

INFORMACJA

Z REALIZACJI

PROGRAMU USŁUG SPOŁECZNYCH

Dębica, marzec 2024 r.



Spis treści

Spis treści.....	2
Wstęp	3
1. Nazwa i cel programu.....	5
2. Okres realizacji programu	5
3. Przewidywana liczba osób objętych programem.....	5
4. Ostateczna liczba osób, która skorzystała z programu oraz opis stopnia realizacji programu	7
5. Wyniki monitorowania realizacji programu i ocena programu w oparciu o mierniki efektywności realizacji programu	16
5.1 Monitoring.....	16
5.2 Ewaluacja.....	20
5.3 Opinia mieszkańców Gminy Dębica na temat usług społecznych.....	21
6. Koszty realizacji programu	26
7. Lista wykonawców poszczególnych usług społecznych określonych w programie.	27

Wstęp

Działalność Centrum Usług Społecznych jest przejściem od osłonowej pomocy społecznej do polityki wysokiej jakości życia opartej na usługach. W praktyce działalność Centrum Usług Społecznych ma się przyczynić do bardziej zrównoważonego i spójnego rozwoju społeczności lokalnej. Celem głównym działalności jest skuteczne świadczenie usług społecznych na rzecz mieszkańców Gminy Dębica. Wdrożenie usług społecznych stało się możliwe dzięki otrzymanemu dofinansowaniu na realizację projektu „Centrum Usług Społecznych w gminie Dębica - nowa jakość życia mieszkańców” w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój; Oś priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji; Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym.

Głównym celem projektu było zwiększenie dostępności usług społecznych odpowiadających na zdiagnozowane potrzeby mieszkańców Gminy Dębica dzięki powołaniu Centrum, które w sposób skoordynowany i spersonalizowany oferować miało usługi społeczne adresowane do ogółu mieszkańców, adekwatnie do ich potrzeb. Potrzeba realizacji projektu wynikała z doświadczeń w realizowaniu polityki społecznej na poziomie gminy oraz obserwowanych zmian w strukturze i funkcjonowaniu społeczeństwa. Z obserwacji potrzeb mieszkańców wynikała konieczność realizacji nie tylko usług skierowanych do osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, ale także działań o charakterze powszechnym, skierowanych do wszystkich mieszkańców. Na wstępnym etapie realizacji projektu, jeszcze przed formalnym przekształceniem Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Centrum Usług Społecznych Gminy Dębica, zostało przeprowadzone kompleksowe badanie Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej Gminy Dębica w zakresie usług społecznych. Badanie to pokazało obszary potrzeb mieszkańców Gminy, kategorie osób i grup, które objęte zostały wsparciem w ramach pilotażu oraz pozwoliło wyodrębnić usługi społeczne realizowane przez CUS w ramach Programu Usług Społecznych wprowadzonego Uchwałą Nr XL/437/2022 Rady Gminy Dębica z dnia 9 marca 2022 r. i zaktualizowanego Uchwałą Nr LVIII/600/2023 Rady Gminy Dębica z dnia 18 lipca 2023 r.

Celem Programu Usług Społecznych był rozwój wysokiej jakości usług społecznych, odpowiadających na potrzeby mieszkańców gminy Dębica. Program wprowadził nowe usługi i formy pomocy, a jego istotną cechą była kompleksowość i dopasowanie wsparcia do potrzeb mieszkańców. Program realizowany był do 30 listopad 2023 r.

Zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku o realizowaniu usług społecznych przez centra usług społecznych po zakończeniu realizacji programu usług społecznych, koniecznym jest sporządzenie informacji z jego realizacji. Ustawodawca wskazuje w powołanym przepisie

obligatoryjne elementy jakie powinna obejmować informacja, a mianowicie: nazwa programu, okres realizacji programu, przewidywana liczbę osób objętych programem oraz liczba osób, które skorzystały z usług społecznych określonych w programie, w podziale na poszczególne usługi, opis stopnia realizacji programu, wyniki monitoringu realizacji programu i ocena programu w oparciu o mierniki efektywności realizacji programu, koszty realizacji programu, a także lista wykonawców poszczególnych usług społecznych określonych w programie. Niniejszy materiał zawiera wszystkie wymienione elementy.

1. NAZWA I CEL PROGRAMU

1. Nazwa programu: System usług społecznych dla mieszkańców gminy Dębica.

2. Cel programu: Rozwój i upowszechnianie skoordynowanych usług społecznych dla mieszkańców gminy Dębica .

Program Usług Społecznych uchwalony został w związku z realizacją przez Centrum Usług Społecznych w Dębicy projektu „Centrum Usług Społecznych w gminie Dębica - nowa jakość życia mieszkańców” finansowanego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój; Oś priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji; Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Opracowany Program poddano konsultacjom społecznym a następnie przyjęto uchwałą nr XL/437/2022 Rady Gminy Dębica z dnia 9 marca 2022 r.

Wprowadzone Programem usługi realizowane były w okresie od kwietnia 2022 r. do listopada 2023 r. w miesiącu wrześniu 2023 r. po przeprowadzonym monitoringu uaktualniono Program Usług Społecznych wprowadzając nowa usługę.

2. OKRES REALIZACJI PROGRAMU

Program Usług Społecznych na terenie gminy Dębica realizowany był w okresie od marca 2022 r. do listopada 2023 r.

Gmina Dębica zobowiązała się do kontynuacji działania Centrum Usług Społecznych w Dębicy i utrzymania oferty usług społecznych w okresie co najmniej 3 lat od zakończenia realizacji projektu. Liczba miejsc świadczenia usług społecznych może ulec zmniejszeniu w okresie trwałości tylko, gdy wynika to z analizy potrzeb mieszkańców.

3. PRZEWIDYWANA LICZBA OSÓB OBJĘTYCH PROGRAMEM

Opracowując Programu Usług Społecznych, zakładano, że ostatecznymi odbiorcami będą wszyscy mieszkańcy gminy Dębica, w szczególności kategorie osób/rodzin wynikające z przeprowadzonej diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej tj.: rodziny z małoletnimi

dziećmi, rodziny lub osoby objęte wsparciem specjalistycznym, osoby niepełnosprawne, społeczność lokalna gminy Dębica.

PROGNOZOWANE KATEGORIE OSÓB/RODZIN KORZYSTAJĄCYCH Z USŁUG SPOŁECZNYCH NA TERENIE GMINY DĘBICA



W tym planowano zrealizować usługi z zakresu:

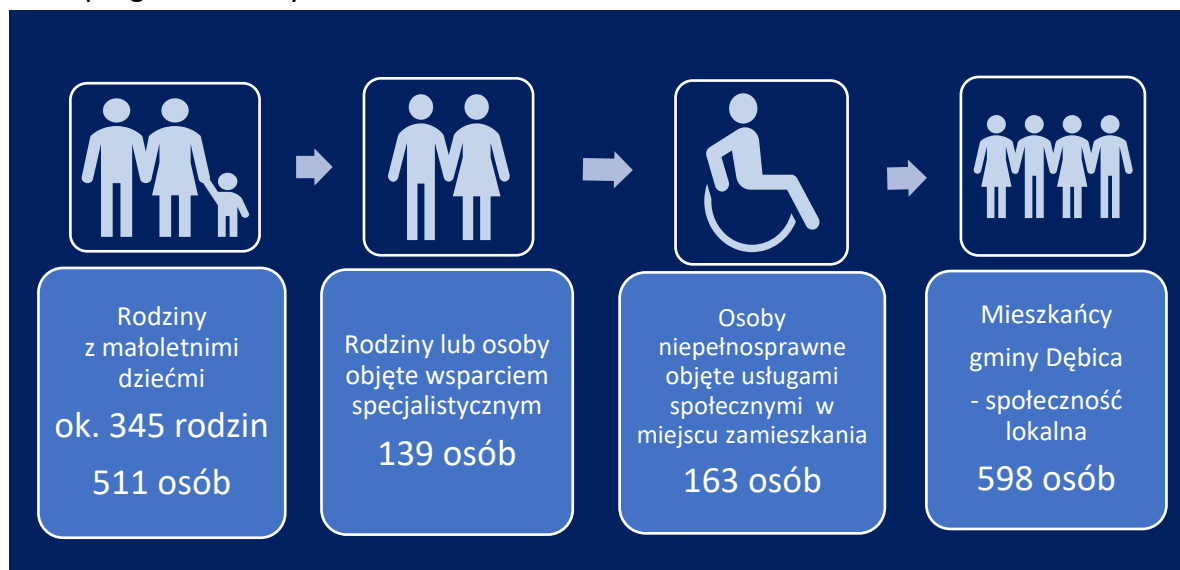
- ✓ Pobudzanie aktywności obywatelskiej
- ✓ Wspieranie rodziny i polityka prorodzinna
- ✓ Promocja i ochrona zdrowia
- ✓ Wspieranie osób niepełnosprawnych

