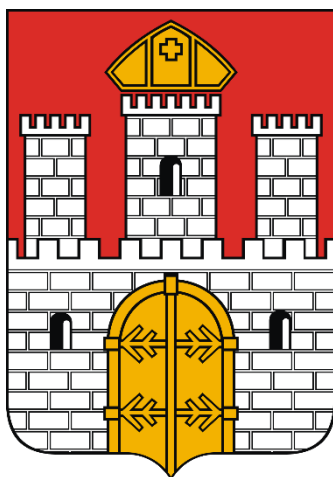


Włocławski Standard Usług Społecznych

ZADANIE III





Zamawiający:

Gmina Miasto Włocławek

ul. Zielony Rynek 11/13, 87-800 Włocławek

Wykonawca:

Grupa BST Sp. z o.o.

ul. Mieczyków 12, 40-748 Katowice



Spis treści

Wprowadzenie	4
Metodologia etapu I – diagnozy	4
Analiza danych zastanych	4
Badania ilościowe	5
Badania jakościowe	5
Metodologia etapu II – konsultacji społecznych	7
Rzeczywiste potrzeby mieszkańców w zakresie usług społecznych	8
Potencjalni odbiorcy usług społecznych	9
Katalog usług społecznych oraz działania wspierające	10
Zasady przyznawania usług społecznych	15
Zasady współpracy oraz obowiązki wykonawcy usług społecznych	17
Ramy monitoringu i kontroli jakości usług	18
Wzory dokumentów	20
Wniosek o skorzystanie z pomocy w ramach Centrum Wsparcia Specjalistycznego	20
Karta zgłoszeniowa: deklaracja uczestnictwa w Osiedlowym Klubie Seniora	21
Zaświadczenie lekarskie o braku przeciwwskazań zdrowotnych do udziału w zajęciach rekreacyjnych i sportowych	22
Wniosek o przyznanie usług asystencko-wspierających	23
Wniosek o umieszczenie w Placówce Całodobowej Opieki	24
Skierowanie lekarskie do umieszczenia w Placówce Całodobowej Opieki	25
Spis tabel	26

Wprowadzenie

Niniejsze opracowanie powstało w oparciu o wyniki etapów poprzedzających – diagnozy potrzeb i potencjałów mieszkańców Włocławka w zakresie usług społecznych oraz konsultacji społecznych. W rezultacie prowadzonych działań partycypacyjnie wypracowano niniejszy standard usług społecznych, którego celem jest rozwój oraz upowszechnianie skoordynowanych usług społecznych dla mieszkańców miasta.

Wszystkie wskazane powyżej działania realizowane są w ramach projektu pn. „*WŁOCŁAWEK – MIASTO NOWYCH MOŻLIWOŚCI. Tutaj mieszkam, pracuję, inwestuję i tu wypoczywam*”, finansowanego ze środków Mechanizmu Finansowego EOG 2014-2021.

Metodologia etapu I – diagnozy

W ramach etapu diagnostycznego wykorzystano liczne techniki badawcze (zarówno jakościowe, jak i ilościowe).

Analiza danych zastanych

Analiza danych zastanych była punktem wyjścia w procesie badawczym.



DR

Analiza danych zastanych (z ang. DR – *Desk Research*) to metoda polegająca na analizie dostępnych danych i dokumentów (m.in. dokumentów projektowych, prawnych, publikacji, danych statystycznych). Stanowi bazę związaną z realizacją dalszych etapów badania. Badanie dokumentów służyć może ustaleniu faktycznego stanu rzeczy, jak również stworzyć prognozy na przyszłość.

Badanie tą metodą miało na celu wskazanie potrzeb i potencjałów mieszkańców w zakresie usług społecznych. Analizie desk research poddane zostały kluczowe dokumenty (źródła wtórne) w zakresie polityki społecznej (m.in. Strategia Rozwoju Miasta, Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych, wszystkie programy wykonawcze i sprawozdania/analizy w zakresie polityki społecznej funkcjonujących w mieście Włocławek, ocena zasobów pomocy społecznej w odniesieniu do potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych i działań wspierających ich realizację).

Badania ilościowe

W ramach badania zrealizowano również badania ilościowe wśród mieszkańców miasta Włocławek, przy użyciu dwóch technik: metody on-line i ankiet tradycyjnych.



PAPI

Bezpośredni indywidualny wywiad kwestionariuszowy (z ang. *Paper nad Pencil Interview*). Narzędziem w realizacji badania PAPI jest kwestionariusz papierowy. Ankieterzy przekazują respondentom ankietę i w ich asyście jest ona wypełniana – jest to przydatne w momencie, gdy respondent potrzebuje pomocy przy wypełnieniu ankiety, a ponadto minimalizowany jest stopień niekompletności zwracanych ankiet.



