUS w celu zapewnienia odpowiedniej jakości usług, zwłaszcza usług sąsiedzkich;
- c) dążyć do polepszenia warunków lokalowych instytucji, co powinno znaleźć odzwierciedlenie w jakości i dostępności świadczonych usług;
- d) wzmocnić potencjał kadrowy – zwiększyć zatrudnienie w nowym CUS;
- e) utworzyć system wsparcia usługodawców (realizatorów nowych usług społecznych) w CUS;
- f) uspołecznic usługi społeczne w CUS, czyli obudować je aktywnością różnych grup mieszkańców.

Zasoby potencjalnych partnerów CUS

W Gminie i Mieście Łobez wpierane są od wielu lat działania związane z wykorzystaniem idei partnerstwa lokalnego, w którym istotną rolę odgrywa sektor społeczny, w tym podmiotów ekonomii społecznej i lokalnych organizacji pozarządowych. Dlatego

formuła Centrum Usług Społecznych będzie oparta na potencjale partnerskiej współpracy międzysektorowej w tworzeniu lokalnego systemu usług społecznych.

Wynika to z podejścia związanego z misją CUS, jaką jest koordynowanie usług świadczonych na rzecz mieszkańców przez usługodawców, a nie koncentrowanie ich w jednej instytucji.

Jedną z trzech płaszczyzn współpracy międzysektorowej w ramach CUS będzie kontraktowanie usług.

CUS w Łobzie traktuje kontraktowanie usług społecznych jako formę zakupu (zlecenia) realizacji usług partnerom lokalnym, działającym już na rzecz mieszkańców Gminy.

Z uwagi na szczególny charakter usług społecznych (wdrażanych w pilotażu), określonych w katalogu na podstawie przeprowadzonej diagnozy potrzeb, które będą świadczone w formie niematerialnej bezpośrednio dla mieszkańców, ze szczególnym uwzględnieniem seniorów oraz rodzin, w tym dzieci i młodzieży.

Szczególną rolę w ich realizacji muszą odgrywać lokalne organizacje pozarządowe oraz przedsiębiorstwa społeczne, które znają mieszkańców i ich lokalne potrzeby. Ponadto ich cele statutowe, misja i doświadczenie we wspieraniu mieszkańców, często będących w trudnej sytuacji lub dotkniętych różnymi problemami społecznymi, wskazują na główną oś współpracy.

W ramach kontraktowania usług zostanie powołane partnerstwo podmiotów świadczących usługi społeczne na terenie gminy, których kompetencje są kluczowe dla dostarczenia usług społecznych mieszkańcom gminy, w tym JST (CUS) oraz organizacji pozarządowych.

Powstanie CUS sprzyjać ma profesjonalizacji, ekonomizacji, rozwojowi organizacji pozarządowych i przedsiębiorstw społecznych oraz innych wykonawców mogących osadzić się na rynku pod przewodnictwem CUS, który powinien zbudować relacje z innymi podmiotami usług społecznych. Powinien również przygotować mapę realizatorów usług różnych rodzajów i działających na różnych zasadach, w różnych

obszarach – np. podmiotów oferujących usługi opiekuńcze, a ponadto dostosować działania do potrzeb beneficjentów. W tym sensie CUS zrealizuje się w roli mentora i przewodnika, dając szansę na funkcjonowanie nie tylko sobie, ale również innym podmiotom sektora usług społecznych. Do najważniejszych partnerów z obszaru organizacji pozarządowych dla CUS należą:

Spółdzielnia Socjalna „Tacy Sami” - powołana w roku 2018 i zajmująca się usługami z zakresu usług opiekuńczych świadczonych m.in seniorom oraz osobom z niepełnosprawnością. W zakres udzielanej pomocy wchodzi: pomoc w przygotowaniu i podawaniu posiłków, pomoc w praniu odzieży i bielizny, pomoc w wykonywaniu prac porządkowych w gospodarstwie domowym, pomoc w dotarciu do lekarzy i urzędów. Ponadto spółdzielnia prowadzi wypożyczalnię sprzętu rehabilitacyjnego np. koncentratorów tlenu, czy wózków inwalidzkich. Spółdzielnia prowadzi również wiele kampanii społecznych angażując się działalność szlachetnej paczki, czy w akcje charytatywne. W roku 2020 spółdzielnia podpisała także list intencyjny ze Starostwem w Łobzie o świadczeniu usług opiekuńczych na terenie powiatu. W tym samym roku powstała również filia spółdzielni w Dobrej.

Rola w CUS: udzielanie kompleksowego wsparcia w obszarze opieki nad osobami zależnymi/seniorami, wypożyczalnia sprzętu rehabilitacyjnego.

Stowarzyszenie „Współistnienie” główne działania Stowarzyszenia to:

pomoc społeczna osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym – z niepełnosprawnością, bezrobotnym, bezdomnym, uzależnionym, z zaburzeniami psychicznymi.

Organizacja realizuje programy reintegracji zawodowej oraz społecznej dla swoich podopiecznych (warsztaty, szkolenia, grupy wsparcia). Stowarzyszenie powołało jedno z pierwszych w kraju **Centrum Integracji Społecznej „Od Nowa” w Łobzie** działające

od roku 2006. Celem CIS jest umożliwienie powrotu na rynek pracy osobom długotrwale bezrobotnym niepotrafiącym poradzić sobie z podstawowymi problemami życiowymi. Reintegracja społeczna ma na celu wzmocnienie pozycji społecznej dzięki pomocy szeregu specjalistów: psychologa, pedagoga, pracownika socjalnego oraz doradcy społecznego. Uczestnicy odbywają rozmowy diagnostyczne, które pomagają ocenić osobowość oraz ich mocne i słabe strony. Dzięki temu specjaliści mogą określić indywidualne potrzeby uczestników, występujące problemy oraz sposoby ich rozwiązywania.

Od roku 2015 stowarzyszenie prowadzi jedyny w powiecie **Warsztat Terapii Zajęciowej**. Sam WTZ jest zlokalizowany w Łabuniu Wielkim w gminie Resko. W zajęciach warsztatowych uczestniczy 25 osób z niepełnosprawnością z terenu powiatu łobeskiego, które posiadają orzeczenie o niepełnosprawności z zaleceniem udziału w zajęciach WTZ.

Warsztat realizuje zadania w zakresie rehabilitacji społecznej i zawodowej, które zmierzają do ogólnego rozwoju i poprawy sprawności swoich podopiecznych.

Rola w CUS: działania w obszarze aktywizacji społeczno-zawodowej osób wykluczonych ze względu na bezrobocie ale i niepełnosprawność.

Fundacja „PASJA” realizuje swoje cele statutowe poprzez:

1. organizowanie i prowadzenie różnych form pracy profilaktycznej z dziećmi, młodzieżą i ich rodzinami;
2. organizowanie grup terapeutycznych oraz letnich i zimowych obozów dla dzieci i młodzieży;
3. praca terapeutyczna z rodzinami, a w szczególności z rodzinami z problemem alkoholowym oraz uzależnionych od środków odurzających;
4. działania na rzecz osób z niepełnosprawnością, w tym rehabilitacja zawodowa i społeczna oraz ich zatrudnianie;

5. organizowanie spotkań, wykładów, sesji naukowych, konsultacji i doradztwa;
6. podejmowanie różnorodnych inicjatyw w lokalnym środowisku społecznym na rzecz dzieci, młodzieży i ich rodzin;
7. udzielanie wsparcia rodzinom i osobom w trudnej sytuacji życiowej oraz wyrównywanie ich szans;
8. promocję i organizację wolontariatu;
9. opracowywanie i realizację programów stypendialnych i szkoleniowych dla młodzieży szkolnej i akademickiej, wolontariuszy oraz specjalistów z różnych dziedzin;
10. realizację działań, mających na celu podnoszenie szans na uzyskanie zatrudnienia osób z grup zagrożonych wykluczeniem społecznym, w tym organizowanie szkoleń i usług doradczych, udzielanie pomocy w znalezieniu pracy oraz tworzenie nowych miejsc pracy;
11. organizowanie imprez i spotkań o charakterze kulturalnym.

Fundacja Pasja wśród swych działań prowadzi m.in. **Centrum Integracji Społecznej „Pasja”** w Tarnowie 1, gm. Łobez. Placówka ma na celu umożliwienie powrotu na rynek pracy osobom długotrwale bezrobotnym niepotrafiącym poradzić sobie z podstawowymi problemami życiowymi. Zadaniem CIS jest reintegracja społeczna mająca na celu wzmocnienie pozycji społecznej dzięki pomocy szeregu specjalistów: psychologa, psychoterapeuty, pedagoga, pracownika socjalnego oraz doradcy społecznego. Jest realizatorem wielu projektów jak: „Zaopiekowani - systemowe wzmacnianie potencjału opiekuńczego rodzin”. Celem projektu jest rozwój i zwiększenie dostępności usług społeczno-opiekuńczych i asystenckich dla osób niesamodzielnych, w tym osób z niepełnosprawnością oraz wsparcie w pełnieniu funkcji opiekuńczych opiekunów faktycznych z 7 powiatów województwa zachodniopomorskiego. W ramach projektu realizowane są m.in. sąsiedzkie usługi

opiekuńcze, centrum wsparcia opiekunów faktycznych, usługi konsultacyjno-doradczo-szkoleniowe dla opiekunów oraz wypożyczalnia sprzętu wspomagającego i pielęgnacyjnego w Łobzie.

Rola w CUS: działania w obszarze aktywizacji społeczno-zawodowej, udzielanie kompleksowego wsparcia w obszarze opieki nad osobami zależnymi/seniorami.

Towarzystwa Przyjaciół Dzieci Oddział Zachodniopomorski - prowadzi dwie placówki w formie podwórkowej Środowiskowe Ogniska Wychowawcze przy ul. Łożnickiej i Browarnej w Łobzie.

TPD jest ogólnopolskim, pozarządowym stowarzyszeniem prowadzącym działalność pożytku publicznego, której misją od 100 lat jest działanie na rzecz dzieci i ich rodzin najbardziej potrzebujących wsparcia i pomocy. Najważniejsze cele to: ochrona i promowanie praw dziecka; pomoc rodzicom w wykonywaniu zadań opiekuńczych i wychowawczych; organizowanie opieki i pomocy dzieciom z rodzin ubogich, niepełnych, wielodzietnych, zagrożonych patologią społeczną.

Rola w CUS: organizacja czasu wolnego i zajęć pozalekcyjnych dzieciom z rodzin dysfunkcyjnych.

Polski Związek Emerytów, Rencistów i Inwalidów Zarząd Rejonowy w Łobzie - działa na podstawie przepisów ustawy Prawo o stowarzyszeniach (Dz.U z 1989r Nr 20, poz 104 z późniejszymi zmianami) oraz na podstawie Statutu. Posiada osobowość prawną. Działalnością Związku kieruje Zarząd Oddziału Rejonowego. Nadrzędnym celem Związku jest poprawa warunków socjalno-bytowych emerytów, rencistów i inwalidów oraz pomoc w uczestniczeniu w życiu społecznym i współdziałaniu z organami władzy administracji publicznej, samorządowej, jak też organizacjami społecznymi, gospodarczymi i spółdzielczymi oraz integracja środowiska seniorów.

Działania Związku koncentrują się głównie na organizacji wycieczek dla seniorów, dnia babci i dziadka i różnego rodzaju działań artystycznych.

Rola w CUS: promocja wolontariatu dla osób starszych, organizowanie wydarzeń kulturalnych, wspieranie osób starszych w aktywnym sposobie spędzania czasu wolnego oraz pobudzanie kreatywności, działania międzypokoleniowe dla osób starszych oraz młodzieży/dzieci.

Fundacja Bonin powołana w roku 2007 – działa w obszarze m.in. współpracy transgranicznej z Niemcami realizowanej głównie przez młodych ludzi, artystów studentów. Ponadto jest inicjatorem Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej „CWAŁ”, które jest miejscem aktywizacji społecznej dla mieszkańców powiatu łobeskiego. W ramach projektu osoby z obszarów defaworyzowanych, wraz z najbliższym otoczeniem, uczestniczą w różnych formach integracji, takich jak zajęcia kreatywne, kulinarne, teatralne, warsztaty edukacji finansowej, wizażu, hipoterapii, ceramiczne i ogrodnicze, imprezy integracyjne, wyjazdy do instytucji kultury, m.in. kina, teatrów, muzeów, filharmonii. Wszystkie działania integracyjne pozostają spójne ze ścieżką aktywizacji zawodowej. Realizowane są działania o charakterze aktywizującym zawodowo. Mieszkańcy powiatu łobeskiego pomiędzy 18 a 60 rokiem życia, przy wsparciu doradcy zawodowego i psychologa, podnoszą swoje kwalifikacje zawodowe.

Uczestnicy poznają tajniki starych rzemiosł jak choćby stolarstwa tradycyjnego.

Rola w CUS: działania w obszarze aktywizacji społeczno-zawodowej, wsparcie skierowane do dzieci i młodzieży w organizacji czasu wolnego.

Podstawy prawne w ramach kontraktowania usług społecznych CUS w Łobzie oprze na:

1. Ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie z dnia 24 kwietnia 2003 r.
2. Ustawie prawo zamówień publicznych z 19 września 2019 r.

3. Ustawie z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych.

Planowany katalog usług społecznych do wdrożenia w ramach CUS

Usługi społeczne, zgodnie art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, oznaczają działania podejmowane przez gminę w 14 numeratywnie wskazanych w tym przepisie zakresach, w celu zaspokajania potrzeb wspólnoty samorządowej, świadczone są one w formie niematerialnej bezpośrednio na rzecz osób, rodzin, grup społecznych, grup mieszkańców o określonych potrzebach lub ogółu mieszkańców. Zakresy działań gminy obejmują:

1. politykę prorodzinną;
 2. wspieranie rodziny;
 3. system pieczy zastępczej;
 4. pomoc społeczną;
 5. promocję i ochronę zdrowia;
 6. wspieranie osób niepełnosprawnych;
 7. edukację publiczną;
 8. przeciwdziałanie bezrobociu;
 9. kulturę;
 10. kulturę fizyczną i turystykę;
 11. pobudzanie aktywności obywatelskiej;
 12. mieszkalnictwa;
 13. ochrony środowiska;
 14. reintegracji zawodowej i społecznej
- i stanowią katalog zamknięty.

Centrum Usług Społecznych w Łobzie chce zaoferować bogaty **wachlarz nowych usług społecznych** dla swoich mieszkańców. Usługi zagregowano do trzech pakietów:

1. Pakiet RODZINA
2. Pakiet SENIOR
3. Pakiet ŚRODOWISKOWY

Wszystkie usługi ujęte w katalogu spełniają trzy istotne warunki:

- 1) są zgodne z potrzebami społecznymi (badania ilościowe);
- 2) mogą być realizowane przez lokalne organizacje, posiadające odpowiedni potencjał organizacyjny i personalny (badania jakościowe);
- 3) mogą być organizowane przez CUS, który posiada odpowiednie doświadczenia, zasoby kadrowe i organizacyjne.

1) Pakiet RODZINA

1.1. Środowiskowe wsparcie dzieci i młodzieży

Psychiatria środowiskowa – usługa kompleksowa świadczona w środowisku wobec dzieci i młodzieży w sytuacjach kryzysowych, w szczególności wywołanych przemocą rówieśniczą

Terapia psychologiczna – której zadaniem jest zdiagnozować obszar do pracy terapeutycznej i wskazać specjalistę, który powinien pracować z dzieckiem według indywidualnych potrzeb.

Wsparcie dla szczególnie uzdolnionych dzieci i młodzieży, w szczególności poprzez zakontraktowanie zajęć w klubach sportowych, placówkach kultury/edukacji świadczących zajęcia pozaszkolne.

Rozszerzenie działania placówek wsparcia, profilaktyka (warsztaty).

1.2. Klub rodzica

Spotkania warsztatowe i prelekcyjne nt. podnoszenia wiedzy i świadomości z zakresu planowania rodziny, macierzyństwa/ojcostwa, okresu ciąży i porodu, budowania kontaktu i relacji z dzieckiem od pierwszych dni jego życia.

Spotkania tematyczne z wybranymi specjalistami: psycholog, pedagog, terapeuta, logopeda, dietetyk, fizjoterapeuta, pediatra, dentysta etc.

Warsztaty specjalistyczne dla rodzin, np. z zakresu pracy z dzieckiem (odzyskać dziecko, prawidłowe relacje pomiędzy dzieckiem a rodzicem/opiekunem, zagrożenia związane z rozwojem cyfrowym, nauką zdalną i inne w zależności od potrzeb).

Opieka nad dziećmi w trakcie spotkań i warsztatów.

1.3. Rozwiązywanie problemów rodzinnych

Terapia rodzinna, w tym terapia małżeńska i partnerska (diagnoza, określenie ścieżki terapii, spotkania terapeutyczne).

Mediacja - wsparcie rodziny w zakresie rozwiązywania sporów, konfliktów (partnerskich, rodzinnych, międzypokoleniowych, sąsiedzkich).

Szczególne wsparcie dla rodzin dotkniętych i zagrożonych przemocą (warsztaty, zajęcia podnoszące kompetencje wychowawcze i rodzicielskie).

2) Pakiet SENIOR

2.1. Usługa „Taksówka”

Usługa polegająca na zorganizowaniu transportu z i do miejsca zamieszkania skierowana do osób starszych i osób z niepełnosprawnościami w celu załatwienia wizyty lekarskiej, leczenia lub rehabilitacji, załatwieniu spraw urzędowych lub potrzeb duchowych na terenie Gminy Łobez.

2.2. Opiekun seniora

Opiekun pomaga osobie starszej w codziennych czynnościach domowych, planowaniu i organizacji gospodarstwa domowego, wykonuje czynności pielęgnacyjne i higieniczne u osób chorych i niesamodzielnych, udziela pierwszej pomocy w

przypadkach zagrożenia zdrowia i życia osoby podopiecznej, mobilizuje osobę podopieczną do aktywnego spędzania czasu wolnego, rozwijania zainteresowań i zwiększania samodzielności życiowej.

2.3. Asystent osoby z niepełnosprawnościami

Usługa polega na pomocy w wyjściu, powrocie lub dojazdach w wybrane przez uczestnika miejsce, zakupach, wsparciu w załatwieniu spraw urzędowych, korzystaniu z usług i oferty różnego rodzaju organizacji na terenie gminy, korzystaniu z dóbr kultury, wykonywaniu czynności dnia codziennego.

2.4. Usługi „in situ”

Usługi w miejscu zamieszkania dla seniorów i osób z niepełnosprawnościami:

- podstawowe czynności życia codziennego: usługi kosmetyczne, masażysta, fryzjer;
- usługi rehabilitacyjne;
- zapewnienie (dowóz) obiadów;
- usługi porządkowe w miejscu zamieszkania (pomoc w pracach sezonowych, np. odśnieżanie wejścia do posesji, koszenie trawy, drobne prace ogrodnicze, sprzątanie nagrobka).

