



# STANDARDY JAKOŚCI USŁUG W CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH W ŁAPACH

Łapy, grudzień 2021r.



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



## Spis treści

<b>Wprowadzenie.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Definicja usług społecznych.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Usługi społeczne realizowane w ramach działalności Centrum Usług Społecznych w Łapach w kontekście potrzeb mieszkańców gminy Łapy.....</b>	<b>6</b>
<b>3. Etyczne aspekty świadczenia usług społecznych przez pracowników Centrum Usług Społecznych w Łapach.....</b>	<b>10</b>
<b>4. Sposób monitorowania i ocena jakości świadczonych usług społecznych przez Centrum Usług Społecznych w Łapach.....</b>	<b>12</b>
<b>5. Ogólne zasady świadczenia usług społecznych w Centrum Usług Społecznych w Łapach.....</b>	<b>13</b>
<b>Podsumowanie.....</b>	<b>16</b>
<b>Załącznik nr 1 <i>Zasady świadczenia usług społecznych realizowanych w ramach projektu „Centrum Usług Społecznych w Łapach”</i>.....</b>	<b>17</b>
<b>Załącznik nr 2 <i>Zasady świadczenia usług społecznych realizowanych poza projektem „Centrum Usług Społecznych w Łapach”</i>.....</b>	<b>22</b>

## Wprowadzenie

Opracowany dokument zawiera standardy jakości usług społecznych realizowanych w Centrum Usług Społecznych w Łapach. Zasady funkcjonowania centrów usług społecznych określa ustawa z dnia 19 lipca 2019 r o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych.

Zachodzące obecnie zmiany w naszym społeczeństwie w zakresie procesów demograficznych, kulturowych, związanych z rodziną, rynkiem pracy czy edukacją i wychowaniem, skłaniają do refleksji nie tylko na temat samych trendów, lecz także prognoz i możliwych działań profilaktycznych, prewencyjnych i pomocowych. Dynamika zmian zjawisk społecznych skutkuje wzrostem zapotrzebowania na organizowanie coraz to większej liczby oferowanych usług społecznych, także przez instytucje publiczne. W związku z tym rosną oczekiwania społeczne w zakresie wprowadzania oferty nowych rodzajów takich usług jak i jakości ich świadczenia.

Jakość jest pojęciem bardzo szerokim. Jakością danego przedmiotu jest ogół jego najbardziej pożądanych przez kogoś cech. Dążenie współczesnego społeczeństwa do poprawy jakości życia wymusza m.in. na instytucjach publicznych zmianę ich działalności. Jakość jest jednym z najważniejszych atrybutów usług. Jest ona pojęciem subiektywnym. W potocznym znaczeniu jakość oznacza nie tylko brak wad lub brak błędów, ale utożsamia się z przydatnością do użytkowania, zadowoleniem odbiorcy, funkcjonalnością czy z zgodnością z wymaganiami. Jakość jest tym czynnikiem, który ze względu na wyróżnione cechy usługi stanowi o możliwości spełnienia oczekiwań i wymagań klienta. Zgodność z wymaganiami to podstawowy warunek zaspokojenia stwierdzonych lub przewidywanych potrzeb usługobiorcy. To głównie ocena klienta przesądza o jakości świadczonej usługi. Fakt ten powoduje konieczność przyjęcia „orientacji na klienta”, czyli podejścia gdzie usługobiorca jest priorytetem w podejmowanym działaniu. Zaspokojenie potrzeb i oczekiwań klienta oraz zachowanie indywidualistycznego podejścia na każdym etapie realizacji usługi to podstawowy warunek sukcesu działalności społecznej.

Jakość usług społecznych oraz wdrażane działania na rzecz jej poprawy rozpatrywane w kontekście współczesnej polityki społecznej powinny charakteryzować się głównie profesjonalizmem oraz nowym menadżeryzmem. Podejście takie do usług społecznych cechuje się głównie etosem służby publicznej zorientowanym na klienta, podejściem indywidualnej pracy z klientem oraz wartościami takimi jak słuszność, sprawiedliwość społeczna, poszanowanie godności drugiego człowieka oraz podmiotowość.

Proces tworzenia standardów usług społecznych jest niezbędnym elementem budowania jakże potrzebnej nowej jakości w pomocy społecznej. Standardy powinny dążyć do tego, aby oferowane usługi miały jakość i zakres adekwatne do potrzeb osób czy grup, którym mają być świadczone. Pozwalają w elastyczny sposób reagować na zmianę i uwzględniają stosowanie różnych sposobów zaspokajania potrzeb społecznych. Standardy powinny być tworzone w sposób ramowy. Dzięki temu świadczeniodawca będzie miał możliwość skorzystania z określonego wachlarza świadczeń i przez to działać skuteczniej, dopasowując kryteria do konkretnego klienta. Dzięki wprowadzeniu standardów usług społecznych zwiększa się pewność, że potrzeby społeczności zostaną odpowiednio zaspokojone a lokalna społeczność zyskuje punkt odniesienia, dzięki któremu wie, na co może liczyć przy korzystaniu z poszczególnych usług.

W skrócie standaryzacja w usługach społecznych ma więc dać odpowiedź na pytania co (ile, przez kogo i na jakim poziomie) powinno zostać wykonane w ramach danej usługi na rzecz określonych osób i/lub grup adekwatnie do rozpoznanych potrzeb usługobiorców i zgodnie z wymogami racjonalnego ich zaspokajania

Celem opracowania niniejszych standardów jest zapewnienie odpowiedniej jakości usług społecznych świadczonych przez Centrum Usług Społecznych w Łapach. Dokument zawiera m.in. katalog usług społecznych realizowanych przez CUS, ich zakres i sposób realizacji. Przedstawia także etyczne aspekty świadczenia usług społecznych oraz sposób monitorowania i oceny jakości realizowanych usług.

## **1. Definicja usług społecznych**

Usługi społeczne należą do szerszej kategorii usług jako takich. Mogą więc dzielić z innymi usługami pewne wspólne cechy, a przy tym mieć specyficzne właściwości, które odróżniają je od usług, które nie uznaje się za społeczne. W literaturze przedmiotu można spotkać bardzo wiele definicji usług społecznych. Jednakże wspólną ich cechą jest ujęcie usługi społecznej jako działalności służącej do zaspakajania potrzeb ludzkich w sposób niematerialny, jej świadczenie może być lub nie być powiązana z fizycznym produktem. Należy zaznaczyć, że specyficzną cechą usług społecznych jest to, iż mają niematerialny charakter, nie znajdują ucieleśnienia w dobrach oraz nie służą bezpośrednio do wytwarzania dóbr. Świadczenie usługi społecznej zawsze wymaga obecności udzielającego jej człowieka i obecności tego komu jest udzielana i polega na czynnościach zaspokajających potrzeby, nie można jej zastąpić maszynami i urządzeniami.

Usługi społeczne pełnią rolę zapobiegawczą i integrują społecznie wszystkich członków populacji, niezależnie od ich stanu posiadania i dochodów, przyczyniają się do zwalczania dyskryminacji, zapewnienia równości płci. Tworzą pole do poprawy jakości życia i tworzenia równych szans dla wszystkich, zwiększając tym samym zdolność jednostek do pełnego uczestnictwa w życiu społecznym. Realizacja usług społecznych powinna cechować się wszechstronnością, personalizacją w zaspokajaniu potrzeb usługobiorców oraz równością dostępu. Przyczyniają się do pobudzenia postaw obywatelskich, integracji społecznej, spójności społecznej wspólnot lokalnych oraz solidarności międzypokoleniowej. Służą zaspokajaniu indywidualnych potrzeb jednostek i rodzin, choć ich jakość i dostępność ma wpływ na funkcjonowanie szerszych zbiorowości i grup.

Usługi społeczne stoją przed wyzwaniami, które podzielić można na dwie grupy. W pierwszej z nich znajdują się uniwersalne wyzwania, jakie zawsze stały przed polityką społeczną, na przykład ograniczenie nierówności, przewyższenie lub łagodzenie ubóstwa i wykluczenia czy też budowanie integracji społecznej. W drugiej grupie możemy znaleźć te, które wynikają z przemian cywilizacyjnych, zarówno obecnych, jak i tych, które rysują się przed nami w przyszłości. Są to na przykład – starzenie się społeczeństwa ze wszystkimi tego konsekwencjami czy wzmożona presja konkurencyjności w warunkach globalizacji. Współczesne usługi społeczne powinny być realizowane nie tylko w ramach działań osłonowych, ale przede wszystkim powinny wspierać i aktywizować społeczeństwo do poprawy jakości życia.

