



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny

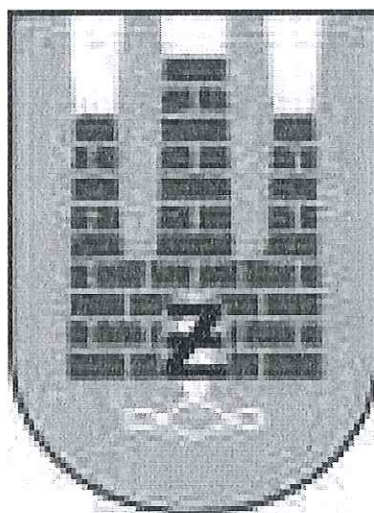


Załącznik do zarządzenia Nr^{5/2023}

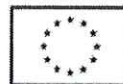
z dnia^{03/07/2023} r.

Standardy jakości usług społecznych oraz działań wspierających

Miasta Żyrardowa na lata 2023-2026



CENTRUM
USŁUG
SPOŁECZNYCH
w Żyrardowie



Żyrardów 2023

Spis treści

1. Definicja usług społecznych	3
2. Standardy usług społecznych	5
3. Program Usług Społecznych Miasta Żyrardowa na lata 2023-2026	9
4. Opis potrzeb mieszkańców Miasta Żyrardowa	10
5. Określenie usług społecznych oferowanych w Programie Usług Społecznych dla Miasta Żyrardowa na lata 2023-2026	13
6. Oczekiwane standardy jakości usług społecznych w Mieście Żyrardowie	13
6.1. Żyrardów dla rodziny	21
6.1.1. Poradnictwo i wsparcie psychologiczne	21
6.1.2. Poradnictwo specjalistyczne	22
6.1.3. Terapia, rehabilitacja	25
6.1.4. Żyrardowskie Biuro Interwencyjne	26
6.2. Żyrardów dla Samodzielności	27
6.2.1. Teleopieka	27
6.2.2. Mobilne usługi wspierające i doradcze dla osób niesamodzielnych	27
7. Działania wspierające	30
7.1. Pedagogika ulicy/socjoterapia	30
7.2. Centrum wolontariatu	31
7.3. Klub Aktywizacji Społeczno-Zawodowej	32
8. Podsumowanie zasad realizacji usług społecznych dla Miasta Żyrardowa na lata 2023 - 2026	32



1. Definicja usług społecznych

Usługi społeczne nie posiadają jednoznacznej definicji w literaturze. Wynika to z wielowątkowości samego terminu, jak i z szerokiego spektrum uwarunkowań praktycznych, charakterystycznych dla realizacji usług. Poniżej zaprezentowano kilka głównych podejść do definiowania usług oraz usług społecznych/socjalnych.

Jedną z ważniejszych współczesnych, polskich definicji „usługi” jest definicja O. Langego, według której usługami są „wszelkie czynności związane z bezpośrednim lub pośrednim zaspokajaniem potrzeb ludzkich, ale nie służące bezpośrednio do produkowania przedmiotów” [Lange, 1959].

Inną znaną definicję sformułował T. Otarbiński: „Ilekcio mowa o usłudze ma się na myśli zwykle jedno z trojga: bądź usługę jako czynność pomocniczą dla kogoś innego niż sam jej sprawca, bądź usługę jako działanie czyniące zadość czyjejs potrzebie bezpośrednio, bądź usługę jako jakąś akcję mniej lub bardziej przelotną w przeciwieństwie do jakichś trwalszych uporczywych wysiłków” [Kotarbiński, 1969].

Według Encyklopedii Powszechnej usługi to „wszelkie czynności o charakterze świadczeń na rzecz innych osób fizycznych lub prawnych, przyczyniające się do zaspokojenia indywidualnych lub zbiorowych potrzeb w inny sposób niż przez transfer własności dobra materialnego; czynności te nie wiążą się bezpośrednio z wytwarzaniem produktów” [Szulc, 1998].

Należy zaznaczyć, że we wszystkich definicjach jest podkreślany niematerialny charakter usług (nie wiążą się one z przekazywaniem dóbr, czy też prawa własności do nich) oraz fakt, że bezpośrednio lub pośrednio zaspokajają potrzeby ludzi, a także nie służą do wytwarzania konkretnych produktów.

Poza tymi cechami w literaturze przedmiotu wymieniane są również:

(1) jednoczesność procesu świadczenia i konsumpcji usług – wiąże się z tym ograniczony czas dostępności usługi dla nabywcy, ograniczone możliwości zwiększania skali świadczenia usług, brak możliwości zachowania tajemnicy produkcji, czyli brak ochrony patentowej;

(2) niejednorodność usług, która oznacza niemożność oferowania standardowych produktów usługowych z powodu kształtowania ostatecznych cech usługi przez personel firmy usługowej, usługobiorcę oraz współusługobiorców;

(3) utrudnienia w wyliczaniu kosztów świadczenia poszczególnych usług – prowadzenia racjonalnej polityki cenowej;



(4) nietrwałość usług – brak możliwości przechowywania usług (wytwarzania ich na zapas), ograniczenie wielkości konsumpcji aktualnym ludzkim i rzeczowym potencjałem zaangażowanym w świadczenie danej usługi [Flejterski, 2005].

Podobne trudności definicyjne dotyczą tego, czym są usługi społeczne, a także usługi socjalne. W literaturze naukowej i dokumentach normatywnych brak jest jednej, powszechnie akceptowalnej definicji usług społecznych.

Różne są również ich klasyfikacje – posługują się one innymi kryteriami, stąd ich niejednoznaczność i niemożność bezpośredniego porównywania. Większość autorów mimo przyjmowania różnych kryteriów, określa mianem „społecznych” usługi, które są skierowane do lub związane z jednostką ludzką, z bezpośrednim zaspokajaniem potrzeb człowieka, a ich celem jest pozytywne oddziaływanie na osoby, które z nich korzystają. Usługi te określane są mianem „społecznych” – również z powodu pochodzenia od określonej zbiorowości lub jej reprezentantów (samorządu lokalnego lub państwa) i finansowania ich ze środków publicznych [Janoś-Kresło, 2002].

M. Janoś-Kresło ujęła to następująco: „usługi społeczne to wszelkie działania, czynności skierowane na człowieka, których celem jest kształtowanie i wzbogacanie jego zasobów fizycznych i intelektualnych, w wyniku których oddziaływania tworzy się kapitał ludzki” [Ibidem]. Z kolei Cz. Bywalec uznał, że „usługi społeczne to społecznie użyteczne czynności człowieka (zespołu ludzi) skierowane na innego człowieka (zespół ludzi), których efekt jest niematerialny” [Bywalec, 1994].

B. Szatur-Jaworska sformułowała cechy definicyjne usług społecznych: „usługi są czynnościami podejmowanymi w celu bezpośredniego zaspokajania ludzkich potrzeb i nie polegają na wytwarzaniu dóbr materialnych; służą zaspokajaniu indywidualnych potrzeb jednostek i rodzin, choć ich jakość i dostępność ma wpływ na funkcjonowanie szerszych zbiorowości i grup społecznych; mogą być finansowane, organizowane i dostarczane zarówno przez instytucje publiczne, jak i niepubliczne – prywatne; uzyskiwane są bez ekwiwalentnie, częściowo odpłatnie lub w pełni odpłatnie”. Ponadto autorka wymieniła następujące dziedziny usług społecznych: edukację i wychowanie, ochronę zdrowia, pomoc społeczną, resocjalizację, kulturę, rekreację i wypoczynek, socjalne budownictwo mieszkaniowe [Szatur-Jaworska, 2008]. W. Wańkiewicz wyróżnił usługi o charakterze społecznym, administracyjnym i technicznym. O usługach społecznych napisał: „Jest to grupa usług związanych z tak zwanymi miękkimi dziedzinami życia” [Wańkiewicz, 2004]. Z kolei R. Szarfenberg wyróżnił szerokie i wąskie ujęcie usług społecznych [Szarfenberg, 2009]. Szeroka definicja wskazuje, że są to „wszystkie działania i administracje, które zajmują się społecznymi potrzebami obywateli, czyli transfery pieniężne, usługi opieki zdrowotnej,



edukacja, osobiste usługi społeczne, usługi opiekuńcze, usługi mieszkaniowe, usługi zatrudnieniowe i wyspecjalizowane usługi dla różnych grup docelowych (dzieci, nadużywający substancji psychoaktywnych, ludzie z problemami psychospołecznymi etc.)”. Takie szerokie podejście wprowadza jednak konieczność traktowania usług społecznych jako synonimu szczegółowych polityk społecznych.

Z kolei wąska definicja sprowadza się do traktowania usług jako „świadczenia w naturze w przeciwieństwie do świadczeń pieniężnych i zasadniczo odnosi się do opieki nad dziećmi, osobami starszymi i niepełnosprawnymi oraz do wyspecjalizowanych usług związanych z profesją pracy socjalnej”.

