



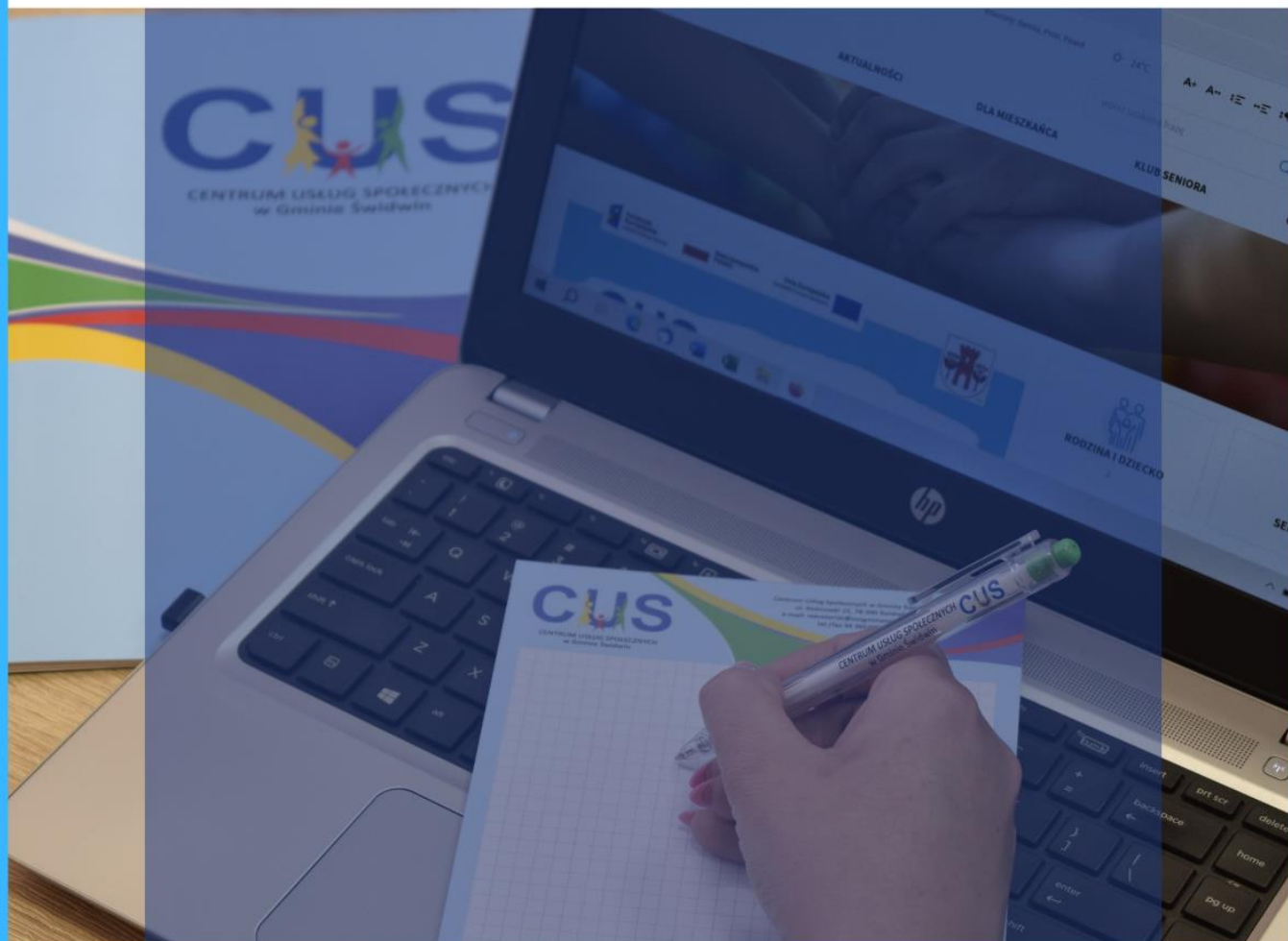
Uniwersytet
Ekonomiczny
w Katowicach



CENTRUM
BADAŃ
I ROZWOJU



CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH
w Gminie Świdwin



Przedstawienie założeń i rekomendacji do Programu Usług Społecznych w Gminie Świdwin na lata 2021-2023

sierpień 2023

Autorzy opracowania

dr inż. Kamila Bartuś
mgr Adrian Wawro
lic. Marcin Dusza
Stanisław Wiśniewski
Grzegorz Filipowski