2.5. Wypożyczalnia drobnego sprzętu rehabilitacyjnego

Kompleksowa usługa wypożyczania sprzętu rehabilitacyjnego (wypożyczenie, dostawa, montaż, instruktaż), wsparcie w zakresie podpisania umowy wypożyczenia oraz pokrywanie kosztów w okresie do 3 miesięcy.

2.6. Usługa „złota ręczka”

Pomoc przy drobnych domowych usterkach, niewymagających natychmiastowej interwencji ani uprawnień. Usługa kierowana do osób ze znacznym stopniem niepełnosprawności oraz seniorów samotnie prowadzących gospodarstwo domowe.

2.7. Warsztaty senioralne

Zajęcia prowadzone będą w oparciu o istniejącą infrastrukturę świetlic (zwłaszcza na obszarach wiejskich). Działania skupią się na podtrzymywaniu aktywności społecznej i pobudzeniu zaradności poprzez rozwijanie różnych zainteresowań i organizację wolnego czasu; prowadzeniu zajęć służących utrzymaniu sprawności fizycznej, utrzymywaniu sprawności intelektualnej oraz zapewnieniu wsparcia społecznego i zaspokojeniu potrzeby kontaktu i przynależności. W tematykę warsztatów będą mogły zostać wplecione elementy współczesnych technologii przydatnych w życiu codziennym (np. smartfon, internet, bankomat) – prowadzone z wykorzystaniem wolontariatu młodzieży.

2.8. Porady specjalistyczne

- a) **Pomoc psychologiczna** - usługa świadczona w miejscu zamieszkania seniora polegająca na świadczeniu poradnictwa psychologicznego według potrzeb.
- b) **Pomoc logopedyczna** – dla osób po udarach, COVID.
- c) **Pomoc prawna** - dla osób korzystających z innych usług Pakietu (skierowanie), udzielana przez radcę prawnego w jego kancelarii, a także w miejscu zamieszkania osób, które z uwagi na stan zdrowia lub inne przeszkody, głównie występujące u osób w podeszłym wieku, nie mogą osobiście stawić się w miejscu udzielania pomocy prawnej.

2.9. Aktywny Senior

Działania w ramach klubów seniora: basen, zajęcia sportowe, bilety do kina/teatru itp.

3) Pakiet ŚRODOWISKOWY

3.1. Usługi sąsiedzkie - bank zasobów i usług wzajemnościowych

Działania mające na celu odnajdywanie, analizowanie oraz rozwijanie lokalnych zasobów, zwiększenie dostępności do zasobów i form wsparcia społecznego, integrację działań wolontarystycznych oraz uruchomienie procesów współpracy, samopomocy i samozaradności.

3.2. Animowanie wydarzeń społecznych

Działania, którym przyświeca włączenie mieszkańców w proces współtworzenia inicjatyw sąsiedzkich, kształtowanie postaw i zachowań wobec sytuacji problemowej mieszkańca, integracja mieszkańców, poprawa społecznego funkcjonowania oraz wzmocnienie więzi w tworzeniu wzajemnych relacji.

3.3. Mobilny punkt informacyjny ds. usług społecznych

Wstępna identyfikacja potrzeb i kierowanie do właściwego Zespołu, informowanie o dostępnych usługach społecznych na terenie Gminy Łobez, pozyskiwanie informacji na temat potrzeb mieszkańców, wspieranie mieszkańców w zakresie kwalifikowania do korzystania z usług społecznych. Pracownik/pracownicy punktu pełniliby dyżury we wszystkich sołectwach Gminy Łobez minimum raz w miesiącu. Na stałe punkt będzie znajdował się w mieście Łobez.

3.4. Klub wolontariatu

Aktywizacja lokalnej społeczności i wspieranie rozwoju wspólnoty samorządowej z wykorzystaniem jej potencjału. Wykorzystanie potencjału młodzieży oraz seniorów, zwłaszcza byłych nauczycieli, i innych osób mogących podzielić się swoją wiedzą.

3.5. Prace społecznie użyteczne

Prace wykonywane przez bezrobotnych bez prawa do zasiłku na skutek skierowania przez starostę, organizowane przez gminę w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej, organizacjach lub instytucjach statutowo zajmujących się pomocą charytatywną lub na rzecz społeczności lokalnej. Do wykonywania prac społecznie użytecznych mogą być kierowane również osoby uczestniczące w kontrakcie socjalnym, indywidualnym programie usamodzielniania, lokalnym programie pomocy społecznej lub indywidualnym programie zatrudnienia socjalnego.

2. Cele, jakie mają być osiągnięte w ramach działania CUS i sposoby pomiaru stopnia ich osiągnięcia wraz z narzędziami do ich pomiaru

Określone w dokumencie cele zostaną osiągnięte przy wykorzystaniu CUS jako nowej jednostki organizacyjnej. Działania te zwiększą dostęp do zintegrowanych usług społecznych na terenie Gminy Łobez i będą realizowane w oparciu o stale aktualizowaną diagnozę, aby w jak największym stopniu odpowiadać na potrzeby społeczności lokalnej.

A. Cel główny:

Zapewnienie mieszkańcom Gminy Łobez dostępu do wysokiej jakości usług społecznych, dopasowanych do indywidualnych potrzeb mieszkańców.

Cel główny zoperacjonalizowany został w postaci czterech celów szczegółowych.

Cele szczegółowe:

- a) rozwój i integracja systemu świadczenia usług społecznych;
- b) rozwój standardów świadczenia usług społecznych;
- c) zwiększenie udziału partnerów społecznych w realizacji usług społecznych;
- d) zbudowanie pozytywnego wizerunku CUS.

Realizacja celów szczegółowych opierać się będzie na działaniach przypisanych do poszczególnych celów, dla których określono sposoby pomiaru stopnia ich osiągnięcia.

Cel szczegółowy:

- a) rozwój i integracja systemu świadczenia usług społecznych**

- 1.1. Wdrożenie pakietu usług RODZINA.
- 1.2. Wdrożenie pakietu usług SENIOR.
- 1.3. Wdrożenie pakietu usług ŚRODOWISKOWYCH

Cel szczegółowy:

a) rozwój standardów świadczenia usług społecznych

- 2.1. Stworzenie wystandaryzowanego systemu monitorowania i ewaluowania usług społecznych świadczonych w pilotażu.
- 2.2. Podniesienie poziomu kompetencji kadry CUS w zakresie zarządzania i koordynacji usługami społecznymi.
- 2.3. Wprowadzenie minimalnych standardów świadczenia usług przez partnerów społecznych.

Cel szczegółowy:

b) zwiększenie udziału partnerów społecznych w realizacji usług społecznych

- 3.1. Stworzenie i funkcjonowanie stałego partnerstwa międzysektorowego świadczącego usługi społeczne.
- 3.2. Objęcie usług społecznych wdrażanych w ramach pilotażu wieloletnimi kontraktami.

Cel szczegółowy:

c) zbudowanie pozytywnego wizerunku CUS

- 4.1. Działania informacyjne i promocyjne na temat działalności CUS.

Monitorowanie realizacji celów

Zbieranie danych ilościowych będzie realizowane za pomocą jednolitych narzędzi monitoringowo – statystycznych i ewaluacyjnych. Monitorowanie będzie realizowane

przez cały okres wdrażania pilotażu, przy czym dane zbierane będą kwartalnie i agregowane do sprawozdania rocznego.

Wskaźniki realizacji działań:

1.1. Wdrożenie pakietu usług RODZINA.

Wskaźnik: *Liczba zrealizowanych usług w ramach Pakietu.*

1.2. Wdrożenie pakietu usług SENIOR.

Wskaźnik: *Liczba zrealizowanych usług w ramach Pakietu.*

1.3. Wdrożenie pakietu usług ŚRODOWISKOWYCH.

Wskaźnik: *Liczba zrealizowanych usług w ramach Pakietu.*

2.1. Stworzenie wystandaryzowanego systemu monitorowania i ewaluowania usług społecznych świadczonych w pilotażu.

Wskaźnik: *Liczba zrealizowanych Indywidualnych Planów Usług Społecznych poddanych ocenie.*

2.2. Podniesienie poziomu kompetencji kadry CUS w zakresie zarządzania i koordynacji usługami społecznymi.

Wskaźnik: *Liczba osób objętych szkoleniami.*

2.3. Wprowadzenie minimalnych standardów świadczenia usług przez partnerów społecznych.

Wskaźnik: *Liczba wypracowanych i wdrożonych standardów świadczenia usług społecznych.*

3.1. Stworzenie i funkcjonowanie stałego partnerstwa międzysektorowego świadczącego usługi społeczne.

Wskaźnik: *Liczba podmiotów świadczących usługi społeczne za pośrednictwem/we współpracy z CUS.*

3.2. Objęcie usług społecznych wdrażanych w ramach pilotażu wieloletnimi kontraktami.

Wskaźnik: *Liczba podmiotów działających w trybie zlecania zadań pożytku publicznego na podstawie kontraktów długoterminowych.*

4.1. Działania informacyjne i promocyjne na temat działalności CUS.

Wskaźnik: *Liczba osób objętych działaniami informacyjno-promocyjnymi.*

3. Plan podnoszenia kwalifikacji i nabycia umiejętności przez zespół wdrażający CUS oparty na przygotowaniu indywidualnych planów rozwoju pracowników

Centrum Usług Społecznych w Łobzie opiera się na kompetentnej i dobrze przygotowanej kadrze, gwarantującej prawidłową realizację postawionych celów i osiągnięcie zakładanych rezultatów. Minimalny zakres warunków, w tym kwalifikacji dla kluczowych pracowników CUS, określa ustawa dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych.

Dyrektorem centrum usług społecznych może być osoba spełniająca poniższe wymagania:

1. ma wykształcenie wyższe;
2. ma co najmniej 3-letnie doświadczenie na stanowisku kierowniczym w podmiotach wykonujących usługi z zakresu, o którym mowa w art. 2 ust. 1;
3. ukończyła specjalizację z zakresu organizacji pomocy społecznej lub uzyskała tytuł specjalisty w dziedzinie zdrowia publicznego, lub ukończyła studia podyplomowe w zakresie organizacji lub zarządzania w ochronie zdrowia;
4. ukończyła szkolenie z zakresu zarządzania i organizacji usług społecznych;
5. nie była prawomocnie skazana za umyślne przestępstwo ścigane z oskarżenia publicznego lub umyślne przestępstwo skarbowe lub wobec której nie wydano prawomocnego wyroku warunkowo umarzającego postępowanie karne w sprawie popełnienia przestępstwa umyślnego ściganego z oskarżenia publicznego lub umyślnego przestępstwa skarbowego.

Organizatorem usług społecznych jest osoba, która:

1. ma wykształcenie wyższe;
2. ma co najmniej 2-letnie doświadczenie na stanowisku kierowniczym w podmiotach wykonujących usługi z zakresu, o którym mowa w art. 2 ust. 1;
3. ukończyła szkolenie, o którym mowa w art. 25 ust. 2 pkt 4;
4. nie była prawomocnie skazana za umyślne przestępstwo ścigane z oskarżenia publicznego lub umyślne przestępstwo skarbowe lub wobec której nie wydano prawomocnego wyroku warunkowo umarzającego postępowanie karne w sprawie popełnienia przestępstwa umyślnego ściganego z oskarżenia publicznego lub umyślnego przestępstwa skarbowego.

Koordynatorem indywidualnych planów usług społecznych może być osoba, która:

1. spełnia wymogi przewidziane do wykonywania zawodu pracownika socjalnego;
2. ma co najmniej 2-letnie doświadczenie w świadczeniu pracy socjalnej;
3. odbyła szkolenie z zakresu opracowywania i realizacji indywidualnych planów usług społecznych;
4. nie była prawomocnie skazana za umyślne przestępstwo ścigane z oskarżenia publicznego lub umyślne przestępstwo skarbowe lub wobec której nie wydano prawomocnego wyroku warunkowo umarzającego postępowanie karne w sprawie popełnienia przestępstwa umyślnego ściganego z oskarżenia publicznego lub umyślnego przestępstwa skarbowego.

Organizatorem pomocy społecznej może być osoba, która:

1. spełnia wymogi, o których mowa w art. 122 ust. 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, brzmiące w następujący sposób: osoby

kierujące jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej są obowiązane posiadać co najmniej 3-letni staż pracy w pomocy społecznej oraz specjalizację z zakresu organizacji pomocy społecznej;

2. nie była prawomocnie skazana za umyślne przestępstwo ścigane z oskarżenia publicznego lub umyślne przestępstwo skarbowe lub wobec której nie wydano prawomocnego wyroku warunkowo umarzającego postępowanie karne w sprawie popełnienia przestępstwa umyślnego ściganego z oskarżenia publicznego lub umyślnego przestępstwa skarbowego.

Plan podnoszenia kwalifikacji pracowników Centrum Usług Społecznych w Łobzie oparty został na zasadach kształcenia ustawicznego zgodnie z definicją UNESCO. Może więc obejmować zarówno szkolne, jak i pozaszkolne formy kształcenia, a zdobywanie wiedzy przez pracowników może przyjąć formę formalną, nieformalną jak również incydentalną. Rozwój osobowości, zdolności, zainteresowań i sprawności intelektualnej stanowi podstawę rozwoju zawodowego każdego pracownika CUS i gwarantuje świadczenie wysokiej jakości usług.

Plan podnoszenia kwalifikacji i nabycia umiejętności przez zespół wdrażający CUS składa się z trzech filarów:

filar I - szkolenia obligatoryjne wynikające z przepisów ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku;

filar II - szkolenia i konsultacje podnoszące skuteczność funkcjonowania i realizacji zadań w CUS;

filar III - samokształcenie i szkolenia wynikające ze zdiagnozowanych indywidualnie potrzeb oraz potencjału pracowników CUS.

Filar I

Pracownicy, którzy przejdą po przekształceniu OPS do CUS w Łobzie odbyli już szkolenia organizowane przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Zachodniopomorskiego:

- a) szkolenie z zakresu zarządzania i organizacji usług społecznych -2 osoby;
- b) szkolenie z zakresu opracowywania i realizacji indywidualnych planów usług społecznych - 7 osób;
- c) szkolenie z zakresu organizacji społeczności lokalnej - 1 osoba.

Obecnie poziom ukończenia wymaganych ustawowo szkoleń gwarantuje prawidłowe funkcjonowanie Centrum Usług Społecznych w Łobzie. W przypadku zwiększenia lub zmian w kadrze zarządzającej polegającej na odejściu pracowników, osoby zastępujące muszą obligatoryjnie uzupełnić kwalifikacje i ukończyć szkolenia wymagane na obejmowanym stanowisku.

Filar II

Zaplanowane szkolenia koncentrują się na rozwoju kompetencji pracowników, które wpływają na sprawne i efektywne funkcjonowanie organizacji: w tej grupie znajdują się wszystkie szkolenia i konsultacje nastawione na:

- a) współpracę i komunikację w zespole;
- b) skuteczne wyznaczanie celów;
- c) rozwój warsztatu pracy z klientem;
- d) negocjacje i rozwiązywanie konfliktów wewnętrznych i zewnętrznych.

Filar III

Celem realizacji wsparcia (wskazującego ścieżkę samokształcenia i rozwoju) oraz szkoleń w filarze III jest przede wszystkim utrzymanie wysokiej zdolności pracowników CUS do wykonywania powierzonych zadań. Ze względu na obciążenia wynikające z wykonywanej pracy niezbędne jest zapewnienie indywidualizacji wsparcia każdego

pracownika zgodnie z jego preferencjami i potrzebami. Szczegółowe określenie indywidualnych celów kształcenia ustawicznego zostanie poprzedzone pracą z doradcą zawodowym i przygotowaniem indywidualnego planu rozwoju pracownika wspólnie z nim.

Doradca zawodowy skupi się na:

- a) stawianiu celów zawodowych umożliwiających świadomy rozwój pracownika;
- b) diagnozie słabych i mocnych stron w kontekście wykonywanych zadań;
- c) doborze działań rozwijających mocne strony pracownika oraz niwelujących/ograniczających słabe strony;
- d) działaniach zapobiegających wypaleniu zawodowemu;
- e) odkryciu zdolności, pasji i zainteresowań pozwalających na skuteczny odpoczynek i regenerację w czasie wolnym;
- f) proponowaniu sposobów radzenia sobie ze stresem;
- g) wspieraniu w wyborze form samokształcenia i rozwoju.

Ustalając ścieżkę realizacji planu, doradca zawodowy uwzględni plan szkoleń obligatoryjnych i fakultatywnych z filaru I i filaru II, które dany pracownik powinien odbyć.

Propozycja strukturalizacji planu rozwoju zawodowego

Indywidualny Plan Rozwoju

Imię i nazwisko	
Imię i nazwisko doradcy zawodowego	

Analiza kwalifikacji zawodowych:

Wykształcenie Ukończone szkoły	
Doświadczenia zawodowe	
Zakres czynności zawodowych w CUS	

Najlepiej potrafię (wymień czynności umiejętności):

1.
2.
3.
4.
5.
6.

Jaki umiejętności cenią u mnie inne osoby (rodzina, koleżanki)?

1.
2.
3.
4.
5.

6.

Chciałabym/chciałbym się jeszcze nauczyć:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

Co chciałabym/chciałbym zrobić dla innych?

1.

2.

3.

4.

5.

6.

Moim marzeniem jest nauczyć się:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

Analiza działań edukacyjnych :

I Wybór	
---------	--

Wymagane umiejętności/kwalifikacje	
Posiadane umiejętności/ kwalifikacje	
Kwalifikacje do uzupełnienia	

Analiza działań wsparcia innych osób

II Wybór	
Wymagane działania	
Możliwe działania	

Co muszę zrobić by zrealizować zamierzenie?	

Analiza działań związanych z realizacją marzenia

III Wybór	
Wymagane działania	
Możliwe działania	
Co muszę zrobić by zrealizować marzenie ?	

Ścieżka edukacyjna

Cel

L.p.	Zadanie	Sposób realizacji	Termin realizacji	Źródło finansowania	Wykonanie

Ścieżka rozwoju osobistego

Cel

L.p.	Zadanie	Sposób realizacji	Termin realizacji	Źródło finansowania	Wykonanie

4. Sposoby promocji i informacji na temat działania CUS w odniesieniu do poszczególnych grup odbiorców usług społecznych oraz opis planowanych do zastosowania metod docierania do potencjalnych odbiorców

Centrum Usług Społecznych w Łobzie to zupełnie nowa jakość i nowy termin dla mieszkańców gminy. Przez ostatnie 30 lat mieszkańcy przyzwyczaili się do nazwy Ośrodek Pomocy Społecznej, chociaż nadal są osoby mówiące „opieka społeczna”. To niewątpliwie nazwa Ośrodek Pomocy Społecznej czy OPS na trwałe zadomowiła się w świadomości mieszkańców. I chociaż niewątpliwie nazwa wzbudza różne uczucia u ludzi - od złych skojarzeń, po pozytywne - wszystko wskazuje na to, że nazwa ta pomału odchodzi do lamusa i trzeba będzie przyzwyczać się do nowej nazwy Centrum Usług Społecznych lub skrót CUS.