Jak twierdzi Szarfenberg, wszystkie dostępne definicje „usług społecznych” wiążą je z działalnością na rzecz zaspokojenia potrzeb ludzkich, a jednocześnie nie wiążą ich z bezpośrednim wytwarzaniem przedmiotów. Usługi charakteryzują się według niego niematerialnością (niezmysłowe, nie dające się pokazywać i przechowywać), powiązaniem świadczenia i konsumpcji poprzez ograniczony czas dostępności usługi czy ograniczenia w zwiększaniu skali usług, niejednorodnością (konkretna forma usługi zależy o tego, kto ją przekazuje), nietrwałością (usług nie można składować, oferta usług zależna jest od aktualnego potencjału podmiotu usługodawczego) oraz brakiem możliwości nabycia usług na własność.¹

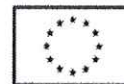
2. Standardy usług społecznych²

Jedną z ogólnych klas obiektów, dla których konstruuje się standardy są usługi. Wiemy już, czym się one charakteryzują i że jest wiele rodzajów usług. Standard w tym przypadku to podstawowe wymogi, które powinna spełniać usługa danego typu. Przypomnijmy, że elementy każdej usług to:

- 1) podmiot usługi (kto jej udziela?);
- 2) adresat lub użytkownik usługi (dla kogo, kto ją otrzymuje?);
- 3) treść usługi, czyli co robi obsługujący obsługiwanemu, czym się zajmuje usługodawca w stosunku do usługobiorcy (co? na czym polega usługa);
- 4) cel tej czynności - intencje, zamierzenia podmiotu i/lub adresata (po co?);

¹M. Grewiński, Usługi społeczne i socjalne jako wspólny jako wspólny obszar polityki i ekonomii społecznej <http://mirek.grewinski.pl/wp-content/uploads/2018/02/tekst-K23.pdf> (dostęp 11.08.2021r.)

² Opracowano na podstawie: R. Szarfenberg „Standaryzacja usług społecznych” <https://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/Ekspertyza%20Ryszard%20Szarfenberg.pdf>, K. Cibor „Standardy usług społecznych. Cele, korzyści, przykłady” Warszawa 2015



- 5) środki, za pomocą których obsługujący realizuje treść usługi wobec obsługiwanego, w tym pomoce, sprzęt, infrastruktura usług (za pomocą czego?);
- 6) styl lub sposób, w jaki obsługujący używa środków by realizować treść usługi (w jaki sposób?);
- 7) rodzaj relacji łączącej obsługującego z obsługiwanym;
- 8) czas i miejsce obsługiwanego (kiedy i gdzie);
- 9) inne konteksty, w którym ta czynność się odbywa.

W ujęciu modeli logicznych kategorie analityczne usług to:

- 1) zasoby usługi;
- 2) działania usługodawcy;
- 3) produkt otrzymany przez klientów;
- 4) efekty i dalszy wpływ usługi na klientów.

Standard cech osoby, zespołu osób

Dla każdego z tych elementów możemy próbować określić wymogi podstawowe, które razem będą stanowiły standard dla usługi danego typu. Przykładowo, pytanie o standard usługodawcy dotyczy podstawowych wymogów, które powinien on lub ona spełnić pod względem wiedzy, umiejętności, temperamentu, osobowości, zdrowia, sprawności, niekaralności itd. Wymogi w stosunku do usługodawcy w zakresie wykształcenia w danej dziedzinie potwierdzonego dyplomami ukończenia odpowiednich szkół i/lub kursów (dyplomy są tu wskaźnikiem rzeczywistej wiedzy i umiejętności) opierają się na założeniu, że usługodawcy w trakcie nauki nabywają co najmniej wiedzę o usłudze i umiejętności potrzebne do jej udzielania. Zakres cech osobistych objętych wymogami zależy oczywiście od rodzaju usługi. W przypadku złożonych usług, których udzielają całe zespoły usługowe jeden z wymogów może określać, jaki powinien być ich skład, poza tym wymogi mogą się różnić w zależności od roli członka zespołu w udzielaniu usługi.

Standard czynności

Każda usługa polega na określonych działaniach i czynnościach usługodawcy, formułowanie wymogów już nie wobec osoby usługującej, ale wobec jej czynności jest to krok dalej w standaryzacji usługi. Wydaje się być on niezbyt oczywisty, gdyż wymóg, aby ktoś miał wiedzę o usłudze i umiał ją wykonać może być uznany za wystarczający, np. wynajmujemy nauczyciela matematyki, aby dawał lekcje matematyki dziecku, wymagamy, aby była to osoba znająca się na matematyce i na nauczaniu dzieci, czy mamy jeszcze dodatkowo czegoś wymagać od usługi



nauczania w tym przypadku? Czy powinniśmy ustalić wymogi dotyczące czynności nauczyciela podczas kolejnych lekcji, np. określić jak długo będą one trwały jednorazowo i łącznie, w jaki sposób będą przebiegały, co będzie ich treścią, jak treści poszczególnych lekcji będą się miały do siebie itd.? Pogłębienie standaryzacji osobowej na aspekt czynnościowy może być związane z brakiem zaufania do usługodawcy i chęcią poddania większej kontroli procesu świadczenia usługi.

Standard narzędzi i instrumentów

Poza tym, że czynności usługodawcy i efekty usługi mogą być poddane standardom, mamy też cały obszar potencjalnych wymogów wobec narzędzi, instrumentów, środków przy pomocy których usługa jest udzielana, czy jej cele osiągnąć. Nie tylko same czynności, ale też środki używane w ich trakcie mogą być poddane różnym wymogom. W przykładzie nauczyciela matematyki, dotyczyłyby one przede wszystkim pomocy dydaktycznych, np. używania konkretnych podręczników, komputera, konkretnych programów dydaktycznych, tablicy, modeli figur geometrycznych itp. Nacisk na standaryzację narzędzi może wynikać z przekonania, że bez narzędzi o odpowiedniej jakości uzyskanie zamierzonych efektów będzie utrudnione lub niemożliwe.

Standard zasobów

Standard cech osoby oraz narzędzi i instrumentów dotyczy dwóch aspektów zasobów (kapitał ludzki, wyposażenie), a dalej będzie mowa też o standardzie kontekstu (kapitał fizyczny). Poza uwagą pozostaje co najmniej aspekt finansowy zasobów. W jaki sposób mogą być one poddane standardowi? Wymogi dotyczące gospodarki finansowej mają charakter ogólny, np. wymogi dotyczące księgowości. W przypadku konkursów na granty grant dawcy mogą określać dodatkowe wymogi w tym zakresie.

Standard efektu

Tak jak innym ludzkim działaniom usługom możemy przypisywać efekty (rezultaty, wyniki, wpływ itp.) w odróżnieniu od samego działania usługowego, zużytych w jego trakcie zasobów oraz jego produktu w postaci udzielonych usług. Wyżej wspomniane zostały cel lub cele usługi, które są niczym innym jak jej zamierzonymi efektami. Stąd też pojawia się możliwość określenia standardu efektu usługi (cele to rodzaj efektów, więc nie jest konieczne ich wyróżnianie, aczkolwiek mogą być standardy dotyczące celów, np. zestaw wymogów SMART). Byłyby to wymogi dotyczące efektów, jakie ma osiągnąć usługodawca poprzez udzielenie usługi. Taki sposób myślenia w odniesieniu do przykładu nauczyciela matematyki polegałby na wyznaczeniu wymogów dotyczących efektu jego usługi, np. zwiększenie kompetencji matematycznych dziecka (wymóg



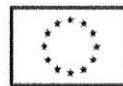
ogólny), poprawa średniej ocen z matematyki w szkole z 2,5 do co najmniej 3,5 (kryterium spełnialności wymogu) itp.

Standard podejścia

Przy bardziej złożonych usługach z długimi tradycjami mamy dodatkowo różne podejścia (założenia filozoficzne i aksjologiczne usługi, dostosowane do tych założeń zasady i metody działania), które konkurują ze sobą o szacunek i dominację w środowisku danej usługi, np. różne podejścia psychoterapeutyczne, różne podejścia pedagogiczne, różne podejścia ewaluacyjne itp. Potencjalne wymogi mogą więc dotyczyć już nie tylko cech jego osoby, samych czynności usługodawcy i narzędzi jego pracy, jej efektów, ale też jego ogólniejszego podejścia do usługi. W naszym przykładzie nauczyciela matematyki, jednym z potencjalnych wymogów mogłoby być stwierdzenie, że powinien on uczyć zgodnie z jednym z podejść uznanych w środowisku, albo że powinien udzielać usługi edukacyjnej w ramach konkretnego podejścia czy paradygmatu, np. pedagogiki emancypacyjnej.

