



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



## **CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH W GMINIE STAWISKI**

### **STANDARDY JAKOŚCI USŁUG W CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH W STAWISKACH**

**Stawiski, grudzień 2021 r.**

## Spis treści

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

## Wprowadzenie

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

Na podstawie § 1. 1. Uchwały Nr XXXIII/185/21 Rady Miejskiej w Stawiskach z dnia 31 maja 2021r., w sprawie utworzenia oraz nadania statutu Centrum Usług Społecznych w Stawiskach poprzez przekształcenie Ośrodka Pomocy Społecznej w Stawiskach: „W celu zaspokajania potrzeb Gminy Stawiski w zakresie określonych usług społecznych oraz koordynacji tych usług, z dniem 01 lipca 2021 roku, tworzy się jednostkę budżetową o nazwie: Centrum Usług Społecznych w Stawiskach poprzez przekształcenie Ośrodka Pomocy Społecznej w Stawiskach, w Centrum Usług Społecznych w Stawiskach”.

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

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

jest priorytetem w podejmowanym działaniu. Zaspokojenie potrzeb i oczekiwań klienta oraz zachowanie indywidualistycznego podejścia na każdym etapie realizacji usługi to podstawowy warunek sukcesu działalności społecznej.

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

Centrum Usług Społecznych to nowoczesne i funkcjonalne podejście do usług społecznych, które daje szansę na ich rozwój, zwiększenie ich dostępności dla mieszkańców gminy oraz efektywność ich świadczenia. To także wzmocnienie procesu budowania wspólnoty mieszkańców gminy, rozwój partnerskiej współpracy międzysektorowej oraz szansa na kształtowanie społecznościowego wizerunku pomocy społecznej.

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

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

Celem opracowania niniejszych standardów jest zapewnienie odpowiedniej jakości usług społecznych świadczonych przez Centrum Usług Społecznych w Stawiskach. Dokument zawiera m.in. katalog usług społecznych realizowanych przez CUS, ich zakres i sposób

realizacji. Przedstawia także etyczne aspekty świadczenia usług społecznych oraz sposób monitorowania i oceny jakości realizowanych usług.

## 1. Definicja usług społecznych

Usługi społeczne są to usługi zorientowane na osobę, przeznaczone do zaspokajania życiowych potrzeb człowieka, zwłaszcza potrzeb słabszych grup w społeczeństwie. Mają zapewniać ochronę przed ogólnymi i szczególnymi zagrożeniami dla życia oraz pomagać w realizacji osobistych wyzwań, jak również wspierać w sytuacjach kryzysowych. Mają też pełnić rolę zapobiegawczą i integrować społecznie wszystkich członków populacji, niezależnie od ich stanu posiadania czy dochodów, a także przyczyniać się do zwalczania dyskryminacji, zapewnienia równości płci, poprawy warunków życia i tworzenia równych szans dla wszystkich, zwiększając tym samym zdolność jednostek do pełnego uczestnictwa w życiu społecznym.

Świadczenie usługi społecznej zawsze wymaga obecności udzielającego jej człowieka i obecności tego komu jest udzielana i polega na czynnościach zaspokajających potrzeby, nie można jej zastąpić maszynami i urządzeniami.

Realizacja usług społecznych powinna cechować się wszechstronnością, personalizacją w zaspokajaniu potrzeb usługobiorców oraz równością dostępu. Przyczyniają się do pobudzenia postaw obywatelskich, integracji społecznej, spójności społecznej wspólnot lokalnych oraz solidarności międzypokoleniowej. Służą zaspokajaniu indywidualnych potrzeb jednostek i rodzin, choć ich jakość i dostępność ma wpływ na funkcjonowanie szerszych zbiorowości i grup.

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

## **2. Usługi społeczne realizowane w ramach działalności Centrum Usług Społecznych w Stawiskach w kontekście potrzeb mieszkańców gminy Stawiski**

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

Zgodnie z założeniami projektu „Centrum Usług Społecznych w Gminie Stawiski” diagnoza miała na celu zaplanowanie działań związanych z usługami użyteczności publicznej w gminie. W ramach diagnozy wykorzystano rozwiązania mające na celu zweryfikowanie poziomu świadczenia usług społecznych na terenie Gminy Stawiski. Przedmiotem badania było określenie głównych problemów społecznych występujących w gminie, określenie głównych interesariuszy oraz opisanie dotychczas świadczonych usług. Diagnoza była prowadzona w oparciu o różnorodne metody i techniki badawcze zgodnie z opisaną metodologią.

Jak wynika z niniejszej Diagnozy, w pierwszej fazie wdrażania CUS w Gminie Stawiski katalog usług społecznych – zgodnie z przeprowadzoną diagnozą potrzeb obejmie 3 typy usług spośród katalogu wskazanego w ustawie. W kolejnych latach działania centrum katalog ten będzie podlegał rozszerzeniu w zależności lub innym zmianom w zależności od potrzeb mieszkańców. Do priorytetowych grup docelowych, które w ramach CUS są objęte wsparciem zaliczamy: dzieci i młodzież, osoby z niepełnosprawnościami (w tym dzieci z niepełnosprawnościami i ich rodzice/rodzeństwo oraz dorosłe osoby z niepełnosprawnościami), seniorzy.

**Zgodnie z przeprowadzoną diagnozą planowane są usługi szczegółowe:**

### **I Usługi promocji i ochrony zdrowia:**

- I.1 – Usługi rehabilitacyjne, w tym sala gimnastyczno-rehabilitacyjna
- I.2 – Wypożyczalnia sprzętu rehabilitacyjnego i wspomagającego leczenie
- I.3 – Sąsiedzkie usługi opiekuńcze
- I.4 – Specjalistyczne usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania
- I.5 – Poradnictwo psychologiczne i dietetyczne

## **II Usługi wspierania rodziny**

II.1 – Działalność klubu młodzieżowego

II.2 – Działalność świetlicowa

II.3 - Pomoc w odrabianiu lekcji

II.4 – Warsztaty rozwijające zainteresowania dzieci i młodzieży

II.5 – Działania wspierające funkcje wychowawcze rodziców

## **III Usługi pobudzania aktywności obywatelskiej**

III.1 – Działania integracyjne i animacyjne kierowane do mieszkańców

III.2 – Wsparcie lokalnych organizacji pozarządowych i grup nieformalnych

III.3 – Działania Klubu Seniora

III.4 – Poradnictwo prawne i obywatelskie

Realizacja usług i ich planowanie na poziomie lokalnym w sposób kompleksowy, a zarazem spersonalizowany, zgodnie z zasadą podmiotowego traktowania mieszkańców przyczyni się do zwiększenia udziału i współdziałania z mieszkańcami Gminy Stawisk.