Co jednak można zrobić, aby nazwa oraz to wszystko, co się za nią kryje, wzbudzała pozytywne emocje i skojarzenia, a także szybko ugruntowała się w świadomości społecznej? W tym celu powinien powstać plan\strategia promocji i informacji dotyczącej działań CUS dedykowanych poszczególnym grupom odbiorców usług społecznych zawierający opis planowanych do zastosowania metod docierania do potencjalnych odbiorców. Zaplanowanie konkretnych działań informacyjnych i komunikacyjnych poprzedzono badaniem z jednej strony potrzeb w kontekście usług społecznych (diagnoza), ale także postaw związanych z korzystaniem z nich mieszkańców, które mogą mieć istotne znaczenie w podejmowaniu przez nich decyzji o skorzystaniu z tego typu usług świadczonych przez CUS.

Zbadanie potrzeb i zrozumienie sytuacji odbiorców usług i jego otoczenia może mieć kolosalny wpływ na zminimalizowanie ryzyka błędów w komunikacji, co ułatwi podejmowanie trafnych decyzji odnośnie konkretnych działań promocyjnych oraz pozwoli efektywniej wykorzystywać środki przeznaczone na usługi związane z komunikacją i promocją świadczone przez podmioty zewnętrzne – partnerów Planu

Wdrażania CUS. Jak wynika z diagnozy, jednym z wyzwań komunikacyjnych na pierwszym etapie wdrażania planu może być powiązanie usług społecznych z pomocą społeczną, co uruchamia cały szereg negatywnych stereotypów i barier.

Niewątpliwie jednym ze skuteczniejszych narzędzi promocji jest kampania społeczna wykorzystująca lokalne media, radio, telewizję, media społecznościowe, strony internetowe JST i ich jednostek organizacyjnych.

Trzeba precyzyjnie odpowiedzieć na pytanie: co ma się wydarzyć po tej kampanii? Nie można zrobić kampanii na bardzo ogólny temat. Trzeba się zastanowić, gdzie leżą przyczyny niepowodzeń informacyjnych, a następnie skupić się na wybranej grupie, do której należy dostosować formę przekazu.

Jeśli problem, który chcemy rozwiązać, jest bardzo trudny, można zacząć od tworzenia platformy dyskusyjnej. Żeby rozpocząć działania, które mają coś zmienić, trzeba najpierw ten problem wprowadzić do debaty publicznej. Wtedy cel może być bardziej ogólny.

Powodzenie kampanii zależeć też będzie od tego, czy jej cel jest zgodny z misją organizacji. Jeśli kampania będzie konsekwencją tego, co do tej pory robiła organizacja, to łatwo się wpisze w długofalową strategię oraz uzyska większą wiarygodność i (mamy niezbędną wiedzę i doświadczenie) skuteczniej będzie wzmacniała pozostałe działania.

Kolejne kroki to przygotowanie merytoryczne, polegające na zgromadzeniu całej dostępnej wiedzy na temat problemu, wynikającej z badań oraz ocenie skali przyczyn i konsekwencji.

Powinniśmy też zastanowić się, na jakiej grupie się skupiamy w kampanii, do kogo będziemy mówić. Nawet jeśli grup jest wiele, wybierzmy tę, która będzie naszą grupą docelową. Jeśli założymy, że mówimy do wszystkich, najprawdopodobniej nie trafimy do nikogo.

Jeżeli chcemy doprowadzić do realnej, wymiernej zmiany społecznej, kampania musi być częścią większej, długofalowej strategii marketingowej. Oznacza to, że jej twórcy powinni trzymać się kilku zasad, zaadaptowanych w celu zrealizowania społecznych. Praktycy i teoretycy marketingu społecznego przytaczają ich cztery.

Zasada pierwsza – 4 „P” marketingu społecznego

Opiera się na zasadzie 4 „P” tzw. marketing mix – który pochodzi od pierwszych liter angielskich słów: product (produkt), price (cena), place (dystrybucja), promotion (promocja) – i stanowi, że twórcy tego typu programów muszą pamiętać o wszystkich (przynajmniej czterech) elementach działań marketingowych, nie zaś jedynie o ostatniej składowej, a więc promocji. Nie wystarczy sama komunikacja, aby zmieniać zachowania społeczne. Potrzebne są odpowiednie udogodnienia, rozwiązania infrastrukturalne oraz dostęp do stosownych rozwiązań i produktów.

Zasada druga – grupa docelowa

W sprawach społecznych każdy z nas ma swoje przekonania i najlepsze rozwiązania. Tymczasem przy tworzeniu kampanii społecznej nie ma znaczenia nasza opinia czy nasz sposób patrzenia na problem. Od momentu, kiedy wyznaczymy grupę lub grupy docelowe kampanii, musimy patrzeć na świat kampanii tylko i wyłącznie oczami naszych odbiorców. Jeśli chcemy ich przekonać do określonych zachowań czy idei, nie możemy używać argumentów oderwanych od ich systemu wartości i sposobu percepcji rzeczywistości.

Zasada trzecia – bariery i korzyści

Patrząc na temat kampanii oczami odbiorców, musimy być w stanie zidentyfikować bariery, które widzi nasza grupa docelowa w drodze do proponowanego przez nas zachowania. Nie możemy kierować się jedynie intuicją, ale musimy zwrócić się do samych odbiorców i od nich dowiedzieć się, co widzą jako przeszkodę lub wręcz jako warunek uniemożliwiający wdrożenie przez nich proponowanego przez nas

zachowania. Z równą pokorą i uwagą powinniśmy definiować korzyści wynikające z przyjęcia tegoż zachowania.

Zasada czwarta – pierwszeństwo działania

Pamiętajmy – kiedy zrobimy już wszystko, co powinniśmy zrobić, i powiemy wszystko, co miało być powiedziane w ramach kampanii – liczy się nie tyle to, co nasz odbiorca pomyśli lub jak się przez chwilę poczuje, ale co ostatecznie zrobi, a więc, czy przekonaliśmy go do konkretnego zachowania. Pobudzenie dyskusji może być elementem kampanii Społecznej.

Trzeba pamiętać, że podjęcie decyzji o skorzystaniu z usługi może być trudne i wiąże się z ryzykiem, szczególnie jeśli usługa jest wrażliwa, a potrzeba nowa i pilna. Usługi Społecznej (w przeciwieństwie do produktów) nie da się „obejrzeć” czy porównać z inną, bez decyzji o skorzystaniu z niej. Dlatego tak ważny jest pilotaż i sposób monitorowania ich świadczenia to Należy pamiętać, że w przypadku promowania i tworzenia dobrego wizerunku usług społecznych warto zastosować tzw. zasadę 3P od ich angielskich nazw:

- Proces (ang. Proces),
- Ludzie (ang. People),
- Materialny dowód (ang. physical evidence).

1. **Proces** – pokazanie usługi jako procesu, sekwencji działań pozwala ją sobie wyobrazić i owoić. To może być dobra metoda minimalizowania ryzyka (szczególnie jeśli jest to usługa wrażliwa i nowa dla użytkownika czy opiekuna), ale też zarządzania jakością oferowanej usługi (rola partnerów CUS).

2. **Ludzie** – usługa społeczna dzieje się między ludźmi: użytkownikiem i osobą, która ją świadczy. Dlatego niezwykle ważne może być (dla minimalizowania ryzyka związanego z decyzją o skorzystaniu z usługi) pokazanie na różne sposoby osób, które usługę świadczą. To zadanie CUS w kontekście koordynacji.

3. **Materialny dowód** (na istnienie usługi) - warto szukać sposobów, by pokazać usługę społeczną, to kolejny sposób na wyobrażenie sobie jej i oswojenie się. Trzeba przy tym zadbać o jakość (np. zdjęć) i zawsze odpowiednio dbać o wizerunek pokazywanych osób (ważna jest tu tylko nie tylko zgodna na wykorzystanie ich wizerunku, ale też pokazywanie ich w kontekście bez naruszania granic, nawet jeśli możemy domniemywać, że mogliby wyrazić na to zgodę).

Należy jednak pamiętać, iż obok profesjonalnych kampanii bardzo ważne i skuteczne są również inne narzędzia promocji, tanie, ale mogą okazać się dość skuteczne:

- a) zaangażowanie lokalnych autorytetów,
- b) rozwój współpracy międzyinstytucjonalnej - partnerstwo lokalne, promujące CUS i jego działania,
- c) „marketing szeptany” - informowanie znajomych, współpracowników o działaniach CUS.

Znając te wszystkie zasady i sposoby realizacji skutecznych kampanii proponujemy następujący plan i narzędzia Promocji

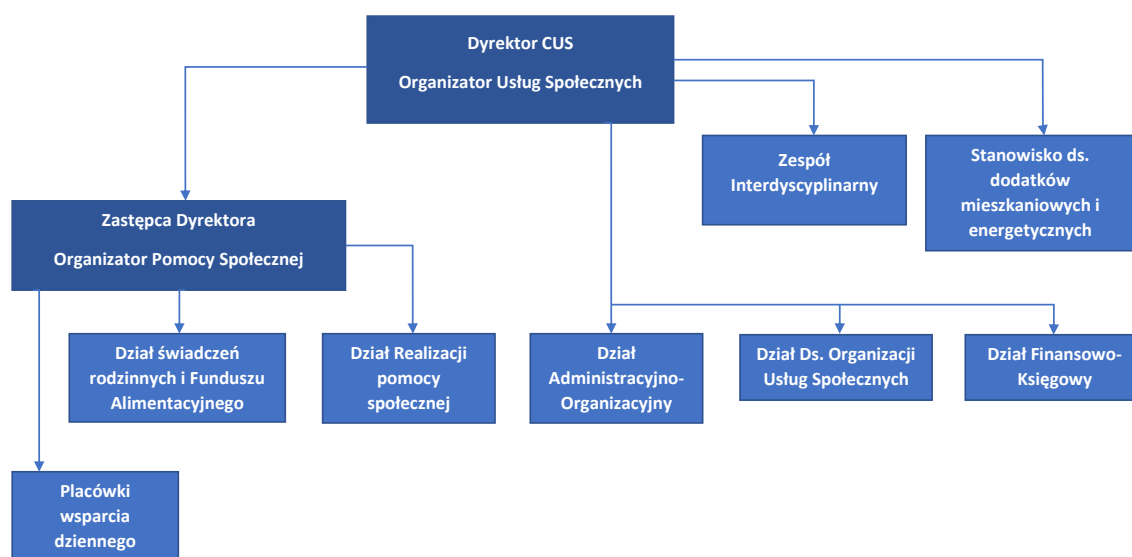
Tabela: Plan i narzędzia promocji

				Wykorzystanie narzędzi promocji i informacji w podziale na grupy docelowe							
legenda (xxx - wysoki priorytet, xx - średni, x - mały)				Materiały drukowane (ulotki, broszury, biuletyny, plakaty, tablice informacyjne)	Informacje przekazane przez poinformowanie osoby (CUS oraz partnerzy społeczni)	Informacje przekazywane osobiście w punkcie informacyjnym CUS	Informacje przekazywane w trakcie spotkań z potencjalnymi użytkownikami i usług	Strona Internetowa CUS	Lokalne media (radio, prasa)	Organizacja aktywności podczas wydarzeń kulturalnych /OSL	Media społecznościowe
Rodzaje usług społecznych Wdrażanych w pilotażu	Charakterystyka odbiorców usługi	Osoby istotne w kontekście komunikacji i promocji usługi	Osoba odpowiedzialna za promocje								
Pakiet Rodzina Środowiskowe wsparcie dzieci i młodzieży Rozwiązywanie problemów rodzinnych Klub rodzica	Usługi kierowane będą do: Rodzice Kobiety w ciąży Dzieci i młodzież, które nie ukończyły 18	Sami odbiorcy	Kadra CUS	xx	xxx	xxx	xxx	xx	xx	xx	xxx

Pakiet Senior Usługa „Taksówka” Opiekun seniora Asystent osoby z niepełnosprawnościami Wypożyczalnia drobnego sprzętu rehabilitacyjnego Warsztaty senioralne	Usługi kierowane będą do: Osoby ze znacznym stopniem niepełnosprawności, osoby niesamodzielne, osoby pow. 75 lat Osoby powyżej 65 roku życia będące osobami samotnymi	Sami odbiorcy Opiekunowie Rodzina	Kadra CUS	XX	XXX	XXX	XXX	X	XX	X	X
Pakiet Środowiskowy Usługi sąsiedzkie - bank zasobów i usług wzajemnościowych Animowanie wydarzeń społecznych Klub wolontariatu Klub wolontariatu Program Aktywizacja i Integracja	Osoby bezrobotne, korzystające ze świadczeń pomocy społecznej Mieszkańcy Gminy Łobez – osoby pow. 65 roku życia oraz młodzież	Sami odbiorcy Lokalni Liderzy	Kadra CUS	XX	XX	XX	XX	X	XX	XXX	XXX

5. Sposób zarządzania CUS-em i plan przejścia do zarządzania opartego na zarządzaniu turkusowym

Planowana struktura zarządzania Centrum Usług Społecznych w Łobzie została przedstawiona poniżej i stanowi Załącznik nr 1 do Planu.



Kluczowe stanowiska wynikające ze specyfiki CUS związane z przekształceniem OPS:

Dyrektor CUS – zarządzanie CUS/ Organizacja usług społecznych

Zakres zadań zarządzanie:

- kierowanie pracami CUS;
- reprezentowanie CUS na zewnątrz;
- zatwierdzanie standardów jakości usług;
- zatwierdzanie IPU i ich aktualizacji;
- opracowanie rocznego planu działalności CUS;
- opracowanie sprawozdania z rocznej działalności;
- zarządzanie mieniem;
- zarządzanie finansami.

Zakres zadań Organizatora usług społecznych:

- a) organizowanie usług społecznych;
- b) prowadzenie na bieżąco rozeznania potrzeb w zakresie usług oraz potencjału w zakresie organizowania usług;
- c) podejmowanie działań w celu rozwijania i koordynacji lokalnego systemu usług;
- d) nawiązywanie współpracy z partnerami świadczącymi usługi;
- e) opracowanie standardów jakości usług jako elementu programu usług społecznych.

Koordynatorzy Indywidualnych Planów Usług Społecznych (KIPUS) –

Koordynacja usług i efektywnego korzystania z nich przez mieszkańców

Zakres zadań KIPUS:

- a) przeprowadzanie rozpoznania indywidualnych potrzeb osoby zainteresowanej skorzystaniem z usług społecznych określonych w programie usług społecznych;
- b) opracowywanie indywidualnych planów usług społecznych i ich aktualizacji;
- c) monitorowanie realizacji indywidualnych planów usług społecznych;
- d) koordynowanie usług społecznych udzielanych w ramach indywidualnych planów usług społecznych;
- e) przeprowadzanie z osobami objętymi indywidualnymi planami usług społecznych rozmów podsumowujących realizację tych planów.

Organizator społeczności lokalnej (OSL)

- a) prowadzenie na bieżąco rozeznania potrzeb mieszkańców w zakresie działań wspierających oraz potencjału w prowadzeniu tych działań;
- b) opracowanie planu organizowania społeczności lokalnej, jego aktualizacja i realizacja;
- c) organizowanie i podejmowanie działań aktywizujących wspólnotę;

- d) inicjowanie działań wzmacniających więzi społeczne i integracyjne;
- e) współpraca z podmiotami prowadzącymi działania w zakresie aktywizacji społeczności lokalnej.

Organizator pomocy społecznej (OPS) - Do zadań organizatora pomocy społecznej należy w szczególności organizowanie wykonywania przez centrum zadań z zakresu pomocy społecznej.

Planowany sposób zarządzania

CUS w Łobzie powinien być zarządzany w oparciu o elementy zarządzania turkusowego.

Turkusowe zarządzanie to model organizowania pracy zespołowej w organizacjach turkusowych. Charakterystyczną cechą tych organizacji jest brak hierarchii władzy i systemu motywowania, natomiast głównym celem jest samoorganizacja i samozarządzanie, które opiera się na zaufaniu, odpowiedzialności i partnerstwie między pracownikami. Sposób ten odchodzi od tradycyjnych zasad zarządzania, a stawia na wolność i współpracę, co skutkuje większą efektywnością pracy.

Koncepcja turkusowego zarządzania opiera się na trzech filarach. Są to:

- a) samozarządzanie;
- b) dążenie do pełni;
- c) cel ewolucyjny.

Samozarządzanie

Organizacje turkusowe są w stanie działać nawet na dużą skalę z systemem opartym na wzajemnych relacjach bez konieczności stosowania hierarchii lub konsensusu.

Dążenie do pełni

Organizacje turkusowe wypracowały spójny zestaw praktyk, które mają skłonić pracowników do zastanowienia się nad tym, co daje im wewnętrzne poczucie spełnienia i jak mogą to wyrazić, będąc częścią danej organizacji.

Cel ewolucyjny

Organizacje turkusowe mają własne poczucie kierunku. Zamiast próbować przewidywać i kontrolować przyszłość, członkowie organizacji są zapraszani do słuchania i zrozumienia, czym organizacja chce się stać i jakiemu celowi chce służyć.

W turkusowych organizacjach zespół dzieli się zadaniami, powierzając każdej osobie określoną część zlecenia. Aby cała grupa mogła osiągnąć swój cel, należy opracować odpowiedni system komunikacji, ponieważ przydzielone zadania często zależą od siebie nawzajem. W strukturze sieciowej nikt nie ma przewagi, jest ona elastyczna i często zmienia się w zależności od projektu.

W CUS w Łobzie w ramach stanowisk OSL i KIPUS pracownicy socjalni etc. dzielić się będą pracą podczas wspólnych spotkań. Brane pod uwagę będą wiedza, doświadczenie pracownika i obciążenie dotychczasowymi pracami. CUS będzie opierać się na następujących paradygmatach:

- a) turkusowa cywilizacja pracy;
- b) turkusowa struktura organizacji;
- c) turkusowa kultura.

Wartości te muszą dzielić wszyscy członkowie i współpracownicy zespołu, ponieważ głównym ich celem jest samoorganizacja i samozarządzanie, które opiera się na zaufaniu, odpowiedzialności i partnerstwie między pracownikami. Należy podkreślić, że dochodzenie do pełnego zarządzania należy rozłożyć w czasie. Stopień wdrożenia zawsze będzie zależał od gotowości pracowników, pracodawcy i współpracowników zewnętrznych.