Usługi społeczne dostępne na terenie gminy Dębica w wymiarze kategoryalnym szacowane były wyłącznie prognozowo. Ilość osób/rodzin oraz grup społecznych korzystających

z poszczególnych rodzajów usług społecznych uzależniona była od identyfikowanych potrzeb oraz opracowanego i realizowanego Indywidualnego Programu Usług Społecznych (w przypadku usług powyżej 3 miesięcy) który podlegał aktualizacji. Liczba osób i rodzin oraz grup społecznych objętych usługami społecznymi podlegała bieżącemu monitorowaniu z wykorzystaniem narzędzi określonych w Programie Usług Społecznych w odniesieniu do ogólnej liczby mieszkańców gminy Dębica.

4. OSTATECZNA LICZBA OSÓB, KTÓRA SKORZYSTAŁA Z PROGRAMU ORAZ OPIS STOPNIA REALIZACJI PROGRAMU

Z programu skorzystało:






Ostatecznymi odbiorcami Programu Usług Społecznych byli wszyscy mieszkańcy gminy Dębica, w szczególności kategorie osób/rodzin wynikające z przeprowadzonej diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej czyli rodziny z małoletnimi dziećmi, rodziny wymagające wsparcia specjalistycznego, seniorzy i osoby z niepełnosprawnościami

Wprowadzenie usług społecznych oraz poszczególnych działań w ramach usług grupowych poprzedzone było szeroko zakrojonymi konsultacjami z Zespołem ds. wdrażania modelu usług społecznych, lokalnymi liderami, radnymi Gminy Dębica, przedstawicielami seniorów i rodziców, pedagogami i dyrektorami szkół. Spotkania odbywały się w każdej z miejscowości Gminy Dębica.

Realizacja usług do dnia 30.11.2023 r. przedstawia się następująco:

Rodzaj usługi	Ilość korzystających	Ilość zrealizowanych godzin/aktywności	Wartość usługi do 30.11.2023 r.	Uwagi
Usługa asystencko-wspierająca	50	9492	345 022,26 zł	Usługa wykonywana przez zatrudnione w CUS opiekunki USŁUGA ZREALIZOWANA

				
Indywidualne poradnictwo psychologiczne	72	315	21 420,00 zł	RAJOS CONSULTING RAFAŁ STELMASIK. USŁUGA ZREALIZOWANA
Indywidualna Terapia dla Osób Uzależnionych	16	130	10 400,00 zł	REWEN. Poradnia Terapii Uzależnień i Współuzależnienia USŁUGA ZREALIZOWANA
Mediacje Rodzinne	11	75	7 933,50 zł	Kancelaria Radcy Prawnego Karolina Gawlik USŁUGA ZREALIZOWANA
Usługa Pielęgniarstwa Środowiskowego	43	1413	77 715,00 zł	Dorota Świstak pielęgniarka dyplomowana USŁUGA ZREALIZOWANA 
Terapia rodzinna i krótkoterminowa	40	325	31 850,00 zł	Dębicka Akademia Rozwoju USŁUGA ZREALIZOWANA
Indywidualne poradnictwo fizjoterapeutyczne	60	596	88 208,00 zł	Firma usługowo handlową REHADOM Piotr Pietrzycki USŁUGA ZREALIZOWANA 
Klub rodzinny (usługa grupowa)	483	Zrealizowano: 4735 godz. zajęć w formie wsparcia dziennego, zajęć edukacyjno-warsztatowych i warsztatów dla rodziców z dziećmi	467 698,70 zł	Fundacja Gorąca Cegła WYKONAWCA NIE ZREALIZOWAŁ 6 GODZIN ZAJĘĆ W FORMIE WSPARCIA DZIENNEGO

		<p>13 pikników 1 wydarzenie gminne Dzień Rodziny</p>		
<p>Klub rodzinny Kozłów (usługa grupowa)</p>	<p>28</p>	<p>Zrealizowano: 169 godz. zajęć edukacyjno- warsztatowych i warsztatów dla rodziców z dziećmi 1 piknik</p>	<p>18 400 zł</p>	<p>Fundacja Gorąca Cegła USŁUGA ZREALIZOWANA</p> 
<p>Klub Aktywności Lokalnej (usługa grupowa)</p>	<p>680</p>	<p>Zrealizowano: 15 wyjazdów do teatru/kina 1376 godzin Pakietów Aktywności (nordic walking, dietetyk, gimnastyka, taniec, panele edukacyjne – spotkania z naturopatą, podologiem itp., rękodzieło 80 godzin Zajęć sportowych w wodz 500 wejść dla grup 7 osobowych do Latoszyna Zdroju na zajęcia prozdrowotne 15 wyjazdów krajoznawczo- aktywizacyjnych</p>	<p>525 440,00 zł</p>	 <p>Stowarzyszenie Nakręceni na Kulturę USŁUGA ZREALIZOWANA</p>  

		4 wydarzenie gminne - Forum senioralne - "Aktywny Senior", Kongres Organizacji Pozarządowych i Wolontariatu, Meeting Międzypokoleniowy 16 pikników integracyjnych		
Mobilna Usługa Transportowa	29	Przejechano 4444 tys.km.	130 079,70 zł	<p>Usługa realizowana od września 2023 r.,</p> 
Wypożyczalnia sprzętu rehabilitacyjnego	12	Zakupiono 130 sztuk sprzętu	159 843,75 zł	<p>Usługa realizowana od listopada 2023 r.</p> 

Tabela 1 Rodzaj i realizacja usług społecznych w Gminie Dębica, źródło: opracowanie własne

W Programie Usług Społecznych duży nacisk położono na aktywizację seniorów, osób z niepełnosprawnościami oraz poprawę funkcjonowania rodzin z małoletnimi dziećmi. To głównie do tych grup skierowane były usługi grupowe zlecone do realizacji organizacjom pozarządowym.

Celem głównym działalności Klubu Aktywności Lokalnej było podniesienie poziomu aktywności mieszkańców w zakresie poprawy sytuacji osobistej i integracji lokalnej społeczności oraz poprawa jakości życia rodzin, rozwój wolontariatu i działań samopomocowych, zapobieganie izolacji społecznej; pobudzanie do aktywnego i zdrowego

stylu życia; wzrost motywacji do podejmowania działań na rzecz społeczności lokalnej. Z kolei misją Klubów Rodzinnych była realizacja koncepcji odpowiedzialnego rodzicielstwa, opartego na utrzymywaniu bliskiej relacji pomiędzy rodzicami a dzieckiem i wspólnego spędzania czasu oraz wzmacniania i budowania więzi rodzinnych, propagowanie działań sportowych, zdrowotnych i kulturalnych.