Standard kontekstu

Kontekst udzielania usługi (jej otoczenie, środowisko, infrastruktura) również może być poddany standardowi czyli wymogom w odniesieniu do jego podstawowych cech. W wielu przypadkach usługa może być udzielana w domu lub poza domem obsługiwanego, a ściślej poza pomieszczeniami typowo mieszkalnymi (tzn. również poza domem samego usługodawcy). Dla pierwszego z tych kontekstów istnieje ogólny standard mieszkaniowy, tzn. podstawowe wymogi, które powinny spełniać miejsca uznawane za mieszkania dla ludzi. Ten standard może być uzupełniany o kolejne wymogi, np. dostosowanie mieszkania do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo. W związku z tym uwaga standaryzacyjna skupia się raczej na pomieszczeniach niemieszkalnych, w których udziela się usług. Jeżeli są to usługi zapośredniczone, np. call center, albo usługi nie wymagające stałego pobytu, np. porada prawna w biurze, to mamy do czynienia z ogólnymi standardami dotyczącymi pomieszczeń i urządzeń biurowych, miejsca i wyposażenia poczekalni itp. Inaczej sprawa się ma ze standardami pozadomowego kontekstu czy środowiska udzielania usług w przypadku dłuższego przebywania, np. całodziennego, wielodniowego czy stałego, gdy udziela się jednocześnie usług większym liczebnie grupom, np. przedszkola, szkoły, szpitale, domy pomocy społecznej, placówki opieki całodobowej, placówki opiekuńczo-wychowawcze; oraz gdy obsługiwany ma ograniczone możliwości oceny jakości tego środowiska, np. kontekst udzielania usług dzieciom, osobom ciężko chorym, niepełnosprawnym intelektualnie. Standardy w tym przypadku dotyczyć mogą różnych aspektów organizacji przestrzeni, w której



udzielane są usługi (np. usytuowanie, liczba i wielkość pomieszczeń), oraz wyposażenia nie związanego z udzielaniem głównej usługi (np. liczba i rodzaj krzeseł, stolików, łóżek).

Standard odbiorcy usługi

Spośród pozostałych elementów uniwersalnych dla każdej usługi pozostali nam jeszcze odbiorcy usług. Standard w ich przypadku jest mniej oczywisty, ale w stawianiu wymogów wobec klientów, w szczególności w usługach społecznych nie ma nic dziwnego. W pewnych dziedzinach usług wymogi są częścią filozofii usługi, np. wymogi edukacyjne w stosunku do uczniów. Ten aspekt może być widoczny w przypadku wymogów w stosunku do pacjentów, bezrobotnych, niepełnosprawnych i innych kategorii korzystających z usług, w szczególności publicznych i społecznych. Wyróżnione wyżej standardy na podstawie podstawowych elementów usług stanowią naturalną podstawę do tworzenia klasyfikacji standardów.

3. Program Usług Społecznych Miasta Żyrardowa na lata 2023-2026

Program będzie realizowany w ramach okresu trwałości projektu pn. Centrum Usług Społecznych w Żyrardowie finansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Działanie 2.8 Rozwój Usług Społecznych świadczonych w środowisku lokalnym w okresie 3 lat po zakończeniu projektu, tj. od 01.08.2023 r. do 31.07.2026 r. oraz w związku z art. 4 ust 1 Ustawy z dnia 19 lipca 2019 o Realizowaniu Usług Społecznych przez Centrum Usług Społecznych.

Celem Programu jest zwiększenie dostępu do zintegrowanych usług społecznych odpowiadających na potrzeby społeczności lokalnej poprzez wypracowanie i przetestowanie funkcjonowania modelowych rozwiązań w zakresie integracji i rozwoju usług społecznych adresowanych do mieszkańców Miasta Żyrardowa, dostosowanych do specyfiki wspólnoty samorządowej, przy wykorzystaniu Centrum Usług Społecznych w Żyrardowie jako nowej jednostki organizacyjnej Miasta Żyrardowa.

Tryb, zasady tworzenia i uchwalania Programu Usług Społecznych wynikają z Rozdziału 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez Centrum Usług Społecznych (Dz. U. 2019 poz. 1818).

Centrum Usług Społecznych w Żyrardowie jest realizatorem Programu Usług Społecznych, z kolei wykonawcami usług społecznych zgodnie z art. 7 ustawy z dnia



19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. 2019 poz. 1818) mogą być:

- Centrum Usług Społecznych w Żyrardowie,
- Urząd Miasta Żyrardowa,
- jednostki organizacyjne Miasta Żyrardowa,
- organizacje pozarządowe lub podmioty, o którym mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2023 r., poz.571),
- podmioty wyłonione na podstawie ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2022 r., poz. 1710 z późn.zm.),
- inne podmioty w ramach współpracy międzysektorowej.

Cel Programu

Celem Programu jest zwiększenie dostępu do zintegrowanych usług społecznych odpowiadających na potrzeby społeczności lokalnej poprzez wypracowanie i przetestowanie funkcjonowania modelowych rozwiązań w zakresie integracji i rozwoju usług społecznych adresowanych do mieszkańców miasta Żyrardowa, dostosowanych do specyfiki wspólnoty samorządowej, przy wykorzystaniu Centrum Usług Społecznych w Żyrardowie jako nowej jednostki organizacyjnej Miasta Żyrardowa.

Centrum Usług Społecznych jest koordynatorem usług społecznych w mieście, którego zadaniem jest ułatwianie mieszkańcom Żyrardowa dostępu do usług. Realizacja usług społecznych przyczyni się do deinstytucjonalizacji, jednocześnie wzmacniając funkcjonowanie poszczególne grupy mieszkańców, wskazanych w diagnozie potrzeb i potencjału społeczności lokalnej miasta Żyrardowa w zakresie usług społecznych.

4. Opis potrzeb mieszkańców Miasta Żyrardowa

Opracowanie Standardów Usług Społecznych wynika z zakończenia projektu pn. Centrum Usług Społecznych w Żyrardowie finansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Działanie 2.8 Rozwój Usług Społecznych świadczonych w środowisku lokalnym, w którym miasto Żyrardów zobowiązało się do kontynuacji realizacji usług społecznych w okresie 3 lat od zakończenia projektu tj. do 31.07.2026 r.



Poniżej zostały wskazane główne potrzeby w zakresie realizacji usług społecznych przedstawione przez mieszkańców Żyrardowa.

W Programie Usług Społecznych potrzeby zostały wskazane w odniesieniu do głównych odbiorców i dotyczą:

1. osób starszych - osoby powyżej 60 roku życia,
2. dzieci i młodzieży w wieku od 3 do 20 lat,
3. osób z niepełnosprawnościami,
4. osób potrzebujących wsparcia w codziennym funkcjonowaniu,
5. rodziców,
6. pozostałych mieszkańców.

Adresatami Programu Usług Społecznych są mieszkańcy miasta Żyrardowa, w szczególności wskazani w diagnozie, która zawiera nadal aktualne potrzeby i problemy społeczne.

Grupą społeczną z terenu miasta Żyrardowa, do której w pierwszej kolejności powinny być skierowane usługi społeczne są według badanych mieszkańcy centralnych, historycznych zabudowań (okolice takich ulic jak Waryńskiego, Limanowskiego, Kościuszki). Zdaniem mieszkańców problem wykluczenia społecznego nie jest wystarczająco zauważany przez lokalne władze, ponieważ brakuje działań, innych niż pomoc w formie świadczeń, skierowanych do osób wykluczonych lub zagrożonych wykluczeniem. Mieszkańcy zwracali uwagę, iż CUS za główny cel powinien stawiać rozpoznawanie problemów i zaspokajanie potrzeb społeczności zamieszkujących wskazane regiony. Z badania wynika potrzeba szerszego dostępu do pomocy psychologicznej, która mogłaby być kluczową formą wsparcia dla osób, które znalazły się w trudnej sytuacji. Zauważono również znaczne braki w zapewnieniu wsparcia specjalistycznego dzieciom. Dotyczy to zarówno sytuacji kryzysowych, interwencyjnych, jak i gdy wymagane jest wsparcie długoterminowe, często w kontekście sytuacji dzieci neurotypowych (np. z ADHD lub ze spektrum autyzmu). Ostatnią grupą wymagającą dodatkowego wsparcia są osoby starsze. Pomimo, że obecnie realizowane usługi są dobrze oceniane to grupa ta stanowi prawie 40% mieszkańców i w najbliższym czasie potrzeby usług społecznych w tej grupie będą miały tendencję rosnącą. Żyrardowianie i żyrardowianki w przeprowadzonych badaniach sygnalizują zapotrzebowanie na poradnictwo w zakresie poprawy relacji małżeńskich i rodzinnych. Usługi związane z poprawą relacji w rodzinie – rozwiązywanie problemów małżeńskich i wychowawczych są czwartym najczęściej wskazywanym (tj. przez 31,6% mieszkank i mieszkańców)



działaniem mającym największy potencjał poprawy sytuacji rodzin z dziećmi w Żyrardowie. Podobną wskazywaną potrzebą jest poradnictwo specjalistyczne dla rodzin i edukacja rodzin. Wsparcie i poradnictwo specjalistyczne oraz edukacja rodzin z dziećmi są trzecim najczęściej wskazywanym (tj. przez 41,2%) działaniem mającym największy potencjał poprawy sytuacji rodzin z dziećmi w Żyrardowie. Mieszkańcy zgłaszali też problem braku pomocy psychologicznej dla osób znajdujących się w sytuacji kryzysowej. Poza problemami osób, które są długotrwale wykluczone zawodowo i społecznie, zgłaszano zapotrzebowanie na usługi psychologiczne dla tych, u których kryzysowa sytuacja nie jest tak długotrwała.

W ramach badań jakościowych prowadzonych wśród mieszkańców w różnym wieku wskazywali potrzebę poszerzenia oferty zajęć terapeutycznych i warsztatowych dla rodziców w zakresie pracy wychowawczej, wartości i rozwoju dziecka. Taka wiedza wśród rodziców zwiększyłaby świadomość na temat psychologicznego rozwoju dzieci, szczególnie młodzieży, w wyniku czego młodzież byłaby lepiej rozumiana, komunikacja w rodzinie zwiększyłaby skuteczność, emocje byłyby przepracowywane w bezpieczny sposób, wpływając na wyrobienie porozumienia bez przemocy a dzieci rozwijałyby się jako dostosowane społecznie i emocjonalnie osoby. W dalszej perspektywie – zakładając, że jednym z głównych katalizatorów przestępczości wśród młodzieży jest trudna sytuacja w rodzinie, brak dobrych relacji między rodzicem a podopiecznym – lepsze kompetencje rodzicielskie przełożyłyby się na lepsze więzi rodzinne, a w wyniku tego na mniejszą przestępczość wśród młodocianych. Aż 38% żyrardowian i żyrardowianek, którzy wzięli udział w ankiecie, uważa, że brak zorganizowanych form spędzania czasu wolnego należy do najpoważniejszych problemów dzieci i młodzieży w Żyrardowie. Jest to druga najczęściej wskazywana odpowiedź. Jeśli się zawęzi grupę respondentów do samych osób w wieku 15–19 lat, nadal jest to często zaznaczana odpowiedź (26,2%). Respondenci i respondentki w wieku szkolnym (15–19 lat) jako poważne problemy dzieci i młodzieży wybrali w pierwszej kolejności alkohol i papierosy, a następnie nienadążanie za nauką szkolną lub poczucie bez sensu nauki oraz przemoc w rodzinie. Diagnoza w obszarze potrzeb dnia codziennego osób starszych i osób z niepełnosprawnościami, wskazuje, że ponad połowa (50,2%) respondentów wybrała odpowiedź wskazującą na zapewnienie większego dostępu do istniejących usług opiekuńczych – opiekuna osoby starszej, opiekuna osoby z niepełnosprawnością lub potrzebującej opieki w wyniku choroby. W ramach CUS jest możliwe świadczenie niektórych usług najbardziej kluczowych z punktu widzenia seniorów. Wśród nich w szczególności wskazać należy usługi opiekuńcze dla osób starszych, usługi sąsiedzkie. Ponadto CUS mógłby oferować usługi związane z fizjoterapią



i rehabilitacją. Nie wymagają one bowiem bardzo specjalistycznego zaplecza medycznego co często ma miejsce w wypadku innych usług dotyczących stanu zdrowia seniorów.

5. Określenie usług społecznych oferowanych w Programie Usług Społecznych dla Miasta Żyrardowa na lata 2023-2026

Zakresy usług ujętych w Programie Usług Społecznych wpisują się w katalog usług wymieniony w art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez Centrum Usług Społecznych (Dz. U. 2019 poz. 1818).

Usługi społeczne, oferowane w ramach Programu Usług Społecznych, obejmują 2 pakiety usług:

1. Żyrardów dla Rodziny
2. Żyrardów dla Samodzielności

Pakiety usług społecznych są działaniami z zakresu:

- wspierania rodziny;
- pomocy społecznej w obszarze wspierania i interwencji osób wykluczonych lub zagrożonych wykluczeniem;
- reintegracji zawodowej i społecznej;
- wspierania osób niepełnosprawnych.

1. Żyrardów dla Rodziny

ŻYRARDÓW DLA RODZINY					
Lp.	Nazwa i zakres usługi	Odbiorcy usługi	Zakres usługi w ramach ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez CUS	Warunki tryb i sposób kwalifikowania	Odpłatność
1.	<p>Poradnictwo i wsparcie psychologiczne</p> <p>Poradnictwo i wsparcie psychologiczne jest usługą skierowaną do osób, które znalazły się w szczególnej sytuacji życiowej i potrzebują pomocy psychologa. Sytuacje te mogą być wywołane kryzysami normatywnymi oraz wywołanych czynnikami zewnętrznymi.</p> <p>Usługa polega na wstępnej konsultacji, postawieniu diagnozy i zdefiniowaniu problemu oraz określeniu możliwych rozwiązań. W ramach usługi mogą być prowadzone konsultacje, poradnictwo, warsztaty, spotkania grup edukacyjnych i grup wsparcia.</p>	Mieszkańcy Żyrardowa, osoby dorosłe, dzieci.	Usługa społeczna z zakresu wspierania rodziny, promocji i ochrony zdrowia wspieranie rodziny, usługa zdrowotna.	Wniosek (formularz odbiorcy usług społecznych) wraz z oświadczeniem o miejscu zamieszkania złożony do KIPUS (w CUS). Wymagania: - mieszkaniec Żyrardowa; - zgłaszane problemy psychologiczne; - zgoda przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego.	Bezpłatnie
2.	<p>Poradnictwo specjalistyczne:</p> <p>- Dietetyk (usługa polegająca na diagnozie złych nawyków żywieniowych i wprowadzenie nowych prawidłowych dostosowanych do diety dziecka lub osoby dorosłej oraz potrzeb.)</p>	Mieszkańcy Żyrardowa, osoby dorosłe, dzieci.	Usługa społeczna z zakresu wspierania rodziny, promocji i ochrony zdrowia wspieranie rodziny, usługa zdrowotna.	Wniosek (formularz odbiorcy usług społecznych) wraz z oświadczeniem o miejscu zamieszkania złożony do KIPUS (w CUS) Wymagania: - mieszkaniec Żyrardowa. - zgłaszane problemy zdrowotne;	Bezpłatnie

	<p>- Rehabilitacja wad postawy (usługa polegająca na pracy z dzieckiem, u którego stwierdzono wadę postawy w celu korekty istniejących zaburzeń statyki ciała, przyjmowania postawy skorygowanej i wyrabiania nawyków utrzymania prawidłowej postawy)</p>	<p>Mieszkańcy Żyrardowa - osoby do 18 roku życia.</p>		<p>- zgoda przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego. Wniosek (formularz odbiorcy usług społecznych) wraz z oświadczeniem o miejscu zamieszkania złożony do KIPUS (w CUS) Wymagania: - mieszkaniec Żyrardowa do 18 roku życia - zgłaszane problemy zdrowotne - zgoda przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego. Wniosek (formularz odbiorcy usług społecznych) wraz z oświadczeniem o miejscu zamieszkania złożony do KIPUS (w CUS). Wymagania: - mieszkaniec Żyrardowa do 18 roku życia - zaświadczenie od specjalisty potwierdzające wadę wymowy; - zgoda przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego.</p>	
<p>3.</p>	<p>Terapia, rehabilitacja Usługa skierowana do dzieci i rodzin dzieci niepełnosprawnych ukierunkowana na terapię i rehabilitację zaburzeń autystycznych, ADHD, mózgowego porażenia dziecięcego. W ramach usługi</p>	<p>Mieszkańcy Żyrardowa - osoby do 18 roku życia.</p>	<p>Usługa społeczna z zakresu wspierania rodziny, promocji i ochrony zdrowia wspieranie rodziny, usługa zdrowotna.</p>	<p>Wniosek (formularz odbiorcy usług społecznych) wraz z oświadczeniem o miejscu zamieszkania złożony</p>	<p>Bezpłatnie</p>