6. Sposób pozyskiwania i zarządzania informacjami przydatnymi dla potencjalnych klientów i partnerów CUS wraz z opracowaniem modelu przepływu informacji

Osobą odpowiedzialną za zbieranie, sekwencjonowanie, przekazywanie i pomoc w zakresie informacji jest organizator społeczności lokalnej. Kluczowe w zarządzaniu informacją jest dostarczanie informacji potrzebnych dla danej grupy w odpowiednim czasie oraz dekodowalnych – zarówno dla całej grupy odbiorców jak i jej poszczególnych podgrup. OSL powinien w przypadku części grup rozważyć stosowanie języka prostego czy też migowego. Przekazywana informacja powinna być również przekazywana w sposób atrakcyjny, ukierunkowany na wartości uzyskiwane przez odbiorcę. Kluczem działania OSL jest także budowa bazy danych zarówno podmiotów jak i osób. Informacje powinny być rozsyłane wg harmonogramu. W przypadku kluczowych osób i podmiotów należy sprawdzić czy informacja dotarła i czy jest zrozumiała.

Organizator społeczności lokalnej obsługuje następujące grupy, które są jednocześnie dostawcami informacji jak i ich odbiorcami:

1. Osoby fizyczne, w tym:

- a) osoby będące pod opieką CUS;
- b) osoby nie będące pod opieką CUS;
- c) osoby z niepełnosprawnościami;
- d) osoby, dla których informacja powinna być przekazywana w języku prostym;
- e) osoby wykluczone cyfrowo.

2. Instytucje publiczne

- a) instytucje publiczne bezpośrednio zaangażowane we współpracę z CUS;
- b) instytucje publiczne pośrednio zaangażowane we współpracę z CUS;
- c) instytucje publiczne niezaangażowane we współpracę z CUS
- d) PUP, PCPR;
- e) jednostki własne.

3. Organizacje pozarządowe

- a) NGO zaangażowane we współpracę z CUS;
- b) NGO pośrednio zaangażowane we współpracę z CUS;
- c) NGO niezaangażowane we współpracę z CUS;
- d) NGO spoza trenu gminy i powiatu;

4. Inne podmioty:

- a) dysponenti środków finansowych;
- b) publiczne podmioty regulacyjne (podejmując decyzje wprost lub pośrednio wpływają na życie podopiecznych CUS np w kontekście powołania Centralnej Ewidencji Emisyjności Budynków (CEEB) takim podmiotem jest Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju.)
- c) ośrodki zdrowia;
- d) pracodawcy i ich związki;

Zarówno informacje przekazywane jak i zbierane powinny odpowiadać na pytania: KTO? CO? JAK? KIEDY? Dodatkowo patrząc przez pryzmat grup dostawców i odbiorców określone zostały kluczowe cechy i oczekiwania dotyczące informacji zamieszczone poniżej w tabeli

Podmiot/osoba/grupa	Informacja przekazana – kluczowa cecha	Informacja pozyskana - kluczowa cecha
Osoby fizyczne, w tym:		
Osoby będące pod opieką CUS	Spersonalizowane informacje nt. działań CUS i partnerów	Informacje o potrzebach i aktywności uczestników oraz ich zasobach
Osoby niebędące pod opieką CUS	Spersonalizowane informacje zachęcające do włączenia się w działania CUS lub skorzystania z jego wsparcia	Informacja o potrzebach i oczekiwaniach oraz zasobach danej grupy i jej członków

Osoby z niepełnosprawnościami	Informacja dostosowana informacja do percepcji poszczególnych grup, spersonalizowana informacja nt. wsparcia i aktywności CUS	Informacja o potrzebach i oczekiwaniach oraz zasobach danej grupy i jej członków
Osoby, dla których informacja powinna być przekazywana w języku prostym	Informacja o aktywnościach i o ofercie CUS oraz jego partnerów	Informacja o potrzebach, oczekiwaniach oraz zasobach danej grupy i jej członków
Osoby wykluczone cyfrowo (szkolenia podnoszące kompetencje cyfrowe)	Informacje przekazywane w formie tradycyjnej, listownej, telefonicznej, przez rodzinę i sąsiadów.	Informacja o potrzebach i oczekiwaniach oraz zasobach danej grupy i jej członków
Instytucje publiczne:		
Instytucje publiczne bezpośrednio zaangażowane we współpracę z CUS	Informacje o działaniach CUS, o potrzebach jego podopiecznych i partnerów instytucjonalnych, informacje o możliwości włączenia się w działania CUS	Informacja o potrzebach i realizowanych aktywnościach
Instytucje publiczne pośrednio zaangażowane we współpracę z CUS	Informacje o działaniach CUS, o potrzebach jego podopiecznych i partnerów instytucjonalnych, informacje o możliwości włączenia się w działania CUS	Informacja o potrzebach i realizowanych aktywnościach
Instytucje publiczne niezaangażowane we współpracę z CUS	Informacje o działaniach CUS, o potrzebach jego podopiecznych i partnerów instytucjonalnych, informacje o możliwości włączenia się w działania CUS	Informacja o potrzebach i realizowanych aktywnościach

PUP, PCPR	Informacje o działaniach CUS, o potrzebach jego podopiecznych i partnerów instytucjonalnych, informacje o możliwości włączenia się w działania CUS	Informacja o potrzebach i realizowanych aktywnościach
Własne jednostki (w strukturach CUS lub urzędu gminy).	Informacje o działaniach CUS, o potrzebach jego podopiecznych i partnerów instytucjonalnych, informacje o możliwości włączenia się w działania CUS	Informacja o potrzebach i realizowanych aktywnościach
Organizacje pozarządowe:		
NGO bezpośrednio zaangażowane w współpracę z CUS	Informacje o działaniach CUS, o potrzebach jego podopiecznych i partnerów instytucjonalnych, informacje o możliwości włączenia się w działania CUS	Informacja o potrzebach i realizowanych aktywnościach
NGO pośrednio zaangażowane we współpracę z CUS	Informacje o działaniach CUS, o potrzebach jego podopiecznych i partnerów instytucjonalnych, informacje o możliwości włączenia się w działania CUS	Informacja o potrzebach i realizowanych aktywnościach
NGO niezaangażowane we współpracę z CUS	Informacja o działaniach i potrzebach <u>CUS</u>	Informacja o projektowej, komercyjnej i pozaprojektowej ofercie dla CUS
NGO spoza trenu gminy i powiatu	Informacja o działaniach i potrzebach <u>CUS</u>	Informacja o projektowej, komercyjnej i pozaprojektowej ofercie dla CUS

Inne podmioty:		
Dysponenci środków finansowych (WUP, KOWR)	Informacja zwrotna o potrzebach CUS, jego partnerów i podopiecznych.	Informacja o środkach i projektach realizowanych dla CUS lub dla podopiecznych CUS lub partnerów www CUS
Publiczne podmioty regulacyjne	Informacja zwrotna dla regulatorów w przypadku kłopotów z wdrażaniem regulacji	Informacja o regulacjach wprost oddziałujących na podopiecznych CUS
Ośrodki zdrowia	Informacja zwrotna o potrzebach członków CUS	Informacja o programach profilaktycznych
Pracodawcy i ich związki	Potrzeby członków w zakresie ofert pracy	Informacje o miejscach pracy, stażu

CUS w miarę możliwości będzie gromadził informacje i udostępniał je np. w formie newslettera zawierającego część wspólną informującą o tym co się dzieje w CUS i o jego ofercie oraz część spersonalizowaną. Przekazywane treści mogą mieć również formę podcastu z tłumaczeniem na PJM oraz zawierał informacje w języku prostym. Dodatkowym źródłem informacji będą również strony internetowych w zawierające aktualne oferty. Przegląd stron internetowych będzie dotyczył między innymi takich podmiotów i instytucji: WUP, ROPS, NBP (projekty edukacyjne), Policja (projekty profilaktyki), UOKiK, KOWR, ARMiR, Krajowa Administracja Skarbowa, czy Kuratorium Oświaty.

Bieżący kontakt jest wymagany w przypadku gminnych i powiatowych podmiotów, takich jak PCPR, PUP, biblioteka, dom kultury, koła gospodyń wiejskich i sołectwa.

Konieczne jest wypracowanie między instytucjami takiej polityki ochrony danych osobowych, by pozwalała udostępniać dane (bez danych wrażliwych) podmiotom samodzielnie realizującym działania projektowe i lub/statutowe, które będą chciały zaprosić do swoich działań podopiecznych CUS.

7. Założenia do programu rozwoju usług społecznych uwzględniające perspektywę ich odbiorców

Program usług społecznych zawiera wyłącznie katalog usług realizowanych przez CUS. W ramach zadań koordynacyjnych i informacyjnych CUS będzie informował mieszkańców także o usługach społecznych:

- finansowanych ze środków gminnych, a realizowanych przez organizacje pozarządowe/ podmioty ekonomii społecznej;
- współfinansowanych z innych źródeł pozyskanych przez realizujące je organizacje pozarządowe;
- świadczonych odpłatnie przez inne podmioty.

Informacja o usługach społecznych niewymienionych w Programie Usług Społecznych będzie prowadzona przez CUS na podstawie odrębnych umów z podmiotami świadczącymi te usługi.

Kwalifikowanie osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych określonych w Programie realizowane będzie zgodnie z Rozdziałem 5 Ustawy¹, który określa zasady realizowania programów usług społecznych przez Centrum.

Warunkiem obligatoryjnym zakwalifikowania do skorzystania z wybranej usługi społecznej będzie miejsce zamieszkania na terenie gminy Łobez. Zakwalifikowanie do korzystania z usług społecznych określonych w Programie odbywa się na podstawie złożonego wniosku wraz z oświadczeniem o spełnieniu określonych w Programie warunków do korzystania z usług społecznych. Kwalifikacja następuje w oparciu o warunki i w trybie wynikającym z Programu i nie wymaga wydania decyzji administracyjnej. Możliwość skorzystania z danej usługi może być ograniczona z powodów ograniczeń i limitów wynikających z budżetu przewidzianego na realizację

¹ USTAWA z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, Dz.U. 2019 poz. 1818.

Programu. Ponadto, skorzystanie z usługi może zostać poprzedzone koniecznością złożenia dodatkowych dokumentów potwierdzających sytuację życiową, zdrowotną i zawodową. Dodatkowo, przyznanie prawa do skorzystania z wybranych usług może zostać poprzedzone przeprowadzeniem rozeznania potrzeb przez koordynatora indywidualnych planów usług.

Odmowa zakwalifikowania do korzystania z usług społecznych następuje w drodze decyzji administracyjnej w trybie określonym w Kodeksie postępowania administracyjnego.

Realizowane dla mieszkańców gminy Łobez usługi, finansowane będą w ramach projektu „Pomocna dłoń - Centrum Usług Społecznych w Łobzie”, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.

Lp.	Nazwa i zakres usługi	Odbiorcy usługi	Zakres usługi z ustawy / interwencji EFS	Mierniki	Uzasadnienie
PAKIET RODZINA					
1	Środowiskowe wsparcie dzieci i młodzieży				
	Psychiatria środowiskowa – usługa kompleksowa świadczona w środowisku wobec dzieci i młodzieży w sytuacjach kryzysowych w szczególności wywołanych przemocą rówieśniczą.	Mieszkańcy Gminy Łobez - dzieci i młodzież, które nie ukończyły 18 roku życia znajdujące się w sytuacji kryzysowej, nagłej wywołującej traumę	Usługa społeczna z zakresu wspierania rodziny/ EFS wspieranie rodziny i pieczy zastępczej, usługa zdrowotna	Liczba osób, które skorzystały z usługi	Działania rekomendowane w obszarze działania przeciwp przemocowe i problem uzależnień na podstawie wniosków z przeprowadzonej diagnozy.
	Terapia psychologiczna – której zadaniem jest zdiagnozować obszar do pracy terapeutycznej i wskazać specjalistę, który powinien pracować z dzieckiem według indywidualnych potrzeb.	Mieszkańcy Gminy Łobez - dzieci i młodzież, które nie ukończyły 18 roku życia wymagające diagnozy i specjalistycznego wsparcia terapeutycznego	Usługa społeczna z zakresu wspierania rodziny/ EFS wspieranie rodziny i pieczy zastępczej	Liczba osób, które skorzystały z terapii Liczba sesji terapeutycznych	Działania rekomendowane w obszarze polityka prorodzinna, wspieranie rodziny, system pieczy zastępczej i pomoc społeczna na podstawie wniosków z przeprowadzonej diagnozy.
	Wsparcie dla dzieci i młodzieży poprzez udział w zajęciach w klubach sportowych, placówkach kultury/ edukacji organizujących zajęcia pozaszkolne.	Mieszkańcy Gminy Łobez - dzieci i młodzież, które nie ukończyły 18 roku życia, które wykazują szczególne zdolności	Usługa społeczna z zakresu wspierania rodziny/ EFS wspieranie rodziny i pieczy zastępczej	Liczba osób, które skorzystały z usług	Usługa wskazywana w badaniach jakościowych (wywiadach) przeprowadzonych w trakcie badań diagnostycznych.

Lp.	Nazwa i zakres usługi	Odbiorcy usługi	Zakres usługi z ustawy / interwencji EFS	Mierniki	Uzasadnienie
	Rozszerzenie działania placówek wsparcia, profilaktyka (warsztaty).	Mieszkańcy Gminy Łobez - dzieci i młodzież, które nie ukończyły 18 roku życia wymagające diagnozy i specjalistycznego wsparcia	Usługa społeczna z zakresu wspierania rodziny/ EFS wspieranie rodziny i pieczy zastępczej	Liczba osób, które skorzystały z usług	Usługa wskazywana w badaniach jakościowych (wywiadach) przeprowadzonych w trakcie badań diagnostycznych.
2	Klub rodzica				
	Spotkania warsztatowe i prelekcyjne nt. podnoszenia wiedzy i świadomości z zakresu planowania rodziny, macierzyństwa/ ojcostwa, okresu ciąży i porodu, budowania kontaktu i relacji z dzieckiem od pierwszych dni.	Mieszkańcy Gminy Łobez - kobiety w ciąży i ich partnerzy, rodzice	Usługa społeczna z zakresu wspierania rodziny/ EFS - wspieranie rodziny i pieczy zastępczej	Liczba osób, które uczestniczyły w spotkaniach, liczba spotkań	Potrzeba realizacji pakietu usług skierowanych do rodziców była jednym z głównych wskazań w badaniach ilościowych (ankiety).
	Spotkania tematyczne z wybranymi specjalistami: psycholog, pedagog, terapeuta, logopeda, dietetyk, fizjoterapeuta, pediatra, dentysta etc.	Mieszkańcy Gminy Łobez - rodzice, którzy potrzebują porad różnych specjalistów	Usługa społeczna z zakresu wspierania rodziny/ EFS - wspieranie rodziny i pieczy zastępczej	Liczba osób, które uczestniczyły w spotkaniach, liczba spotkań	Potrzeba realizacji pakietu usług skierowanych do rodziców była jednym z głównych wskazań w badaniach ilościowych (ankiety).
	Warsztaty specjalistyczne dla rodzin, np. z zakresu pracy z dzieckiem (odzyskać dziecko, prawidłowe relacje pomiędzy dzieckiem a rodzicem/opiekunem, zagrożenia związane z rozwojem cyfrowym, nauką zdalną i inne w zależności od potrzeb).	Mieszkańcy Gminy Łobez - rodzice, którzy potrzebują wsparcia we wskazanym zakresie	Usługa społeczna z zakresu wspierania rodziny/ EFS - wspieranie rodziny i pieczy zastępczej	Liczba osób, które uczestniczyły w warsztatach, liczba zorganizowanych warsztatów	Potrzeba realizacji pakietu usług skierowanych do rodziców była jednym z głównych wskazań w badaniach ilościowych (ankiety).

Lp.	Nazwa i zakres usługi	Odbiorcy usługi	Zakres usługi z ustawy / interwencji EFS	Mierniki	Uzasadnienie
	Opieka nad dziećmi w trakcie spotkań i warsztatów.	Mieszkańcy Gminy Łobez - rodzice korzystający z warsztatów i ich dzieci	Usługa społeczna z zakresu wspierania rodziny/ EFS – opieka nad dziećmi do lat 3	Liczba dzieci objętych opieką	Potrzeba realizacji pakietu usług skierowanych do rodziców była jednym z głównych wskazań w badaniach ilościowych (ankiety).
3	Rozwiązywanie problemów rodzinnych				
	Terapia rodzinna, w tym terapia małżeńska i partnerska (diagnoza, określenie ścieżki terapii, spotkania terapeutyczne).	Mieszkańcy Gminy Łobez- rodziny w kryzysie, małżeństwa i związki partnerskie w kryzysie	Usługa społeczna z zakresu wspierania rodziny/ EFS - wspieranie rodziny, i pieczy zastępczej	Liczba osób, które skorzystają z terapii, liczba sesji terapeutycznych	Usługa wskazywana w badaniach jakościowych (wywiadach) przeprowadzonych w trakcie diagnozy.
	Mediacja - wsparcie rodziny w zakresie rozwiązywania sporów, konfliktów (partnerskie, rodzinne, międzypokoleniowe, sąsiedzkie).	Mieszkańcy Gminy Łobez- osoby i rodziny w kryzysie, osoby które ukończyły 75 lat życia	Usługa społeczna z zakresu wspierania rodziny/ EFS - wspieranie rodziny i pieczy zastępczej, wsparcie osób starszych	Liczba osób, które skorzystają z mediacji, liczba spotkań	Usługa wskazywana w badaniach jakościowych (wywiadach) przeprowadzonych w trakcie diagnozy.
	Szczególne wsparcie dla rodzin dotkniętych i zagrożonych przemocą (warsztaty, zajęcia podnoszące kompetencje wychowawcze i rodzicielskie).	Mieszkańcy Gminy Łobez- osoby i rodziny zagrożone przemocą	Usługa społeczna z zakresu wspierania rodziny/ EFS - wspieranie rodziny i pieczy zastępczej	Liczba osób, które skorzystają z zajęć warsztatów, liczba zajęć/ warsztatów	Potrzeba realizacji usług dla rodzin dotkniętych i zagrożonych przemocą była jednym z głównych wskazań w badaniach ilościowych (ankiety).
PAKIET SENIOR					
1	Usługa „Taksówka”				

Lp.	Nazwa i zakres usługi	Odbiorcy usługi	Zakres usługi z ustawy / interwencji EFS	Mierniki	Uzasadnienie
	Usługa polegająca na zorganizowaniu transportu z i do miejsca zamieszkania skierowana do osób starszych i osób z niepełnosprawnościami w celu zorganizowania wizyty lekarskiej, leczenia lub rehabilitacji, załatwienia spraw urzędowych lub potrzeb duchowych na terenie Gminy Łobez.	Mieszkańcy Gminy Łobez - osoby ze znacznym stopniem niepełnosprawności, osoby niesamodzielne, osoby pow. 75 lat	Usługa społeczna z zakresu wspierania OzN/ EFS – wsparcie OzN, osób starszych, opiekunów faktycznych	Liczba osób, które skorzystają z usługi przewozowej	Działanie rekomendowane w obszarze wsparcie seniorów oraz osób z niepełnosprawnością.
2	Opiekun seniora				
	Opiekun pomaga osobie starszej w codziennych czynnościach domowych, planowaniu i organizacji gospodarstwa domowego, wykonuje czynności pielęgnacyjne i higieniczne u osób chorych i niesamodzielnych, udziela pierwszej pomocy w przypadkach zagrożenia zdrowia i życia osoby podopiecznej, mobilizuje osobę podopieczną do aktywnego spędzania czasu wolnego, rozwijania zainteresowań i zwiększania samodzielności życiowej.	Mieszkańcy Gminy Łobez - osoby ze znacznym stopniem niepełnosprawności, osoby niesamodzielne, osoby pow. 75 lat	Usługa społeczna z zakresu wspierania OzN/ EFS – wsparcie OzN i osób starszych	Liczba osób, które skorzystają z usługi opiekuna	Działanie rekomendowane w obszarze wsparcie seniorów oraz osób z niepełnosprawnością.
3	Asystent osoby z niepełnosprawnościami				
	Usługa polega na pomocy w wyjściu, powrocie lub dojazdach w wybrane przez uczestnika miejsce, zakupach, wsparciu w załatwieniu spraw urzędowych, korzystaniu z usług i oferty różnego rodzaju organizacji na terenie gminy, korzystaniu z dóbr kultury, wykonywaniu czynności dnia codziennego.	Mieszkańcy Gminy Łobez - osoby ze znacznym stopniem niepełnosprawności, osoby niesamodzielne,	Usługa społeczna z zakresu promocji i ochrony zdrowia, wspierania osób niepełnosprawnych/ EFS: - wsparcie OzN, opiekunów faktycznych, osób starszych, usługi opiekuńcze.	Liczba osób, które skorzystają z usługi opiekuna	Działanie rekomendowane w obszarze wsparcie seniorów oraz osób z niepełnosprawnością.