CAWI

Wspomagany komputerowo wywiad przy pomocy strony WWW (z ang. *Computer-Assisted Web Interview*) polega na przesłaniu za pomocą sieci pytań, które są pobierane ze strony internetowej organizatora badania do dowolnego miejsca, w którym znajduje się respondent i urządzenie z dostępem do sieci. Ankietowany, samodzielnie lub w asyście ankietera, odpowiada na pytania, a odpowiedzi rejestrowane są na serwerze.

Łącznie zrealizowano 500 ankiet wśród mieszkańców miasta. Kwestionariusz internetowy udostępniony został na stronie internetowej, natomiast wywiady bezpośrednio przeprowadzone zostały wśród osób odwiedzających instytucje/organizacje/jednostki związane z pomocą społeczną.

Celem badań ilościowych była analiza potrzeb i potencjałów mieszkańców w zakresie usług społecznych związanych z wykorzystaniem potencjału instytucji pomocy społecznej i organizacji pozarządowych, z uwzględnieniem zasobów służących zaspokajaniu potrzeb w omawianym zakresie.

Badania jakościowe

Badania jakościowe obejmowały realizację panelu ekspertów, polegającego na zbieraniu opinii grupy osób/ekspertów zaangażowanych w świadczenie usług społecznych.



Panel ekspertów

Panel ekspertów to użyteczna metoda w kontekście podsumowania zgromadzonej wiedzy oraz wypracowania rozstrzygnięć. Panel ekspertów to spotkanie zespołu liczącego kilka osób, który rozważa zagadnienia leżące w zakresie wiedzy eksperckiej jego uczestników. Zebranie w jednym miejscu osób posiadających mocno specjalistyczną wiedzę doprowadzić może do efektu synergii, uzyskania kluczowych informacji.

Badanie tą techniką zrealizowane zostało wśród ekspertów i lokalnych specjalistów, w tym pracowników JST i jednostek organizacyjnych oraz przedstawicieli NGO.

Badania jakościowe realizowano również przy wykorzystaniu zogniskowanych wywiadów grupowych oraz indywidualnych wywiadów pogłębionych.



FGI

Zogniskowany wywiad grupowy (z ang. *Focus Group Interview*) to prowadzona przez moderatora dyskusja w grupie celowo dobranych osób. Badanie opiera się o przygotowany scenariusz, a jego przebieg jest rejestrowany. Dobrze zorganizowany FGI przypomina „burzę mózgow”. Kluczowym elementem w tym przypadku staje się postawa moderatora, który nadzoruje przebieg dyskusji, posiada niezbędne kwalifikacje i umiejętności personalne.



IDI

Indywidualny wywiad pogłębiony (z ang. *Individual In-Depth Interview*) to rozmowa pomiędzy osobą prowadzącą badanie (moderatorem) a badanym. Badanie opiera się o przygotowany scenariusz, a struktura samego wywiadu jest swobodna. Przebieg rozmowy jest rejestrowany, a z przeprowadzonego wywiadu zostaje sporządzona transkrypcja, która służy jako materiał do analizy.

Badanie techniką FGI zrealizowane zostało wśród potencjalnych odbiorców usług społecznych. Wykonawca zrealizował 6 wywiadów – wywiady zrealizowane zostaną w 6 grupach. Grupy dostosowane były do obszaru wsparcia oferowanego w ramach usług społecznych, z uwzględnieniem obszaru wsparcia seniorów, osób niepełnosprawnych/przewlekłe chorych, bezrobotnych, rodzin, w tym w zakresie rodzin zastępczych i rodzinnych domów dziecka, bezdomnych, wolontariatu i NGO/PES.

Indywidualne wywiady pogłębione zrealizowano wśród mieszkańców z różnych grup społecznych. Stanowiły one uzupełnienie innych metod badawczych i służyły pogłębieniu uzyskanych informacji. Łącznie przeprowadzono 6 wywiadów IDI, zgodnie z tabelą poniżej:

Wywiad	Respondenci – mieszkańcy Włocławka należący do następujących grup społecznych
Wywiad nr 1	Osoba wychowująca dziecko do lat 3
Wywiad nr 2	Samotny rodzic
Wywiad nr 3	Osoba bezrobotna
Wywiad nr 4	Osoba z niepełnosprawnością
Wywiad nr 5	Osoba samotnie gospodarująca
Wywiad nr 6	Osoba w wieku 60+



Metodologia etapu II – konsultacji społecznych

Konsultacje społeczne zostały przeprowadzone w formie zogniskowanych wywiadów grupowych (z ang. FGI – *Focus Group Interview*) w trzech grupach fokusowych. Do grup fokusowych rekrutowano osoby dysponujące pewnym doświadczeniem bądź opinią w kwestiach objętych konsultacjami.