## 2. Usługi społeczne realizowane w ramach działalności Centrum Usług Społecznych w Łapach w kontekście potrzeb mieszkańców gminy Łapy

W pierwszym półroczu 2021r na terenie gminy Łapy została przeprowadzona Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej gminy Łapy w zakresie usług społecznych. Diagnoza została przeprowadzona zgodnie z art. 21 Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz.U.2019 poz.1818).

Jak wynika z niniejszej Diagnozy ... badani wskazali dwie dominujące przyczyny problemów społecznych – problem uzależnień, głównie alkoholizm oraz problem bezrobocia. Między nimi często dochodzi do efektu błędnego koła, przyczyną uzależnienia jest bezrobocie, natomiast przyczyną bezrobocia – uzależnienie. Zwiększenie programów i instytucji zorientowanych na przeciwdziałanie problemowi uzależnień wydają się być jak najbardziej uzasadnione. Według danych przedstawionych w Diagnozie.... problem uzależnień dominuje wśród czynników szkodzących rodzinom na terenie Łap, sprawiając, że rodzice nie są w stanie prawidłowo wypełniać swoich ról. Uzależnienie to główny powód bezradności w sprawach opiekuńczo - wychowawczych a także niejednokrotnie przyczynia się do powstania zjawiska przemocy domowej.

Warto wspomnieć o działalności **Świetlicy Socjoterapeutycznej**, której głównym celem jest niesienie specjalistycznej pomocy dzieciom i młodzieży z rodzin dotkniętych problemem alkoholowym oraz z zaburzeniami zachowań, a w szczególności: łagodzenie niedostatków wychowawczych, poprawa społecznego funkcjonowania dzieci i młodzieży ze środowisk zagrożonych patologiami, w szczególności problemem alkoholowym, zapobieganie zachowaniom nieakceptowanym społecznie i szkodliwym dla zdrowia (w szczególności uzależnieniom i przemocy) oraz promowanie zdrowego stylu życia u dzieci i młodzieży.

Dość często w parze z występowaniem problemu uzależnień i przemocy domowej występuje potrzeba wsparcia rodziny w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczej oraz potrzeba motywacji rodziny do pełnienia w sposób prawidłowy ról społecznych. Doskonale sprawdzi się tu usługa **asystenta rodziny**, której głównym celem jest wsparcie rodzin przeżywających trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczej oraz udzielanie



pomocy rodzinom w poprawie ich sytuacji życiowej, w tym w uzyskaniu zatrudnienia, podnoszeniu kwalifikacji zawodowych oraz zdobywaniu umiejętności prawidłowego prowadzenia gospodarstwa domowego.

W kontekście problemu bezrobocia należy podkreślić jedną z ważniejszych potrzeb jaką jest potrzeba reintegracji zawodowej i społecznej osób bezrobotnych. Reakcją na tego typu problem jest działalność **Klubu Integracji Społecznej**, którego celem udzielenie wsparcia w integrowaniu się grup i osób o podobnych trudnościach i problemach życiowych, pomagająca samoorganizować się jego członkom, podejmować przez nich wspólne inicjatywy i przedsięwzięcia w zakresie aktywizacji zawodowej. KIS odpowiada także na potrzebę kształcenia się i samorealizacji dzięki ofercie szkoleń i staży zawodowych.

Istotnym elementem rozwiązania powyższych problemów jest także utworzenie **Punktu Poradnictwa Specjalistycznego**. Należy zaznaczyć iż w w/w diagnozie respondenci jednoznacznie uznali, że tego typu instytucja jest w Gminie Łapy potrzebna, tym bardziej, iż z takiej formy usługi społecznej mogą skorzystać wszyscy mieszkańcy, bez względu na wiek i posiadany dochód. Działalność Punktu przyczyni się także do podniesienia jakości i dostępności wsparcia psychologicznego i psychiatrycznego w Gminie Łapy, szczególnie w skali zapotrzebowania na tego typu wsparcie wśród dzieci i młodzieży. Punkt Poradnictwa Specjalistycznego jest także odpowiedzią na potrzebę wsparcia rodzin w kryzysie, szczególnie dla osób doznających przemocy domowej.

Ważnym elementem każdego społeczeństwa jest aktywność obywatelska m.in. przejawiająca się partycypacją społeczną. Aktywny udział mieszkańców w kreowaniu lokalnego życia społecznego jest bezwarunkowo potrzebne w prawidłowym funkcjonowaniu każdej wspólnoty. Dlatego też jedną z usług społecznych świadczonych przez CUS jest działalność **Akademii Liderów Społecznych**. Daje ona możliwość młodym ludziom oraz doświadczonym seniorom możliwość decydowania o lokalnej rzeczywistości. Akademia daje wsparcie wszystkim, którzy mają wewnętrzną potrzebę rozwoju oraz wizję działania we współpracy z innymi na rzecz pozytywnych zmian społecznych. Jest też okazją, aby dać młodym ludziom możliwość decydowania o lokalnej rzeczywistości. Wydaje się to istotne w kontekście sondażowych odpowiedzi młodych ludzi na pytanie o to, czy czują, że ich głos na temat spraw miejskich jest ważny i czy dorośli w ich otoczeniu pytają ich o zdanie.

Jak wynika z Diagnozy... istotną potrzebą o której mówili respondenci jest większa dostępność do różnorodnych form spędzania czasu wolnego. Taką funkcję pełni **Centrum Aktywności Społecznej**, którego celem jest dbałość o synergię pomiędzy różnymi instytucjami działającymi na terenie Gminy Łapy, współpraca przy projektach międzyinstytucjonalnych, komunikacja międzypokoleniowa a także przeciwdziałanie izolacji społecznej wywołanej pandemią. Jest to instytucja udostępniająca pomieszczenia dla wszystkich mieszkańców do realizacji działań edukacyjno-integracyjnych, aktywizacji, spotkań sąsiedzkich, spotkań obywatelskich i innych.

Kolejną dość istotną instytucją jest **Klub Wolontariusza**, który ma za zadanie szkolenie wolontariuszy efektywnie działających na rzecz społeczności lokalnej oraz animację istniejących kręgów samopomocy i wsparcia sąsiedzkiego. O skali zapotrzebowania na tego instytucję świadczą dane przedstawione w Diagnozie... Jak argumentowano w ankietach wolontariat jest doskonałym sposobem na rozwijanie w młodych ludziach ważnych cech takich jak empatia, cierpliwość i pokora. Instytucja wolontariatu kojarzona jest zazwyczaj z osobami młodymi, jednak nic nie stoi na przeszkodzie by podejmowali się jej również seniorzy, którzy tworzą bardzo liczną grupę zmotywowanych i chętnych do pomocy osób.

Jedną z istotnych usług społecznych realizowanych przez CUS są **mieszkania chronione** przeznaczone dla osób pełnoletnich, które ze względu na sytuację życiową potrzebują wsparcia, lecz nie wymagają usług w zakresie świadczonym przez jednostkę całodobowej opieki. Usługa ta jest odpowiedzią na potrzebę wsparcia w wykonywaniu codziennych obowiązków oraz pomoc w częściowym lub całkowitym usamodzielnieniu się szczególnie osób z zaburzeniami psychicznymi oraz osób opuszczających pieczę zastępczą, młodzieżowy ośrodek wychowawczy lub zakład dla nieletnich.

Kolejnym istotnym aspektem wynikającym z Diagnozy ... są problemy a co za tym idzie potrzeby osób z niepełnosprawnością z terenu gminy Łapy. Każda niepełnosprawność jest inna oraz warunki życiowe i sytuacje rodzinne osób z niepełnosprawnościami są różne. Jednak tym, co wydaje się łączyć potrzeby i bolączki osób niepełnosprawnych w Gminie Łapy jest potrzeba pokonania bariery mobilności, której w tak dotkliwy sposób nie odczuwają ludzie w pełni sprawni. Dlatego też jedną z form usług społecznych zaproponowanych przez CUS jest usługa **transportu indywidualnego osób o ograniczonej mobilności „door-to-door”**. Dzięki realizacji tej usługi mieszkańcy, osoby, które mają trudności w samodzielny przemieszczaniu się np. ze



względu na ograniczoną sprawność będą mogli rozwijać swoją aktywność w życiu publicznym, społecznym i zawodowym. Jest to ważne, choćby ze względu na problem wykluczenia społecznego osób niepełnosprawnych. Ułatwi dostęp do aktywizacji społeczno-zawodowej oraz wesprze w odbudowie i podtrzymaniu umiejętności uczestniczenia w życiu społeczności lokalnej.