Aby zapewnić jak największą dostępność do usług grupowych realizowano je w poszczególnych miejscowościach Gminy Dębica lub dodatkowo zapewniany był bezpłatny transport w celu np. dowozu na basen zdrojowy gdzie wykonywano zajęcia usprawniające.

Usługi społeczne o charakterze grupowym tj. Klub Aktywności Lokalnej i Klub Rodzinny świadczone były w obiektach pozostających w zasobach gminy Dębica. Usługi społeczne o charakterze indywidualnym w formie: poradnictwa fizjoterapeutycznego, usług asystencko wspierających i pielęgniarstwa środowiskowego świadczone wyłącznie w miejscu zamieszkania odbiorcy, natomiast usługi w formie: terapii rodzinnej i krótkoterminowej, poradnictwa psychologicznego, mediacji rodzinnych, terapii dla osób uzależnionych świadczone w wybranej przez odbiorcę formie tj. w siedzibie CUS w Dębicy, w miejscu zamieszkania lub siedzibie wykonawcy, mobilna usługa transportowa świadczona była z miejsca zamieszkania do miejsca docelowego i z miejsca docelowego do miejsca zamieszkania.

- ✓ **Ogółem liczba zrealizowanych godzin i aktywności w ramach usług społecznych wyniosła 19 256 tys.**
- ✓ **Z usług społecznych skorzystało 1411 osób.**
- ✓ **Koszt zrealizowanych usług społecznych 1 884 010,91 zł**

Do podmiotów realizujących usługi społeczne na rzecz CUS Gminy Dębica należą:

1. Stowarzyszenie „Nakręceni na Kulturę”;
2. Fundacja Gorąca Cegła;
3. Fundacja Dębicka Akademia Rozwoju;
4. Rajos Consulting Rafał Stelmasik;
5. REWEN. Poradnia Terapii Uzależnień i Współzależnienia;
6. Kancelaria Radcy Prawnego Karolina Gawlik;
7. Dorota Świstak – dyplomowana pielęgniarka;

8. Firma usługowo handlową REHADOM Piotr Pietrzycki.

Ponadto oprócz wymienionych wyżej w odniesieniu do **partnerstw międzysektorowych zawartych z związku z realizacją PUS** w Gminie Dębica zaliczyć można współpracy z organizacjami pozarządowymi takimi jak:

1. Podkarpacki Bank Żywności – w zakresie dostarczania mieszkańcom gminy paczek żywnościowych w ramach PO PŻ 2014-2020 oraz innego asortymentu będącego w posiadaniu PBŻ;
2. Stowarzyszeniem Inicjatyw Społecznych „Nowe Możliwości” – w zakresie pobudzania aktywności społecznej i organizowania społeczności lokalnej,
3. Koła Gospodyń Wiejskich oraz Ochotnicze Straże Pożarne z terenu gminy – w zakresie pobudzania i organizowania społeczności lokalnej.

Odnosząc się do kwestii **liczby indywidualnych planów usług społecznych** należy zauważyć,

iż związku z wdrażaniem uchwalonego programu usług społecznych, a w tym kwalifikacją osób zainteresowanych korzystaniem z tego rodzaju usług, w okresie 01.04.2022 r.- 31.12.2022 r. opracowano i monitorowano realizację 628 indywidualnych planów usług społecznych. W 2023 r. było to 820 indywidualnych planów usług, przy czym nowych osób zakwalifikowanych do realizacji IPUS było 192, a 101 zrezygnowało bądź zakończyło realizację planu. Usługi społeczne udzielane w ramach indywidualnych planów były koordynowane przez 3 KIPUS w ramach 2,5 etatu. Usługi te były zorganizowane przez organizatora usług społecznych, który również na bieżąco prowadził rozeznanie potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług tego rodzaju oraz podejmował działania w celu rozwijania i koordynacji lokalnego systemu tychże usług.

Zarówno usługi indywidualne jak i grupowe, które były zlecane Wykonawcom, na bieżąco kontrolowano. Każdorazowo sporządzano protokoły, w których zostały opisane zalecenia dotyczące właściwego wykonywania usług, odpowiedniego oznakowania miejsc świadczenia usług, przekazywania informacji na temat finansowania projektu. Przeprowadzono 70 kontroli w zakresie usług indywidualnych oraz 47 w zakresie usług grupowych. W konsekwencji jakość wykonywanych usług oraz zadowolenie uczestników wyraźnie wzrosło.

Ponadto usługi były uzupełniane **działaniami wspierającymi** samopomocowymi, o charakterze wolontariatu, a także sąsiedzkimi, które stanowiły wzbogacenie usług

społecznych

w zakresie organizowania i pobudzania aktywności społeczności lokalnej realizowanymi przez organizatora społeczności lokalnej. Przedsięwzięcia te charakteryzowały się dużą różnorodnością,

a przy tym opierały na diagnozie potrzeb społeczności lokalnych.

Organizowanie społeczności lokalnej w gminie Dębica, wpisane jest w system pomocy społecznej

i w dużej mierze stało się budowaniem pomostów, pomiędzy tymi, którzy sobie radzą, a tymi którym trzeba pomóc. Organizator społeczności lokalnej w Gminie Dębica działa w oparciu o realne potrzeby mieszkańców, dąży do stworzenia sieci współpracy instytucji, organizacji, przedsiębiorców

i mieszkańców na rzecz wydobywania potencjału danej społeczności.

W 2022 r w ramach działań z zakresu OSŁ zrealizowano cele poprzez m.in.:

- współpracę z organizacjami z terenu gminy Dębica;
- spotkania partnerskie z NGO;
- współpracę z Klubami Seniora z terenu Gminy Dębica;
- współpracę z wolontariuszami w gminie Dębica;
- współpraca z OSP;
- spotkania promocyjno-informacyjne dot. świadczenia usług społecznych oraz realizacji działań OSŁ z wybranymi przedstawicielami instytucji gminnych, samorządów, grup (radnymi, sołtysami, liderami klubów seniora, osobami niepełnosprawnymi itp.);
- opracowanie i realizację Gminnego Programu Osłonowego „Bezpieczny Senior 65+” w ramach Programu Korpus wsparcia Seniorów. Moduł I i Moduł II;
- rekrutację uczestników i koordynację kursów komputerowych dla seniorów z gminy Dębica: (Projekt „TIK na Podkarpaciu” przy współpracy z Dębicką Akademią Rozwoju; Projekt „E-kompetencje na start” przy współpracy ze Stowarzyszeniem „Adastram” oraz Centrum Edukacyjno-szkoleniowym SELF; Projekt „Kwalifikacje cyfrowe szansą na lepszą przyszłość w społeczeństwie informacyjnym” przy współpracy ze Stowarzyszeniem CRAS Centrum Rozwoju Aktywności Społecznej Rzeszów);
- realizację Programu POPŻ Pomoc Żywnościowa;

- realizację Projektu „Pomoc daje moc” i koordynację przeprowadzanych w ramach projektu warsztatów na temat *technik opanowywania stresu; efektywnego zarządzania czasem; poradnictwa socjalnego oraz przeciwdziałania przemocy*;
- realizację projektu „Shinrin-yoku – Napełnieni mocą lasu” przy współpracy ze Studiem Jogi Flow Dębica oraz Uzdrowiskiem Latoszyn Zdrój. Projekt polegał na testowaniu nowatorskiego programu stymulacji zmysłowej i skierowany był do osób starszych i niepełnosprawnych z terenu gminy Dębica;
- organizację spotkania wigilijnego dla osób starszych i samotnych z gminy Dębica;
- organizację paczek świątecznych/okolicznościowych dla osób starszych i samotnych;
- współpraca partnerska z Dębicką Akademią Rozwoju w ramach projektu pn. „ROWES-wsparcie rozwoju sektora ekonomii społecznej w subregionie II” – mechanizm zakupów interwencyjnych w związku z inwazją Federacji Rosyjskiej na Ukrainę, w ramach którego przeprowadzono
 - 10 turnusów terapią Biofeedback łącznie 140 sesji oraz 10 turnusów terapii Warnkego łącznie 50 sesji rehabilitacji dla 10 dzieci z Ukrainy;
- realizację projektu „Akademia Wolontariatu”, organizację akcji charytatywnej przy współpracy przeszkolonych wolontariuszy oraz koordynację przeprowadzonych w ramach projektu warsztatów na temat *wolontariatu, organizacji akcji charytatywnych oraz kreatywności w działaniu i rozwiązywaniu problemów komunikacji interpersonalnej*.