Lp.	Nazwa i zakres usługi	Odbiorcy usługi	Zakres usługi z ustawy / interwencji EFS	Mierniki	Uzasadnienie
4	Usługi „in situ”				
	Usługi w miejscu zamieszkania dla seniorów i osób z niepełnosprawnościami. – podstawowe czynności życia codziennego: usługi kosmetyczne, masażysta, fryzjer – usługi rehabilitacyjne – zapewnienie (dowóz) obiadów – usługi porządkowe w miejscu zamieszkania (pomoc w pracach sezonowych, np. odśnieżanie wejścia do posesji, koszenie trawy, drobne prace ogrodnicze, sprzątanie nagrobka).	Mieszkańcy Gminy Łobez- osoby ze znacznym stopniem niepełnosprawności, osoby niesamodzielne, osoby pow. 75 roku życia, będące osobami samotnymi lub prowadzące gospodarstwo domowe z drugą osobą pow. 75 roku życia	Usługa społeczna z zakresu wspierania OzN/ EFS – wsparcie OzN i osób starszych	Liczba osób, które skorzystają z usług w miejscu	Działanie rekomendowane w obszarze wsparcie seniorów oraz osób z niepełnosprawnością.
5	Wypożyczalnia drobnego sprzętu rehabilitacyjnego				
	Kompleksowa usługa wypożyczania sprzętu rehabilitacyjnego (wypożyczenie, dostawa, montaż, instruktaż), wsparcie w zakresie podpisania umowy wypożyczenia. Pokrywanie kosztów w okresie do 3 miesięcy.	Mieszkańcy Gminy Łobez- zgodnie z zaświadczeniem lekarskim wymagają opieki okresowej z powodu nagłych zdarzeń losowych, nie są w ostrej fazie choroby psychicznej.	Usługa społeczna z zakresu wspierania OzN, wspieranie rodziny/ EFS – wsparcie rodziny, wsparcie OzN i osób starszych	Liczba osób, które skorzystają z usługi, liczba podpisanych umów	Usługa wskazywana w badaniach jakościowych (wywiadach) przeprowadzonych w trakcie diagnozy.
6	Usługa „złota rączka”				

Lp.	Nazwa i zakres usługi	Odbiorcy usługi	Zakres usługi z ustawy / interwencji EFS	Mierniki	Uzasadnienie
	Pomoc przy drobnych domowych usterkach, niewymagających natychmiastowej interwencji ani uprawnień. Usługa kierowana do osób ze znacznym stopniem niepełnosprawności oraz seniorów samotnie prowadzących gospodarstwo domowe.	Mieszkańcy Gminy Łobez - osoby ze znacznym stopniem niepełnosprawności, opiekunowie osób z orzeczeniem o niepełno-sprawności niezdolnych do samodzielnej egzystencji, osoby powyżej 65 roku życia będące osobami samotnymi lub prowadzące gospodarstwo domowe z drugą osobą powyżej 65 roku życia	Usługa społeczna z zakresu wspierania OzN/ EFS (wsparcie wsparcie OzN, osób starszych, opiekunów faktycznych, usługi opiekuńcze).	Liczba osób, które skorzystają z usługi, liczba wykonanych usług	Usługa wskazywana w badaniach ilościowych (ankiety) przeprowadzonych w trakcie diagnozy.
7	Warsztaty senioralne				
	Zajęcia prowadzone w oparciu o istniejącą infrastrukturę świetlic (zwłaszcza na obszarach wiejskich). Działania skupiać się będą na podtrzymywaniu aktywności społecznej i pobudzeniu zaradności poprzez rozwijanie różnych zainteresowań i organizację wolnego czasu, prowadzenie zajęć służących utrzymaniu sprawności fizycznej, utrzymywanie sprawności intelektualnej oraz zapewnienie wsparcia	Mieszkańcy Gminy Łobez pow. 65 roku życia	Usługa społeczna z zakresu wspierania OzN/ EFS – wsparcie OzN i osób starszych	Liczba osób, które skorzystają z warsztatów, Liczba warsztatów	Usługa wskazywana w badaniach jakościowych (wywiadach) przeprowadzonych w trakcie diagnozy.

Lp.	Nazwa i zakres usługi	Odbiorcy usługi	Zakres usługi z ustawy / interwencji EFS	Mierniki	Uzasadnienie
	społecznego i zaspokojenie potrzeby kontaktu i przynależności. W tematykę warsztatów będą mogły zostać wplecione elementy współczesnych technologii przydatnych w życiu codziennym (np. smartfon, Internet, bankomat) – prowadzone z wykorzystaniem wolontariatu młodzieży.				
8	Porady specjalistyczne				
	Pomoc psychologiczna - usługa udzielana w miejscu zamieszkania seniora polegająca na świadczeniu poradnictwa psychologicznego według potrzeb.	Mieszkańcy Gminy Łobez pow. 65 roku życia	Usługa społeczna z zakresu wspierania OzN/ EFS – wsparcie OzN i osób starszych	Liczba osób, które skorzystają z porad, liczba udzielonych porad	Usługa wskazywana w badaniach jakościowych (wywiadach) przeprowadzonych w trakcie diagnozy.
	Pomoc logopedyczna – dla osób po udarach lub COVID	Mieszkańcy Gminy Łobez po przebytych udarach, COVID	Usługa społeczna z zakresu wspierania OzN/ EFS – wsparcie OzN i osób starszych	Liczba osób, które skorzystają z usługi, liczba wykonanych usług	Usługa wskazywana w badaniach jakościowych (wywiadach) przeprowadzonych w trakcie diagnozy.
	Pomoc prawna - dla osób korzystających z innych usług Pakietu (skierowanie), udzielana w Kancelarii Radcy Prawnego, a także w miejscu zamieszkania osób, które z uwagi na stan zdrowia lub inne przeszkody, głównie występujące u osób w podeszłym wieku, nie mogły osobiście stawić się do miejsca udzielania pomocy prawnej.	Mieszkańcy Gminy Łobez pow. 65 roku życia	Usługa społeczna z zakresu wspierania OzN/ EFS – wsparcie OzN i osób starszych	Liczba osób, które skorzystają z usługi, liczba wykonanych usług	Usługa wskazywana w badaniach jakościowych (wywiadach) przeprowadzonych w trakcie diagnozy.
9	Aktywny Senior				

Lp.	Nazwa i zakres usługi	Odbiorcy usługi	Zakres usługi z ustawy / interwencji EFS	Mierniki	Uzasadnienie
	Działania w ramach klubów seniora: basen, zajęcia sportowe, bilety do kina/teatru itp.	Mieszkańcy Gminy Łobez pow. 65 roku życia	Usługa społeczna z zakresu wspierania OzN/ EFS – wsparcie OzN i osób starszych	Liczba osób, które skorzystają z usług	Usługa wskazywana w badaniach jakościowych (wywiadach) przeprowadzonych w trakcie diagnozy.
PAKIET ŚRODOWISKOWY					
1	Usługi sąsiedzkie - bank zasobów i usług wzajemnościowych				
	Działania mające na celu odnajdywanie, analizowanie oraz rozwijanie lokalnych zasobów, zwiększenie dostępności do zasobów i form wsparcia społecznego, integrację działań wolontarystycznych oraz uruchomienie procesów współpracy, samopomocy i samozaradności.	Mieszkańcy Gminy Łobez	Usługa społeczna z zakresu pobudzania aktywności obywatelskiej	Liczba osób, które skorzystają z usługi,	Usługa wskazywana w badaniach jakościowych (wywiadach) przeprowadzonych w trakcie diagnozy oraz na podstawie analizy desk research.
2	Animowanie wydarzeń społecznych				
	Działania, którym przyświeca włączenie mieszkańców w proces współtworzenia inicjatyw sąsiedzkich, kształtowanie postaw i zachowań wobec sytuacji problemowej mieszkańca, integracja mieszkańców, poprawa społecznego funkcjonowania, wzmocnienie więzi w tworzeniu wzajemnych relacji.	Mieszkańcy Gminy Łobez	Usługa społeczna z zakresu pobudzania aktywności obywatelskiej	Liczba osób, które skorzystają z usługi, liczba działań	Usługa wskazywana w badaniach jakościowych (wywiadach) przeprowadzonych w trakcie diagnozy oraz na podstawie analizy desk research.
3	Mobilny punkt informacyjny ds. usług społecznych				
	Wstępna identyfikacja potrzeb i kierowanie do właściwego Zespołu, informowanie o dostępnych usługach społecznych na terenie Gminy Łobez, pozyskiwanie informacji na temat potrzeb mieszkańców, wspieranie mieszkańców w zakresie	Mieszkańcy Gminy Łobez	Usługa społeczna z zakresu pobudzania aktywności obywatelskiej	Liczba osób, które skorzystają z usługi,	Działanie rekomendowane w obszarze Centrum Usług Społecznych:” Dążąc do rozwijania wachlarza usług społecznych, należy pamiętać o ich dostępności

Lp.	Nazwa i zakres usługi	Odbiorcy usługi	Zakres usługi z ustawy / interwencji EFS	Mierniki	Uzasadnienie
	kwalifikowania do korzystania z usług społecznych. Pracownik/pracownicy punktu pełniliby dyżury we wszystkich sołectwach Gminy Łobez min. raz w miesiącu. Na stałe punkt będzie znajdował się w mieście Łobez.			liczba dyżurów punktu	dla wszystkich mieszkańców gminy, zarówno tych żyjących na terenach wiejskich, jak i tych, którzy mają ograniczoną możliwość swobodnego przemieszczania się".
4	Klub wolontariatu				
	Aktywizacja lokalnej społeczności i wspieranie rozwoju wspólnoty samorządowej z wykorzystaniem jej zasobów. Wykorzystanie potencjału młodzieży oraz seniorów, zwłaszcza byłych nauczycieli, osób mogących podzielić się swoją wiedzą.	Mieszkańcy Gminy Łobez – osoby pow. 65 roku życia oraz młodzież		Liczba osób, które skorzystają z usługi	Usługa wskazywana w badaniach jakościowych (wywiadach).
5	Prace społecznie użyteczne				
	Prace wykonywane przez bezrobotnych bez prawa do zasiłku na skutek skierowania przez starostę, organizowane przez gminę w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej, organizacjach lub instytucjach statutowo zajmujących się pomocą charytatywną, lub na rzecz społeczności lokalnej. Do wykonywania prac społecznie użytecznych mogą być kierowane również osoby uczestniczące w kontrakcie socjalnym, indywidualnym programie usamodzielniania, lokalnym programie pomocy społecznej lub indywidualnym programie zatrudnienia socjalnego.	Mieszkańcy Gminy Łobez - bezrobotni bez prawa do zasiłku, osoby uczestniczące w kontrakcie socjalnym, IPU, lokalnym programie pomocy społecznej lub indywidualnym programie zatrudnienia socjalnego	Usługa społeczna z zakresu reintegracji zawodowej i społecznej	Liczba osób, które skorzystają z usługi,	Usługa wskazywana w analizie desk research i badaniach jakościowych.

8. Przygotowanie planu organizowania społeczności lokalnej i podmiotów lokalnych w ramach aktywności CUS

Wiele Ośrodków Pomocy Społecznej w kraju, ale i na terenie województwa zachodniopomorskiego, realizuje już od kilku lat działania z zakresu organizowania społeczności lokalnej. Głównie odbywa się to za pomocą metody Centrum Aktywności Lokalnej w skrócie CAL. Już w roku 2009 ROPS w Szczecinie zorganizował pierwsze szkolenia z zakresu pracy metodą CAL w Ośrodku Pomocy Społecznej. MGOPS w Łobzie nie znajdował się wśród jednostek pracujących tą metodą. Dlatego obecnie musi stworzyć od podstaw metody pracy ze społecznością lokalną w celu Organizowania Społeczności Lokalnej (OSL).

Plan organizowania społeczności lokalnej zakłada, że "...organizowanie społeczności lokalnej to forma profesjonalnego działania ukierunkowanego na wywoływanie trwałych, pozytywnych zmian społecznych. OSL można traktować jako kwalifikowaną, zintegrowaną usługę społeczną o charakterze środowiskowym, składającą się z wielu sekwencyjnych działań prospołecznych o określonych, mierzalnych parametrach, a równocześnie przystosowanych do lokalnych uwarunkowań. W pierwszej kolejności usługa organizowania społeczności lokalnej adresowana jest do społeczności znajdujących się w najtrudniejszym położeniu: marginalizowanych i zagrożonych społecznym wykluczeniem. Adresatami OSL mogą być jednak także inne społeczności."

Organizowanie społeczności lokalnej jest działaniem metodycznym. Model OSL opiera się na założeniu, że wspomaganie, animacja, integracja i aktywizacja osób, rodzin i grup w określonej społeczności lokalnej nie jest możliwe bez metodycznego przetwarzania środowiska społecznego i konsekwentnego wzmacniania potencjału lokalnej społeczności. Przyjmuje się tu, że wywołanie pożądanych zmian w społecznościach lokalnych nie jest możliwe poprzez realizowanie incydentalnych czy jedynie akcyjnych przedsięwzięć interwencyjnych. Znaczące i zarazem trwałe zmiany mogą się pojawiać wyłącznie w efekcie prowadzenia długofalowego procesu

wzmacniania i upodmiotawiania ludzi i wspólnot, w którym poprawa niekorzystnej sytuacji mieszkańców jest rezultatem głównie ich aktywności i zaangażowania. W tym procesie budowane są sieci współpracy i różnorodne struktury lokalne, które wspierają rozwój społeczności (Model środowiskowej pracy socjalnej / organizowania społeczności lokalnej).

Celem działań prowadzonych w społeczności lokalnej nie jest jedynie „naprawianie” niekorzystnej sytuacji, ale również zapobieganie zarówno jej pogłębianiu, jak i powstawaniu nowych niekorzystnych zjawisk.

Organizowanie społeczności lokalnej jako działanie

W planowaniu OSL ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych to dokument kluczowy, a jej przepisy były przez nas uwzględnione w całości z priorytetowym traktowaniem następujących artykułów:

- a) art. 2 - w myśl którego planujemy współpracę z potencjalnymi dostawcami usług społecznych, przede wszystkim z zakresu: polityki prorodzinnej, wspierania rodziny, pomocy społecznej, promocji i ochrony zdrowia, wspierania osób niepełnosprawnych, edukacji publicznej, kultury, kultury fizycznej i turystyki, pobudzania aktywności obywatelskiej, ochrony środowiska i reintegracji zawodowej i społecznej;
- b) art. 4-7 - w zakresie gotowości do rozwinięcia przedmiotowego Planu na potrzeby przyszłych prac planistycznych i legislacyjnych w zakresie prawa lokalnego wskazanego w ustawie;
- c) art. 20 - w zakresie struktury i zawartości niniejszego opracowania;
- d) art. 27. w zakresie zapewnienia komplementarności OSL z zadaniami organizatora usług społecznych;
- e) art. 29. w zakresie zapewnienia komplementarności OSL z zadaniami koordynatora indywidualnych planów usług społecznych;
- f) art. 31. w zakresie zapewnienia komplementarności OSL z zadaniami organizatora pomocy społecznej;

- g) art. 32 - w zakresie spójności niniejszego planu z zadaniami organizatora społeczności lokalnej określonymi przez ustawę.

Cele główne założone do realizacji w ramach pilotażu to:

1. Odbudowywanie lub tworzenie więzi wspólnotowych oraz poczucia współodpowiedzialności za przestrzeń, w której funkcjonuje ta wspólnota.
2. Wyrównywanie szans poprzez wspieranie i wzmacnianie grup/społeczności znajdujących się w najtrudniejszym położeniu – zagrożonych społecznym wykluczeniem.
3. Wzmocnienie poczucia solidarności społecznej, w tym solidarności sąsiedzkiej, organizacji pomocy wzajemnej oraz tworzenia świadomości wspólnoty miejsca, losu i sytuacji.
4. Stworzenie wspólnot, w których przełamana jest izolacja i osamotnienie, odtworzone są więzi emocjonalne, międzyludzkie oraz sieci znajomości przedmiotowych.

Tak sformułowane cele będą w procesie OSL konkretyzowane przez cele szczegółowe dla każdej społeczności, z zachowaniem szacunku dla ich specyfiki w tym dynamiki lokalnych procesów społecznych. Partycypacyjne wyznaczenie celów szczegółowych jest zadaniem organizowanych społeczności przy wsparciu osób pełniących role wskazane w niniejszym planie.