	<p>możliwe konsultacje, poradnictwo, warsztaty, terapie i rehabilitacje.</p>			<p>do KIPUS (w CUS) Wymagania: - mieszkanie Żyrardowa-osoba do 18 roku życia - zgłaszane problemy z zakresu terapii i rehabilitacji - zgoda przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego opinia z poradni psychologiczno-pedagogicznej w zakresie zaburzeń autystycznych, ADHD, mózgowego porażenia dziecięcego.</p>	
<p>4. Żyrardowskie Biuro Interwencyjne</p> <p>Usługa polegająca na świadczeniu dyżurów przez różnych specjalistów (policjantów, strażników miejskich, prawnika, psychologa, pracownika socjalnego) W czasie dyżurów specjaliści będą udzielali porad oraz prowadzili spotkania edukacyjne z mieszkańcami w następujących obszarach: - jak bronić swoich praw konsumenckich, - jak nie dać się oszukać, - sprawy mieszkaniowe (zadłużenie, eksmisje), - trudne sprawy rodzinne.</p>	<p>Mieszkańcy Żyrardowa.</p>	<p>Usługa społeczna z zakresu wspierania rodziny.</p>	<p>Wniosek (formularz odbiorcy usług społecznych) wraz z oświadczeniem o miejscu zamieszkania złożony do KIPUS (w CUS) Wymagania: - mieszkanie Żyrardowa.</p>	<p>Bezpłatnie</p>	

2. Żyrardów dla Samodzielności

ŻYRARDÓW DLA SAMODZIELNOŚCI			
Lp.	Nazwa i zakres usługi	Odbiorcy usługi	Zakres usługi w ramach ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez CUS
1.	<p>Usługa Teleopieki</p> <p>Usługa polega na wprowadzeniu dla samotnych osób starszych odpowiednich systemów przywoławczych w postaci przycisków, po których uruchomieniu wysyłany jest sygnał SOS.</p>	<p>Mieszkańcy Żyrardowa- Osoby powyżej 60 roku życia posiadający orzeczenie ze znacznym lub umiarkowanym stopniem niepełnosprawności zamieszkujący samotnie i osoby powyżej 75 roku życia zamieszkujący samotnie.</p>	<p>Usługa społeczna z zakresu wspierania osób niepełnosprawnych.</p> <p>Zakres: wsparcie osób z niepełnosprawnością.</p>
			<p>Wniosek (formularz odbiorcy usług społecznych) wraz z oświadczeniem o miejscu zamieszkania złożony do KIPUS (w CUS)</p> <p>Wymagania:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mieszkaniec Żyrardowa Osoby powyżej 60 roku życia posiadający orzeczenie ze znacznym lub umiarkowanym stopniem niepełnosprawności i samotnie zamieszkujący Osoby powyżej 75 roku życia i samotnie zamieszkujący.
			<p>Tryb kwalifikowania</p>
			<p>Odpłatność</p>

<p>2.</p>	<p>Usługi mobilne dla osób o ograniczonej samodzielności</p> <p>Usługi wspierające: osoby starsze i niesamodzielne w ich środowisku zamieszkania. W ramach usługi mogą być prowadzone: - <u>mobilne usługi wspierające i doradcze</u>, np. psycholog, prawnik, asystent osoby niesamodzielnej; - <u>mobilne usługi animacji społeczno-kulturalnej</u>; - <u>mobilne usługi techniczne</u> – „złota rączka”; - <u>usługi transportowe</u> – taksówka dla seniora.</p>	<p>Usługa społeczna z zakresu wspierania osób niepełnosprawnych. Zakres interwencji EFS: wsparcie osób z niepełnosprawnością.</p>	<p>Wniosek (formularz odbiorcy usług społecznych) wraz z oświadczeniem o miejscu zamieszkania złożony do KIPUS (w CUS)</p> <p>Wymagania: - mieszkaniec Żyrardowa; - zgłaszane problemy z zakresu niesamodzielności; - orzeczenie o znacznym lub umiarkowanym stopniem niepełnosprawności.</p>	<p>Bezpłatnie</p>
<p>Mobilne usługi wspierające i doradcze</p>	<p>Mieszkańcy Żyrardowa zamieszkujący samotnie nie posiadający usług opiekuńczych bądź innej pomocy w postaci osoby do pomocy: - powyżej 60 roku życia posiadający orzeczenie o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności; - powyżej 75 roku życia</p>	<p>mieszkańcy Żyrardowa, osoby powyżej 60 roku życia.</p> <p>Mieszkańcy Żyrardowa powyżej 60 roku życia posiadający orzeczenie</p>	<p>Usługa animacji społeczno-kulturalne</p> <p>Usługa techniczne – „złota rączka”</p>	

	<p>Usługi transportowe – taksówka dla seniora</p>	<p>o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności i zamieszkujące samotnie. i osoby powyżej 75 roku życia zamieszkujący samotnie.</p> <p>Mieszkańcy Żyrardowa: - powyżej 60 roku życia posiadający orzeczenie o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności: - powyżej 75 roku życia: - osoby do 60 roku życia posiadający orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności ruchowej.</p>			
--	--	---	--	--	--

Usługi społeczne przyjęte w Programie Usług Społecznych świadczone będą zgodnie ze standardami usług społecznych wprowadzonymi Zarządzeniem Dyrektora Centrum Usług Społecznych.

3. Działania wspierające

DZIAŁANIA WSPIERAJĄCE		
Lp.	Nazwa działania	Opis działania
1.	Pedagogika ulicy	<p style="text-align: center;">Odbiorcy</p> <p>Mieszkańcy Żyrardowa, dzieci i młodzież do 21 roku życia.</p> <p>Działanie skierowane do dzieci i młodzieży przebywającej w przestrzeni publicznej, którego celem jest zmiana sposobu spędzania czasu i funkcjonowania w społeczeństwie, poprzez animowanie, wsparcie, poradnictwo, psychoedukację, towarzyszenie. Praca z indywidualnym przypadkiem oraz metodami grupowymi (warsztaty i spotkania).</p>
2.	Socjoterapia-Treningi Umiejętności Społecznych	<p>Mieszkańcy Żyrardowa-osoby do 18 roku życia i ich rodzice bądź opiekunowie prawni.</p> <p>Działanie skierowane do dzieci i młodzieży przebywającej w przestrzeni publicznej, którego celem jest zmiana sposobu spędzania czasu i funkcjonowania w społeczeństwie oraz ich rodziców bądź opiekunów prawnych.</p>
3.	Centrum wolontariatu	<p>Mieszkańcy Żyrardowa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - prowadzenie punktu pośrednictwa pracy wolontarystycznej; - szkolenia, warsztaty, wyjazdy studyjne podnoszące kompetencje społeczne i zawodowe wolontariuszy; - opracowanie i wdrożenie systemu motywacji wolontariuszy; - opracowanie i wdrożenie systemu oceny rozwoju kompetencji społecznych i zawodowych wolontariuszy.
4.	Klub Aktywizacji Społeczno-Zawodowej	<p>Mieszkańcy Żyrardowa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - nawiązywanie indywidualnych relacji z osobami dorosłymi zagrożonymi wykluczeniem społecznym w środowisku zamieszkania (streetworking) - praca wspierająca indywidualne osoby dorosłe zagrożone wykluczeniem w miejscu zamieszkania; -działania inicjujące powstanie grup edukacyjnych i samopomocowych oraz realizacja projektów społecznych; - organizacja warsztatów edukacyjnych i form wsparcia indywidualnego; - organizowanie wydarzeń włączających osoby dorosłe zagrożone wykluczeniem w lokalną społeczność.

6. Oczekiwane standardy jakości usług społecznych w Mieście Żyrardowie.

6.1. Żyrardów dla rodziny:

6.1.1. Poradnictwo i wsparcie psychologiczne.

Poradnictwo i wsparcie psychologiczne jest usługą skierowaną do osób, które znalazły się w szczególnej sytuacji życiowej i potrzebują pomocy psychologa. Sytuacje te mogą być wywołane kryzysami normatywnymi oraz czynnikami zewnętrznymi.

Oczekiwania

Porada psychologiczna jest specjalistycznym świadczeniem nastawionym na rozwiązanie zgłaszanego przez mieszkańca, jego rodzinę lub opiekuna problemu. Wykonywana jest w siedzibie wykonawcy porady.

Czas trwania jednego spotkania z mieszkańcem: 60 min wraz z dokumentacją.

Czas realizacji: na okres niezbędny do realizacji usługi wynikającej z rozpoznania indywidualnych potrzeb, nie dłużej jednak niż na rok.

Porada obejmuje:

- wstępną konsultację
- postawieniu diagnozy
- zdefiniowaniu problemu
- określeniu możliwych rozwiązań.

W ramach usługi mogą być prowadzone konsultacje, poradnictwo, warsztaty, spotkania grup edukacyjnych i grup wsparcia w siedzibie wykonawcy. Usługa jest świadczona w siedzibie wykonawcy na terenie miasta Żyrardowa

Odbiorcami poradnictwa i wsparcia psychologicznego są:

- mieszkańcy Żyrardowa;
- osoby dorosłe, dzieci.

Poradnictwo i wsparcie psychologiczne wykonuje psycholog.