- Współorganizowanie I Forum Senioralnego „Aktywny Senior”

W 2023 r w ramach działań z zakresu OSL również prowadzono działania aktywizujące, promocyjno – informacyjne oraz wspierające. Kontynuowano Program Korpus Wsparcia Seniorów, w ramach którego realizowane są dwa Moduły I – paczki okolicznościowe oraz Moduł

II- opaski bezpieczeństwa. W ramach działań OSL przeprowadzono warsztaty szkoleniowe na temat *odkrywania własnych możliwości, potencjału i kompetencji; pierwszej pomocy, bezpieczeństwa* oraz warsztaty szkoleniowe „Dzika Kuchnia. Realizowano Projekt „Akademia Zdrowia Latoszyn Zdrój”, którego ideą było promowanie zdrowego stylu życia, kreowanie pozytywnego wizerunku starości, a także profilaktyka zdrowotna wśród seniorów, pobudzenie

ich aktywności oraz podniesienie standardu świadczonych usług osobom starszym oraz Projekt Akademia Wolontariatu – wdrażający młodzież w działania pomocowe oraz rozwijający ich kompetencje miękkie tj. organizację czasu, komunikację, współpracę wewnątrzgrupową, samoświadomość. Współorganizowano II Forum Senioralne, Meeting Międzypokoleniowy, Kongres Organizacji Pozarządowych i Wolontariatu, Dzień Rodziny.

Szacujemy, że w działaniach Organizatora Społeczności Lokalnej brało udział
około 2100 osób.

W ramach organizowania społeczności lokalnych od 2022 r. podjęto współpracę z :

- Dębicką Akademią Rozwoju;
- Stowarzyszeniem „Adastram”;
- Centrum Szkoleniowo – Terapeutycznym SELF Rzeszów;
- Centrum Edukacyjno – Szkoleniowe CES Gorlice;
- Firmą szkoleniową „AMMentalnie Anna Marć”
- Stowarzyszeniem Radość w Dębicy
- Klubami Seniorów;
- Ochotniczymi Strażami Pożarnymi z terenu Gminy Dębica;
- Podkarpackim Bankiem Żywności w Rzeszowie;
- Centrum Kultury i Bibliotek w Pustkowie-Osiedlu;
- Uzdrowiskiem Latoszyn Zdrój;
- Gminnym Ośrodkiem Sportu i Rekreacji Gminy Dębica
- Szkołami Podstawowymi na terenie Gminy Dębica;
- Studio Jogi Flow Dębica;
- Firmami i osobami prywatnymi.

5. WYNIKI MONITOROWANIA REALIZACJI PROGRAMU I OCENA PROGRAMU W OPARCIU O MIERNIKI EFEKTYWNOŚCI REALIZACJI PROGRAMU

Podczas realizacji pilotażu Firma Lokalne Badania Społeczne opracowała systemowe rozwiązanie w obszarze monitorowania i pomiaru jakości usług społecznych w gminie Dębica. Dokument został przygotowany na podstawie diagnozy potrzeb i potencjałów społeczności lokalnej Gminy Dębica, której celem było poznanie potrzeb mieszkańców i zbadanie lokalnego potencjału usługowego oraz podniesienie kompetencji kadry zamawiającego, w tym m.in:

- rodzajów usług, na które jest zapotrzebowanie i skali zapotrzebowania na te usługi,
- stanu zasobów w zakresie świadczenia usług społecznych m.in. przez lokalne organizacje pozarządowe, podmioty ekonomii społecznej i podmioty zatrudnienia socjalnego,
- dodatkowym celem była edukacja kadry CUS.

Wdrażany i testowany Model Usług Społecznych przewidywał, oprócz bieżącego przeglądu

i kontroli efektywności Indywidualnych Planów Usług Społecznych, podjęcie działań mających na celu monitoring usług świadczonych w ramach CUS spełniający funkcję narzędzia zarządzania strategicznego. Opracowany model charakteryzuje:

- standardowa metodologia,
- cykliczność, realizacja w określonych odstępach czasowych,
- pełna porównywalność wyników z poszczególnych fal badania,
- wieloetapowość,
- zastosowanie różnych, wzajemnie komplementarnych metod i technik badawczych,
- wieloperspektywiczność, odwołanie się do różnych grup respondentów,
- partycypacyjność, odwołanie się do doświadczenia, wiedzy eksperckiej i opinii kadry CUS,
- użyteczność, praktyczny wymiar,
- poziom szczegółowości dostosowany do potrzeb,
- prostota wyrazu, przejrzystość i czytelność wizualizacji,
- standaryzacja, jednolity sposób prezentacji wyników.

5.1 MONITORING

Podstawowym założeniem systemu usług społecznych usług jest jego dynamiczny i otwarty charakter, a monitorowanie jest narzędziem skutecznego zarządzania usługami oraz

aktywnością lokalnych społeczności. Celem monitorowania jest zbieranie informacji, uwag i komentarzy,

na podstawie których następuje ocena działań oraz aktualizacja tempa i kierunku zachodzących zmian. Pozwoli to na bieżąco oceniać efektywność działań, z uwzględnieniem tempa i poziomu realizacji celów, opracować jeszcze pełniejszą analizę sytuacji, a w efekcie zadecyduje o jakości i skuteczności realizacji lokalnych usług społecznych.

Elementy monitorowania i oceny usług:

1. Rejestrowanie zmian i postępów poszczególnych osób objętych Indywidualnym Planem Usług Społecznych oraz poprawności świadczenia usług społecznych przez poszczególnych Wykonawców. Monitorowanie ma służyć wprowadzeniu zmian, działań naprawczych lub alternatywnych rozwiązań, które pomogą zrealizować zakładany rezultat dla konkretnej osoby/grupy osób (zadanie KIPUS i OUS):

- Monitorowanie realizacji IPUS przez KIPUS poprzez kontakt telefoniczny lub osobisty z mieszkańcem – nie rzadziej niż raz na kwartał,
- Przeprowadzenie przez KIPUS rozmowy podsumowującej po zakończeniu realizacji IPUS,
- Podsumowanie realizacji IPUS przez OUS – raz na 6 miesięcy,
- Organizacja spotkań przez OUS, służących omówieniu realizacji IPUS oraz współpracy z wykonawcami usług społecznych – raz na 3 miesiące.

