

PRODUKT NR 5

ZASADY WSPÓŁPRACY CENTRUM Z PARTNERAMI, W TYM TWORZENIA PARTNERSTW LOKALNYCH

ZASADY WSPÓŁPRACY CENTRUM Z PARTNERAMI LOKALNYMI

Współpraca międzysektorowa w ramach centrum usług społecznych jest realizowana na trzech płaszczyznach¹:

- 1) kontraktowanie usług w ramach CUS,
- 2) tworzenie partnerstw projektowych,
- 3) koordynacja usług społecznych.

KONTRAKTOWANIE USŁUG

Zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 19 lipca 2019 roku o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych wykonawcą usług społecznych określonych w programie usług społecznych może być, w szczególności:

- 1) urząd gminy lub
- 2) inna niż urząd gminy jednostka organizacyjna gminy, w tym centrum, lub
- 3) organizacja pozarządowa lub podmiot, o którym mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, wyłoniony na podstawie tej ustawy, lub
- 4) podmiot wyłoniony na podstawie ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych, lub
- 5) podmiot wykonujący działalność leczniczą w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej.

Wybór trybu kontraktowania usług zależy od:

- posiadanych środków finansowych,
- polityki zakupowej w danej gminie (konkursy w oparciu o ustawę o wolontariacie i działalności pożytku publicznego, zamówienia w oparciu o PZP),
- zasobu potencjalnych wykonawców i funkcjonującej oferty usług społecznych.

Wśród partnerów CUS świadczących usługi społeczne można wyróżnić trzy kategorie:

- 1) organizacje pozarządowe (i inne podmioty sektora pozarządowego),
- 2) przedsiębiorstwa społeczne (i inne podmioty ekonomii społecznej)
- 3) klasyczne przedsiębiorstwa (podmioty gospodarcze)².

¹ Ł. Waszak, Z. Wejcman, Współpraca międzysektorowa w ramach centrum usług społecznych, s. 14.

² Ł. Waszak, Z. Wejcman, Współpraca międzysektorowa w ramach centrum usług społecznych, s. 7.

Jednym z kluczowych zadań centrum usług społecznych przed kontraktowaniem usług powinno być włączanie w proces planowania podmiotów już działających w danym obszarze oraz współpraca z regionalnym ośrodkiem wsparcia ekonomii społecznej, w tym m.in. wymiana informacji nt. planowanych do kontraktowania usług społecznych.

Współpraca taka obejmuje:

- 1) wymianę informacji o dostępnych usługach i miejscach świadczenia usług,
- 2) zawieranie umów partnerskich oraz partnerstw,
- 3) integrację lokalnych usługodawców,
- 4) analizę zasobów lokalnych/potencjału w zakresie usług społecznych,
- 5) utrzymanie opracowanych standardów/jakości usług,
- 6) analizę potrzeb w zakresie nowych usług,
- 7) wizyty studyjne, wykorzystanie dobrych praktyk partnerów/instytucji świadczących usługi społeczne.

Taka współpraca może być rozwijana w ramach organizowania społeczności lokalnej np. poprzez sieciowanie podmiotów, uczestnictwo w imprezach/piknikach/spotkaniach.

Dzięki współpracy lokalna społeczność zyskuje nie tylko szerszy dostęp do usług, lecz także wzmacniane są organizacje trzeciego sektora i lokalni przedsiębiorcy.

Podstawą wyboru trybów zlecenia usług – oprócz zasady pomocniczości i zasady uczciwej konkurencji – winna być każdorazowo zasada partnerstwa, zapewniająca zastosowanie takich procedur, które nie będą wykluczać podmiotów, m.in. ze względu na ich słabszy potencjał ekonomiczny.

Ustalając tryb i warunki udziału w postępowaniu o zakontraktowanie usług należy uwzględnić:

- premiowanie podmiotów ekonomii społecznej i/lub podmiotów trzeciego sektora,
- aspekty społeczne w przypadku stosowania trybów z ustawy Prawo zamówień publicznych.