Centrum Badań i Rozwoju Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach

ul. 1 Maja 50
40-287 Katowice
tel. +48 32 257 73 33
cbir@ue.katowice.pl
www.ue.katowice.pl/cbir

Badanie zostało współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego - Programu Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Spis treści

Spis treści**3**

Wprowadzenie**4**

Przedstawienie założeń i rekomendacji do Programu Usług Społecznych w Gminie Świdwin
na lata 2021-2023**5**

Wprowadzenie

Przedmiotem raportu jest opracowanie pakietu produktów powstałych w wyniku testowania rozwiązania modelowego – Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin oraz aktualizacja diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych w Gminie Świdwin na lata 2024-2028. Zamówienie zostało zrealizowane w ramach projektu pn. „Utworzenie Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin”, finansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój.

Niniejszy raport dotyczy przedstawienia założeń i rekomendacji do Programu Usług Społecznych w Gminie Świdwin na lata 2021-2023.

Podstawę do opracowania raportu stanowiły:

- a) pogłębiona analiza danych zastanych dostarczonych przez kierownictwo Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin,
- b) zrealizowany w czerwcu 2023 roku zogniskowany wywiad grupowy z kluczowymi pracownikami Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin zaangażowanymi w realizację zadań przyjętych w projekcie.

Przedstawienie założeń i rekomendacji do Programu Usług Społecznych w Gminie Świdwin na lata 2021-2023

Zgodnie z art. 2. ust. 1. Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (zwanej dalej Ustawą) usługi społeczne są „podejmowane przez gminę w celu zaspokajania potrzeb wspólnoty samorządowej, świadczone w formie niematerialnej bezpośrednio na rzecz osób, rodzin, grup społecznych, grup mieszkańców o określonych potrzebach lub ogółu mieszkańców”.¹ Zakres przedmiotowy świadczonych usług społecznych jest bardzo szeroki i obejmuje, zgodnie z art. 2. ust. 1. Ustawy, działania związane między innymi z polityką prorodzinną, pomocą społeczną, ochroną i promocją zdrowia, wspieraniem osób ze szczególnymi potrzebami, edukacją, kulturą i sportem.

Uchwałą nr XXV/196/2021 Rady Gminy Świdwin z dnia 23 lutego 2021 roku w miejsce Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Świdwinie powołano Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin i uchwalono statut jego funkcjonowania. Zgodnie z nim, celem działania Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin jest przede wszystkim:

- podejmowanie działań na rzecz osób, rodzin, grup społecznych, grup mieszkańców lub ogółu mieszkańców Gminy Świdwin,
- tworzenie warunków umożliwiających mieszkańcom Gminy Świdwin samodzielne funkcjonowanie w miejscu zamieszkania, w szczególności osobom samotnym, które z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn wymagają pomocy innych osób oraz ich integrację ze społecznością w stopniu adekwatnym do indywidualnych możliwości i potrzeb.

Centrum Usług Społecznych realizuje zadania, o których mowa w art. 13 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, a w tym: usługi społeczne wykonywane dotychczas przez Ośrodek Pomocy Społecznej w Świdwinie oraz zadania z zakresu:

- polityki prorodzinnej,
- wspierania rodziny,
- systemu pieczy zastępczej,
- pomocy społecznej,
- promocji i ochrony zdrowia,
- wspierania osób niepełnosprawnych,

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

- kultury,
- kultury fizycznej i turystyki,
- pobudzania aktywności obywatelskiej,
- reintegracji zawodowej i społecznej,
- ochrony środowiska.

W skład Centrum Usług Społecznych w Świdwinie wchodzi:

- Sekcja Ekonomiczno-Administracyjna,
- Sekcja Świadczeń Zabezpieczenia Społecznego,
- Zespół ds. Realizacji Zadań z Zakresu Pomocy Społecznej,
- Zespół ds. Organizowania Usług Społecznych,
- Kluby Seniora.

Statut Centrum daje również możliwość na podejmowanie innych działań na rzecz osób starszych i osób ze szczególnymi potrzebami, których celem będzie utrzymanie lub poprawa ich samodzielnego funkcjonowania oraz zapewnienie im kontaktu z otoczeniem, a także pozwala na organizowanie różnego rodzaju form wsparcia dla rodzin i opiekunów sprawujących opiekę nad tymi osobami. Do podejmowanych przez Centrum inicjatyw powinno należeć również opracowywanie oraz realizacja programów i projektów z obszaru swojego działania, które wynikają ze strategii rozwiązywania problemów społecznych, z uwzględnieniem pozyskiwania dofinansowania ze środków funduszy europejskich, krajowych i innych oraz realizacja programów rządowych z tego zakresu.

Celem realizowanego programu jest przede wszystkim zwiększenie dostępu do zintegrowanych usług społecznych odpowiadających na potrzeby społeczności w Gminie Świdwin w latach 2020-2023. Zgodnie z założeniami ustawy, Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin jest realizatorem i koordynatorem usług społecznych w Gminie, co oznacza, że do jego zadań należy ułatwianie mieszkańcom dostępu do usług.

Do wykonawców wspomnianych usług społecznych należą również:

- Urząd Gminy Świdwin,
- inne jednostki organizacyjne Gminy Świdwin,
- organizacje pozarządowe lub podmioty, o których mowa w art.3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 roku o działalności pożytku publicznego i wolontariacie,
- podmioty wyłonione na podstawie ustawy z dnia 11 września 2019 roku
- Prawo zamówień publicznych,
- podmioty wykonujące działalność leczniczą w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej.

Do założeń programu w pierwszej kolejności należała analiza potrzeb społecznych występujących na terenie Gminy Świdwin, której efektem była diagnoza, z której wyłoniły się konkretne problemy do rozwiązania przez gminę oraz zapotrzebowania mieszkańców na określone usługi społeczne.

Następstwem tych działań było stworzenie katalogu usług społecznych, które dotyczyły usług z zakresu:

1. Reintegracji zawodowej i społecznej.
2. Wspierania rodziny i pieczy zastępczej.
3. Wsparcia osób starszych.
4. Promocji i ochrony zdrowia.
5. Wsparcia opiekunów faktycznych.

Katalog usług społecznych wprowadzonych w ramach realizowanego programu przedstawia się następująco:

1. Usługi z zakresu reintegracji zawodowej i społecznej
 - 1.1. Mobilne usługi poradnictwa:
 - doradztwo zawodowe,
 - poradnictwo psychologiczne,
 - wsparcie terapeutyczne.
 - 1.2. Warsztaty i szkolenia wyjazdowe
 - 1.3. Imprezy integrujące mieszkańców - festyny profilaktyczne
2. Usługi z zakresu wspierania rodziny i pieczy zastępczej:
 - 2.1. Klub Rodziny – wsparcie terapeutyczne,
 - 2.2. Klub Rodziny - zajęcia pedagogiczne dla dzieci i rodziców.
 - 2.3. Wsparcie dla rodzin po urodzeniu dziecka:
 - spotkania edukacyjne,
 - mobilne poradnictwo specjalistyczne,
 - warsztaty z zakresu wychowania i edukacji,
 - warsztaty dla rodziców i dzieci (w tym dzieci z niepełnosprawnością).
3. Usługi z zakresu wsparcia osób starszych.
 - 3.1. Zajęcia dla seniorów dot. bezpieczeństwa i profilaktyki zdrowotnej.
 - 3.2. Mobilne, indywidualne konsultacje dla seniorów ze specjalistami z zakresu zdrowia, bezpieczeństwa i profilaktyki zdrowotnej.
 - 3.3. Rozwój wolontariatu międzypokoleniowego.
4. Usługi z zakresu ochrony i promocji zdrowia.
 - 4.1. Wykłady i warsztaty dla uczniów szkół podstawowych z udzielania pierwszej pomocy.
 - 4.2. Spotkania ze specjalistami - porady dietetyka.
 - 4.3. Zajęcia fizyczne.
 - 4.4. Usługi fizjoterapeutyczne.

