

R A P O R T

**z wykonania Planu wdrażania Centrum Usług Społecznych
w Gminie Wojcieszków
w latach 2021-2023**

Centrum Usług Społecznych w Wojcieszkowie powstało w ramach realizacji projektu: „CUS w Gminie Wojcieszków wysoka jakość usług społecznych dla mieszkańców gminy” w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

WSTĘP

Głównym celem działania CUS jest lepsze zaspokojenie przez gminę potrzeb wspólnoty samorządowej Gminy w zakresie usług społecznych, koordynacji tych usług oraz powstania nowej instytucji lokalnej polityki społecznej, służącej rozwojowi i integracji usług społecznych, organizowanych i świadczonych na poziomie gminy poprzez:

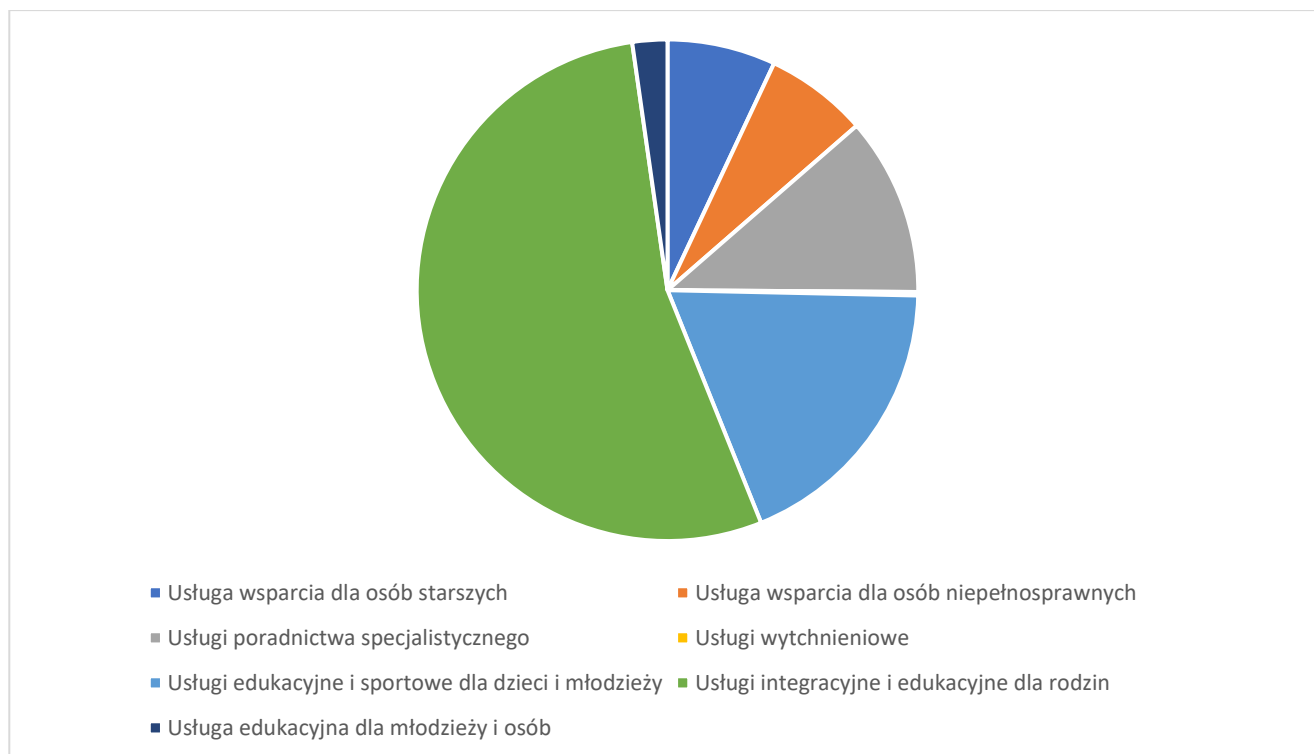
1. Poprawę warunków życia w Gminie Wojcieszków dzięki zwiększeniu katalogu świadczonych usług społecznych, zgodnie z zapotrzebowaniem mieszkańców Gminy Wojcieszków.
2. Utworzenie zintegrowanego systemu świadczenia usług społecznych i ich koordynacja na poziomie gminy poprzez utworzenie Centrum Usług Społecznych w Gminie Wojcieszków.
3. Wzmocnienie potencjału sektora ekonomii społecznej poprzez zwiększeniu udziału organizacji pozarządowych, w szczególności podmiotów ekonomii społecznej w świadczeniu usług społecznych na rzecz lokalnej społeczności Gminy Wojcieszków.