Na bazie doświadczeń koszalińskiego pilotażu:

planując kontraktowanie usług powinno się uwzględnić edukacyjno-informacyjny wymiar współpracy z podmiotami (najczęściej spoza kręgu klasycznych przedsiębiorstw). Wiele organizacji, w początkowym etapie współpracy, ma trudności w prowadzeniu dokumentacji dotyczącej właściwej realizacji zamówień (niezależnie od trybu ich dokonania), zasad bezpieczeństwa i przekazywania informacji (szyfrowanie plików) czy elektronicznej komunikacji. W początkowej fazie współpracy rekomendowane jest organizowanie spotkań z przedstawicielami wykonawców oraz ich koordynatorami.

Przygotowując się do zlecenia/zakontraktowania usług centrum usług społecznych na poziomie ogłoszenia należy określić:

- zakres przedmiotowy usług społecznych, jakie będą zlecane;
- zasady realizacji usług i ich minimalny standard;
- tryb przekazania do realizacji;
- termin realizacji;
- wysokość środków przewidzianych na zadanie lub koszyk usług.

Jednym z podstawowych warunków, niezbędnym do rozwoju dobrych jakościowo i powszechnie dostępnych usług, jest szeroka współpraca pomiędzy różnymi podmiotami oferującymi usługi w wielu, często odmiennych, dziedzinach.

Np. na terenie Koszalina realizowany jest Program Koszalińska Karta Mieszkańca pn. „Kocham Koszalin”. Program jest elementem polityki społecznej realizowanej w Koszalinie, a także jest narzędziem promocji wewnętrznej, mającej na celu między innymi zachęcenie osób zamieszkałych na terenie Miasta do zameldowania, bądź zadeklarowania w zeznaniu podatkowym, że miejscem zamieszkania jest Gmina Miasto Koszalin. Program ma na celu poprawę warunków życia mieszkańców, promocję Miasta, jako miejsca atrakcyjnego do osiedlania się, zwiększenie dochodów Miasta z tytułu podatków, ochronę środowiska poprzez zwiększenie dostępności do usług oferowanych przez lokalnych usługodawców, komunikacji miejskiej, promocję kultury fizycznej i aktywnego wypoczynku, rozwój kultury lokalnej, integrację społeczności lokalnej oraz wsparcie lokalnych przedsiębiorców. Program realizowany jest w takich obszarach funkcjonowania Miasta jak komunikacja miejska i parkingi, sport i rekreacja, kultura, oświata, handel i usługi, zdrowie, pomoc społeczna.

Partnerem Programu może być m.in. osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, jednostka organizacyjna Miasta, organizacja pozarządowa oraz inne podmioty wymienione w art. 3 ust 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i wolontariacie.

TWORZENIE PARTNERSTW PROJEKTOWYCH

Każdy z trzech podstawowych usługodawców, z jakimi stykają się obywatele:

- sektor publiczny,
- sektor pozarządowy,
- sektor prywatny

nie tylko świadczy swoje zadania w różny sposób, ale też niektóre działania realizuje lepiej od pozostałych. Partnerstwo projektowe zawierane jest wg wytycznych obowiązujących dla danego programu, naboru. Zaletą partnerstwa projektowego jest fakt, że brak usług lub usługodawców na danym terenie można uzupełnić wykorzystując potencjał innego podmiotu. Takie partnerstwo może zawierać nie tylko kontekst międzysektorowy, ale również terytorialny.

Realizacja projektów partnerskich wymaga spełnienia łącznie następujących elementów:

- posiadania lidera partnerstwa;
- uczestnictwa w projekcie partnerów na każdym etapie, co oznacza wspólne przygotowanie wniosku o płatność oraz wspólne zarządzanie projektem;
- odpowiedniego udziału partnerów w realizacji projektu (zasoby ludzkie, organizacyjne, techniczne lub finansowe odpowiadające realizowanym zadaniom);
- zawarcia pisemnej umowy lub porozumienia partnerów, określającego podział zadań i obowiązków partnerów.

Podstawowe elementy, które powinna zawierać umowa partnerska, to m.in.:

- nazwa programu;
- miejsce i data zawarcia umowy o partnerstwie;
- strony umowy o partnerstwie;
- cel partnerstwa;
- przedmiot umowy (tytuł projektu, nazwa programu, z którego projekt będzie realizowany, źródła finansowania projektu);
- okres realizacji umowy (czas określony);
- odpowiedzialność lidera projektu oraz partnerów za zobowiązania partnerstwa wobec osób trzecich;
- zakres współpracy w ramach wspólnego przedsięwzięcia (zadania i obowiązki partnerów, zakres kompetencji i odpowiedzialności poszczególnych partnerów projektu – ta część powinna opisywać etapy projektu wraz ze wskazaniem, który partner jest odpowiedzialny za ich realizację);
- zarządzanie projektem (szczególna odpowiedzialność lidera i partnerów);
- plan finansowy w podziale na wydatki wszystkich uczestników partnerstwa oraz zasady zarządzania finansowego, w tym przepływów finansowych i rozliczenia środków.

Przykład z Koszalina:

Jednym z projektów partnerskich realizowanych na terenie Miasta Koszalin w ostatnich latach był projekt „Deinstytucjonalizacja szansą na dobrą zmianę – projekt zintegrowany. Miasto Koszalin i powiat koszaliński”. Projekt był wdrażany od 2018 r. przez Medison Sp. z o.o. (podmiot prowadzący Szpital Psychiatryczny w Koszalinie) w partnerstwie z Centrum Usług Społecznych w Koszalinie (wówczas jeszcze Miejskim Ośrodkiem Pomocy Rodzinie w Koszalinie). Projekt realizowany był w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Celem działań było przetestowanie innowacyjnego w Polsce modelu Środowiskowego Centrum Zdrowia Psychicznego – miejsca, gdzie każda osoba - w trakcie i po przebytych kryzysie psychicznym może uzyskać wsparcie na poziomie społeczności lokalnych.

Mając na uwadze dobro osób chorujących psychicznie oraz ich bliskich wdrażany był model psychiatrii, oparty na podejściu personalistycznym i terapii skoncentrowanej na potrzebach osoby, jej godności i prawach. Dążono do poprawy dostępu do usług medycznych i społecznych poprzez udzielanie pomocy:

- w środowisku zamieszkania,
- w naturalnych warunkach rozwoju oraz
- zapewnienie opieki od pierwszego kryzysu po stabilizację społeczną,
- zapewnienie dostępu do infolinii kryzysowej.

Model zakłada włączanie różnych podmiotów działających we wszystkich obszarach wsparcia dla osób z doświadczeniem kryzysu psychicznego w jedną, zintegrowaną sieć oraz wsparcie dla pełnoletnich osób borykających się z kryzysem psychicznym i poszukujących własnej, aktywnej drogi w procesie zdrowienia na wielu płaszczyznach.

W ramach projektu funkcjonowały 2 Kluby Samopomocy dla dorosłych osób z doświadczeniem kryzysu psychicznego oraz mieszkanie treningowe dla osób po przejściach kryzysu psychicznego.

Podstawą wprowadzanych założeń było funkcjonowanie na terenie miasta mobilnych Zespołów Leczenia Środowiskowego, w skład których wchodzi pracownicy socjalni, pielęgniarze/pielęgniarki, ratownicy medyczni, psychologowie.

Centrum jako partner niefinansowy zobowiązane było do:

- 1) promocji projektu,
- 2) udostępniania oferty wsparcia w ramach projektu,
- 3) współorganizowania kampanii społecznych na rzecz społeczności lokalnej,
- 4) otrzymywania informacji dot. poprawy jakości życia w związku z uczestnictwem w projekcie.

W ramach projektu przeszkolono również pracowników instytucji publicznych oraz organizacji pozarządowych działających na rzecz mieszkańców w zakresie kontaktu i pracy z osobami w kryzysie psychicznym oraz przeszkolono 25 pracowników instytucji pracujących na rzecz osób w kryzysach z metody pracą Otwartego Dialogu (z możliwości ukończenia studiów podyplomowych w ramach partnerstwa skorzystało 2 pracowników Centrum).

