

Tworzenie gminnych centrów usług społecznych krok po kroku Mały podręcznik

Marta Dietrich

Gdańsk, grudzień 2024 r.

Pomorska Pracownia Badań Obywatelskich

Adres: ul. Wita Stwosza 23
80-312 Gdańsk

Telefon: +48 58 344 40 39

E-mail: biuro@fundacjarc.org.pl

www: ppbo.org

redakcja i opracowanie: Marta Dietrich
komentarze ekspertów: Anna Bielawska-Jutrzenka
Ewa Zarębińska-Szczodra
Anna Łukowska

Spis treści

1. Wprowadzenie.....	3
2. Kiedy CUS.....	4
3. Diagnoza.....	7
4. Partnerstwo	10
5. Podział zadań	12
6. Wykonanie zleceń w określonych usługach społecznych	14
7. Korzyści z kontraktowania usług społecznych.....	15
8. Rola NGO w tworzeniu CUS	16
9. Katalog usług społecznych	18
Narzędzia pracy	29
Bibliografia	35

1. Wprowadzenie

Centrum Usług Społecznych (CUS) to nowa jednostka organizacyjna gminy i zarazem nowa instytucja lokalnej polityki społecznej, która powinna być tworzona w celu zaspokajania przez gminę potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie określonych usług społecznych oraz koordynacji tych usług.

Centrum Usług Społecznych to szerokie otwarcie na usługi społeczne i przede wszystkim wyjście poza zakres usług z pomocy społecznej. To przestrzeń do rozwoju pracy socjalnej skierowanej do wszystkich mieszkańców. To także przestrzeń do prowadzenia szerokiego poradnictwa psychologicznego, terapeutycznego, czy prawnego dla osób i rodzin.

Centra Usług Społecznych powstały na mocy ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. poz. 1818).

Centra usług społecznych mają za zadania:

- zapewnić możliwość uzyskania różnych usług społecznych w jednym miejscu – bez potrzeby chodzenia do urzędu gminy, ośrodka pomocy społecznej czy innej jednostki
- zapewnić dopasowanie oferty usług społecznych do realnych potrzeb społeczności lokalnych i dostarczenie ich w sposób skoordynowany
- przyczynić się do skutecznego i efektywnego dostarczania usług społecznych mieszkańcom gmin w takiej skali i formie, w jakiej tego potrzebują.

Usługi społeczne oferowane przez centra usług społecznych są kierowane zarówno do ogółu mieszkańców gminy jak i do grup społecznych o szczególnych potrzebach, np. osób z niepełnosprawnościami, osób starszych czy rodzin wielodzietnych.

2. Kiedy CUS?

Utworzenie Centrum jest **nadal fakultatywne** i może zostać utworzone dla jednej gminy lub co najmniej dwóch gmin. Warto mieć jednak na uwadze projekt ustawy o zmianie ustawy o realizowaniu usług społecznych oraz **rekomendacje** wynikające z dostępnych diagnoz dotyczące **rozważenia wprowadzenia we wszystkich gminach w Polsce CUS jako obligatoryjnego rozwiązania systemowego** – przyspieszenie procesów transformacji systemu poprzez przekształcenia OPS w CUS i wykorzystanie doświadczeń z działania centrów.

Ustawa szczegółowo wskazuje zadania Centrum oraz zasady jego organizacji.

Centrum może zostać utworzone dla:

1. Jednej gminy poprzez przekształcenie ośrodka pomocy społecznej w centrum.
2. Co najmniej dwóch gmin – poprzez utworzenie na podstawie porozumienia pomiędzy gminami, w jednej z gmin nowej jednostki organizacyjnej odrębnej od funkcjonującego w tej gminie ośrodka pomocy społecznej.
3. Dla miasta powyżej 100 000 mieszkańców poprzez:
 - a. przekształcenie ośrodka pomocy społecznej w centrum
 - albo
 - b. utworzenie w mieście nowej jednostki organizacyjnej odrębnej od funkcjonującego ośrodka pomocy społecznej.

Dodatkowo w miastach na prawach powiatu, w których mogą funkcjonować jednocześnie ośrodek pomocy społecznej i powiatowe centrum pomocy rodzinie w ramach jednej instytucji – miejskie centrum pomocy rodzinie, może zostać przekształcone w centrum usług społecznych.

Gmina, decydując się na utworzenie CUS, powinna opracować diagnozę potencjału potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych oraz po opracowanej diagnozie stworzyć program usług społecznych, bądź programy skierowane według potrzeb na danej gminie do określonej grupy, bądź do wszystkich mieszkańców.

2.1 Cele ustawowe

Najważniejszym celem ustawy o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych jest rozwój lokalnych systemów usług społecznych w powiązaniu z czterema zmianami programowymi:

- odejściem od dominacji logiki selektywności wsparcia na rzecz zasady powszechności,
- personalizacją wsparcia usługowego i budowaniem relacji pomocowej opartej na współpracy specjalistów i mieszkańców, przy ograniczeniu formatu kontroli,
- integracją usług przy wykorzystaniu, zgodnie z zasadą pomocniczości, potencjału lokalnych usługodawców z różnych sektorów,
- otwarciem systemu pomocy społecznej na współpracę z podmiotami prowadzącymi działania z zakresu zdrowia, rehabilitacji, kultury i innych obszarów sfery społecznej.

Wiążące dla powyższego są dwie zasady techniczno-organizacyjne:

(1) zasada stopniowego dochodzenia do rozwiązania systemowego, z wykorzystaniem fazy pilotażu i fazy skalowania innowacji oraz

(2) zasada konstruowania przepisów ramowych, pozostawiających przestrzeń dla wykorzystania lokalnego know-how w zakresie organizowania procesu świadczenia usług i współpracy usługodawców.

2.2 Praktyka – CUS na mapie Polski

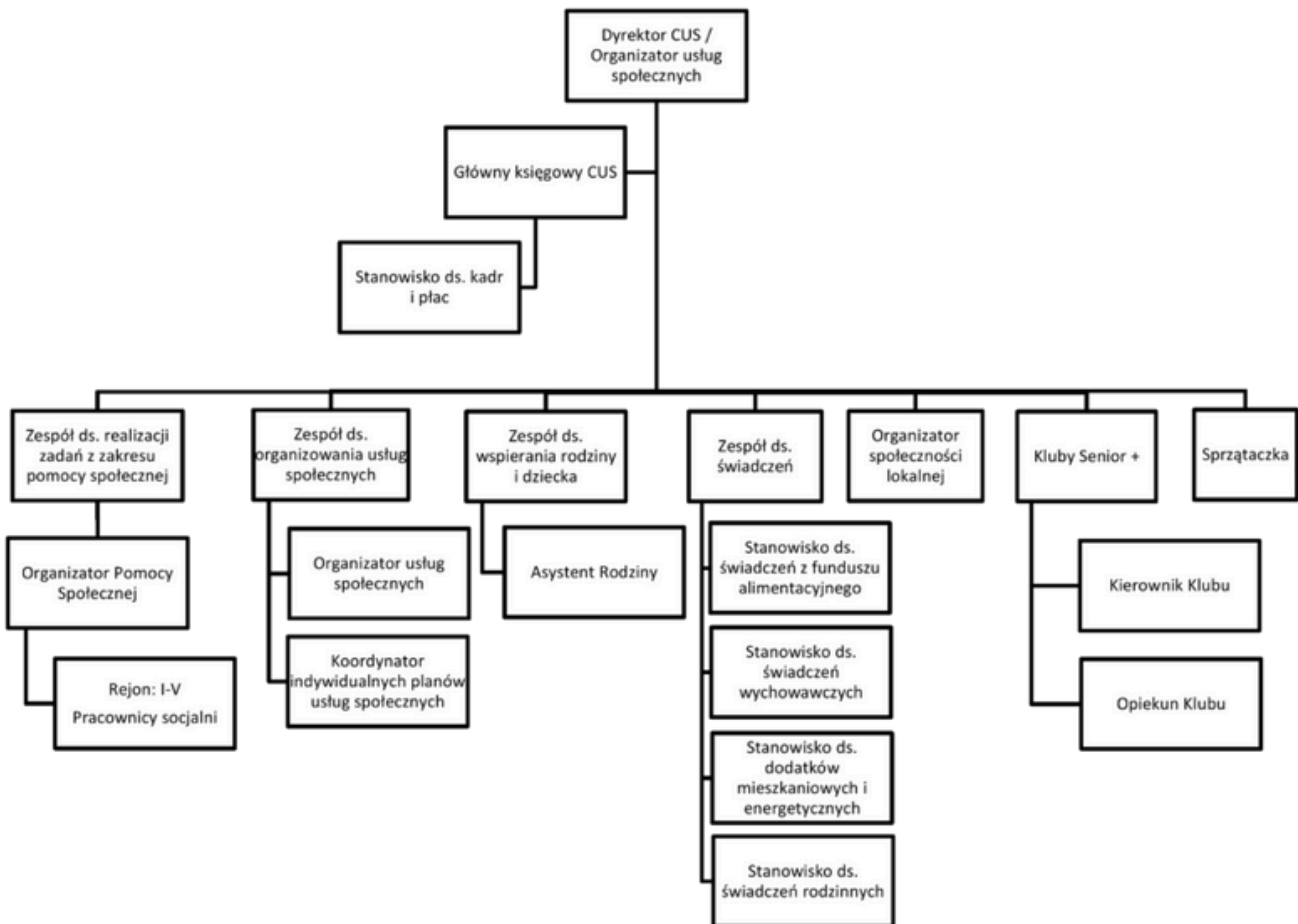
Przepisy ustawy o CUS weszły w życie 1 stycznia 2020 roku, po kilkumiesięcznym *vacatio legis*. Pierwsze centrum usług społecznych pojawiło się na mapie Polski tego samego dnia na terenie województwa zachodniopomorskiego. Do końca roku 2023 powstało ich w Polsce 55.