Niezbędnym warunkiem do wykonywania zawodu psychologa jest:

- ukończenie studiów psychologicznych w polskiej szkole wyższej, zakończone uzyskaniem dyplomu z tytułem magistra psychologii,
- lub wykształcenie uzyskane za granicą uznane w Polsce za równorzędne, zakończone uzyskaniem dyplomu z tytułem magistra psychologii.
- Co najmniej roczny staż pracy w zawodzie.

6.1.2. Poradnictwo specjalistyczne:

Dietetyk - usługa polegająca na diagnozie złych nawyków żywieniowych i wprowadzaniu nowych prawidłowych dostosowanych do diety dziecka lub osoby dorosłej oraz ich potrzeb.

Oczekiwania

Porada dietetyczna udzielana jest na podstawie wywiadu zdrowotno-żywieniowego. Na podstawie otrzymanych informacji dietetyk przekazuje mieszkańcowi dostosowane wskazówki, jak prawidłowo się odżywiać oraz jakich błędów żywieniowych unikać. Porada dietetyczna służy do lepszych samodzielnych wyborów lub lepszego ułożenia unikatowej diety dla dziecka lub osoby dorosłej.

Usługa jest świadczona w siedzibie wykonawcy na terenie miasta Żyrardowa.

Czas trwania jednego spotkania z mieszkańcem: 60 min. wraz z dokumentacją.

Czas realizacji: na okres niezbędny do realizacji usługi wynikającej z rozpoznania indywidualnych potrzeb, nie dłużej jednak niż na rok.

Porada obejmuje:

- diagnozę złych nawyków żywieniowych dziecka lub osoby dorosłej,
- pracę nad jadłospisami wchodzącymi w skład różnych rodzajów diet,
- ocenę stanu odżywiania dziecka lub osoby dorosłej, sposobu żywienia oraz zapotrzebowania na składniki odżywcze,
- udzielanie porad żywieniowych.

Odbiorcami poradnictwa dietetycznego są dzieci i osoby dorosłe.

Niezbędnym warunkiem do wykonywania zawodu dietetyka jest:

- wykształcenie średnie medyczne w zawodzie dietetyka,
- rozpoczęcie przed 1993 r. szkoły policealną i uzyskanie dyplomu technika technologii żywienia w specjalności dietetyka,
- ukończenie studiów wyższych na kierunku dietetyka zgodnie ze standardami kształcenia określonymi w odrębnych przepisach i uzyskanie tytułu licencjata lub magistra na tym kierunku,
- co najmniej roczny staż pracy w zawodzie.

Rehabilitacja wad postawy - usługa polegająca na pracy z dzieckiem, u którego stwierdzono wadę postawy w celu korekty istniejących zaburzeń statyki ciała, przyjmowania postawy skorygowanej i wyrabiania nawyków utrzymania prawidłowej postawy.

Oczekiwania

Rehabilitacja to przede wszystkim indywidualnie dobrane ćwiczenia, które pomogą skorygować istniejące wady, ale także elementy terapii manualnej. Terapeuta wykorzystując różne metody fizjoterapeutyczne przywraca elastyczność przykurczonym mięśniom, wzmacnia mięśnie osłabione, przywraca prawidłowy schemat ciała, uczy prawidłowych nawyków, zadaje ćwiczenia domowe do samodzielnego wykonywania.

Usługa jest świadczona w siedzibie wykonawcy na terenie miasta Żyrardowa.

Czas trwania jednego spotkania z mieszkańcem: 60 min. wraz z dokumentacją.

Czas realizacji: na okres niezbędny do realizacji usługi wynikającej z rozpoznania indywidualnych potrzeb, nie dłużej jednak niż na rok.

Rehabilitacja obejmuje m.in.

- badanie ustawienie stóp, kolan, talerzy biodrowych, symetrię kątów talii, łopatek, barków, ustawienie głowy;
- ocenę indywidualną odchylenia od normy i ewentualnie stwierdza wadę postawy;
- uczenie prawidłowych nawyków, rehabilitant zadaje ćwiczenia domowe do samodzielnego wykonania;
- wyrabianie u dziecka nawyku przyjmowania prawidłowej postawy ciała;
- zajęcia w grupach w formie ćwiczeń.

Odbiorcami rehabilitacji wad postawy są osoby do 18 roku życia .

Rehabilitację wad postawy wykonuje fizjoterapeuta.

Niezbędnym warunkiem do wykonywania zawodu fizjoterapeuty jest:

- ukończenie studiów licencjackie bądź magisterskich na kierunku rehabilitacja lub fizjoterapia,
- instruktor gimnastyki korekcyjnej, który posiada zaświadczenie o ukończeniu kursu,
- co najmniej roczny staż pracy w zawodzie.

Wykonawca posiada zaplecze lokalowe do wykonywania ćwiczeń na terenie miasta Żyrardowa.

Logopeda - usługa polegająca na zapewnieniu specjalistycznej terapii logopedycznej u dzieci z opóźnionym rozwojem mowy, niepełnością mówienia.

Oczekiwania

Logopeda diagnozuje, a następnie leczy wady mowy. Analizuje mowę rozumianą jako przekazywanie i odbiór informacji, czyli porozumiewanie się. Zaburzenia mowy powstają na różnym tle, dlatego logopeda – by je zdiagnozować, a potem leczyć – powinien mieć rzetelną wiedzę z zakresu medycyny, psychologii, pedagogiki.

Usługa jest świadczona w siedzibie wykonawcy na terenie miasta Żyrardowa.

Czas trwania jednego spotkania z mieszkańcem: 60 min. wraz z dokumentacją.

Czas realizacji: na okres niezbędny do realizacji usługi wynikającej z rozpoznania indywidualnych potrzeb, nie dłużej jednak niż na rok.

Poradnictwo logopedy obejmuje:

- diagnozowanie zaburzeń komunikacji u dzieci;
- profilaktykę zaburzeń komunikacji u dzieci;
- kształtowanie i doskonalenie mowy u dzieci wymagających wsparcia logopedy;
- usuwanie pojawiających się zaburzeń mowy poprzez prowadzenie terapii u dzieci wymagających wsparcia logopedy;
- pomoc w różnych trudnościach w zakresie komunikacji językowej u dzieci wymagających wsparcia logopedy.

Odbiorcami poradnictwa logopedycznego są osoby do 18 roku życia.

Niezbędnym warunkiem do prowadzenia poradnictwa specjalistycznego z logopedii są kwalifikacje zawodowe:

- uzyskanie tytułu specjalisty w dziedzinie neurologopedii lub surdologopedii,
- rozpoczęcie po dniu 30 września 2012 r. i ukończenie studiów wyższych z logopedii, obejmujące co najmniej 800 godzin kształcenia w zakresie logopedii i uzyskanie tytułu licencjata lub magistra,
- ukończenie studiów wyższych i uzyskanie tytułu magistra oraz ukończenie studiów podyplomowych z logopedii obejmujące co najmniej 600 godzin kształcenia w zakresie logopedii,

- rozpoczęcie po dniu 31 grudnia 1998 r. i ukończenie studiów wyższych na kierunku albo w specjalności logopedia obejmujące co najmniej 800 godzin kształcenia w zakresie logopedii i uzyskanie tytułu licencjata lub magistra,
- rozpoczęcie po dniu 31 grudnia 1998 r. i ukończenie studiów wyższych i uzyskanie tytułu magistra oraz ukończenie studiów podyplomowych z logopedii obejmujące co najmniej 600 godzin kształcenia w zakresie logopedii,
- rozpoczęcie przed dniem 31 grudnia 1998 r. i ukończenie studiów wyższych i uzyskanie tytułu magistra oraz ukończenie studiów podyplomowych z logopedii,
- co najmniej roczny staż pracy w zawodzie.

6.1.3. Terapia, rehabilitacja - usługa skierowana do dzieci i rodzin dzieci niepełnosprawnych ukierunkowana na terapię i rehabilitację zaburzeń autystycznych, ADHD, mózgowego porażenia dziecięcego.

Usługa jest świadczona w siedzibie wykonawcy na terenie miasta Żyrardowa.

Czas trwania jednego spotkania z mieszkańcem: 60 min. wraz z dokumentacją.

Czas realizacji: na okres niezbędny do realizacji usługi wynikającej z rozpoznania indywidualnych potrzeb, nie dłużej jednak niż na rok.

Oczekiwania

- wielospecjalistyczna diagnoza funkcjonalna stanu dziecka, opracowanie indywidualnego planu terapii i zaleceń dla rodziców;
- zastosowanie terapii wywodzącej się z modelu rozwojowego, opracowanej w oparciu o diagnozę funkcjonalną i dostosowanej do indywidualnych potrzeb dziecka;
- zastosowanie metod służących wspieraniu rozwoju dziecka poprzez przywracanie naturalnych mechanizmów rozwojowych oraz kompensowanie istniejących deficytów,
- terapia indywidualna rozwijająca m.in. następujące umiejętności: kontakt wzrokowy, naśladowanie, dzielenie pola uwagi, wskazywanie, naprzemiennność, praca z planem, rozpoznawanie emocji, twórcza zabawa tematyczna, motoryka, integracja sensoryczna, wyobraźnia itd.
- integrację sensoryczną;
- terapia grupowa (m, in. trening umiejętności przedszkolnych, trening umiejętności społecznych, trening umiejętności twórczej zabawy i komunikacji);

- wspieranie rozwoju społecznego poprzez grupowe zajęcia ruchowe (zawody, aerobik, taniec itp.);
- treningi umiejętności społecznych dla młodzieży prowadzone poza placówką w miejscach użyteczności publicznej (kawiarnia, teatr, muzeum, sklepy itp.) wspierane analizą materiałów wideo, omówieniem i współpracą rodziców;
- szkolenia dla rodziców z zakresu problematyki zachowań trudnych, z zakresu rozumienia zachowań dziecka, umiejętności podejmowania zabawy wspierającej rozwój poznawczy i społeczny itp.).

W ramach usługi możliwe konsultacje, poradnictwo, warsztaty, terapie i rehabilitacje.

Odbiorcami poradnictwa rehabilitacji, terapii są dzieci i rodziny dzieci niepełnosprawnych ukierunkowane na terapię i rehabilitację zaburzeń autystycznych, ADHD, mózgowego porażenia dziecięcego.

Kwalifikacje, które powinien posiadać specjalista zajmujący się terapią i rehabilitacją powinny być zgodne z ustawą z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz. U. z 2020 r. poz. 1327 oraz z 2021 r. poz. 4 i 1237) oraz co najmniej roczny staż pracy w zawodzie.

6.1.4. Żyrardowskie Biuro Interwencyjne

Usługa polegająca na świadczeniu dyżurów specjalistów i udzielaniu porad dla mieszkańców przez prawnika, psychologa, policjantów, strażników miejskich, pracowników socjalnych.

Usługa jest świadczona w siedzibie wykonawcy na terenie miasta Żyrardowa.

Dodatkowo w ramach usługi odbywać się będą spotkania edukacyjne z mieszkańcami.

Oczekiwania

- specjaliści będą udzielali porad w uzgodnionych terminach;
- prowadzenie spotkań edukacyjnych z mieszkańcami w następujących obszarach: jak bronić swoich praw konsumenckich?, jak nie dać się oszukać?, sprawy mieszkaniowe (zadłużenie, eksmisje), trudne sprawy rodzinne.

Kwalifikacje, które powinien posiadać każdy specjalista, powinny być zgodne z ustawą opisującą kwalifikację co do wykonywania określonego zawodu przez każdego z nich oraz co najmniej roczny staż pracy w zawodzie.

6.2. Żyrardów dla Samodzielności:

6.2.1. Teleopieka

Usługa polega na wprowadzeniu dla samotnych osób starszych odpowiednich systemów przywoławczych w postaci przycisków, po których uruchomieniu wysyłany jest sygnał SOS.

Oczekiwania

- wyposażenie użytkowników w opaski telemedyczne posiadające funkcjonalność lokalizacji GPS, przycisku SOS pozwalającego na natychmiastowe powiadomienie telecentrum o zagrożeniu życia lub zdrowia, detektor upadków, który automatycznie wykryje zdarzenie i zaalarmuje centrum ratunkowe, pomiar tętna;
- zapewnienie miesięcznego abonamentu sieci GSM (wyposażenie urządzeń w karty SIM) pozwalającego na stałe (24h/dobę) monitorowanie użytkowników teleopaski;
- zapewnienie połączenia z działającym 24h/dobę telecentrum w przypadku naciśnięcia przez użytkownika przycisku SOS lub wysłania sygnału przez detektor upadków;
- szkolenia w formie stacjonarnej lub online dla mieszkańców usługi (zamawiający zapewni miejsce do realizacji szkolenia).

Usługa skierowana jest do mieszkańców Żyrardowa, którzy jednocześnie są osobami niesamodzielnymi, niepełnosprawnymi, zamieszkującymi samotnie, powyżej 60 roku życia (posiadający orzeczenie ze znacznym lub umiarkowanym stopniem niepełnosprawności zamieszkujący samotnie i osoby powyżej 75 roku życia zamieszkujący samotnie).

6.2.2. Mobilne usługi wspierające i doradcze dla osób niesamodzielnych.

Usługa świadczona indywidualnie, ukierunkowana na wsparcie osób starszych mieszkańców Żyrardowa zamieszkujących samotnie nie posiadający usług opiekuńczych bądź innej pomocy w postaci osoby do pomocy, dla osób:

- powyżej 60 roku życia posiadających orzeczenie o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności;
- powyżej 75 roku życia;

Realizacja usługi w ich środowisku zamieszkania świadczeniobiorcy.

Czas realizacji: na okres niezbędny do realizacji usługi wynikającej z rozpoznania indywidualnych potrzeb, nie dłużej jednak niż na rok.

Oczekiwania

- wspieranie osoby niesamodzielnej w sprawach życia codziennego;
- pomoc w wyjściu na zakupy;
- pomoc w załatwieniu spraw urzędowych;
- pomoc w korzystaniu z usług zdrowotnych, czy kulturalnych;
- wsparcie psychologiczne;
- utrzymanie kontaktów społecznych.

Mobilne usługi animacji społeczno-kulturalnej dla osób niesamodzielnych – usługa świadczona grupowa, ukierunkowana na wsparcie osób niesamodzielnych w ich środowisku zamieszkania. Dla mieszkańców Żyrardowa powyżej 60 roku życia.

Czas realizacji: na okres niezbędny do realizacji usługi wynikającej z rozpoznania indywidualnych potrzeb, nie dłużej jednak niż na rok.

Oczekiwania

- tworzenie oferty aktywności społeczno-kulturalnych, takich jak warsztaty, spotkania tematyczne, grupy zainteresowań, pokazy, spotkania integracyjne zlokalizowane blisko miejsca zamieszkania osób niesamodzielnych;
- zapewnienie transportu do miejsca świadczenia usługi;
- dotarcie do osób niesamodzielnych i ich motywowanie do uczestnictwa w usługach.

Mobilne usługi techniczne – usługa "złota rączka" dla osób niesamodzielnych, usługa świadczona indywidualnie, wspierająca osoby starsze mieszkańców Żyrardowa powyżej 60 roku życia posiadających orzeczenie o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności i zamieszkujące samotnie oraz osoby powyżej 75 roku życia zamieszkujące samotnie.

Oczekiwania

- wykonywanie drobnych napraw domowych;
- wymianę /naprawę kranów w kuchni i łazience;
- udrażnianie zatkanych odpływów;
- naprawę nieszczelnych rur;
- naprawę spłuczki;

- montaż/wymianę deski sedesowej;
- podłączenie pralki/zmywarki;
- wymianę żarówki;
- naprawę/wymianę gniazdka elektrycznego;
- regulację/uszczelnienie drzwi i okien;
- naprawę klamek/zamków w drzwiach i oknach;
- naprawę listew przypodłogowych;
- montaż gniazdka, kontaktu, lampy, karniszy, obrazów, luster, uchwytów, półek itp.
- inne drobne czynności naprawcze i montażowe, które zostaną zaakceptowane przez CUS;

Naprawy wykonywane będą tylko w lokalu zamieszkiwanym przez osobę zgłaszającą. Podstawowy zestaw narzędzi do realizacji zadania i podstawowe materiały zapewni Wykonawca.

Usługa transportowa - "taksówka dla seniora" dla osób niesamodzielnych - usługa świadczona indywidualnie, wspierająca osoby starsze mieszkające w Żyrardowie:

- powyżej 60 roku życia posiadający orzeczenie o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności:
- powyżej 75 roku życia:
- osoby do 60 roku życia posiadający orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności ruchowej.

Oczekiwania

- przewóz osób na terenie Miasta Żyrardowa w celu załatwienia spraw związanych z codziennym funkcjonowaniem;
- przewoźnik powinien dysponować samochodem dostosowanym do świadczenia przewozów specjalistycznych, w zakresie przewozów poruszających się na wózkach inwalidzkich;
- na jeden kurs składa się przejazd z miejsca zamieszkania do miejsca docelowego oraz przejazd z miejsca docelowego do miejsca zamieszkania w ciągu jednego dnia.

7. Działania wspierające:

7.1. Pedagogika ulicy

Działanie skierowane do dzieci i młodzieży przebywającej w przestrzeni publicznej, którego celem jest zmiana sposobu spędzania czasu i funkcjonowania w społeczeństwie, poprzez animowanie, wsparcie, poradnictwo, psychoedukację, towarzyszenie. Praca z indywidualnym przypadkiem oraz metodami grupowymi (warsztaty i spotkania).