Po zakończeniu realizacji projektu Centrum i Środkowopomorskie Centrum Zdrowia Psychicznego w Koszalinie zawarły kolejne porozumienie o współpracy, które jest realizowane na płaszczyźnie współpracy międzysektorowej i koordynacji usług.

KOORDYNACJA USŁUG SPOŁECZNYCH

Centrum ma podejmować działania na rzecz rozwoju i koordynacji usług społecznych, co m.in. oznacza animowanie lokalnych instytucji, organizacji czy przedsiębiorstw do budowania oferty usług na miarę potrzeb mieszkańców oraz troskę o jakość i profesjonalizację świadczenia tych usług³. W kontekście zarządzania usługami i budowania trwałej współpracy/kooperacji, dążącej do koordynacji usług dla mieszkańców ważne jest uwzględnienie elementów⁴:

- 1) diagnozowanie (ten proces powinien uwzględniać opinię i potrzeby: mieszkańców, organizacji, instytucji, konsultacje społeczne)
- 2) planowanie (ten proces powinien uwzględniać przyszłych realizatorów usług, lokalne ośrodki wsparcia ekonomii społecznej, centrum organizacji pozarządowych)
- 3) organizowanie (ten proces powinien uwzględniać zespół ds. organizowania usług społecznych, liderów z innych instytucji i organizacji oferujących usługi społeczne)
- 4) przewodzenie (ten proces powinien być realizowany przez Centrum, jako lidera w zakresie usług społecznych)
- 5) ewaluacja (w ten proces winni zostać zaangażowani koordynatorzy indywidualnych planów usług społecznych, organizatorzy społeczności lokalnej, realizatorzy usług)
- 6) informowanie (ten proces obejmuje tzw. „jedno okienko”).

Podmiotem każdego z ww. procesów jest mieszkaniec, jako członek wspólnoty samorządowej.

Podobnie jak samą sieć współpracy z partnerami lokalnymi, tak i koordynowanie usług realizowanych na rzecz mieszkańców można rozpatrywać na trzech płaszczyznach:

- 1) koordynacja usług zakontraktowanych przez Centrum,
- 2) koordynacja usług w ramach tworzonych partnerstw projektowych,
- 3) koordynacja usług rozproszonych wśród instytucji i organizacji na danym terenie.

Na każdej płaszczyźnie istotnym elementem koordynacji usług i sieciowania interesariuszy są działania w ramach organizowania społeczności lokalnej.

Koordynacja działań dla poszczególnych grup wymaga dokonania:

- 1) inwentaryzacji działań Centrum i potencjału lokalnych organizacji, i instytucji w świadczeniu usług, które można powiązać w wiązki wsparcia,
- 2) nawiązania kontaktu, wyłonienia lidera do współpracy i bezpośredniego kontaktu,
- 3) aktualizacji oferty dot. lokalnych zasobów usługowych oraz kontaktów interpersonalnych (lider, pozostali uczestnicy organizacji),
- 4) bieżącego reagowania na sytuację geopolityczną,
- 5) informowania o planowanych działaniach i usługach na przyszłość.

³ T. Kaźmierczak, A. Karwacki, *Zarządzanie usługami w centrum usług społecznych*.

⁴ na podstawie: J. Lizut, *Usługi społeczne i socjalne jako instrumenty ograniczania wykluczenia społecznego*, za: M. Grewiński, *Usługi społeczne we współczesnej polityce społecznej*.

Inwentaryzacja realizowanego przez Centrum Usług Społecznych w Koszalinie wsparcia na rzecz rodzin w połączeniu z Pakietem **RODZINA+** (poniższa inwentaryzacja nie obejmuje wszystkich usług społecznych, a skupia się na zasobach odpowiadających potrzebom mieszkańców wskazanych w diagnozie):

Centrum	Zasób lokalny	Organizowanie Społeczności Lokalnej
<p>Praca socjalna</p> <p>Asystent rodziny</p> <p>Poradnictwo specjalistyczne (psycholog, pedagog)</p> <p>Szkolenia dla kandydatów na rodziny zastępcze</p> <p>Koordynatorzy rodzinnej pieczy zastępczej</p> <p>Specjalistyczne usługi opiekuńcze dla osób z zaburzeniami psychicznymi</p> <p>Interwencja kryzysowa</p> <p>Warsztaty/szkolenia/zajęcia podnoszące kompetencje rodzicielskie i wychowawcze</p> <p>Warsztaty/szkolenia/zajęcia dla dzieci i młodzieży (wczesna interwencja i profilaktyka uzależnień oraz zdrowotna)</p> <p>Spotkania tematyczne/poradnictwo</p> <p>Mediacje</p> <p>Wsparcie dzieci i młodzieży m.in. w formie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • terapii psychologicznej • terapii logopedycznej • terapii dietetycznej • biofeedbacku • treningu umiejętności społecznych, 	<p>Poradnictwo specjalistyczne (Miejska Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna)</p> <p>Centrum Zdrowia Psychicznego dla Dzieci i Młodzieży – Poradnia Zdrowia Psychicznego Dla Dzieci i Młodzieży – II Poziom Referencyjny</p> <p>Ośrodek Środowiskowej Opieki Psychologicznej i Psychoterapeutycznej dla Dzieci i Młodzieży – I Poziom Referencyjny</p> <p>NZOZ Autyzm – zajęcia terapeutyczne dla dzieci i młodzieży z autyzmem</p> <p>Prywatne poradnie specjalistyczne dla dzieci typu: organizacja treningów umiejętności społecznych, zaburzenia integracji sensorycznej itp.</p> <p>Interwencja kryzysowa</p> <p>Podmioty zajmujące się profilaktyką oraz terapią uzależnień</p> <p>Kluby osiedlowe</p> <p>Wolontariat prowadzony i koordynowany przez organizacje</p>	<p>Piknik rodzinny</p> <p>Pierwsza pomoc dla dzieci</p> <p>Wspólne czytanie – działanie integrujące dzieci i osoby w wieku senioralnym</p> <p>Gry terenowe</p> <p>Alternatywne sposoby spędzania czasu wolnego (w tym np. bale dla dzieci i rodziców)</p> <p>Cykl spotkań dla samotnych mam w ramach współpracy z organizacjami nt. kompetencji wychowawczych, alternatywnych form spędzania czasu wolnego, przybliżania mieszkankom mieszkań chronionych, zawodów pomocowych (pracownik socjalny, asystent rodziny, kurator, pedagog)</p>

<p>Zajęcia kompensacyjne dla dzieci (z różnych przedmiotów)</p> <p>Pedagog rodzinny</p> <p>Obóz survivalowy</p> <p>Integracyjne warsztaty wyjazdowe</p> <p>Warsztaty musicalowe</p> <p>Usługi dla uchodźców: -warsztaty aklimatyzacyjne -kursy językowe -tłumaczenia - zajęcia kompensacyjne dla dzieci</p>	<p>Centrum Wsparcia Integracji</p> <p>Stowarzyszenia</p>	<p>Stworzenie i dystrybucja ulotki nt. możliwych form i miejsca wsparcia</p>
---	--	--

Inwentaryzacja realizowanego przez Centrum Usług Społecznych w Koszalinie wsparcia na rzecz rodzin w połączeniu z Pakietem **POMOC+**.

Centrum	Zasób lokalny	Organizowanie Społeczności Lokalnej
Praca socjalna	Teleopieka	„Świąteczna poczta” – integracja międzypokoleniowa (przygotowywanie przez dzieci kartek lub ozdób dla samotnych seniorów, dystrybucja przez pracowników Centrum i członków organizacji pozarządowych)
Usługi opiekuńcze	Dzienne domy pomocy i kluby seniora	
Specjalistyczne usługi opiekuńcze dla osób z zaburzeniami psychicznymi	Środowiskowe Domy Samopomocy i Klub Samopomocy dla osób z zaburzeniami psychicznymi	
Interwencja kryzysowa	Centrum Zdrowia	
Usługi opiekuńcze dla osób w kryzysie bezdomności	Psychicznego i Poradnie Zdrowia Psychicznego oraz Zespoły Leczenia Środowiskowego	
Wypożyczalnia sprzętu rehabilitacyjnego	Warsztaty Terapii Zajęciowej	
Pielęgnacja paznokci	Usługi opiekuńcze	

Usługa fryzjerska w miejscu zamieszkania	realizowane przez organizacje pozarządowe	Podnoszenie kompetencji opiekunów faktycznych osób starszych i z niepełnosprawnościami
Usługa pralnicza	Schronienie dla osób w kryzysie bezdomności (wg standardów: ogrzewalnia, noclegowania, schronisko)	Organizowanie i współorganizowanie imprez, spotkań, pikników, warsztatów z zakresu profilaktyki i ochrony zdrowia, dbania o dobrostan psychiczny
Mycie okien	Asystent Osobisty Osoby Niepełnosprawnej	Instruktaże z zakresu pielęgnacji skóry dojrzałej dla seniorek oraz kobiet z niepełnosprawnościami
Porządkowanie nagrobków	Opieka wytchnieniowa	Pokazy i instruktaże z zakresu udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej
Opiekun szyty na miarę,	Rehabilitacja i Fizjoterapia	Prelekcje i warsztaty ze specjalistami z różnych specjalności (dietetyk, trener personalny, lekarz, pielęgniarka)
POMOCna Taksówka	Usługi pielęgniarskiej opieki długoterminowej	Prelekcje z zakresu profilaktyki raka piersi, instruktaż samobadania piersi z użyciem fantomu
Złota Rączka,	Usługi opieki paliatywnej i hospicyjnej	Zbiórka ciepłej odzieży dla osób w kryzysie bezdomności
	Uniwersytet Trzeciego Wieku	Zabezpieczenie osób przebywających w przestrzeni publicznej w okresie zimowym w śpiwory
	Kluby osiedlowe	
	Stowarzyszenia zrzeszające osoby starsze i/lub osoby z niepełnosprawnościami	

Współpraca z instytucjami i organizacjami pozarządowymi (wybrane organizacje) w zakresie usług społecznych, współpracy i koordynacji:

1) współpraca z Miejską Poradnią Psychologiczno- Pedagogiczną:

- kierowanie rodziców z dziećmi na konsultację do poradni,

- pomoc w uzyskaniu przez pracowników socjalnych diagnoz, opinii oraz orzeczeń z zakresu funkcjonowania dzieci pozostających pod opieką poradni,
- 2) współpraca z Centrum Zdrowia Psychicznego:
 - rozpoznawanie i monitorowanie sytuacji osób i rodzin wymagających pomocy i wsparcia w tym m.in. organizowanie spotkań,
 - 3) współpraca z pedagogami szkolnymi:
 - wymiana informacji dotyczącej funkcjonowania dziecka i jego zachowania w celu pomocy i wspomaganie rozwoju dzieci i młodzieży,
 - 4) współpraca z Powiatowym Urzędem Pracy:
 - wymiana informacji dotyczących osób zarejestrowanych w PUP, szczególnie w zakresie ofert pracy, kursów oraz szkoleń,
 - 5) współpraca z Sądem Rejonowym i Zespołem Kuratorskiej Służby Sądowej:
 - wspieranie rodzin, udzielanie pomocy w rozwiązywaniu problemów opiekuńczo-wychowawczych,
 - 6) współpraca z placówkami ochrony zdrowia:
 - przyjmowanie zgłoszeń pielęgniarek środowiskowych oraz lekarzy o osobach wymagających wsparcia Centrum, ustalanie terminów wspólnych wizyt lub indywidualnych wizyt i wejść w środowisko,
 - koordynacja usług zdrowotnych i pielęgniarskich z poziomu case management – koordynatorzy indywidualnych planów usług społecznych, pracownicy socjalni, asystenci rodziny,
 - 7) współpraca z Komendą Miejską Policji i Strażą Miejską:
 - w ramach „Akcji zima” w zakresie monitorowania osób bezdomnych w miejscach niemieszkalnych oraz tworzenia mapy miejsc przebywania osób bezdomnych,
 - współpraca z organizatorem społeczności lokalnej,
 - 8) współpraca z Centrum Psychoterapii i Leczenia Uzależnień:
 - kierowanie na terapię osób uzależnionych od alkoholu i dorosłych członków rodzin z problemem alkoholowym,
 - 9) współpraca ze Stowarzyszeniem Aktywności Lokalnej:
 - prowadzenie konsultacji z zakresu przeciwdziałania przemocy w rodzinie dla osób zgłaszających się do stowarzyszenia,
 - prowadzenie szkoleń, prelekcji i warsztatów z zakresu przeciwdziałania przemocy w rodzinie,
 - 10) współpraca z Agencją Rozwoju Regionalnego S.A. i Ośrodkiem Wsparcia Ekonomii Społecznej:
 - informowanie podmiotów ekonomii społecznej o realizowanych działaniach i ofercie skierowanej do tych podmiotów,
 - wymiana informacji w zakresie rozwoju ekonomii społecznej,
 - 11) współpraca ze Stowarzyszeniem SOS Wioski Dziecięce w ramach Programu Umocnienia Rodziny:
 - udzielanie wsparcia rodzinom z dziećmi, poprzez podnoszenie ich kompetencji wychowawczych, walkę z uzależnieniami, bezrobociem, wyuczoną bezradnością i aktywizacji społeczną,
 - 12) współpraca z Towarzystwem Przyjaciół Dzieci:
 - informowanie rodzin z dziećmi o świetlicach środowiskowych Towarzystwa oraz pomoc

terapeutów rodzinnych,

13) współpraca z Oddziałem Rejonowym Polskiego Czerwonego Krzyża:

- uczestniczenie w organizowaniu społeczności lokalnej.

Nawiązanie kontaktu, wyłonienie lidera do współpracy i bezpośredniego kontaktu

Wyłonienie lidera – osoby do kontaktu, wskazanej z imienia i nazwiska, bezpośrednich danych kontaktowych jest istotne dla właściwego procesu kompleksowości pomocy:

- wpływa pozytywnie na płynną i szybką realizację usługi,
- jest elementem indywidualizacji wsparcia (element case management) i sieciowania wsparcia,
- zmniejsza ryzyko rozproszenia odpowiedzialności,
- wpływa na budowanie pozytywnego wizerunku Centrum i organizacji.

Dobrym rozwiązaniem dla ustalenia szczegółów, ścieżki postępowania i wskazania konkretnych osób mogą być porozumienia lub umowy partnerskie.

Bieżące reagowanie na sytuacje lokalnej społeczności, procesy demograficzne oraz sytuację geopolityczną

Aktualna inwentaryzacja usług i lokalna diagnoza mają znaczenie dla właściwego zaplanowania dystrybucji i koordynacji usług. Według ustawy o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych diagnoza przeprowadzana jest nie rzadziej, niż raz na 5 lat. Ostatnie 3 lata pokazały jak bardzo dynamiczne mogą być procesy społeczne i geopolityczne.

Bieżące reagowanie, aktualizacja potrzeb i usług wpisuje się w rolę lokalnego lidera usług i pozwala na szybkie sieciowanie usługodawców oraz budowanie nowych wiązek pomocowych.

Wobec kryzysu wojny na Ukrainie wykorzystano utworzony w ramach projektu Punkt Informacji ds. Usług Społecznych do obsługi osób przybywających z Ukrainy. Do zatrudnionego w ramach projektu pracownika dołączył inspektor ds. uchodźców, osoba ukraińsko- i rosyjskojęzyczna, do której zadań należy udzielanie informacji, gromadzenie informacji o zasobach i usługach (rozwijanie bazy usług) oraz przyjmowanie wniosków od osób uciekających przed wojną.

Informowanie o planowanych działaniach oraz usługach „na przyszłość”

W zależności od lokalnych zasobów w zakresie usług społecznych oraz zasięgu terytorialnego Centrum decyduje się na wybór koncepcji i strategii zarządzania i koordynowania usług.

3 koncepcje integracji usług i modelu „jednego okienka”:

Koncepcja 1 – M. Grewiński, *Usługi społeczne we współczesnej polityce społecznej*, s. 267: Celem integracji usług społecznych jest to, aby mieszkańiec w jednym miejscu (na wzór „jednego okienka” przy zakładaniu nowej firmy) otrzymywał kompleksowe wsparcie, odpowiadające jego różnorodnym potrzebom. Integracja usług dotyczyć może różnorodnych polityk – rynku pracy, edukacji, pomocy społecznej, zdrowia, reintegracji społecznej. Może dotyczyć sektora

publicznego, ale coraz częściej integracja dotyczy podmiotów działających w różnorodnych sektorach i podsektorach.

Koncepcja 2 - *Strategia partycypacji w rozwoju lokalnych usług społecznych regionu lubelskiego*: Strategia Partycypacji wykorzystując intencje ustawy o usługach społecznych, stworzenia w każdej gminie w Polsce „jednego okienka”, proponuje również wprowadzenie prostego, nieskomplikowanego systemu współpracy PES/organizacji z CUS.

Skoro CUS ma wyznaczony cel misyjny, tj. mieszkańcy na zasadzie jednego okienka uzyskują dostęp z różnych obszarów, świadczonych przez podmioty lokalne z różnych sektorów w ramach zintegrowanego lokalnego systemu, to korzystne jest, aby stanowiska pracy w CUS: Organizator Usług Społecznych (OUS) oraz Koordynator Indywidualnych Planów Usług Społecznych (KIPUS) mogły kontaktować się z wyznaczonym przedstawicielem PES/organizacji.

Koncepcja 3 – S. Juźwiak, *Prezentacja Zasady realizacji Programów Usług Społecznych, czyli Przychodzi klient do CUS i co dalej ?*: Wyzwaniem, z którym powinny się, naszym zdaniem, zmierzyć wszystkie programy usług społecznych jest realizacja idei „jednego okienka”.

Stworzenie punktów kompleksowej informacji w każdym CUS jest zadaniem podstawowym. Niezależnie od tego, jaka grupa będzie adresatem programu usług społecznych, to ta jedna usługa powinna być dostępna dla każdego mieszkańca od samego początku.

Efektywny system usług społecznych wymaga sprawnie działającego ośrodka decyzyjnego, którego rolą będzie zarządzanie usługami, ich integrowanie i koordynowanie, a także inicjowanie i dbałość o utrzymywanie ścisłej współpracy z podmiotami (publicznymi i niepublicznymi) realizującymi usługi dedykowane wyraźnie określonym grupom docelowym. Taki ośrodek będzie zdolny do oferowania usług łączonych w postaci kompleksowych wiązek lub pakietów, a nie izolowanych, niepowiązanych ze sobą działań. Będzie on również w stanie zaoferować usługi dopasowane do różnorodnych i zmieniających się potrzeb oraz do realizacji usług, które są potrzebne mieszkańcom, ale mało opłacalne dla organizacji komercyjnych⁵.

Centrum Usług Społecznych w Koszalinie
Koszalin 2023

Autor dokumentu:

Katarzyna Wilczak-Socha – Organizator Usług Społecznych

⁵ I. Kaźmierczak-Kałużna, M. Kwiatkowski, A. Mielczarek-Żejmo, J. Frątczak-Müller, *Usługi społeczne. Moc dla mieszkańców. Raport z diagnozy organizacji systemu usług społecznych na terenie gmin województwa lubuskiego dla celów tworzenia centrów usług społecznych*, s. 2.