Według ustaleń z monitoringu prowadzonego przez prezydencką Radę ds. Społecznych NRR na dzień 1 września 2024 r. w skali kraju funkcjonowało **77 centrów usług społecznych** umiejscowionych na terenie 15 województw, w tym:

- 14 centrów w województwie wielkopolskim,
- 12 centrów w województwie mazowieckim,
- 8 centrów w województwie kujawsko-pomorskim,
- 6 centrów w województwie zachodniopomorskim,
- po 5 centrów w województwach: lubelskim, małopolskim, świętokrzyskim,
- po 4 centra w województwach: podkarpackim, pomorskim, warmińsko-mazurskim,
- po 3 trzy centra w województwach: dolnośląskim i śląskim,
- 2 centra w województwie podlaskim,
- po 1 centrum w województwach: lubuskim i opolskim.

2.3 OGÓLNY SCHEMAT DZIAŁANIA PRZY ORGANIZACJI CUS

1. Wykonanie diagnozy
2. Zidentyfikowanie potencjalnych wykonawców
3. Podział zadań
4. Diagnoza potrzeb kadrowych
5. Podpisanie umów
6. Wykonanie zleceń w określonych usługach społecznych
7. Ewaluacja działań
8. Wykonanie kolejnej diagnozy na kilkuletnią perspektywę



3. DIAGNOZA

Diagnoza potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych (art. 21 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych) jest istotnym zadaniem realizowanym przez centrum usług społecznych.

- Diagnoza jest przygotowywana na potrzeby gminy, aby dostarczyć władzom lokalnym kluczowych informacji o potrzebach mieszkańców w zakresie usług społecznych oraz o potencjale usługowym środowiska lokalnego.
- Zebrane dane pozwolą radzie gminy lepiej dostosować program usług społecznych do rzeczywistych oczekiwań i potrzeb społeczności.
- Jednym z głównych rezultatów diagnozy jest utworzenie oraz rozwój bazy informacji o dostępnych na terenie gminy usługach społecznych, co zwiększa ich dostępność i efektywność.
- Rzetelna i trafna diagnoza umożliwia centrum realizację zasad określonych w art. 14 ustawy o CUS, takich jak: powszechność, podmiotowość, jakość, kompleksowość, współpraca, pomocniczość oraz wzmacnianie więzi społecznych.

Zadania diagnozy

- Stanowi źródło wiedzy na temat najistotniejszych potrzeb mieszkańców.
- Identyfikuje i opisuje potencjały mieszkańców oraz lokalnych instytucji i organizacji (potencjał partnerstw).
- Jest podstawą kompleksowych działań.
- Określa sposoby zapewnienia wysokiej jakości usług.
- Identyfikuje potencjalne problemy, ryzyko.
- Wskazuje metody rozwiązywania zidentyfikowanych problemów.
- Określa obszary zaangażowania różnych grup mieszkańców w proces rozwiązywania wspólnych problemów.
- Zawiera rekomendacje dotyczące zasad współpracy między podmiotami publicznymi, społecznymi i komercyjnymi.

Ważnym zadaniem diagnozy jest:

- określenie przewidywanej liczby osób objętych programem,
- ustalenie usług społecznych oferowanych w programie,
- określenie warunków i trybu kwalifikowania osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych,
- ustalanie podstawowych zasad realizacji usług.

Warunki dobrej diagnozy

Diagnoza jest procesem, który składa się z trzech głównych etapów:

1. planowanie,
2. badanie,
3. redagowanie raportu

Ogólny cel diagnozy został sformułowany w ustawie o CUS. Jest nim rozpoznanie potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych. Podczas planowania diagnozy należy go odpowiednio dostosować do warunków badania (np. społeczność lokalna, okres, którego dotyczy diagnoza itp.). Ważnym zadaniem jest sformułowanie pytań (problemów), na które odpowiedzi poszukujemy w diagnozie.

Rozpoznanie potrzeb – pytania badawcze

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

Potencjał społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych stanowią jednostki organizacyjne gminy, organizacje pozarządowe i podmioty, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, oraz osoby fizyczne i prawne, wykonujące usługi z zakresu, o którym mowa w art. 2 ust. 1 ustawy o CUS, na obszarze działania centrum wraz ze wskazaniem wykonywanych przez nie usług.

W związku z tym diagnoza potencjału polega na:

- identyfikacji podmiotów,
- określeniu zakresu ich działalności (rodzaje oferowanych usług),
- ustaleniu skali i poziomu oferowanych usług (liczba usług i/lub osób, którymi mogą zostać objęte w określonym czasie, np. miesiącu, roku) we wszystkich obszarach objętych funkcjonowaniem CUS.

W diagnozie kluczowe znaczenie ma wykorzystanie metody projekcyjnej, która pozwala na prognozowanie zapotrzebowania na nowe kompetencje, profesje oraz kadre usług społecznych. Wymaga to przeprowadzenia analizy progresywnej (lub regresywnej), uwzględniającej zmiany w zapotrzebowaniu na kadry służb i usług społecznych w ostatnich latach.

Przy projektowaniu przyszłych potrzeb należy uwzględnić takie aspekty, jak:

- przewidywane zmiany w strukturze społecznej i na rynku pracy,
- rosnącą świadomość mieszkańców w zakresie ich indywidualnych i zbiorowych potrzeb społecznych i socjalnych,
- zmiany legislacyjne podkreślające rolę usług społecznych jako kluczowego elementu polityki społecznej państwa (np. Ustawa o realizacji usług społecznych przez CUS),
- procesy deinstytucjonalizacji i decentralizacji usług społecznych,
- niedobory kadrowe w sektorze służb społecznych,
- wymagania kompetencyjne dotyczące zarówno tradycyjnych, jak i nowych profesji społecznych,
- oczekiwania decydentów i obywateli w kontekście poprawy jakości życia społecznego i publicznego oraz rozwoju infrastruktury społecznej.

Diagnoza prognostyczna – zapotrzebowanie na usługi



tu za : Model współpracy instytucji zatrudnienia socjalnego z innymi podmiotami realizującymi usługi społeczne PODRĘCZNIK

4. PARTNERSTWO

Podjęcie współpracy z interesariuszami wokół tematu lokalnych usług społecznych jest drogą od zainicjowania współpracy poprzez właściwe jej przygotowanie, prowadzenie i ocenę jej skutków.

W obszarze zawiązywania współpracy trudno pokusić się o jeden standard działania – wiele zależy od warunków wyjściowych w danej gminie.

Model współpracy instytucji zatrudnienia socjalnego z innymi podmiotami realizującymi usługi społeczne wskazuje na trzy formuły tworzenia partnerstw zorientowanych na realizację usług społecznych:

1. może się to odbywać w **oparciu o już istniejące kontakty w sieci dwustronnej**. Korzyścią tego rozwiązania będzie pogłębienie zaufania między partnerami, potwierdzenie i wzmocnienie istniejących relacji, jak również ich usystematyzowanie poprzez przypisanie zadań oraz zakresu odpowiedzialności.
2. **bazowanie na istniejącym już porozumieniu**. Korzyścią takiego rozwiązania jest sprawne procedowanie, jako że partnerzy znają się z wcześniejszych działań. Być może też część spośród istotnych dla realizacji usług społecznych kwestii została między nimi ustalona już wcześniej. Można zatem odwołać się do stosowanych podobnych procedur czy wzorów dokumentów wykorzystywanych przy wcześniejszych projektach. Ryzykiem jest tutaj możliwość pominięcia cennych partnerów.
3. **budowanie sieci od początku, z nowymi partnerami**. Z jednej strony daje to nowe możliwości, z drugiej zaś, może okazać się rozwiązaniem czasochłonnym ze względu na konieczność rozpatrywania projektu porozumienia pod względem prawnym.