2. Rejestrowanie postępów w realizacji celów wskazanych w Programie Usług Społecznych, na podstawie stopnia realizacji poszczególnych mierników efektywnościowych (zadanie OUS):

- Opracowanie raportu przedstawiającego wnioski z monitorowania realizacji Programu i ocenę programu w oparciu o mierniki efektywności realizacji Programu – nie rzadziej niż raz w roku,
- Opracowanie informacji z realizowanego Programu (zgodnie z art. 6 ust. 1 i 2) ustawy o CUS), przedstawionej w formie raportu

Wdrażanie nowej jakości usług – Model CUS – podlegało monitorowaniu i testowaniu w trakcie trwania całego projektu, ponieważ jakość realizowanych usług ma wpływ na ich odbiór przez obecnych jak i przyszłych usługobiorców. Aby zapewnić jak najlepsze standardy świadczonych usług dostępnych w Centrum Usług Społecznych,

analizowano, jakie usługi są przydzielane, które cieszą się największą popularnością, czy mieszkańcy wybierają pojedyncze usługi, czy raczej pakiety, wiązki usług.

Zespół - w skład którego weszli: koordynator projektu, Koordynatorzy Indywidualnych Planów Usług Społecznych, OSŁ zbierał informacje i opinie mieszkańców gminy Dębica na temat usług społecznych, ich przydzielania i realizacji. Zwracano uwagę na sferę jakości proponowanych usług, tak aby w najwyższym stopniu zaspokoić oczekiwania mieszkańców, którzy mają zróżnicowane preferencje i potrzeby. Wraz z testowaniem usług pojawił się, również monitorowanie realizowanych Indywidualnych Planów Usług Społecznych. Poddano analizie, czy osoba zainteresowana jest zadowolona z doboru usługi, czy pakietu usług, czy może należy ją zmienić, zaproponować inną, w taki sposób, aby podstawą jakości wykonywanej usługi było indywidualne podejście.

Testowanie usług realizowane było poprzez odwołanie się do następujących źródeł informacji:

- ✓ informacje zwrotne od mieszkańców, którzy skorzystali z IPUS,
- ✓ informacje zwrotne os usługodawców,
- ✓ kontrole usługodawców (w przypadku zawartych umów)
- ✓ okresowe podsumowanie – co 6 miesięcy,
- ✓ kontrole wykonawców zleceń (w ramach realizacji projektów).

Realizacja procesu monitorowania i oceny programu odbywa się w oparciu o następujące wystandaryzowane narzędzia.

NARZĘDZIA MONITOROWANIA USŁUG SPOŁECZNYCH
1. Ocena dokonywana przez odbiorcę usługi/przedstawiciela ustawowego odbiorcy, korzystającego z indywidualnych form usług społecznych (wypełniana po skorzystaniu z indywidualnej usługi).
2. Ankiety przeprowadzane wśród odbiorców ostatecznych usług społecznych o charakterze grupowym (wypełniane po skorzystaniu z usługi grupowej).
3. Kwestionariusze wywiadów ze specjalistami bezpośrednio świadczącymi usługi społeczne na rzecz odbiorców usług (w systemie kwartalnym).

4. Miesięczne raporty z monitoringu z realizacji usług społecznych i ich efektywności, opracowywane przez Koordynatorów Indywidualnych Programów Usług Społecznych oraz Organizatora Społeczności Lokalnej.

5. Raport cząstkowy oraz końcowy z przebiegu monitorowania wraz z wnioskami zawierającymi ocenę osiągnięcia celu programu wraz z niezbędnymi rekomendacjami.

Monitorowanie polegało w szczególności na analizie danych ilościowych (dane sprawozdawcze), jakościowych (ankiety, rozmowy) i finansowych gromadzonych w trakcie realizacji Programu.

Wyróżniono następujące kategorie wskaźników:

1. ilościowe (odnoszące się do tzw. twardych danych), czyli liczby osób korzystających z usług społecznych, liczby usług społecznych określonych w katalogu usług, liczby zrealizowanych usług, liczby podmiotów realizujących usługi społeczne, liczby partnerstw związanych z realizacją PUS, liczby indywidualnych planów usług społecznych oraz liczby działań wspierających;
2. jakościowe (w tym znaczeniu, że opartych na opiniach uzyskanych w ramach badań ankietowych, a jednocześnie analizowanych w sposób ilościowy – na podstawie pytań zamkniętych – oraz jakościowy – pytania otwarte i półotwarte), czyli poziomu zadowolenia odbiorców usług, opinii na temat terminowości wykonanych usług, kompetencji osób realizujących te usługi, dostępności usług w zakresie odpowiadającym potrzebom mieszkańców oraz czytelności i dostosowania procedur udzielania usług.

Monitoring został zrealizowany z wykorzystaniem różnych metod i technik badawczych. Przeprowadzono badanie wśród kadry CUS, badanie ilościowe na próbie 486 mieszkańców, 15 Indywidualnych Wywiadów Pogłębionych z usługodawcami, lokalnymi liderami, osobami kluczowymi, przedstawicielami władz lokalnych.

Dodatkowo w miesiącu listopadzie 2023 r. przeprowadzono badanie ilościowe na próbie 1402 mieszkańców gminy Dębica, korzystających przynajmniej z jednej usługi społecznej w okresie pilotażu. Badanie to miało na celu ocenę adekwatności realizowanych usług, dopasowanie do potrzeb mieszkańców, funkcjonowanie Centrum Usług Społecznych oraz dalsze oczekiwania mieszkańców Gminy Dębica.

5.2 EWALUACJA

Kluczowym założeniem ewaluacji jest dostarczenie nie tylko bieżących informacji na temat stanu realizacji usług społecznych, lecz przede wszystkim ocena rzeczywistych efektów podejmowanych działań. Główne badania ewaluacyjne prowadzone były przez CUS (autoewaluacja). Wyniki ewaluacji zostały wykorzystane do wprowadzenia niezbędnych korekt w tym procesie. Zaplanowano partycypacyjny model ewaluacji, polegający na włączeniu przedstawicieli różnych grup interesariuszy lokalnego systemu usług społecznych.

Kryteria ewaluacyjne:

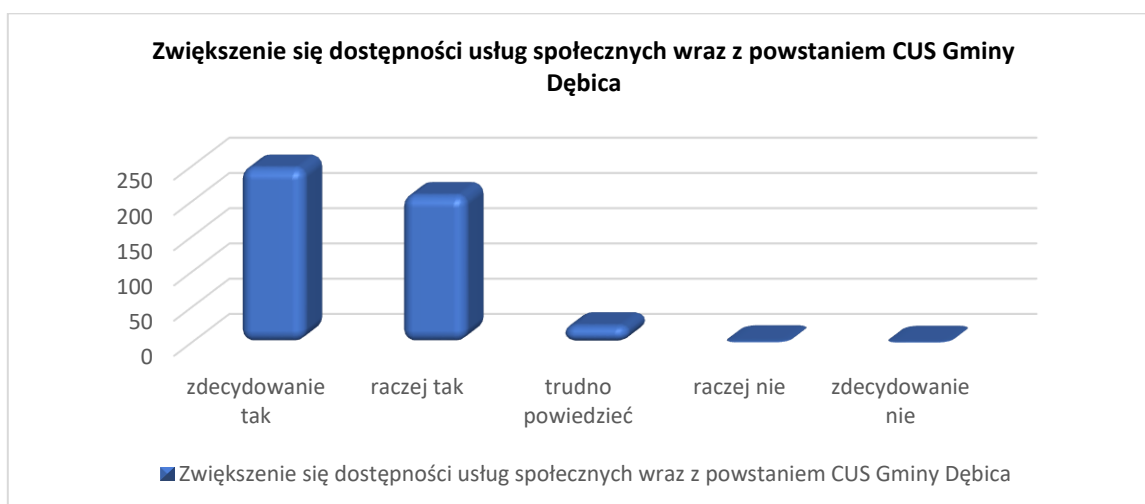
Ewaluacja Programu zostanie przeprowadzona w oparciu o następujące kryteria:

- **Adekwatność/trafność** – rozumiana jako ocena sposobu doboru zastosowanych instrumentów pod kątem realizacji celów lokalnego systemu usług społecznych (w tym rozwoju lokalnego i podnoszenia jakości życia mieszkańców), a także ocena związku między zdefiniowanymi celami a **realnymi potrzebami** w sektorze usług społecznych,
- **Użyteczność** - rozumiana jako ocena stopnia dostosowania działań do potrzeb odbiorców usług społecznych (czy przedsięwzięcia te odpowiadają realnym potrzebom grup docelowych),
- **Efektywność** - rozumiana jako relacja poniesionych nakładów do uzyskanych efektów (czy system usług społecznych przynosi pożądane efekty przy relatywnie niskich kosztach, czy koszty te nie mogłyby być niższe, dając porównywalne efekty?),
- **Skuteczność** – rozumiana jako stopień realizacji założonych celów,
- **Trwałość efektów** – rozumiana jako ocena, w jakim stopniu uzyskane rezultaty będą widoczne w dłuższej perspektywie czasowej (czy jest prawdopodobne ich długofalowe funkcjonowanie, od czego zależy trwałość uzyskanych efektów – czynniki sprzyjające i niesprzyjające trwałości),
- **Spójność zarządzania** – rozumiana jako ocena sposobu zarządzania systemem lokalnych usług społecznych, w tym struktury organizacyjnej CUS, komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, sposobu podejmowania decyzji, współpracy między komórkami organizacyjnymi CUS, a także między CUS a pozostałymi interesariuszami systemu itp.,
- **Wartość dodana** – rozumiana jako wystąpienie innych niż założone efektów wynikających z funkcjonowania systemu lokalnych usług społecznych (pozytywnych lub negatywnych).

Proces ewaluacji będzie poddawany bieżącej analizie. W przypadku zasadności rozszerzenia pakietu monitorowania usług społecznych zostanie opracowany dodatkowe narzędzie wzmacniające proces ewaluacji.

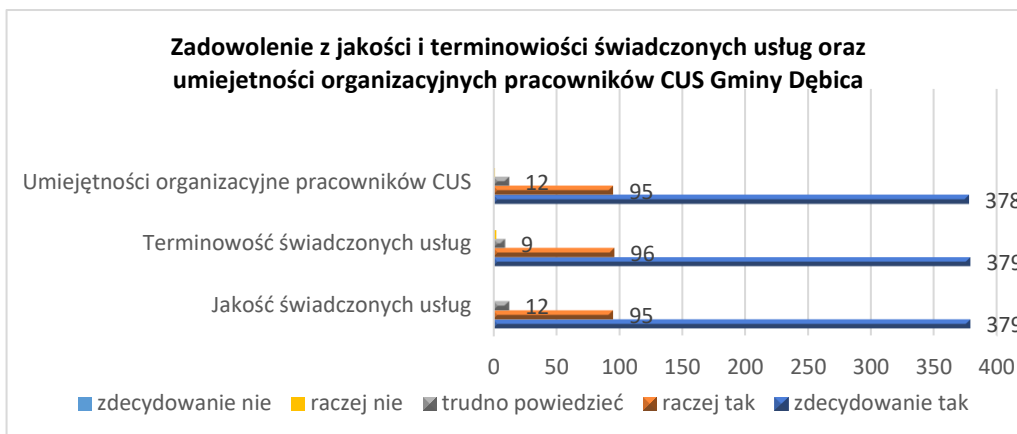
5.3 OPINIA MIESZKAŃCÓW GMINY DĘBICA NA TEMAT USŁUG SPOŁECZNYCH

Przekształcenie w 2022 r. Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Dębicy w Centrum Usług Społecznych Gminy Dębica w opinii zdecydowanej większości badanych skutkowało zwiększeniem się dostępności usług społecznych (ok. 94%). Jedynie ok. 1% respondentów wyraziło w tym względzie przeciwny pogląd. Ponadto co dwudziesty badany miał problem z jednoznacznym ustosunkowaniem się do tej kwestii – por. Wykres



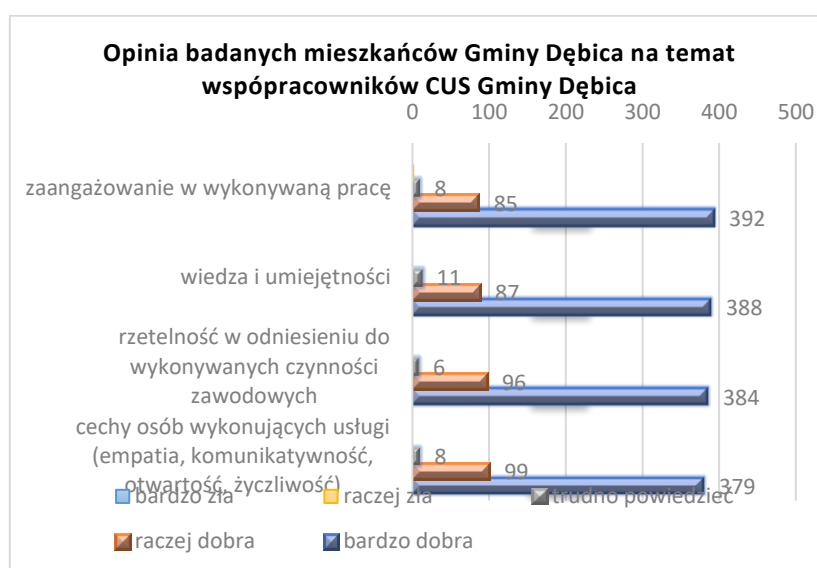
Wykres. Zwiększenie się dostępności usług społecznych wraz z powstaniem CUS Gminy Dębica w opinii badanych mieszkańców Gminy, źródło: badania własne.

Respondenci, którzy korzystali z oferty Centrum Usług Społecznych Gminy Dębica zostali poproszeni o ocenę jakości i terminowości świadczonych usług oraz umiejętności organizacyjnych pracowników tej placówki. Jak pokazują wyniki badań przeważająca większość spośród ankietowanych osób wyraziła zadowolenie z poziomu jakości świadczonych usług (ok. 97%). Doceniona została tutaj także terminowość tychże usług, którą obrazuje ok. 98% pozytywnych opinii w tym względzie. Również w odniesieniu do umiejętności organizacyjnych pracowników CUS Gminy Dębica zdecydowana większość badanych odbiorców usług społecznych wyraziła swoje zadowolenie (ok. 97%) – por. Wykres



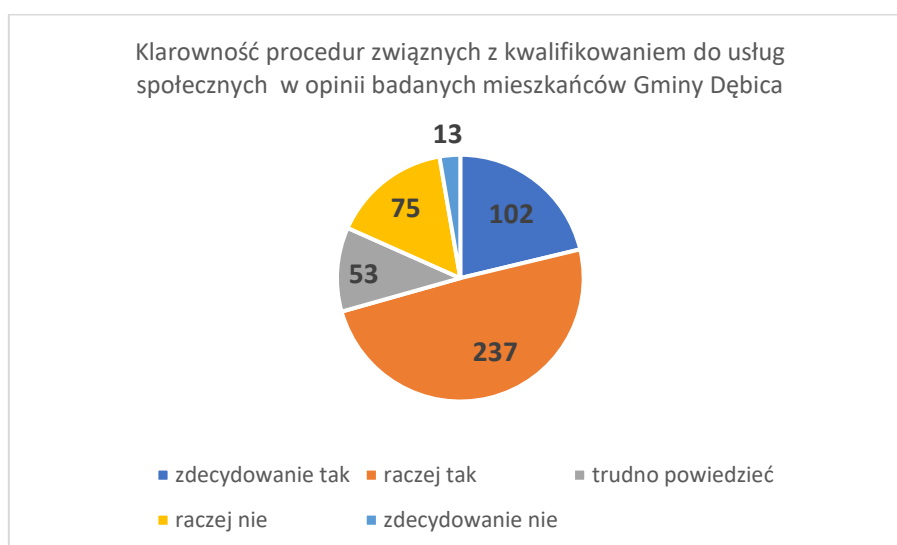
Wykres. Zadowolenie z jakości i terminowości świadczonych usług oraz umiejętności organizacyjnych pracowników CUS Gminy Dębica w opinii badanych mieszkańców Gminy Dębica, źródło: badania własne

Odbiorcom usług społecznych CUS Gminy Dębica przedłożono również do oceny takie aspekty dotyczące pracy wykonywanej przez osoby świadczące usługi społeczne na zlecenie tego podmiotu jak: cechy osób wykonujących wspomniane usługi (tj. empatia, komunikatywność, otwartość, życzliwość), ich rzetelność w odniesieniu do wykonywanych czynności zawodowych, ich wiedzę i umiejętności, a także ich zaangażowanie w wykonywaną pracę. Cechy osobowościowe współpracowników CUS Gminy Dębica prawie we wszystkich odpowiedziach zyskały dobrą ocenę (ok. 98%). Również kwestia zaangażowania tych osób w wykonywaną pracę jest dobrze postrzegana przez respondentów (ok. 98%). Także rzetelność w odniesieniu do czynności zawodowych zyskała dobry odbiór wśród badanych (ok. 98%). Dobrze oceniono również wiedzę i umiejętności współpracowników CUS Gminy Dębica (ok. 97%) – por. Wykres



Wykres Cechy osobowościowe, zaangażowanie, rzetelność oraz wiedza i umiejętności współpracowników CUS Gminy Dębica w opinii badanych mieszkańców Gminy Dębica. Dane dotyczą wyłącznie respondentów korzystających dotychczas z usług CUS. Źródło: badania własne.

Większość uczestników badań przyznała, że procedury związane z kwalifikowaniem do usług społecznych są zrozumiałe (ok. 70 %). Przeciwnego zdania było jednak ok. 18 % respondentów. Ponadto część ankietowanych osób nie potrafiła jednoznacznie odnieść się do tej kwestii (ok. 11%) – por. Wykres.

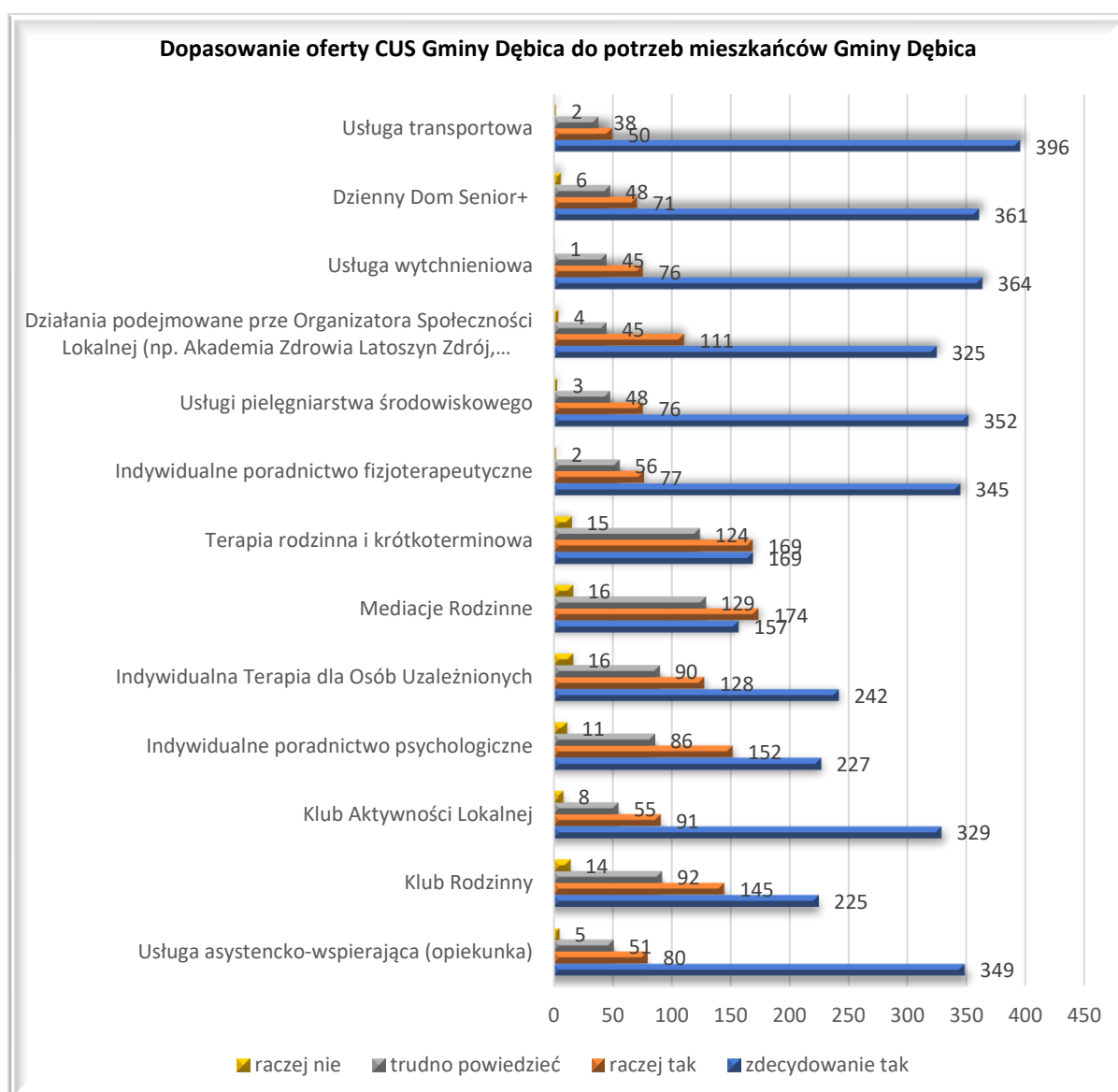


Wykres. Klarowność procedur związanych z kwalifikowaniem do usług społecznych w opinii badanych mieszkańców Gminy Dębica, źródło: badania własne.

Respondenci, którzy stwierdzili, że wspomniane procedury nie są dla nich zrozumiałe zostali poproszeni o to, aby wskazali co należałoby w tej kwestii poprawić. W tym kontekście zwrócono uwagę zbyt obszerną dokumentację i skomplikowane w opinii badanych wnioski kwalifikacyjne (odpowiedź: *zbyt dużo papierologii, za dużo podpisów, duża biurokratyzacja*). W opinii mieszkańców Gminy należy zdecydowanie zmniejszyć ilość dokumentów wymaganych na etapie rekrutacji do projektu oraz ilość wymaganych podpisów na listach obecności – w opinii badanych takie procedury są zbędne.