Najważniejsze przesłanki, z których wynika przedstawiony plan nastawiony na ww. cele to:

- a) **założenia metodologiczne modelu OSL** wypracowane i przetestowane w ramach projektu "Standardy w Pomocy" oraz rozwinięte w ramach pracy członków Ogólnopolskiego Forum Organizatorów Społeczności Lokalnej w latach 2013 – 2020;
- b) **najważniejsze wnioski z diagnozy społecznej** przeprowadzonej na potrzeby procesu wdrażania CUS w Łobzie;

- c) charakter i możliwości **głównych narzędzi OSL** przyjętych jako narzędzia główne i wspierające w procesie OSL w społecznościach wytypowanych do pilotażu.

Komponenty OSL, których wykorzystanie planujemy w Łobzie to:

- a) diagnoza - rozumiana jako społeczna diagnoza aktywizująca dokonywana narzędziami partycypacyjnymi, jej sens to nie tylko rozpoznanie najważniejszych potrzeb, wyzwań, zasobów i potencjałów społecznych, ale także wewnętrzne wytworzenie wiedzy i rozwinięcie refleksyjności społeczności nad tworzoną wspólnotą;
- b) integracja - integracja społeczna czyli proces formowania się zwartej społeczności /połączonej więzią stosunków nieantagonistycznych/ z określonej zbiorowości społecznej, czynionej narzędziami wykorzystującymi organizowanie się grup wokół wartości i wyzwań istotnych dla ogółu społeczności;
- c) aktywizacja - wzmaganie aktywności, uaktywnianie mieszkańców i pobudzanie do działania;
- d) edukacja - oznaczająca lokalną edukację środowiskową, czyli proces realizowany w środowisku, ze środowiskiem, przez środowisko i dla środowiska przy udziale zewnętrznego, profesjonalnego wsparcia, jego celem jest odnajdowanie, analiza oraz rozwijanie lokalnych zasobów społeczno – kulturowych.

Tak rozumiane komponenty OSL to jeden z elementów siatki metodologicznej, na którą nanoszone będą w procesie planowania konkretne wydarzenia, projekty, sytuacje edukacyjne, spotkania, badania lokalne itp., ujęte w ramowym harmonogramie działań OSL.

Obszary działań w społecznościach wynikające z metodologii OSL dotyczą:

Animacji - jako metody aktywizacji społeczno-kulturowej. Jej podstawowe funkcje to:

- a) angażowanie członków społeczności do aktywności wspólnotowych;
- b) ułatwianie członkom grup aktywności osiąganie zakładanych celów;
- c) edukowanie przez tworzenie różnorodnych sytuacji edukacyjnych;
- d) zachęcanie do aktywności przez wytworzenie i wykorzystanie różnorodnych mechanizmów motywacyjnych;
- e) delegowanie uprawnień w celu podniesienia partycypacji społecznej i publicznej
- f) wyrównywanie szans indywidualnych osób oraz środowisk zagrożonych wykluczeniem i marginalizacją;
- g) ewaluacja aktywności grup i społeczności lokalnych.

Sieciowania - sieciowanie osób, podmiotów prawnych oraz grup nieformalnych z wykorzystaniem szerokiej gamy narzędzi współpracy międzysektorowej z uwzględnieniem sektora społecznościowego oraz wspólnot wirtualnych mających wpływ na organizowanie społeczności lokalnej.

Planowania społecznego - czyli transmisji doświadczeń i dorobku OSŁ do sfery lokalnych polityk publicznych, ze szczególnym uwzględnieniem polityki społecznej.

Ważnym elementem w pracy OSŁ jest praca środowiskowa, często określana także mianem pracy społecznościowej. W ujęciu środowiskowym społeczność (lokalna) jest przestrzenią świadczenia usług zarówno indywidualnych, jak i zbiorowych. Organizowanie społeczności lokalnej może być kierowane do dwóch rodzajów społeczności zagrożonych społecznym wykluczeniem:

- a. społeczności o charakterze terytorialnym, w której mamy do czynienia ze ścisłym powiązaniem bliskości przestrzennej (sąsiedztwa przestrzennego) oraz relacji i więzi społecznych (sąsiedztwa społecznego); np.: mieszkańcy osiedla, wsi, kilku ulic czy też bloków socjalnych;
- b. społeczności o charakterze kategoryalnym, którą tworzą osoby mające podobną sytuację życiową, dysfunkcje czy też ograniczenia i wymagają

„niestandardowego” podejścia, np.: seniorzy, niepełnosprawni, dzieci, rodzice samotnie wychowujący dzieci.

- b) W pierwszym przypadku interwencja ma miejsce przede wszystkim na poziomie:
 - a. społeczności subsąsiedzkiej, w skład której wchodzi tylko bezpośredni sąsiedzi, np. mieszkańcy jednego piętra bądź dwóch sąsiadujących ze sobą domów. Społeczność tego typu koncentruje się głównie w mieszkaniach (lub domach) oraz niewielkiej przestrzeni pomiędzy nimi (klatka schodowa lub chodnik w przypadku zabudowy jednorodzinnej). Podstawą identyfikacji tej społeczności jest bezpośrednia styczność przestrzenna, silne wzajemne oddziaływania powstające na bazie bezpośrednich kontaktów;
 - b. społeczności sąsiedzkiej, którą tworzy kilka społeczności subsąsiedzkich oraz osoby niebędące w bezpośredniej bliskości przestrzennej. Charakteryzują ją silne relacje pomiędzy jej uczestnikami oparte na aktywności kilku liderów. Bardzo trudne jest wskazanie jej terytorialnego zasięgu. Mogą to być zarówno dwa sąsiadujące bloki, jak i cała wieś, a także np. wyodrębnione osiedle lub ulica. Mimo że czasami społeczność sąsiedzka zamieszkuje wyodrębnione terytorium, to jednak podstawową cechą identyfikacyjną w tym przypadku są relacje społeczne, a nie fizyczna przestrzeń;
 - c. społeczności lokalnej (środowiska lokalnego), której życie organizowane jest w dużym stopniu przez lokalne instytucje, takie jak parafia, szkoła podstawowa, jednostka pomocnicza miejskiego samorządu terytorialnego, osiedlowy/gminny dom kultury. Granice przestrzenne użytkowanego przez społeczność lokalną terytorium mogą być również niezdeterminowane i zmienne, ponieważ wyznaczają je wpływy instytucji (parafii, szkoły podstawowej, jednostki pomocniczej miejskiego samorządu terytorialnego).

Podstawą realizacji organizowania społeczności lokalnej są pracownicy CUS. Należy do nich organizator społeczności lokalnej. Jest to nowe stanowisko w strukturze Centrum

Usług Społecznych i nowy zakres zadań w strukturze CUS. Organizator ten powołany jest na podstawie art. 23 ust. 4 ustawy z dnia 19.07.2019r. o realizowaniu usług społecznych. Pracę na tym stanowisku mogą wykonywać specjaliści mający doświadczenie zawodowe w prowadzeniu pracy środowiskowej w ramach różnych jej nurtów, określanych jako: animacja społeczna i kulturalna, praca socjalna ze społecznością lokalną czy pedagogika środowiskowa. Organizowanie społeczności lokalnej (OSL) jest sprawdzoną metodą pracy środowiskowej, rozwijaną w Polsce już od około dwóch dekad. Ważnym etapem na drodze upowszechniania tej metodyki w naszym kraju była realizacja w latach 2010– 2014 w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki ogólnopolskiego projektu „Tworzenie i rozwijanie standardów pomocy i integracji społecznej”.

Zgodnie z art. 33 ustawy jw. organizatorem społeczności lokalnej może być osoba, która:

- a) ma wykształcenie wyższe;
- b) co najmniej 2 letnie doświadczenie w zakresie prowadzenia animacji lokalnej lub innych form pracy środowiskowej, w tym pracy ze społecznością lokalną;
- c) uzyskała II stopień specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny w zakresie specjalności praca socjalna ze społecznością lokalną lub odbyła szkolenie z zakresu organizacji społeczności lokalnej;
- d) nie była prawomocnie skazana za umyślne przestępstwo ścigane z oskarżenia publicznego lub umyślne przestępstwo skarbowe lub wobec której nie wydano prawomocnego wyroku warunkowo umarzającego postępowanie karne w sprawie popełnienia przestępstwa umyślnego ściganego z oskarżenia publicznego lub umyślnego przestępstwa skarbowego.

Organizator społeczności lokalnej, poza wymogami formalnymi związanymi z wykształceniem, powinien być wyposażony w określone umiejętności, które umożliwią profesjonalne prowadzenie procesu OSL.

Podstawowe umiejętności organizatora społeczności lokalnej

- a) umiejętności interpersonalne: komunikacja, wspieranie, współpraca, motywowanie, mediacje i negocjacje;
- b) umiejętności związane z pracą ze społecznością: rozpoznawanie zasobów i potrzeb, budowanie relacji społecznych, praca na potencjałach;
- c) umiejętności w zakresie budowania sieci społecznych: tworzenie warunków nawiązywania kontaktów i zawiązywania relacji społecznych, dobór odpowiednich mechanizmów komunikacji i współpracy, podtrzymywanie aktywności partnerów, współpracowników;
- d) umiejętności działania w sferze publicznej: występowanie na forach publicznych, prowadzenie spotkań, koordynowanie, komunikacja i edukacja publiczna;
- e) umiejętności warsztatowe: metodyczne planowanie działań i stała krytyczna analiza, budowanie własnej relacji z mieszkańcami i partnerami, przygotowywanie projektów/programów i zarządzanie nimi, stosowanie metod i technik pracy grupowej, podnoszenie własnych kwalifikacji.

Jak widać organizator społeczności lokalnej to kluczowa postać w systemie współpracy z mieszkańcami w ich środowisku lokalnym. To poniekąd lokalny planista i aktywny uczestnik procesu tworzenia i wdrażania lokalnej polityki społecznej, obejmującej zaspokajanie potrzeb społeczności lokalnych. Do jego zadań w szczególności będzie należeć:

- a) prowadzenie na bieżąco rozeznania: potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie działań wspierających, potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie działań wspierających;
- b) opracowywanie, w oparciu o wnioski wynikające z rozeznania potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie działań wspierających, planu organizowania społeczności lokalnej i jego aktualizacji oraz realizacja tego planu;

- c) podejmowanie działań w celu aktywizacji wspólnoty samorządowej, w szczególności organizowanie działań wspierających;
- d) inicjowanie działań zmierzających do wzmocnienia więzi społecznych i integracji wspólnoty samorządowej;
- e) współpraca z podmiotami prowadzącymi na obszarze działania centrum animację lokalną lub inne formy pracy środowiskowej;
- f) koordynowanie lokalnych działań ukierunkowanych na grupy i społeczności lokalne, w szczególności zagrożonych wykluczeniem społecznym, których celem jest wspieranie tych podmiotów w rozwoju, empowerment i włączanie w życie społeczne;
- g) uczestnictwo w planowaniu oraz wprowadzaniu programów oraz usług, których celem jest zaspakajanie potrzeb oraz wzmacnianie grup i społeczności lokalnych, czyli kształtowanie lokalnej polityki społecznej;
- h) prowadzenie działań prewencyjnych, interwencyjnych oraz wspierających we współpracy z innymi pracownikami CUS, w szczególności z terenowymi pracownikami socjalnymi oraz lokalnymi instytucjami i organizacjami m.in. poprzez inicjowanie lokalnych partnerstw i budowanie sieci współpracy.

Organizator społeczności lokalnej powinien współpracować z:

- a) pracownikami CUS, ze szczególnym uwzględnieniem koordynatorów indywidualnych planów społecznych (KIPUS);
- b) lokalnymi władzami i instytucjami świadczącymi usługi społeczne;
- c) animatorami – prowadzącymi działania ożywiające społeczność lokalną i aktywizujące mieszkańców, budującymi sieci współpracy, inicjującymi i wspierającymi oddolne inicjatywy;
- d) partnerami wspierającymi OSL w ramach realizowanego sieciowania, członkami partnerstw (organizacji i stowarzyszeń, grup nieformalnych, podmiotów prywatnych i państwowych);

- e) lokalnymi liderami i autorytetami formalnymi i naturalnymi społeczności lokalnych;
- f) wolontariuszami.

Stricte środowiskowy charakter tej usługi pozwala we właściwy sposób spojrzeć na inne usługi dostępne w centrum. Usługi społeczne, świadczone przez specjalistów pracujących – co podkreśla zawarta w ustawie legalna definicja usług społecznych – w bezpośredniej styczności z mieszkańcami, są przez tych drugich *de facto* współwytwarzane, co fachowo określa się terminem koprodukcji. Uruchomienie dzięki OSL mechanizmu koprodukcji sprawi, że mieszkańcy, korzystając ze wsparcia organizowanego przez centrum, nie będą nabywać statusu klientów pomocy społecznej, ale zarazem nie staną się biernymi konsumentami lokalnego systemu usługowego. Dodajmy też, że efekty pracy środowiskowej są trudno mierzalne i najczęściej, zwłaszcza na początku, nie jest łatwo je dostrzec. Konieczne jest zatem żmudne zbieranie dowodów zmiany.

Do tego potrzebni są odpowiednio przygotowani i mający wsparcie instytucjonalne profesjonaliści posiadający kompetencje w zakresie pracy środowiskowej. Niezbędne jest zatem przygotowanie odpowiedniego programu edukacyjnego, uwzględniającego nie tylko teorię, lecz także praktykę, służącego właściwemu przygotowaniu organizatorów społeczności lokalnej do pracy w CUS.

Regionalne ośrodki polityki społecznej, które zgodnie z art. 34 ust. 1 ustawy o CUS są odpowiedzialne za organizację szkoleń dla kadr CUS, powinny uwzględniać w nich dotychczasowe praktyki i doświadczenia związane z wdrażaniem procesu organizowania społeczności lokalnej.

Główne przesłanki planowania organizowania społeczności lokalnej wynikające z diagnozy

W opracowaniu planu organizowania społeczności lokalnej braliśmy pod uwagę przesłanki wynikające z „Diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych na terenie Gminy Łobez”. Za kluczowe dla planowania OSL uznaliśmy następujące elementy:

- a) mieszkańcy gminy nie należą do najbardziej aktywnych uczestników życia publicznego, podczas wyborów samorządowych w roku 2018, najbliższych społeczności lokalnej, frekwencja wyniosła 39%, kiedy w województwie zachodniopomorskim globalnie było to 45,14%;
- b) połowa ankietowanych uznała, że zapewnienie większego dostępu do istniejących usług opiekuńczych (opiekuna osoby starszej, opiekuna osoby z niepełnosprawnością lub potrzebującej opieki w wyniku choroby) poprawi codzienne życie oraz pełniejszy udział w życiu społecznym;
- c) dużą wagę przypisywano różnym usługom świadczonym w formie mobilnej (usługi doradcze, usługi towarzyszenia ograniczające poczucie samotności i izolacji w środowisku zamieszkania, usługi sanitarne);
- d) w kontekście ludzi starszych najbardziej dotkliwymi problemami społecznymi okazały się być: izolacja społeczna - poczucie samotności, utrudniony dostęp do lekarzy specjalistów i diagnostyki, brak opieki ze strony rodziny oraz utrudniony dostęp do usług opiekuńczych dla osób starszych.

W związku ze zdiagnozowanymi problemami kluczowe działania do realizacji w obszarze działań w społeczności lokalnej do wykreowania przy udziale OSL i instytucji wspierających to:

- a) **wsparcie sąsiedzkie** traktowane jako narzędzie polegające na świadczeniu wzajemnej pomocy mieszkańców dobrze funkcjonujących i sprawnych

fizycznie, niezależnych mobilnie na rzecz osób samotnych, w podeszłym wieku, niesamodzielnych i z niepełnosprawnością, mieszkających w sąsiedztwie (osoby zaangażowane: sąsiedzi, rodzina, pracownicy socjalni, pracownicy organizacji pozarządowych, wolontariusze, sołtysi);

- b) **grupa wsparcia dla osób starszych** traktowana jako narzędzie do pobudzania ludzkiej aktywności oraz rozwiązywania problemów osamotnienia, z którymi osoby starsze czy samotne nie są w stanie sobie poradzić i potrzebują pomocy ze strony innych osób;
- c) **wolontariat opiekuńczy** traktowany jako wsparcie usług rehabilitacyjnych m.in.: spacer, pomoc przy ubieraniu się, transporcie po i przed zabiegami fizjoterapeutycznymi, wsparcie usług opiekuńczych m.in.: wspólne czytanie, wspólne zakupy (osoby zaangażowane w wolontariat młodzież, osoby dorosłe, aktywni seniorzy);

Realizacja większości wskazanych obszarów problemowych powinna odbywać się w 12 podobszarach rewitalizacji wskazanych w „Lokalnym Programie Rewitalizacji Gminy Łobez na lata 2017-2023” ze względu na największe nagromadzenie w tych miejscach wskazanych problemów.

Kluczowi partnerzy w procesie OSŁ na terenie gminy Łobez

Organizator społeczności lokalnej w celu skuteczniejszego dotarcia do mieszkańców powinien współpracować podmiotami osadzonymi lokalnie. Mogą to być niżej opisane podmioty.

Rady osiedla - jednostki pomocnicze Gminy Łobez, stanowiące najniższy, pomocniczy szczebel samorządu miejskiego i ściśle współpracujące z Radą Miejską i Burmistrzem. Ich najważniejszym zadaniem jest aktywne uczestnictwo w życiu lokalnych wspólnot i tworzenie sąsiedzkich więzi na danym obszarze. W Gminie Łobez rady osiedla funkcjonują od roku 2006.

Sołectwa – jednostki pomocnicze gminy, charakterystyczne głównie dla obszarów wiejskich. Obszar, zakres działania sołectwa i jego organów określa rada gminy w statucie sołectwa. Na terenie gminy jest 21 sołectw z 21 sołtysami i radami sołeckimi.

Rada Miejska Gminy Łobez - Rada Miejska jest organem stanowiącym i kontrolnym Gminy i Miasta. Jej kadencja trwa 5 lat. Radni są wybierani w wyborach bezpośrednich, których zasady i tryb przeprowadzania określa odpowiednia ustawa. W szczególności powinno współpracować się z radnymi, którzy reprezentują swoje małe społeczności.

Parafie gminy Łobez – podstawowe jednostki organizacyjne Kościoła katolickiego i wielu innych wyznań chrześcijańskich. To przede wszystkim określone wspólnoty wiernych. Zwierzchnikiem parafii jest proboszcz, któremu mogą pomagać inni księża wikariusze.