W kontekście problemu wykluczenia społecznego osób niepełnosprawnych należy podkreślić rolę usługi społecznej - **asystenta osobistego osoby niepełnosprawnej**. Potrzeba udziału osoby drugiej w życiu osoby niepełnosprawnej jest niejednokrotnie ważnym elementem w codziennym funkcjonowaniu. Brak infrastrukturalnych ułatwień m.in. w instytucjach publicznych i sklepach sprawia, że samodzielne załatwienie nawet nieskomplikowanej sprawy jest utrudnione. Usługa ta skoncentrowana jest przede wszystkim na usamodzielnieniu, integrację oraz zapobieganie izolacji osób niepełnosprawnych. Jej głównym celem jest zwiększenie szans osób niepełnosprawnych na prowadzenie bardziej samodzielnego i aktywnego życia oraz dążenie do poprawy funkcjonowania osoby niepełnosprawnej w jej środowisku. Należy podkreślić też rolę opiekunów osób niepełnosprawnych. Opieka nad osobą niepełnosprawną wiąże się z rezygnacją członków rodzin, opiekunów z udziału w życiu społecznym, zawodowym, zaniedbuje własne zdrowie czy też inne potrzeby oraz całkowicie rezygnuje z indywidualnych aspiracji. Odpowiedzią na potrzeby tych osób jest usługa społeczne – **opieka wytchnieniowa**, która odciąży członków rodzin lub opiekunów poprzez wsparcie ich w codziennych obowiązkach lub zapewnienie czasowego zastępstwa.

Niejednokrotnie z tematem niepełnosprawności wiążą się problemy osób starszych. CUS w swojej ofercie przewiduje także usługi społeczne skierowane wyłącznie do Seniorów. Jest to uczestnictwo w zajęciach **Dziennego Domu Senior + oraz Klubu Seniora**. Obie instytucje skierowane są do osób w wieku 60+. Potrzeba zapewnienia dostępu do usług zapewniających różnego rodzaju formy spędzania czasu wolnego wśród Seniorów została wskazana przez respondentów w Diagnozie ... jako jeden z istotnych zagadnień dotyczących problemów osób starszych. Taka forma wsparcia przyczynia się do ograniczenia poczucia samotności i izolacji społecznej wśród seniorów.

CUS w ramach swojej działalności oferuje usługi związane z opieką nad osobami samotnymi, bądź osobami dorosłymi chorymi psychicznie, które z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn wymagają pomocy innych osób. Są to **usługi opiekuńcze oraz specjalistyczne usługi opiekuńcze dla osób z zaburzeniami psychicznymi**. Potrzeba opieki nad tą kategorią mieszkańców jest bardzo ważna. Osoby też z różnych przyczyn pozbawione są wsparcia ze strony osób najbliższych. Realizacja tych form usług dość często przyczynia się do zaspokajania codziennych potrzeb życiowych, higienicznych oraz zapewnienie kontaktów z otoczeniem.

### **3. Etyczne aspekty świadczenia usług społecznych przez pracowników Centrum Usług Społecznych w Łapach**

W dążeniu do zapewnienia rzetelnego i bezstronnego świadczenia usług społecznych przez Centrum Usług Społecznych w Łapach konieczna jest nie tylko znajomość prawa i przestrzeganie obowiązujących norm formalno-prawnych przez pracowników CUS, ale równie ważny jest sposób stosowania litery prawa mający swój wyraz w postawach i zachowaniach osób wykonujących określoną pracę oraz nałożone i podejmowane obowiązki. Aksjologia pracy w instytucjach pomocy społecznej zawiera w sobie poszanowanie godności człowieka, prawa do autonomii i samostanowienia, uczciwości i sumienności pracowniczej, obiektywizmu opartego na profesjonalizmie i odpowiedzialności za wykonywaną pracę, jawności i współdziałaniu w rozwiązywaniu problemów, przejrzystości zasad i procedur funkcjonowania instytucji czy organizacji, kulturze osobistej i zawodowej wyrażającej się samodyscypliną, uprzejmością, zrozumieniem i empatią.

Pracownicy Centrum działają praworzędnie, szanując prawo a także starają się być w tym zakresie wzorem dla innych, postępują w sposób prowadzący do pogłębiania zaufania osób korzystających z usług Centrum. Przedkładają dobro publiczne nad interes własny i swojego środowiska, mają także służebny charakter swojej pracy, wykonuje ją z poszanowaniem godności innych i własnej.

Pracowników Centrum cechuje:

- uprzejmość i empatia - właściwa kultura osobista i zawodowa, estetyczny wygląd, życzliwość i otwartość, a także umiejętność wczuwania się w sytuację i położenie klienta. Pracownicy starają się być możliwie jak najbardziej pomocnym, uprzejmym, udzielają

odpowiedzi cierpliwie, wyczerpująco i dokładnie, starają się zapewnić odpowiednie warunki do prowadzenia rozmów i załatwiania spraw z klientami, jeżeli pracownik nie jest właściwym w danej sprawie, kieruje klienta do odpowiedniego pracownika informując dokładnie gdzie się ma udać dana osoba. sytuację.

- obiektywizm - pracownicy Centrum oceniają problemy i sprawy, jednocześnie będąc powściągliwym i skromnym w wyrażaniu ocen osób, postępują zawsze w oparciu o zasadę równości wszystkich wobec prawa. W swych działaniach pracownicy nie dyskryminują osób ze względu na przekonania polityczne czy religijne, narodowość czy z jakiegokolwiek innego względu. Starają się ustalać fakty dążąc do ustalenia prawdy obiektywnej, odrzuca argumenty i sprawy nie związane z daną sprawą.

- kompetencje – pracownicy Centrum wykazują dbałość o podnoszenie swoich kwalifikacji zawodowych i poszerzanie wiedzy oraz posiadanych umiejętności. Powierzoną pracę wykonuje profesjonalnie, zgodnie z wymaganiami w tym zakresie, dbając o sprawność, terminowość i skuteczność w realizacji zadań i postawionych celów. Poszukują i stosują nowe rozwiązania w zakresie wykonywania swoich obowiązków.

- odpowiedzialność - pracownicy Centrum zdaje sobie sprawę z odpowiedzialności za swoją pracę i jej skutki, nie uchylają się od odpowiedzialności za swoje słowa, działania, decyzje, przyjmują i analizują uwagi krytyczne, poddają się wszelkim formom kontroli wewnętrznej i zewnętrznej zgodnie z obowiązującym prawem oraz zasadami i procedurami pracy.

- uczciwość - pracownicy Centrum nie podejmują żadnych działań w Centrum lub poza nim, które mogłyby rodzić podejrzenie osiągnięcia korzyści osobistej lub materialnej, bądź używania swoich wpływów związanych z pracą w prywatnym interesie.

- jawność – pracownicy Centrum podejmują swoje działania w sposób jawny, są gotowi uzasadnić swoje postępowanie, działania i decyzje. Bezwzględnie przestrzegają zasady poufności.

- współpraca i współdziałanie - pracowników Centrum cechuje umiejętność pracy w zespole i z zespołem, umiejętność kooperowania z innymi osobami, instytucjami i organizacjami, w zależności od potrzeb.

- sumienność - pracownicy Centrum starannie i rzetelnie wykonują powierzone im obowiązki, wykazują zaangażowanie w sprawy Centrum, dążą do osiągania jak najlepszych rezultatów swojej pracy. Wywiązują się ze zobowiązań. Prace wykonują dokładnie, całościowo i kompletnie.

Pracownicy Centrum Usług Społecznych w Łapach świadczą usługi społeczne zgodnie z przyjętymi zasadami etyczno-moralnymi i przez ich pryzmat rozumieją znaczenie pełnienia roli społecznej. Specyfika pracy CUS wymaga od pracowników poszanowania godności człowieka, prawa do jego autonomii i samostanowienia. Zakłada jako warunek konieczny uczciwość i sumienność pracowniczą, obiektywizm oparty na profesjonalizmie i odpowiedzialności za wykonywaną pracę.

#### **4. Sposób monitorowania i ocena jakości świadczonych usług społecznych przez Centrum Usług Społecznych w Łapach**

Jednym z zadań Centrum Usług Społecznych jest obserwacja zmian zachodzących w otoczeniu oraz jednoczesna obserwacja efektów i rezultatów własnych działań w kontekście lokalnej polityki społecznej. W celu skutecznego monitorowania jakości usług świadczonych przez Centrum niezbędne jest gromadzenie i analizowanie danych o charakterze obiektywnym (zmierzona ilość, parametry jakościowe itp.) oraz prezentacja tych informacji w przejrzystej, dogodnej do analiz formie. Ważnym elementem są także badania klientów i interesariuszy oraz komunikacja i dialog w sprawie ocen i wniosków. Rezultatem dialogu między profesjonalistami – dostawcami usług, a klientami – odbiorcami, powinien być zestaw najważniejszych usług i wybranych dla nich wskaźników kontekstowych i strategicznych, które zostaną uznane za właściwe, aby wyznaczać kierunki i tempo zmian oraz monitorować i oceniać postęp w zakresie jakości dostarczanych usług społecznych.