Cechy dobrego partnerstwa obejmują:

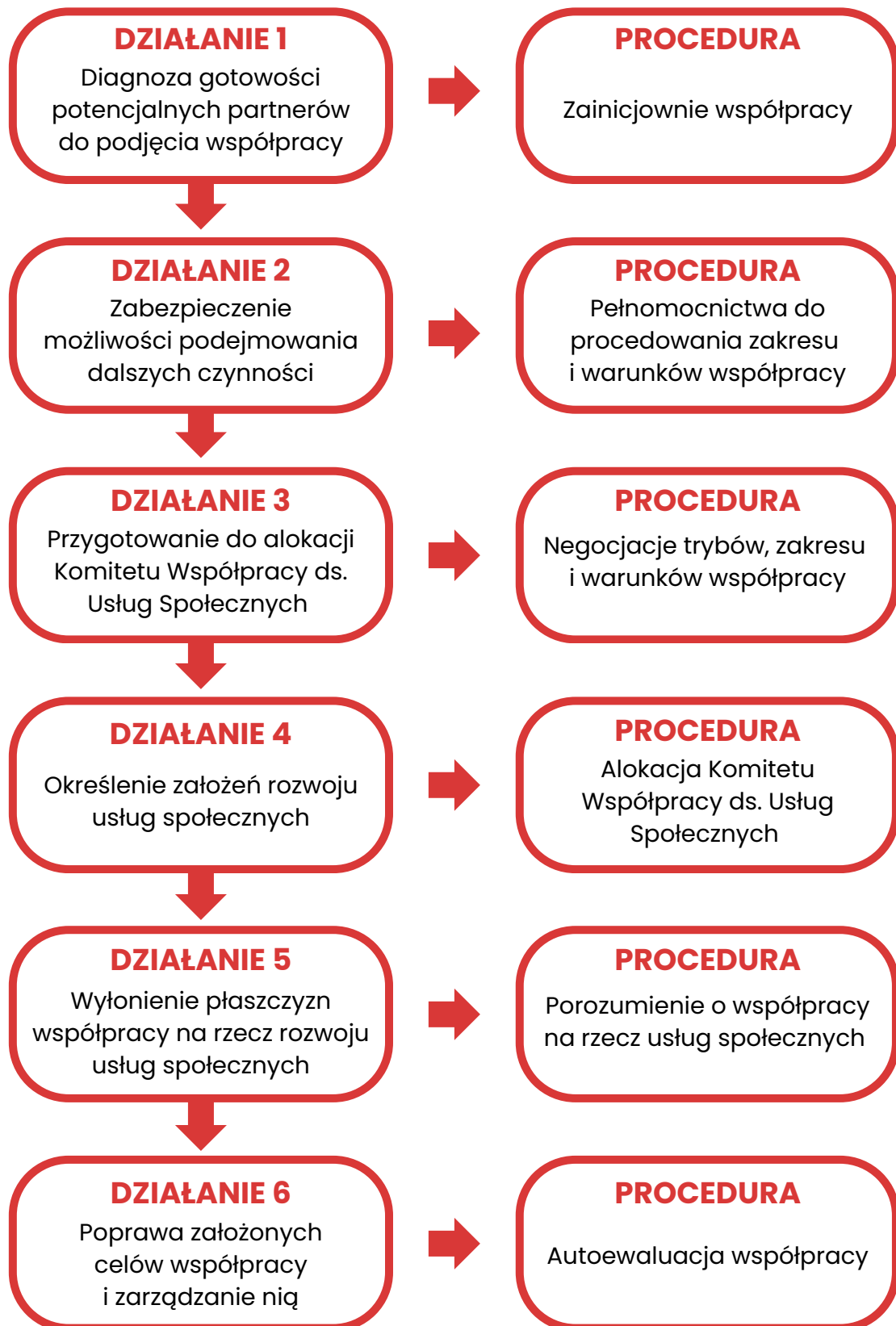
Skuteczność

- dobra logistyka,
- rozwój umiejętności,
- budowanie zespołu,
- elastyczność,
- realne wskaźniki do osiągnięcia,
- monitoring, ewaluacja,
- przewidywanie ryzyk i zagrożeń

Trwałość

- jasno określone cele i zaangażowanie na rzecz wspólnej strategii,
- plan działania,
- procedury zorientowane na rezultaty,
- relacje,
- lokowanie środków,
- jasne struktury decyzyjne,
- dobór umiejętności i wiedzy fachowej,
- możliwość wnoszenia indywidualnego wkładu na wszystkich szczeblach,
- dobra komunikacja,
- korzyści dla wszystkich partnerów,
- konsekwentny i stanowczy lider

KROK 2: Zainicjowanie i sformalizowanie współpracy lokalnych podmiotów na rzecz realizacji usług społecznych w społeczności lokalnej



na podstawie: M. Grewiński, Usługi społeczne we współczesnej polityce społecznej – przegląd problemów i wizja przyszłości, 2020

5. PODZIAŁ ZADAŃ

Zadania samorządu i jego jednostek organizacyjnych oraz partnerów w realizacji usług społecznych można podzielić według prostego schematu:

Zleceniodawcy usług (np. CUS)	Wykonawcy usług – Partnerzy
<ul style="list-style-type: none"> • Przyznawanie usług • Raportowanie i rozliczanie usług społecznych • Kontrola, monitoring i nadzór nad świadczonymi usługami • Przyjmowanie skarg od mieszkańców dot. usług społecznych • Prowadzenie systemu wsparcia dla wszystkich usługodawców (narzędzia, szkolenia) • Koordynowanie na bieżąco usług społecznych • Promowanie wolontariatu i grup samopomocowych 	<ul style="list-style-type: none"> • Dostarczanie usług • Stałe monitorowanie usług i dostarczanie raportów kwartalnych z danego obszaru usług • Niezwłoczne informowanie o problemach wynikających ze świadczenia usług • Wyjaśnianie powstałej nieprawidłowości i skorygowanie świadczonej usługi • Udział w lokalnym systemie usług społecznych i dbanie o jakość • Bieżąca współpraca przedstawicieli partnerów z zespołem ds. usług społecznych • Promowanie wolontariatu i grup samopomocowych

Tu za: <https://publicystyka.ngo.pl/uslugi-spoeczne-to-nasza-przyszlosc-trzy-perspektywy-czyli-co-mieszkancom-organizacjom-spoeczny-m-i-instytucjom-pomocowym-daje-cus>

Skuteczne wdrożenie współpracy partnerskiej wymaga kooperacji wielu podmiotów i instytucji. Z kim zatem tworzyć partnerstwo? To zależy od charakteru zadania, jaki chcemy partnerowi powierzyć.

Podmioty składające się na potencjał społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych prowadzą działalność na terenie gminy. Tworzą cztery ogólne kategorie. Są to:

- jednostki organizacyjne gminy,
- organizacje pozarządowe,
- podmioty, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy o działalności pożytku publicznego,
- osoby fizyczne i prawne, wykonujące usługi z zakresu, o którym mowa w art. 2 ust. 1 ustawy o CUS.

Analizując potencjalne ryzyka i korzyści związane ze współpracą w ramach proponowanego modelu, warto rozważyć wprowadzenie standaryzacji usług w sześciu kluczowych kategoriach. Należy jednak zaznaczyć, że każdorazowe określenie standardów powinno uwzględniać specyfikę usług społecznych, w ramach których będą one stosowane, oraz kontekst potrzeb, na które dana usługa ma odpowiadać.

Proponowany podział standardów obejmuje takie obszary jak:

Infrastruktura

minimalne lub specyficznym określone wymagania dotyczące pomieszczeń czy budynków, w których świadczone są usługi

Personel

kompetencje i kwalifikacje personelu, zakładany poziom etyczny

Jakość usług

merytoryczny poziom działań, dbałość o potrzeby odbiorcy i umieszczenie tych potrzeb w centrum standaryzacji usługi

Warunki świadczenia usług

warunki spełniane przez usługodawcę, aby potrzebę można było uznać za zaspokojoną np. czas od zgłoszenia do świadczenia usługi, pory dnia lub dni tygodnia, w których można skorzystać z usług

Dostępność usług

na jakich zasadach i w oparciu o jakie kryteria będzie dostępna usługa (powszechnie, bezpłatnie, czy po spełnieniu określonych kryteriów i przy częściowej odpłatności

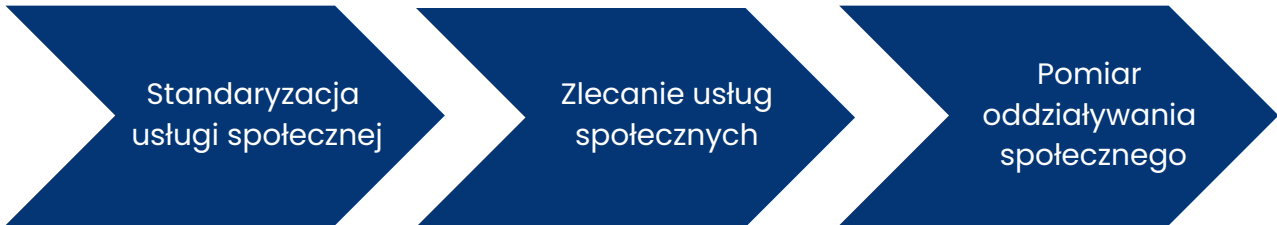
Zarządzanie

forma organizacyjna, potencjał i doświadczenie podmiotu, który odpowiada za realizację usługi. W tej kategorii mieszczą się również standardy etyczne dotyczące organizacji np. kwestie zatrudnieniowe, przestrzegania demokratycznego zarządzania

Tu za: 5 R. Szarfenberg (red.), Krajowy Raport Badawczy. Pomoc i integracja społeczna wobec wybranych grup – diagnoza standaryzacji usług i modeli instytucji, 2011, s. 52-54

6. Wykonanie zleceń w określonych usługach społecznych

Podmioty, które podejmują się realizacji zleceń obejmujących usługi społeczne, warto objąć wsparciem. Proponowane są tu trzy działania: standaryzację, sposoby zlecania usług społecznych i badanie oddziaływania społecznego usługi.



Jak mierzyć wartość usługi społecznej? Nowoczesna usługa rynkowa zorientowana na klienta może być mierzona według poniższych czynników, uszeregowanych według wartości:

Rzetelność

zdolność do wykonania obiecaniej usługi dokładnie i w sposób godny zaufania

Tempo reakcji

chęć pomocy klientowi i szybkiej realizacji usługi

Pewność

wiedza i uprzejmość pracowników oraz ich umiejętności budzenia u klienta zaufania do wykonawcy i wiary, że dobrze wykona usługę

Empatia

troska, zindywidualizowana uwaga poświęcana klientowi

Materialne warunki świadczenia usług

wygląd miejsca świadczenia usługi, sprzętu, personelu i materiałów informacyjnych

7. Korzyści z kontraktowania usług społecznych

Idea kontraktowania usług prócz zalet posiada także pewne ograniczenia. Wybrane ryzyka z niej wynikające skontrastowano w poniższej tabeli z korzyściami.