FGI

Zogniskowany wywiad grupowy (z ang. *Focus Group Interview*) to prowadzona przez moderatora dyskusja w grupie celowo dobranych osób. Badanie opiera się o przygotowany scenariusz, a jego przebieg jest rejestrowany. Dobrze zorganizowany FGI przypomina „burzę mózgów”. Kluczowym elementem w tym przypadku staje się postawa moderatora, który nadzoruje przebieg dyskusji, posiada niezbędne kwalifikacje i umiejętności personalne.



Rzeczywiste potrzeby mieszkańców w zakresie usług społecznych

Uzasadnieniem dla opracowania niniejszego standardu usług społecznych są wnioski płynące z diagnozy oraz konsultacji społecznych, dokładnie precyzujące potrzeby mieszkańców w zakresie usług społecznych. Do najistotniejszych potrzeb zaliczają się następujące:

- zwiększenie dostępu do specjalistów i opieki specjalistycznej w sferze opieki medycznej,
- zwiększenie dostępu do specjalistów i opieki specjalistycznej w sferze usług opiekuńczych,
- zwiększenie dostępu do specjalistów i opieki specjalistycznej w sferze pieczy zastępczej oraz zwiększenie dostępności miejsc w placówkach opiekuńczo-wychowawczych i rodzinach zastępczych,
- zwiększenie dostępu do informacji o ofercie usług w mieście (komunikacja, przepływ informacji),
- zwiększenie dostępności lokali dla organizacji pozarządowych na potrzeby prowadzenia działalności,
- rozszerzenie zakresu wolontariatu oraz maksymalizacja aprobaty dla wolontariuszy,
- zwiększenie wsparcia psychologicznego dla osób uzależnionych,
- uzupełnienie i urozmaicenie oferty spędzania czasu wolnego, zwłaszcza adresowanej dla młodych mieszkańców Włocławka,
- udzielenie dostępu do wsparcia psychologicznego dla osób w kryzysie bezdomności,
- redukcja bezrobocia i biernych postaw zawodowych (aktywizacja zawodowa),
- niwelowanie wykluczenia seniorów, osób z niepełnosprawnościami oraz przewlekle chorych.

W związku ze zdiagnozowanymi potrzebami, w długotrwałej perspektywie czasowej rekomenduje się co następuje:

- podjęcie działań zmierzających do utworzenia w mieście Centrum Wsparcia Specjalistycznego, które zapewniłoby m.in. wsparcie indywidualne dla dzieci i młodzieży w formie terapii psychologicznej oraz terapii według indywidualnych potrzeb, warsztaty umiejętności wychowawczych dla rodzin z problemami opiekuńczo-wychowawczymi, indywidualne poradnictwo psychologiczne dla osób w kryzysie bezdomności, terapię uzależnień oraz grupy wsparcia dla osób współuzależnionych, indywidualne konsultacje dla osób uzależnionych i współuzależnionych,
- podjęcie działań mających na celu utworzenie Osiedlowych Klubów Seniora na terenie miasta Włocławek,
- dążenie do wdrożenia usług asystencko-wspierających dla osób niesamodzielnych (tj. seniorów, osób z niepełnosprawnościami oraz osób przewlekle chorych),
- podjęcie działań zmierzających do utworzenia Placówki Całodobowej Opieki dla osób z chorobami psychicznymi bądź też znalezienie miejsca, które będzie pełniło funkcję takiej placówki (np. zakład opiekuńczo-leczniczy).



Potencjalni odbiorcy usług społecznych

Usługi społeczne w mieście adresowane są do wszystkich jego mieszkańców, przy czym ich odbiorcami będą w głównej mierze grupy społeczne wykazane podczas prac diagnostycznych:

- dzieci przewlekle chore i niepełnosprawne;
- osoby samotne i/lub niezaradne życiowo;
- osoby starsze, przewlekle chore i niepełnosprawne;
- osoby uzależnione;
- rodziny z problemami wychowawczo-opiekuńczymi;
- seniorzy;

Katalog usług społecznych oraz działania wspierające

Poniższy katalog usług społecznych został wypracowany w sposób partycypacyjny z lokalną społecznością i kluczowymi interesariuszami w oparciu o wnioski z diagnozy potrzeb i potencjałów mieszkańców Włocławka. Dzięki partycypacji katalog usług społecznych odpowiada na najistotniejsze potrzeby zgłaszane przez włocławską społeczność. Proponowane poniżej usługi społeczne wpisują się w zakres wynikający z art. 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych.

W kolejnej tabeli przedstawiono cele oraz rezultaty rekomendowanych do wdrożenia usług społecznych, wraz z odpowiadającym im zakresem usług wynikających z ustawy o realizowaniu usług społecznych.