Monitorowanie służy zapewnieniu odpowiedniej jakości świadczenia usług społecznych. Celem monitorowania jest dostarczanie niezbędnych informacji do podejmowania decyzji, które pozwolą na efektywniejsze realizowanie usług społecznych. Monitoring jakości świadczenia usług społecznych polega głównie na zbieraniu, gromadzeniu i analizowaniu informacji uzyskanych w trakcie świadczenia usług.

Mierniki efektywności realizacji usług społecznych są wyrażone w postaci mierników ilościowych i jakościowych.,

Miernikami efektywności ilościowymi są: liczna osób korzystających z usług społecznych realizowanych przez Centrum, liczba przeprowadzonych zajęć, liczba świadczonych usług społecznych, liczba zawiązanych grup w Centrum Aktywności Społecznej, liczba zorganizowanych wydarzeń o zasięgu lokalnym, liczna pozyskanych wolontariuszy, liczba form wsparcia realizowanych przez Klub Wolontariusza, liczba inicjatyw zrealizowanych w ramach wolontariatu, liczba uruchomionych mieszkań chronionych,.

Mierniki efektywności jakościowe odnoszą się do poziomu zadowolenia odbiorców usług społecznych oraz jakości realizacji usług uwzględniając kompetencje osób realizujących usługę, czas realizowania usługi, miejsce realizowania usługi o komunikatywność.

Badanie jakości usług społecznych jest nie łatwym zadaniem. Jest to spowodowane ich natura – niematerialnością, dlatego ocena usług ma charakter niezwykle subiektywny. Stąd też wielokrotnie trudno jest zmierzyć poziom jakości świadczonych usług społecznych. Każda osoba, zarówno ta korzystająca z różnego rodzaju usług jak i usługodawca może w różny sposób oceniać poziom jakości świadczonych usług z uwagi na zróżnicowane preferencje, oczekiwania czy potrzeby.

##### **5. Ogólne zasady świadczenia usług społecznych w Centrum Usług Społecznych w Łapach.**

Podstawową zasadą świadczenia usług społecznych w Centrum Usług Społecznych w Łapach jest podmiotowość klienta. Pracownicy inicjują poszczególne etapy oraz moderują je. W związku z tym powinni dołożyć wszelkich starań do zapewnienia aktywnego udziału klienta w działaniach podejmowanych na każdym etapie realizacji usługi. Planowanie zmian, ich realizacja i ocena, nie mogą odbywać się bez udziału klienta i dlatego każdy krok musi być powiązany z jego osobistą gotowością.

Proces świadczenia usług społecznych rozpoczyna się od pierwszego kontaktu z klientem. Kwalifikowanie osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych wskazanych w programie usług społecznych odbywa się za pośrednictwem centrum, na wniosek osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego. Kwalifikowaniem osób zainteresowanych skorzystaniem z usług społecznych zajmują się koordynatorzy indywidualnych planów usług społecznych.



Kwalifikowanie oraz ustalanie opłaty za usługi społeczne, jeżeli program usług społecznych przewiduje opłatę za określone w nim usługi społeczne, odbywa się na podstawie złożonych przez wnioskodawców oświadczeń o spełnieniu określonych w programie usług społecznych warunków do korzystania z tych usług oraz o uprawnieniu do ulg w opłacie za usługi społeczne. Oświadczenia te składa się pod rygorem odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń. Składający oświadczenie jest obowiązany do zawarcia w nim klauzuli następującej treści: „Jestem świadomy odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.”. Osoba kwalifikująca osobę do skorzystania z usług społecznych może zwrócić się do wnioskodawcy o udokumentowanie, w sposób wskazany w programie usług społecznych spełnienia przez osobę zainteresowaną określonych w programie warunków niezbędnych do jej zakwalifikowania, w tym informacji o sytuacji życiowej, zdrowotnej, rodzinnej i materialnej oraz uprawnienia do ulg w opłacie za usługi społeczne.

Zakwalifikowanie osoby zainteresowanej może zostać poprzedzone przeprowadzeniem przez koordynatora indywidualnych planów usług społecznych, w porozumieniu z wnioskodawcą, rozpoznania indywidualnych potrzeb, które obejmuje rozmowę z wnioskodawcą mającą na celu przedstawienie przez wnioskodawcę potrzeb w zakresie usług społecznych, ustalenie rodzaju usług społecznych, z których skorzysta osoba zainteresowana, oraz form i trybu korzystania z tych usług, ocenę zasadności i możliwości udzielenia osobie zainteresowanej usług społecznych objętych wnioskiem. Rozpoznanie indywidualnych potrzeb przeprowadza się w siedzibie centrum. Koordynator indywidualnych planów usług społecznych może przeprowadzić rozpoznanie indywidualnych potrzeb w miejscu, w którym przebywa osoba zainteresowana. Na podstawie rozpoznania indywidualnych potrzeb koordynator indywidualnych planów usług społecznych, w uzgodnieniu z wnioskodawcą, może opracować indywidualny plan usług społecznych (IPUS), wskazujący usługi społeczne odpowiadające na potrzeby osoby zainteresowanej określone w programie lub programach usług społecznych. Indywidualny plan usług społecznych opracowuje się w przypadku potrzeby koordynacji usług społecznych określonych w programie lub programach usług społecznych, które mają być udzielane osobie zainteresowanej w okresie nie krótszym niż 3 miesiące. Indywidualny plan usług społecznych zawiera w szczególności wskazanie usług społecznych, określonych w programie lub programach usług społecznych, odpowiadających na potrzeby osoby zainteresowanej, sposób realizacji indywidualnego planu usług społecznych, w szczególności wskazanie harmonogramu realizacji usług społecznych, podmiotów wykonujących te usługi



oraz miejsca ich wykonywania. Indywidualny plan usług społecznych może zawierać określenie działań wspierających osobę zainteresowaną. Indywidualny plan usług społecznych opracowuje się w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wystąpienia z wnioskiem przez osobę zainteresowaną na okres niezbędny do realizacji usług społecznych wynikających z rozpoznania indywidualnych potrzeb jednak nie dłużej jednak niż na rok.

Indywidualny plan usług społecznych jest zatwierdzany przez dyrektora centrum. Do zatwierdzania indywidualnych planów usług społecznych dyrektor centrum może upoważnić organizatora usług społecznych. Indywidualny plan usług społecznych może być aktualizowany przez koordynatora indywidualnych planów usług społecznych, w uzgodnieniu z wnioskodawcą, w szczególności w przypadku zmiany potrzeb osoby korzystającej z usług społecznych lub przyjęcia przez gminę nowego programu usług społecznych. Kwalifikowanie oraz ustalanie opłaty za usługi społeczne, jeżeli program usług społecznych przewiduje opłatę za określone w nim usługi społeczne, odbywa się w oparciu o warunki i w trybie wynikającym z programu usług społecznych i nie wymaga wydania decyzji administracyjnej. Kwalifikowanie odbywa się z uwzględnieniem ograniczeń i limitów wynikających z budżetu przewidzianego na realizację programu usług społecznych. Odmowa zakwalifikowania wymaga wydania decyzji administracyjnej. Rezygnacja z korzystania z usług społecznych określonych w programie usług społecznych wymaga poinformowania dyrektora centrum. 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.



Fundusze Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



## Podsumowanie

Usługi społeczne to rodzaj usług, dlatego też dzielą one z innymi usługami pewne uniwersalne cechy takie jak niematerialność czy to, że służą zaspokajaniu potrzeb. Od innych usług usługi społeczne odróżnia większa ingerencja państwa w postaci regulacji prawnych, finansowania czy świadczenia ich przez organizacje publiczne (rządowe i samorządowe) oraz pozarządowe. Publiczny charakter usług społecznych sprawia, że odpowiedzialne za ich ilość i jakość są przede wszystkim instytucje publiczne.

Zgodnie z definicją słownikową pojęcie „standard” ma dwa znaczenia. W pierwszym, używając tego sformułowania, określa się pewien poziom towarów lub usług, spełniający podstawowe wymagania. W drugim, termin ten określa „typowy i przeciętny model czegoś”. W literaturze przedmiotu można odnaleźć jednak jeszcze więcej różnych rodzajów rozumienia pojęcia „standardy usług”, jakie występują w praktyce lub w teorii, są to np. kryteria jakości wykonywanych usług, wartości docelowe, do osiągnięcia których się dąży czy też specyfikacja usługi (jej szczegółowy opis). Celem standaryzacji usług jest głównie upowszechnienie pewnego rozwiązania oraz zapewnienie jego wysokiej jakości. Funkcje standardów usług społecznych można rozpatrywać w czterech kategoriach: normotwórcza – formalnie i organizacyjnie uwarunkowane, modelowe porządkowanie relacji pomiędzy techniczno-organizacyjnymi i jakościowymi kryteriami świadczenia usługi a potrzebami w tym zakresie; stymulująca – zespół czynników, mających wpływ na kształt i zasady funkcjonowania rynku usług społecznych; ekonomiczna – określająca, poprzez kryteria kosztów, w tym kosztu jednostkowego, racjonalność finansową świadczonej usługi; społeczna – relacja między sposobem funkcjonowania infrastruktury usług społecznych a poziomem zaspokojenia potrzeb społecznych.