Kolejnym istotnym zagadnieniem poddanym ocenie uczestnikom badań była kwestia dopasowania działań podejmowanych przez CUS Gminy Dębica do rzeczywistych potrzeb mieszkańców Gminy Dębica w zakresie wsparcia. Uwzględnione zostały tu takie przejawy aktywności omawianego tu podmiotu jak: usługa asystencko-wspierająca (opiekunka), klub rodzinny, klub aktywności lokalnej, indywidualne poradnictwo psychologiczne, indywidualna terapia dla osób uzależnionych, mediacje rodzinne, terapia rodzinna i krótkoterminowa,

indywidualne poradnictwo fizjoterapeutyczne, usługi pielęgniarstwa środowiskowego, usługa transportowa, działania podejmowane przez organizatora społeczności lokalnej (np. Akademia Zdrowia Latoszyn Zdrój, Akademia Wolontariatu, Korpus Wsparcia Seniora), usługa wytchnieniowa, Dzienny Dom Senior+ w Kochanówce. Jak pokazały wyniki badań zdecydowana większość respondentów stwierdziła, że wszystkie wymienione tu aspekty działalności CUS Gminy Dębica są dobrze dopasowane do istniejących potrzeb, przy czym w przypadku mediacji rodzinnych, terapii rodzinnej i krótkoterminowej, indywidualnego poradnictwa psychologicznego oraz indywidualnego poradnictwa dla osób uzależnionych około 20 – 25 % badanych nie potrafiło udzielić jednoznacznej odpowiedzi. – por. Wykres



Wykres Dopasowanie oferty CUS Gminy Dębica do potrzeb mieszkańców Gminy Dębica w opinii respondentów, źródło: badania własne.

W badaniu satysfakcji poproszono uczestników projektu o wyrażenie opinii na temat kompetencji, sposobów załatwiania spraw i obsługi klientów, wygody podczas wizyt w Centrum Usług Społecznych, dostępności. Uczestnicy badania w przeważającej części bardzo pozytywnie ocenili aspekty pracy pracowników Centrum. Szczegółowe wyniki oceny znajdują się poniżej.

Elementy pracy CUS poddane ocenie korzystających z usług społecznych	bardzo dobrze %	raczej dobrze %	częściowo dobrze, częściowo źle %	raczej źle %	bardzo źle %	nie dotyczy %	nie wiem, trudno powiedzieć %
kompetencje, profesjonalizm	55,6	41	2,1	-	-	0,5	0,8
uprzejmość, życzliwość, kultura osobista	60,6	36,7	1,6	0,1	-	0,4	0,6
pomocność, doradzanie klientom	55,4	41	2,4	0,1	-	0,4	0,6
umiejętność rozwiązywania problemów przez pracowników	45,1	44,8	2,2	-	-	4,3	3,5
komunikatywność, mówienie przystępnym językiem	51,7	44,1	3,1	-	-	0,4	0,6
spójność informacji udzielanych przez różnych pracowników	41,8	46,1	2,7	-	-	5,1	4,1
możliwość kontaktu telefonicznego	49,9	41,4	6,2	-	-	1,8	0,7
możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu,	43,6	44	4	-	-	5,6	2,6
czas oczekiwania na rozpoczęcie obsługi klienta podczas wizyty	40,6	52,4	4,6	-	-	1,4	0,9
wygoda oczekiwania na obsługę (np. miejsca siedzące)	36,2	44,7	15,3	0,9	0,2	1,4	1,3
czas obsługi podczas jednej wizyty	39,9	54,4	3,9	0,3	-	0,6	0,9
dotrzymywanie ustalonych terminów	43,6	49,6	2,7	-	-	1,9	2,2
wygląd, estetyka budynku; warunki lokalowe	30,4	48	17,7	1,6	0,1	0,5	1,7
oznaczenia w budynku, tablice informacyjne	31,7	57,1	6,8	0,2	0,2	0,6	3,4
dostępność dla osób niepełnosprawnych	24,5	43,8	17,8	4,6	0,9	4,9	3,5
liczba miejsc parkingowych, możliwość zaparkowania samochodu	3,9	5,8	35,2	25,8	24,8	2,1	2,4

81 % korzystających z usług stwierdziło, że obsługa klienta poprawiła się, w opinii 10% pozostała taka sama. 9 % klientów CUS nie umiało wyrazić opinii na ten temat.

Mieszkańcy Gminy Dębica wyrażali bardzo pozytywną opinię na temat usług z których korzystali. Pomimo pozytywnej oceny pracownicy CUS zauważyli, że mieszkańcy Gminy Dębica

niechętnie korzystali z usługi Mediacji Rodziny. W trakcie realizacji koniecznym stało się ograniczenie zakontraktowanych w postępowaniu przetargowym godzin usługi. Dodatkowo uczestnicy projektu rezygnowali z zajęć w Klubie Rodziny argumentując to uczęszczaniem dzieci na zajęcia świetlicowe w szkołach. W tym przypadku również koniecznym stało się ograniczenie liczby zakontraktowanych godzin zajęć.

Poproszeni o określenie z czego byli najbardziej zadowoleni podczas korzystania z usług społecznych badani stwierdzili, że wycieczki, spotkania integracyjne, warsztaty dla seniorów, zajęcia warsztatowe dla dzieci. Aprobata wzbudzała też wysoka jakość świadczonych usług.

Mieszkańcy chcieliby w przyszłości korzystać z różnego rodzaju usług organizowanych przez CUS, wśród których wymieniono:

- usługę transportową (dowóz na lekarza, apteki, na zajęcia, na zakupy);
- wypożyczalnię sprzętu rehabilitacyjnego;
- poradnictwo specjalistyczne,
- szeroko zakrojone działania na rzecz seniorów i osób niepełnosprawnych – rękodzieło, dietetyczne, gimnastyka, wycieczki, wyjazdy do kina i teatru;
- zajęcia usprawniające w Latoszynie Zdroju
- asystę dla osób z niepełnosprawnościami,
- wsparcie dla opiekunów osób z niepełnosprawnościami w formie opieki wytchnieniowej;
- zajęcia dla rodzin i dzieci
- terapię dla osób uzależnionych
- terapię psychologiczną

Usługi społeczne powinny być świadczone, w opinii mieszkańców, głównie w miejscu zamieszkania, a w dalszej kolejności w pomieszczeniach CUS, CKIB, UG i szkół – jak najbliżej miejsca zamieszkania. Konieczne jest ciągłe informowanie o świadczonych i dostępnych na terenie gminy usługach.

6. KOSZTY REALIZACJI PROGRAMU

Źródłem finansowania programu były wyłącznie środki z projektu „Centrum Usług Społecznych w gminie Dębica - nowa jakość życia mieszkańców” finansowanego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój; Oś priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji; Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych

świadczonych w środowisku lokalnym, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Koszty realizacji Programu Usług Społecznych wyniosły: **1 884 010,91 zł.**

7. LISTA WYKONAWCÓW POSZCZEGÓLNYCH USŁUG SPOŁECZNYCH OKREŚLONYCH W PROGRAMIE.

Rodzaj usługi	Wykonawca
Usługa asystencko-wspierająca	Centrum Usług Społecznych Gminy Dębica
Indywidualne poradnictwo psychologiczne	Rafał Stelmasik RAJOS CONSULTING
Indywidualna Terapia dla Osób Uzależnionych	REWEN. Poradnia Terapii Uzależnień i Współuzależnienia. Profilaktyka uzależnień i przemocy domowej. Renata Wojna
Mediacje Rodzinne	Kancelaria Radcy Prawnego Karolina Gawlik
Usługa Pielęgniarstwa Środowiskowego	Dorota Świstak
Terapia rodzinna i krótkoterminowa	Dębicka Akademia Rozwoju
Indywidualne poradnictwo fizjoterapeutyczne	Firma usługowo handlowa REHADOM Piotr Pietrzycki
Klub rodzinny (usługa grupowa)	Fundacja Gorąca Cegła
Klub rodzinny Kozłów (usługa grupowa)	Fundacja Gorąca Cegła
Klub Aktywności Lokalnej (usługa grupowa)	Stowarzyszenie „Nakręceni na KulturęH
Mobilna Usługa Transportowa	Centrum Usług Społecznych Gminy Dębica
Wypożyczalnia sprzętu rehabilitacyjnego	Centrum Usług Społecznych Gminy Dębica

Sylwia Korycka-Żymuła

Z-ca Dyrektora Centrum Usług Społecznych
Gminy Debica