Korzyści	Zagrożenia
Lepsze i szybsze reagowanie na potrzeby klientów; więcej innowacyjności i efektywności; większe zróżnicowanie oferty i dostępnych profesjonalistów	Ryzyko zastąpienia jednego monopolu drugim - kontraktowanie nie dostarcza spodziewanych korzyści w sytuacji braku konkurencyjnego rynku wykonawców danej usługi
Mobilizacja, zwiększenie ambicji pracowników sektora publicznego	Ograniczone możliwości kontrolowania realizacji kontraktu
Wykonywanie zadań publicznych przez podmioty niepubliczne jako realizacja zasady pomocniczości	Dodatkowe koszty ponoszone w trakcie przetargów, doradztwa w zakresie sporządzania warunków zamówień, niezrealizowanych kontraktów
Niższe zatrudnienie kadry własnej do wykonywania usług	Koszty przygotowania i wyszkolenia własnej kadry zarówno do bieżącego monitorowania wykonywania kontraktu, przyjmowania raportów i rozliczania wykonawców, obsługi skarg obywateli w sprawie jakości świadczonych na ich rzecz usług
Kontraktowanie usług publicznych na rzecz organizacji pozarządowych opiera się na wspólnie podzielanych celach	Skomplikowane i opóźnione reagowanie na problemy
Powierzenie określonych zadań lokalnym organizacjom pozwala administracji skorzystać z pogłębionej wiedzy na temat problemów danej społeczności, jaką posiadają lokalni działacze skupieni w tych organizacjach	uzależnienie NGO od administracji i władzy politycznej, podważenie misji, utrata niekomercyjnego profilu działania, dehumanizacja/ komercjalizacja organizacji pozarządowych.

Źródło: opracowanie własne, na podstawie „Outsourcing usług publicznych”, w: <http://www.zlecaniezadan.pl/Content/biblioteka/inne/1.%20Outsourcing%20us%C5%82ug%20publicznych.pdf> [Dostęp w dn.29.06.2022].

8. Rola NGO w tworzeniu CUS

Organizacje pozarządowe są jedną z ważniejszych instytucji w systemie usług społecznych. Jaką rolę i jakie zadania powinny mieć w CUS-ach?

Specyfika i charakter pracy organizacji pozarządowych czynią z nich doskonałego pośrednika między instytucjami wchodzącymi w skład CUS-u a usługobiorcami. Organizacje mają większą elastyczność w działaniu, cieszą się zwykle większym niż instytucje zaufaniem w społeczności lokalnej i cechuje je umiejętność współpracy z przedstawicielami każdego sektora.

Rola organizacji pozarządowych w kształtowaniu lokalnego rynku usług społecznych może być wieloraka – co widać w rozdz. 5 dotyczącym podziału zadań. NGOsy warto wziąć pod uwagę jednak znacznie wcześniej:



Na **etapie diagnozy potencjału** w gminach pod kątem tworzenia CUS organizacje pozarządowe mogą odpowiadać za:

- Opracowanie Diagnozy potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych
- Opracowanie na podstawie diagnozy Planu rozwoju usług społecznych w gminie



Na **etapie podziału zadań** organizacje pozarządowe mogą odpowiadać za:

- Dostarczanie usług
- Niezwłoczne informowanie o problemach wynikających ze świadczenia usług
- Wyjaśnianie powstałej nieprawidłowości i skorygowanie świadczonej usługi
- Udział w lokalnym systemie usług społecznych i dbanie o jakość
- Bieżąca współpraca przedstawicieli partnerów z zespołem ds. usług społecznych
- Promowanie wolontariatu i grup samopomocowych
- Opracowanie standardów jakości usług społecznych określonych w programie usług społecznych



Na **każdym etapie** organizacje pozarządowe mogą odpowiadać za:

- Stałe monitorowanie usług i dostarczanie raportów kwartalnych z danego obszaru usług oraz prowadzenie działań na rzecz rozwoju i koordynacji usług społecznych

Wszystko zależy od tego, na jak szeroką współpracę z organizacjami pozarządowymi otwarta jest gmina i jaki jest potencjał samych organizacji w gminie.

A jeśli potencjał lokalnych NGO do współpracy w tworzeniu CUS jest niewystarczający?

Wydaje się, że centrum usług społecznych jest naturalnym środowiskiem dla rozwoju NGO, współdziałania z nimi czy wręcz stymulacji do ich powstawania. Jeśli potencjał organizacji pozarządowych w gminie nie jest wystarczający, albo samych organizacji w ogóle brak, istnieje kilka rozwiązań tego problemu.

Ustawa o CUS określa, że w ramach współpracy międzysektorowej partnerami dla CUS będą podmioty wymienione w ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, a zatem stowarzyszenia, fundacje, jednostki kościelne i wyznaniowe, spółdzielnie socjalne. Do kategorii partnerów CUS zalicza się jednak także osoby prawne i fizyczne prowadzące działalność gospodarczą.

Wśród partnerów CUS świadczących usługi społeczne wyróżniamy zatem:

1. organizacje pozarządowe (i inne podmioty sektora pozarządowego),
2. przedsiębiorstwa społeczne (i inne podmioty ekonomii społecznej)
3. przedsiębiorstwa (podmioty gospodarcze).

Możliwe jest też w przypadku gmin wiejskich (oraz zbliżonych do nich potencjałem gmin wiejsko-miejskich) tworzeniem CUS w drodze porozumienia kilku podobnych gmin. Wówczas łączy się też potencjały NGO-sów. Jest tu jednak kilka ryzyk dodatkowych. Pojawia się także dodatkowe zadanie zapewnienia dojazdu mieszkańców do CUS.

Kiedy występuje niedobór lokalnych usługodawców – potencjalnych partnerów CUS można szukać w gminie obok. Utworzenie ponadgminnego CUS może przynieść szereg korzyści dodatkowych:

- umożliwi tworzenie lokalnego systemu usługowego integrującego usługodawców z szerszego obszaru niż teren jednej gminy,
- w dłuższej perspektywie czasowej z pewnością będzie służyć rozwojowi infrastruktury usługowej,
- może być stymulatorem do powstania i rozwoju różnych typów podmiotów ekonomii społecznej, które mogą świadczyć usługi społeczne,
- mogą przyczynić się do powstania lub wskrzesić potencjał spółdzielni socjalnych (zakładanych przez osoby prawne, w tym jednostki samorządu terytorialnego, czy organizacje pozarządowe), które w większym stopniu mogą wykorzystać swój potencjał w obszarze działalności usługowej,
- mogą wprost stymulować rozwój 3. sektora zainteresowanego współpracą w ramach CUS na terenie gmin.

9. Katalog usług społecznych wraz z wymogami, kompetencjami, umiejętnościami i kwalifikacjami

Usługa	Charakterystyka	Oczekiwane kompetencje i umiejętności	Wymagane kwalifikacje
Pomoc osobista	<p>Jest to rodzaj usługi wspierającej niezależne życie osób z niepełnosprawnościami (dorosłych, seniorów, dzieci), umożliwiającą im decydowanie o ocenie własnych potrzeb oraz wyborze odpowiedniej usługi, przy wykorzystaniu własnych środków finansowych (np. świadczeń pieniężnych z systemu pomocy społecznej). Beneficjent ma możliwość samodzielnego zakupu tej usługi od instytucji lub podmiotów ekonomii społecznej.</p> <p>Usługa ta stanowi formę wsparcia niezależnego, odmienną od tradycyjnych usług, takich jak pomoc domowa czy opieka domowa. Zakup usługi „pomocy osobistej” odbywa się bezpośrednio na rynku lub za pośrednictwem PES, które dysponują odpowiednio wykwalifikowaną kadrą. Osoba świadcząca usługę „pomocy osobistej” pełni szczególną rolę – wspiera beneficjenta w wyborze odpowiedniego świadczeniodawcy, a w niektórych sytuacjach sama realizuje określone działania. Nie jest to jednak typowa rola przedstawiciela prawnego, lecz funkcja oparta na wspieraniu autonomii i potrzeb beneficjenta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • planuje działania opiekuńcze, rozpoznaje potrzeby osoby podopiecznej, • rozpoznaje sytuację społeczną, materialną i zdrowotną osoby podopiecznej, • wykazuje odporność na stres, • posiada umiejętności organizacji czasu, • posiada umiejętność szybkiego reagowania w sytuacjach kryzysowych, • umiejętność zaakceptowania zarówno kultury, jak i mentalności podopiecznego, • umiejętność radzenia sobie w sytuacjach związanych z cierpieniem i śmiercią, • w zależności od odbiorcy – informacje dotyczące określonej fazy życia, chorób etc., • w zależności od programów szkoleń specjalistycznych (patrz - wymogi kwalifikacyjne) • posiada takie cechy jak: <ul style="list-style-type: none"> • cierpliwość, • opanowanie, • empatia, • kultura 	<p>Asystent osobisty (concierge) Kod zawodu: 516902</p> <p>Asystent osoby niepełnosprawnej Kod zawodu: 341201</p> <p>Opiekun medyczny Kod zawodu: 532102</p> <p>Opiekun osoby starszej Kod zawodu: 341202</p> <p>Opiekunka domowa Kod zawodu: 532201</p> <p>Opiekunka dziecięca domowa (niania) Kod zawodu 531104</p> <p>Opiekunka środowiskowa Kod zawodu: 341204</p> <p>Organizator usług domowych Kod zawodu: 515202</p>

Usługa	Charakterystyka	Oczekiwane kompetencje i umiejętności	Wymagane kwalifikacje
<p>Usługa profesjonalnego reprezentowania interesów</p>	<p>To rodzaj usługi świadczonej indywidualnie określonym osobom, wykonywana przez przeszkoloną osobę (będącą np. pracownikiem PES), której główną rolą jest doradzanie i pomaganie w podejmowaniu decyzji lub korzystania z przysługujących uprawnień, uczestniczenie w negocjacjach z innymi instytucjami.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • potrafi występować z wnioskami o zmiany prawne, organizacyjne, finansowe i inne, które usprawniałyby funkcjonalnie osoby, grupy podopiecznych, • zna zasady doradztwa i przekazywania informacji, • potrafi występować do organów publicznych w imieniu osób, którymi się zajmuje, • umie reprezentować osoby, którymi się zajmuje, przedstawiać ich interesy i potrzeby różnym instytucjom i organizacjom 	<p>Brak formalnych wymogów kwalifikacyjnych</p>
<p>Interwencja kryzysowa i usługi w nagłych przypadkach</p>	<p>To specyficzny rodzaj usług, kierowany najczęściej do grup osób lub rodzin doświadczających kryzysu psychicznego oraz do dzieci narażonych na zaniedbania i złe traktowanie poprzez zapewnienie opieki zastępczej. Usługa polega m.in. na: (1) przebywaniu w pierwszych dniach kryzysu w domu beneficjenta, usługi dla nawiązania ścisłej nacechowanej zaufaniem relacji i kontrolując podawanie np. leków, (2) sukcesywnym włączaniu w codzienne obowiązki wraz z dojściem do sytuacji powrotu do ról domowych, zawodowych, etc., (3) stopniowym ograniczaniu swojej obecności w otoczeniu beneficjenta. Wykonywanie tej usługi wymaga specjalistycznego przygotowania realizatora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • potrafi prowadzić interwencję kryzysową zgodnie z zaleceniem ustawodawcy, • umie prowadzić dokumentację klientów, • potrafi współpracować z Sądem, Policją, Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie, Ośrodkiem Pomocy Społecznej w Powiecie etc. i innymi organizacjami pomocowymi w ramach prowadzonej interwencji kryzysowej <p>Pożądane cechy</p> <ul style="list-style-type: none"> • komunikatywność, • otwartość, • gotowość na zmiany, • odporność na zmiany 	<p>Wykształcenie wyższe: Pedagog, psycholog, socjolog, interdyscyplinarność kierunków. Dodatkowe kursy i uprawnienia: Studia podyplomowe z obszaru interwencji kryzysowej oraz wszystkie obejmujące zagadnienia z obszaru psychologii i pedagogiki</p>

Usługa	Charakterystyka	Oczekiwane kompetencje i umiejętności	Wymagane kwalifikacje
<p>Usługa krótkich urlopów, tzw. usługa wytchnieniowa</p>	<p>To rodzaj usługi stosowany wobec niepełnosprawnych dzieci lub osób dorosłych czy starszych, polegająca na odciążeniu ich opiekunów od codziennych powinności. Usługa może być świadczona przez kilka godzin, kilka dni oraz w miejscu pobytu beneficjenta lub w miejscu pobytu osoby wypełniającej rolę „zastępczego” opiekuna. Ten rodzaj usług wymaga nie tylko specjalistycznego przygotowania zawodowego, ale także zagwarantowania bezpieczeństwa instytucjonalnego.</p>	<p>Pożądane cechy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • odporność na stres, • umiejętności organizacji czasu, • umiejętność szybkiego reagowania w sytuacjach kryzysowych, • cierpliwość, • opanowanie, • empatia, • kultura osobista, • umiejętność zaakceptowania zarówno kultury, jak i mentalności podopiecznego, • umiejętność radzenia sobie w sytuacjach związanych z cierpieniem i śmiercią, • w zależności odbiorcy, informacje dotyczące określonej fazy życia, chorób etc. • w zależności od programów szkoleń specjalistycznych (patrz – wymogi kwalifikacyjne) 	<p>Asystent osoby niepełnosprawnej Kod zawodu: 341201</p> <p>Opiekun medyczny Kod zawodu: 532102</p> <p>Opiekun osoby starszej Kod zawodu: 341202</p> <p>Opiekunka domowa Kod zawodu: 532201</p> <p>Opiekunka środowiskowa Kod zawodu: 341204</p>
<p>Usługa budowania relacji społecznych i interpersonalnych</p>	<p>To usługa kierowana do osób zależnych, seniorów oraz ich rodzin. Wykonawcą może być osoba rekomendowana przez znany PES (np. pracownik), a także zgłoszona do najbliższej jednostki policji jako osoba godna zaufania. Usługa ta pozwala na przezwyciężanie izolacji oraz prowadzi do ewentualnego większego zaangażowania się beneficjenta w życie społeczności i towarzyskie. Osoba wykonująca tą usługę musi być przeszkolona, szczególnie w odniesieniu do opieki nad dziećmi lub dorosłymi szczególnej troski.</p>	<p>Posiada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zdolności organizacyjne, • empatię • umiejętność rozpoznawania potrzeb • optymizm i umiejętność zarażenia innych entuzjazmem, • pomysłowość 	<p>Brak</p>

Usługa	Charakterystyka	Oczekiwane kompetencje i umiejętności	Wymagane kwalifikacje
Usługa pomocy domowej i opieki domowej	<p>To rodzaj usługi o charakterze indywidualnym, polegającej na okresowych wizytach w miejscu pobytu beneficjenta oraz wykonywaniu czynności związanych z prowadzeniem gospodarstwa domowego (np. zakupy, porządki, higiena, kąpiele, pranie, dopilnowywanie przyjmowania leków). Osoba wykonująca tę usługę powinna posiadać referencje.</p>	<p>Posiada umiejętność rozpoznawania potrzeb psychofizycznych osoby starszej oraz określenia ich regulacyjnej funkcji,</p> <ul style="list-style-type: none"> • posiada znajomość procesów wynikających ze zmian rozwojowych zachodzących w różnych fazach życia człowieka, • rozpoznaje możliwości i ograniczenia człowieka starszego występujące w sferze somatycznej, psychicznej i społecznej, • ma wiedzę o przyczynach i skutkach (natychmiastowych i odroczonej) zaburzeń w psychospołecznym funkcjonowaniu osoby starszej, zna różne rodzaje niepełnosprawności sensorycznej, motorycznej, umysłowej i sprzężonej, • ma umiejętność identyfikacji ograniczeń i możliwości funkcjonowania osób starszych z różnego rodzaju niepełnosprawnością <p>Ma takie cechy jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> • odpowiedzialność, sumienność i uczciwość, • takt, • dyskrecja, • otwartość, • łatwość nawiązywania kontaktów <p>umiejętność odnajdywania się w różnych sytuacjach.</p> <p>Ma wiedzę o różnych środowiskach opiekuńczych i wychowawczych</p>	<p>Organizator usług domowych Kod zawodu: 515202</p> <p>Opiekunka domowa Kod zawodu: 532201</p>

Usługa	Charakterystyka	Oczekiwane kompetencje i umiejętności	Wymagane kwalifikacje
Usługa dla małych dzieci	<p>To usługi prowadzone w formie zinstytucjonalizowanej np. kluby malucha, bawialnie, opieka nad dziećmi 0-3 lata w miejscu zamieszkania, świetlice dla dzieci w wieku 6-12 lat, świetlice socjoterapeutyczne, place i sale zabaw, salony rodzinne.</p>	<p>Posiada umiejętności</p> <ul style="list-style-type: none"> • łatwego nawiązywania kontaktów, • aktywnego słuchania, • budowania poczucia własnej wartości u podopiecznych, • prowadzenia dialogu • planowania i organizowania pracy, konstruowania zajęć; • precyzowania celów, jakie stawia dzieciom; • organizowania i realizowania zajęć zgodnie z założeniami; • zna podstawy prawne związane z odpowiedzialnością za powierzone pod jego opiekę dzieci • zna zasady nawiązywania i kontynuowania współpracy ze specjalistami działającymi na rzecz jego podopiecznych. • zna zasady współpracy z rodzicami • zna zasady bezpieczeństwa obowiązujące na terenie placówki i poza nią. • potrafi w praktyce zastosować się do zasad prawnych związanych z bezpieczeństwem dzieci powierzonych po jego opiekę. • potrafi zaplanować i zrealizować spotkanie zbiorowe i indywidualne z rodzicami. • potrafi zorganizować i przeprowadzić zajęcia z dziećmi zgodnie z poszanowaniem zasad bezpieczeństwa. • potrafi włączyć do swojej pracy wychowawczo-dydaktycznej zalecenia przekazane przez specjalistów zajmujących się dzieckiem. • potrafi rzetelnie współpracować z rodzicami swoich podopiecznych oraz specjalistami współpracującymi z placówką. • zna zasady stosowania form i metod zachęcających uczniów do aktywnego uczenia się; • wykorzystania odpowiednich pomocy dydaktycznych, w tym nowoczesnych • potrafi prowadzić działania o charakterze profilaktycznym. 	<p>Opiekunka domowa Kod zawodu: 532201</p> <p>Opiekunka dziecięca domowa (niania) Kod zawodu 531104</p> <p>Animator rekreacji i organizacji czasu wolnego Kod zawodu: 342311</p>