### **3. Etyczne aspekty świadczenia usług społecznych przez pracowników Centrum**

#### **Usług Społecznych w Stawiskach**

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

funkcjonowania instytucji czy organizacji, kulturze osobistej i zawodowej wyrażającej się samodyscypliną, uprzejmością, zrozumieniem i empatią.

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

Pracowników Centrum cechuje:

- uprzejmość i empatia - właściwa kultura osobista i zawodowa, estetyczny wygląd, życzliwość i otwartość, a także umiejętność wczuwania się w sytuacje i położenie klienta. Pracownicy starają się być możliwie jak najbardziej pomocnym, uprzejmym, udzielają odpowiedzi cierpliwie, wyczerpująco i dokładnie, starają się zapewnić odpowiednie warunki do prowadzenia rozmów i załatwiania spraw z klientami, jeżeli pracownik nie jest właściwym w danej sprawie, kieruje klienta do odpowiedniego pracownika informując dokładnie gdzie się ma udać dana osoba;

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

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

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

- uczciwość – pracownicy nie podejmują żadnych działań w Centrum lub poza nim, które mogłyby rodzić podejrzenie osiągnięcia korzyści osobistej lub materialnej, bądź używania swoich wpływów związanych z pracą w prywatnym interesie;
- jawność – pracownicy podejmują swoje działania w sposób jawny, są gotowi uzasadniać swoje postępowanie, działania i decyzje. Bezwzględnie przestrzegają zasady poufności;
- współpraca i współdziałanie - pracowników cechuje umiejętność pracy w zespole i z zespołem, umiejętność kooperowania z innymi osobami, instytucjami i organizacjami, w zależności od potrzeb;
- sumienność - pracownicy starannie i rzetelnie wykonują powierzone im obowiązki, wykazują zaangażowanie w sprawy Centrum, dążą do osiągania jak najlepszych rezultatów swojej pracy. Wywiązują się z zobowiązań. Powierzone im zadania wykonują dokładnie, całościowo i kompletnie.

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

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

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

i tempo zmian oraz monitorować i oceniać postęp w zakresie jakości dostarczanych usług społecznych.

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

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

Miernikami efektywności ilościowymi są: liczna osób korzystających z usług społecznych realizowanych przez Centrum, liczba przeprowadzonych zajęć, liczba świadczonych usług społecznych, liczba zawiązanych grup w Centrum Aktywności Społecznej, liczba zorganizowanych wydarzeń o zasięgu lokalnym, liczna pozyskanych wolontariuszy.

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

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

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

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

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

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

Zakwalifikowanie osoby zainteresowanej może zostać poprzedzone przeprowadzeniem przez koordynatora indywidualnych planów usług społecznych, w porozumieniu z wnioskodawcą, rozpoznania indywidualnych potrzeb, które obejmuje rozmowę z wnioskodawcą mającą na celu przedstawienie przez wnioskodawcę potrzeb w zakresie usług społecznych, ustalenie rodzaju usług społecznych, z których skorzysta osoba zainteresowana, oraz form i trybu korzystania z tych usług, ocenę zasadności i możliwości udzielenia osobie zainteresowanej usług społecznych objętych wnioskiem. Rozpoznanie indywidualnych potrzeb przeprowadza się w siedzibie centrum. Koordynator indywidualnych planów usług społecznych może przeprowadzić rozpoznanie indywidualnych potrzeb w miejscu, w którym przebywa osoba zainteresowana. Na podstawie rozpoznania indywidualnych potrzeb koordynator indywidualnych planów usług społecznych, w uzgodnieniu z wnioskodawcą, może opracować indywidualny plan usług społecznych (IPUS), wskazujący usługi społeczne odpowiadające na potrzeby osoby zainteresowanej określone w programie lub programach usług społecznych. Indywidualny plan usług społecznych

opracowuje się w przypadku potrzeby koordynacji usług społecznych określonych w programie lub programach usług społecznych, które mają być udzielane osobie zainteresowanej w okresie nie krótszym niż 3 miesiące. Indywidualny plan usług społecznych zawiera w szczególności wskazanie usług społecznych, określonych w programie lub programach usług społecznych, odpowiadających na potrzeby osoby zainteresowanej, sposób realizacji indywidualnego planu usług społecznych, w szczególności wskazanie harmonogramu realizacji usług społecznych, podmiotów wykonujących te usługi oraz miejsca ich wykonywania. Indywidualny plan usług społecznych może zawierać określenie działań wspierających osobę zainteresowaną. Indywidualny plan usług społecznych opracowuje się w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wystąpienia z wnioskiem przez osobę zainteresowaną na okres niezbędny do realizacji usług społecznych wynikających z rozpoznania indywidualnych potrzeb jednak nie dłużej jednak niż na rok.

Indywidualny plan usług społecznych jest zatwierdzany przez dyrektora centrum. Do zatwierdzania indywidualnych planów usług społecznych dyrektor centrum może upoważnić organizatora usług społecznych. Indywidualny plan usług społecznych może być aktualizowany przez koordynatora indywidualnych planów usług społecznych, w uzgodnieniu z wnioskodawcą, w szczególności w przypadku zmiany potrzeb osoby korzystającej z usług społecznych lub przyjęcia przez gminę nowego programu usług społecznych.

Realizacja indywidualnego planu usług społecznych jest na bieżąco monitorowana przez koordynatora indywidualnych planów usług społecznych, który opracował ten plan. Po zakończeniu realizacji indywidualnego planu usług społecznych koordynator indywidualnych planów usług społecznych przeprowadza z osobą objętą indywidualnym planem usług społecznych rozmowę podsumowującą realizację tego planu. Na podstawie informacji uzyskanych w toku monitorowania realizacji indywidualnego planu usług społecznych oraz rozmowy podsumowującej koordynator indywidualnych planów usług społecznych sporządza opis przebiegu i rezultatów tego planu.

### **Podsumowanie**

Usługi społeczne to rodzaj usług, dlatego też dzielą one z innymi usługami pewne uniwersalne cechy takie jak niematerialność czy to, że służą zaspokajaniu potrzeb. Od innych

usług usługi społeczne odróżnia większa ingerencja państwa w postaci regulacji prawnych, finansowania czy świadczenia ich przez organizacje publiczne (rządowe i samorządowe) oraz pozarządowe. Publiczny charakter usług społecznych sprawia, że odpowiedzialne za ich ilość i jakość są przede wszystkim instytucje publiczne.