Standardy jakości usług społecznych stanowią podstawę realizowania usług społecznych przez Centrum Usług Społecznych w Łapach. Pozwalają na efektywniejszą realizację usług społecznych a także stanowią punkt odniesienia do wdrażania usprawnień.



**Załącznik nr 1 Zasady świadczenia usług społecznych realizowanych w ramach projektu „Centrum Usług Społecznych w Łapach”**

**Tabela 1 Grupa docelowa oraz częstotliwość udzielania świadczeń**

NAZWA USŁUGI:	GRUPA DOCELOWA:	CZĘSTOTLIWOŚĆ UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ
<b>Centrum Aktywności Społecznej</b>	Usługa kierowana do wszystkich osób zamieszkujących na terenie gminy Łapy, w szczególności: osoby starsze, osoby niepełnosprawne, rodziny, w tym rodzice w oddziaływaniu na dzieci i młodzież, osoby opiekujące się osobami zależnymi	Usługa Centrum Aktywności Społecznej świadczona jest min 5 dni w tyg. po min. 8h.
<b>Klub Wolontariusza</b>	Do Klubu Wolontariusza będą mogli zapisać się wszyscy, którzy z potrzeby serca chcą pomagać innym: emeryci, studenci, młodzież szkolna, osoby aktywne zawodowo, inne. Usługa kierowana do wszystkich osób zamieszkujących na terenie gminy Łapy, w szczególności: osoby starsze, osoby niepełnosprawne, rodziny, w tym rodzice w oddziaływaniu na dzieci i młodzież, osoby opiekujące się osobami zależnymi.	Klub Wolontariusza swoje działania realizuje przez cały tydzień.
<b>Akademia Lidera Lokalnego</b>	Usługa kierowana do wszystkich osób zamieszkujących na terenie gminy Łapy, które mają wewnętrzną potrzebę rozwoju oraz wizję działania we współpracy z innymi na rzecz pozytywnych zmian społecznych.	Akademia lidera swoje działania realizuje przez cały tydzień.
<b>Mieszkanie chronione</b>	Mieszkanie chronione będzie przysługiwało osobie pełnoletniej, która ze względu na trudną sytuację życiową, wiek, niepełnosprawność lub chorobę, potrzebuje wsparcia w funkcjonowaniu w codziennym życiu, ale nie wymaga usług w zakresie świadczonym przez jednostkę całodobowej opieki, w szczególności osobie z zaburzeniami psychicznymi, osobie opuszczającej pieczę zastępczą, i in.	Mieszkanie funkcjonuje całodobowo.



<b>Punkt poradnictwa specjalistycznego</b>	Usługa kierowana do wszystkich osób zamieszkujących na terenie gminy Łapy, w szczególności: osoby starsze, osoby niepełnosprawne, rodziny, w tym rodzice w odziaływaniu na dzieci i młodzież, osoby opiekujące się osobami zależnymi.	Usługa świadczona w dniach od poniedziałku do piątku.
--------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------

**Tabela 2 Realizatorzy usług społecznych, cel usług i zakładane efekty**

NAZWA USŁUGI	REALIZATOR USŁUG SPOŁECZNYCH	CEL USŁUG I ZAKŁADANE EFEKTY
<b>Centrum Aktywności Społecznej</b>	Organizacja pozarządowa lub podmiot ekonomii społecznej wyłoniony w ramach postępowania konkursowego zgodnie z Ustawą z dnia 24 kwietnia 2003r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie	Realizacja usługi ma na celu wzmocnienie kompetencji społecznych, pobudzanie aktywności obywatelskiej, wspieranie aktywności społecznej mieszkańców gminy Łapy. Dzięki uczestnictwu mieszkańców w działaniach CAS poprawi się jakość ich życia oraz wzrosną ich możliwości życiowe i edukacyjne. Nastąpi także przełamanie izolacji społecznej oraz wzmocnienie integracji międzypokoleniowej.
<b>Klub Wolontariusza</b>	Centrum Usług Społecznych w Łapach	Cele działania Klubu to uwrażliwienie na potrzeby innych, kształtowanie postaw prospołecznych, rozwijanie empatii i zrozumienia, inspirowanie do aktywnego spędzania czasu wolnego, kształtowanie umiejętności działania zespołowego, integrowanie różnych grup wiekowych i społecznych.
<b>Akademia Lidera Lokalnego</b>	Organizacja pozarządowa lub podmiot ekonomii społecznej wyłoniony w ramach postępowania konkursowego zgodnie z Ustawą z dnia 24 kwietnia 2003r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie	Celem realizacji usługi jest zapewnienie mieszkańcom gminy Łapy dostępu do zwiększenia wiedzy z zakresu kompetencji leaderskich, pobudzania aktywności obywatelskiej, wspierania aktywności społecznej mieszkańców gminy Łapy. Dzięki tej usłudze zwiększy się świadomość mieszkańców gminy na potrzeby społeczności lokalnej. Nastąpi wzrost umiejętności samoorganizacji się społeczności lokalnej i wzmocnienie integracji środowiska lokalnego.
<b>Mieszkanie chronione</b>	Centrum Usług Społecznych w Łapach	Usługa ma na celu przygotowanie pod opieką specjalistów osób tam przebywających do prowadzenia samodzielnego życia lub wspomaganie tych osób w codziennym funkcjonowaniu. W efekcie nastąpi utrwalanie samodzielności, poprawa sprawności w



		zakresie samoobsługi oraz pełnienia ról społecznych. Wzrost integracji ze społecznością lokalną, a także prowadzenie samodzielnego życia.
<b>Punkt poradnictwa specjalistycznego</b>	Centrum Usług Społecznych w Łapach	Celem realizacji poradnictwa specjalistycznego jest poprawa jakości życia osób zwracających się o pomoc, ich rozwój i optymalizacja czynników związanych z różnymi aspektami funkcjonowania indywidualnego, grupowego, rodzinnego, zawodowego, itp. W efekcie nastąpi wzrost szans na przezwycięzenie problemu oraz stworzenie warunków do odzyskania lub uzyskania przez człowieka potrzebującego możliwości samodzielnego rozwiązywania problemu, podjęcia właściwych decyzji i ich realizacji, a także unikania w przyszłości działań, które prowadzą do problematycznej sytuacji życiowej.

**Tabela 3 Kwalifikacje osób świadczących usługi społeczne oraz odpłatność za usługi**

Nazwa usługi	Kwalifikacje osób świadczących usługi społeczne	Wysokość opłaty za usługi społeczne
<b>Centrum Aktywności Społecznej</b>	W działania centrum zaangażowane są osoby cechujące się wysoką kulturą osobistą, zdolnościami interpersonalnymi, komunikatywnością, umiejętność pracy w zespole, kreatywnością, osoby posiadające doświadczenie w animacji społeczno-kulturalnej.	Usługa nieodpłatna
<b>Klub Wolontariusza</b>	Opiekun klubu wolontariusza posiada kwalifikacje pracownika socjalnego lub wykształcenie pedagogiczne, psychologiczne lub inne z zakresu nauk społecznych lub dyplom ukończenia szkoły/kursu/szkolenia uprawniającego do wykonywania tych czynności.	Usługa nieodpłatna
<b>Akademia Lidera Lokalnego</b>	W działania Akademii zaangażowane są osoby posiadające doświadczenie animacyjne, posiadające wysokie kompetencje społeczne, wiedzę	Usługa nieodpłatna



	dotyczącą funkcjonowania organizacji społecznych, animacji środowiska oraz pozyskiwania środków na realizację działań.	
<b>Mieszkanie chronione</b>	Opiekun mieszkania chronionego posiada kwalifikacje pracownika socjalnego lub wykształcenie pedagogiczne, psychologiczne lub inne z zakresu nauk społecznych lub dyplom ukończenia szkoły/kursu/szkolenia uprawniającego do wykonywania tych czynności.	Według zasad ponoszenia odpłatności za pobyt w mieszkaniu chronionym
<b>Punkt poradnictwa specjalistycznego</b>	Posiadanie dokumentów uprawniających do świadczenia poradnictwa z określonego zakresu np. dyplom ukończenia studiów wyższych, certyfikat.	Usługa nieodpłatna