Usługa	Charakterystyka	Oczekiwane kompetencje i umiejętności	Wymagane kwalifikacje
<p>Usługa żłobkowa i przedszkolna</p>	<p>To rodzaj usług prowadzonych przez podmioty zatrudniające wyszkolone osoby, posiadające ukończone kursy etc.</p> <p>PES prowadzące taką usługę muszą posiadać zaakceptowane przez Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej programy szkoleniowe w wymiarze:</p> <p>(a) dla opiekuna w żłobku lub klubie dziecięcym – 280 godzin, (b) dla dziennego opiekuna – 160 godzin, (c) szkolenia uzupełniającego dla opiekuna w żłobku lub klubie dziecięcym – 80 godzin, (d) szkolenia uzupełniającego dla dziennego opiekuna – 40 godzin.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • komunikatywność, • opiekuńczość, • empatia, • cierpliwość, • zna podstawowe zasady opieki nad dzieckiem, • zna zasady higieny, • zna etapy życia we wczesnym dzieciństwie, • zna zasady nawiązywania i kontynuowania współpracy ze specjalistami działającymi na rzecz jego podopiecznych, • zna zasady współpracy z rodzicami, • zna zasady bezpieczeństwa obowiązujące na terenie placówki i poza nią, • potrafi w praktyce zastosować się do zasad prawnych związanych z bezpieczeństwem dzieci powierzonych po jego opiekę, • potrafi zaplanować i zrealizować spotkanie zbiorowe i indywidualne z rodzicami, • potrafi zorganizować i przeprowadzić zajęcia z dziećmi zgodnie z poszanowaniem zasad bezpieczeństwa, • potrafi włączyć do swojej pracy wychowawczo-dydaktycznej zalecenia przekazane przez specjalistów zajmujących się dzieckiem, • potrafi rzetelnie współpracować z rodzicami swoich podopiecznych oraz specjalistami współpracującymi z placówką, • zna zasady stosowania form i metod zachęcających uczniów do aktywnego uczenia się, • wykorzystuje odpowiednie pomoce dydaktyczne, w tym nowoczesne, • ma uszczegółowioną wiedzę na temat rozwoju biologicznego, fizycznego, poznawczego, społecznego dziecka, • zna podstawowe teorie rozwoju dziecka, w tym modele poznawczo-rozwojowe, teorie uczenia się, • jest świadomy problemów etycznych, 	<p>Opiekun w żłobku – kwalifikacje: o stanowisko opiekuna w żłobku zgodnie z przepisami ustawy z dnia 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi w wieku do lat 3 – ubiegać się może osoba posiadająca potwierdzone stosownym dokumentem kwalifikacje:</p> <p>a) pielęgniarki/położnej, b) opiekunki dziecięcej, c) nauczyciela wychowania przedszkolnego, d) nauczyciela edukacji wczesnoszkolnej, e) pedagoga opiekuńczo-wychowawczego, f) pedagoga społeczno-wychowawczego, g) pedagoga wczesnej edukacji, h) terapeuty pedagogicznego, nauczyciela z kwalifikacjami z terapią pedagogiczną. lub i) ukończyła studia wyższe lub studia podyplomowe na kierunku, lub specjalności: wczesne wspomaganie rozwoju, studia wspomaganie rozwoju dzieci w ramach pomocy psychologiczno-pedagogicznej w żłobkach i przedszkolach, studia edukacja prorozwojowa, studia pedagogika małego dziecka, wychowania przedszkolnego, studia psychologia dziecięca, studia psychologia wspierania rozwoju i kształcenia, psychologia wychowawcza.</p>

Usługa	charakterystyka	oczekiwane kompetencje i umiejętności	wymagane kwalifikacje
Usługa żłobkowa i przedszkolna		<ul style="list-style-type: none"> • potrafi dokonać obserwacji i interpretacji rozwoju poznawczego, biologicznego, emocjonalnego, społecznego dziecka, • potrafi formułować i analizować problemy badawcze, dobierać metody i narzędzia do badań nad wczesnym dzieciństwem 	<p>lub</p> <p>odbyła nie wcześniej niż 2 lata przed podjęciem zatrudnienia, jako opiekun szkolenie z udzielania dziecku pierwszej pomocy oraz posiada co najmniej wykształcenie: wyższe na dowolnym kierunku, którego program obejmuje zagadnienia związane z opieką nad małym dzieckiem lub jego rozwojem, i odbyła 80-godzinne szkolenie w celu uaktualnienia i uzupełnienia wiedzy oraz umiejętności lub średnie lub średnie branżowe, oraz: co najmniej roczne doświadczenie w pracy z dziećmi w wieku do lat 3 lub przed zatrudnieniem jako opiekun w żłobku, lub w klubie dziecięcym odbyła 280-godzinne szkolenie, z czego co najmniej 80 godzin w formie zajęć praktycznych, polegających na sprawowaniu opieki nad dzieckiem pod kierunkiem opiekuna, o którym mowa w ust. 1. szkolenie winno obejmować następujące bloki tematyczne: psychologiczne podstawy rozwoju jednostki (20 godzin), rozwój dziecka w okresie wczesnego dzieciństwa (25 godzin), stymulowanie wszechstronnego rozwoju dziecka (120 godzin), kompetencje opiekuna dziecka (w tym: odpowiedzialność prawna opiekuna, podstawy medycyny ratunkowej, umiejętność radzenia sobie ze stresem, emisja głosu - 35 godzin) praktyki zawodowe (80 godzin).</p>

Usługa	charakterystyka	oczekiwane kompetencje i umiejętności	wymagane kwalifikacje
Usługi opiekuńcze – niektóre rodzaje	<p>To usługi wymagające specjalistycznego przygotowania zawodowego, obejmujące m.in.: usługi opiekuńczo-pielęgnacyjne, pomoc opiekunek, usługi opiekuńcze w godzinach popołudniowych i w weekendy, monitorowanie stanu zdrowia pacjentów, zajęcia terapeutyczne, dydaktyczne, edukacyjne, domowa opieka pielęgniarstwa oraz całodobowa asysta i pomoc osobom chorym i ich rodzinom. Usługi te wymagają specjalistycznego przygotowania zawodowego.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • wykazuje życzliwy stosunek do swoich podopiecznych i wykazuje się umiejętnością chronienia ich zdrowia i bezpieczeństwa, • zna podstawowe terminy z zakresu opieki, pomocy, wsparcia społecznego. • ma wiedzę o systemie pomocy indywidualnej, grupowej, środowiskowej i potrafi je krytycznie analizować, • zna podstawowe instytucje opieki i wsparcia; potrafi opisać specyfikę ich działania, • zna nowe podejścia do opieki i kierunki rozwoju różnorodnych form opieki, • potrafi krytycznie ustosunkować się do zalet i wad działań opiekuńczych i różnorodnych inicjatyw z zakresu pomocy i wsparcia społecznego, • potrafi zaplanować różne działania opiekuńcze adekwatnie do sytuacji indywidualnej i społecznej, • wykazuje wrażliwość i gotowość działania na rzecz osób wymagających opieki, pomocy i szczególnej troski. 	<p>Opiekun medyczny Kod zawodu: 532102</p> <p>Opiekun osoby starszej Kod zawodu: 341202</p> <p>Opiekunka domowa Kod zawodu: 532201</p> <p>Opiekunka dziecięca domowa (niania) Kod zawodu 531104</p> <p>Opiekunka środowiskowa Kod zawodu: 341204</p>
Usługi rehabilitacyjne	<p>To specjalistyczne usługi wykonywane przez przygotowany personel, posiadający odpowiednie kwalifikacje. Paleta tych usług jest szeroka, a wśród nich wymienia się m.in.: usługi z zakresu refleksologii, zajęcia ruchowe, masaże lecznicze, kursy tańca, aerobik, gimnastykę korekcyjną, spacer (nordic-walking) z instruktorem, zabiegi dotleniające organizm, kinezyterapię,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • posiada wiedzę o zdrowiu, zagrożeniu zdrowia, a także skali problemów niepełnosprawności w ujęciu demograficznym i epidemiologicznym • zna podstawową terminologię i posiada wiedzę w zakresie branżowym/ danej specjalności, • zna wybrane zagadnienia z zakresu psychologii i psychoterapii w pracy z pacjentem, • potrafi ocenić charakter zaburzeń, • zna zasady budowania kontaktu terapeutycznego, • wyjaśnia aspekty funkcjonowania człowieka jako jednostki psychospołecznej, • posiada wiedzę na temat korzyści podejmowania działań profilaktycznych i leczniczych 	<p>Studia wyższe kierunkowe np.: Fizjoterapia – studia jednolite magisterskie Logopedia Neurologopedia</p>

Usługa	charakterystyka	oczekiwane kompetencje i umiejętności	wymagane kwalifikacje
	<p>integrację sensoryczną dla dzieci, wspomaganie rozwoju mowy. Usługi te oferowane są przez personel PES i wymagają specjalistycznego przygotowania zawodowego.</p>	<p>Zarówno dla jednostki jak i dla społeczeństwa</p> <ul style="list-style-type: none"> • zna i rozumie zasady organizowania oraz prowadzenia postępowania fizjoterapeutycznego w zależności od rodzaju rehabilitacji (ambulatoryjnej bądź stacjonarnej) 	
<p>Usługi „towarzysza”</p>	<p>To specyficzny rodzaj usług, kierowany najczęściej do osób mających problemy ze zdrowiem psychicznym, ale niekoniecznie. Osoba wykonująca tę usługę musi nie tylko przejść odpowiednie szkolenie, ale także dysponować specyficznymi cechami osobowościowymi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ma wiedzę o podmiotach działalności zdrowotnej, pomocowej i kulturalnej, • umie gospodarować, udzielać pomocy w zakupach, • umie udzielić porady w drobnych sprawach w domu (organizacja opieki nad dziećmi i drobnych usług pomocy domowej: pomoc w robieniu zakupów, posiłków i w sprzątnięciu), • organizacja kameralnych imprez rodzinnych, pomoc w organizacji świąt (wystrój mieszkania, prezenty), organizacja personelu na przyjęcia (kelnerzy, barmani), pokazy barmańskie, • umawianie wizyt lekarskich, realizacja recept, • zapewnianie towarzystwa i opieki nad osobami starszymi i chorymi (pomoc w zajęciach codziennych, spacerach, wyjściach do lekarza), • organizacja wyjazdów weekendowych, urlopów itp., • udzielanie przydatnych informacji np. o ubezpieczeniach kosztów leczenia 	<p>Asystent osobisty (concierge) Kod zawodu: 516902</p> <p>Asystent osoby niepełnosprawnej Kod zawodu: 341201</p>
<p>Usługa opieki pozaszkolnej i zajęć pozalekcyjnych</p>	<p>To różne usługi zaliczane do form opieki nad dziećmi przed i po lekcjach oraz podczas wakacji. Najczęściej prowadzone w formie instytucjonalnej.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • zna procedury i dobre praktyki w zakresie prowadzenia działalności organizującej czas wolny dzieci, młodzieży i dorosłych, • posiada poszerzoną wiedzę metodyczną w zakresie realizacji zajęć animacyjnych dotyczących zagospodarowania czasu wolnego, • potrafi wykorzystywać istniejące rozwiązania, koncepcje i metody do realizowania autorskich działań animacyjnych, 	<p>Animador czasu wolnego młodzieży (pracownik młodzieżowy) Kod zawodu: 235916</p>

Usługa	charakterystyka	oczekiwane kompetencje i umiejętności	wymagane kwalifikacje
		<ul style="list-style-type: none"> • umiejętnie analizuje i ocenia stosowane metody i procedury w zakresie praktyk animacji społeczno-kulturowej w środowisku, • w porozumieniu z innymi uczestnikami procesu edukacyjno-wychowawczego i z uwzględnieniem ich sugestii <ul style="list-style-type: none"> – projektuje autorskie projekty zajęć pozalekcyjnych dla wybranych grup lub środowisk, • wykazuje postawę otwartą na nowe idee i rozwiązania w zakresie realizacji działań animacyjnych 	
Usługi pomocy technicznej i serwisowania sprzętu	<p>To usługi mające na celu ułatwienie funkcjonowania beneficjentom w codziennym życiu, poprawiające kontakt z otoczeniem, a także umożliwiające odpłatne lub nieodpłatne korzystanie z urządzeń technicznych (sprzęt rehabilitacyjny, wypożyczanie go) oraz serwisowanie i naprawę. Wykonywanie tych usług wymaga specjalistycznego przeszkolenia, szczególnie w odniesieniu do obsługi sprzętu, do zaznajomienia się z konstrukcjami technicznymi oraz prowadzeniem serwisu.</p>	Regulacja szczegółowymi przepisami	<p>Przykłady:</p> <p>Analitik sieci komputerowych Kod: 252301</p> <p>Technik prac biurowych Kod: 411004</p> <p>Technik urządzeń audiowizualnych Kod: 352121</p>
Usługi przygotowywania i dowozu posiłków	<p>To rodzaj usług stosowanych najczęściej do osób zależnych, w tym seniorów. Wymagają przygotowania zawodowego z zakresu gastronomii, zdrowego żywienia oraz obsługi urządzeń gastronomicznych i innych technicznych (np. pojazdów).</p>	Regulacja szczegółowymi przepisami	<p>Przykład:</p> <p>Technik technologii żywności Kod: 314403</p> <p>Kierowca samochodu dostawczego Kod: 832202</p>

Usługa	charakterystyka	oczekiwane kompetencje i umiejętności	wymagane kwalifikacje
Usługi remontowo-adaptacyjne	<p>To usługi wymagające przygotowania specjalistycznego w niektórych zawodach budowlanych. Ich wykonywanie ma na celu przełamywanie barier technicznych, usprawnianie pomieszczeń i dostosowywanie ich do potrzeb określonych grup beneficjentów.</p>	<p>Regulacja szczegółowymi przepisami</p>	<p>Przykład: Tynkarz Kod: 712303 Brukarz Kod: 711205</p>

Źródło: opracowanie J. Lizut na podstawie opisów usług społecznych w KPRES 2023.

Narzędzia pracy

Wzór formularza: Diagnoza potrzeb i problemów lokalnej społeczności

Grupa społeczna	Problem	Potrzeby	Sposoby zaspokajania potrzeb
Np. seniorzy	Jakie są główne problemy grupy społecznej?	Jakie są potrzeby, na które nie odpowiada lokalny rynek usług społecznych?	Jaką propozycją usług społecznych można zaspokoić potrzebę.

Wzór formularza diagnozy terytorium (opis i ocena zasobów w środowisku lokalnym)

Terytorium:	
Instytucja/ podmiot dokonujący rozpoznania:	
Identyfikacja usług świadczonych na danym terytorium oraz zapotrzebowania na określony rodzaj usług społecznych	Opis (wskazanie służb publicznych i organizacji pozarządowych – współpracujących i działających w obszarze usług, katalog świadczonych usług, jakich usług w kontekście zidentyfikowanych potrzeb brakuje)
Występowanie aktywnych podmiotów ekonomii społecznej	Opis (np. działające lub utworzone instytucje/podmioty, ich aktywność w zakresie realizacji usług społecznych – katalog instytucji/podmiotów i usług przez nich świadczonych)
Zasoby szkoleniowe instytucji lokalnych	Opis (kto, czego może nauczyć – wyszkolić w odniesieniu do zapotrzebowania na usługi społeczne)
Ustalenie ewentualnej gotowości instytucji/ organizacji (czyli osób prawnych) do tworzenia podmiotów „dostarczycieli” kadr lub podmiotów świadczących usługi.	Opis (np. potencjał ludzki i zaplecze techniczne, możliwości kadrowe i techniczne uruchomienia nowych usług odpowiadających na zdiagnozowane potrzeby lub nowych podmiotów mogących je świadczyć)

Wzór fiszki informacyjnej partnera

Informacja o partnerze	
Potencjalny partner / interesariusz	Pełna nazwa instytucji
Dane kontaktowe	Adres, numer telefonu, adres e-mail
Realizator usług społecznych	Imię i nazwisko
Działający na rzecz zatrudnienia socjalnego	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie
Jednostka JST	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie
Jednostka/organ administracji innej niż JST	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie
NGO	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie
Zasoby	zasoby kadrowe z wyszczególnieniem specjalistów związanych z realizacją usług społecznych, zamówień publicznych, realizacją szkoleń/ kursów, organizacją konsultacji społecznych itp.; infrastruktura (dostępność niezbędnego sprzętu, pomieszczeń itp.
Charakterystyka działalności	Opis: zakres działalności, rodzaje prowadzonych działań, grupy odbiorców itd.
Przynależność organizacyjna	Opis: czy podmiot działa w strukturach innej organizacji, z jakimi organizacjami współpracuje, czy jest związany określonymi wytycznymi w zakresie realizacji usług
Inne	Np. problemy podmiotu, sukcesy itp. – wszystkie czynniki, które pomogą określić rolę podmiotu
Uzasadnienie roli Partnera	Opis, ze wskazaniem charakteru działań
Uzasadnienie roli Partnera Na późniejszych etapach: Działania w jakie zaangażowany był Partner	Opis – ze wskazaniem potencjału Partnera, wykonywane zadania i czynności

RAMOWY WZÓR PEŁNOMOCNICTWA

PEŁNOMOCNICTWO

Działając w imieniu
(nazwa organu/instytucji tworzącej podmiot zatrudnienia socjalnego)
z siedzibą w, upoważniam Panią/Pana
....., zamieszkałą/tego w,
ul., PESEL,
do reprezentowania
(nazwa jednostki organizacyjnej zatrudnienia socjalnego/ nazwa spółdzielni socjalnej)
w działaniach zmierzających do zawiązania partnerskiej współpracy, w tym szczególnie
do:
1) negocjowania zakresu przedmiotowego współpracy, czasu jej trwania oraz
określenia zakresu zobowiązań reprezentowanej instytucji /podmiotu
2) wyboru formy organizacyjnej współpracy,
3) przygotowania projektu umowy/porozumienia o współpracy/paktu na rzecz
współpracy.

Pełnomocnictwo nie dotyczy zawarcia dokumentu potwierdzającego współpracę/lub
pełnomocnictwo obejmuje także fakt potwierdzenia współpracy.

Pełnomocnictwo obowiązuje na czas

.....
(miejsce i data)

.....
(własnoręczny podpis osoby upoważnionej
oraz pieczęć imienna)

.....
(pieczęć instytucji / podmiotu)

POROZUMIENIE O WSPÓŁPRACY

Porozumienie o współpracy na rzecz usług społecznych

zawarte w w dniu.....