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

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

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

### **I Usługi promocji i ochrony zdrowia**

#### **I.1 – Usługi rehabilitacyjne**

Zasady realizacji (obowiązkowe przepisy, ustawy)	Usługi powinna świadczyć osoba posiadająca uprawnienia zgodnie z ustawą z 25.09.2015 r. o zawodzie fizjoterapeuty, wpisana do Krajowego Rejestru Fizjoterapeutów
Krótki opis i zakres usługi:	Usługi rehabilitacyjne świadczone w domach mieszkańców i w sali gimnastyczno-rehabilitacyjnej mieszczącej się w CUS. Rehabilitacja jest formą kompleksowego wsparcia, które jest kierowane do osób niepełnosprawnych fizycznie i psychicznie. Ma na celu przywrócenie całkowitej lub częściowej sprawności fizycznej lub psychicznej. Różne formy rehabilitacji skierowane są do pacjentów z różnymi problemami – wyróżnia się między innymi rehabilitację po zawale serca, udarze mózgu, złamaniu kończyny i innych urazach, a także rehabilitację osób zmagających się z różnymi chorobami. Usługa w Gminie Stawiski prowadzona będzie w domach pacjentów, którzy mają skierowanie lekarskie na rehabilitację, a także w sali gimnastyczno- rehabilitacyjnej przystosowanej do świadczenia takich usług w siedzibie CUS. Przewidywane jest 80 godzin usług rehabilitacyjnych miesięcznie.
Cel usługi	Celem usługi jest: - zwiększenie dostępności usług poprawiających stan zdrowia mieszkańcom gminy Stawiski
Grupa docelowa	Grupą docelową są: - mieszkańcy gminy Stawiski ze skierowaniami na usługi rehabilitacyjne
<b>I.2 – Wypożyczalnia sprzętu rehabilitacyjnego i wspomagającego leczenie</b>	
Zasady realizacji (obowiązkowe przepisy, ustawy)	Plan Wdrażania CUS
Krótki opis i zakres usługi:	Wypożyczalnia sprzętu rehabilitacyjnego dla osób z niepełnosprawnościami, oraz osób z doraźnymi potrzebami – po urazach, wypadkach. Wypożyczalnia będzie działała w siedzibie CUS, z możliwości korzystania w godzinach pracy CUS.
Cel usługi	Celem usługi jest: -Zwiększenie dostępności sprzętu rehabilitacyjnego w gminie Stawiski; -Poprawa jakości życia mieszkańców z potrzebami stałymi i doraźnymi w zakresie rehabilitacji; -Odciążenie rodzin opiekujących się osobami z niepełnosprawnościami i chorobami.
Grupa docelowa	Grupą docelową są mieszkańcy Gminy Stawiski

<b>I.3 – Sąsiedzkie usługi opiekuńcze</b>	
Zasady realizacji (obowiązkowe przepisy, ustawy)	Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej
Krótki opis i zakres usługi:	<p>Usługi opiekuńcze świadczone w miejscu zamieszkania mające na celu umożliwienie osobom niesamodzielnym funkcjonowanie w dotychczasowym środowisku, pomimo ograniczeń w samodzielnym zaspokajaniu podstawowych i niezbędnych potrzeb oraz barier w integracji ze środowiskiem.</p> <p><b>ZAKRES USŁUGI</b></p> <p>1. Pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych:</p> <p>a) Czynności żywieniowe: (przygotowanie lub dostarczenie posiłków oraz produktów żywnościowych, pomoc w spożywaniu posiłków lub karmienie, o ile wymaga tego stan zdrowia);</p> <p>b) Czynności gospodarcze: (sprząatanie, z wyłączeniem ciężkich prac porządkowych, utrzymywanie w bieżącej czystości sprzętu codziennego użytku, w tym urządzeń sanitarnych, wynoszenie śmieci, mycie okien, przynoszenie opału, palenie w piecu, robienie zakupów, pranie odzieży, bielizny pościelowej, niezbędne prasowanie);</p> <p>c) Czynności organizacyjne: (ustalanie wizyt lekarskich oraz towarzyszenie podczas wizyt, jeżeli zachodzi taka potrzeba, realizacja recept lekarskich, załatwianie spraw urzędowych lub towarzyszenie podczas wizyt w urzędach lub innych instytucjach i organizacjach, pomoc w organizacji czasu wolnego);</p> <p>d) Inne czynności wynikające z uzasadnionych indywidualnych potrzeb.</p> <p>2. Zapewnienie kontaktów z otoczeniem, w tym:</p> <p>a) inicjowanie oraz ułatwianie kontaktu z rodziną i środowiskiem lokalnym;</p> <p>b) organizowanie wyjść z miejsca zamieszkania;</p> <p>c) pomoc w zaspokajaniu potrzeb duchowych, w tym religijnych;</p> <p>d) pomoc w zaspokojeniu potrzeb kulturalnych, sportowych i rekreacyjnych;</p> <p>e) inne czynności wynikające z uzasadnionych indywidualnych potrzeb.</p>
Cel usługi	<p>a) poprawa jakości życia.</p> <p>b) podtrzymanie lub zwiększenie samodzielności i aktywności;</p> <p>c) dobra kondycja psychiczna oraz integracja ze społecznością</p>