**Tabela 4 Zakres świadczonych usług**

Nazwa usługi	Zakres świadczonej usługi
<b>Centrum Aktywności Społecznej</b>	Organizacja form edukacyjnych, integracyjnych, kulturalnych i rekreacyjno – animacyjnych m.in.: organizację zajęć, wykładów, prelekcji, konkursów, spotkań, pogadarek, zajęć ruchowych i sportowych zwiększających sprawność psychomotoryczną, uczestnictwo/prowadzenie imprez okolicznościowych, kulturalnych lub sportowych, itp. Poradnictwo dla rodzin, działania podejmujące aktywność osób starszych i osób z niepełnosprawnościami, działania wpływające na aktywną integrację międzypokoleniową.
<b>Klub Wolontariusza</b>	Zakres zadań i czas pracy wolontariuszy jest ustalany indywidualnie w zależności od możliwości czasowych wolontariuszy, umiejętności i potrzeb klienta. Klub jest pośrednikiem między osobami, instytucjami potrzebującymi wsparcia oraz osobami chcącymi z potrzeby serca pomagać innym. W ramach Klubu wokół osób samotnych, wymagających wsparcia są identyfikowane i organizowane kręgi wsparcia sąsiedzkiego (min. 2-3 osoby) ma to wpływ na wzrost poczucia bezpieczeństwa osoby wspieranej, daje możliwość szybkiego reagowania na jej potrzeby (zakupy, zdrowie, towarzyszenie). W ramach usługi prowadzony jest Banku Czasu jako instytucji samopomocowa, która pośredniczy w bezpłatnej wymianie usług pomiędzy jej członkami.
<b>Akademia Lidera Lokalnego</b>	Zakres usług obejmuje: trening interpersonalny, warsztaty liderские (komunikacja interpersonalna, asertywność, praca metodą projektu, negocjacje, partycypacja w rewitalizacji metody włączania w procesy rewitalizacyjne, skuteczność osobista: korzenie i skrzydła lidera, autoprezentacja/ lider, liderka, inicjatorzy zmian społecznych), punkt wsparcia lidera/ki, akcje społeczne oraz organizacja konkursów na oddolne inicjatywy realizowane przez uczestników.





**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



<b>Mieszkanie chronione</b>	Zapewnia się usługi bytowe, naukę, rozwijanie lub utrwalanie samodzielności, sprawności w zakresie samoobsługi, pełnienia ról społecznych w integracji ze społecznością lokalną.
<b>Punkt poradnictwa specjalistycznego</b>	Zakres poradnictwa specjalistycznego ustalany jest indywidualnie w zależności od zgłaszanych potrzeb.



**Załącznik nr 2 Zasady świadczenia usług społecznych realizowanych poza projektem „Centrum Usług Społecznych w Łapach”.**

**Tabela 1 Grupa docelowa oraz częstotliwość udzielania świadczeń**

NAZWA USŁUGI:	GRUPA DOCELOWA:	CZĘSTOTLIWOŚĆ UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ
Asystent rodziny	Usługa kierowana do wszystkich rodzin, które chcą uzyskać pomoc w przezwyciężeniu trudności życiowych szczególnie tych związanych z opieką i wychowaniem dzieci.	wsparcie udzielane jest długofalowo w zależności od potrzeby rodziny
Asystent osobisty osoby niepełnosprawnej	usługa kierowana do osób z niepełnosprawnością - dzieci do 16 roku życia z orzeczeniem o niepełnosprawności łącznie ze wskazaniami: konieczności stałej lub długotrwałej opieki lub pomocy innej osoby w związku ze znacznie ograniczoną możliwością samodzielnej egzystencji oraz konieczności stałego współudziału na co dzień opiekuna dziecka w procesie jego leczenia, rehabilitacji i edukacji oraz osób niepełnosprawnych posiadających orzeczenie o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności (albo orzeczenie równoważne).	wsparcie udzielane jest długofalowo przez 24h/na dobę nie więcej jednak niż 30h w miesiącu w zależności od potrzeb osób niepełnosprawnych
Opieka wytchnieniowa	usługa kierowana jest do członków rodzin lub opiekunów sprawujących bezpośrednią opiekę nad dziećmi z orzeczeniem o niepełnosprawności a także osobami o znacznym stopniu niepełnosprawności lub orzeczeniami równoważnymi by odciążyć ich poprzez wsparcie w codziennych obowiązkach lub zapewnienie czasowego zastępstwa.	usługa świadczona w miejscu zamieszkania osoby niepełnosprawnej, łącznie 240 godz./rok opieki wytchnieniowej
Transport indywidualny osób o ograniczonej mobilności door-to-door	usługa kierowana od osób, które mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: poruszające się na wózkach, poruszające się o kulach, niewidome, słabowidzące i inne), które ukończyły 18 lat. Osoby które posiadają orzeczenie o niepełnosprawności ( lub równoważne) a także osoby nie posiadające takiego orzeczenia ale z trudnościami w poruszaniu się.	W zależności od potrzeb mieszkańców

<b>Usługi opiekuńcze</b>	odbiorcami usług opiekuńczych są osoby samotne, które z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn wymagają pomocy innych osób, a jest jej pozbawiona, a także osoby które wymagają pomocy innych osób, a rodzina, a także wspólnie zamieszkujący małżonek wstępni, zstępni nie mogą takiej pomocy zapewnić.	usługa świadczona w miejscu zamieszkania danej osoby, ,
<b>Specjalistyczne usługi opiekuńcze</b>	odbiorcami usług opiekuńczych są osoby samotne, które z powodu wieku, choroby lub innych przyczyn wymagają pomocy innych osób, a jest jej pozbawiona, a także osoby które wymagają pomocy innych osób, a rodzina, a także wspólnie zamieszkujący małżonek wstępni, zstępni nie mogą takiej pomocy zapewnić.	usługa świadczona w miejscu zamieszkania danej osoby,
<b>Klub Integracji Społecznej</b>	Uczestnikami Klubu Integracji Społecznej mogą zostać osoby w wieku aktywności zawodowej, korzystające z pomocy społecznej, niepełnosprawne, bezrobotne oraz znajdujące się w innej trudnej sytuacji życiowej. W ramach KIS realizowane są kursy, szkolenia, staże zawodowe, poradnictwo specjalistyczne zgodnie z potrzebami uczestników.	Klub działa w godzinach od 7:30 do 15:30
<b>Świetlica Socjoterapeutyczna</b>	zajęcia w Świetlicy Socjoterapeutycznej kierowane są do dzieci i młodzieży (od 6 do 16 lat) wymagającej wsparcia socjoterapeutycznego , wychowawczego oraz profilaktycznego.	Świetlica czynna jest od poniedziałku do piątku ( w roku szkolnym od 9:00 do 18:00 a w dni wolne od szkoły-wakacje, ferie, przerwy świąteczne, dzień rozpoczęcia i zakończenia roku szkolnego od godziny 8:00 do 16:00)
<b>Dzienny Dom SENIOR+</b>	Uczestnikami mogą być osoby w wieku 60+ nieaktywnych zawodowo.	Co najmniej 8-godz. w dniach od poniedziałku do piątku.
<b>Klub SENIOR+</b>	Uczestnikami mogą być osoby w wieku 60+ nieaktywnych zawodowo	Czynny min. 20 godz w tygodniu



**Tabela 2 Realizatorzy usług społecznych, cel usług i zakładane efekty**

NAZWA USŁUGI:	REALIZATOR USŁUG SPOŁECZNYCH	CEL USŁUG I ZAKŁADANE EFEKTY
<b>Asystent rodziny</b>	Centrum Usług Społecznych w Łapach	Celem usługi jest podniesienie umiejętności opiekuńczo – wychowawczych, prowadzenia gospodarstwa domowego, radzenia z sytuacjami dnia codziennego rodziców lub opiekunów dzieci. W efekcie praca asystenta powinna prowadzić do odzyskania przez osoby przyjmujące pomoc kontroli nad własnym życiem, które pozwala im być samodzielnym oraz tak wypełniać role rodzica, aby środowisko rodzinne sprzyjało bezpieczeństwu i rozwojowi dzieci
<b>Asystent osobisty osoby niepełnosprawnej</b>	Centrum Usług Społecznych w Łapach	Celem usługi jest możliwość skorzystania z pomocy osoby drugiej przy wykonywaniu codziennych aktywności oraz funkcjonowaniu w życiu społecznym, przeciwdziałanie dyskryminacji ze względu na niepełnosprawność oraz wykluczeniu społecznemu osób z niepełnosprawnościami; umożliwienie uczestnictwo w życiu lokalnej społeczności. W efekcie osoba z niepełnosprawnością prowadzi bardziej samodzielny i aktywny tryb życia.
<b>Opieka wytchnieniowa</b>	Centrum Usług Społecznych w Łapach	Celem usługi jest odciążenie członków rodzin lub opiekunów osób z niepełnosprawnością poprzez wsparcie ich w codziennych obowiązkach lub zapewnienie czasowego zastępstwa. Dzięki tej usłudze opiekunowie osób z niepełnosprawnością będą dysponować wolnym czasem, który pozwoli im odpocząć, zregenerować organizm, zadbać o własne zdrowie psychiczne i fizyczne.



