

## Informacja z realizacji Programu Usług Społecznych

Na podstawie art. 6 ust. 1 ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku o realizowaniu usług społecznych przez centra usług społecznych Gmina Miasto Koszalin przedkłada informację z realizacji Programu Usług Społecznych przyjętego Uchwałą Nr XXIV/565/2021 Rady Miejskiej w Koszalinie z dnia 24 czerwca 2021 roku.

Program Usług Społecznych w Gminie Miasto Koszalin był realizowany w okresie **od 01.08.2021r. do 30.09.2023r.** w ramach Projektu „Centrum Usług Społecznych Koszalin”, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.

Przystąpienie przez Gminę Miasto Koszalin do realizacji projektu „Centrum Usług Społecznych Koszalin”, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 miało na celu poszerzenie dostępnej oferty o nowe usługi, które wpływają na wydłużenie samodzielności, poprawę komfortu oraz poprawę dobrostanu społecznego niesamodzielnymi mieszkańcami, w szczególności seniorów. Dla rodzin z dziećmi stanowi poszerzenie wolumenu dostępnych usług. Ogół mieszkańców korzysta z działań wspierających w zakresie m.in. promocji i ochrony zdrowia, integracji międzypokoleniowej, integracji mieszkańców i in.

W związku z przekształceniem Centrum Usług Społecznych w Koszalinie w ramach projektu pilotażowego oferta usług skupiała się na trzech zakresach<sup>1</sup>:

- 1) wspierania rodziny,
- 2) wspierania osób niepełnosprawnych,
- 3) promocji i ochrony zdrowia.

Proces przekształcenia i testowania oparty był o działania zaplanowane w ramach Planu Wdrażania Centrum Usług Społecznych w Koszalinie oraz Programu Usług Społecznych.

---

<sup>1</sup> Zakres interwencji EFS.

Podlegał monitorowaniu przez okres realizacji działań w ramach projektu, jak również ogólnej działalności Centrum.

Podstawą do opracowania Programu Usług Społecznych była przygotowana przez Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Koszalinie (który został przekształcony 1 lipca 2021 roku w Centrum Usług Społecznych w Koszalinie) i konsultowana z mieszkańcami oraz reprezentującymi ich organizacjami – „Diagnoza potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych”.

W wyniku przeprowadzonej diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej Gminy Miasto Koszalin w zakresie usług społecznych wyłoniono grupy mieszkańców, które objęte zostały usługami społecznymi w Centrum Usług Społecznych w Koszalinie. Pierwszą grupą społeczną była **rodzina**, drugą **osoby z niepełnosprawnością i/lub osoby starsze/niesamodzielne**.

Planowana liczba osób objętych Programem Usług Społecznych wynosiła 1 500 osób.

Usługi społeczne w ramach Programu realizowane były w dwóch pakietach: RODZINA+ oraz POMOC+. Centrum realizowało również działania wspierające w ramach organizowania społeczności lokalnej skierowane do ogółu mieszkańców Miasta.

Tabela 1: Liczba osób, które skorzystały z usług społecznych

Lp.	Nazwa usługi	Liczba osób, które skorzystały z usługi*
1	Usługa pielęgnacyjna - mobilna pielęgnacja paznokci	428
2	Usługa pielęgnacyjna - mobilny fryzjer	383
3	Usługa "Złota Rączka"	214
4	Usługa "POMOCna Taksówka"	398
5	Usługa porządkowa - pralnia	294
6	Usługa porządkowa - mycie okien	258
7	Usługa porządkowa - porządkowanie nagrobków	136
8	Wypożyczalnia sprzętu rehabilitacyjnego	141
9	Opiekun szyty na miarę – szkolenie	7
10	Terapia logopedyczna dla dzieci i młodzieży	32
11	Mediacje dla rodziny	48
12	Trening umiejętności społecznych	5
13	Terapia dietetyczna dla dzieci i młodzieży	10

14	Biofeedback	30
15	Warsztat "Szkoła dla rodziców"	22
16	Warsztaty rodzicielskie i podnoszące kompetencje wychowawcze	11
<b>łącznie osobousługi:</b>		<b>2 417</b>

\*jedna osoba mogła skorzystać z usługi kilka razy.