5. Usługi wsparcia opiekunów faktycznych.

5.1. Opiekuńcze usługi pomocy sąsiedzkiej.

Dodatkowo w ramach programu zapisano następujące punkty:

- harmonogram wprowadzania usług społecznych w ramach programu,
- realizację usług społecznych w ramach programu,
- mierniki efektywności,
- ocenę usług społecznych miernikiem ilościowym.

Realizując program Usług Społecznych w gminie Świdwin założono szereg usług, które zostaną zrealizowane oraz określono mierniki ich efektywności.

Na podstawie przeprowadzonego zogniskowanego **wywiadu grupowego z kluczowymi pracownikami Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin** dokonano przeglądu założeń i rekomendacji do Programu Usług Społecznych w Gminie Świdwin na lata 2021-2023.

Najważniejszą informacją uzyskaną podczas realizowanego wywiadu była jedomyślnie przekazana przez osoby badane uwaga, że okres wdrażania Centrum Usług Społecznych był ich zdaniem zdecydowanie za krótki. Spowodowało to bardzo duże obciążenie pracą, działanie pod presją czasu całego zespołu oraz kumulację wykonywanych prac szczególnie w okresach sprawozdawczych. Zdaniem osób objętych badaniem okres wdrażania Centrum Usług Społecznych powinien zostać wydłużony do pięciu lat, co pozwoli na rzetelne zaplanowanie realizowanych działań, przygotowanie niezbędnej dokumentacji, która była przygotowywana przez pracowników od podstaw, ponieważ nie dysponowali oni wcześniej żadnymi szablonami wniosków. Sam proces dostosowywania dokumentacji do faktycznie realizowanych działań w ramach realizowanego projektu powinien zdaniem respondentów wynosić rok.

Bardzo pozytywnym aspektem realizacji projektu, wymienionym przez osoby badane w prowadzonym wywiadzie pogłębionym była możliwość bezpośredniego kontaktu z przedstawicielami lokalnej społeczności na organizowanych spotkaniach, festynach, wydarzeniach. Szczególnie po pandemii COVID-19 bezpośredni kontakt pracowników Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin z mieszkańcami gminy pozwolił na przedstawienie im oferty usług społecznych, zapoznanie się z potrzebami lokalnej społeczności i na tej podstawie planowanie działań mających na celu jak najlepsze dopasowanie oferowanych usług do potrzeb mieszkańców gminy Świdwin.

Jednocześnie traktowanie przez pracowników CUS usługobiorców nie jak petentów w urzędzie, a jak beneficjentów oraz możliwość załatwienia sprawy

w domu takiej osoby, to kolejny przejaw poprawy wizerunku nowopowstałej jednostki. Ma to oczywiście bezpośredni związek z powstaniem zupełnie nowych stanowisk pracy w CUS.

Istotne jest także informowanie nie tylko lokalnej społeczności, ale i samych pracowników terenowych o celach projektu, o możliwościach, jakie przynosi realizacja projektu. Spotkania informacyjne z lokalną społecznością, szkolenia z pracownikami, wykorzystywanie okazji do spotkań z jak największą grupą potencjalnych usługobiorców, ale i usługodawców, o których CUS zabiega powinny poszerzać poziom wiedzy o organizacji.

Kluczowi pracownicy Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin wyrazili jednocześnie obawę związaną ze zbliżającym się terminem końca finansowania działań prowadzonych w ramach projektu „Utworzenie Centrum Usług Społecznych w Gminie Świdwin”, Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym, Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Z uwagi na charakterystykę gminy Świdwin ciężko będzie sfinansować realizowane dotychczas działania ze środków własnych. Wiele osób zadaje sobie bowiem pytanie: co będzie z Centrum Usług Społecznych po zakończonym obecnie realizowanym projekcie? Można przyzwyczaić mieszkańców do pewnego standardu świadczenia usług i ich dostępności, po czym przy braku środków finansowych istnieje ryzyko zaprzestania ich świadczenia, co może grozić utratą zaufania lokalnej społeczności do powstałej jednostki. Niepewność finansowania usług społecznych wiąże się także z niepewnością utrzymania powstałych w tym celu stanowisk pracy, które za te usługi odpowiadają.

Z drugiej jednak strony nabycie doświadczenia przy obecnie realizowanym projekcie może przyczynić się do pozyskania kolejnych środków na podobne programy skierowane do mieszkańców gminy. Tym samym CUS ma szansę stać się aktywnym liderem w organizowaniu usług społecznych, co nie bez znaczenia pozostanie na płaszczyźnie współpracy z szeroko rozumianym otoczeniem społeczno-gospodarczym nie tylko w gminie, ale i w regionie.

W założeniach realizacji programu nie można zapomnieć, że istotny problem stanowi brak w regionie usługodawców, organizacji pozarządowych, podmiotów ekonomii społecznej oraz stowarzyszeń, które mogą wykonywać usługi społeczne, na które zgłasza zapotrzebowanie lokalna społeczność. Gmina Świdwin liczy kilka tysięcy mieszkańców, na jej terenie działa zaledwie kilkanaście takich organizacji, z czego zdecydowana większość nie świadczy usług społecznych. Stanowi to ogromny problem, z którym CUS będzie musiało poradzić sobie szukając partnerów poza gminą, w innych częściach województwa, a za tym idzie ryzyko konieczności zwiększenia budżetu na planowane w przyszłości usługi społeczne. Istotna jest bowiem ograniczona liczba usługodawców w regionie oraz ich niepewna w dobie ciągłych perturbacji na rynku sytuacja finansowa. Oba czynniki są niezależne od działań podejmowanych przez CUS, nie mniej bardzo mocno wpływają na świadczenie usług jednostki.

Istotna jest także z punktu finansowania projektu konieczność zrealizowania zamierzonych efektów w projekcie, podczas gdy czynniki makroekonomiczne jak i losowe powodują zakłócenia w jego realizacji. Założenia projektu w zderzeniu z obowiązującymi realiami rynkowymi, przypadającymi na czas pandemiczny oraz popandemiczny zweryfikowały rzeczywisty czas negocjowania i realizacji oraz kosztorysy wykonania pewnych elementów składowych przedsięwzięcia. Zmienne rynkowe występujące na rynku, takie jak dostępność danych usługodawców w regionie, wzrost poziomu cen w gospodarce, wzrost kosztów pracy, jak np. wzrost płacy minimalnej, czy poziom konkurencyjności istotnie wpływają na realizację założonych celów. Warto przyjąć zatem bezpieczne szacowanie kosztów realizacji przyszłych zadań, szczególnie w perspektywie kilkuletniego projektu.

Przekształcenie Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Centrum Usług Społecznych, mimo tak pozytywnego odbioru u jego pracowników i zdecydowanej części jego usługobiorców, niestety w pamięci części mieszkańców pozostanie placówką wsparcia dla osób wykluczonych społecznie, określanych często w badaniach jako patologii. Mimo, że w zrealizowanych badaniach wśród mieszkańców gminy ponad 70% słyszało o przekształceniu w 2021 roku Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Świdwinie w Centrum Usług Społecznych, to potrzebna jest w dalszym stopniu odpowiednia kampania informacyjna oraz promocyjna organizacji, która powinna dotrzeć do jak największego grremium odbiorców w gminie i utrwalić nowy sposób działania CUS.

Poza realizacją założonych mierników efektywności oczywistymi mierzalnymi efektami realizowanego projektu jest choćby budowa poczucia wspólnoty, społeczności lokalnej zaangażowanej w sprawy np. pomocy sąsiedzkiej. Obecnie, w dobie społeczeństwa starzejącego się oraz wyludniającego się na terenach wiejskich do większych skupisk miejskich, istotny jest gwarantowany łatwy, bezpłatny dostęp seniorów do podstawowych usług społecznych. Kluczowi pracownicy CUS objęci badaniem zauważyli, że istotne jest badanie opinii potrzeb w zakresie korzystania z usług społecznych w stałym odstępie czasu, tak by dopasować oferowane usługi do faktycznego zapotrzebowania lokalnej społeczności.

Reasumując, w ramach realizowanego projektu powstało dużo produktów, które zdaniem kluczowych pracowników CUS powinny zostać wykorzystane przy możliwej dalszej realizacji projektu. Warto wykorzystać nabyte podczas realizacji projektu doświadczenie, nawiązane kontakty, opracowane dokumenty oraz produkty, które zdaniem pracowników sprawdzają się przy codziennej pracy, mając na względzie ubieganie się o kolejne finansowanie projektu.