<b>Transport indywidualny osób o ograniczonej mobilności door-to-door</b>	Centrum Usług Społecznych w Łapach	Celem usługi jest ułatwienie integracji społeczno-zawodowej osób z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności. W efekcie nastąpi zniwelowanie barier związanych z mobilnością, ułatwienie korzystania z infrastruktury społecznej i zwiększenie aktywności zawodowej osób o ograniczonej mobilności.
<b>usługi opiekuńcze</b>	Centrum Usług Społecznych w Łapach	Celem usługi jest zabezpieczenie podstawowych potrzeb życiowych osób chorych, starszych, które nie radzą sobie z codziennymi zadaniami związanymi z życiem: higieną, samoobsługą, wykonywaniem zaleceń lekarza, utrzymywaniem porządku itp. Efektem usługi jest poprawa sprawności lub utrzymanie jej na dotychczasowym poziomie, integracja ze społecznością adekwatnie do indywidualnych możliwości i potrzeb, podtrzymanie lub zwiększenie samodzielności.
<b>specjalistyczne usługi opiekuńcze</b>	Centrum Usług Społecznych w Łapach	Celem usługi jest poprawa jakości życia osób wymagających specjalistycznej pomocy dostosowane do szczególnych potrzeb wynikających z rodzaju schorzenia lub niepełnosprawności. Realizacja usługi umożliwi nabywanie umiejętności niezbędnych do samodzielnego zaspokajania potrzeb bytowych, korzystania z usług różnych instytucji, w załatwianiu spraw urzędowych itp.
<b>Klub Społecznej Integracji</b>	Centrum Usług Społecznych w Łapach	Celem usługi jest zwiększenie poziomu aktywności społeczno-zawodowej uczestników Klubu, co w efekcie prowadzi do nabycia umiejętności poruszania się na rynku pracy, podniesienia motywacji do aktywnego poszukiwania pracy, rozwinięcia umiejętności interpersonalnych, oraz wzrostu poczucia własnej wartości i pewności siebie.



<b>Świetlica Socjoterapeutyczna</b>	Centrum Usług Społecznych w Łapach	Celem funkcjonowania świetlicy jest poprawa społecznego i emocjonalnego funkcjonowania dzieci i młodzieży poprzez budowanie pozytywnych kontaktów i rozwijanie czynników chroniących przed pojawieniem się zachowań ryzykownych a także profilaktyka uzależnień oraz wyrównywanie szans rozwojowych. Dzięki uczestnictwu w zajęciach świetlicy następuje wzrost umiejętności radzenia sobie w trudnych sytuacjach, wdrażanie do samodzielności oraz wzmocnienie poczucia własnej wartości dziecka.
<b>Dzienny Dom SENIOR+</b>	Centrum Usług Społecznych w Łapach	Celem usługi jest wsparcie osób starszych w ich codziennym funkcjonowaniu, przeciwdziałanie izolacji i marginalizacji osób starszych, pomoc w utrzymywaniu kondycji psychofizycznej, oraz aktywizacja osób starszych w celu podejmowania działań zmierzających do poprawy jakości ich życia. Uczestnicy Domu mają możliwość nabycia umiejętności organizacji czasu wolnego, odkrywają i rozwijają zainteresowania, zaspokajanie potrzeb kulturalnych, a także towarzyskie.
<b>Klub SENIOR+</b>	Centrum Usług Społecznych w Łapach	Celem usługi jest stworzenie osobom starszym miejsca i warunków do spotkań, w trakcie których mogą ciekawie spędzać wolny czas, zaspokoić potrzeby psychofizyczne i edukacyjne. W efekcie prowadzi to do budowania i utrzymywania relacji społecznych oraz pobudzania aktywności seniorów także na rzecz społeczności lokalnej.



**Tabela 3 Kwalifikacje osób świadczących usługi społeczne oraz odpłatność za usługi**

NAZWA USŁUGI:	KWALIFIKACJE OSÓB ŚWIADCZĄCYCH USŁUGI SPOŁECZNE	ODPŁATNOŚĆ ZA USŁUGI
<b>Asystent rodziny</b>	Asystentem rodziny może być osoba, która posiada wykształcenie wyższe na kierunku pedagogika, psychologia, socjologia, nauki o rodzinie lub praca socjalna lub wykształcenie wyższe na dowolnym kierunku uzupełnione szkoleniem z zakresu pracy z dziećmi lub rodziną i udokumentuje co najmniej roczny staż pracy z dziećmi lub rodziną lub studiami podyplomowymi obejmującymi zakres programowy szkolenia określony na podstawie ust. 3 i udokumentuje co najmniej roczny staż pracy z dziećmi lub rodziną lub wykształcenie średnie lub średnie branżowe i szkolenie z zakresu pracy z dziećmi lub rodziną, a także udokumentuje co najmniej 3-letni staż pracy z dziećmi lub rodziną.	usługa nieodpłatna
<b>Asystent osobisty osoby niepełnosprawnej</b>	Usługi asystencji osobistej mogą świadczyć: osoby posiadające dokument potwierdzający uzyskanie kwalifikacji w następujących kierunkach: asystent osoby niepełnosprawnej, opiekun osoby starszej, opiekun medyczny, pedagog, psycholog, terapeuta zajęciowy, pielęgniarka, fizjoterapeuta, osoby posiadające co najmniej 6-miesięczne, udokumentowane doświadczenie w udzielaniu bezpośredniej pomocy osobom niepełnosprawnym np. doświadczenie zawodowe, udzielanie wsparcia osobom niepełnosprawnym w formie wolontariatu, osoby wskazane przez uczestnika Programu lub jego opiekuna prawnego, które nie są członkami rodziny osoby niepełnosprawnej, pod warunkiem złożenia przez osobę niepełnosprawną pisemnego oświadczenia, że wskazany przez nią asystent jest przygotowany do realizacji wobec niej usług asystencji osobistej.	usługa nieodpłatna
<b>Opieka wytchnieniowa</b>	Usługę mogą świadczyć osoby posiadające dyplom potwierdzający uzyskanie kwalifikacji w zawodzie asystent osoby niepełnosprawnej/pięgniarka lub innym, zapewniającym realizację usługi opieki wytchnieniowej w zakresie adekwatnym do indywidualnych potrzeb osoby z niepełnosprawnością lub osoby posiadające,	usługa nieodpłatna



	co najmniej roczne, udokumentowane doświadczenie w udzielaniu bezpośredniej pomocy/opieki osobom z niepełnosprawnością.	
<b>Transport indywidualny osób o ograniczonej mobilności door-to-door</b>	<b>Kompetencje i umiejętności kierowców oraz ewentualnie innych osób z obsługi pomagających osobom z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności są dostosowane do specyfiki użytkowników/użytkowniczek z potrzebami wsparcia w zakresie mobilności. Dodatkowo kierowca pojazdu oraz dodatkowe osoby z obsługi posiadają ukończone szkolenie z zakresu udzielania pierwszej pomocy.</b>	usługa nieodpłatna
<b>usługi opiekuńcze</b>	Usługi opiekuńcze świadczą osoby cechujące się cierpliwością, sumiennością, rzetelnością, samodzielnością oraz łatwością w nawiązywaniu kontaktu.	Zgodnie z uchwałą Rady Miejskiej w Łapach w sprawie szczegółowych warunków przyznawania i odpłatności za usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze, z wyłączeniem specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi, oraz szczegółowych warunków częściowego lub całkowitego zwolnienia od opłat, jak również trybu ich pobierania.
<b>specjalistyczne usługi opiekuńcze</b>	Specjalistyczne usługi są świadczone przez osoby posiadające kwalifikacje do wykonywania zawodu: pracownika socjalnego, psychologa, pedagoga, logopedy, terapeuty zajęciowego, pielęgniarki, asystenta osoby niepełnosprawnej, opiekunki środowiskowej, specjalisty w zakresie rehabilitacji medycznej, fizjoterapeuty lub innego zawodu dającego wiedzę i umiejętności pozwalające świadczyć określone specjalistyczne usługi.	Zgodnie z Rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych oraz Zarządzenie Dyrektora MOPS w Łapach w sprawie kosztu jednej roboczogodziny na usługi opiekuńcze dla osób z zaburzeniami psychicznymi.