	adekwatnie do indywidualnych możliwości i potrzeb; d) zmniejszenie izolacji społecznej.
Grupa docelowa	Wsparcie w formie usług opiekuńczych przysługuje: a) starszej osobie samotnej, która wymaga pomocy innych osób, a jest jej pozbawiona, pomimo wykorzystania własnych uprawnień, zasobów i możliwości; b) starszej osobie samotnie gospodarującej, gdy wymaga pomocy innych osób, a wspólnie niezamieszkujący małżonek, wstępni, zstępni nie mogą takiej pomocy zapewnić, wykorzystując swe uprawnienia, zasoby i możliwości; c) osobie starszej w rodzinie, gdy wymaga pomocy innych osób, a rodzina nie może zapewnić odpowiedniej pomocy z uzasadnionej przyczyny, wykorzystując swe uprawnienia, zasoby i możliwości.
<b>I.4 – Specjalistyczne usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania</b>	
Zasady realizacji (obowiązkowe przepisy, ustawy)	Rozporządzenie dotyczącym zakresu zadań pielęgniarki podstawowej opieki zdrowotnej - Rozporządzenie Ministra Zdrowia z 27 listopada 2019 roku
Krótki opis i zakres usługi:	W ramach CUS dostępna będzie usługa o następującym zakresie (zgodnym z rozporządzeniem dotyczącym zakresu zadań pielęgniarki podstawowej opieki zdrowotnej - Rozporządzenie Ministra Zdrowia z 27 listopada 2019 roku): świadczenia diagnostyczne, lecznicze, pielęgnacyjne, rehabilitacyjne i profilaktyczne. Są one wykonywane na zlecenie lekarza rodzinnego lub lekarza specjalisty. Opieka jest sprawowana nad osobą, rodziną czy całą społecznością w środowisku zamieszkania. Świadczenia pielęgnacyjne obejmują sprawowanie opieki pielęgnacyjnej u osób o różnym stanie zdrowia, wykonywanie zabiegów pielęgnacyjnych czy przygotowanie do samoopieki i samopielęgnacji w chorobie i niepełnosprawności. Świadczenia diagnostyczne dotyczą przeprowadzania wywiadów środowiskowych, wykonywania badań fizykalnych, dokonywania pomiarów i ich analizy, oceny stanu ogólnego chorego i procesu jego powrotu do zdrowia, oceny jakości życia, monitorowania bólu. Świadczenia lecznicze obejmują m.in. udzielanie pierwszej pomocy w sytuacji zagrożenia życia i nagłych zachorowań, podawanie leków różnymi drogami i technikami zgodnie z zaleceniami lekarza oraz przepisami, zakładanie opatrunków na rany, odleżyny, odparzenia, zdejmowanie szwów, wykonywanie inhalacji, stawianie baniek, ustalanie diety w żywieniu przewlekle chorych osób, doraźna modyfikacje leków w porozumieniu z lekarzem. Świadczenia rehabilitacyjne są związane z rehabilitacją przyłóżkową, by zapobiec powikłaniom wynikającym z procesu chorobowego i długotrwałego unieruchomienia, ćwiczeniami ogólnousprawniającymi, położeniem i przemieszczaniem

	chorego na łóżku. Opieką objęte są osoby zdrowe i chore niezależnie od płci oraz wieku, osoby niepełnosprawne i osoby w stanie terminalnym.
Cel usługi	Celem usługi jest zapewnienie podstawowej opieki pielęgnacyjnej w miejscu zamieszkania w szczególności osobom starszym i w stanie terminalnym oraz związanym z chorobą.
Grupa docelowa	Mieszkańcy gminy Stawiski doświadczający problemów zdrowotnych. Na podstawie zalecenia lekarza rodzinnego, specjalisty lub na podstawie wywiadu środowiskowego lub zlecenia organizatora indywidualnych usług społecznych
<b>I.5 – Poradnictwo psychologiczne i dietetyczne</b>	
Zasady realizacji (obowiązkowe przepisy, ustawy)	W ramach usługi planowane są konsultacje z ekspertami: - dietetyk; - psycholog/psychoterapeuta; Forma konsultacji: indywidualne i grupowe. Miejsce świadczenia usługi: CUS oraz w razie potrzeby w miejscu zamieszkania odbiorcy usług.
Krótki opis i zakres usługi:	W ramach CUS dostępna będzie usługa profilaktyczna – zdrowotna – konsultacje z ekspertami w zakresie: konsultacje psychologiczne/psychoterapeuta i konsultacje dietetyczne. Forma konsultacji: indywidualne i grupowe. Miejsce świadczenia usługi: CUS oraz w razie potrzeby w miejscu zamieszkania odbiorcy usługi. Dostępność usług: Ilość godzin konsultacji z psychologiem/psychoterapeutą w miesiącu (czas pracy eksperta) – 50 godz. Ilość godzin konsultacji z dietetykiem w miesiącu (czas pracy eksperta) – <b>podać liczbę godzin</b> Zakres usługi konsultacje z dietetykiem: - edukacja żywieniowa; - indywidualne plany żywieniowe. Zakres usługi konsultacje z psychologiem obejmuje konsultacje indywidualne, grupowe i warsztaty: Konsultacje z psychologiem kierowane są do osób, których dotyczą problemy z: • bezsennością; • chorobą afektywną dwubiegunową;

	<ul style="list-style-type: none"><li>• fobiami;</li><li>• kryzysem w związku;</li><li>• kryzysem emocjonalnym;</li><li>• lękiem;</li><li>• myślami samobójczymi;</li><li>• nerwicą;</li><li>• niskim poczuciem własnej wartości;</li><li>• poczuciem pustki;</li><li>• wychowywaniem dzieci;</li><li>• przemocą;</li><li>• psychozami;</li><li>• rozwojem osobistym;</li><li>• rozstaniem;</li><li>• rozwodem;</li><li>• samotnością;</li><li>• trudnościami w relacji z innymi;</li><li>• trudnościami w związkach;</li><li>• zaburzeniami adaptacyjnymi;</li><li>• zaburzeniami emocjonalnymi;</li><li>• zaburzeniami odżywiania;</li><li>• zaburzeniami osobowości;</li><li>• zaburzeniami w relacjach międzyludzkich;</li><li>• zakupoholizmem;</li><li>• zdradą w związku;</li><li>• żalem po stracie;</li><li>• żałobą.</li></ul>
Cel usługi	Celem usługi jest profilaktyka zdrowotna mieszkańców gminy Stawiski w zakresie zdrowia psychicznego oraz otyłości i nadwagi oraz chorób z nią związanych.
Grupa docelowa	Mieszkańcy gminy Stawiski doświadczający problemów zdrowia psychicznego oraz problemów związanych z odżywianiem w tym (otyłość, nadwaga, zaburzenia odżywiania, konieczność zmiany nawyków żywieniowych związanych z chorobą).

<b>II Usługi wspierania rodziny</b>	
<b>II.1 – Działalność klubu młodzieżowego</b>	
Zasady realizacji (obowiązkowe przepisy, ustawy)	Nie dotyczy
Krótki opis i zakres usługi:	W ramach usługi będzie stworzone miejsce do realizacji działań młodzieżowych. Klub będzie miejscem, przestrzenią w której młodzież będzie mogła spotykać się, realizować swoje pasje i zainteresowania i spędzać czas wolny. W ramach pracy metoda projektowe młodzież będzie realizowała tzw. Projekty młodzieżowe, w ramach własnych zainteresowań i hobby.
Cel usługi	Celem usługi jest integracja młodzieży oraz motywowanie do wspólnego działania, ukazanie możliwości i form spędzania czasu wolnego. Cele szczegółowe koncentrują się wokół kształtowania postawy twórczej i proaktywnej oraz rozwijanie nawyków konstruktywnego spędzania czasu wolnego.
Grupa docelowa	Grupą docelową są dzieci i młodzież w wieku 15 -25 lat zagrożone wykluczeniem społecznym z rodzin zagrożonych ubóstwem lub wykluczeniem społecznym zamieszkujących Gminę Stawiski. Dzieci pochodzą z rodzin nieprawidłowo realizujących swoją funkcję opiekuńczo- wychowawczą. Młodzież ze szkół ponadpodstawowych.
<b>II.2 – Działalność świetlicowa</b>	
Zasady realizacji (obowiązkowe przepisy, ustawy)	Placówki wsparcia dziennego mogą działać pod różnymi nazwami świetlice środowiskowe, ogniska wychowawcze, kluby, świetlice socjoterapeutyczne. Działalność tego typu placówek reguluje Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wsparciu rodziny i systemie pieczy zastępczej.
Krótki opis i zakres usługi:	W ramach usługi będzie stworzone miejsce do realizacji działań młodzieżowych. Klub będzie miejscem, przestrzenią w której młodzież będzie mogła spotykać się, realizować swoje pasje i zainteresowania i spędzać czas wolny.
Cel usługi	Celem usługi jest wsparcie rodzin zagrożonych ubóstwem lub wykluczeniem społecznym w rozwoju i samodzielnym wypełnianiu funkcji społecznych poprzez pomoc w zakresie opieki nad dziećmi dzięki utworzeniu i prowadzeniu świetlicy
Grupa docelowa	Grupą docelową są dzieci i młodzież w wieku 5 -15 lat

	<p>zagrożone wykluczeniem społecznym z rodzin zagrożonych ubóstwem lub wykluczeniem społecznym zamieszkujących Gminę Stawiski. Dzieci te wywodzą się z rodzin nieprawidłowo realizujących swoją funkcję opiekuńczo - wychowawczą, nieodpowiednio żywionych, co wpływa na rozwój psychofizyczny, a także mieszkających w warunkach utrudniających prawidłowe funkcjonowanie. Dzieci doświadczają poczucia odrzucenia ze względu na nie posiadanie odpowiedniego (modnego) ubrania, nie uczestniczą w wycieczkach szkolnych co jest przejawem wykluczenia przez grupę rówieśniczą, zaś z powodu uzależnienia od alkoholu niektórych członków ich rodziny, doświadczają braku poczucia bezpieczeństwa co ma wpływ na zdrowie psychiczne i fizyczne. Dzieci te często nie mają zapewnionych właściwych warunków do nauki w środowisku domowym, presja wywierana przez rodziców, by jak najszybciej usamodzielnili się ekonomicznie ma wpływ na ich wybory edukacyjne. Obecna oferta usług społecznych w zakresie usług opiekuńczych skierowanych do grupy wiekowej w przedziale 5 – 15 lat jest niewystarczająca lub brak jest obecnie oferty usług społecznych w zakresie usług opiekuńczych skierowanych do grupy wiekowej w przedziale 5 – 15 lat.</p>
<p><b>II.3 - Pomoc w odrabianiu lekcji</b></p>	
<p>Zasady realizacji (obowiązkowe przepisy, ustawy)</p>	<p>Nie dotyczy</p>
<p>Krótki opis i zakres usługi:</p>	<p>W ramach usługi będzie stworzone miejsce/przestrzeń do obrabiania lekcji i wyrównywani braków edukacyjnych dzieci i młodzieży w wieku 6-15 lat. Zajęcia będą w formie zajęć grupowych w małych grupach kilku osobowych i/lub spotkań indywidualnych w zależności od potrzeb. Konsultacje będą miały na celu wytłumaczenie, powtórzenie i przygotowanie materiału przerabianego w szkole przez dzieci.</p>
<p>Cel usługi</p>	<p>Celem usługi jest wyrównanie wiedzy dzieci i młodzieży z różnych przedmiotów, wsparcie w zakresie zmniejszenia trudności edukacyjnych i niwelowania deficytów w nauce oraz pomoc w odrabianiu lekcji, wyrównywanie braków i zaległości w nauce, reedukacja.</p>
<p>Grupa docelowa</p>	<p>Grupą docelową są dzieci i młodzież w wieku 6 -15 lat mający trudność w nauce z rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym lub zagrożonych ubóstwem zamieszkujących Gminę Stawiski. Dzieci te często nie mają zapewnionych właściwych warunków do nauki w środowisku domowym lub też brak jest możliwości wsparcia w lekcjach przez członków rodziny. Często presja wywierana przez rodziców, by jak najszybciej</p>

	usamodzieliły się ekonomicznie ma wpływ na ich wybory edukacyjne, a co za tym idzie podejście do nauki.
<b>II.4 – Warsztaty rozwijające zainteresowania dzieci i młodzieży</b>	
Zasady realizacji (obowiązkowe przepisy, ustawy)	Nie dotyczy
Krótki opis i zakres usługi:	W ramach usługi będą realizowane warsztaty dotyczą rozwijania zainteresowań. Zajęcia będą w formie zajęć grupowych w małych grupach kilku osobowych w zależności od potrzeb.
Cel usługi	Celem usługi jest rozwijanie zainteresowań i zdolności dzieci i młodzieży, nabywanie umiejętności społecznych oraz definiowanie mocnych stron i potencjałów oraz rozwijanie pasji. Celem realizowanych zajęć jest: <ul style="list-style-type: none"> <li>• wzmacnianie wiary we własne siły i możliwość osiągnięcia sukcesu,</li> <li>• kształtowanie pozytywnej motywacji do podejmowania zadań wymagających wysiłku,</li> <li>• indywidualnego rozwoju w sferze poznawczej i społecznej,</li> <li>• uświadamianie znaczenia zainteresowań dla rozwoju osobistego i zawodowego,</li> <li>• rozwijanie nawyków konstruktywnego spędzania czasu wolnego.</li> </ul>
Grupa docelowa	Grupą docelową są dzieci i młodzież w wieku 6 -15 lat chcący rozwijać swoje umiejętności, zainteresowania, ale także mający trudność w nauce z rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym lub zagrożonych ubóstwem zamieszkujących Gminę Stawiski. Dzieci te często nie mają zapewnionych właściwych warunków do nauki w środowisku domowym lub też brak jest możliwości wsparcia w lekcjach przez członków rodziny. Często presja wywierana przez rodziców, by jak najszybciej usamodzieliły się ekonomicznie ma wpływ na ich wybory edukacyjne, a co za tym idzie podejście do nauki. Warsztaty rozwijające zainteresowania przeznaczone są także dla zdolnych dzieci i młodzieży, którzy nie mają możliwości rozwijania swoich pasji, umiejętności i talentów z uwagi na sytuację rodzinną bądź trudności związane z dostępnością takich warsztatów.
<b>II.5 – Działania wspierające funkcje wychowawcze rodziców/opiekunów</b>	
Zasady realizacji	brak



(obowiązkowe przepisy, ustawy)	
Krótki opis i zakres usługi:	<p>Cykl spotkań, podczas których rodzice, dziadkowie, wychowawcy mogą zdobyć wiedzę na temat rozwoju dziecka oraz umiejętności, które pozwolą im radzić sobie w wielu nowych, a także trudnych dla nich sytuacjach związanych z procesem wychowania, min.: Jak wspierać dziecko w radzeniu sobie z uczuciami oraz jak radzić sobie z własnymi emocjami? Jak zachęcać dziecko do współpracy? Czym można zastąpić kary? Jak wspólnie rozwiązywać problemy? Jak wspierać samodzielność dziecka? Jak uwalniać dziecko od etykietek i grania ról? Jak chwalić dziecko i wzmacniać jego poczucie własnej wartości? ŚWIAT EMOCJI DZIECKA I RODZICA czyli jak wspierać dziecko, aby radziło sobie ze swoimi emocjami (złością, smutkiem, lękiem...). Jak mówić dziecku o naszych uczuciach (irytacji, zmęczeniu, złości...). SZTUKA POROZUMIEWANIA SIĘ W RODZINIE - Jak mówić, żeby dzieci nas słuchały, czyli kilka słów o zachęcaniu dziecka do współpracy. Dlaczego ważna jest konsekwencja w wychowaniu. Wyrażanie oczekiwań i ograniczeń, tak aby były przez dziecko respektowane. SAMODYSCYPLINA ZAMIAST KARY czyli modyfikowanie niepożądanych lub nieodpowiednich zachowań dziecka. Czemu służy ustalanie dziecku granic. Jak zachować się, kiedy dziecko łamie zasady. Konstruktywne rozwiązywanie konfliktów, czyli jak znaleźć rozwiązanie satysfakcjonujące wszystkie osoby w rodzinie (metoda „bez porażek” wg T. Gordona). SAMODZIELNOŚĆ Jak zachęcić dziecko do samodzielności. Mądre wspieranie procesu usamodzielniania się dziecka. UWALNIANIE DZIECKA OD NARZUCONYCH MU RÓL W DOMU I SZKOLE - Płaczek? Złośnik? Leniuch? Niezdara? – jak nasze myślenie o dzieciach determinuje ich zachowanie. Uwalnianie siebie i dzieci od ograniczającego funkcjonowania w rolach. POCHWAŁY Jak chwalić dziecko, czyli jak pomóc mu w zbudowaniu pozytywnego i realistycznego obrazu siebie oraz jak umacniać w nim wiarę we własne możliwości.</p>
Cel usługi	<p>Pogłębienie relacji między rodzicami, a dziećmi. Nauka umiejętności lepszego porozumiewania się z dziećmi. Refleksja nad własną postawą wychowawczą. Wymiana doświadczeń i kształtowanie więzi opartych na wzajemnym szacunku.</p>
Grupa docelowa	<p>Rodzice, dziadkowie, wychowawcy zamieszkujący w gminie</p>

### III Usługi pobudzania aktywności obywatelskiej

<b>III.1 – Działania integracyjne i animacyjne kierowane do mieszkańców</b>	
Zasady realizacji (obowiązkowe przepisy, ustawy)	<p>W ramach usługi planowana jest realizacja działań animacyjnych i integracyjnych kierowanych do mieszkańców oraz angażujących ich do wspólnej realizacji przedsięwzięć:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- organizacja lokalnych wydarzeń integracyjnych – festynów, wydarzeń;</li> <li>- organizacja wyjazdów integracyjnych.</li> </ul> <p>Forma usługi: wydarzenia integracyjne grupowe</p>
Krótki opis i zakres usługi:	<p>W ramach usługi planowane są wydarzenia integrujące mieszkańców w skali roku planowane jest:</p> <p>6 lokalnych wydarzeń integracyjnych typu: festyn lokalny, wydarzenia w świetlicach typu: organizacja święta okolicznościowego np. Dzień Rodziny, Potańcówka, Andrzejkę itp. 4 wyjazdy integracyjne jednodniowe np. do instytucji kultury, na wydarzenie kulturalne, do miejsca pamięci.</p>
Cel usługi	Celem usługi jest integracja społeczna mieszkańców gminy oraz zwiększenie zaangażowania w organizację lokalnych inicjatyw społecznych.
Grupa docelowa	Mieszkańcy gminy Stawiski.
<b>III.2 – Wsparcie lokalnych organizacji pozarządowych i grup nieformalnych</b>	
Zasady realizacji (obowiązkowe przepisy, ustawy)	Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.
Krótki opis i zakres usługi:	<p>Wsparcie informacyjne, doradcze i edukacyjne przedstawicielom organizacji pozarządowych, KGW i grupom nieformalnym.</p> <p>Planowana jest praca animacyjna z grupami aktywnych osób na terenie gminy, wsparcie doradcze przy planowaniu, przygotowaniu wniosków, realizacji projektów i rozliczaniu.</p>
Cel usługi	<p>Celem usługi jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zwiększenie aktywności obywatelskiej w gminie Stawiski;</li> <li>- zwiększenie liczby inicjatyw na rzecz mieszkańców;</li> <li>- profesjonalizacja działań organizacji i ich członków;</li> <li>- zwiększenie umiejętności pozyskiwania środków zewnętrznych</li> </ul>