Tabela 1. Usługi społeczne – zakres, cele i rezultaty

Lp.	Usługa społeczna	Zakres usługi wynikający z ustawy	Cele i rezultaty usługi
1.	Centrum Wsparcia Specjalistycznego	Pomoc społeczna; Wspieranie rodziny; Polityka prorodzinna; Promocja i ochrona zdrowia	Dążenie do utworzenia Centrum Wsparcia Specjalistycznego ma na celu odpowiedź na istotne problemy licznie zdiagnozowane we Włocławku, w tym zwłaszcza wsparcie psychologiczne dzieci i młodzieży, wsparcie rodzin z problemami opiekuńczo-wychowawczymi, wsparcie osób uzależnionych i współuzależnionych czy też wsparcie psychologiczne dla osób w kryzysie bezdomności. Rezultatem tej usługi będzie zwiększona dostępność do wsparcia udzielanego w zakresie świadczonym przez Centrum, a zwłaszcza do wsparcia psychologicznego w mieście, jak i do warsztatów umiejętności wychowawczych dla rodzin z problemami opiekuńczo-wychowawczymi.
2.	Osiedlowe Kluby Seniora	Pomoc społeczna; Pobudzanie aktywności obywatelskiej; Reintegracja społeczna	Podjęcie działań zmierzających do utworzenia Klubów Seniora na włocławskich osiedlach będzie miało na celu ograniczenie problemu wykluczenia seniorów. W rezultacie powstania Osiedlowych Klubów Seniora, najstarsze grupy mieszkańców miasta zostaną zaktywizowane, a dzięki temu skutecznie prowadzone będzie przeciwdziałanie ich



Lp.	Usługa społeczna	Zakres usługi wynikający z ustawy	Cele i rezultaty usługi
			izolacji i marginalizacji. Rezultatem będzie także wypracowanie przez seniorów umiejętności organizacji swojego czasu wolnego, jak również rozwijanie obecnych zainteresowań oraz odkrywanie nowych. Dzięki Klubom Seniora starsi mieszkańcy Włocławka będą mogli nawiązać nowe znajomości i utrzymywać dobrą kondycję psychofizyczną. Te aspekty przyczynią się do poprawienia jakości ich życia.
3.	Usługi asystencko-wspierające	Pomoc społeczna; Wspieranie osób niepełnosprawnych	Wdrożenie usług asystencko-wspierających w mieście będzie służyło wsparciu niesamodzielnych mieszkańców Włocławka – seniorów, osób z niepełnosprawnościami oraz osób przewlekle chorych – w ich codziennym funkcjonowaniu. Usługi w tym zakresie stanowić będą odpowiedź na zdiagnozowane zapotrzebowanie. Rezultatem będzie zniwelowanie problemu izolacji osób niesamodzielnych. Usługi asystencko-wspierające będą mogły przyczynić się także do zwiększenia integracji społecznej ich odbiorców.
4.	Placówka Całodobowej Opieki	Pomoc społeczna; Wspieranie osób niepełnosprawnych	Podjęcie działań zmierzających do utworzenia Placówki Całodobowej Opieki bądź też znalezienia miejsca, które mogłoby pełnić funkcję takowej placówki będzie miało na celu wsparcie tych mieszkańców Włocławka, którzy z uwagi na zaburzenia psychiczne nie są w stanie zaspokoić swoich potrzeb życiowych, a tym samym nie są zdolne do samodzielnego życia i wymagają stałej opieki.

Źródło: opracowanie własne

Wyniki zrealizowanych badań wskazują także na konieczność dążenia do realizacji działań wspierających we Włocławku.

Tabela 2. Działania wspierające – cele i rezultaty

Lp.	Działanie wspierające	Cele i rezultaty
1.	Organizacja cyklicznych spotkań przedstawicieli instytucji świadczących usługi społeczne.	<p>Działanie wspierające będzie miało na celu usprawnienie przepływu informacji dot. dostępnej oferty usług społecznych świadczonych przez różne instytucje i organizacje działające na terenie Włocławka.</p> <p>W rezultacie tego działania, włocławskie instytucje oraz organizacje świadczące usługi społeczne będą dysponowały informacjami o pełnej ofercie usług dostępnej w mieście, a w razie potrzeby będą mogły udzielić swoim odbiorcom informacji o tym, gdzie mogą skorzystać z danej usługi, która nie znajduje się w ich ofercie. Ponadto uzyskanie wiedzy o innych usługach świadczonych w mieście może ułatwić instytucjom i organizacjom nawiązywanie współpracy w ramach świadczenia poszczególnych usług. Bieżąca wymiana informacji o ofercie usług społecznych pozwoli także na podjęcie kolejnych działań w tym zakresie – m.in. dążeniu do zwiększenia dostępności takich informacji poprzez różne formy ich dystrybucji.</p>
2.	Utworzenie mapy elektronicznej przedstawiającej wszystkie dostępne usługi społeczne (w tym specjalistyczne) na terenie miasta Włocławek	Działania wspierające mają na celu dotarcie z informacją o aktualnej ofercie usług społecznych do jak największej liczby mieszkańców Włocławka, w tym także do grup osób wykluczonych, do których najtrudniej jest dotrzeć.
3.	Utworzenie informatorów dot. aktualnej oferty usług społecznych, a następnie ich dystrybucja za pośrednictwem aptek	W rezultacie podjęcia tych działań zwiększona zostanie dostępność informacji o aktualnej ofercie usług społecznych. Tym samym lokalna społeczność będzie miała świadomość tego, gdzie i z jakich konkretnie usług może skorzystać w danym momencie. Różnorodność proponowanych form docierania z informacją do mieszkańców zwiększy prawdopodobieństwo poinformowania o ofercie m.in. seniorów czy osób z niepełnosprawnościami.
4.	Utworzenie i wdrożenie systemu powiadamiania mieszkańców o ofercie usług społecznych	
5.	Organizacja alternatywnych form spędzania czasu wolnego dla dzieci i młodzieży	Działanie wspierające będzie miało na celu zmianę sposobu spędzania czasu oraz funkcjonowania w społeczeństwie dzieci i młodzieży.