Działanie może być realizowane w dwóch formach:

1. Animacji czasu wolnego, której celem jest poznanie dzieci i rodziców, diagnoza środowiska, identyfikacja problemów, budowanie dobrej relacji ze środowiskiem dzieci.
2. Pedagogiki ulicy – jest to regularna praca wychowawcza z wybraną grupą dzieci w oparciu o diagnozę przygotowaną w ramach animacji.

Oczekiwania w zakresie animacji czasu wolnego:

- dwóch streetworkerów (pedagogów ulicy) prowadzi 1 grupę dzieci liczącą max 7 osób, przez okres minimum 1 roku bez przerw wakacyjnych i feryjnych;
- zajęcia odbywają się minimum raz w tygodniu i trwają od dwóch do kilku godzin.
- zespół streetworkerski spotyka się na cotygodniowych spotkaniach, na których dyskutowane są kwestie interwencyjne, wychowawcze oraz organizacyjne;
- praca pedagoga ulicy poddana powinna być okresowej, zewnętrznej superwizji.

Oczekiwania w zakresie pedagogiki ulicy:

- dwóch streetworkerów (pedagogów ulicy) prowadzi 1 grupę dzieci liczącą max 7 osób, przez okres minimum 1 roku bez przerw wakacyjnych i feryjnych;
- zajęcia odbywają się od 2 do 5 razy w różnych dniach tygodnia i trwają od dwóch do kilku godzin;
- praca indywidualna, w tym z mieszkańcem do 12 h w miesiącu;
- zespół streetworkerski spotyka się na cotygodniowych spotkaniach, na których dyskutowane są kwestie interwencyjne, wychowawcze oraz organizacyjne;
- praca pedagoga ulicy poddana powinna być okresowej, zewnętrznej superwizji.

Kwalifikacje pedagoga ulicy (streetworkera) - rekomendowane zatrudnianie studentów lub osób z wykształceniem wyższym, głównie o profilu pedagogicznym, resocjalizacyjnym, artystycznym, wychowania fizycznego.

7.2 Socjoterapia -Trening Umiejętności Społecznych to forma pracy z grupą ukierunkowana na uczenie się przez dzieci efektywnych sposobów funkcjonowania społecznego. Wspierane są komunikacja (np. umiejętność słuchania, reagowania na wypowiedzi innych, zadawanie pytań), umiejętności prospołeczne (m.in. nawiązywanie kontaktu wzrokowego, tworzenie i utrzymywanie granic, pomaganie innym), radzenie sobie w trudnych sytuacjach (np. nauka asertywności, proszenie o pomoc) oraz takie sfery, jak emocje (rozpoznawania, nazywania stopniowanie) czy budowanie własnej tożsamości (m.in. odkrywanie swoich cech, mocnych i słabszych stron).

Oczekiwania w zakresie Socjoterapii -Trening Umiejętności Społecznych:

- grupa dzieci liczącą max 7 osób
- zajęcia odbywają się minimum raz w tygodniu i trwają minimum 2 h.

Kwalifikacje do prowadzenia Treningu Umiejętności Społecznych jako zajęcia socjoterapeutyczne posiadają osoby, które ukończyły:

1. studia drugiego stopnia lub jednolite studia magisterskie, w zakresie resocjalizacji lub socjoterapii, oraz posiada przygotowanie pedagogiczne lub
2. studia drugiego stopnia lub jednolite studia magisterskie, na dowolnym kierunku (specjalności), i studia pierwszego stopnia, studia drugiego stopnia, jednolite studia magisterskie, studia podyplomowe lub kurs kwalifikacyjny, w zakresie resocjalizacji lub socjoterapii, oraz posiada przygotowanie pedagogiczne, lub
3. zakład kształcenia nauczycieli w specjalności resocjalizacja lub socjoterapia, lub
4. zakład kształcenia nauczycieli w dowolnej specjalności i kurs kwalifikacyjny w zakresie resocjalizacji lub socjoterapii.

7.3. Centrum wolontariatu

Obejmuje wszystkie organizacje i inicjatywy społeczne, które promują bezinteresowną pomoc innym, przygotowują wolontariuszy, organizacje pozarządowe i placówki publiczne do współpracy. Głównym obszarem działań centrum jest pośrednictwo wolontariatu, pełniące funkcję „skrzynki kontaktowej” dla wolontariuszy i wszystkich osób zainteresowanych ich pomocą. Ułatwia ono nawiązywanie kontaktu ochotników z instytucjami i osobami oczekującymi ich pomocy.

Oczekiwania

- prowadzenie punktu pośrednictwa pracy wolontarystycznej;
- szkolenia, warsztaty, wyjazdy studyjne podnoszące kompetencje społeczne i zawodowe wolontariuszy;
- opracowanie i wdrożenie systemu motywacji wolontariuszy;
- opracowanie i wdrożenie systemu oceny rozwoju kompetencji społecznych i zawodowych wolontariuszy.

Koordynatorem w Centrum Wolontariatu powinna być osoba, która jest dobrze zorganizowana, elastyczna i cierpliwa, ma wysokie poczucie odpowiedzialności, dobrze rozwinięte umiejętności interpersonalne. Koordynator wolontariuszy musi lubić pracę z ludźmi. Powinien być opanowany, odporny na stres i na częste zmiany, zdeterminowany i pełen entuzjazmu.

7.4. Klub Aktywizacji Społeczno-Zawodowej

Oczekiwania

- nawiązywanie indywidualnych relacji z osobami dorosłymi zagrożonymi wykluczeniem społecznym w środowisku zamieszkania (streetworking),
- praca wspierająca z osobą dorosłą zagrożoną wykluczeniem w miejscu zamieszkania,
- działania inicjujące powstanie grup edukacyjnych i samopomocowych oraz realizacja projektów społecznych,
- organizacja warsztatów edukacyjnych i form wsparcia indywidualnego,
- organizowanie wydarzeń włączających osoby dorosłe zagrożone wykluczeniem w lokalną społeczność

Koordynatorem w Klubie Aktywizacji Społeczno-Zawodowej powinna być osoba, która jest dobrze zorganizowana, elastyczna i cierpliwa, ma wysokie poczucie odpowiedzialności, dobrze rozwinięte umiejętności interpersonalne. Koordynator musi lubić pracę z ludźmi. Powinien być opanowany, odporny na stres i na częste zmiany, zdeterminowany i pełen entuzjazmu.

8. Podsumowanie zasad realizacji usług społecznych dla Miasta Żyrardowa na lata 2023 – 2026.

1. Wykonawca realizował będzie usługi dla osób zakwalifikowanych przez Zamawiającego.

2. Wykonawca zobligowany będzie do rozpoczęcia świadczenia usługi indywidualnej w terminie 30 dni od otrzymania kwalifikacji od Zamawiającego i jej realizacji zgodnie z harmonogramem.
3. Wykonawca przedstawi szczegółowy harmonogram realizacji usług w formie grupowej w terminie 30 dni od podpisania umowy.
4. Wykonawca zobligowany będzie do:
 - a. ścisłej współpracy z osobą do kontaktu wskazaną przez Zamawiającego;
 - b. zapewnienia prawidłowej promocji prowadzonych usług z określeniem ich nazwy;
 - c. nazwy Zamawiającego oraz nazwy projektu. Wszystkie materiały oraz sale, w których przeprowadzane będą zajęcia będą musiały być opatrzone właściwym logo;
 - d. Wykonawca będzie zobowiązany do ewidencji realizowanych usług w sposób adekwatny do ich charakteru (np. listy obecności, dzienniki zajęć, karty poradnictwa, potwierdzenia realizacji usługi, protokoły przekazania wyposażenia);
 - e. Wykonawca zobowiązany będzie do przesyłania miesięcznych raportów w zakresie realizowanych usług.
5. Wykonawca przystępując do szacowania wartości zamówienia powinien uwzględnić w przedstawionej ofercie wszystkie koszty związane z realizacją usługi, m.in. koszty osobowe, koszty materiałów, wynajmu i eksploatacji pomieszczeń, zakup niezbędnych usług, koszty obsługi jakie są niezbędne do prawidłowego świadczenia usługi.
6. Zamawiający dopuszcza częściowe wskazanie wartości zamówienia formularzu szacowania wartości zamówienia dla usług, które są przedmiotem zainteresowania Wykonawcy.
7. Miejsce wykonania zamówienia: w zależności od usługi miejsce wskazane przez Wykonawcę w ofercie (miejsce prowadzenia działalności statutowej lub gospodarczej) lub miejsce zamieszkania odbiorcy usługi na obszarze Miasta Żyrardowa.
8. Personel do wykonywania usług powinien posiadać co najmniej 1 roku doświadczenia w zakresie wykonywanej usłudze.

DYREKTOR
Centrum Usług Społecznych
w Żyrardowie
Agnieszka Stępska
Agnieszka Stępska