Źródło: Centrum

Analiza potrzeb mieszkańców, na podstawie wniosków, zgłoszeń oraz wykorzystania usług oferowanych w ramach dotychczasowego Programu Usług Społecznych wskazuje, że oferta Programu odpowiada na potrzeby mieszkańców i jest skrojona według rzeczywistych potrzeb. Największą popularnością wśród mieszkańców Koszalina cieszą się usługi:

- 1) wypożyczalni sprzętu rehabilitacyjnego (z dowozem, instruktażem i odbiorem),
- 2) mobilne usługi pielęgnacyjne (pielęgnacja paznokci, mobilny fryzjer),
- 3) usługa porządkowa – mycie okien,
- 4) PomocNa Taksówka,
- 5) „Złota Rączka”,
- 6) indywidualna terapia logopedyczna,
- 7) biofeedback
- 8) mediacje.

łącznie wsparciem w ramach Programu Usług Społecznych z usług społecznych skorzystało 607 mieszkańców Koszalina, przy czym jedna osoba średnio korzystała z 4 usług, co dało 2 417 osobousług. W okresie 01.08.2021 – 30.09.2023 wystawiono 2 826 zleceń dla wykonawców usług (2021-238/ 2022-1 336/ 2023-1 252).

Wśród mieszkańców, którzy skorzystali z usług społecznych:

- 60% stanowiły osoby w wieku 60+, w tym 81% to kobiety
- ponad połowa mieszkańców w grupie 60+ (59%) to osoby powyżej 80 roku życia
- 60% nie korzysta z żadnej innej formy wsparcia realizowanego przez Centrum (np. pomoc społeczna, świadczenia rodzinne, programy osłonowe)
- 47% odbiorców, stanowiły osoby z niepełnosprawnością, w tym 24% to osoby ze znacznym stopniem niepełnosprawności

Istotnym elementem działalności Centrum Usług Społecznych w Koszalinie, w ramach Programu Usług Społecznych, jest organizowanie społeczności lokalnej. Celem podejmowanych działań jest wspieranie oraz wzmacnianie osób, rodzin, grup i społeczności lokalnych, poprzez pobudzanie potencjału i aktywności oraz ukierunkowywanie jej na rozwiązywanie problemów i rozwój.

Działanie wspierające/projekty socjalne realizowane w okresie 2021-2023:

### **Działania wspierające rodzinę**

"Spotkanie z książką" – działanie integracyjne dla seniorów i wnuków

"W co się bawić?" (6 edycji) – zajęcia socjoterapeutyczne dla dzieci połączone z zajęciami animacyjnymi dla dorosłych

„Straszny bal" ( 2 edycje) – działanie integracyjne dla rodzin

"Czyste podwórko" – działanie integracyjne dla rodzin, edukacja ekologiczna, dbałość o własne otoczenie, projekt realizowany na osiedlu socjalnym

"Gra terenowa - Śladami czerwonego kapturka" – spędzanie wspólnego czasu rodziców i dzieci, działanie skierowane w szczególności do dzieci objętych asystą rodziny i pieczę zastępczą

"Pożegnanie wakacji" – piknik dla rodzin z dziećmi, alternatywne spędzanie czasu wolnego, zabawa z superbohaterami i animacje

"Rodzinne lato z Mamą i Tata" - piknik dla rodzin z dziećmi, alternatywne spędzanie czasu wolnego, zabawa z superbohaterami i animacje

"Dzień rodzicielstwa zastępczego"(2 edycje) – integracja rodzin zastępczych, działanie cykliczne realizowane w ramach integracji międzypokoleniowej w Domu Pomocy Społecznej „Zielony Taras” w Koszalinie