Lp.	Działanie wspierające	Cele i rezultaty
		<p>W rezultacie podjętych w tym zakresie działań wypracowane zostaną właściwe wzorce i podstawy wśród najmłodszych mieszkańców Włocławka. Organizacja alternatywnych form spędzania czasu pozwoli w pewnym stopniu zapobiec występowaniu zachowań niepożądanych (uzależnienia behawioralne, stosowanie używek, agresja itp.), jednocześnie promując zdrowy styl życia, aktywność fizyczną, a także rozwijając zainteresowania i umiejętności dzieci i młodzieży, zwiększając ich poczucie własnej wartości.</p>
6.	<p>Zaangażowanie jednostek edukacyjnych w działania z zakresu wsparcia psychologicznego w zakresie uzależnień</p>	<p>Działanie wspierające będzie miało na celu ułatwienie dostępu do wsparcia psychologicznego i profilaktyki uzależnień dzięki zaangażowaniu placówek edukacyjnych.</p> <p>Rezultatem działań podjętych w tym kierunku będzie zarówno upowszechnienie wsparcia dzieci i młodzieży w tym zakresie, jak również profilaktyka i kształtowanie właściwych postaw u najmłodszych mieszkańców Włocławka. Zasadność takiego działania wynika m.in. z faktu, iż uzależnienia stają się coraz powszechniejsze (zwłaszcza uzależnienia behawioralne – od Internetu, telefonu, telewizji), a bez odpowiedniej profilaktyki dzieci i młodzież są na takowe narażone.</p>
7.	<p>Niwelowanie barier architektonicznych w miejscach publicznych</p>	<p>Działanie wspierające ma na celu zwiększenie swobody ruchu po Włocławku osobom z niepełnosprawnościami.</p> <p>Dla osób mających problemy z poruszaniem się łatwiejsze korzystanie z przestrzeni publicznych i swobodne przemieszczanie się po mieście to także łatwiejszy dostęp do usług społecznych, gdyż zniwelowane zostaną przeszkody uniemożliwiające im dotarcie do instytucji i organizacji świadczących usługi społeczne.</p>
8.	<p>Wdrożenie waluty wolontariackiej</p>	<p>Dążenie do wdrożenia waluty wolontariackiej będzie miało na celu zachęcenie do podejmowania wolontariatu, a tym samym jego rozwój w mieście.</p> <p>Waluta wolontariacka będzie formą aprobaty dla pracy i wysiłków wolontariuszy, dzięki której poczują</p>



Lp.	Działanie wspierające	Cele i rezultaty
		się oni docenieni przez lokalną społeczność. Waluta wolontariacka może pozytywnie wpłynąć na motywację wolontariuszy do dalszego podejmowania działań społecznych. Co więcej, rezultatem tego działania może być również pozyskanie nowych wolontariuszy.

Źródło: opracowanie własne



Zasady przyznawania usług społecznych

Szczegółowe zasady przyznawania usług społecznych powinny zostać określone przez realizatorów w regulaminach poszczególnych usług.

Kwalifikowanie osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych ujętych w katalogu będzie się odbywało na wniosek osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego lub opiekuna faktycznego. Podstawowym warunkiem kwalifikowania osób do korzystania z usług społecznych jest miejsce zamieszkania na terenie Gminy Miasto Włocławek.

Pozostałe zasady przyznawania usług zostały przedstawione w kolejnej tabeli.

Tabela 3. Zasady przyznawania usług

Lp.	Usługa społeczna	Zasady przyznawania usługi
1.	Centrum Wsparcia Specjalistycznego	<ul style="list-style-type: none"> • Spełnienie warunków kwalifikujących do przyznania usługi: <ul style="list-style-type: none"> – zamieszkanie na terenie Gminy Miasto Włocławek. • Spełnienie warunków formalnych do przyznania usługi: <ul style="list-style-type: none"> – złożenie wniosku o skorzystanie z pomocy w ramach Centrum Wsparcia Specjalistycznego do realizatora usług. <p><i>Z uwagi na szeroki zakres usług świadczonych przez Centrum Wsparcia Specjalistycznego, udzielenie pomocy w tym przypadku będzie weryfikowane indywidualnie – pozostałe warunki kwalifikacyjne i formalne będą różnić się w zależności od wybranej usługi świadczonej przez Centrum.</i></p>
2.	Osiedlowe Kluby Seniora	<ul style="list-style-type: none"> • Spełnienie warunków kwalifikujących do przyznania usługi: <ul style="list-style-type: none"> – zamieszkanie na terenie Gminy Miasto Włocławek, – osoby w wieku co najmniej 60 r.ż., które zakończyły już swoją aktywność zawodową, – osoby samodzielne, bez przeciwwskazań zdrowotnych. • Spełnienie warunków formalnych do przyznania usługi: <ul style="list-style-type: none"> – karta zgłoszeniowa – deklaracja uczestnictwa w klubie, – w zależności od zakresu działań danego klubu: zaświadczenie lekarskie o braku przeciwwskazań zdrowotnych.
3.	Usługi asystencko-wspierające	<ul style="list-style-type: none"> • Spełnienie warunków kwalifikujących do przyznania usługi: <ul style="list-style-type: none"> – zamieszkanie na terenie Gminy Miasto Włocławek, – osoby w wieku co najmniej 65 r.ż. o różnym stopniu niesamodzielności i/lub – osoby z niepełnosprawnościami o różnym stopniu niesamodzielności i/lub – osoby przewlekle chore o różnym stopniu



Lp.	Usługa społeczna	Zasady przyznawania usługi
		<p>niesamodzielności.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spełnienie warunków formalnych do przyznania usługi: <ul style="list-style-type: none"> – złożenie wniosku o przyznanie usług asystencko-wspierających, – w przypadku osób z niepełnosprawnościami: orzeczenie o stopniu niepełnosprawności.
4.	Placówka Całodobowej Opieki	<ul style="list-style-type: none"> • Spełnienie warunków kwalifikujących do przyznania usługi: <ul style="list-style-type: none"> – zamieszkanie na terenie Gminy Miasto Włocławek, – zaświadczenie lekarskie o stanie zdrowia psychicznego. • Spełnienie warunków formalnych do przyznania usługi: <ul style="list-style-type: none"> – wniosek o umieszczenie w placówce, – wystawione przez lekarza skierowanie do umieszczenia w placówce. <p><i>Jeśli zamiast utworzenia Placówki Całodobowej Opieki znalezione zostanie miejsce, które będzie mogło pełnić jej funkcje, wówczas warunki kwalifikacyjne i formalne będą ustalone przez daną placówkę.</i></p> <p><i>Przykładowo, jeśli funkcję ww. placówki będzie pełnił ZOL, mogą wówczas być inne warunki – np. wymagane dokumenty medyczne, kserokopie dowodu/legitymacji, karty kwalifikacji;</i></p>

Źródło: opracowanie własne



Zasady współpracy oraz obowiązki wykonawcy usług społecznych

W kolejnej tabeli przedstawiono zasoby instytucji pomocy społecznej i organizacji pozarządowych służących zaspokajaniu potrzeb w zakresie poszczególnych usług społecznych.

Tabela 4. Instytucje pomocy społecznej i organizacje pozarządowe służące zaspokajaniu potrzeb w zakresie usługi społecznej

Lp.	Usługa społeczna	Instytucje pomocy społecznej i organizacje pozarządowe służące zaspokajaniu potrzeb w zakresie usługi społecznej
1.	Centrum Wsparcia Specjalistycznego	MOPR Włocławek, organizacje pozarządowe
2.	Osiedlowe Kluby Seniora	MOPR Włocławek, organizacje pozarządowe
3.	Usługi asystencko-wspierające	MOPR Włocławek, organizacje pozarządowe
4.	Placówka Całodobowej Opieki	MOPR Włocławek w przypadku DPS, MZOZ w przypadku ZOL

Źródło: opracowanie własne

Najważniejsze obowiązki wykonawcy, w tym zasady współpracy w ramach realizacji danej usługi społecznej to:

- Informowanie mieszkańców Włocławka możliwymi kanałami komunikacji o ofercie świadczonych przez podmiot (tj. wykonawcę) usług społecznych.
- Pozostawanie w stałym kontakcie i udział w cyklicznych spotkaniach z przedstawicielami włocławskich instytucji i organizacji pozarządowych świadczących usługi społeczne w mieście (działanie wspierające) celem przedstawienia swojej aktualnej oferty.
- Ustalenie jasnych zasad komunikacji i wyznaczenie osób odpowiedzialnych za kontakt oraz wymianę informacji w ramach współpracy z innymi instytucjami i organizacjami.
- Udzielanie informacji o świadczonych usługach podmiotom odpowiedzialnym za przygotowanie mapy usług społecznych oraz systemu powiadamiania mieszkańców (działania wspierające).
- Kwalifikowanie osób do korzystania z usług społecznych.
- Agregowanie danych ilościowych i jakościowych (w tym ankiet) na potrzeby monitoringu i kontroli jakości świadczonych usług społecznych.

Ramy monitoringu i kontroli jakości usług

Monitoring usług społecznych określonych w ramach niniejszego Standardu Usług Społecznych stanowić będzie proces niezbędny dla zapewnienia odpowiedniej ich jakości i wczesnego wykrywania problemów utrudniających ich świadczenie. Świadczone we Włocławku usługi będą monitorowane systematycznie i kompleksowo przy wykorzystaniu odpowiednich mierników, a dane do wyznaczenia ich wartości będą na bieżąco gromadzone, a następnie poddawane analizie. Za koordynację i realizację monitoringu będzie odpowiadać przedstawiciel Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie we Włocławku.

Rzetelne prowadzenie monitoringu umożliwi dokonywanie wiarygodnej kontroli jakości usług i pracę nad jej poprawą. Dzięki monitoringowi możliwe będzie także wypracowanie rekomendacji na przyszłość w zakresie świadczenia poszczególnych usług.

Monitoring będzie polegał przede wszystkim na gromadzeniu i analizowaniu informacji uzyskanych podczas realizacji poszczególnych usług społecznych określonych w niniejszym opracowaniu. Co istotne, w ramach działań monitoringowych i kontrolnych analizie poddawane będą: dane ilościowe (m.in. sprawozdawcze) i jakościowe zbierane w trakcie realizacji poszczególnych usług.

W procesie monitoringu należy wykorzystać odpowiednie narzędzia:

1. Ankiety dot. jakości usługi i poziomu zadowolenia z usługi, przeprowadzane wśród odbiorców ostatecznych usług społecznych.
2. Ankiety bądź kwestionariusze wywiadów jakościowych ze specjalistami bezpośrednio świadczącymi usługi społeczne na rzecz odbiorców usług.
3. Raporty monitoringowe z realizacji usług społecznych i ich efektywności opracowane na podstawie zgromadzonych danych ilościowych oraz jakościowych.

Konieczne jest przyjęcie mierników służących do monitoringu i kontroli świadczonych usług, które będą określały m.in. poziom zadowolenia odbiorców ze świadczonych usług społecznych, jakość realizacji usług czy też skalę zainteresowania świadczonymi usługami. Z uwagi na różny charakter gromadzonych danych, zaleca się rozróżnienie mierników na ilościowe i jakościowe (np. zawierające opinie, zastrzeżenia i zalecenia zgromadzone w ramach ankiet).

W kolejnej tabeli przedstawione zostały mierniki ilościowe, które posłużą do monitoringu w ramach niniejszego Standardu Usług Społecznych.

Tabela 5. Mierniki ilościowe do monitoringu usług świadczonych w ramach Standardu Usług Społecznych

Lp.	Miernik ilościowy
1.	Liczba osób, które złożyły wniosek o przyznanie usługi
2.	Liczba osób zakwalifikowanych do skorzystania z usługi
3.	Liczba osób, które skorzystały z usługi społecznej
4.	Liczba zrealizowanych usług społecznych
5.	Liczba organizatorów (realizatorów) usług społecznych



Lp. Miernik ilościowy	
6.	Liczba partnerstw i porozumień zawartych w związku ze świadczeniem usług w ramach niniejszego Standardu Usług Społecznych (określona liczbą podpisanych umów i porozumień)
7.	Liczba zrealizowanych działań wspierających

Źródło: opracowanie własne

W kolejnej tabeli przedstawione zostały mierniki jakościowe, które posłużą do monitoringu w ramach niniejszego Standardu Usług Społecznych.

Tabela 6. Mierniki jakościowe do monitoringu usług świadczonych w ramach Standardu Usług Społecznych

Lp. Miernik jakościowe	
1.	Poziom zadowolenia odbiorców z usługi społecznej oraz ocena jej jakości
2.	Poziom zrozumienia i czytelności procedur udzielania usług społecznych
3.	Ocena kompetencji osób świadczących usługi społeczne

Źródło: opracowanie własne

Wzory dokumentów

Wniosek o skorzystanie z pomocy w ramach Centrum Wsparcia Specjalistycznego

Włocławek, dnia

.....
.....
.....
.....

Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie we Włocławku
ul. Ogniowa 8/10
87-800 Włocławek

Wniosek

Zwracam się z prośbą o możliwość skorzystania z pomocy świadczonej w ramach Centrum Wsparcia Specjalistycznego, w zakresie *(proszę zaznaczyć właściwe)*:

- wsparcia psychologicznego dzieci i młodzieży,
- wsparcia rodzin z problemami opiekuńczo-wychowawczymi,
- wsparcia osób uzależnionych i współuzależnionych,
- wsparcia psychologicznego dla osób w kryzysie bezdomności.

Uzasadnienie:

.....
.....
.....

.....
(czytelny podpis)

Karta zgłoszeniowa: deklaracja uczestnictwa w Osiedlowym Klubie Seniora

Karta zgłoszeniowa

Imię i nazwisko:
Adres zamieszkania:
Data urodzenia:
Numer telefonu:
Kontakt do rodziny/osób bliskich (<i>imię, nazwisko, nr telefonu</i>):

Ja, niżej podpisany(-na), oświadczam, że wyrażam zgodę na uczestniczenie w Osiedlowym Klubie Seniora (dalej: Klub) prowadzonym przez Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie we Włocławku. Tym samym deklaruję chęć udziału w spotkaniach oraz przedsięwzięciach organizowanych w ramach Klubu.

Oświadczam, że spełniam kryteria kwalifikujące mnie do udziału w Klubie, tj.: ukończony 60 r.ż., zakończona aktywność zawodowa, samodzielność oraz brak przeciwwskazań zdrowotnych.

Włocławek, dnia
(data złożenia deklaracji)

.....
(podpis uczestnika)

Wniosek o przyznanie usług asystencko-wspierających

Włocławek, dnia

.....
.....
.....
.....

Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie we Włocławku

ul. Ogniowa 8/10

87-800 Włocławek

Wniosek

Zwracam się z prośbą o przyznanie usług asystencko-wspierających w wymiarze godzin tygodniowo, ze względu na stan zdrowia i sytuację rodzinną.

Uzasadnienie:

.....
.....
.....
.....

.....
(czytelny podpis)

Wniosek o umieszczenie w Placówce Całodobowej Opieki

Włocławek, dnia

.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....

Wniosek o umieszczenie w Placówce Całodobowej Opieki

Na podstawie art. 54 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 2268) zwracam się z prośbą o rozpatrzenie możliwości umieszczenia w domu pomocy społecznej/zakładzie opiekuńczo-leczniczym*.

Uzasadnienie:

.....
.....
.....

.....
(czytelny podpis)

**niepotrzebne skreślić*

Skierowanie lekarskie do umieszczenia w Placówce Całodobowej Opieki

Włocławek, dnia



pieczęć zakładu opieki zdrowotnej

Skierowanie do umieszczenia pacjenta w Placówce Całodobowej Opieki

Niniejszym kieruję do umieszczenia w Placówce Całodobowej Opieki [*Domu Pomocy Społecznej/ Zakładzie Opiekuńczo-Lecznym*]*:

Imię i nazwisko:
Adres zamieszkania:
Adres do korespondencji (<i>jeśli jest inny niż zamieszkania</i>):
Numer telefonu:
Numer PESEL (<i>w przypadku jego braku – numer dokumentu potwierdzającego tożsamość</i>):

Uzasadnienie:

Rozpoznanie w języku polskim według ICD-10 (choroba zasadnicza i choroby współistniejące):
Dotychczasowe leczenie:
Potrzeba kontynuacji dotychczasowego leczenia:	TAK/NIE*
Liczba punktów na skali Barthel, którą uzyskał pacjent:**
Przypadek nagły wynikający ze zdarzeń losowych i uzasadniony stanem zdrowia:	TAK/NIE*

Lekarz podstawowej opieki zdrowotnej pacjenta (imię, nazwisko, nr telefonu do kontaktu)**:

.....

*niepotrzebne skreślić

** jeżeli jest wymagana

*** fakultatywnie

.....
(podpis i pieczęć lekarza)



Spis tabel

Tabela 1. Usługi społeczne – zakres, cele i rezultaty.....	10
Tabela 2. Działania wspierające – cele i rezultaty.....	12
Tabela 3. Zasady przyznawania usług.....	15
Tabela 4. Instytucje pomocy społecznej i organizacje pozarządowe służące zaspokajaniu potrzeb w zakresie usługi społecznej.....	17
Tabela 5. Mierniki ilościowe do monitoringu usług świadczonych w ramach Standardu Usług Społecznych.....	18
Tabela 6. Mierniki jakościowe do monitoringu usług świadczonych w ramach Standardu Usług Społecznych.....	19