Centrum Usług Społecznych w Wojcieszkwie powstało w ramach realizacji projektu: „CUS w Gminie Wojcieszków wysoka jakość usług społecznych dla mieszkańców gminy” w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Liczba osób korzystających z usług

Nazwa usługi	łącna ilość osób
	93
Usługa wsparcia dla osób niepełnosprawnych	88
Usługi poradnictwa specjalistycznego	153
Usługi wytchnieniowe	3
Usługi edukacyjne i sportowe dla dzieci i młodzieży	247
Usługi integracyjne i edukacyjne dla rodzin	716
Usługa edukacyjna dla młodzieży i osób	30

Źródło: opracowanie własne



Centrum Usług Społecznych w Wojcieszkowie powstało w ramach realizacji projektu: „CUS w Gminie Wojcieszków wysoka jakość usług społecznych dla mieszkańców gminy” w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

CEL SZCZEGÓŁOWY 1 Poprawa warunków życia w Gminie Wojcieszków dzięki zwiększeniu katalogu świadczonych usług społecznych, zgodnie z zapotrzebowaniem mieszkańców Gminy Wojcieszków

Realizacja celu szczegółowego 1 została wykonana poprzez zorganizowanie:

Usługi wsparcia dla osób starszych – na terenie gminy funkcjonuje 3 Kluby Seniora: w Wojcieszkowie, w Wólce Domaszewskiej, Oszczepalinie Pierwszym.

Celem w/w usługi jest:

- poprawa jakości życia i bezpieczeństwa osób starszych oraz utrzymanie ich w środowisku zamieszkania,
- poprawa dobrostanu psychicznego seniorów oraz wykształcenie umiejętności radzenia sobie z ograniczeniami wynikającymi z wieku,
- przeciwdziałanie samotności oraz wykluczeniu z życia społecznego i kulturalnego,

- Liczba osób korzystających z klubów seniora – **93**
- Liczba osób (seniorów) korzystających i deklarujących poprawę jakości życia i bezpieczeństwa - **93**
- Liczba osób deklarujących poprawę dobrostanu psychicznego – **93**
- Liczba osób korzystających z zajęć poprawiających psychofizyczną kondycję seniorów - **93**
- Liczba osób korzystających z rehabilitacji w Usłudze Wsparcia dla Osób Niepełnosprawnych (Klub samopomocy)– **16**
- Liczba osób korzystających z wizyt u lekarza psychiatry w Centrum Wsparcia Specjalistycznego – **0**
- Liczba osób korzystających z zajęć edukacyjnych i kulturalnych - **93**
- Liczba osób korzystających z zajęć integracyjnych – **93**

Centrum Usług Społecznych w Wojcieszkowie powstało w ramach realizacji projektu: „CUS w Gminie Wojcieszków wysoka jakość usług społecznych dla mieszkańców gminy” w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Usługa wsparcia dla osób niepełnosprawnych – na terenie Gminy Wojcieszków usługa ta działa w świetlicy w Wólce Domaszewskiej.