	<p>na realizację inicjatyw.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- integracja sektora i aktywnych mieszkańców</li> </ul> <p>(33 obszar działalności poź. publ. - działalność na rzecz organizacji pozarządowych oraz podmiotów wymienionych w art. 3 ust. 3, w zakresie określonym w pkt 1–32a)</p>
Grupa docelowa	Grupą docelową są działające organizacje pozarządowe, KGW, grupy nieformalne oraz aktywni mieszkańcy gminy
<b>III.3 – Działania Klubu Seniora + w Stawiskach</b>	
Zasady realizacji (obowiązkowe przepisy, ustawy)	Wpisać Nr uchwały .....dot. Klubu seniora + w Stawiskach
Krótki opis i zakres usługi:	<p>W ramach Klubu Seniora prowadzony będzie szereg zadań wspierających sprawność intelektualną i fizyczną osób starszych:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- spotkania integracyjne i okolicznościowe w Klubie;</li> <li>- wycieczki lokalne i ponadlokalne;</li> <li>- warsztaty rozwijające zainteresowania i stymulujące utrzymanie sprawności (kulinarne, muzyczne, szachowe, rękodzielnicze);</li> <li>- zajęcia teatralne;</li> <li>- zajęcia sportowe ogólnorozwojowe i usprawniające, w tym wyjazdy na basen;</li> <li>- rajdy rowerowe i piesze;</li> <li>- imprezy integracyjne plenerowe (festyny, pikniki);</li> <li>- umożliwienie dostępu do kultury - wyjazdy do kina, teatru, muzeów.</li> </ul>
Cel usługi	<p>Celem usługi jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- motywowanie środowiska seniorów do wspólnego spędzania czasu wolnego i zwiększenia udziału w życiu społecznym;</li> <li>- przeciwdziałanie marginalizacji i wykluczeniu społecznemu;</li> <li>- zwiększenie udziału osób starszych w kulturze;</li> <li>- utrzymanie sprawności fizycznej i psychicznej osób starszych;</li> <li>- zwiększenie poczucia przynależności społecznej;</li> <li>- rozwijanie zainteresowań i pasji.</li> </ul>
Grupa docelowa	Grupą docelową są osoby po 60 roku życia, mieszkające na terenie Gminy Stawiski
<b>III.4 – Poradnictwo prawne i obywatelskie</b>	

Zasady realizacji (obowiązkowe przepisy, ustawy)	Plan Wdrażania CUS
Krótki opis i zakres usługi:	<p><b>NIEODPŁATNA POMOC PRAWNA</b></p> <p>Nieodpłatna pomoc prawna obejmuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- poinformowanie osoby fizycznej, zwanej dalej "osobą uprawnioną", o obowiązującym stanie prawnym oraz przysługujących jej uprawnieniach lub spoczywających na niej obowiązkach, w tym w związku z toczącym się postępowaniem przygotowawczym, administracyjnym, sądowym lub sądowno administracyjnym lub, wskazanie osobie uprawnionej sposobu rozwiązania jej problemu prawnego, lub - sporządzeniu projektu pisma w sprawach, z wyłączeniem pism procesowych w toczącym się postępowaniu przygotowawczym lub sądowym i pism w toczącym się postępowaniu sądowno administracyjnym, lub nieodpłatną mediację;</li> <li>- sporządzenie projektu pisma o zwolnienie od kosztów sądowych lub ustanowienie pełnomocnika z urzędu w postępowaniu sądowym lub ustanowienie adwokata, radcy prawnego, doradcy podatkowego lub rzecznika patentowego w postępowaniu sądowno administracyjnym oraz poinformowanie o kosztach postępowania i ryzyku finansowym związanym ze skierowaniem sprawy na drogę sądową.</li> </ul> <p><b>NIEODPŁATNE PORADNICTWO OBYWATELSKIE</b></p> <p>Nieodpłatne poradnictwo obywatelskie obejmuje działania dostosowane do indywidualnej sytuacji osoby uprawnionej, zmierzające do podniesienia świadomości tej osoby o przysługujących jej uprawnieniach lub spoczywających na niej obowiązkach oraz wsparcia w samodzielnym rozwiązywaniu problemu, w tym, w razie potrzeby, sporządzenie wspólnie z osobą uprawnioną planu działania i pomoc w jego realizacji. Nieodpłatne poradnictwo obywatelskie obejmuje w szczególności porady dla osób zadłużonych i porady z zakresu spraw mieszkaniowych oraz zabezpieczenia społecznego.</p>
Cel usługi	Zapewnienie mieszkańcom gminy, którzy mają trudności lub wykazują potrzebę wsparcia w rozwiązywaniu swoich problemów życiowych korzystania z bezpłatnej, profesjonalnej pomocy w postaci specjalistycznego poradnictwa.
Grupa docelowa	Z porad może skorzystać każda osoba, której nie stać na odpłatne porady, w tym osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą niezatrudniająca innych osób w ciągu ostatniego roku, i która złoży stosowne oświadczenie.

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

**I Usługi promocyjne i ochrony zdrowia**

<b>I.1 Asystent osobisty osoby niepełnosprawnej</b>	
Zasady realizacji (obowiązkowe przepisy, ustawy)	Podstawą prawną Programu jest art. 7 ust. 5 oraz art. 13 ustawy z dnia 23 października 2018 r. o Funduszu Solidarnościowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 1787).
Krótki opis i zakres usługi:	Program jest elementem polityki społecznej państwa w zakresie: <ol style="list-style-type: none"><li>1) poprawy jakości życia osób niepełnosprawnych, w szczególności poprzez umożliwienie im jak najbardziej niezależnego życia;</li><li>2) wsparcia osób niepełnosprawnych oraz zapewnienia pomocy adekwatnej do potrzeb;</li><li>3) uczestnictwa osób niepełnosprawnych w wydarzeniach społecznych, kulturalnych, rozrywkowych lub sportowych itp.;</li><li>4) dofinansowania jednostek samorządu terytorialnego w ramach realizowanych zadań mających na celu wsparcie społeczne osób niepełnosprawnych;</li><li>5) zwiększenia wsparcia asystenckiego dla niepełnosprawnych uczniów ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi, także w innych wymiarach życia i funkcjonowania społecznego.</li></ol>
Cel usługi	Celem rozpowszechnienia usług asystencji osobistej jest zwiększenie szans osób niepełnosprawnych na prowadzenie bardziej niezależnego/samodzielnego i aktywnego życia. Tak więc nadrzędnym celem usług asystencji osobistej powinno być dążenie do poprawy funkcjonowania osoby niepełnosprawnej w jej środowisku.
Grupa docelowa	Program zapewni wsparcie w wykonywaniu codziennych czynności oraz funkcjonowaniu w życiu społecznym: <ol style="list-style-type: none"><li>1) dzieciom do 16. roku życia z orzeczeniem o niepełnosprawności łącznie ze wskazaniami: konieczności stałej lub długotrwałej opieki lub pomocy innej osoby w związku ze znacznie ograniczoną możliwością samodzielnej egzystencji oraz konieczności stałego współudziału na co dzień opiekuna dziecka w procesie jego leczenia, rehabilitacji i edukacji, oraz</li></ol>