### **Działania skierowane do osób z niepełnosprawnościami/seniorów**

"Świąteczna poczta"( 2 edycje) – organizowanie przygotowania i dystrybucji kartek dla osób z niepełnosprawnościami i seniorów

"Bezpieczni w sieci" (3 edycje) – edukacja seniorów w zakresie cyberbezpieczeństwa,

"Zatańczyć siebie" – arteterapia i choreoterapia dla osób z niepełnosprawnościami

"Listy od zajęczka" – organizowanie przygotowania i przekazania kartek wielkanocnych przez dzieci swoim sąsiadom na osiedlu socjalnym

"Bezpieczna Rodzina" – edukacja z zakresu cyberbezpieczeństwa

"Kawiarenka dla seniorki i seniora" - zapobieganie izolacji seniorów, poprzez podejmowanie aktywności społecznej oraz towarzyskiej, poza własnym domem,

"Wielkanocna poczta" - organizowanie przygotowania i przekazania kartek wielkanocnych dla samotnych mieszkańców Koszalina

"Kreatywny zakątek" – warsztaty plastyczne dla osób z niepełnosprawnościami

### **Działania wspierające z zakresu profilaktyki zdrowotnej**

"Koszalin promuje zdrowie"- profilaktyka zdrowego stylu życia dla dzieci i młodzieży

"Pomaganie bez obaw" - spotkanie edukacyjne dla opiekunów faktycznych i wszystkich zainteresowanych tematyką organizacji opieki

"Twoja moc to pomoc" (2 edycje) – instruktaże pierwszej pomocy przedmedycznej dla różnych grup

"Zdrowa skóra, zdrowa ja" – profilaktyka zdrowej skóry

„Dbam o siebie - dla siebie i bliskich" (4 edycje) – profilaktyka przeciwnowotworowa ze Stowarzyszeniem Amazonki

"Pomaganie - mamy to we krwi" (4 edycje) – cykliczna akcja honorowego krwiodawstwa,

"Joga bez barier" – profilaktyka zdrowego trybu życia dla osób z niepełnosprawnościami i seniorów

"Zdrowie na talerzu" (6 edycji) – cykliczne zajęcia w ramach profilaktyki zdrowego odżywiania dla osób z wielochorobowością

„Zdrowy powrót do szkoły” – warsztaty przygotowywania pudełek śniadaniowych dla rodziców z dziećmi

### **Inne:**

"Ogrzej się zimą" – akcja edukacyjna i zabezpieczająca osoby bezdomne, przebywające w przestrzeni publicznej w śpiwory

"Przemoc wokół mnie - wiem i reaguję" – instruktaż rozpoznawania symptomów, że dziecko doznaje przemocy

"Między nami sąsiadami" – akcja informacyjna skierowana do mieszkańców

"Jesteśmy tu dla Was" – akcja informacyjna skierowana do młodzieży i osób będących w kryzysie psychicznym

"Punkt informacji dla obywateli Ukrainy" – opracowanie, wykonanie i dystrybucja ulotek o dostępnych formach wsparcia i dostępnych usługach

"Podaruj ciepło" – organizowanie zbiórki ciepłej odzieży (czapki, szaliki, skarpety) dla osób w kryzysie bezdomności

"Mniej przemocy to więcej mocy" – warsztaty z zakresu przeciwdziałania przemocy dla uczniów szkół podstawowych

"Człowieku podaj łapę" (2 edycje) – zbiórka karmy dla lokalnego schroniska

"Spotkanie przy kawie" (3 edycje) – szkolenia ze specjalistami (przedstawiciele zawodów pomocowych) skierowane dla kadry fundacji prowadzącej mieszkania chronione dla kobiet z dziećmi

„CUŚ do czytania” – zorganizowanie w Centrum mobilnej biblioteki – książko-dzielni

„Spotkania sieciujące” przeznaczone dla podmiotów ekonomii społecznej.

Działaniami wspierającymi w ramach Programu Usług Społecznych objęto 3 636 osób.