Klub Seniora Łobeziacy „Senior+” to miejsce spotkań osób starszych, w którym mogą swobodnie oddawać ulubionym aktywnościom. Nie ma on charakteru leczniczego, ma natomiast wymiar społeczny. Zlokalizowany jest w siedzibie Łobeskiego Domu Kultury, gdzie do dyspozycji seniorów jest pomieszczenie klubowe wyposażone w sprzęt RTV, komputery z dostępem do Internetu, zaplecze kuchenne, wydzielone miejsce pełniące funkcję szatni oraz łazienki przystosowane także dla osób z niepełnosprawnością. Klub Seniora aktywnie współpracuje z wieloma stowarzyszeniami.

Polski Związek Emerytów, Rencistów i Inwalidów Zarząd Rejonowy w Łobzie - jego nadrzędnym celem jest poprawa warunków socjalno-bytowych emerytów, rencistów i inwalidów oraz pomoc w uczestniczeniu w życiu społecznym i współdziałaniu z organami władzy administracji publicznej, samorządowej jak też organizacjami społecznymi, gospodarczymi i spółdzielczymi, integracja środowiska seniorów. Działania Związku głównie koncentrują się na organizacji wycieczek dla seniorów, dnia babci i dziadka i różnego rodzaju działań artystycznych.

Przewidziane działania z zakresu OSŁ

W celu sprawniejszego przeprowadzenia działań z zakresu OSL na poziomie gminy proponuje się podjęcie konkretnych działań w następujących obszarach: animacja, sieciowanie i planowanie społeczne. Jest to wstępna koncepcja do dyskusji w gronie przyszłych realizatorów i społeczności lokalnych.

Przewidziane działania z zakresu OSL na poziomie gminy		
Obszar Działań OSL	Zadanie	Realizator
Animacja	Spotkania informacyjne z wybranymi przedstawicielami instytucji miejskich i innych niezbędnych do wdrożenia OSL	CUS - OSL
	Określenie płaszczyzny współpracy w zakresie realizacji zadań OSL przez instytucje i podmioty ekonomii społecznej na terenie gminy	CUS - OSL
	Zachęcanie instytucji lokalnych do włączania się w świadczenie usług społecznych i rozszerzanie ich oferty	CUS - OSL
	Systematyczne przekazywanie informacji na temat prowadzonych działań metodą OSL, korzyści z tego płynących oraz oczekiwań mieszkańców	CUS - OSL
	Opracowanie cyfrowej mapy zasobów i potencjału na rzecz OSL	CUS - OSL
Sieciowanie	Opracowanie cyfrowej mapy zasobów i potencjału na rzecz OSL	CUS - OSL
	Pozyskiwanie nowych partnerów do realizacji działań OSL	Animatorzy, CUS - OSL
	Włączanie do działań OSL partnerów spoza instytucji publicznych i PES	CUS - OSL
	Włączenie do działania OSL osób publicznych i samorządowców	CUS - OSL

Planowanie społeczne	Włączenie instytucji i osób w realizację planu OSL na terenie miasta i wybranych społeczności	CUS - OSL
	Efekt synergii w działaniach społecznych - szkolenie dla przedstawicieli instytucji i NGO w zakresie działań związanych z OSL	CUS – OSL, OWES
	Przekazywanie wniosków i postulatów zidentyfikowanych w lokalnych społecznościach przez OSL odpowiednim adresatom i instytucjom	CUS - OSL
	Przygotowanie programu edukacyjnego dla liderów i animatorów lokalnych wspierającego uspołecznienie procesu OSL	CUS – OSL, Eksperti, Instytucje

Zagrożenia

Wdrożenie Centrum Usług Społecznych w Łobzie w części dotyczącej organizowania społeczności lokalnej niesie za sobą również ryzyka, które wynikają z wielu subiektywnych i obiektywnych przyczyn. Do najważniejszych ryzyk, które mogą spowolnić lub w sposób niezadowalający wdrożyć OSL należy zaliczyć:

1. **Innowacyjność projektu.**

Pomimo wielu opracowań teoretycznych dotyczących OSL, brak jest w Polsce doświadczeń w tym zakresie, które mogłyby być podstawą do porównania skuteczności działań podejmowanych przez CUS w Łobzie. Każde przedsięwzięcie w ramach OSL, będzie podlegać szczegółowej analizie i obserwacji od momentu planowania, aż do momentu realizacji. Ograniczenie tego ryzyka, polegać będzie na dokonywaniu bieżących korekt i dostosowywaniu działań do zmieniających się oczekiwań mieszkańców.

2. **Przedłużający się stan epidemii.**

Jeżeli sytuacja epidemiologiczna w najbliższych miesiącach nie ulegnie radykalnej poprawie, działania w ramach OSL muszą spełniać wszystkie rygory związane z przestrzeganiem określonych przepisów i zarządzeń z tym związanych. Stan taki może

doprowadzić do znacznego ograniczenia działań prowadzonych w środowiskach lub ograniczyć w istotny sposób zasięg oddziaływania podejmowanych działań. Do zagrożeń tych można zaliczyć: mniejszą liczbę osób objętych działaniami, utrudnienia w przemieszczaniu się lub w organizacji zgromadzeń publicznych, obawy uczestników i organizatorów przed ryzykiem zakażenia, itp. Ryzyko to może być zmniejszone lub ograniczone poprzez działania on-line, zapewnienie niezbędnych środków bezpieczeństwa, ograniczenie liczby uczestników, prowadzenie działań w terenie otwartym itp.

3. Trudności w identyfikacji i pozyskaniu liderów w społecznościach.

Celem działania OSL jest wzrost aktywności i podejmowanie działań w środowiskach, które są marginalizowane, wykluczone lub występują w nich inne problemy społeczne. Skuteczność działań będzie tym większa, im większa będzie liczba lokalnych liderów, którzy swoimi umiejętnościami, zaangażowaniem lub autorytetem włączą się w działania OSL. Brak identyfikacji lub zaangażowania tych osób, utrudni uwiarygodnienie działań OSL, szerokie dotarcie do odbiorców lub wzbudzenie zaufania. Ryzyko to można zmniejszyć poprzez edukowanie lokalnych liderów, włączenie ich do planowania i bezpośredniej realizacji działań oraz motywowanie ich poprzez promocję w publikatorach, mediach i stronach internetowych.

4. Brak zainteresowania odbiorców działaniami OSL.

Mieszkańcy wybranych środowisk, są w pewien sposób "zamknięci" na nowatorskie działania. Przyzwyczajeni są do niezmiennego rytmu prowadzonego życia. Nie oczekują zmian, "bo jest im tak wygodnie" lub nie wierzą, "że mogą zmienić swoje życie". Ryzyko to można zmniejszyć poprzez planowanie i realizację działań metodą "małych kroków". Rozpocząć od działań mniejszych, angażujących mniejszą liczbę mieszkańców i rozwijać te działania, pokazując efekty, jakie można osiągnąć.

5. Trudności w pozyskaniu partnerów do prowadzonych działań.

Większość działań zaplanowanych przez OSL będzie realizowanych przez różne instytucje, posiadające odpowiednie doświadczenie w takich działaniach. Istnieje

ryzyko, że przedstawione propozycje działań OSL nie znajdą się w sferze zainteresowań tych instytucji. Ryzyko to można zmniejszyć poprzez wcześniejsze konsultacje zaplanowanych działań, wyznaczenie zadań lub oferowanie odpowiednich warunków realizacji.

9. Propozycja strukturyzacji indywidualnych planów usług społecznych; wypracowanie propozycji indywidualnych planów usług społecznych uwzględniających perspektywę potrzeb i potencjału.

Struktura Indywidualnych planów usług społecznych odzwierciedla ścieżkę dojścia klienta CUS do postawionego wspólnie z zespołem CUS celu.

Wszystkie usługi społeczne zostały zaplanowane na podstawie diagnozy potrzeb i potencjału gminy Łobez. Pozwoliło to na opracowanie pakietów usług, które odpowiadają na potrzeby społeczności lokalnej i jednocześnie jest potencjał instytucjonalno – personalnych umożliwiający ich realizację na poziomie gminy, ewentualnie w uzasadnionych przypadkach powiatu lub województwa.

Podstawą działania CUS jest wysoka personalizacja uzgadnianych usług i ustalanie optymalnych pakietów usług z działaniami wspierającymi optymalnie dostosowanych do sytuacji życiowej klienta CUS.

Ważnym elementem decydujących o efektywności dobranych usług jest współpraca i komunikacja w zespole, w skład którego wchodzi Organizator Usług Społecznych, Koordynator Indywidualnego Programu Usług Społecznych oraz Specjalista ds. monitorowania usług

Obowiązkowa minimalna Struktura Indywidualnego Planu Usług Społecznych określona została w ustawie dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych Art. 39.

Artykuł 39 ustawy stanowi, że:

1. Indywidualny plan usług społecznych zawiera w szczególności:

1.1. wskazanie usług społecznych, określonych w programie lub programach usług społecznych, odpowiadających na potrzeby osoby zainteresowanej;

- 1.2. sposób realizacji indywidualnego planu usług społecznych, w szczególności wskazanie harmonogramu realizacji usług społecznych, podmiotów wykonujących te usługi oraz miejsca ich wykonywania.
2. Indywidualny plan usług społecznych może zawierać określenie działań wspierających osobę zainteresowaną.

Termin opracowania IPUS-u nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia wniosku przez Klienta (art. 40) i nie powinien być przygotowywany na dłużej niż 1 rok.

Jest to uzasadnione ze względu na zmienność sytuacji klienta spowodowaną czynnikami wewnętrznymi takimi jak stan zdrowia, sytuacja w rodzinie itp oraz czynników zewnętrznych takich jak np. sytuacja na rynku pracy, dostępność usług w innych instytucjach itp.

Każdy IPUS może być aktualizowany w przypadku zmiany potrzeb przez koordynatora w uzgodnieniu z osobą, z którą został przygotowany.

Każdy Indywidualny plan usług społecznych jest zatwierdzany przez dyrektora centrum, ewentualnie w upoważnionego przez dyrektora organizatora usług społecznych.

Ścieżka klienta, dla którego przygotowany zostaje Indywidualny Plan Usług Społecznych

1. wejście klienta do Centrum Usług Społecznych:
 - a) sytuacja pierwsza samodzielne zgłoszenie się klienta,
 - b) sytuacja druga zaproszenie klienta korzystającego z CUS do przygotowania IPUS
2. Określenie potrzeb klienta
3. w sytuacji pierwszej określenie potrzeb samodzielnie przez klienta, niezależna opinia Koordynatora na podstawie wywiadu środowiskowego oraz od Rady Potrzeb Społeczności Lokalnej
4. w sytuacji drugiej określenie potrzeb samodzielnie przez klienta oraz na podstawie dokumentacji klienta

5. Przygotowanie przez koordynatora propozycji usług społecznych odpowiadających na potrzeby klienta
6. Omówienie propozycji, ustalenie miejsca realizacji, zasad oraz częstotliwości korzystania z usługi
7. Przygotowanie harmonogramu realizacji IPUS
8. Zatwierdzenie IPUS przez Dyrektora CUS lub upoważnionego OUS
9. Realizacja usług
10. Zgłoszenie potencjalnych zmian na wniosek klienta, ewentualnie na wniosek koordynatora US
11. Uzgodnienie z klientem zmian w IPUS
12. Zatwierdzenie IPUS przez Dyrektora CUS lub upoważnionego OUS
13. Monitoring realizacji IPUS

10. Sposoby i harmonogram testowania oraz określenie rezultatów testowania

W związku z faktem, że działanie Centrum Usług Społecznych ma charakter pilotażu rozwiązań przewidzianych w ustawie z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, funkcjonowanie Centrum jest zarazem testowaniem zaproponowanego modelu Centrum Usług Społecznych.

Testując przyjętą formułę, CUS w Łobzie będzie prowadził monitoring testowania w roku 2023.

Raport z monitoringu powinien odpowiedzieć na następujące pytania:

Czy nastąpiła poprawa jakości usług społecznych w porównaniu do usług świadczonych przez OPS?

Ocena zostanie przeprowadzona w oparciu o badanie opinii mieszkańców, którzy korzystali zarówno z usług OPS, jak i CUS.

Jak można ocenić sprawność systemu obsługi usług społecznych świadczonych w CUS, w tym realizację modelu jednego okienka?

Ocena zostanie przeprowadzona na podstawie analizy procedur CUS w zakresie obsługi, wywiadów z pracownikami oraz badania opinii usługobiorców.

W jakim stopniu kompetencje kadry CUS oraz partnerów społecznych dostarczających usługi odpowiadają potrzebom usługobiorców i potrzebom związanym z zarządzaniem i organizacją usług CUS?

Do oceny zostaną wykorzystane:

- badania opinii usługobiorców na temat satysfakcji z usług oraz oceny jakości obsługi (opinie na początku, podczas świadczenia usług i pod koniec realizacji pilotażu);

- zbierane w badaniach jakościowych opinie pracowników CUS na temat własnych potrzeb kompetencyjnych i szkoleniowych, poziomu radzenia sobie z zadaniami (zwłaszcza nowymi - związanymi z przekształceniem OPS w CUS) i oceny przydatności szkoleń.

Czy funkcjonuje stałe partnerstwo międzysektorowe świadczące usługi społeczne?

Do udzielenia odpowiedzi na to pytanie zostanie wykorzystana dokumentacja CUS i partnerów społecznych (w tym kontrakty wieloletnie) oraz informacje od partnerów na temat trwałości, a także stałości (lub oczekiwanej stałości) powstałego partnerstwa.

Jak kształtuje się współpraca pomiędzy CUS a partnerami społecznymi, którzy dostarczają usługi? Jakie czynniki wpływają na jej kształt, jak można ją ewentualnie ulepszyć?

Ocena współpracy będzie prowadzona przez cały okres wdrażania CUS, począwszy od zbadania oczekiwań przedstawicieli CUS dot. współpracy i opisu tych oczekiwań w dokumentacji przetargowej lub konkursowej.

W jakim stopniu udało się stworzyć pozytywny obraz CUS jako instytucji świadczącej usługi dla całej społeczności lokalnej, nie tylko realizującej zadania pomocy społecznej?

Ocena zmiany wizerunku będzie dokonana na podstawie analizy struktury klientów korzystających z CUS w stosunku do struktury byłych klientów OPS.

Pakiet produktów powstałych w wyniku testowania rozwiązania modelowego zostanie wykorzystany w dalszych pracach nad Programem Usług Społecznych i będzie stanowił podstawę do jego wypracowania, na które - zgodnie z art. 76 ust. 1 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych - CUS ma rok od daty powstania.

11. Plan i sposób monitorowania usług świadczonych w ramach CUS

(z uwzględnieniem opinii mieszkańców – członków społeczności lokalnych – m.in. o jakości świadczonych usług), w tym zapewnienie dostarczania danych na potrzeby ewaluacji, która będzie realizowana poza projektem; przygotowanie narzędzi monitoringowych i narzędzi ewaluacji

Zadaniem monitoringu jest sprawdzenie i ocena, czy cele powołania CUS zostały osiągnięte, czy stosowane są optymalne rozwiązania i czy podejmowane są właściwe decyzje. Monitoring i ewaluacja pozwalają skoordynować kolejne działania tak, by jak najlepiej wykorzystywać ograniczone środki, które są do dyspozycji pomocy społecznej i innych resortów. W celu zapewnienia pełniej obiektywności ww. działań zaleca się wyłonienie zewnętrznego podmiotu do przeprowadzenia monitoringu oraz stworzenia raportu zawierającego rekomendacje mające na celu modyfikację usług świadczonych w ramach CUS.

Monitoring przebiegu testowania prowadzony będzie równolegle do realizacji usług społecznych. Ewaluacja pozwoli na zebranie informacji na temat jakości i adekwatności osiągniętych wyników. To najlepszy sposób na to, aby sprawdzić, czy centrum odpowiada na faktyczne potrzeby danej grupy osób i jego cel jest realizowany poprawnie. Ewaluacja pomaga również podnieść jakość przyszłych inicjatyw. W trakcie badania można bowiem zidentyfikować najsłabsze punkty, by w przyszłości je ulepszyć. W oparciu o wyniki przeglądu zostaną wypracowane wnioski dotyczące jakości usług świadczonych w ramach CUS w Łobzie.

Monitoring usług świadczonych w ramach CUS polegać będzie głównie na ocenie ilościowej i jakościowej realizowanych usług społecznych. Do oceny wykorzystane zostaną wystandaryzowane narzędzia badawcze.

Ponadto na bieżąco monitorowany będzie stan realizacji projektu, sytuacja panująca w społeczności lokalnej, wzajemne interakcje pomiędzy CUS a społecznością lokalną. Na podstawie analizy owych czynników podejmowane będą działania zaradcze, mające na celu kompensowanie stwierdzonych niedociągnięć i problemów.

1. Monitoring Programu Usług Społecznych

Corocznie oraz po zakończeniu realizacji programu usług społecznych gmina sporządza informację z realizacji programu usług społecznych.

Minimalny zakres sprawozdania stanowi Załącznik nr 2

Informacja, zostanie udostępniana na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Łobzie oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Centrum w terminie 4 miesięcy od zakończenia realizacji programu usług społecznych.

2. Monitoring IPUS

Realizacja indywidualnego planu usług społecznych jest na bieżąco monitorowana przez koordynatora indywidualnych planów usług społecznych, który opracował ten plan. Po zakończeniu realizacji indywidualnego planu usług społecznych koordynator indywidualnych planów usług społecznych przeprowadza z osobą objętą indywidualnym planem usług społecznych rozmowę podsumowującą realizację tego planu. Na podstawie informacji uzyskanych w toku monitorowania realizacji indywidualnego planu usług społecznych oraz rozmowy podsumowującej koordynator indywidualnych planów usług społecznych sporządza opis przebiegu i rezultatów tego planu. Opis dołączany jest do akt sprawy. Organizator usług społecznych, co najmniej raz na 6 miesięcy, dokonuje podsumowania realizacji indywidualnych planów usług społecznych i przedstawia to podsumowanie dyrektorowi Centrum oraz organizatorowi społeczności lokalnej. Organizator usług społecznych, co najmniej raz

na 3 miesiące, organizuje spotkanie koordynatorów indywidualnych planów usług społecznych, służące omówieniu realizacji indywidualnych planów usług społecznych oraz współpracy z wykonawcami usług społecznych, o których mowa w art. 7 ust. 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych. W spotkaniu mogą uczestniczyć, na zaproszenie organizatora usług społecznych, przedstawiciele wykonawców usług społecznych.

12. Określenie pakietu dokumentów, odpowiadającego wypracowanej metodologii pracy z CUS, który powstanie w wyniku testowania założonego w projekcie modelu CUS

Pakiet dokumentów został podzielony na dokumenty organizacyjne CUS oraz dokumenty merytoryczne związane z funkcjonowaniem CUS.