	<p>2) osobom niepełnosprawnym posiadającym orzeczenie o niepełnosprawności:</p> <p>a) o stopniu znacznym lub</p> <p>b) o stopniu umiarkowanym lub</p> <p>c) traktowane na równi do wyżej wymienionych zgodnie z art. 5 i art. 62 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 573). Usługi asystencji osobistej wpisują się w jeden z głównych celów Funduszu, tj. wsparcie społeczne osób niepełnosprawnych.</p>
<p><b>I.2 Opieka Wytchnieniowa</b></p>	
<p>Zasady realizacji (obowiązkowe przepisy, ustawy)</p>	<p>Zapewnienie wsparcia w zakresie usług opieki wytchnieniowej wpisuje się w główny cel powstałego w dniu 1 stycznia 2019 r. państwowego funduszu celowego pn. Fundusz Solidarnościowy. Zgodnie z art. 1 ustawy z dnia 23 października 2018 r. o Funduszu Solidarnościowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 1787) celem Funduszu Solidarnościowego jest m.in. wsparcie społeczne osób niepełnosprawnych.</p>
<p>Krótki opis i zakres usługi:</p>	<p>Opieka wytchnieniowa ma za zadanie odciążenie członków rodzin lub opiekunów osób niepełnosprawnych poprzez wsparcie ich w codziennych obowiązkach lub zapewnienie czasowego zastępstwa. Dzięki temu wsparciu osoby zaangażowane na co dzień w sprawowanie opieki dysponować będą czasem, który będą mogły przeznaczyć na odpoczynek i regenerację, jak również na załatwienie niezbędnych spraw. Usługi opieki wytchnieniowej mogą służyć również okresowemu zabezpieczeniu potrzeb osoby niepełnosprawnej w sytuacji, gdy opiekunowie z różnych powodów nie będą mogli wykonywać swoich obowiązków.</p>
<p>Cel usługi</p>	<p>Głównym celem Programu jest wsparcie członków rodzin lub opiekunów sprawujących bezpośrednią opiekę nad:</p> <p>1) dziećmi z orzeczeniem o niepełnosprawności,</p> <p>2) osobami posiadającymi:</p> <p>a) orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności (zgodnie z ustawą z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 573) albo</p> <p>b) orzeczenie traktowane na równi z orzeczeniem o znacznym stopniu niepełnosprawności (zgodnie z art. 5 i art. 62 ww. ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych)</p> <p>– poprzez możliwość uzyskania doraźnej, czasowej pomocy w</p>

	formie usługi opieki wytchnieniowej.
Grupa docelowa	<p>1. Program adresowany jest do członków rodzin lub opiekunów sprawujących bezpośrednią opiekę nad dziećmi z orzeczeniem o niepełnosprawności i osobami posiadającymi orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności albo orzeczenie traktowane na równi z orzeczeniem o znacznym stopniem niepełnosprawności, którzy wymagają usług opieki wytchnieniowej, zwanych dalej „uczestnikami Programu”.</p> <p>2. Usługi opieki wytchnieniowej przysługują w przypadku zamieszkiwania członka rodziny lub opiekuna, o których mowa w ust. 1, we wspólnym gospodarstwie domowym z osobą niepełnosprawną i sprawują całodobową opiekę nad osobą niepełnosprawną.</p>
<b>I.3 „Pomoc w domu” w ramach prac społecznie użytecznych.</b>	
Zasady realizacji (obowiązkowe przepisy, ustawy)	Ustawa o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy. Opiekun osoby niepełnosprawnej zgodnie z art. 2 ust. 16b oznacza członków rodziny, w rozumieniu art. 3 ustawy z dnia 4 listopada 2016 r. o wsparciu kobiet w ciąży i rodzin "Za życiem" (Dz. U. poz. 2020, poz. 1329)
Krótki opis i zakres usługi:	Jest to wsparcie opiekunów osób niepełnosprawnych w realizacji codziennych obowiązków domowych gdzie przewidziano możliwość skorzystania z pracy osoby kontynuującej prace społecznie użyteczne w wymiarze nie więcej niż 10 godzin tygodniowo. „Pomoc w domu” jest formą pomocy świadczonej na rzecz opiekunów osoby niepełnosprawnej w realizacji ich codziennych obowiązków domowych.
Cel usługi	Celem usługi jest: wsparcie rodziców i opiekunów osób niepełnosprawnych w realizacji codziennych obowiązków domowych, aktywizacja osób bezrobotnych w ramach prac społecznie użytecznych.
Grupa docelowa	Rodzice i opiekunowie dzieci z orzeczeniem o niepełnosprawności łącznie ze wskazaniem: konieczności stałej lub długotrwałej opieki lub pomocy innej osoby w związku ze znacznie ograniczoną możliwością samodzielnej egzystencji oraz konieczności stałego współudziału na co dzień opiekuna dziecka w procesie jego leczenia, rehabilitacji i edukacji oraz osobą niepełnosprawną ze znacznym stopniem niepełnosprawności.
<b>I.4 Transport indywidualny osób o ograniczonej mobilności door-to-door</b>	
Zasady realizacji (obowiązkowe przepisy, ustawy)	W ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.
Krótki opis i zakres usługi:	Usługa indywidualnego transportu osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, obejmująca pomoc w wydostaniu się z



	<p>mieszkania lub innego miejsca, przejazd i pomoc w dotarciu do miejsca docelowego. Pojęcie indywidualnego transportu obejmuje również sytuacje, w których z transportu korzysta w tym samym czasie – o ile pozwalają na to warunki pojazdu – kilka osób uprawnionych, jadąc z jednej wspólnej lokalizacji do wspólnego miejsca docelowego albo jadąc z kilku lokalizacji do wspólnego miejsca docelowego i z powrotem.</p>
Cel usługi	<p>Usługa ma na celu pomóc dorosłym osobom niepełnosprawnym oraz mającym trudności w poruszaniu się w pokonywaniu barier w aktywizacji społecznej, w sferze edukacyjnej, zawodowej i zdrowotnej.</p>
Grupa Docelowa	<p>Do korzystania z przewozów uprawnieni są mieszkańcy Gminy Stawiski, którzy mają trudności w samodzielnym przemieszczaniu się np. ze względu na ograniczoną sprawność (w tym: poruszające się na wózkach inwalidzkich, poruszające się na kulach, niewidome słabowidzące, i inne). Są to zarówno osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, posiadające orzeczenie o stopniu niepełnosprawności (lub równoważne), jak i osoby nieposiadające takiego orzeczenia, które ukończyły 18 rok życia.</p>