łącznie w ramach Programu Usług Społecznych objęto wsparciem **4 243 mieszkańców Koszalina, co daje 283% zakładanego rezultatu.**

Tabela 2: wyniki monitorowania realizacji programu i ocena programu w oparciu o mierniki efektywności realizacji programu – wskaźniki ilościowe

Lp.	Określenie wskaźnika	Sposób pomiaru	Stopień osiągnięcia wskaźnika
1	liczba osób korzystających z usług społecznych	wewnętrzna ewidencja wniosków/kwalifikacji	607 osób 2 417 osobousług
2	liczba usług społecznych określonych w katalogu usług	Program Usług Społecznych	16
3	liczba zrealizowanych usług	wewnętrzna ewidencja wniosków/kwalifikacji	2 417 <sup>2</sup>
4	liczba podmiotów realizujących usługi społeczne	ewidencja zawartych umów/porozumień/zleceń	13 <sup>3</sup>
5	liczba partnerstw/porozumień międzysektorowych zawartych w	ewidencja zawartych umów/porozumień	21 <sup>4</sup>

<sup>2</sup> Dane nie obejmują działań wspierających i projektów socjalnych realizowanych w ramach organizowania społeczności lokalnej.

<sup>3</sup> W tym 12 usług realizowanych było przez podmioty ekonomii społecznej lub podmioty trzeciego sektora.

<sup>4</sup> W tym: 13 umów z wykonawcami usług społecznych, 8 porozumień w ramach działań wspierających.

	związku z realizacją Programu Usług Społecznych		
6	liczba indywidualnych planów usług społecznych	ewidencja indywidualnych planów usług społecznych	74
7	liczba działań wspierających	ewidencja działań/wydarzeń	40 działań <sup>5</sup>

Źródło: Centrum

Narzędziem służącym badaniu zadowolenia mieszkańców (wskaźniki jakościowe) była ankieta, którą mogli wypełnić po skorzystaniu z usługi. Ankiety były zbierane zarówno przez Wykonawców usług społecznych, jak i pracownika Punktu Informacyjnego ds. Usług Społecznych oraz koordynatorów indywidualnych planów usług społecznych. Ankiety można było wypełnić osobiście lub drogą telefoniczną.

Istotnym elementem, który mieszkańcy mogli ocenić w ramach wypełnianych ankiet była jakość realizowanych usług. Mieszkańcy, którzy korzystali z kilku usług najczęściej wypełniali ankietę jednorazowo (po zrealizowaniu wszystkich usług). Ankieta zawierała 4 pytania.

**Pytanie 1. Jak ocenia Pan/i poniżej wymienione kwestie związane z pakietem usług/usługą, z których/której Pan/i skorzystał/a? W każdym wierszu należy zaznaczyć maksymalnie jedną odpowiedź. 0 oznacza - nie mam zdania, 1 – bardzo dobrze, 2 – dobrze, 3 – średnio, 3 – źle, 4 – bardzo źle.**

Wyszczególnienie	0	1	2	3	4
Terminowość wykonania usługi					
Kompetencje osób realizujących usługi					
Czytelność i dostosowanie procedury udzielania usług					
Dostępność do oferowanej usługi					
Zgodność realizacji usługi z założeniami					
Dostosowanie zakresu usługi do Pana/i potrzeb					

Zdecydowana większość mieszkańców korzystających z usług społecznych oceniła kwestie związane z pakietem usług/usługą bardzo dobrze. 14,28% ankietowanych nie miało zdania na ten temat, 15,30% oceniło je dobrze i 3,06% średnio. Najwięcej uwag dotyczy dostępności do oferowanej usługi (7,14 % osób oceniło tę kwestię dobrze, 1% – średnio) oraz czytelności i dostosowania procedury udzielania usługi (3,3 % oceniło dobrze i 2,02% średnio).