<b>Klub Integracji Społecznej</b>	Kadra KIS-u posiada doświadczenie zawodowe w pracy z osobami zagrożonymi ubóstwem lub wykluczeniem społecznym lub kwalifikacje pracownika socjalnego.	usługa nieodpłatna
<b>Świetlica Socjoterapeutyczna</b>	Kadra świetlicy posiada wykształcenie pedagogiczne, psychologiczne lub inne z zakresu nauk społecznych.	usługa nieodpłatna
<b>Dzienny Dom SENIOR+</b>	Kadra Klubu posiada wykształcenie pedagogiczne, psychologiczne lub inne z zakresu nauk społecznych lub kursy, szkolenia z zakresu terapii zajęciowej, doświadczenie w pracy z osobami starszymi lub z niepełnosprawnością.	Zgodnie z uchwałą Rady Miejskiej w Łapach w sprawie szczegółowych zasad ponoszenia odpłatności za pobyt w Dziennym Domu Senior-Wigor w Łapach przy ul. Leśnikowskiej 54
<b>Klub SENIOR+</b>	Kadra Klubu posiada wykształcenie pedagogiczne, psychologiczne lub inne z zakresu nauk społecznych lub kursy, szkolenia z zakresu terapii zajęciowej, lub doświadczenie w pracy z osobami starszymi lub z niepełnosprawnością.	usługa nieodpłatna

**Tabela 4 Zakres świadczonych usług**

Nazwy usługi	Zakres świadczonej usługi
<b>Asystent rodziny</b>	Zakres usługi obejmuje pracowanie i realizacja planu pracy z rodziną, udzielanie pomocy rodzinom w poprawie ich sytuacji życiowej, w tym w zdobywaniu umiejętności prawidłowego prowadzenia gospodarstwa domowego, udzielanie pomocy rodzinom w rozwiązywaniu problemów socjalnych, psychologicznych, wychowawczych z dziećmi, wspieranie aktywności społecznej rodzin, motywowanie członków rodzin do podnoszenia kwalifikacji zawodowych, udzielanie pomocy w poszukiwaniu, podejmowaniu i utrzymywaniu pracy zarobkowej, motywowanie do udziału w zajęciach grupowych dla rodziców, mających na celu kształtowanie prawidłowych wzorców rodzicielskich i umiejętności psychospołecznych, podejmowanie działań interwencyjnych i zaradczych w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa dzieci i rodzin, dokonywanie okresowej oceny sytuacji rodziny, monitorowanie funkcjonowania rodziny po zakończeniu pracy z rodziną.



<p><b>Asystent osobisty osoby niepełnosprawnej</b></p>	<p>Usługa obejmuje wspomaganie osoby niepełnosprawnej w komunikacji z otoczeniem, w tym pomoc w załatwianiu spraw urzędowych i innych, pomoc w poruszaniu się po i w korzystaniu ze środków transportu, pomoc w docieraniu do szkół, miejsc pracy, na szkolenia oraz do placówek zajmujących się aktywizacją zawodową osób niepełnosprawnych, towarzyszenie osobie niepełnosprawnej w kontaktach społecznych - udział w imprezach kulturalnych, wyjazdach do kin, teatrów, muzeów, na koncerty, na spotkania towarzyskie, na zakupy itp. wspólne spędzanie czasu wolnego mające na celu rozwój zainteresowań.</p>
<p><b>Opieka wytchnieniowa</b></p>	<p>Zakres usługi obejmuje odciążenie członków rodzin lub opiekunów osób z niepełnosprawnością poprzez wsparcie ich w codziennych obowiązkach lub zapewnienie czasowego zastępstwa. Czynności, które mogą być wykonywane w ramach opieki wytchnieniowej to pomoc w poruszaniu się i przemieszczaniu osoby z niepełnosprawnością, jej pielęgnacja, przygotowanie i podanie posiłków, pomoc w higienie osobistej i kontroli czynności fizjologicznych, utrzymaniu czystości w miejscu przebywania oraz wspólne spędzanie czasu.</p>
<p><b>Transport indywidualny osób o ograniczonej mobilności door-to-door</b></p>	<p>Zakres usługi obejmuje transport osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności z miejsca zamieszkania lub innego wskazanego miejsca do miejsca docelowego. Cel przejazdu w ramach usługi door-to-door powinien być powiązany z aktywizacją społeczno-zawodową osób z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności.</p>
<p><b>Usługi opiekuńcze</b></p>	<p>Zakres usługi obejmuje zaspokajanie podstawowych, codziennych potrzeb życiowych (tj. zakupy, gotowanie lub dostarczanie gotowego posiłku, pranie, sprzątanie mieszkania), opiekę higieniczną (tj. zmiana bielizny pościelowej i osobistej, zmiana pieluchomajtek, pomoc w utrzymaniu higieny osobistej, toaleta w łóżku), zapewnieniu kontaktów z otoczeniem.</p>
<p><b>Specjalistyczne usługi opiekuńcze</b></p>	<p>Zakres usługi obejmuje pomoc w uczeniu się i rozwijaniu umiejętności niezbędnych do samodzielnego życia, w tym zwłaszcza: kształtowanie umiejętności zaspokajania podstawowych potrzeb życiowych i umiejętności społecznego funkcjonowania, motywowanie do aktywności, leczenia i rehabilitacji, prowadzenie treningów umiejętności samoobsługi i umiejętności społecznych oraz wspieranie także w formie asystowania w codziennych czynnościach życiowych (wykonywanie czynności gospodarczych i porządkowych, dbałość o higienę i wygląd). Ponadto zakres usługi obejmuje interwencje i pomoc w życiu w rodzinie, w tym: pomoc w radzeniu sobie w sytuacjach kryzysowych- poradnictwo specjalistyczne, interwencje kryzysowe, wsparcie psychologiczne, kształtowanie pozytywnych relacji osoby wspieranej z osobami bliskimi, oraz pomocy w załatwianiu spraw urzędowych.</p>
<p><b>Klub Integracji Społeczne</b></p>	<p>Zakres usługi świadczonych w KIS obejmuje kursy i szkolenia dopasowane do predyspozycji zawodowych uczestników projektu i lokalnego rynku pracy, w tym stypendia zawodowe, płatne staże zawodowe, indywidualne wsparcie pracownika socjalnego, tutora i konsultanta ds. zatrudnienia, uczestnictwo w grupie samopomocowej, poradnictwo specjalistyczne zgodne z potrzebami uczestników.</p>



<p><b>Świetlica Socjoterapeutyczna</b></p>	<p>W zakresie działalności wychowawczej usługa obejmuje: prowadzenie zajęć grupowych z wykorzystaniem zabaw psychologicznych i gier towarzyskich, zajęcia twórcze: plastyczne, teatralno-muzyczne, zajęcia sportowe, zajęcia kulinarne, wycieczki, obozy profilaktyczne, wyjazdy do kina, teatru. W zakresie działalności profilaktycznej prowadzone są zajęcia przygotowujące dzieci i młodzież do radzenia sobie z zagrożeniami ( jest to realizowane w ramach zajęć socjoterapeutycznych i wychowawczych).</p>
<p><b>Dzienny Dom SENIOR+</b></p>	<p>Zakres usług świadczonych przez Dzienny Dom "Senior +" obejmuje w szczególności usługi: socjalne, w tym gorący posiłek, edukacyjne, kulturalno-oświatowe, aktywności ruchowej lub kinezyterapii, sportowo-rekreacyjne, aktywizujące społecznie (w tym wolontariat międzypokoleniowy), terapii zajęciowej.</p>
<p><b>Klub SENIOR+</b></p>	<p>Zakres usług świadczonych przez Klub Senior + obejmuje aktywowanie środowiska seniorów do wspólnego i spędzania czasu wolnego, rozpoznawanie potrzeb, rozwijanie zainteresowań, talentów i pasji uczestników, tworzenie ruchu samopomocy spośród uczestników Klubu, organizowanie różnorodnych zajęć aktywizacyjnych m.in w ramach terapii zajęciowej, zajęć rękodzielniczych, muzykoterapii, ćwiczeń pamięci oraz aktywności fizycznej dostosowanych do możliwości uczestników, zaspokajanie potrzeb towarzyskich i kulturalnych poprzez organizowanie uroczystości, spotkań i pogadanek oraz umożliwianie uczestnictwa w imprezach kulturalnych oraz wycieczkach.</p>

Sporządził:

Organizator usług społecznych

*Anna Ryś*

Zatwierdził:

DYREKTOR  
Centrum Usług Społecznych  
w Łapach

*Katarzyna Żukowska - Koc*