Celem tej usługi jest przeciwdziałanie samotności oraz wykluczeniu z życia społecznego i kulturalnego osób niepełnosprawnych poprzez:

- Poprawę jakości życia osób niepełnosprawnych oraz utrzymanie ich w środowisku zamieszkania,
- Poprawę dobrostanu psychicznego osób niepełnosprawnych oraz wykształcenie umiejętności radzenia sobie z ograniczeniami wynikającymi z niepełnosprawności,
- Przeciwdziałanie samotności oraz wykluczeniu z życia społecznego i kulturalnego osób niepełnosprawnych,
- Umożliwienie dostępu do rehabilitacji mieszkańcom gminy:

- Liczba osób korzystających z Klubu Samopomocy dla Osób Niepełnosprawnych – **39**
- Liczba osób korzystających z Klubu Samopomocy dla Osób Niepełnosprawnych deklarujących poprawę dobrostanu psychicznego – **39**
- Liczba osób korzystających z zajęć poprawiających psychofizyczną kondycję osób niepełnosprawnych – **39**
- Liczba osób korzystających z wizyt u lekarza psychiatry w Usłudze poradnictwa Specjalistycznego – **4**
- Liczba osób korzystających z zajęć edukacyjnych i kulturalnych – **39**
- Liczba osób korzystających z zajęć integracyjnych – **39**
- Liczba osób korzystających z usług rehabilitacji – **39** uczestników klubu oraz pozostali mieszkańcy gminy - **49**
- Liczba osób korzystających z rehabilitacji, u których w ich własnej ocenie nastąpiła poprawa stanu zdrowia – **81**

Centrum Usług Społecznych w Wojcieszku powstało w ramach realizacji projektu: „CUS w Gminie Wojcieszków wysoka jakość usług społecznych dla mieszkańców gminy” w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Usługi poradnictwa specjalistycznego - psychiatra, grupa wsparcia dla ofiar przemocy i współuzależnionych, grupa wsparcia dla rodziców dzieci niepełnosprawnych, poradnictwo psychologiczne dla dzieci, poradnictwo psychologiczne dla osób dorosłych, poradnictwo prawne, terapia uzależnień, integracja sensoryczna, doradztwo zawodowe i pośrednictwo pracy ma na celu:

- Wspieranie dzieci i młodzieży, poprzez zapewnienie im możliwości dostępu do usług zwiększających szansę na właściwy rozwój psychospołeczny,
- Rozbudowę i wzmacnianie systemu przeciwdziałania i rozwiązywania problemów uzależnień oraz przemocy w rodzinie,
- Ograniczenie skali długotrwałego bezrobocia i ubóstwa,
- Poprawę stanu psychicznego mieszkańców gminy oraz wzmocnienie umiejętności radzenia sobie z problemami,

➤ Liczba dzieci i młodzieży objętych poradnictwem specjalistycznym – **63**

(integracja sensoryczna) – **18**

(terapia logopedyczna) – **24**

➤ Liczba dzieci i młodzieży deklarujących poprawę stanu zdrowia psychicznego i/lub fizycznego – **63**

➤ Liczba osób uzależnionych, korzystających ze wsparcia – **14**

➤ Liczba osób współuzależnionych korzystających ze wsparcia – **6**

➤ Liczba grup wsparcia dla osób współuzależnionych i doznających przemocy w rodzinie – **1**

➤ Liczba osób, ofiar przemocy korzystających ze wsparcia – **6**

➤ Liczba osób korzystających z porad prawnych – **31**

➤ Liczba osób korzystających z poradnictwa psychologicznego – **27**

➤ Liczba osób korzystających z wizyt u lekarza psychiatry - **24**

➤ Liczba osób deklarujących rozwiązanie problemów, z którymi zgłosili się do Centrum – **153**

➤ Zmniejszenie ilości Niebieskich Kart – **2020 r. – 23 rodziny / 2023r. – 13 rodzin**

➤ Spadek liczby zasiłków z tytułu uzależnień i przemocy w rodzinie:

uzależnienia: **2020r. – 5 rodzin / 2023r. 1 rodzina**

przemoc: **2020r. – 5 rodzin / 2023r. – 3 rodziny**

Centrum Usług Społecznych w Wojcieszowie powstało w ramach realizacji projektu: „CUS w Gminie Wojcieszów wysoka jakość usług społecznych dla mieszkańców gminy” w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

➤ Ilość osób korzystających z porad doradcy zawodowego oraz pośrednictwa pracy – rok 2022 - 37

Ilość osób, które podjęły zatrudnienie – rok 2022 – 44

Spadek liczby osób bezrobotnych w Gminie w porównaniu z rokiem 2020 – 33 osoby

Spadek liczby zasiłków z tytułu bezrobocia: 2020r. – 43 rodziny / 2022r. – 28 rodzin

i ubóstwa: 2020r. – 73 rodziny / 2023r. - 51 rodzin

Usługi wytchnieniowe – w domu wnioskodawcy dla osób niepełnosprawnych i rodzin osób niepełnosprawnych mają spowodować:

- Poprawę dobrostanu psychicznego osób niepełnosprawnych oraz wykształcenie umiejętności radzenia sobie z ograniczeniami wynikającymi z niepełnosprawności,

- Wsparcie opiekunów osób niepełnosprawnych w postaci opieki wytchnieniowej oraz porad psychologa

➤ Liczba osób korzystających z usług wytchnieniowych – 3

➤ Liczba osób korzystających z usług o wytchnieniowych deklarujących poprawę dobrostanu psychicznego - 3

➤ Liczba osób korzystających z porad psychologa – 1

➤ Liczba opiekunów korzystających ze wsparcia - 3

➤ Liczba osób korzystających ze wsparcia deklarujących poprawę dobrostanu psychicznego - 3

Usługi edukacyjne i sportowe dla dzieci i młodzieży – jest to usługa mająca na celu:

- Wsparcie rozwoju intelektualnego oraz fizycznego dzieci i młodzieży,

- Przeciwdziałanie niekorzystnym zjawiskom występującym wśród młodzieży: uzależnieniom, przemocy rówieśniczej, przestępczości,

➤ Liczba dzieci i młodzieży korzystającej z zajęć edukacyjnych, kulturalnych, sportowych – 247

➤ Liczba dzieci i młodzieży korzystającej z zajęć profilaktycznych – 121

Centrum Usług Społecznych w Wojcieszkowie powstało w ramach realizacji projektu: „CUS w Gminie Wojcieszków wysoka jakość usług społecznych dla mieszkańców gminy” w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Usługi integracyjne i edukacyjne dla rodzin – usługa prowadzona w formie warsztatów edukacyjnych o tematyce: psychoedukacja, edukacja zdrowotna, warsztaty regionalne, oraz według zgłaszanych potrzeb, wycieczki, spotkania rodzinne,

- Podnoszenie kompetencji i kwalifikacji wychowawczych rodziców i opiekunów poprzez działania edukacyjne,

- Integracja mieszkańców Gminy oraz podnoszenie kompetencji w zakresie współpracy i pomocy Sąsiedzkiej.

- Liczba osób korzystających ze wsparcia – **716 osób (266 osób - listy obecności z warsztatów + 450 osób piknik integracyjny)**

Spadek liczby zasiłków z tytułu bezradności w sprawach opiekuńczo wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego – **2020r. – 30 rodzin / 2023r. – 15 rodzin**

- Liczba osób korzystających z usług integracyjnych – **ok. 700**
- Liczba inicjatyw podejmowanych na rzecz środowiska lokalnego –**11**
- Liczba działań wolontaryjnych - **28**

Usługa edukacyjna dla młodzieży i osób dorosłych - korzystający: osoby dorosłe, młodzież

Organizowanie miejsca spędzania wolnego czasu dla młodzieży oraz dorosłych mieszkańców gminy

- Liczba osób korzystających z usługi – **30 osób**
- Liczba inicjatyw podejmowanych na rzecz wspólnego spędzania wolnego czasu (poza harmonogramem) – **4**
- Liczba działań wolontaryjnych - **2**

Centrum Usług Społecznych w Wojcieszku powstało w ramach realizacji projektu: „CUS w Gminie Wojcieszów wysoka jakość usług społecznych dla mieszkańców gminy” w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Cel szczegółowy 2: Utworzenie zintegrowanego systemu świadczenia usług społecznych i ich koordynacja na poziomie gminy poprzez utworzenie Centrum Usług Społecznych w Gminie Wojcieszków

Realizacja Celu szczegółowego 2 została wykonana poprzez :

1. Stworzenie wystandaryzowanego systemu monitorowania i ewaluowania usług społecznych świadczonych w ramach projektu.

Świadczone usługi społeczne w ramach realizowanego projektu są monitorowane przy pomocy:

- list obecności,
- raportów monitoringowych,
- karty usług społecznych,
- wywiadów z uczestnikami usług,
- spotkań z mieszkańcami,
- wizyt poglądowych i studyjnych,

W rezultacie przeprowadzonych rozmów z mieszkańcami korzystającymi z usług CUS a poprzednio z GOPS stwierdza się poprawę w jakości świadczonych obecnie usług. Zarówno w kompetencjach jak i podejściu do indywidualnych sytuacji mieszkańców. W wyniku przekształcenia powstały nowe stanowiska pracownicze mające na celu kompletną obsługę petenta i pomoc w kwalifikowaniu do odpowiednich usług w jednym miejscu/okienku.

2. Wzrost poziomu wiedzy i kompetencji kadry Centrum w zakresie zarządzania i koordynacji świadczonych usług społecznych.

Wśród pracowników Centrum - 6 pracowników tj. organizator usług społecznych, organizator pomocy społecznej, koordynator indywidualnych planów usług społecznych (2), organizator społeczności lokalnej (2), podniosło swoje kompetencje i umiejętności w zakresie funkcjonowania jednostki. Potwierdzeniem są zaświadczenia ukończenia szkoleń kompetencyjnych.

Z wywiadów przeprowadzonych wśród mieszkańców wynika, że podniesienie kompetencji pracowników wpływa na poziom świadczonych usług i zadowolenia wśród osób korzystających z pomocy centrum.

Centrum Usług Społecznych w Wojcieszowie powstało w ramach realizacji projektu: „CUS w Gminie Wojcieszków wysoka jakość usług społecznych dla mieszkańców gminy” w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

3. Wypracowanie kompleksowego systemu obsługi usług społecznych dla mieszkańców Gminy Wojcieszków.

Wypracowano narzędzia do prowadzenia monitoringu usług społecznych, który prowadzony jest od początku realizacji projektu: są to listy obecności, ankiety sprawdzające poziom świadczonych usług, wywiady z osobami korzystającymi, miesięczny raport monitoringowy z wykonania usług społecznych – od października 2022r.

Cel szczegółowy 3: Wzmocnienie potencjału sektora ekonomii społecznej poprzez zwiększeniu udziału organizacji pozarządowych, w szczególności podmiotów ekonomii społecznej w świadczeniu usług społecznych na rzecz lokalnej społeczności gminy Wojcieszków

Realizacja Celu szczegółowego 3 została wykonana poprzez:

1. Utworzenie i działalność partnerstwa wielosektorowego na rzecz rozwoju usług społecznych

(Partnerstwo wielosektorowe na rzecz rozwoju usług społecznych w Gminie Wojcieszków).

W związku z realizacją projektu pt. „CUS w Gminie Wojcieszków-wysoka jakość usług społecznych dla mieszkańców gminy” w 2021 r. zawarte zostało porozumienie zapewniające koordynację usług społecznych i zdrowotnych oraz współpracę z publicznymi służbami zatrudnienia dla mieszkańców gminy Wojcieszków na terenie Powiatu łukowskiego przy pomocy jednostek organizacyjnych Gminy Wojcieszków oraz Powiatu łukowskiego. Jednostką wyznaczoną do realizacji porozumienia jest Centrum Usług Społecznych w Wojcieszkowie oraz jednostki organizacyjne Powiatu łukowskiego t.j.:

- 1) Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Łukowie,
- 2) Powiatowy Urząd Pracy w Łukowie,
- 3) Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Łukowie,
- 4) Specjalistyczny Ośrodek Poradnictwa Rodzinnego i Interwencji Kryzysowej w Łukowie.

W ramach porozumienia, utworzono lokalny punkt informacyjno -konsultacyjny w siedzibie CUS, w którym w miarę potrzeb mieszkańców gminy odbywały się dyżury pracowników z PUP i PCPR w Łukowie. W trakcie tych spotkań udzielano informacji dotyczących min. uzyskania orzeczenia o niepełnosprawności lub stopniu niepełnosprawności, legitymacji osoby niepełnosprawnej, karty *Centrum Usług Społecznych w Wojcieszkowie powstało w ramach realizacji projektu: „CUS w Gminie Wojcieszków wysoka jakość usług społecznych dla mieszkańców gminy” w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.*

parkingowej. Mieszkańcy informowani byli o dostępnych formach wsparcia dla osób niepełnosprawnych m.in.: likwidacji barier, programach i projektach, w tym w szczególności ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych. Dzięki tej współpracy możliwe było składanie za pośrednictwem Centrum Usług Społecznych w Wojcieszkowie wniosków o dofinansowanie do likwidacji barier: w komunikowaniu się, technicznych, architektonicznych, a także do uczestnictwa w turnusie rehabilitacyjnym, zaopatrzenia w sprzęt rehabilitacyjny, przedmioty ortopedyczne i środki pomocnicze.

Prowadzona była współpraca w zakresie potrzeb szkoleniowych i doradztwa metodycznego dla pracowników jednostek organizacyjnych pomocy społecznej a także w kierowaniu do udziału w zajęciach organizowanych w Powiatowym Ośrodku Wsparcia „Przyłądek” i domach pomocy społecznej.

Porozumienie służy podejmowaniu działań w obszarze realizacji programów profilaktycznych, oddziaływań korekcyjno-edukacyjnych dla osób stosujących przemoc w rodzinie a także współpracy przy realizacji działań w zakresie promocji i ochrony zdrowia dla mieszkańców Gminy Wojcieszków, w tym zdrowia psychicznego. Mówi o współpracy przy organizowaniu wsparcia społecznego dla osób, które z powodu choroby psychicznej lub upośledzenia umysłowego mają poważne trudności w życiu codziennym, zwłaszcza w kształtowaniu swoich stosunków z otoczeniem, w zakresie edukacji, zatrudnienia oraz w sprawach bytowych.

W ramach tych działań mieszkańcy otrzymują informacje o usługach poradnictwa zawodowego, szkoleniach, przygotowaniu zawodowym dorosłych, stażach, organizacji robót publicznych, pracach społecznie użytecznych, promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy oraz zatrudnieniu socjalnym a także projektach w zakresie promocji zatrudnienia, przeciwdziałania bezrobociu, łagodzenia skutków bezrobocia i aktywizacji zawodowej bezrobotnych, wynikających z programów operacyjnych współfinansowanych ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Funduszu Pracy.

Porozumienie to dało też dyrektorom i kierownikom instytucji z terenu gminy możliwość uzyskania pełnych informacji dotyczących projektów i dofinansowań, dzięki którym mogli pozyskiwać środki na działania instytucji, którymi zarządzają.

Odnośnie zawarcia partnerstwa wielosektorowego, odbyły się spotkania z zainteresowanymi podmiotami realizującymi usługi społeczne dla mieszkańców gminy Wojcieszków dot. celu, zakresu i podziału zadań. Głównym celem zawierania w/w partnerstw jest optymalizacja zakresu i form świadczonych usług społecznych, w sposób pozwalający uniknąć powielania wzajemnych działań

Centrum Usług Społecznych w Wojcieszkowie powstało w ramach realizacji projektu: „CUS w Gminie Wojcieszków wysoka jakość usług społecznych dla mieszkańców gminy” w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

i zapewnienia komplementarności oraz wspólna realizacja projektów w zakresie usług społecznych dla mieszkańców gminy Wojcieszków.

2. Stworzenie systemu zlecenia usług społecznych NGO, w tym PES, w ramach zleceń wieloletnich

Wszystkie usługi społeczne dla mieszkańców gminy, w ramach realizowanego projektu zostały zlecone lokalnym organizacjom pozarządowym na podstawie ustawy o pożytku publicznym i wolontariacie. Konkurs ofert na realizację usług społecznych przeprowadzany był kilkakrotnie: w lipcu 2021r., w styczniu 2022r. i w lipcu 2022r.

W konkursie ofert na realizację zadań gminy o charakterze pożytku publicznego w zakresie usług społecznych na lata 2021, 2022-2023 udział wzięły jedynie organizacje pozarządowe i PES działające na terenie gminy.

Organizacje pozarządowe wybrane w drodze konkursu na realizatorów usług społecznych to:

- | | |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1. Usługa wsparcia dla osób starszych | - Stowarzyszenie Rozwoju Gminy Wojcieszków |
| 2. Usługi edukacyjne i sportowe dla dzieci | - Stowarzyszenie Rozwoju Gminy Wojcieszków |
| 3. Usługi integracyjne i edukacyjne dla rodzin | - Stowarzyszenie Rozwoju Gminy Wojcieszków, |
| 4. Usługa edukacyjna dla młodzieży i osób dorosłych | - Stowarzyszenie Rozwoju Gminy Wojcieszków, |
| 5. Usługa poradnictwa specjalistycznego | - Spółdzielnia Socjalna „Wojcieszkowianka”, |
| 6. Usługa wsparcia dla osób niepełnosprawnych | - Spółdzielnia Socjalna „Wojcieszkowianka”, |
| 7. Usługa wytnieniowa | - Spółdzielnia Socjalna „Wojcieszkowianka”. |

Łączna kwota środków finansowych przeznaczonych na usługi społeczne w latach 2021-2023 wyniosła:

2 021 928,40 zł.

Dzięki temu, że działają one na terenie Gminy Wojcieszków, mają najlepsze rozeznanie potrzeb wśród mieszkańców i dzięki temu mogą podnosić jakość świadczonych usług, precyzyjnie trafiać do usługobiorców poprzez lepsze dopasowanie usług i ścisłą współpracę z CUS-em.

Centrum Usług Społecznych w Wojcieszkowej powstało w ramach realizacji projektu: „CUS w Gminie Wojcieszków wysoka jakość usług społecznych dla mieszkańców gminy” w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

3. Opracowanie i wdrożenie minimalnych standardów świadczenia usług przez NGO, w tym PES

(100% NGO świadczących usługi zlecane przez CUS wdrożyło opracowane standardy)

Dążąc do świadczenia usług społecznych na wysokim poziomie niezbędne było ustalenie standardów świadczenia usług. Powinny być one odzwierciedleniem wymagań prawnych, oczekiwań Gminy, możliwości Usługodawcy oraz potrzeb i oczekiwań mieszkańców. Istotne jest aby przyjęte standardy podlegały ciągłej ocenie i weryfikacji.

Przy ustalaniu standardów opieraliśmy się o spostrzeżenia i uwagi osób bezpośrednio wykonujących daną usługę społeczną, braliśmy pod uwagę opinie i wnioski zgłaszane przez mieszkańców i ich rodziny oraz zakładane w projekcie rezultaty. Opracowując standardy mieliśmy na celu umożliwienie Wykonawcom reagowanie na sytuacje nagłe aby w elastyczny i indywidualny sposób mogli podejść do każdego pojawiającego się problemu. Standardy świadczenia usług zostały ustalone, zarządzeniem Dyrektora CUS i których przestrzeganie jest podstawowym obowiązkiem każdego z Usługodawców. Jednym z kryteriów oceny usługi jest trafność doboru rozumiana jako relacja pomiędzy potrzebą / problemem do rozwiązania a celem usługi i osiągniętym rezultatem.

Z przeprowadzonych rozmów, wywiadów i analizy kart usług społecznych wynika, że skuteczność działania do faktycznie dostarczonej usługi była jak najbardziej adekwatna i wymierna.

Efektywność świadczenia usług w ocenie osób korzystających jest jak najbardziej pozytywna a ponadto jest utożsamiana jako specjalistyczne wsparcie w najistotniejszych potrzebach.

Dobra opinia o Usługodawcach jest ważna nie tylko w okresie trwania projektu ale niejako buduje wiarygodność i uznanie wśród społeczności lokalnej i środowiska na przyszłe działania, które będą realizowane po okresie realizacji projektu, również w partnerstwie wielosektorowy

Opracowanie:

Organizator społeczności lokalnej
Koordynator Indywidualnych Planów Usług Społecznych