**Pytanie 2. Proszę ocenić ogólny stopień zadowolenia z wykonanej usługi.**

- |                                       |                                 |  |
|---------------------------------------|---------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Bardzo dobry | <input type="checkbox"/> Średni | <input type="checkbox"/> Bardzo zły        |
| <input type="checkbox"/> Dobry        | <input type="checkbox"/> Zły    | <input type="checkbox"/> Trudno powiedzieć |

<sup>5</sup> Niektóre z działań realizowane były w ramach kilku edycji.

97% odbiorców usług społecznych oceniło swój stopień zadowolenia z usługi bardzo dobrze. 3% osób oceniło stopień zadowolenia jako dobry. Nie wpłynęła ankieta oceniająca usługi negatywnie. W trakcie ponad 2 letniej realizacji projektu zgłoszono 5 reklamacji dotyczących zrealizowanych usług: Złotej Rączki, pralni, porządkowania nagrobków. Wszystkie zgłoszenia były analizowane przez KIPUSów, w niektórych sytuacjach nie uznano reklamacji, w jednym przypadku Wykonawca naprawił swój błąd. W łącznej liczbie zrealizowanych usług zgłoszenia dotyczące niewłaściwego wykonania stanowiły ok. 0,5% zrealizowanych usług.

**Pytanie 3. Czy dostępność do oferowanych w Centrum Usług Społecznych usług odpowiada na Pana/i potrzeby?**

- Tak                       Nie                       Trudno powiedzieć

94,5% mieszkańców, którzy skorzystali z usług oceniło, że dostępność do oferowanych usług odpowiada na ich potrzeby. 1,98% ankietowanych odniosło się do powyższej kwestii negatywnie. Taki sam odsetek respondentów nie potrafił ocenić tego zagadnienia.

**Pytanie 4. Czy Pani/Pana zdaniem jest coś co wymaga poprawy w obsłudze klientów Centrum Usług Społecznych? Można zaznaczyć kilka odpowiedzi.**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> dostęp do informacji o świadczonych usługach | <input type="checkbox"/> warunki lokalowe                         |
| <input type="checkbox"/> czas wykonywania usługi                      | <input type="checkbox"/> kompetencje osób, które świadczą usługi  |
| <input type="checkbox"/> uprzejmość i kultura osobista pracowników    | <input type="checkbox"/> pomoc przy wypełnianiu dokumentów/druków |
| <input type="checkbox"/> katalog dostępnych usług                     | <input type="checkbox"/> termin wykonywania usług                 |
| <input type="checkbox"/> trudno powiedzieć                            | <input type="checkbox"/> nic nie trzeba poprawiać                 |
| <input type="checkbox"/> inne, jakie?.....                            |   |

41,73% mieszkańców nie widzi potrzeby zmiany. 39,59% ma uwagi co do katalogu dostępnych usług. 20,33% zauważyło, że warto usprawnić dostęp do informacji o świadczonych usługach. Mniejsza część ankietowanych odniosła się do poprawy czasu wykonywania usługi (4,28%), terminu wykonywania usługi (3,21%), warunków lokalowych (1,07%). 4,28% respondentów nie potrafiło wskazać, jakie kwestie należy poprawić.

52 osoby spośród ankietowanych, odniosły się do dostępnej oferty usług społecznych i zaproponowały działania zgodne z własnymi potrzebami. Według mieszkańców należałoby rozszerzyć katalog usług społecznych o rehabilitację (63,08%), wsparcie osoby do rozmowy i towarzystwa (43,68%), dietetyka (5,2%), gimnastykę (10,4%), masaż (5,2%) i fizjoterapię (5,2%). Pojawiły się również głosy dotyczące usprawnienia już dostępnych usług: „Złota



Rączka" i „PomocNa Taksówka" przez 10,4% odbiorców zostały zinterpretowane jako usługi doraźne, realizowane „na telefon", bez konieczności składania wniosku z odpowiednim wyprzedzeniem.

Usługi realizowane w ramach Programu finansowane były w ramach projektu „Centrum Usług Społecznych Koszalin", współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.