Sygnatariusze niniejszego Porozumienia w trosce o skutecznie rozwijanie usług społecznych mających zaspokajać potrzeby mieszkańców, szczególnie mieszkańców, którzy z uwagi na swoją sytuację życiową, zdrowotną oraz społeczną nie są w stanie samodzielnie zaspokajać swoich życiowych potrzeb, a przez to czują się izolowani od lokalnego środowiska społecznego, oraz oddaleni od korzystania ze wspólnych zasobów, zawiązują partnerstwo o charakterze lokalnym i zgodnie oświadczają, że:

1. Zobowiązują się do współdziałania w podejmowaniu i realizowaniu inicjatyw na rzecz rozwoju usług społecznych, które zostaną wspólnie zdiagnozowane w „Katalogu Usług Społecznych” i będą stanowiły podstawę do opracowania projektu Lokalnego Programu Rozwoju Usług Społecznych na terenie następujących gmin:
2. Podmioty zatrudnienia socjalnego, działające na obszarze niniejszego Porozumienia będą wypełniały rolę instytucji przygotowujących kadry dla realizatorów usług społecznych, wywodzących się z sektora Ekonomii Społecznej, przestrzegając wymagań, jakie zostaną im zgłoszone, w tym szczególnie wymagań kwalifikacyjnych.
3. Przygotowywanie kadr, o którym mowa w pkt.2 będzie odbywało się z wykorzystaniem treści wspólnie przejętego Programu Edukacyjnego, stanowiącego element prowadzonych zajęć reintegracji społecznej i zawodowej a odnoszącego się do problematyki usług społecznych.
4. Realizator usług społecznych / lub realizatorzy usług społecznych, współpracując w ramach niniejszego Porozumienia, zobowiązuje się do zatrudnienia określonej grupy osób, po zakończonych zajęciach w podmiotach zatrudnienia socjalnego pod warunkiem spełnienia przez nie określonych wymogów kwalifikacyjnych, w tym pozytywnego ukończenia specjalistycznych kursów zawodowych, wymaganych przepisami prawa.
5. Dla celów niniejszego Porozumienia utworzony zostanie Komitet Współpracy ds. usług społecznych, w skład którego wejdą przedstawiciele podmiotów zatrudnienia socjalnego oraz realizatorów usług społecznych. Zadaniem Komitetu ds. usług społecznych będzie:
 - 1) dokonywanie rozpoznania lokalnych warunków, w tym lokalnych potrzeb na określony rodzaj usług oraz możliwości ich świadczenia przez istniejące podmioty ES lub konieczności utworzenia nowych,
 - 2) precyzowanie zakresu potrzeb kadrowych realizatora/realizatorów usług społecznych, w tym zakresu ilościowego, a także zakresu jakościowego, a także określanie zdolności przygotowawczych podmiotów zatrudnienia socjalnego w zakresie przyszłych kadr dla usług społecznych

POROZUMIENIE O WSPÓŁPRACY cd.

- 3) poszukiwanie instytucji i podmiotów, które będą wypełniały role doradczo-konsultacyjne i wspierające procesy świadczenia usług społecznych,
- 4) monitorowanie realizacji niniejszego Porozumienia.

6. Niniejsze Porozumienie ma charakter otwarty, co oznacza przede wszystkim przestrzeganie zasady autonomiczności Sygnatariuszy w decyzjach o współpracy, a także w powiększaniu grona współpracujących ze sobą instytucji i podmiotów na rzecz rozwoju usług społecznych. Ponadto w ramach niniejszego Porozumienia obowiązywać będą następujące jeszcze zasady:

- 1) dobrowolności udziału, co oznacza, że każdy Sygnatariusz może w dowolnej chwili przystąpić i wystąpić z partnerstwa,
- 2) demokratycznego udziału, co oznacza, że każdy Sygnatariusz dysponuje równym głosem,
- 3) jawności działań, co oznacza przestrzeganie wzajemnego informowania się oraz wymiany wszelkich informacji mających istotny wpływ na działalność Porozumienia,
- 4) efektywności, co oznacza łączenie zasobów i możliwości Sygnatariuszy w miarę ich udostępniania dla potrzeb rozwoju usług społecznych.
- 5) wzajemnego zaufania, poszanowania i tolerancji, co oznacza, że każdy Sygnatariusz ma prawo do swobodnego wyrażania swoich poglądów, zgłaszania propozycji i uwag w zakresie problematyki rozwoju usług społecznych.

7. Sygnatariusze Porozumienia powierzają rolę koordynująco-doradczą przedstawicielom instytucji: (np. OWES) i zobowiązują ją do nawiązania kontaktu z:

- 1) władzami gmin, w tym: z radami gmin, na obszarze których będą realizowane postanowienia zawiązanej współpracy,
- 2) Regionalnym Ośrodkiem Polityki Społecznej.

Postanowienia niniejszego Porozumienia obowiązują Sygnatariuszy z chwilą jego podpisania. Od momentu przystąpienia do Porozumienia, wszyscy reprezentanci instytucji i podmiotów zwani są Partnerami.

.....
/miejsowość i data/

Podpisy Sygnatariuszy:

.....

.....

Przykładowa struktura raportu autoewaluacyjnego

Raport autoewaluacyjny

1. Wstęp: misja i cele Partnerstwa na rzecz usług społecznych
2. Opis i ocena realizacji zadań Partnerstwa określonych w „Porozumieniu o współpracy na rzecz usług społecznych”
 - 2.1. Zadanie
 - 2.1.1. Opis podjętych w ramach partnerstwa działań
 - 2.1.2. Zaangażowani Partnerzy i podejmowane przez nich czynności
 - 2.1.3. Ocena stopnia realizacji zakładanych celów zadania
 - 2.1.4. Trudności w realizacji działań w ramach zadania
 - 2.1.5. Uwagi i rekomendacje zgłaszane przez Partnerów
 - 2.2. Zadanie 2 (i kolejne - analogicznie jak dla zadania 1)
3. Opis i ocena realizacji procedur Modelu Współpracy
 - 3.1. Procedury wprowadzające
 - 3.1.1. Wdrożone procedury Modelu Współpracy wraz z opisem podjętych działań
 - 3.1.2. Zaangażowani Partnerzy i opis podejmowanych przez nich czynności
 - 3.1.3. Trudności w realizacji procedur wprowadzających
 - 3.1.4. Uwagi i rekomendacje zgłaszane przez Partnerów
 - 3.2. Sfera 1: Zaspokajanie potrzeb kadrowych realizatorów usług społecznych
 - 3.2.1. Wdrożone procedury Modelu wraz z opisem podjętych działań
 - 3.2.2. Zaangażowani Partnerzy i opis podejmowanych przez nich czynności
 - 3.2.3. Trudności w realizacji procedur sfery 1
 - 3.2.4. Uwagi i rekomendacje zgłaszane przez Partnerów
 - 3.3. Sfera 2: Przygotowanie osób do tworzenia PES specjalizujących się w usługach społecznych (analogicznie jak dla sfery 1)
 - 3.4. Sfera 3: Wykonanie zleceń w określonych usługach społecznych (analogicznie jak dla sfery 1)
4. Wnioski (zakres modyfikacji celów działania partnerstwa, sposobów ich realizacji i powiązanych, kluczowych dokumentów partnerstwa)

Zaprezentowane w podręczniku narzędzia zostały zaczerpnięte z opracowania:
Model współpracy instytucji INSTYTUCJI zatrudnienia socjalnego z innymi podmiotami
realizującymi usługi społeczne. Podręcznik, Warszawa 2022
wydanego w ramach Projektu pn. „Nowy model współpracy instytucji zatrudnienia socjalnego”

Bibliografia

Pozycje naukowe:

1. Grabowska I., Wójcik S., *Oddziaływanie społeczne przedsiębiorstw społecznych w praktyce*, Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2021.
2. Grewiński M., Kamiński S., *Obywatelska polityka społeczna*, Polskie Towarzystwo Polityki Społecznej Wyższa Szkoła Pedagogiczna Wiedzy Powszechnej w Warszawie, Warszawa 2007.
3. Grewiński M., J. Lizut, *Zintegrowane usługi społeczne w Polsce*, [w:] T Jarocki (red.), *Innowacje dla bezpieczeństwa i zintegrowanego rozwoju. Kapitał, gospodarka, zarządzanie bezpieczeństwem*, Tom II, Wydawnictwo Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach, Kielce 2016.
4. Grewiński M., *Usługi społeczne we współczesnej polityce społecznej – przegląd problemów i wizja przyszłości* Uczelnia Korczaka, Warszawa 2021.
5. red. Grewiński M., J. Lizut, Paweł Rabiej, *Ogólnopolska diagnoza w zakresie deinstytucjonalizacji usług społecznych na terenie 16 województw Polski*, Uczelnia Korczaka, Warszawa 2023
6. praca zbiorowa: *Model współpracy instytucji INSTYTUCJI zatrudnienia socjalnego z innymi podmiotami realizującymi usługi społeczne*. Podręcznik, Warszawa 2022

Strony internetowe:

1. <https://cusy.pl/wp-content/uploads/2022/12/podrecznik.pdf>
2. <https://www.prezydent.pl/aktualnosci/inicjatywy/centrum-uslug-spoecznych/materialy-do-pobrania>

Akty prawne:

1. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych
<http://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20190001818/T/D20191818L.pdf>
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 30 marca 2020 r. w sprawie szkoleń dla pracowników centrum usług społecznych
<http://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20200000664/O/D20200664.pdf>



Adres: ul. Wita Stwosza 23
80-312 Gdańsk

Telefon: +48 58 344 40 39

E-mail: biuro@fundacjarc.org.pl

www: ppbo.org