Dokumenty organizacyjne:

1. Statut CUS nadany przez radę gminy w drodze uchwały (art. 12).
2. Regulamin Organizacyjny wraz z strukturą zarządzania CUS.
3. Regulamin Pracy.
4. Regulamin wynagradzania.
5. Kontrola Zarządcza:
 - a) Zasady funkcjonowania systemu kontroli zarządczej.
 - b) Regulaminu udzielania zamówień publicznych i Regulamin pracy komisji przetargowej
 - c) Polityka zarządzania ryzykiem;
 - d) Wewnętrzna polityka antymobbingowa;
 - e) Kodeks etyki zawodowej pracowników.
6. Analiza ryzyka dla bezpieczeństwa danych osobowych.
7. Analiza zagrożeń i ryzyka przy przetwarzaniu danych osobowych.
8. Rejestr czynności przetwarzania oraz rejestr kategorii czynności przetwarzania.
9. Instrukcja postępowania w przypadku naruszenia bezpieczeństwa danych osobowych.
10. Polityka bezpieczeństwa.
11. Instrukcja zarządzania systemem informatycznym (IZSI) służącym do przetwarzania danych osobowych.

12. Polityka rachunkowości, inne dokumenty dot. finansów.
13. Inne zarządzenia i regulaminy wynikające z wewnętrznej organizacji CUS.

Dokumenty merytoryczne:

1. Indywidualne Plany Usług Społecznych (IPUS) – poprzedzone przeprowadzaniem rozpoznania indywidualnych potrzeb rodziny/osoby zainteresowanej skorzystaniem z usług społecznych. Indywidualny plan usług społecznych opracowuje się w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wystąpienia z wnioskiem.

W Planie Wdrażania CUS przedstawiono wzór formularza jako propozycję strukturalizacji IPUS - pkt 9 Planu.

2. Plan Organizowania Społeczności Lokalnej - opracowywany, w oparciu o wnioski wynikające z rozeznania potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie działań wspierających (art. 20 ust. 3 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych) – pkt 8 Planu.

3. Opracowywanie standardów jakości usług społecznych określonych w Programie usług społecznych (art. 13 ust. 1, pkt 1) i 7) ustawy jw.)

4. Program usług społecznych - wypracowany w ciągu roku po uruchomieniu CUS (art. 76 ust.1 ustawy jw.)

5. Sprawozdanie z działalności CUS - za poprzedni rok kalendarzowy oraz przedstawienie wniosków wynikających z rozeznania potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych.

13. Plan finansowy

Poniżej prezentujemy budżet powstały w oparciu o budżet projektu "Pomocna dłoń - Centrum Usług Społecznych w Łobzie".

Działania	Wyszczególnienie	łącznie	2021	2022	2023
1. Opracowanie planu wdrażania CUS i powołanie CUS		147 000,00	50 000,00	97 000,00	-
2. Realizacja planu wdrażania CUS i aktywizacja społeczności lokalnej		2 435 280,00	-	1 344 511,00	1 090 769,00
	Prace budowlane i wyposażenie CUS	88 901,00	-	88 901,00	-
	Szkolenia dla wolontariuszy	15 280,00	-	15 280,00	-
	Usługi animacyjne	261 039,00	-	140 000,00	121 039,00
	Zakup usług i świadczeń dla klientów CUS	931 460,00	-	465 730,00	465 730,00
3. Konsultacje środowiskowe wypracowanego modelu rozwoju i integracji usług społecznych - Planu Wdrażania CUS - ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb całej społeczności		113 000,00		113 000,00	-

4. Przegląd działań projektu oraz opracowanie wniosków dla rady programowej		21 000,00	7 000,00	14 000,00
---	--	-----------	----------	-----------

Powyższa tabela prezentuje planowane wydatki na działalność CUS na przełomie lat 2021-2023 (mogą one ulec zmianie w przypadku modyfikacji budżetu projektu). Największe wydatki są ponoszone na działanie bezpośrednio i pośrednio związane z realizacją usług dla klientów CUS.

Wydatki na realizację poszczególnych zadań wynoszą:

1. Realizacja planu wdrażania CUS i aktywizacja społeczności lokalnej - łącznie 2 435 280,00 PLN, w tym 1 344 511,00 PLN w 2022 r. oraz 1 090 769,00 PLN w 2023 r. środki te przeznaczone są na następujące działania:
 - prace budowlane i doposażenie CUS, będące skutkiem przekształcenia OPS w CUS - łącznie 88 901,00 PLN w 2022r.;
 - szkolenia dla wolontariuszy - łącznie 15 280,00 PLN w 2022 r.;
 - usługi animacyjne – łącznie 261 039,00 PLN, w tym 140 000,00 PLN w 2022 r. oraz 121 039,00 PLN w 2023 r.;
 - zakup usług i świadczeń dla klientów CUS – łącznie 931 460,00 PLN, w tym 465 730,00 PLN w 2022 r. oraz 465 730,00 PLN w 2023 r.
2. Opracowanie planu wdrażania CUS i powołanie CUS – łącznie 147 000,00 PLN, w tym 50 000,00 PLN w 2021 r. oraz 97 000,00 PLN w 2022 r.
3. Konsultacje środowiskowe wypracowanego modelu rozwoju i integracji usług społecznych - Planu Wdrażania CUS- ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb całej społeczności - łącznie 113 000,00 PLN w 2022 r.
4. Przegląd działań projektu oraz opracowanie wniosków dla rady programowej - łącznie 21 000,00 PLN, z czego 7 000,00 w 2022 r. oraz 14 000,00 PLN w 2023r.

14. Podział zadań i obowiązków pomiędzy liderem, samorządami i organizacjami pozarządowymi, pracodawcami i innymi partnerami

Centrum Usług Społecznych będzie opierało swoją ofertę na:

- a) realizacji zadań i usług przez własnych pracowników;
- b) kontraktowaniu usług społecznych;
- c) włączaniu się w realizację usług realizowanych przez inne instytucje samorządowe oraz innych partnerów np. NGO.

Podstawową zasadą pozwalającą na zachowanie kompleksowości działań społecznych na terenie Gminy Łobez jest ścisła współpraca z lokalnymi:

- a) instytucjami samorządowymi;
- b) organizacjami pozarządowymi;
- c) instytucjami działającymi w obszarze służby zdrowia;
- d) instytucjami edukacyjnymi;
- e) pracodawcami/organizacjami pracodawców;
- f) grupami nieformalnymi i innymi partnerami społecznymi.

Centrum Usług Społecznych powinno być również otwarte na instytucje zewnętrzne wnoszące now – how i uzupełniające zasoby lokalne. Współpraca ta powinna służyć rozwojowi społeczności lokalnej i wzmacnianiu zasobów własnych, tak by w kolejnych latach został zbudowany kapitał społeczny zdolny zaspokoić potrzeby społeczności lokalnej. W obszarze realizacji i kontraktacji usług społecznych główny ciężar realizacji przyjętych celów spoczywa na Centrum Usług Społecznych.

Instytucje lokalne i partnerzy realizują inne zadania wynikające z realizacji celów Centrum Usług Społecznych.

Zadania CUS

- a) realizacja usług i wsparcia w oparciu o własną kadre;
- b) monitorowanie potrzeb społeczności lokalnej;
- c) kontraktowanie usług społecznych;
- d) kontrola i monitoring realizacji usług społecznych;
- e) wspieranie i kontrola realizatorów usług społecznych;
- f) promocja i wspieranie grup samopomocowych i wolontariackich.

Zadania instytucji samorządowych:

- a) koordynacja zadań zleczanych NGO w kontekście celów realizowanych przez CUS;
- b) włączanie działań CUS w realizację polityk społecznych na poziomie lokalnym.

Zadania organizacji pozarządowych:

- a) realizacja zakontraktowanych usług społecznych;
- b) rozwój wolontariatu na potrzeby CUS;
- c) realizacja działań statutowych z uwzględnieniem perspektywy celów CUS;
- d) zbieranie opinii o potrzebach i sposobie realizacji usług społecznych.

Zadania instytucji działających w obszarze służby zdrowia:

- a) włączanie klientów CUS w prowadzone programy profilaktyki;
- b) realizacja usług społecznych w obszarze ochrony zdrowia.

Zadania Instytucji edukacyjnych:

- a) podnoszenie kompetencji pracowników CUS;
- b) realizacja zakontraktowanych usług społecznych, w tym reorientacja zawodowa oraz organizacja działań edukacyjnych na rzecz klientów CUS;
- c) organizacja i wsparcie wolontariatu na rzecz CUS.

Zadania pracodawców/organizacji pracodawców:

- a) promowanie usług CUS wśród pracowników, którzy znaleźli się w trudnej życiowo sytuacji;
- b) współdziałanie z CUS we wsparciu pracowników i ich rodzin, które znalazły się w trudnej życiowo sytuacji.

Zadania grup nieformalnych i innych partnerów społecznych:

- a) zgłaszanie potrzeb społeczności lokalnej na usługi społeczne;
- b) wsparcie pracy środowiskowej pracowników CUS;
- c) działanie na rzecz wolontariatu i grup samopomocowych.

Dbając o wysoką jakość świadczenia usług społecznych, CUS w Łobzie będzie korzystał ze wsparcia zewnętrznych ekspertów głównie z Regionalnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Szczecinie oraz stałego wsparcia NGO, wspomagającego wdrażanie zakładanych celów.

15. Zasady współpracy między jednostkami zajmującymi się świadczeniami i usługami.

Podstawową zasadą współpracy pomiędzy jednostkami zajmującymi się świadczeniami i usługami jest zasada partnerstwa. Założenie takie reguluje relacje między członkami partnerstwa. Podstawową zasadą jego działania powinna być otwartość rozumiana jako:

- a) gotowość przyjęcia nowych członków chcących włączyć się do realizacji celów CUS;
- b) prawo do wyrażania swoich poglądów, opinii i propozycji;
- c) gotowość podjęcia dyskusji i wprowadzenia modyfikacji i zmian przyjętych drogą konsensusu;
- d) gotowość do rozwoju i wprowadzania innowacyjnych rozwiązań służących społeczności lokalnej.

Każde prawidłowo działające partnerstwo opiera się na zasadzie wiarygodności opartej na

- a) wiarygodnych i sprawdzonych informacjach przekazywanych wewnątrz partnerstwa i na zewnątrz partnerstwa;
- b) zgodności przekazywanych treści z podejmowanymi działaniami;
- c) dbałości o interes i dobrostan klientów CUS.

Partnerstwo nie może funkcjonować poza zasadą zaufania przekładającą się na:

- a) czytelne i jasne komunikowaniu swoich możliwości, potrzeb i interesów;
- b) dyskrecję i zachowanie tajemnicy w obszarach nią objętych;
- c) działania w interesie i na korzyść wszystkich członków partnerstwa, mając na uwadze cele CUS.

Ustawa o CUS natomiast definiuje zasady współpracy (dodatkowo poza zasadą partnerstwa) jako zachowanie:

- a) suwerenności stron – uznania ich samodzielności w podejmowaniu decyzji i prawa do samostanowienia;
- b) efektywności przekładającej się na osiągnięcie postawionego celu;
- c) uczciwej konkurencji – szczególnie w zakresie dostępu do informacji, w przypadku gdy kilka podmiotów może świadczyć te same usługi społeczne;
- d) jawności dotyczącej wszystkich działań podejmowanych przez partnerstwo i CUS.

Wybrane obszary współpracy, kluczowe z punktu widzenia działalności CUS w Łobzie w zakresie:

- 1. Rozwoju usług społecznych służących społeczności lokalnej w budowaniu potencjału na poziomie lokalnym;
- 2. Wsparcia podopiecznych CUS –przekazywania podopiecznych oraz informacji zwrotnej o ich postępach;
- 3. Wymiany informacji – odbywającej się na podstawie porozumienia lub bez niego i obejmującej tylko przekazywanie informacji.

Za współpracę odpowiadają bezpośrednio KIPUS i OSL, a także pracownicy socjalni. Wszelkie konflikty, w zakresie współpracy, rozwiązuje kierownik CUS, a w sprawach kryzysowych - Burmistrz. Podobnie jest w przypadku kwestionowania jakości świadczonych usług.

Wspólnie z partnerami zostanie opracowana karta dobrej współpracy, która będzie określać zasady i reguły współpracy oraz sposoby rozwiązywania konfliktów, przekazywania danych osobowych, informacji etc. Powstanie takiej karty jest istotne choćby ze względu na przekazywanie danych osobowych, w tym danych wrażliwych. Współpracę pomiędzy podmiotami wspierać będzie rada programowa – zarówno w zakresie animowania współpracy, jak i pogłębiania jej zakresu i intensywności.

Przy współpracy z innymi podmiotami CUS w szczególności stosuje zapisy ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych:

Art. 14. 1. Przy wykonywaniu zadań centrum:

1. Oferuje określone usługi społeczne wszystkim osobom uprawnionym (zasada powszechności);
2. Ma na względzie dobro osób korzystających z usług społecznych, w szczególności potrzebę respektowania poczucia ich podmiotowości i bezpieczeństwa (zasada podmiotowości);
3. Zachowuje standardy jakości usług społecznych (zasada jakości);
4. Zmierza do zapewnienia usług społecznych jak najpełniej odpowiadających na potrzeby wspólnoty samorządowej, z uwzględnieniem różnych faz życia oraz sytuacji rodzin (zasada kompleksowości);
5. Współpracuje z organami administracji publicznej, organizacjami pozarządowymi i podmiotami, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, podmiotami wykonującymi działalność leczniczą w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej oraz osobami fizycznymi i prawnymi (zasada współpracy);
6. Mając na względzie potrzeby wspólnoty samorządowej, podejmuje działania zmierzające do rozszerzenia oferty usług społecznych, przy wykorzystaniu potencjału podmiotów realizujących usługi społeczne na obszarze działania centrum (zasada pomocniczości);
7. Dąży do wzmocnienia więzi społecznych oraz integracji i rozwoju wspólnoty samorządowej (zasada wzmacniania więzi społecznych).

16. Wytyczne gminnych i powiatowych strategii i planów zakresie rozwoju społecznego i gospodarczego oraz opracowywanego programu rozwoju rynku pracy

W celu oceny zgodności Planu z dokumentami strategicznymi dokonano analizy zapisów następujących dokumentów pod kątem spójności i komplementarności:

- Programu promocji zatrudnienia i aktywizacji lokalnego rynku pracy w powiecie łobeskim na lata 2022-2025 – (projekt z grudnia 2021);
- Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych na terenie Gminy Łobez 2019 – 2029 (wersja obowiązująca).

Na podstawie analizy „Programu promocji zatrudnienia i aktywizacji lokalnego rynku pracy” wyciągnięto następujące wnioski. Partnerzy lokalni, szczególnie organizacje pozarządowe posiadają przede wszystkim umiejętność działania na rzecz specyficznych grup. Beneficjentami działań organizacji prozatrudnieniowych są grupy zagrożone wykluczeniem na rynku pracy - młodzież, niepełnosprawni, długotrwale bezrobotni, kobiety. Dzięki posiadanym cechom, takim jak profesjonalizm, innowacyjność, elastyczność działania i zaangażowanie społeczne organizacje wypracowały skuteczne metody pracy z grupami defaworyzowanymi.

Potwierdza to kierunki działań w ramach Celu szczegółowego 3 - Zwiększenie udziału partnerów społecznych w realizacji usług społecznych.

Planowane zadania w ramach strategii, w które wpisują się CUS:

- a. współpraca z partnerami rynku pracy dotycząca m. in.: tworzenia i realizacji programów rynku pracy adresowanych do osób bezrobotnych szczególnego ryzyka zatrudnieniowego;
- b. wspieranie inicjatyw podejmowanych przez niepubliczne instytucje rynku pracy na rzecz realizacji polityk rynku pracy w powiecie;
- c. organizowanie prac społecznie użytecznych;

- d. tworzenie warunków do integracji ze społeczeństwem osób z grup szczególnego ryzyka;
- e. tworzenie partnerstw lokalnych.

W zakresie Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych na terenie Gminy Łobez, można stwierdzić, iż na podstawie przeprowadzonej diagnozy problemów społecznych oraz analizy SWOT określono następujące obszary działań strategicznych:

- I. Wsparcie rodzin w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczych
- II. Wspieranie i rozwój systemu pieczy zastępczej
- III. Przeciwdziałanie skutkom przemocy w rodzinie i przestępczości
- IV. Aktywizacja i wsparcie osób z niepełnosprawnością
- V. Podniesienie poziomu usług świadczonych w obszarze polityki społecznej
- poprzez podnoszenie kwalifikacji kadr pomocy społecznej oraz integrację działań służb na poziomie powiatu.

Określone w Strategii działania wpisujące się w pakiet RODZINA, polegają na:

- 1. Wzmocnieniu roli i funkcji rodziny;
- 2. Rozwijaniu umiejętności opiekuńczo - wychowawczych rodziny;
- 3. Podniesieniu świadomości w zakresie planowania oraz funkcjonowania rodziny;
- 4. Pomocy w integracji rodziny;
- 5. Przeciwdziałaniu marginalizacji i degradacji społecznej rodziny;
- 6. Dążeniu do reintegracji rodziny;
- 7. Pracy z rodziną;
- 8. Pomocy w opiece i wychowaniu dziecka.

W zakresie pakietu SENIOR:

Punkt 3.6. AKTYWNOŚĆ I INTEGRACJA SENIORÓW

- a) **Cel operacyjny 1 - Wspieranie rozwoju aktywności i integracji społecznej seniorów poprzez stworzenie placówek integracji międzypokoleniowej na terenie Gminy.**

Realizacja celu odbywać się będzie w ramach pięciu głównych obszarów: wspieranie aktywności edukacyjnej, promowanie aktywnego i zdrowego trybu życia, aktywności ruchowej, budowanie aktywności społecznej promującej integrację międzypokoleniową oraz rozwijanie wolontariatu i partycypacji społecznej seniorów.

- b) **Cel operacyjny 2 Zapewnienie warunków możliwie pełnego i adekwatnego wsparcia lokalnego dla osób starszych**

Działania na rzecz osób starszych, których stan zdrowia oraz sytuacja rodzinna nie determinuje konieczności umieszczenia w placówce całodobowej opieki, będą nakierowane na to, aby system wsparcia osób starszych umożliwiał tym osobom zdolność do jak najdłuższego funkcjonowania w środowisku lokalnym.

Działania CUS wpisują się więc w pełni w przedmiotowy dokument i stanowią bezpośrednią realizację jego zapisów.

Podsumowując, należy stwierdzić, że prezentowane w Planie oceny, diagnozy oraz programowane działania nie kolidują z omówionymi w tym punkcie dokumentami strategicznymi na poziomie lokalnym.

IV Załączniki