Koszty realizacji Programu Usług Społecznych wyniosły: 822 341,70 zł.

Tabela 3: koszty realizacji Programu Usług Społecznych w podziale na lata:

<b>Rok</b>	<b>Kwota w zł</b>
2021	197 860,14
2022	438 069,52
2023	186 397,04
SUMA:	822 341,70

Źródło: Centrum

#### **Lista wykonawców poszczególnych usług społecznych określonych w programie**

<b>Lp.</b>	<b>Nazwa usługi</b>	<b>Wykonawca</b>
1	Usługa pielęgnacyjna - mobilna pielęgnacja paznokci	Spółdzielnia Socjalna „Opieka Ty i Ja" ul. Zwycięstwa 42 75-950 Koszalin
2	Usługa pielęgnacyjna - mobilny fryzjer	Spółdzielnia Socjalna „Opieka Ty i Ja" ul. Zwycięstwa 42 75-950 Koszalin
3	Usługa "Złota Rączka"	Fundacja Nasze Wsparcie ul. Pomorska 2/7-8 78-200 Białogard
4	Usługa "POMOCna Taksówka"	Stowarzyszenie Transportu Osobowego „RAD-TAX" ul. Słowiańska 17/110 75-846 Koszalin
5	Usługa porządkowa - pralnia	Spółdzielnia Socjalna

		„Opieka Ty i Ja” ul. Zwycięstwa 42 75-950 Koszalin
6	Usługa porządkowa - mycie okien	Fundacja Nasze Wsparcie ul. Pomorska 2/7-8 78-200 Białogard  Spółdzielnia Socjalna „Sanow” ul. Armii Polskiej 7 76-004 Sianów
7	Usługa porządkowa - porządkowanie nagrobków	Fundacja Nasze Wsparcie ul. Pomorska 2/7-8 78-200 Białogard  Spółdzielnia Socjalna „Sanow” ul. Armii Polskiej 7 76-004 Sianów
8	Wypożyczalnia sprzętu rehabilitacyjnego	Spółdzielnia Socjalna „Opieka Ty i Ja” ul. Zwycięstwa 42 75-950 Koszalin
9	Opiekun szyty na miarę – szkolenie	Fundacja Nasze Wsparcie ul. Pomorska 2/7-8 78-200 Białogard
10	Terapia logopedyczna dla dzieci i młodzieży	Niepubliczna Placówka Wychowania Pozaszkolnego LINGUA Organ prowadzący: CE LINGUA sp. z o.o. ul. Młyńska 9/1 31-469 Kraków  Marta Filipowicz – Sztucka, ul. Zwycięstwa 273B, 75-671 Koszalin
11	Mediacje dla rodziny	Polskie Centrum Mediacji Oddział Trójmiasto Filia w Koszalinie ul. Zwycięstwa 168/210 75-612 Koszalin  Galicyjska Fundacja „Wsparcie, Integracja, Rozwój” ul. Piłsudskiego 6/9 31-109 Kraków
12	Trening umiejętności społecznych	Fundacja Rozwoju Obywatelskiego al. Poprzeczna 68A/3 51-167 Wrocław
13	Terapia dietetyczna dla dzieci i młodzieży	Poradnia dietetyczna Marta Pawelec

		ul. Piłsudskiego 89/4 75-950 Koszalin
14	Biofeedback	BIOMA Andrzej Miarka ul. Piłsudskiego 17/14 75-950 Koszalin
15	Warsztat "Szkoła dla rodziców"	Stowarzyszenie Profilaktyki i Terapii „Młodzi – Młodym” ul. Zwycięstwa 168 75-612 Koszalin
16	Warsztaty rodzicielskie i podnoszące kompetencje wychowawcze	Grupa CSW DELTA Sp. z o.o. ul. Kopernika 17 28-300 Jędrzejów

DYREKTOR  
Centrum Usług Społecznych  
w Koszalinie

mgr Bogumiła Szczepanik

*Dokument podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym*