CUS - NOWA SZANSA DLA GORZOWIAN

GORZÓW WIELKOPOLSKI

Diagnoza potrzeb i potencjałów

w związku przekształceniem Gorzowskiego Centrum Pomocy Rodzinie w Centrum Usług Społecznych

Spis treści

Wprowadzenie

1. CUS JAKO SZANSA. Główne ustalenia i rekomendacje.....5

1.1. Wysokie poparcie dla utworzenia CUS
1.2. Akceptacja szerokiego katalogu usług
1.3. Atrybuty gorzowskiego podejścia do usług
1.4. Potrzeba integrowania potencjału partnerów CUS
1.5. Gotowość zespołu CUS

2. GORZOWSKIE PODEJŚCIE DO CUS. Usługi dopasowane do potrzeb.....8

2.1. CUS jako instytucja otwarta na społeczność
2.2. CUS jako organizacja ucząca się
2.3. CUS jako promotor deinstytucjonalizacji

3. CUS DLA MIESZKAŃCÓW. Zróżnicowanie potrzeb i usług.....14

3.1. Opis badań i respondentów
3.2. Mieszkańcy wobec idei CUS
3.3. Niepełnosprawność. Zapotrzebowanie na sługi zdrowotne, opiekuńcze, wytchnieniowe, mieszkaniowe i aktywizujące
3.4. Seniorzy. Potrzeba aktywizacji i fizjoterapii
3.5. Rodzina. Potrzeba wsparcia psychologicznego i specjalistycznego
3.6. Młodzież. Potrzeba poradnictwa specjalistycznego i organizacji czasu wolnego
3.7. Bezdomność. Potrzeba wsparcia terapeutycznego i profilaktyki

4. MOC ORGANIZACJI. Potencjał partnerów CUS.....46

4.1. CUS wśród innych instytucji i organizacji
4.2. Potencjalni partnerzy organizacyjni CUS
4.3. Zasady współpracy z partnerami

5. ZESPÓŁ CUS. Potencjał koordynatora usług.....72

5.1. CUS jako inicjator, koordynator i organizator usług
5.2. Struktura organizacyjna – CUS jako zespół
5.3. Organizacja usług społecznych
5.4. Koordynacja indywidualnych planów usług społecznych
5.5. Organizacja społeczności lokalnej

Bibliografia
Aneks

Wprowadzenie

Przed mieszkańcami Gorzowa otwiera się nowa szansa na poprawę jakości życia i wzmocnienie potencjałów. Ta szansa wynika z nowej formuły organizacyjnej instytucji odpowiedzialnej za pomoc społeczną i usługi społeczne. Jest nią Centrum Usług Społecznych (CUS).

Powołanie CUS wiąże się z nowym podejściem do usług społecznych. Tak tę ideę formułuje prezydent Gorzowa Wielkopolskiego :

> *Zmieniamy podejście do usług społecznych. Chcemy, by były one zorganizowane w jednym miejscu i na najwyższym poziomie. I żeby dużą część zadań przejęły organizacje pozarządowe* (Jacek Wójcicki, prezydent Gorzowa Wielkopolskiego).[1]

Celem powołania do życia Centrum Usług Społecznych w miejsce dotychczasowego Gorzowskiego Centrum Pomocy Rodzinie (GCPR) jest :

- poszerzenie dostępu do usług społecznych dla wszystkich kategorii mieszkańców;
- rozwój profilaktyki problemów zdrowotnych i społecznych;
- koordynacja działań podmiotów świadczących usługi;
- dopasowanie oferowanych usług do różnorodnych, zmieniających się potrzeb;
- wzmocnienie społeczności i poszczególnych mieszkańców we wspólnych działaniach na rzecz podnoszenia jakości życia.

Władze Miasta Gorzowa Wielkopolskiego podjęły decyzję o przeprowadzeniu procesu przekształcenia GCPR w CUS. Decyzja ta została podjęta w październiku 2024 roku, podczas spotkania władz miasta z osobami odpowiedzialnymi za rozwój polityki społecznej. Wyrazem determinacji i przywiązywania dużej wagi do kwestii dostępności usług społecznych było stworzenie stanowiska koordynatora do spraw rozwoju polityki społecznej. Osobie pełniącej tę funkcję powierzono, między innymi, odpowiedzialność za przygotowanie i przeprowadzenie procesu przekształcenia GCPR w CUS, w ścisłej współpracy z dyrekcją GCPR. Koordynator widzi misję CUS bardzo szeroko:

> *Gorzowskie Centrum Pomocy Rodzinie dziś kieruje usługi tylko do osób korzystających z systemu pomocy społecznej. Chcemy jednak wyjść szerzej i skierować te usługi, które przyjmiemy, do ogółu mieszkańców. Na pewno dominującą grupą będą seniorzy, bo w Gorzowie jest ich duża liczba. Nie możemy też jednak zapominać o osobach z dziećmi i innych grupach* (Justyna Pawlak, koordynator do spraw rozwoju polityki społecznej w Gorzowie Wielkopolskim).[2]

Ważnym etapem przygotowań do opisywanej zmiany było opracowanie Lokalnego Planu Deinstytucjonalizacji Usług (LPDI). Warto podkreślić, że obie liderki procesu - Justyna Pawlak jako koordynator ds. rozwoju polityki społecznej i Beata Kulczycka jako dyrektor GPCR, przeprowadziły ten proces w sposób partycypacyjny, a więc z podmiotowym,

[1] *Powstanie Centrum Usług Społecznych - Urząd Miasta Gorzowa Wielkopolskiego*
[2] *Tamże.*

aktywnym udziałem reprezentantów organizacji świadczących usługi społeczne na terenie Gorzowa Wielkopolskiego.[3] Dyrektor GCPR, przygotowująca kierowaną przez siebie jednostkę do przekształcenia w CUS przywiązuje dużą wagę do procesu deinstytucjonalizacji, a tym samym do Lokalnego Planu Deinstytucjonalizacji Usług:

> *To bardzo ważny dokument, opracowany wspólnie z organizacjami pozarządowymi. Dla nas ważna jest współpraca* (Beata Kulczycka, dyrektor GCPR).

Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1818) stanowi, że centrum usług społecznych, jako instytucja odpowiedzialna za realizację usług społecznych na poziomie lokalnym, powinno opierać swoje działania na trafnie rozpoznanych potrzebach i potencjale społeczności i ma zadanie okresowego przeprowadzania diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych. Prezentowany tutaj raport z diagnozy potencjałów i potrzeb został opracowany zgodnie z wymogami ustawowymi i rekomendacjami sformułowanymi w literaturze przedmiotu.[4] Poszukując optymalnych z punktu widzenia potrzeb i potencjałów mieszkańców Gorzowa Wielkopolskiego rozwiązań, wzięto pod uwagę pozytywne doświadczenia pierwszych centrów usług społecznych, które już kilka lat funkcjonują w sąsiedniej Wielkopolsce. Ich doświadczenia zostały opisane w pracy badawczej pod tytułem „W działaniu".[5] Ważne z punktu widzenia potrzeb Gorzowa Wielkopolskiego są następujące ustalenia: CUS w praktyce okazał się instytucją, która pozytywnie wpłynęła na funkcjonowanie społeczności, w których działa. Mieszkańcy uzyskali szerszy dostęp do usług wysokiej jakości. Katalog usług jest stale poszerzany o innowacyjne usługi, na przykład usługi mobilne i mieszkaniowe. Zespół pracowników przygotowujących się do utworzenia CUS w Gorzowie mógł się o tych zmianach dowiedzieć bezpośrednio od przedstawicieli wielkopolskich CUS-ów, wizytując, między innymi CUS w Rawiczu.

Raport składa się z kilku części. Zaczynamy od skrótowego przedstawienia głównych ustaleń, aby ułatwić Czytelnikom przyswojenie idei CUS, a przede wszystkim zrozumienie sensu projektowanej zmiany ze szczególnym uwzględnieniem zobrazowania skali poparcia dla poszczególnych rozwiązań. Następnie prezentujemy wypracowane w toku przygotowań do zmian gorzowskie podejście do CUS, zakładając, że jest to instytucja, która powinna być dopasowana do lokalnych uwarunkowań. Kolejnym krokiem jest prezentacja wyników badań potrzeb w ramach sondażu, a następnie potencjałów w ramach badań jakościowych. Dokument kończy diagnoza gotowości zespołu do realizacji nowych, bardziej złożonych zadań w ramach zmienionej formuły organizacyjnej.

[3] Lokalny Plan Deinstytucjonalizacji w Gorzowie Wielkopolskim.
[4] Dorota Bazuń, Joanna Frątczak-Müller, Małgorzata Jaskulska, Mariusz Kwiatkowski, Anna Mielczarek-Żejmo, *Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych*, Kancelaria Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej, Warszawa 2020.
[5] Mariusz Kwiatkowski, *W działaniu. Wielkopolskie centra usług społecznych*, Oficyna Naukowa: Warszawa 2023.

1. CUS JAKO SZANSA. Główne ustalenia i rekomendacje

W świetle danych prezentowanych w tym raporcie, utworzenie Centrum Usług Społecznych w Gorzowie Wielkopolskim poprzez przekształcenie Gorzowskiego Centrum Pomocy Rodzinie w instytucję o szerszych kompetencjach i możliwościach działania, stanowi szansę rozwojową dla społeczności i jej mieszkańców. Sformułowane poniżej wnioski i rekomendacje w zwięzły sposób ujmują ustalenia zawarte w poszczególnych rozdziałach. Będą one główną podstawą działań planowanych i podejmowanych w gorzowskim CUS.

I WYSOKIE POPARCIE DLA UTWORZENIA CUS

Zdecydowana większość mieszkańców, którzy odpowiedzieli na ankietę (rozdział III niniejszego raportu), popiera ideę utworzenia Centrum Usług Społecznych w Gorzowie Wielkopolskim. Indywidualne – formalne i nieformalne - rozmowy z reprezentantami lokalnych instytucji i organizacji również wskazują na zrozumienie i akceptację dla tej idei (rozdział IV). Zarówno mieszkańcy, czyli usługobiorcy, jak i potencjalni usługodawcy, oczekują poszerzenia dostępu do usług dopasowanych do potrzeb. Wszyscy uczestnicy badań wiążą nadzieję z oferowanym przez CUS nowym sposobem koordynacji usług (zasada jednego okienka), dzięki któremu poszukiwanie wsparcia powinno być krótsze, prostsze i bardziej efektywne.

Biorąc pod uwagę wysoki odsetek respondentów popierających powołanie CUS, ale także pewną liczbę osób, które nie akceptują lub nie rozumieją tej zmiany (łącznie ok. 20%), warto zaplanować działania informacyjne poprzez stronę internetową CUS, media społecznościowe, a przede wszystkim bezpośrednie spotkania z poszczególnymi grupami mieszkańców. Cenne z punktu widzenia komunikacji społecznej, w tym uzyskiwania użytecznych relacji zwrotnych byłoby organizowanie w CUS raz lub dwa razy do roku dni otwartych. Podczas takich spotkań można zaprezentować szczegółową ofertę i uzyskać cenne wskazówki od mieszkańców.

II AKCEPTACJA SZEROKIEGO KATALOGU USŁUG

Jak wykazały badania ilościowe, szczegółowo zaprezentowane w rozdziale trzecim, mieszkańcy zdecydowanie akceptują szeroki katalog usług zaproponowanych przez inicjatorów i pomysłodawców koncepcji CUS w Gorzowie Wielkopolskim. Tę akceptację należy interpretować jako przejaw różnorodnych potrzeb, które wiążą się z sytuacją osób

z niepełnosprawnością, osób starszych, rodzin, dzieci, młodzieży, dorosłych, a także osób w kryzysie bezdomności. Należy podkreślić, że zaprezentowana w raporcie oferta jest wyjątkowo szeroka, co świadczy o ambicjach inicjatorów, polegających na uwzględnieniu potrzeb, które w dotychczasowej formule nie mogły być zaspokajane w oczekiwanym stopniu.

Zdecydowane poparcie dla katalogu usług zaprezentowanych w ankiecie, powinno być zachętą do ich konsekwentnego, systemowego wprowadzania w życie. Należy jednak brać pod uwagę, że deklaracje wyrażone w badaniach społecznych nie zawsze wiążą się z gotowością do udziału w danym przedsięwzięciu. Może to na przykład wynikać z ograniczeń komunikacyjnych lub niskiej oceny sposobu wykonywania danej usługi. Dlatego warto na bieżąco monitorować zainteresowanie i satysfakcję klientów z poszczególnych usług i na bieżąco korygować i uzupełniać wstępnie ustaloną ofertę. Warto również zwrócić uwagę na pewną liczbę mieszkańców, którzy akceptując usługi tradycyjne nie rozumieją znaczenia usług nowego typu, tych wpisujących się w nurt deinstytucjonalizacji (np. usługi aktywizacyjne, mieszkaniowe). Warto pokazywać im korzyści wynikające z wprowadzenia usług, które w dłuższej perspektywie służą całej społeczności.

III ATRYBUTY GORZOWSKIEGO PODEJŚCIA DO USŁUG

Diagnoza, na podstawie badań terenowych, obserwacji i wywiadów, wykazała, że w Gorzowie Wielkopolskim powstaje środowisko, które łączy idea wprowadzania w życie nowoczesnych rozwiązań z zakresu polityki i pomocy społecznej, w tym szczególnie innowacyjnych usług społecznych. Podejście rozwijane w tym środowisku wyróżniają trzy istotne atrybuty. Po pierwsze, rozumienie misji CUS jako instytucji otwartej na potrzeby lokalnej społeczności. Po drugie, traktowanie CUS jako organizacji uczącej się, czyli takiej która jest zdolna do korygowania swojego sposobu działania, przyciągania zaangażowanych profesjonalistów i wprowadzania zmian dopasowanych do zmieniających się potrzeb. Po trzecie, uznanie CUS za podmiot odpowiedzialny za promowanie idei deinstytucjonalizacji, czyli świadczenia usług środowiskowych, mobilnych, spersonalizowanych, w sposób bardziej zbliżony do modelu wsparcia rodzinnego niż placówkowego.

Wymienione atrybuty gorzowskiego podejścia do usług społecznych należy uznać za istotny atut lokalnego środowiska społecznego. Warto ten atut spożytkować nie tylko w procesie tworzenia CUS, ale także uznać go za szansę na trwałą zmianę w lokalnej polityce społecznej. Co więcej, powodzenie we wprowadzaniu zakładanych zmian instytucjonalnych, warto wykorzystać, upowszechniając dobre praktyki w Regionie

i poza nim. Dzięki temu może nastąpić zwrotne wzmocnienie działań na rzecz mieszkańców Gorzowa wielkopolskiego. Konkretnym przykładem tego typu inicjatywy może być przystąpienie gorzowskiego CUS do ogólnopolskiego Forum CUS, czy do Forum Polityki Społecznej województwa lubuskiego.

IV POTRZEBA INTEGROWANIA POTENCJAŁU PARTNERÓW CUS

Diagnoza w rozdziale czwartym wykazała duży potencjał gorzowskich organizacji społecznych, z których część już współpracuje z GCPR, a część mogłaby w przyszłości współpracować z CUS. W procesie diagnozy zostało zorganizowanych wiele spotkań w miejscach prowadzenia działalności przez organizacje, co przyczyniło się do uzyskania dokładnego obrazu ich dokonań, planów, ale też oczekiwań i problemów. Najważniejszy wniosek, poza ogólnym stwierdzeniem wysokiego potencjału zaangażowania i profesjonalizmu, dotyczy szerokiej oferty badanych organizacji. Jest to o tyle ważne, że istnieje szansa, by organizacje lokalne stały się realizatorami szerokiej oferty usług na zlecenie CUS.

Ogólny, pozytywny wniosek dotyczący potencjału gorzowskich organizacji, należy uzupełnić o rekomendację, która odpowiada na zgłoszone podczas badań problemy. Organizacje w swej większości zmagają się z poczuciem tymczasowości. Krótkotrwałe umowy z podmiotami publicznymi nie dają im odpowiednich możliwości rozwojowych. Należy oczekiwać, że CUS zaoferuje tym organizacjom, które przystąpią do konkursów na świadczenie usług i spełnią odpowiednie wymogi, umowy dłuższe niż dotychczasowe. Warto także zadbać o integrację organizacji współpracujących z CUS. Ważnym partnerem w tym zakresie powinna stać się Gorzowska Rada Działalności Pożytku Publicznego oraz Centrum Wsparcia NGO.

V GOTOWOŚĆ ZESPOŁU CUS

Diagnoza dotyczyła także gotowości zespołu przyszłego CUS do realizacji poszerzonych zadań w nowej formule organizacyjnej. Jak pokazano w rozdziale piątym, zespół został odpowiednio przygotowany, a jego członkowie wykazują zaangażowanie w proces przemian. Zespół, który będzie odpowiedzialny za dział usług składa się z następujących osób: organizator usług społecznych, koordynator indywidualnych planów usług społecznych (5 osób), organizator społeczności lokalnej (1- 3 osoby).

Zespół, jak pokazujemy w ostatnim rozdziale niniejszej diagnozy, jest przygotowany do zmiany organizacyjnej. Jednak czekają go liczne wyzwania i nieuniknione trudności, które łatwiej będzie pokonać, jeśli gorzowski CUS przystąpi do sieci współpracy na poziomie regionalnym i krajowym. Uczestnictwo w tego typu sieciach tworzy warunki do regularnej wymiany doświadczeń i udzielania sobie wzajemnego wsparcia, w tym uczestnictwa w niezbędnych szkoleniach i wizytach studyjnych.

2. GORZOWSKIE PODEJŚCIE DO CUS. Usługi dopasowane do potrzeb

Każde centrum usług społecznych, oprócz wymogów zapisanych literalnie w ustawie, skupia uwagę na kwestii, które uznaje za kluczowe z punktu widzenia lokalnych potrzeb. Gorzowskie podejście do CUS polega przede wszystkim na dopasowaniu usług do potrzeb mieszkańców. Nie jest to łatwe zadanie, ponieważ potrzeby są różnorodne i zmienne. Dlatego CUS w Gorzowie Wielkopolskim podejmuje swoją misję, korzystając z trzech uzupełniających się ścieżek. Po pierwsze, otwiera się na lokalną społeczność. Po drugie, podejmuje działania charakterystyczne dla organizacji uczącej się. Po trzecie jest promotorem deinstytucjonalizacji usług. To znaczy, że nie tylko organizuje i realizuje usługi zgodne z zasadami deinstytucjonalizacji, ale także inspiruje inne jednostki i wspiera je w realizacji tego podejścia. W tym podrozdziale gorzowskie podejście do CUS zostało scharakteryzowane właśnie zgodnie z tymi trzema ścieżkami.

2.1. CUS jako instytucja otwarta na społeczność

Podejmując decyzję o utworzeniu CUS w Gorzowie, brano pod uwagę kluczowe problemy społeczne, które zostały zidentyfikowane w Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych Miasta Gorzowa Wielkopolskiego na lata 2023-2030 oraz w innych dokumentach opracowanych na zlecenie gorzowskich instytucji.

Do najważniejszych problemów Gorzowa Wielkopolskiego można zaliczyć następujące:

1. **Proces starzenia się i wyludniania się społeczności**, co generuje wzrost zapotrzebowania na usługi opiekuńcze i szereg innych usług.

2. **Wzrost liczby osób potrzebujących wsparcia psychicznego**, co przejawia się zwiększoną liczbą zgłoszeń do poradni psychologiczno-pedagogicznych. Problemy z depresją, poczuciem osamotnienia, stresem i uzależnieniami powoduje konieczność zwiększenia dostępności do usług psychologicznych i psychiatrycznych.

3. **Problemy mieszkaniowe i degradacja przestrzeni miejskiej**, co rodzi zapotrzebowanie na rozwój usług mieszkaniowych dla różnych kategorii mieszkańców i na organizację społeczności lokalnej.

4. **Marginalizacja i wykluczenie społeczne** takich kategorii społecznych jak seniorzy, osoby z niepełnosprawnościami, osoby przewlekle chore, osoby z zaburzeniami psychicznymi, osoby z pieczy zastępczej, osoby w kryzysie bezdomności, osoby uzależnione, co generuje potrzebę zapewnienia szeregu specjalistycznych usług.

Fot. 1. Zamykanie małych lokali handlowych i usługowych w centrum miasta jako przejaw problemów infrastrukturalnych, ekonomicznych i społecznych.



W odpowiedzi na wymienione wyżej problemy Centrum Usług Społecznych w Gorzowie Wielkopolskim przyjmuje podejście, które daje szansę na wzmocnienie zarówno profilaktyki jak i działań interwencyjnych. Istotą tego podejścia jest otwieranie się na społeczność lokalną, organizacyjne uczenie się na przykładach dobrych praktyk oraz promowanie deinstytucjonalizacji.

W ramach preferowanej opcji otwierania się na społeczność gorzowski CUS zamierza stosować trzy zasady: (1) zasadę organizacji społeczności lokalnej; (2) zasadę profilaktyki; oraz (3) zasadę partycypacji społecznej.

- **Zasada organizacji społeczności lokalnej**

Zasada organizacji społeczności lokalnej jako priorytet gorzowskiego CUS oznacza uznanie silnych i pozytywnych relacji między mieszkańcami za istotny warunek osiągnięcia kluczowych celów nowej instytucji. Silne i pozytywne relacje przyczyniają się do dobrostanu mieszkańców i większej zdolności w rozwiązywaniu wspólnych problemów. Biorąc to pod uwagę, zespół przygotowujący się do prowadzenia CUS będzie miał w swoim składzie osobę odpowiedzialną wyłącznie za tworzenie, wzmacnianie i rozwijanie relacji.

- **Zasada profilaktyki**

Zasada profilaktyki ściśle łączy się z zasadą organizacji społeczności lokalnej, która również jest ukierunkowana na wczesne zapobieganie pojawianiu się i pogłębianiu się trudnych do rozwiązania problemów. Zasada profilaktyki służy zarówno wzmocnieniu skuteczności działań – im wcześniej następuje interwencja, tym łatwiej zapobiec rozwojowi negatywnych tendencji – jak i lepszemu gospodarowaniu zasobami. Z doświadczeń inicjatorów powstania CUS w Gorzowie, jak i z literatury przedmiotu wynika, że system zapobiegawczy i wczesna interwencja są rozwiązaniami tańszymi niż próba zaradzenia problemom, które mają charakter poważnego kryzysu indywidualnego czy zbiorowego. Można to pokazać na dwóch przykładach. Po pierwsze, usługi dedykowane seniorom. Im wcześniej otrzymają ofertę aktywnego spędzania czasu, zajęć rehabilitacyjnych czy kulturalnych, tym dłużej pozostają samodzielni, mogą mieszkać w swoich domach, nie generując kosztów związanych ze specjalistyczną opieką. Podobnie jest w przypadku uzależnień i kryzysu bezdomności. Profilaktyka jest zdecydowanie skuteczniejsza i tańsza niż późna interwencja.[6]

- **Zasada partycypacji społecznej**

Zasada partycypacji społecznej oznacza, że CUS działa dla mieszkańców, ale także z mieszkańcami poprzez sieci, środowiska i organizacje, które ich reprezentują i skupiają. Na podstawie wstępnego rozpoznania, uznano, że powierzenie dużej części zleceń miejscowym organizacjom społecznym będzie silnym impulsem rozwojowym dla nowopowstającego CUS jak i dla społeczności Gorzowa Wielkopolskiego. Mieszkańcy zostaną skutecznie i trwale włączeni w proces rozwiązywania wspólnych problemów i kreowania nowych rozwiązań.

[6] Dowodów dostarczają badania nad modelem fińskim.

2.2. CUS jako organizacja ucząca się

Innym problemem, na który odpowiada Centrum Usług Społecznych jako nowy typ instytucji społecznej są problemy finansowe, kadrowe i organizacyjne jednostek pomocy społecznej. Problemy te zostały przedstawione, między innymi w raportach Najwyższej Izby Kontroli. CUS ma szansę stać się pracodawcą bardziej atrakcyjnym ze względu na szerszy zakres działań i bardziej skutecznym w działaniu, dzięki nowym usługom. W wyniku szkoleń, rozpoznania potrzeb i grupowej refleksji, ustalono, że CUS w Gorzowie powinien funkcjonować jako organizacja ucząca się. Oznacza to stosowanie trzech powiązanych ze sobą zasad: (1) Zasada odpowiedniego doboru kadr; (2) Zasada aktualizacji wiedzy; (3) Zasada uczenia się na dobrych praktykach.

- **Zasada odpowiedniego doboru kadr**

CUS będzie kontynuował dobre praktyki wypracowane w ramach działalności Gorzowskiego Centrum Pomocy Rodzinie w zakresie doboru kadr ukierunkowanego na poszukiwanie osób najlepiej przygotowanych do pełnienia poszczególnych ról zawodowych. W nowej konfiguracji możliwe staje się poszerzenie zakresu działania o celowo dobrane stanowiska i role, jak na przykład specjalista do spraw zapobiegania uzależnieniom, w związku z ustaleniem potrzeby działań profilaktycznych i interwencyjnych w tym zakresie.

- **Zasada aktualizacji wiedzy**

Szkolenia, które zostały przeprowadzone w związku z przygotowaniem do utworzenia CUS, a także proces przygotowawczy do uruchomienia deinstytucjonalizacji uświadomiły potrzebę stałej aktualizacji wiedzy przez kadrę. Otoczenie się zmienia, podobnie jak uwarunkowania prawne, dlatego w CUS zostanie wprowadzony i aktualizowany stały kalendarz szkoleń dla kadr. Ciekawym kierunkiem rozwoju może być stworzenie własnej oferty szkoleniowej dla innych ośrodków, zgodnie z zasadą, że prowadzenie procesu szkoleniowego rozwija szkolących.

- **Zasada uczenia się na dobrych praktykach**

Zasada uczenia się na dobrych praktykach już została wprowadzona w życie w związku z przygotowaniem zespołu do utworzenia CUS i wykonywania nowych zadań. Członkowie zespołu mieli okazję do spotkań z osobami, które już od lat pracują w centrach usług społecznych w sąsiedniej Wielkopolsce. Niektórzy członkowie przyszłego CUS w

Gorzowie wzięli udział w wizycie studyjnej, która unaoczniła przewagę formuły CUS nad dotychczasową formułą działań w pomocy społecznej. Cennym rozwiązaniem będzie uczestnictwo w sieciach współpracy stworzonych przez pierwsze polskie CUS-y.

2.3. CUS jako promotor deinstytucjonalizacji

Utworzenie Centrum Usług Społecznych w Gorzowie Wielkopolskim wpisuje się w szeroki nurt przemian, którego istota jest dopasowanie usług do zindywidualizowanych potrzeb mieszkańców i świadczenie usług w ich środowisku życia z myślą o ich samodzielności przy wsparciu rodziny i sąsiadów. Nurt ten nazywany jest deinstytucjonalizacją, co nie zawsze jest odpowiednio rozumiane. Nie chodzi bowiem o likwidacje instytucji, ale o ich przekształcenie w ten sposób, by były zdolne do działań środowiskowych. CUS z definicji jest promotorem tak rozumianej deinstytucjonalizacji. W przypadku lubuskich CUS-ów ten atrybut został wzmocniony poprzez powiązanie utworzenia CUS z wprowadzeniem Lokalnego Planu Deinstytucjonalizacji (LPDI).[7] Deinstytucjonalizacja jest wprowadzana poprzez realizację trzech zasad: (1) Zasadę personalizacji usług; (2) Zasadę pomocniczości; (3) Zasadę myślenia długoterminowego.

- **Zasada personalizacji usług**

Zasada personalizacji usług polega na dopasowaniu usług do zindywidualizowanych, specyficznych potrzeb usługobiorców. Za wprowadzeniem i realizacją tej zasady przemawiają przede wszystkim argumenty natury psychologicznej. Im usługi bardziej dopasowane do rzeczywistych potrzeb, tym skuteczniejsze. W diagnozie, która szczegółowo została opisana w kolejnym rozdziale przedstawiono długą listę usług o takim właśnie charakterze. Respondenci – jak pokazuje analiza ilościowa i jakościowa – zaakceptowali ten kierunek zmian.

- **Zasada pomocniczości**

Zasada pomocniczości ściśle wiąże się z zasadą personalizacji. Dopasowanie do potrzeb polega bowiem na tym, że nie świadczy się usług w odniesieniu do tych aspektów aktywności danej osoby, w których ona sobie radzi. Jest to więc zgodne z zasadą pomocniczości, zgodnie z którą pomocy udziela się w celu wzmocnienia samopomocy, a nie zastępowania aktywności danej jednostki. Wiele usług proponowanych wstępnie i pozytywnie ocenionych przez respondentów ma właśnie taki charakter. Szerzej na ten temat piszemy w kolejnym rozdziale.

[7] Lokalny Program Deinstytucjonalizacji Usług Społecznych, Gorzów Wielkopolski.

- **Zasada myślenia długoterminowego**

Omówione wyżej zasady mają również znaczenie ekonomiczne. Dopasowanie usług do rzeczywistych potrzeb pozwala zaoszczędzić środki, które mogłyby być wydane niecelowo ze względu na potencjał usługobiorcy. Zasada myślenia długoterminowego polega więc na takim gospodarowaniu zasobami finansowymi i organizacyjnymi CUS, by oferowane usługi przynosiły jak najlepsze efekty w dłuższej perspektywie czasowej. Do tego typu rozwiązań należą rozwiązania mieszkaniowe, które również zostały pozytywnie ocenione przez respondentów.

Fot. 2. Proces przygotowania zmiany organizacyjnej był powiązany z rozpoczęciem procesu deinstytucjonalizacji poprzez konsultacje z interesariuszami i opracowanie Lokalnego Planu Deinstytucjonalizacji.



3. CUS DLA MIESZKAŃCÓW. Zróżnicowanie potrzeb i usług

Ta część diagnozy odnosi się do badań przeprowadzonych wśród mieszkańców Gorzowa Wielkopolskiego i zawiera raport z badań ankietowych. Raport przedstawia analizę dotyczącą poparcia dla planów przekształcenia GCPR w CUS oraz analizę akceptacji społecznej dla poszczególnych usług społecznych w pięciu obszarach tematycznych: niepełnosprawność, osoby starsze, rodzina, młodzież oraz bezdomność. Analiza opiera się na wynikach ankiety, w której respondenci oceniali różne formy wsparcia, wskazując poziom poparcia na pięciostopniowej skali. Dane zostały przeliczone na wartości procentowe i zestawione w ujęciu porównawczym.

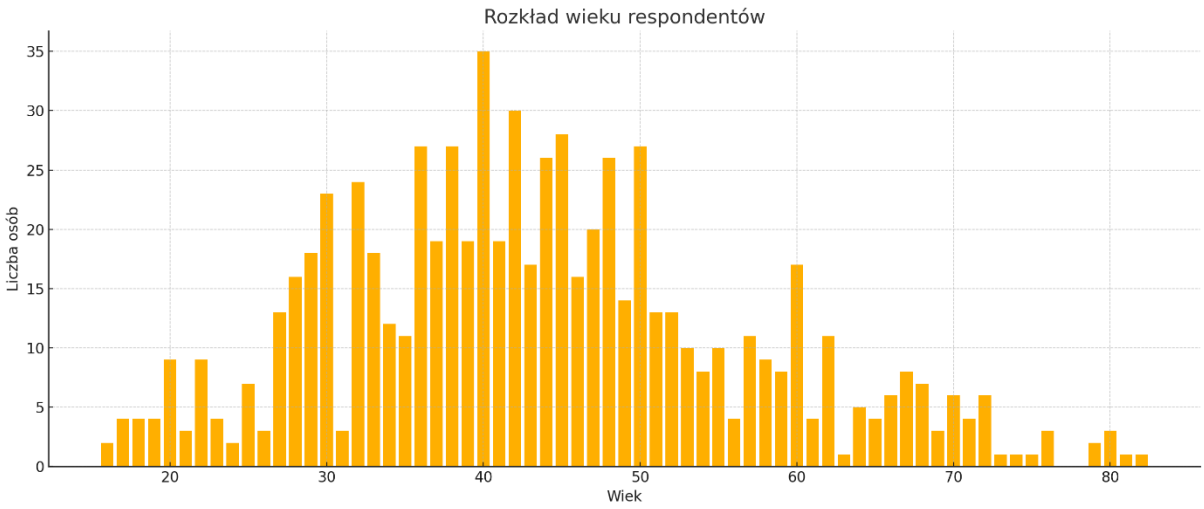
3.1. Opis badań i respondentów

Respondentami byli dorośli mieszkańcy Gorzowa Wielkopolskiego, w tym reprezentanci różnych instytucji i organizacji. Ze względu na to, że ankiety wręczane były podczas spotkań dotyczących kwestii społecznych, w celu zachowania anonimowości danych nie uwzględnialiśmy informacji na temat tego z jakich instytucji/organizacji pochodzili respondenci. Z tych samych powodów nie uwzględnialiśmy także informacji o wieku osoby wypełniającej daną ankietę. Zależało nam jednak na zgromadzeniu materiału, który pokaże, które usługi społeczne są postrzegane jako najbardziej istotne dla poprawy jakości życia mieszkańców.

Ankiety po raz pierwszy zostały rozdane podczas konferencji, w której wzięli udział reprezentanci instytucji i organizacji pomocowych, a w której uczestniczyło około 200 osób. Kolejne ankiety były rozdawane organizacjom i instytucjom pomocowym, które działają na terenie Gorzowa Wielkopolskiego, za pośrednictwem których trafiały one do różnych kategorii mieszkańców. Był to więc celowy dobór próby. W tym sensie ankieta została skierowana do osób na co dzień zajmujących się szeroko pojętą problematyką społeczną lub korzystających z różnych form wsparcia. Choć najczęściej zakres ich doświadczeń i zainteresowań dotyczył jakiejś dziedziny, czy określonej problematyki to jednak można uznać, że duża część respondentów miała doświadczenie eksperckie.

Nie była to próba reprezentatywna, ale biorąc pod uwagę liczbę zebranych ankiet (720) daje to podstawę do uznania, że pozyskano materiał od bardzo wielu osób pracujących i działających na rzecz mieszkańców Gorzowa Wlkp. i od mieszkańców zainteresowanych problematyką usług społecznych.

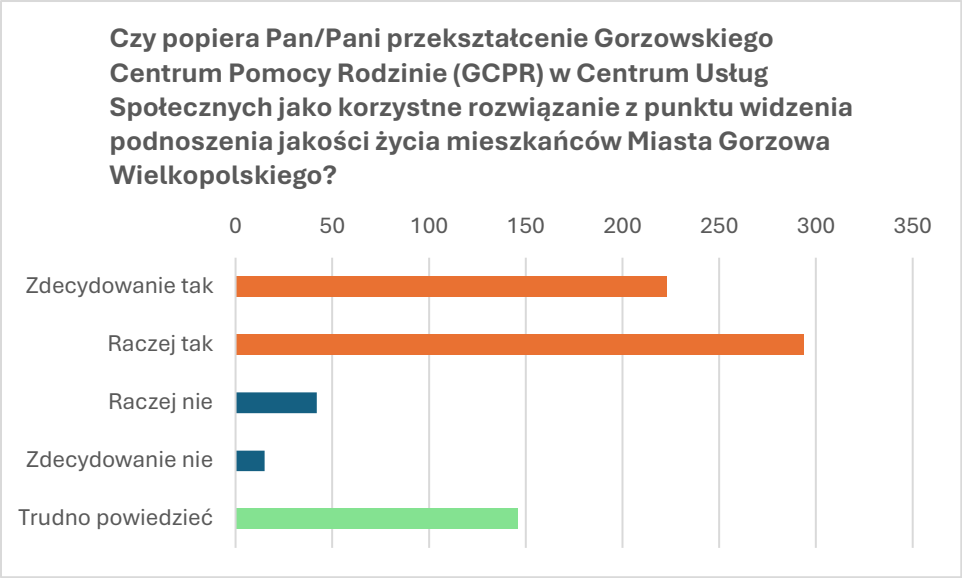
Wiek respondentów przedstawia poniższy schemat.



3.2. Mieszkańcy wobec idei CUS

Respondenci zostali zapytani, czy przekształcenie GCPR w Centrum Usług Społecznych jest korzystne z punktu widzenia podnoszenia jakości życia mieszkańców Gorzowa Wielkopolskiego. Poniższa tabela prezentuje wyniki ankiety, którą wypełniło 720 osób.

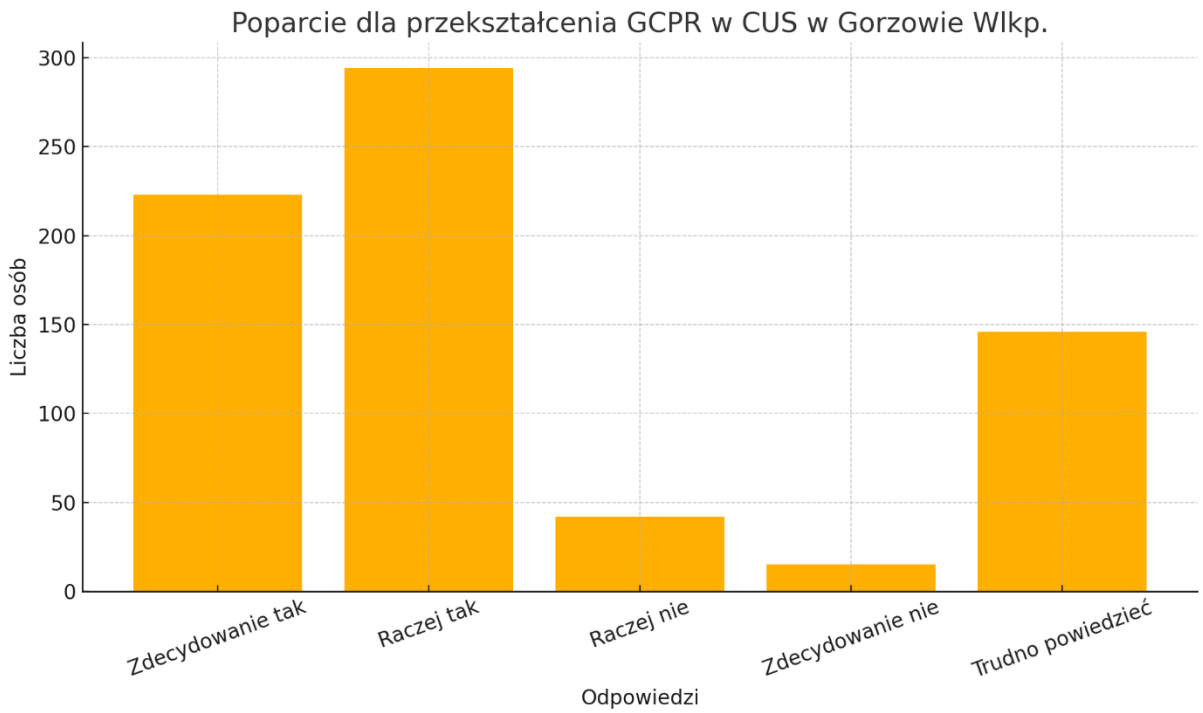
Odpowiedź	**Liczba**	**Procent**
Zdecydowanie tak	223	31,0%
Raczej tak	294	40,8%
Pozytywne razem	**517**	**71,8%**
Raczej nie	42	5,8%
Zdecydowanie nie	15	2,1%
Negatywne razem	**57**	**7,9%**
Trudno powiedzieć	146	20,3%
Łącznie	**720**	



W zestawieniu typów odpowiedzi uwidacznia się, to, że:

- **71,8% respondentów** wyraziło poparcie dla przekształcenia GCPR w CUS (w tym 31% zdecydowanie).
- Przeciwnych było tylko **7,9%** osób, które wzięły udział w badaniu.
- **20,3%** nie miało zdania – co sugeruje potrzebę informowania i edukowania reprezentantów instytucji i organizacji oraz mieszkańców Gorzowa Wlkp. na temat zmian, które wiążą się z utworzeniem CUS.

Poniżej wykres przedstawiający rozkład odpowiedzi na pytanie o przekształcenie GCPR w Centrum Usług Społecznych.



Znaczna część respondentów — **ponad 7 na 10 osób** — wyraża poparcie dla przekształcenia GCPR w CUS. **223 osoby (31%)** są zdecydowanie przekonane o korzyściach z tego rozwiązania natomiast **294 osoby (40,8%)** mają umiarkowanie pozytywne zdanie na ten temat.

To sugeruje, że **istnieje silne przyzwolenie i oczekiwanie na zmiany** w strukturze pomocy społecznej i usług społecznych, które mają na celu zwiększenie dostępności i podniesienie jakości usług.

Negatywne opinie wyrażające się w braku poparcia wyraziło tylko 57 osób (7,9%) z czego tylko 15 osób (2,1%) zrobiło to zdecydowanie.

Trudno jednoznacznie stwierdzić czy tak niski poziom sprzeciwu wobec idei przekształcenia GCPR w CUS może oznaczać rzeczywisty brak poparcia czy wynika raczej z niedoinformowania, a może z niskiego poziomu zaangażowania części ankietowanych. Tym bardziej, że prawie **co piąta osoba,** która wypełniła ankietę wybrała opcję „Trudno powiedzieć". Te wyniki mogą wskazywać na to, że część osób nie wie na czym miałyby polegać przekształcenia i wskazywać na potrzebę większego informowania na temat planowanych zmian.

Wnioski dla praktyki społecznej i miejskiej polityki w zakresie przekształcenia GCPR w CUS:

1. **Silne poparcie** społeczne stanowi legitymację do wdrażania zmian systemowych i może być podstawą dla działań strategicznych.

2. **Umiarkowanie wysoki odsetek niezdecydowanych, którzy wyrazili swoje zdanie poprzez wybór opcji „Trudno powiedzieć”** pokazuje potrzebę zainwestowania w **kampanię informacyjną**, która objaśni, czym jest Centrum Usług Społecznych, ale także pokaże jak ta zmiana wpłynie na codzienne życie mieszkańców, ale także na zmiany w organizacjach i instytucjach zajmujących się realizowaniem usług społecznych dla mieszkańców.
3. Niewielka liczba odpowiedzi nie popierających przekształcenia sugeruje, że wdrożenie reformy nie powinno napotkać na opór społeczny, ale **warto monitorować** reakcje na planowane zmiany i ich wdrożenie.

Analiza opinii na temat usług społecznych dotyczących pięciu obszarów usług społecznych

Respondenci oceniali różnorodne usługi społeczne zgrupowane w pięciu obszarach tematycznych: niepełnosprawności, osób starszych, rodzin, młodzieży, bezdomności. Odpowiedzi zostały podzielone na pięć kategorii:

- wyrażające poparcie: A-Zdecydowanie tak; B – Raczej tak;
- wyrażające brak poparcia: C – Raczej nie; D – Zdecydowanie nie;
- wyrażające brak opinii lub niezdecydowanie: E – Trudno powiedzieć.

W ostatniej części badania respondenci mogli także zaproponować inne niż przewidziano w wysoko skategoryzowanej części pierwszej usługi społeczne.

3.3. Niepełnosprawność. Zapotrzebowanie na usługi zdrowotne, opiekuńcze, wytchnieniowe, mieszkaniowe i aktywizujące

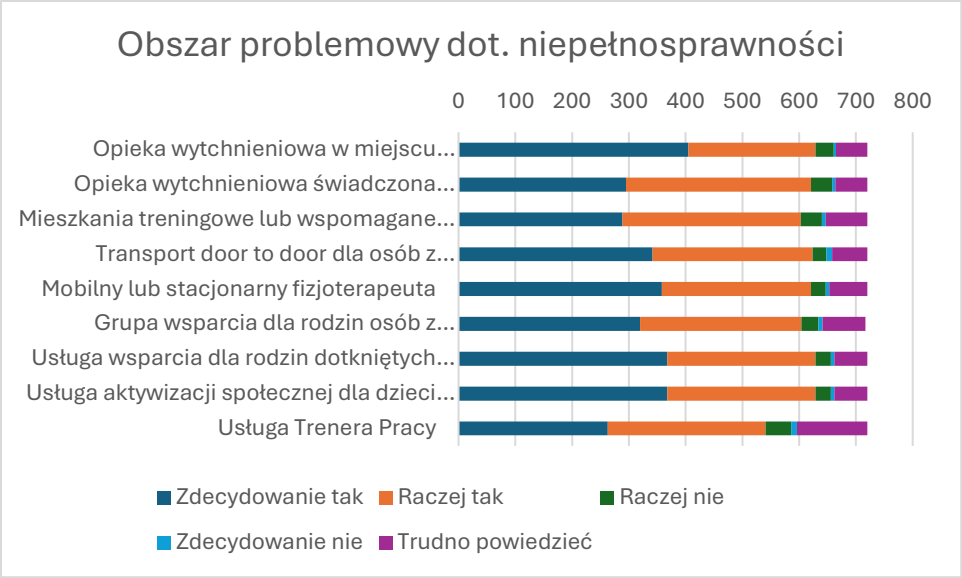
Respondenci oceniali dziewięć różnych usług wspierających osoby z niepełnosprawnościami i ich otoczenie. Odpowiedzi zostały podzielone na pięć kategorii:

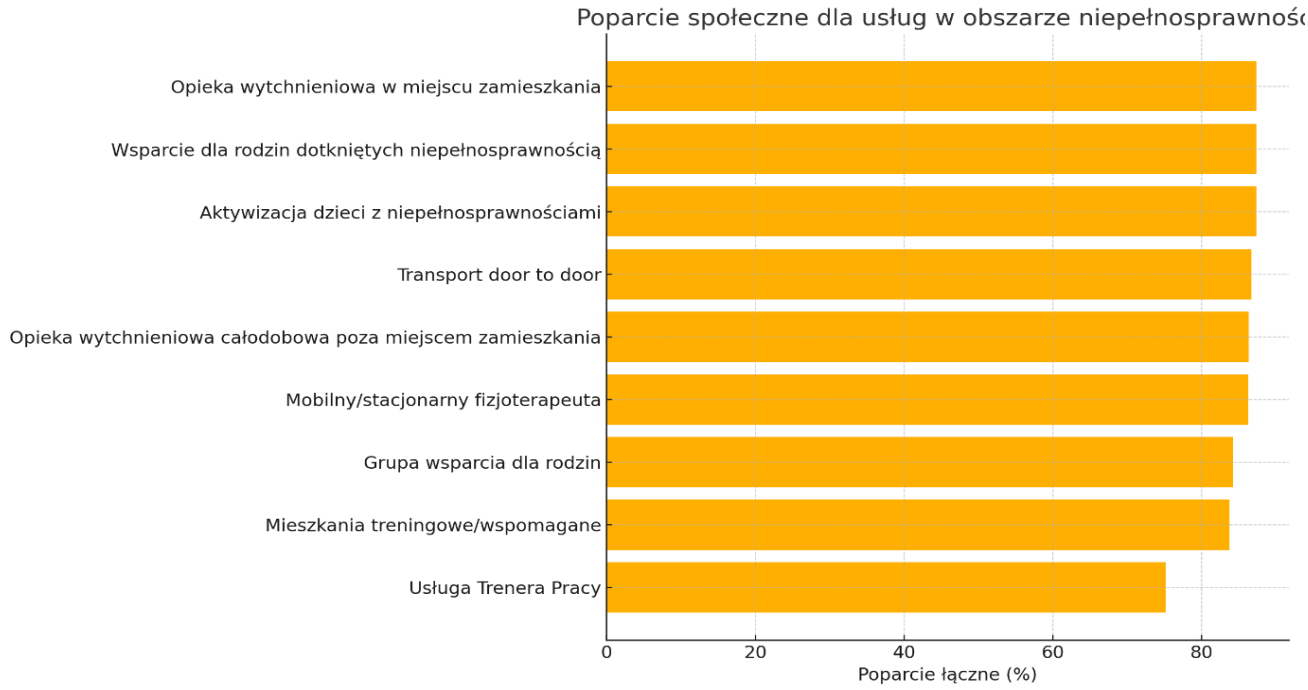
- wyrażające poparcie: A-Zdecydowanie tak; B – Raczej tak;
- wyrażające brak poparcia: C – Raczej nie; D – Zdecydowanie nie;
- wyrażające brak opinii lub niezdecydowanie: E – Trudno powiedzieć.

Zestawienie łącznego poparcia (A + B) – usługi w kolejności od największego poparcia:

Nr	Usługa	Poparcie łączne (liczba)	Poparcie łączne (%)
1	Opieka wytchnieniowa w miejscu zamieszkania	629	87,3%
2	Opieka wytchnieniowa całodobowa poza miejscem zamieszkania	621	85,1%
3	Mobilny/stacjonarny fizjoterapeuta	621	86,2%
4	Transport door to door	624	86,7%
5	Wsparcie dla rodzin dotkniętych niepełnosprawnością	629	85,9%
6	Aktywizacja dzieci z niepełnosprawnościami	629	85,9%
7	Grupa wsparcia dla rodzin	604	82,1%
8	Mieszkania treningowe/wspomagane	603	83,7%
9	Usługa Trenera Pracy	541	66,5%

Wyniki zostały zaprezentowane także na wykresach





Największe poparcie:

- Opieka wytchnieniowa (domowa, w trochę mniejszym zakresie także całodobowa) — zyskała jedno z najwyższych poparć wyrażonych w wyborze pozytywnych odpowiedzi.
- Wsparcie rodzin i aktywizacja dzieci – wskazują na społeczne uznanie dla systemowego podejścia.
- Transport i fizjoterapia (stacjonarna i mobilna) – praktyczne, namacalne wsparcie dla mobilności i sprawności, ale także dostępności tych usług dla osób potrzebujących.

Najniższe poparcie:

Relatywnie z niższym poparciem spotkała się „**Usługa Trenera Pracy”** (66,5% poparcia, 124 osoby, czyli 15,3% zaznaczyły „Trudno powiedzieć”. Ten niższy niż w przypadku innych usług wynik może być efektem z kilku przyczyn. Po pierwsze, w środowiskach osób nie zajmujących się kwestią niepełnosprawności możliwa jest niska rozpoznawalność roli trenera pracy oraz mniejsze zrozumienie znaczenia zatrudnienia wspomaganego.

Dane pozyskane w badaniu uniemożliwiają powiązanie rodzaju odpowiedzi z tym z jakiej instytucji lub organizacji była osoba wypełniająca ankietę. Można więc tylko przypuszczać, że osoby „spoza” tematu niepełnosprawności nie doceniają roli tej usługi ze względu na mniejszy stopień zorientowania się w problemach zatrudnienia osób z niepełnosprawnością.

Należy podkreślić, że poziom pozytywnych opinii popierających rozwój usługi „**Mieszkania treningowe/wspomagane**” (**83,7%)** jest wysoki, choć plasuje się niżej od innych. Tutaj także decydujący może być brak zorientowania w tematyce mieszkań treningowych/wspomaganych. Potwierdzać to wyjaśnienie może analiza liczby odpowiedzi „Trudno powiedzieć”. Uczestnicy ankiety najczęściej odpowiadali w ten sposób w przypadku trzech usług: a) Trener Pracy (124), mieszkania treningowe/wspomagane (73), grupy wsparcia dla rodzin (76).

Dość wysoki poziom niepewności w odpowiedziach dotyczących tych usług może wskazywać na potrzebę kampanii informacyjnych i edukacyjnych. Choć nie są to usługi zupełnie nowe, mogą być znane tylko części respondentów.

Wnioski z analizy:

1. Silne społeczne poparcie dla usług praktycznych, codziennych, wspierających opiekunów i rodzinę.
2. Wysoka akceptacja dla działań integrujących dzieci z niepełnosprawnościami – społeczeństwo wspiera ich obecność w przestrzeni wspólnej.
3. Niższe zrozumienie i akceptacja dla bardziej złożonych/nowoczesnych rozwiązań (trener pracy, mieszkania wspomagane) – konieczne działania informacyjne.
4. Warto rozwijać model kompleksowego wsparcia osoby i jej rodziny, z naciskiem na łatwo dostępne, lokalne, praktyczne formy pomocy, a jednocześnie krok po kroku wprowadzać bardziej złożone rozwiązania z zakresu mieszkalnictwa treningowego i wspomaganego.

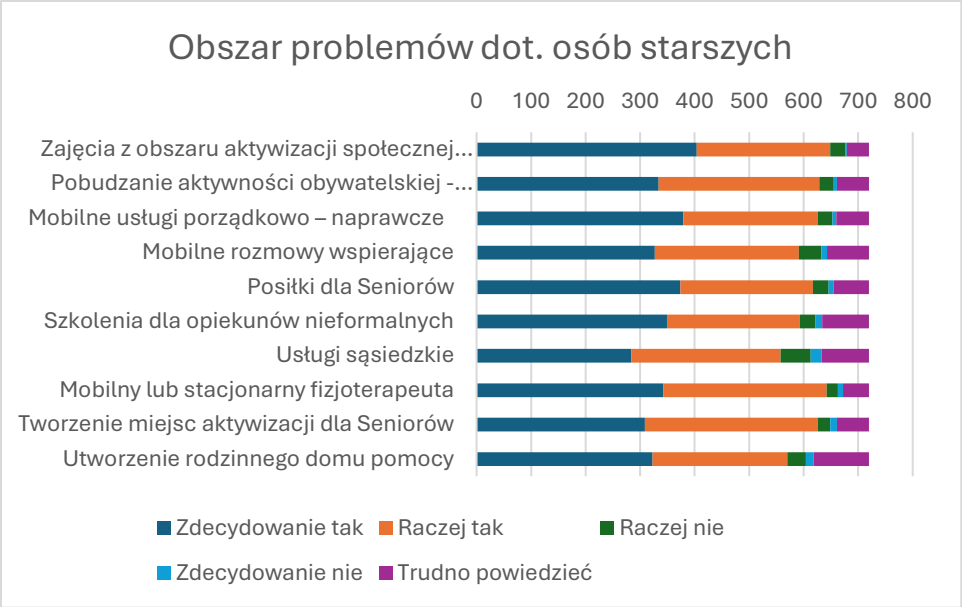
3.4. Seniorzy. Potrzeba aktywizacji i fizjoterapii

W badaniu oceniono 10 różnych form wsparcia dla seniorów. Poparcie dla wprowadzenia każdej usługi w kontekście podnoszenia jakości życia mieszkańców Gorzowa Wielkopolskiego wyrażało się w wyborze odpowiedzi „Zdecydowanie tak" i „Raczej tak". Brak przekonania, że dana usługa może poprawić jakość życia mieszkańców była wyrażana za pomocą odpowiedzi „Raczej nie" i „Zdecydowanie nie". Osoby nie mające zdania na ten temat wybierały opcję „Trudno powiedzieć".

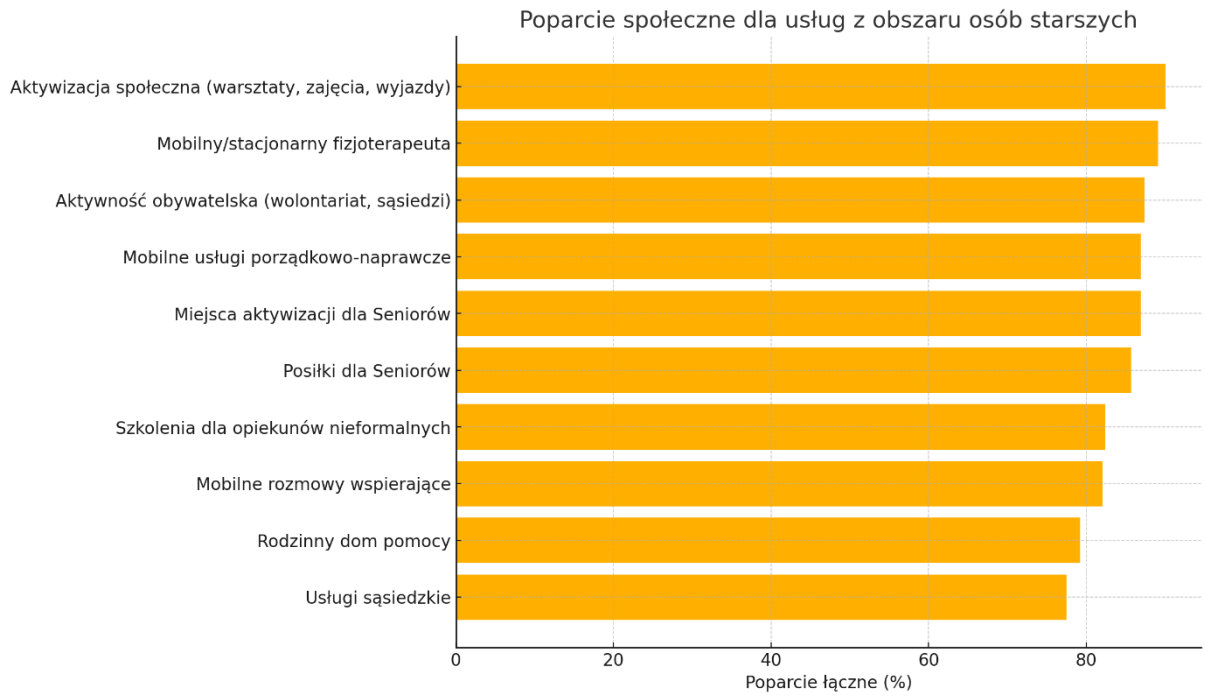
Poniżej tabela z rozkładem procentowym poszczególnych odpowiedzi:

	Usługa	Zdecydo-wanie tak	Raczej tak	Łącznie Odp. „tak"	Raczej nie	Zdecydo-wanie nie	Łącznie Odp. „nie"	Trudno powie-dzieć
1.	**Zajęcia aktywizujące (warsztaty, sport, kultura)**	56.2%	34.1%	90,3%	3.9%	0.3%	4,2%	5.7%
2.	**Aktywność obywatelska (wolontariat, sąsiedzki)**	46.4%	41.0%	87,4%	3.6%	0.8%	4,4%	8.2%
3.	**Mobilne usługi porządkowo-naprawcze**	52.6%	34.3%	86,9%	3.7%	1.0%	4,7%	8.3%
4.	**Mobilne rozmowy wspierające**	45.4%	36.7%	82,1%	5.7%	1.5%	7,2%	10.7%
5.	**Posiłki dla Seniorów**	52.0%	33.8%	85,8%	4.0%	1.3%	5,3%	9.0%
6.	**Szkolenia dla opiekunów nieformalnych**	48.7%	34.1%	82,8%	3.9%	1.8%	5,7%	12.0%
7.	**Usługi sąsiedzkie**	39.6%	38.3%	77,9%	7.7%	2.8%	10,5%	12.2%
8.	**Fizjoterapeuta mobilny/stacjonarny**	47.9%	41.8%	89,7%	2.9%	1.3%	4,2%	6.7%
9.	**Miejsca aktywizacji Seniorów**	43.3%	44.4%	87,7%	3.2%	1.7%	4,9%	8.3%
10.	**Rodzinny dom pomocy**	44.9%	34.3%	79,2%	4.7%	1.9%	6,6%	14.2%

Poniżej znajdują się wykresy pokazujące liczby osób i procenty poszczególnych odpowiedzi:



Wszystkie usługi wymienione w obszarze działań na rzecz poprawy jakości życia seniorów cieszyły się wysokim poparciem wyrażanym w dużej liczbie opinii pozytywnych i niewielkiej liczbie opinii negatywnych. Ilustruje to poniży wykres. Nawet najniżej ocenione „Usługi sąsiedzkie" uzyskały łącznie 77,9% opinii pozytywnych.



Analiza rozkładu odpowiedzi – obszar tematyczny - OSOBY STARSZE

Największe poparcie wskazano dla następujących usług:

1. **Zajęcia aktywizujące (warsztaty, sport, kultura)**:

   Zdecydowanie tak: 56,2%, **Raczej tak: 34,1%** → **łącznie 90,3%** poparcia. To najwyżej oceniana usługa – wskazuje na silną potrzebę integracji, ruchu i kontaktów społecznych wśród seniorów.

2. **Mobilny/stacjonarny fizjoterapeuta**:

   Zdecydowanie tak: 47,9%, **Raczej tak: 41,8%** → **łącznie 89,7%.** Wysokie poparcie potwierdza, że zdrowie fizyczne to priorytet – fizjoterapia blisko domu jest postrzegana jako bardzo przydatna.

3. **Aktywność obywatelska (wolontariat, sąsiedzi)** oraz **Mobilne usługi porządkowo-naprawcze** – po **ponad 86% poparcia**, co pokazuje, że seniorzy chcą być **aktywni społecznie i samodzielni**, ale także oczekują **realnego wsparcia w codziennych obowiązkach**.

   Średnie poparcie (80–85%):

4. **Posiłki dla Seniorów**, **Miejsca aktywizacji**, **Szkolenia dla opiekunów nieformalnych i Mobilne rozmowy wspierające -**– uzyskały między 82% a 86% pozytywnych głosów. To oznacza, że są ważne, ale być może mniej priorytetowe w odbiorze społecznym niż aktywizacja i wsparcie zdrowotne.

   Niższe poparcie:

5. **Rodzinny dom pomocy**:

   Zdecydowanie tak: 44,9%, **Raczej tak: 34,3%**, ale aż **14,2% odpowiedzi "Trudno powiedzieć"**. Ta forma usługi została oceniona niżej niż inne. Być może wynika to ze skojarzenia z instytucjonalną opieką. Procent odpowiedzi „Trudno powiedzieć" wskazuje na to, że najprawdopodobniej respondenci nie czuli się wystarczająco dobrze zorientowani w tematyce „Rodzinnych domów pomocy".

6. **Usługi sąsiedzkie**:

   Najniższy łączny poziom poparcia: **77,9%**, a także najwyższy odsetek odpowiedzi „Trudno powiedzieć" (12,2%). Wskazuje to, że **usługi te są mało znane lub niedookreślone**, co może utrudniać ich ocenę i odbiór.

   Wnioski:

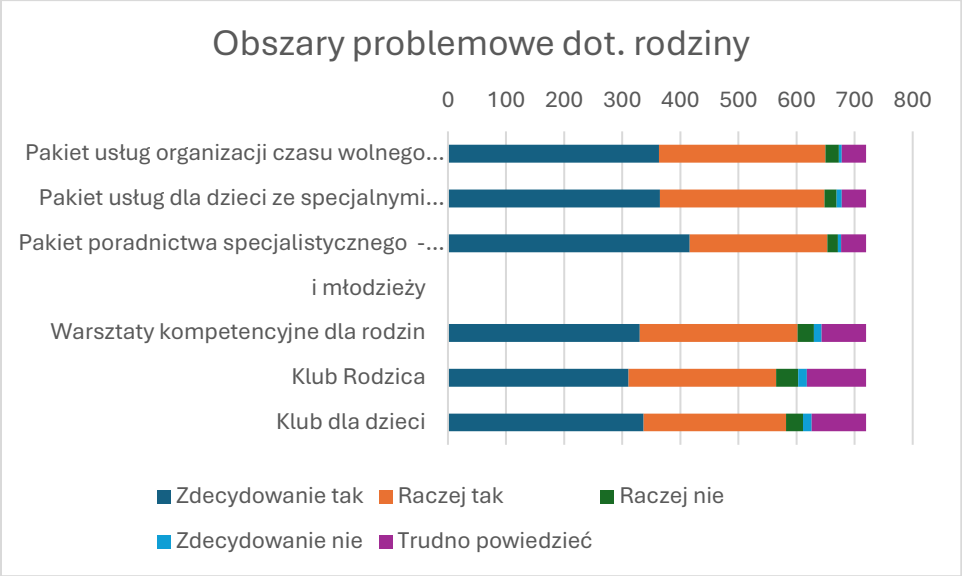
   Najbardziej doceniane są usługi **integrujące społecznie i wspierające zdrowie**.

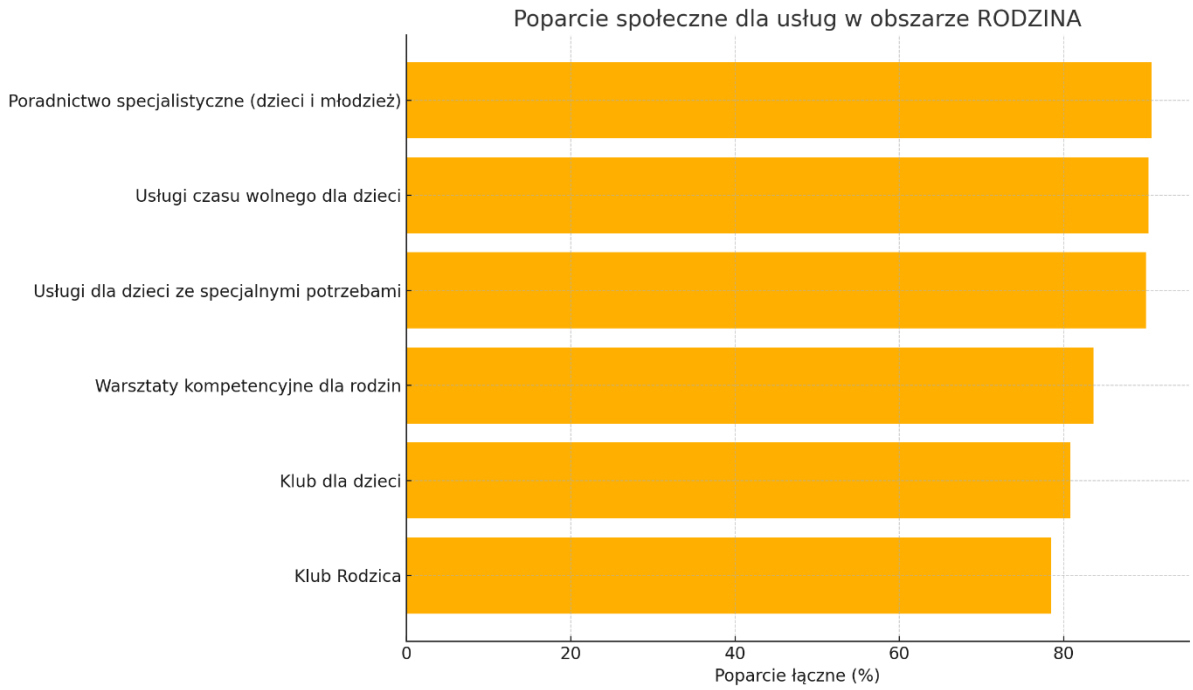
   Pomoc sąsiedzka i domy opieki spotykają się z **większą niepewnością lub dystansem**.

   Wysoki poziom odpowiedzi „Trudno powiedzieć" sugeruje potrzebę **lepszego informowania i prezentowania** form wsparcia, które nie są lepiej znane**.**

3.5. **Rodzina.** Potrzeba wsparcia psychologicznego, specjalistycznego i organizacji czasu wolnego

Oceniono sześć usług skierowanych do rodzin, dzieci i młodzieży. Odpowiedzi pozytywne („Zdecydowanie tak" i „Raczej tak") pozwalają zidentyfikować preferencje społeczne co do form wsparcia. Nieliczne odpowiedzi „Zdecydowanie nie" i „Raczej nie" pokazują wskazania na mniejsze zapotrzebowanie na tego typu usługi. Jednak ze względu na to, że było ich bardzo niewiele skoncentrowano się w raporcie na tych preferowanych przez znaczną część respondentów. Obszar tematyczny usług dla rodzin charakteryzował się najwyższym wskaźnikiem odpowiedzi pozytywnych wśród pięciu uwzględnionych w badaniu.





Usługi, które spotkały się z największym poparciem uczestników badania:

1. **Poradnictwo specjalistyczne (psycholog dziecięcy, terapeuta) – 87,6%**

Najwyżej oceniana usługa. Tak wysokie poparcie dla tej usługi oznacza silne społeczne zapotrzebowanie na **pomoc psychologiczną i terapeutyczną dla dzieci i młodzieży**, prawdopodobnie nasilone po pandemii i w dobie kryzysów emocjonalnych. Ale wiąże się to także z utrudnionym dostępem do pomocy psychiatrycznej dla dzieci i młodzieży.

2. **Organizacja czasu wolnego dla dzieci (**zajęcia sportowe, warsztaty, animacje) – 86,7%.

Ta usługa uzyskała równie wysokie poparcie pokazuje, że **aktywność dzieci poza domem** ma kluczowe znaczenie dla mieszkańców.

3. **Usługi dla dzieci ze specjalnymi potrzebami (np. dogoterapia, SI) – 86,3%**

Świadczy o rosnącej świadomości szczególnych potrzeb dla dzieci zmagających się z różnymi trudnościami, chorobami bądź niepełnosprawnością. Tak wysoka liczba odpowiedzi uwzględniających tę usługę jako mogącą poprawić jakość życia mieszkańców świadczy także o akceptacji dla **zindywidualizowanego podejścia do dzieci o szczególnych potrzebach**.

Niższe poparcie, spośród sześciu uwzględnionych w badaniu usług:

1. **Klub Rodzica – 71,8%**

Najniżej oceniana usługa – może być odbierana jako mniej konkretna lub potrzebująca lepszej definicji celu. Także wysoki odsetek odpowiedzi „Trudno powiedzieć” (ponad 16%) sugeruje niedostateczną znajomość formy.

2. **Klub dla dzieci – 75,9%**

Choć nazwa sugeruje pozytywną działalność, usługa ta może być **niedostatecznie odróżniana od innych zajęć w ramach organizacji czasu wolnego**.

Warto przypomnieć, że nawet te najniżej ocenione usługi otrzymały wysoką liczbę głosów popierających. Usługi z obszaru tematycznego „Rodzina" uzyskały najwięcej głosów poparcia w porównaniu z pozostałymi obszarami tematycznymi.

Wnioski:

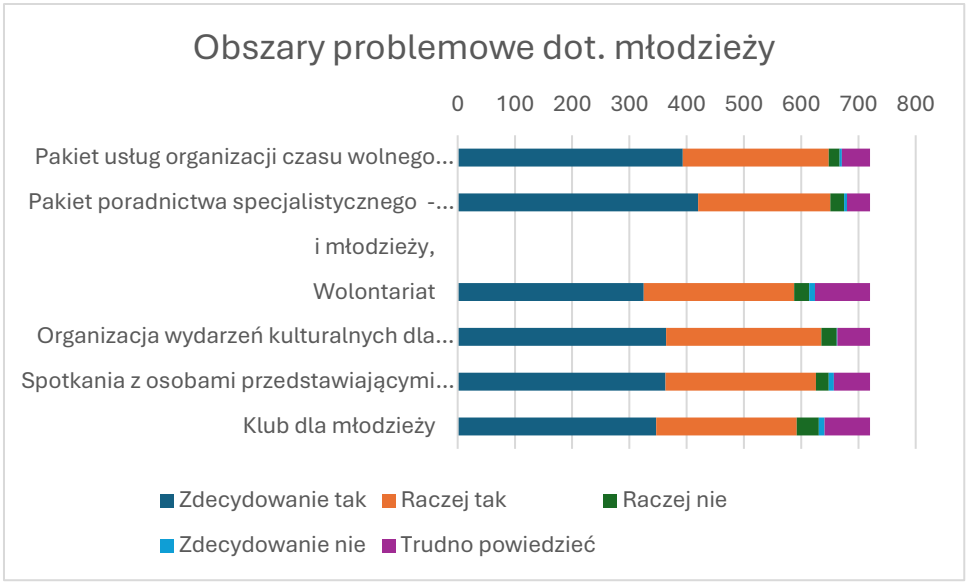
- Najsilniejsze poparcie społeczne uzyskały usługi **profesjonalne i dobrze zdefiniowane**: **pomoc psychologiczna, psychiatryczna oraz aktywizacja dzieci.**
- Usługi o bardziej ogólnej nazwie („klub", „warsztaty rodzinne") cieszą się nieco mniejszym zainteresowaniem – **potrzebują lepszego wypromowania i doprecyzowania celów**.
- Mieszkańcy szczególnie cenią sobie **wsparcie dzieci i rodzin w trudnych sytuacjach emocjonalnych i społecznych**. Oczekuje się zarówno działań o charakterze profilaktycznym jak i terapeutycznych wobec osób w kryzysach psychicznych.

3.6. Młodzież. Potrzeba poradnictwa specjalistycznego i organizacji czasu wolnego

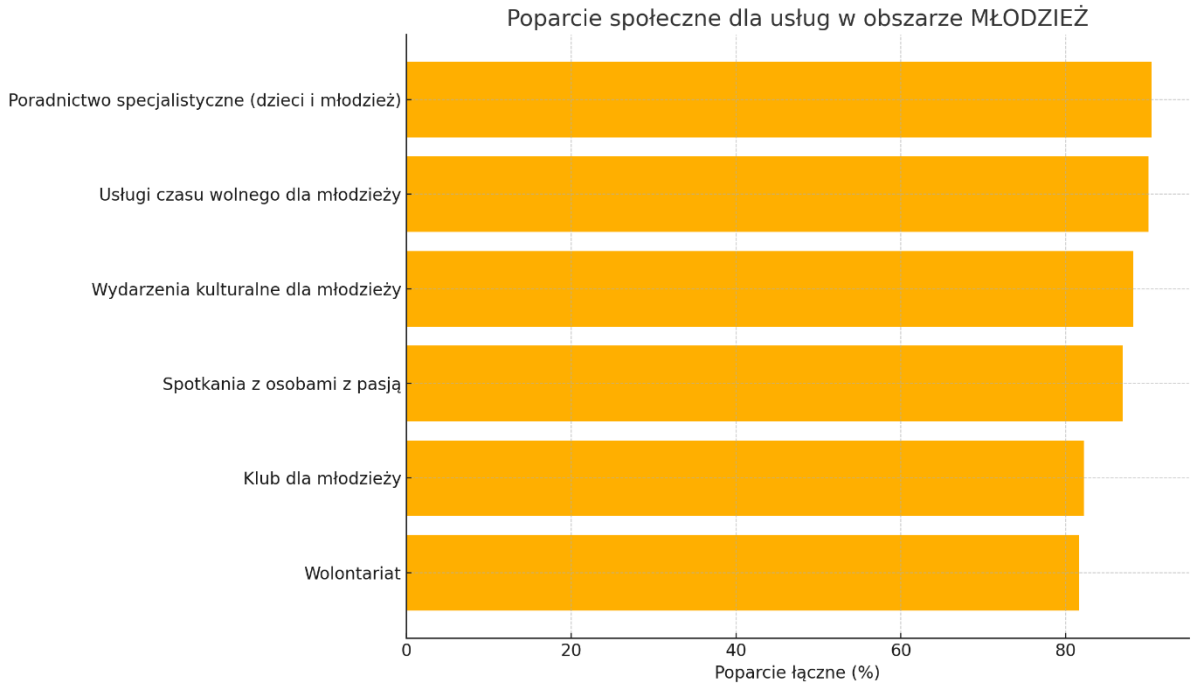
W badaniu oceniono sześć propozycji usług skierowanych do młodzieży, uwzględniające takie, które dotyczą wsparcia specjalistycznego po inicjatywy kulturalne i rozwojowe. Wyniki pokazują wysokie poparcie dla rozwoju usług w tym obszarze.

OBSZAR PROBLEMOWY: MŁODZIEŻ						
Nr		**Zdecydowanie tak %**	**Raczej tak %**	**Raczej nie %**	**Zdecydowanie nie %**	**Trudno powiedzieć %**
1.	**Pakiet usług organizacji czasu wolnego dla młodzieży np. zajęcia sportowe, warsztaty edukacyjne, warsztaty kompetencyjne**	54,6	35,4	2,6	0,6	6,8
2.	**Pakiet poradnictwa specjalistycznego - psycholog psychoterapeuta, terapeuta uzależnień dzieci i młodzieży**	58,3	32,1	3,3	0,7	5,6
3.	**Wolontariat**	45,1	36,5	3,6	1,4	13,3
4.	**Organizacja wydarzeń kulturalnych dla młodzieży**	50,6	37,6	3,8	0,1	7,9
5.	**Spotkania z osobami przedstawiającymi pasje (np. sportowcy, trenerzy, biegacze itp.)**	50,4	36,5	3,1	1,2	8,8
6.	**Klub dla młodzieży**	48,2	34,0	5,4	1,4	11,0

Poniżej wykres uwzględniający liczbę osób wybierających poszczególne odpowiedzi



Wykres procentowego rozkładu głosów poparcia dla usług w obszarze MŁODZIEŻ



Największe poparcie uzyskano dla następujących usług:

1. **Poradnictwo specjalistyczne (psycholog, terapeuta) – 89,2%**

Najwyżej oceniona usługa w tym obszarze, a zarazem jedna z najwyżej ocenianych w całej ankiecie.

Świadczy o silnej społecznej potrzebie wsparcia emocjonalnego i zdrowia psychicznego młodzieży, również w kontekście uzależnień.

2. **Organizacja czasu wolnego dla młodzieży (sport, edukacja, kompetencje) – 87,8%**

Wskazuje na ogromną potrzebę alternatyw dla biernego spędzania czasu oraz wzmacnianie rozwoju zainteresowań młodych ludzi.

3. **Wydarzenia kulturalne dla młodzieży – 87,0%**

Wysokie poparcie dla działań, które **łączą rozwój społeczny i integrację kulturową**.

Niższe poparcie społeczne (choć nadal wysokie, ponieważ przekraczające 70%):

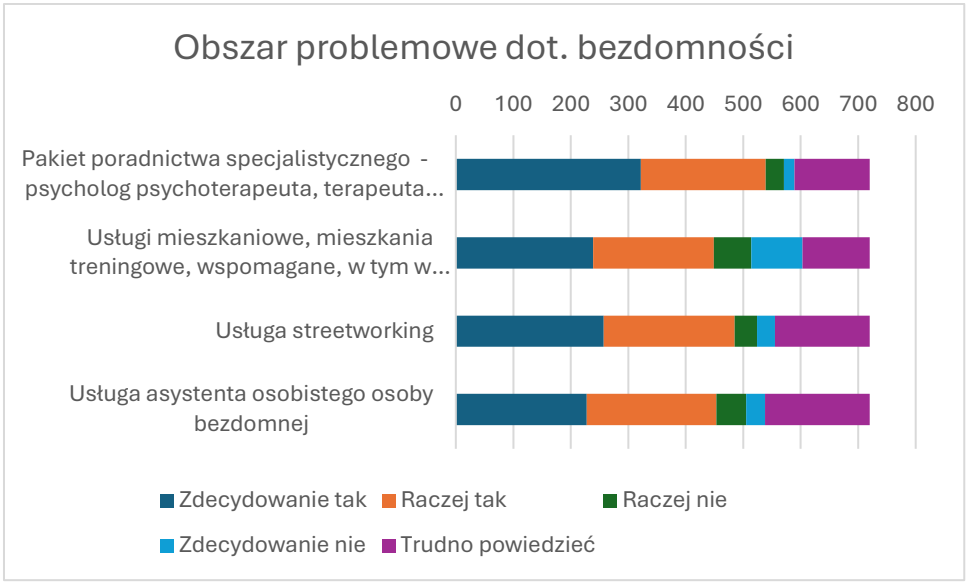
1. **Klub dla młodzieży – 76,2%**
2. **Wolontariat – 77,6%**

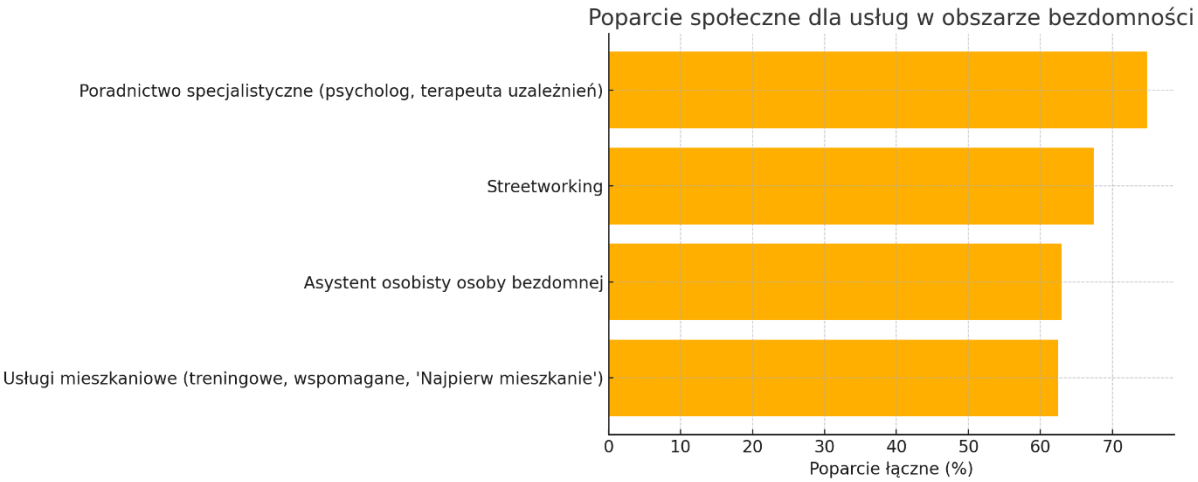
Wnioski dotyczące wyników w obszarze tematycznym „Młodzież":

- Najsilniejsze poparcie dotyczy **profesjonalnego wsparcia psychologicznego oraz konstruktywnych form spędzania czasu**.
- Wybór określonych usług społecznych dla młodzieży wskazuje na to, że zdaniem respondentów działania na rzecz młodzieży wymagają **systemowych rozwiązań**, które wspierają rozwój osobisty i emocjonalny.
- Usługi takie jak wolontariat czy kluby młodzieżowe potrzebują lepszej promocji i być może nowoczesnej formy dopasowanej do zainteresowań młodych ludzi.

3.7. Bezdomność. Potrzeba wsparcia terapeutycznego i profilaktyki

W obszarze dotyczącym osób w kryzysie bezdomności oceniono 4 różne formy wsparcia. Odpowiedzi pokazują relatywnie niższe, ale zasadniczo odpowiednie poparcie społeczne, przy zauważalnym poziomie niepewności.





Największe poparcie społeczne uzyskano dla następujących usług:

1. **Poradnictwo specjalistyczne (psycholog, terapeuta uzależnień) – 72,2%**

Najbardziej akceptowana forma wsparcia. Pokazuje, że respondenci dostrzegają i rozumieją **potrzebę pracy z przyczynami bezdomności**, w tym pracy nad poprawą zdrowia psychicznego oraz uzależnieniami.

2. Drugą usługą, która spotkała się z znaczną liczbą pozytywnych odpowiedzi popierających jest **Streetworking (działania w środowisku) – 68,7%.**

Zwrócenie uwagi na tę usługę wskazuje na poparcie dla **aktywnych, terenowych działań pomocowych**, które docierają bezpośrednio do osób bezdomnych.

Najniższe poparcie społeczne:

1. **Asystent osobisty osoby bezdomnej – 64,7%**

Jest to usługa mniej popularna wśród badanych. Być może wynika to z nie zawsze wysokiej wiedzy i doświadczenia z osobami w kryzysie bezdomności. Prawdopodobnie u części respondentów **Asystent osobisty osoby bezdomnej** to usługa, która może budzić wątpliwości co do efektywności lub budować obawy o "nadopiekuńczość" wobec osób bezdomnych.

2. **Usługi mieszkaniowe (w tym metoda „Najpierw mieszkanie") – 60,3%**

Relatywnie niskie poparcie może wynikać z **braku znajomości podejścia „Housing First"**, ale także z kontrowersji wokół wspierania osób bezdomnych mieszkaniami bez warunków wstępnych. Metoda ta jest mało znana w Polsce i sporadycznie stosowana. Wyniki tej ankiety również pokazują małe zorientowanie w zakresie jej skuteczności.

Wysoki poziom niepewności

W przypadku odpowiedzi dotyczących obszaru tematycznego „Bezdomność" zaznacza się wysoki poziom niepewności wyrażający się w częstotliwości odpowiedzi „Trudno powiedzieć":

Właściwie wszystkie usługi odnoszące się do bezdomności odnotowały wysoki odsetek odpowiedzi „Trudno powiedzieć" (**od 27% do nawet 34%**). Przyczyn takich odpowiedzi można doszukiwać się w **ograniczonej wiedzy społecznej** o mechanizmach radzenia sobie z bezdomnością oraz o przyczynach bezdomności. Stereotypy na temat osób w kryzysie bezdomności są nadal silne i występować mogą nawet w grupie ekspertów zajmujących się różnymi kwestiami społecznymi. Niewiele osób ma kontakt osobisty z osobami w kryzysie bezdomności, więc w efekcie nie ma ugruntowanych opinii na ten temat.

Wnioski:

- Największe poparcie dotyczy **działań terapeutycznych i streetworkingu** — usług widzianych jako racjonalne i praktyczne.
- **Rozwiązania mieszkaniowe i personalne (asystent)** wymagają **lepszej komunikacji społecznej**, edukacji i przykładów skuteczności.
- Obszar ten budzi **większą społeczną niepewność niż inne analizowane kategorie** tematyczne — warto prowadzić działania edukacyjne i kampanie uświadamiające.

Analiza porównawcza z uwzględnieniem pięciu obszarów tematycznych

Analiza porównawcza, zaprezentowana poniżej, dotyczy pięciu obszarów problemowych: NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ, OSOBY STARSZE, RODZINA, MŁODZIEŻ, BEZDOMNOŚĆ, przeprowadzona została na podstawie danych procentowych dotyczących łącznego poparcia społecznego dla zaproponowanych usług (suma odpowiedzi „Zdecydowanie tak" i „Raczej tak").

1. **Średni poziom poparcia dla usług w poszczególnych obszarach**

Obszar	Średnie poparcie społeczne (% A+B)	Liczba usług
Rodzina	**84,7%**	6
Młodzież	83,0%	6
Osoby starsze	81,4%	10
Niepełnosprawność	81,2%	9
Bezdomność	**66,5%**	4

2. **Najwyżej oceniane usługi (TOP 5 wszystkich obszarów)**

Usługa	Obszar	Poparcie (%)
Poradnictwo specjalistyczne (psycholog, terapeuta uzależnień – młodzież)	Młodzież	**89,2%**
Poradnictwo specjalistyczne (psycholog, terapeuta – rodziny)	Rodzina	87,6%
Opieka wytchnieniowa w miejscu zamieszkania	Niepełnosprawność	87,3%
Organizacja czasu wolnego dla młodzieży	Młodzież	87,0%
Posiłki dla seniorów	Osoby starsze	85,6%

3. **Najniżej oceniane usługi (BOTTOM 5 wszystkich obszarów)**

Usługa	Obszar	Poparcie (%)
Usługi mieszkaniowe („Najpierw mieszkanie")	Bezdomność	**60,3%**
Asystent osoby bezdomnej	Bezdomność	64,7%
Trener pracy	Niepełnosprawność	66,5%
Klub Rodzica	Rodzina	71,8%
Klub dla młodzieży	Młodzież	76,2%

Usługi o najniższym poparciu często:

- są **niewystarczająco znane społecznie** (Trener Pracy, Housing First, Asystent osoby bezdomnej),
- mają ogólne lub „słabo osadzone" nazwy (kluby rodzica bądź młodzieży), najprawdopodobniej respondenci nie bardzo wiedzieli co się kryje za tymi nazwami, na czym miałaby polegać działalność takich klubów.
- budzą **wątpliwości co do skuteczności** lub adresatów (asystenci, mieszkania bez warunków wstępnych-Housing First).

4. Obszary z najwyższym poziomem niepewności społecznej („Trudno powiedzieć")

Obszar	**Średni odsetek odpowiedzi „Trudno powiedzieć"**
Bezdomność	**32,4%**
Niepełnosprawność	8,8%
Osoby starsze	9,2%
Młodzież	8,9%
Rodzina	10,5%

Bezdomność wyraźnie wyróżnia się brakiem stanowiska – nawet **co trzecia osoba nie miała opinii**. Może to wskazywać na:

- brak wiedzy o usługach dla osób w kryzysie bezdomności i problemie bezdomności,
- brak osobistego kontaktu z problemem,
- społeczny dystans do tematu, być może silne negatywne stereotypy osób w kryzysie bezdomności.

5. Wnioski porównawcze i rekomendacje

Wysoko popierane obszary tematyczne:

- **Rodzina i młodzież** – mieszkańcy bardzo silnie wspierają **wszystko, co dotyczy zdrowia psychicznego, czasu wolnego i edukacji i rozwoju emocjonalnego dzieci i młodzieży**.
- **Osoby starsze i osoby z niepełnosprawnością** – preferowane są **praktyczne, lokalne i codzienne usługi wspierające** (fizjoterapia, transport, opieka wytchnieniowa).

Obszar wymagający wsparcia:

- **Bezdomność** – widoczne są: **niższe poparcie, wysoka niepewność i brak zrozumienia** idei nowoczesnych metod pracy z osobami w kryzysie bezdomności. Konieczne:

- działania informacyjne,
- promocja metod takich jak „Housing First”,
- przełamywanie stereotypów
- zwrócenie uwagi na koszty zaniechania w przypadku słabej lub niewystarczającej oferty usług dla osób w kryzysie bezdomności – ich pozostawanie „na ulicy” wiąże się z wysokimi kosztami (koszty zaniechania), które dotyczą usług medycznych, prowadzenia schronisk, noclegowni itp. Odpowiednia i zindywidualizowana praca z osobami doświadczającymi bezdomności daje szansę nie tylko na odzyskanie członków społeczności, ale zmniejsza koszty związane z leczeniem, kryminalizacją części osób w związku z wchodzeniem w kolizję z prawem.

Odpowiedzi na pytania otwarte

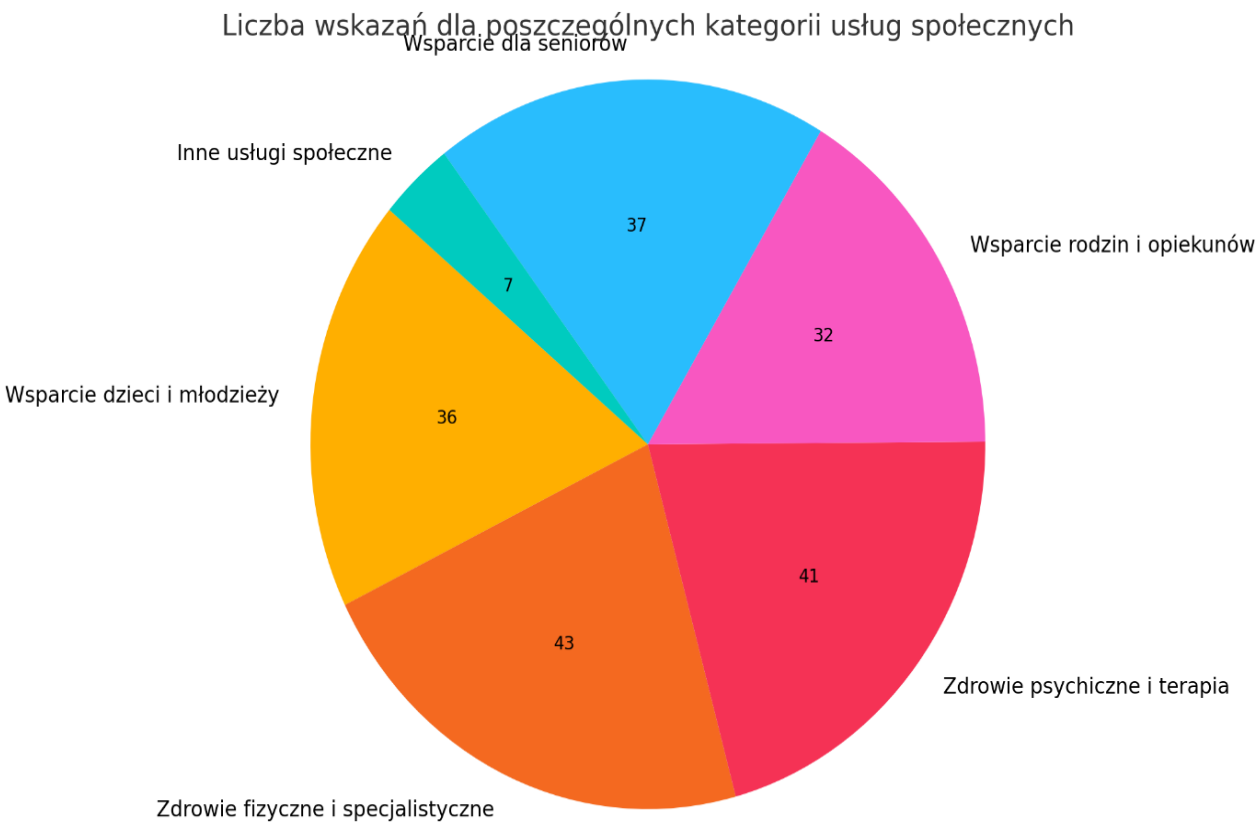
W ostatniej części ankiety znalazły się pytania otwarte dające możliwość zindywidualizowania odpowiedzi i wniesienia własnych propozycji. Część z nich umożliwiała także zaproponowanie rozwiązań, usług, obszarów problemowych, które nie zostały uwzględnione w formularzu ankiety, a zdaniem uczestników badania były ważne.

Pierwsze pytanie umożliwiało skorzystanie z kategorii usług wymienionych wcześniej w części ilościowej kwestionariusza, ale respondenci dodawali także nowe propozycje, czasem uszczegóławiając te, które w bardziej ogólnym brzmieniu znalazły się w pierwszej części kwestionariusza.

Pyt. Która z wymienionych wyżej usług byłaby ważna dla Pana/i?

Odpowiedzi udzielone przez respondentów zostały pogrupowane w kilka kategorii, które przedstawiają poniższa tabela i schemat.

Kategoria	**Liczba wskazań**
Wsparcie dzieci i młodzieży	36
Zdrowie fizyczne i specjalistyczne	43
Zdrowie psychiczne i terapia	41
Wsparcie rodzin i opiekunów	32
Wsparcie dla seniorów	37
Inne usługi społeczne	7



1. Wsparcie dzieci i młodzieży (edukacja, aktywizacja, integracja) (kolor jasnopomarańczowy na schemacie)

Łączna liczba wskazań: 36

- Zajęcia dla dzieci i młodzieży – 29
- Wydarzenia kulturalne dla młodzieży – 3
- Klub dla młodzieży – 3
- Warsztaty terapii zajęciowej dla młodzieży – 1

Respondenci deklarowali, że duże zapotrzebowanie dotyczy **aktywnego zagospodarowania czasu wolnego dzieci i młodzieży.** Respondenci widzą potrzebę dla aktywności na rzecz **wsparcia i integracji**, szczególnie w kontekście aktywności pozaszkolnych i budowania relacji.

2. Zdrowie fizyczne i specjalistyczna opieka medyczna

Łączna liczba wskazań: 43

- Opieka zdrowotna – 17
- Opieka zdrowotna specjalistyczna – 16
- Zajęcia rehabilitacyjne – 10

To właśnie w tej kategorii pojawiło się najwięcej odpowiedzi wskazujących na wysokie zainteresowanie **ogólną i specjalistyczną opieką zdrowotną**, z wyraźnym sygnałem potrzeb w zakresie **rehabilitacji** (zarówno mobilnej, jak i stacjonarnej). Może to świadczyć o problemach z dostępnością publicznych usług medycznych lub dużym zapotrzebowaniu w populacji osób starszych i z niepełnosprawnością.

3. Wsparcie psychologiczne i terapeutyczne

Łączna liczba wskazań: 41

- Opieka psychologiczna dla dzieci i młodzieży – 12
- Dostęp do psychologa – 6
- Terapia uzależnień dla dzieci i młodzieży – 3
- Poradnictwo specjalistyczne – 16
- Poradnictwo dla rodziców nastolatków – 1
- Psycholog dla opiekunów osób starszych – 1
- Terapia sensoryczna dla dzieci – 1
- Pomoc postcovidowa – 1

Silnie wybrzmiewa **potrzeba wsparcia psychicznego, terapeutycznego i profilaktycznego**, zwłaszcza dla dzieci i młodzieży, ale także dla ich opiekunów. Odpowiedzi pokazują narastające wyzwania emocjonalne i rodzinne, także w związku ze zmianami demograficznymi, a także będących skutkami pandemii.

4. Wsparcie dla rodzin i opiekunów

Łączna liczba wskazań: 32

- Wspieranie kompetencji rodziców – 11
- Klub rodzica – 6
- Wsparcie dla rodzin z osobami z niepełnosprawnością – 11
- Opieka wytchnieniowa – 5
- Wsparcie rodzin – 2
- Asystent osoby bezdomnej – 1
- Trener pracy – 1

Zdaniem respondentów, rodziny potrzebują **wzmocnienia w zakresie opieki, organizacji życia domowego i kompetencji wychowawczych**. Część odpowiedzi podkreśla **trudności opiekunów osób zależnych** (dzieci z niepełnosprawnością, osoby starsze, chore). Wskazuje to na potrzebę **systemowego wsparcia rodzin w zakresie funkcji opiekuńczych**.

5. Wsparcie seniorów

Łączna liczba wskazań: 37

- Posiłki dla seniorów – 23
- Wsparcie aktywizacji seniorów – 8
- Usługi dla seniorów – 6

Odpowiedzi pokazują wyraźne potrzeby osób starszych w zakresie ułatwienia dostępu, bądź wsparcia w podstawowej potrzebach bytowych (żywienie) i działań aktywizujących.

6. Inne usługi społeczne

Łączna liczba wskazań: 7

- Wolontariat – 2
- Usługi domowe – 2
- Wsparcie wszystkich obszarów – 2
- Bezpłatne parkowanie (dla osób z niepełnosprawnością) – 1
- Utworzenie ZAZ (Zakład Aktywności Zawodowej) – 1

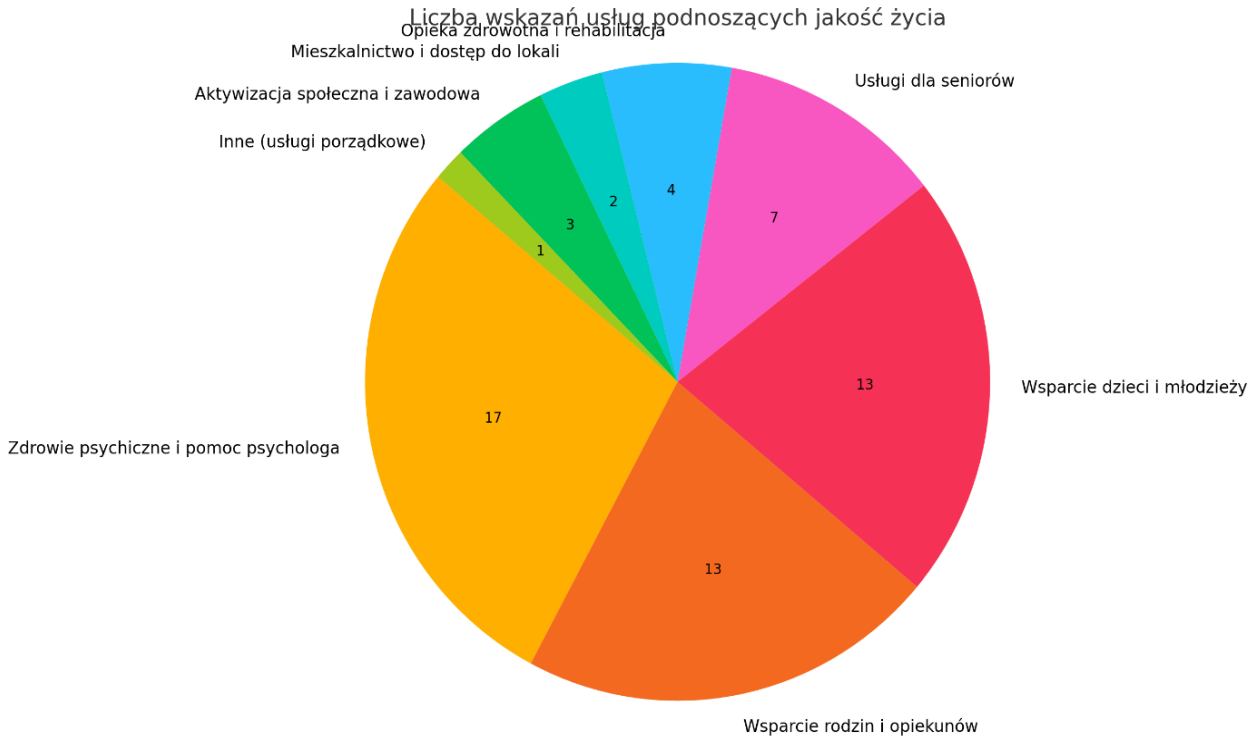
Wymienione wyżej kategorie odpowiedzi są mniej liczne, ale pokazują potrzebę indywidualnych lub systemowych udogodnień dla osób z niepełnosprawnością, a także zainteresowanie wolontariatem jako formą aktywności społecznej.

Pyt. Jakie inne rozwiązania, usługi podnoszące jakość życia byłyby potrzebne?

Odpowiedź na powyższe pytanie została udzielona przez część respondentów, podobnie jak w przypadku wcześniejszego pytania w części jakościowej, część respondentów skorzystała z wcześniej wymienionych przykładów usług społecznych, część zaproponowała jednak nowe lub uszczegółowiła wcześniejsze propozycje.

Odpowiedzi udzielone przez respondentów zostały pogrupowane w kilka kategorii, które przedstawiają poniższa tabela i schemat.

Kategoria	Liczba wskazań
Zdrowie psychiczne i pomoc psychologa	17
Wsparcie rodzin i opiekunów	13
Wsparcie dzieci i młodzieży	13
Usługi dla seniorów	7
Opieka zdrowotna i rehabilitacja	4
Mieszkalnictwo i dostęp do lokali	2
Aktywizacja społeczna i zawodowa	3
Inne (usługi porządkowe)	1



KATEGORIE TEMATYCZNE WYRÓŻNIONE W RAMACH ANALIZY ODPOWIEDZI

1. Zdrowie psychiczne i opieka psychologiczna

Łączna liczba wskazań: 17

- Lepszy dostęp do psychologa, psychiatry – 6
- Długotrwała terapia psychologiczna – 2
- Terapia dla dzieci – 2
- Wsparcie psychologiczno-psychiatryczne dla rodzin z osobami niepełnosprawnymi – 1
- Wsparcie młodych uzależnionych – 1
- Wsparcie dzieci prześladowanych w szkole – 1
- Poradnictwo specjalistyczne – 1
- Dłuższe godziny pracy placówek specjalistycznych – 1
- Utworzenie punktów konsultacyjnych – 1
- Poradnictwo specjalistyczne (zdublowane) – 1

To najczęściej wskazywana kategoria. Wyraźnie dominuje potrzeba **stałej, łatwo dostępnej pomocy psychologicznej**, zarówno dla dzieci, jak i dorosłych. Postulowane są rozwiązania systemowe (punkty konsultacyjne, dłuższe godziny pracy) i dostęp do specjalistów (terapeuci, psychiatrzy).

2. Wsparcie rodzin i opiekunów

Łączna liczba wskazań: 13

- Szkolenia dla rodziców – 3
- Warsztaty edukacyjne dla całych rodzin – 2
- Grupa wsparcia rodzin z osobami niepełnosprawnymi – 1
- Opieka wytchnieniowa – 2
- Zwiększenie ilości rodzinnych form pieczy zastępczej – 1
- Wsparcie dla młodzieży – 4 *(częściowo tu, częściowo poniżej)*

Rodziny potrzebują nie tylko pomocy materialnej, ale także **wsparcia wychowawczego, emocjonalnego i kompetencyjnego**. Zaznacza się potrzeba odciążenia opiekunów dzieci z niepełnosprawnością lub dzieci w trudnej sytuacji.

3. Wsparcie dzieci i młodzieży

Łączna liczba wskazań: 13

- Wsparcie dla młodzieży – 4
- Kluby dla dzieci – 2
- Warsztaty dla dzieci – 1
- Placówki terapeutyczne dla dzieci (logopeda, SI) – 2
- Zajęcia tematyczne dla dzieci z niepełnosprawnościami – 1
- Dofinansowanie do treningów dla dzieci specjalnej troski – 1
- Stworzenie miejsc opieki nad dzieckiem do lat 3 – 1
- Wydarzenia kulturalne – 1

Potrzeby obejmują zarówno **codzienną opiekę, edukację, jak i integrację oraz specjalistyczne wsparcie rozwojowe**. Wskazuje to na potrzebę rozwoju lub lepszego wykorzystania istniejącej infrastruktury (np. kluby dziecięce, przedszkola terapeutyczne) i zajęć wspierających rozwój emocjonalny i społeczny.

4. Usługi dla seniorów

Łączna liczba wskazań: 7

- Usługi dla seniorów w miejscu zamieszkania – 1
- Aktywizacja seniorów – 1
- Opieka nad osobami starszymi – 2
- Więcej domów opieki dla seniora – 3

Usługi powinny być **bardziej dostępne i różnorodne**: od opieki stacjonarnej, przez domową, po aktywizację i integrację społeczną. Pojawia się też postulat **indywidualizacji wsparcia (na miejscu)**.

5. Opieka zdrowotna i rehabilitacja

Łączna liczba wskazań: 4

- Opieka zdrowotna – 2
- Rehabilitacja – 2

6. Mieszkalnictwo i usługi lokalowe

Łączna liczba wskazań: 2

- Zwiększenie liczby mieszkań socjalnych – 1
- Lepszy dostęp do mieszkań z zasobów miasta – 1

Postulaty dotyczą **dostępu do taniego i dostępnego mieszkalnictwa**.

7. Aktywizacja społeczna i zawodowa

Łączna liczba wskazań: 3

- Aktywizacja społeczna – zajęcia sportowe, warsztaty – 1
- Aktywność fizyczna dla wszystkich – 1
- Aktywizacja zawodowa – 1

Wskazania zawierają element wspólny związany ze znaczeniem aktywności społecznej, fizycznej, zawodowej.

8. Inne

Liczba wskazań: 1

- Usługi porządkowo-naprawcze – 1

To pojedynczy, ale praktyczny postulat – wskazuje na potrzebę **drobnych usług sąsiedzkich lub komunalnych**, które wspierają codzienne funkcjonowanie, szczególnie osób starszych lub samotnych.

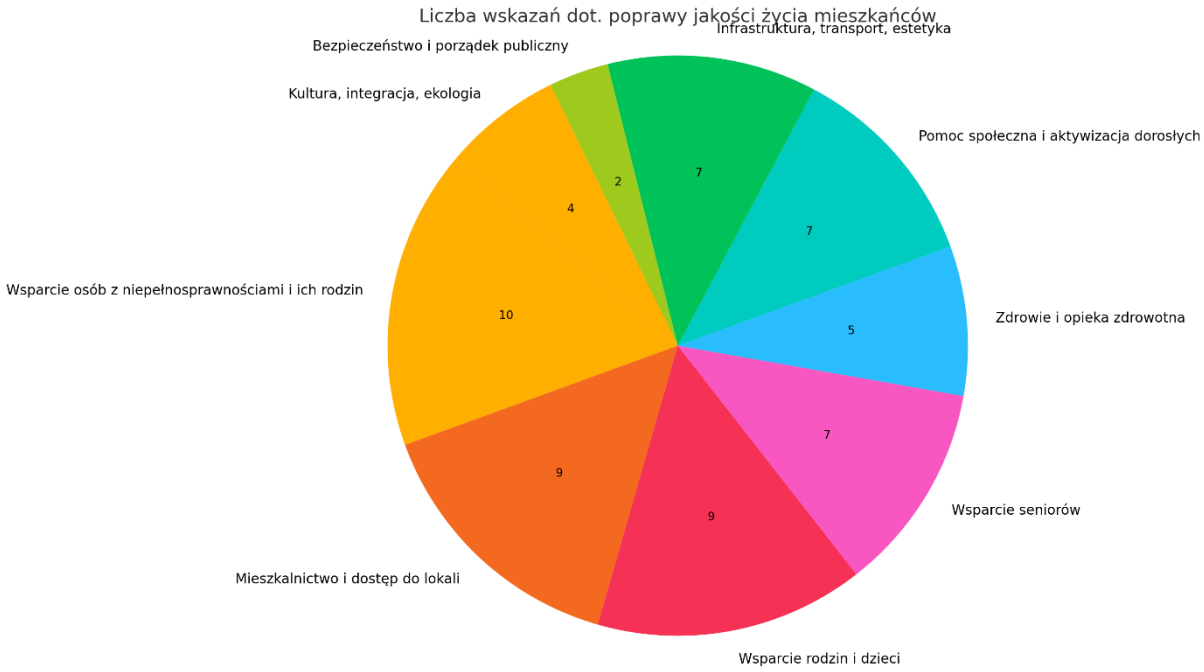
Pyt. Jakie inne sprawy dot, poprawy jakości życia mieszkańców uznaje Pan/i za ważne?

Odpowiedzi na to pytanie są bardzo zróżnicowane. Czasem też trudniej je interpretować, bo nie do końca wiadomo co się kryje za poszczególnymi propozycjami.

Odpowiedzi udzielone przez respondentów zostały pogrupowane w kilka kategorii, które przedstawiają poniższa tabela i schemat.

Liczba wskazań wg kategorii:

Kategoria	Liczba wskazań
Mieszkalnictwo i dostęp do lokali	9
Wsparcie osób z niepełnosprawnościami i ich rodzin	10
Wsparcie rodzin i dzieci	9
Wsparcie seniorów	7
Zdrowie i opieka zdrowotna	5
Pomoc społeczna i aktywizacja dorosłych	7
Infrastruktura, transport, estetyka	7
Bezpieczeństwo i porządek publiczny	2
Kultura, integracja społeczna, ekologia	4



KATEGORIE TEMATYCZNE I LICZBA WSKAZAŃ

1. Wsparcie osób z niepełnosprawnościami i ich rodzin

Liczba wskazań: 10

- Wsparcie dla dorosłych osób z niepełnosprawnościami – 1
- Ośrodki wsparcia dla rodzin z osobami z niepełnosprawnością – 1
- Edukacja i pomoc dla rodzin z osobami z niepełnosprawnością – 1
- Szkolenia dla opiekunów nieformalnych – 1
- Zwiększenie usługi wytchnieniowej i usług opiekuńczych – 1
- Wsparcie osób z niepełnosprawnościami – 1
- Mobilny fizjoterapeuta – 1
- Budowanie świadomości i tolerancji – 2
- Dostęp do rehabilitacji dla wszystkich – 2 *(częściowo też opieka zdrowotna)*

Silnie obecna potrzeba **systemowego i lokalnego wsparcia osób z niepełnosprawnościami i ich opiekunów**. Poza dostępem do opieki, w tym medycznej czy rehabilitacji, pojawia się ważny aspekt **edukacji społecznej i przeciwdziałania wykluczeniu**.

2. Mieszkalnictwo i dostęp do lokali

Liczba wskazań: 9

- Dostępność mieszkań – 2
- Więcej mieszkań dla osób z niepełnosprawnościami – 1
- Usługi mieszkaniowe – 1
- Mieszkania dla samotnych matek – 1
- Usługi mieszkaniowe dla osób bezdomnych – 1
- Więcej miejsc w DPS – 1
- Więcej rodzin zastępczych – 1
- Klub dziecka i rodzica – 1

Mieszkalnictwo to jedno z kluczowych zagadnień – dotyczące zarówno **dostępności mieszkań komunalnych**, jak i wsparcia mieszkaniowego dla grup szczególnie wrażliwych: **osób z niepełnosprawnościami, samotnych rodziców, osób w kryzysie bezdomności**. Pojawia się również potrzeba **rozwoju innych form opieki** (DPS, rodziny zastępcze).

3. Wsparcie rodzin i dzieci

Liczba wskazań: 9

- Zajęcia dla dzieci – 2
- Dwuzmianowe żłobki i przedszkola – 2
- Więcej placówek wsparcia dziennego dla dzieci – 1
- Poradnictwo mediacyjne dla dzieci – 1
- Warsztaty dla nauczycieli (dot. hejtu) – 1
- Klub rodzica – 1
- Warsztaty kompetencyjne dla rodzin – 1

Respondenci wskazywali na potrzebę **większej dostępności usług opiekuńczych i edukacyjnych** (żłobki, zajęcia, poradnictwo), a także wsparcia w **radzeniu sobie z trudnościami wychowawczymi i społecznymi**.

4. Wsparcie seniorów

Liczba wskazań: 7

- Wsparcie seniorów – 1
- Tworzenie miejsc dla seniorów – 1

- Więcej zniżek na kartę seniora – 2
- Posiłki dla seniora – 1
- Więcej klubów seniora – 1
- Mobilne rozmowy wspierające – 1

Seniorzy potrzebują **zarówno usług socjalnych, jak i społecznych** – aktywizacja, zniżki, opieka domowa i możliwość rozmowy to ważne elementy **walki z samotnością i zależnością**.

5. Zdrowie i opieka zdrowotna

Liczba wskazań: 5

- Programy profilaktyki zdrowotnej – 1
- Opieka zdrowotna – 1
- Dostęp do specjalistów – 1
- Dostęp do rehabilitacji dla wszystkich – 2 *(również wcześniej zaliczone do niepełnosprawności)*

Analiza:
Pojawiają się postulaty dotyczące **profilaktyki zdrowotnej, rehabilitacji i dostępu do specjalistów**. Wskazuje to na trudności z dostępem do opieki zdrowotnej (szczególnie publicznej).

6. Pomoc społeczna i aktywizacja dorosłych

Liczba wskazań: 7

- Więcej działań na rzecz osób w wieku produkcyjnym – 1
- Wsparcie bezdomnych – 1
- Wsparcie osób bezrobotnych – 2
- Wsparcie dla samotnych matek – 1
- Wsparcie osób doznających przemocy – 1
- Większa dostępność do psychologa, prawnika – 1

Ludzie dorośli zmagający się z trudnościami społecznymi i ekonomicznymi potrzebują **skutecznych usług aktywizacyjnych, doradczych i opiekuńczych**, szczególnie w zakresie bezdomności, bezrobocia i przeciwdziałania przemocy.

7. Infrastruktura, transport i estetyka miasta

Liczba wskazań: 7

- Lepsza komunikacja miejska – 3
- Lepsze drogi i chodniki – 2
- Poprawa wyglądu miasta, więcej zieleni – 1
- Darmowa komunikacja – 1

Odpowiedzi pokazują oczekiwania wobec **poprawy infrastruktury miejskiej**, jakości przestrzeni publicznej oraz **ułatwień transportowych** – zarówno pod względem wygody, jak i kosztów.

8. Bezpieczeństwo i porządek publiczny

Liczba wskazań: 2

- Zwiększenie bezpieczeństwa w mieście – 1
- Zwiększenie ilości patroli policji – 1

Pojedyncze, ale konkretne postulaty wskazujące na **poczucie zagrożenia** lub niski poziom porządku publicznego.

9. Kultura, integracja społeczna i edukacja ekologiczna

Liczba wskazań: 4

- Większa dostępność wydarzeń kulturalnych – 1
- Więcej imprez dla mieszkańców – 1
- Rozwój kultury w mieście – 1
- Szkolenia z zakresu segregacji odpadów – 1

Pojedyncze głosy wskazują to na **potrzebę budowania wspólnoty lokalnej, edukacji ekologicznej i dostępu do kultury** jako elementów jakości życia.

***

Podsumowując analizę danych ilościowych, należy podkreślić, że idea utworzenia CUS w Gorzowie Wielkopolskim uzyskała poparcie większości respondentów, podobnie jak wszystkie proponowane usługi. Generalny wniosek jest taki, że mieszkańcy Gorzowa potrzebują szerokiego spektrum usług dopasowanych do ich potrzeb. Wysokie poparcie dla poszczególnych kategorii usług odzwierciedla skalę potrzeb. W kolejnym rozdziale podejmujemy próbę ustalenia na ile lokalne potencjały społeczno-organizacyjne są wystarczające, by sprostać wskazanej skali potrzeb.

4. MOC ORGANIZACJI. Potencjał usługodawców i partnerów CUS

Diagnoza lokalnego potencjału jest istotnym elementem badań dotyczących uwarunkowań przekształcenia ośrodka pomocy społecznej w centrum usług społecznych. W przypadku Gorzowa Wielkopolskiego rozpoznanie potencjałów jest relatywnie łatwiejsze, ponieważ Gorzowskie Centrum Pomocy Rodzinie od lat współpracuje z podmiotami zewnętrznymi, dzięki czemu dysponuje dużą wiedzą na temat ich potencjałów.

Biorąc jednak pod uwagę planowaną zmianę zarówno pod względem ilościowym (liczba planowanych usług) jak i ilościowym (zakres planowanych usług), potrzebne jest głębsze rozpoznanie potencjału, tym bardziej, że w planach gorzowskiego CUS jest zlecanie większości usług lokalnym podmiotom. W związku z powyższym, w niniejszym rozdział przedstawiamy najpierw CUS na tle innych instytucji i organizacji, ze szczególnym uwzględnieniem podziału ról – koordynator, organizator i wykonawca usług. Następnie charakteryzujemy wybrane podmioty, które są potencjalnymi wykonawcami usług. Na końcu rozdziału prezentujemy wypracowane wstępnie podejście do współpracy z partnerami CUS.

4.1. CUS wśród innych instytucji i organizacji

Jednym z atrybutów CUS jest pełnienie roli koordynatora usług społecznych w skali całej społeczności. Dlatego dyrekcja i zespół CUS powinni mieć nie tylko odpowiednią wiedzę o aktualnych i potencjalnych usługodawcach, ale także stały kontakt z podmiotami, które oferują usługi w mieście.

Jak już wyżej wspomniano, dotychczasowa wiedza na temat potencjału lokalnych organizacji jest duża, ponieważ wynika z wieloletniej współpracy GCPR z partnerami. Wiedza ta została dodatkowo wzmocniona podczas procesu konsultowania Lokalnego Planu Deinstytucjonalizacji, a także w ramach indywidualnych spotkań osób odpowiedzialnych za przeprowadzenie procesu przekształcenia w CUS z partnerami organizacyjnymi.

4.2. Potencjalni partnerzy organizacyjni CUS

Wykonawcy usług zostaną docelowo wybrani w toku formalnego postępowania. Celem diagnozy nie jest więc wskazywanie wykonawców, ale odpowiedź na pytanie w jakim stopniu istniejące w mieście potencjały organizacyjne odpowiadają lub mogą odpowiadać na zidentyfikowane i opisane wyżej potrzeby. Konkretyzując kluczowe pytanie: W jakim stopniu i zakresie gorzowskie organizacje społeczne są gotowe do

wykonywania nowych usług, zgodnych z katalogiem przedstawionym w poprzednim rozdziale?

Informacje na temat potencjału organizacji były zbierane na trzy sposoby. Po pierwsze, poprzez współpracę i dialog między przedstawicielami przyszłego zespołu CUS a organizacjami. Po drugie, poprzez analizę danych dostępnych w sieci internetowej. Po trzecie, dzięki badaniom terenowym przeprowadzonym przez badacza społecznego na zlecenie Miasta Gorzów Wielkopolski. Badacz wysłał do licznych organizacji prośbę o zgodę na spotkanie w miejscu prowadzenia działalności. W przypadku części z nich spotkanie nie mogło dojść do skutku ze względu na ograniczenia czasowe obu stron. Udało się jednak uzyskać bezpośredni wgląd w działalność kilkunastu organizacji, dzięki czemu możliwa jest odpowiedź na pytanie o jakość i siłę lokalnego potencjału społecznego.

W kolejnych tabelach przedstawiamy informacje na temat wybranych organizacji, charakteryzując ogólnie ich profil działalności, główne przedsięwzięcia, doświadczenie we współpracy z podmiotami publicznymi, a także ewentualne plany, postulaty czy pomysły na działalność w powiązaniu z zadaniami realizowanymi przez CUS. Organizacje odwiedzone przez badacza zostały dodatkowo opisane poprzez fotografie ilustrujące ich działalność.

<table>
<tr><th colspan="3">1. UNIWERSYTET TRZECIEGO WIEKU</th></tr>
<tr><th>Opis ogólny</th><th>Główne przedsięwzięcia</th><th>Dotychczasowa współpraca z podmiotami publicznymi</th></tr>
<tr><td>Osoby udzielające informacji
Wanda Świderska – sekretarz

Profil tematyczny, adresaci
Edukacja

Status prawny i organizacyjny

Stowarzyszenie

Siedziba, miejsce prowadzenia działalności
Pomieszczenia wynajmowane od miasta</td><td>Wykłady akademickie

Zajęcia ruchowe

Zajęcia taneczne

20 sekcji tematycznych

600 słuchaczy, w tym 57 mężczyzn</td><td>Urząd Marszałkowski Województwa Lubuskiego, Projekty na rzecz seniorów w zakresie sportu kultury (2 projekty)

Urząd Miasta Gorzów Wielkopolski – projekty z zakresu kultury (2 projekty)

Edukacja i rozwój osobisty seniorów - Stowarzyszenie Uniwersytet Trzeciego Wieku (2024 rok – 45 000 zł.)

Starostwo

Gorzowskie Centrum Pomocy Rodzinie

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych</td></tr>
<tr><th colspan="3">PLANY / POSTULATY / PERSPEKTYWY WSPÓŁPRACY Z CUS</th></tr>
<tr><td colspan="3">Uniwersytet Trzeciego Wieku (UTW) jest promotorem aktywnego i twórczego spędzania czasu przez seniorów. UTW jako organizacja działająca na rzecz poszerzającego się grona uczestników, dąży do rozwoju własnej bazy lokalowej, dopasowanej do potrzeb seniorów. Jest gotowy do świadczenia usług zgodnych z profilem własnej działalności, a więc usług rekreacyjnych, edukacyjnych, kulturalnych i rehabilitacyjnych dla seniorów.</td></tr>
</table>

Fot. 3. Uniwersytet trzeciego Wieku w Gorzowie Wielkopolskim jako promotor aktywnego i twórczego spędzania czasu wolnego przez seniorów.



Fot. 4. Przedstawiciele UTW postulują poszerzenie bazy lokalowej ze względu na coraz liczniejsze uczestnictwo seniorów w organizowanych wydarzeniach.



<table>
<tr><th colspan="3">2. STOWARZYSZENIE PRACOWNIKÓW SŁUŻB SPOŁECZNYCH „KRĄG”</th></tr>
<tr><th>Opis ogólny</th><th>Główne przedsięwzięcia</th><th>Dotychczasowa współpraca z podmiotami publicznymi</th></tr>
<tr><td>Osoby udzielające informacji
Helena Guhl – prezes zarządu</td><td rowspan="4">Współprowadzenie Lubuskiego Ośrodka Wsparcia Ekonomii Społecznej (do 2023 roku). Centrum Integracji Społecznej (CIS) od 2005 roku

Kluby seniora

Usługi opiekuńcze

Usługi pielęgniarskie dla domu pomocy społecznej na ul. Walczaka

Szkoły podstawowe</td><td rowspan="4">Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Zielonej Górze

Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Gorzowie Wielkopolskim

Gorzowskie Centrum Pomocy Rodzinie

Umowa partnerska z Urzędem Miasta w Gorzowie Wielkopolskim</td></tr>
<tr><td>Profil tematyczny, adresaci
Pomoc społeczna, integracja społeczna, aktywizacja, usługi społeczne, edukacja, ekonomia społeczna</td></tr>
<tr><td>Status prawny i organizacyjny
Stowarzyszenie</td></tr>
<tr><td>Siedziba, miejsce prowadzenia działalności
Gorzów Wielkopolski, ul. Teatralna 25</td></tr>
<tr><td>Zatrudnienie w CIS 20 osób</td><td></td><td></td></tr>
<tr><th colspan="3">PLANY / POSTULATY / PERSPEKTYWY WSPÓŁPRACY Z CUS</th></tr>
<tr><td colspan="3">Stowarzyszenie Pracowników Służb Społecznych „KRĄG” ma bogate i długotrwałe doświadczenia w zakresie świadczenia różnorodnych usług, w tym szczególnie usług aktywizujących i opiekuńczych. Duża część z nich dotyczy seniorów. Stowarzyszenie postuluje zwiększenie liczby osób korzystających z usług opiekuńczych oraz poszerzenie zakresu działalności klubów seniora ze względu na rosnąca liczbę seniorów w mieście.</td></tr>
</table>

Fot. 5. Helena Guhl - prezes Stowarzyszenia Pracowników Służb Społecznych „KRĄG” postrzega utworzenie CUS jako szansę na spełnienie formułowanych od dawna postulatów dotyczących zlecania zadań dla organizacji społecznych.



3. FUNDACJA TOMKA MANIKOWSKIEGO „DOGONIĆ MARZENIA”

Opis ogólny	Główne przedsięwzięcia	Dotychczasowa współpraca z podmiotami publicznymi
Osoby udzielające informacji Tomasz Manikowski – prezes, Dorota Sikorska- wiceprezes	Prowadzenie mieszkań treningowych dla osób w kryzysie bezdomności (7 mieszkań, 34 osoby korzystające z nich, obsługiwane przez Fundację) Preferowanie metody Najpierw Mieszkanie Wysoka skuteczność działania. Na 88 osób, którym udzielono usług mieszkaniowych, tylko 8 wróciło do uzależnienia Pieniądze na remonty uzyskiwane z różnych źródeł – prywatne i od sponsorów (nie od instytucji publicznych) Streetworking i asystentura osób w kryzysie bezdomności Działania profilaktyczne – rekreacyjne, sportowe (biegi, bieg trzeźwości, bieg kolorowej, bieg przez Polskę)	Współpraca z Gorzowskim Centrum Pomocy Rodzinie Współpraca z Urzędem Miasta w Gorzowie Wielkopolskim – przekazywanie mieszkań będących w zasobie miasta do użytkowania
Profil tematyczny, adresaci Osoby w kryzysie bezdomności, osoby uzależnione, samotne		
Status prawny i organizacyjny Fundacja		
Siedziba, miejsce prowadzenia działalności Gorzów Wielkopolski ul. Sikorskiego 99		

PLANY / POSTULATY / PERSPEKTYWY WSPÓŁPRACY Z CUS

Fundacja Tomka Manikowskiego „Dogonić Marzenia” łączy działania profilaktyczne i przedsięwzięcia sportowe z terapią i nowoczesnymi rozwiązaniami mieszkaniowymi. Fundacja jest w stanie wnieść własny wkład w rozwój mieszkalnictwa treningowego i wspomaganego, ale potrzebne są rozwiązania systemowe, które umożliwią rozwój tego typu inicjatyw. Fundacja wiąże duże nadzieje w związku z powstaniem CUS, ze względu na zdiagnozowaną w praktyce potrzebę upowszechnienia rozwiązań mieszkaniowych.

Fot. 6. Fundacja Tomka Manikowskiego „Dogonić Marzenia” łączy działania profilaktyczne i przedsięwzięcia sportowe z terapią i nowoczesnymi rozwiązaniami mieszkaniowymi.



Fot. 7. Jedno z mieszkań Fundacji „Dogonić Marzenia” w starym budownictwie w centrum Gorzowa Wielkopolskiego, funkcjonujące zgodnie z zasadą „najpierw mieszkanie”.



Fot.8. Organizacje społeczne są w stanie wnieść własny wkład w rozwój mieszkalnictwa treningowego i wspomaganego, ale potrzebne są rozwiązania systemowe, które umożliwią rozwój tego typu inicjatyw. Na fotografii jedno z mieszkań prowadzonych przez Fundację „Dogonić Marzenia”, wymagające remontu.



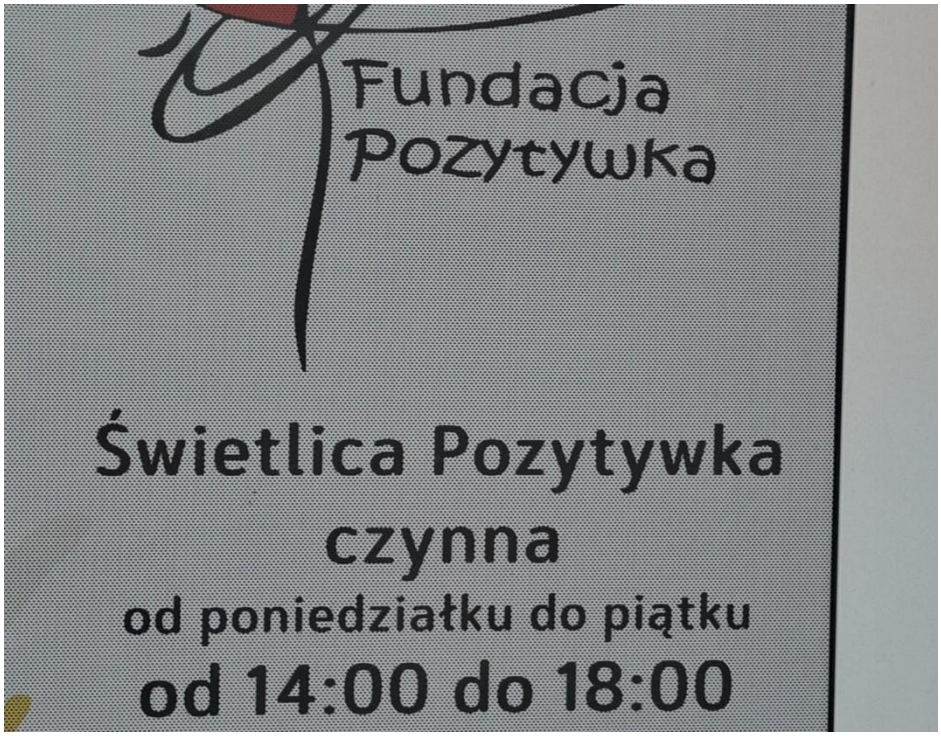
<table>
<tr><th colspan="3">4. FUNDACJA POZYTYWKA</th></tr>
<tr><td>Opis ogólny</td><td>Główne przedsięwzięcia</td><td>Dotychczasowa współpraca
z podmiotami publicznymi</td></tr>
<tr><td>Osoby udzielające informacji
Urszula Niemirowska - prezes</td><td rowspan="4">Prowadzenie świetlicy dla dzieci ze środowisk defaworyzowanych na Zakanalu (wiek uczestników 7-17 r. ż.)

Jedyne takie miejsce w okolicy, zajęcia od 14.00 do 18.00

Prowadzenie Klubu Seniora w Bibliotece Wojewódzkiej (projekt miejski)</td><td rowspan="4">Współpraca z Gorzowskim Centrum Pomocy Rodzinie

Współpraca z Urzędem Miasta w Gorzowie Wielkopolskim</td></tr>
<tr><td>Profil tematyczny, adresaci</td></tr>
<tr><td>Status prawny i organizacyjny
Fundacja</td></tr>
<tr><td>Siedziba, miejsce prowadzenia działalności
Gorzów Wielkopolski, ul. Kobylogórska 3</td></tr>
<tr><th colspan="3">PLANY / POSTULATY / PERSPEKTYWY WSPÓŁPRACY Z CUS</th></tr>
<tr><td colspan="3">Świetlica prowadzona przez Fundację Pozytywka jest ulokowana w otoczeniu społecznym, które potrzebuje silnego wsparcia zarówno dla dzieci jak i dorosłych. Obecnie świetlica działa na rzecz dzieci. Dysponuje jednak odpowiednim potencjałem, by poszerzyć zakres działań z myślą o seniorach, ale także zajęciach międzypokoleniowych.</td></tr>
</table>

Fot.9. W toku dyskusji o potrzebach i potencjałach został wygenerowany pomysł na zajęcia międzypokoleniowe.



Fot. 10. Świetlica prowadzona przez Fundację Pozytywka jest ulokowana w otoczeniu społecznym, które potrzebuje silnego wsparcia zarówno dla dzieci jak i dorosłych.



5. STOWARZYSZENIE „CZŁOWIEK W POTRZEBIE – WOLONTARIAT GORZOWSKI”

Opis ogólny	Główne przedsięwzięcia	Dotychczasowa współpraca z podmiotami publicznymi
Osoby udzielające informacji Marlena Matyniak **Profil tematyczny, adresaci** Misja: Główne cele to promocja wolontariatu, szukanie możliwości pracy, organizacja szkoleń, organizacja pomocy domowej, rozwój wolontariatu osób niepełnosprawnych, aktywizacja zawodowa osób niepełnosprawnych. **Status prawny i organizacyjny** Stowarzyszenie **Siedziba, miejsce prowadzenia działalności** Gorzów Wielkopolski, Franciszka Walczaka 25 lok. 115	Dwa Środowiskowe Domy Samopomocy (jeden typu B/D, drugi typu A) – łączna liczba uczestników ok. 70 osób. Mieszkańcy mają możliwość poszukiwania współlokatorów zgodnie z potrzebami i preferencjami. Mieszkania treningowe dla osób z umiarkowanym i znacznym stopniem niepełnosprawności (3 + 9) Usługi cateringowe Wolontariat - wsparcie dla osób samotnych (zakupy, w tym zakupy leków, pomoc w przygotowaniu posiłków, wyprowadzanie psów) - wysoko funkcjonujący uczestnicy pełnią rolę wolontariuszy, najpierw pod kierunkiem opiekuna, a z czasem samodzielnie. - w 2024 łącznie przepracowano ok. 15 tys. godzin (ok. 20 osób). - Wolontariat daje silne poczucie bycia potrzebnym Studio kulinarne - we współpracy z gastronomikiem – trening pracy, przygotowanie 20 obiadów dziennie dla seniorów. Współpraca ze spółdzielnią socjalną Warto nad Wartą – przyjazne zatrudnienie – usługi porządkowe. Współpraca z firmami komercyjnymi – trening pracy, np. opieka nad częścią parku przy szpitalu psychiatrycznym, sprzątanie biurowca itp. Opieka nad cmentarzem żydowskim na Osiedlu Słonecznym – umowa z Gminą Żydowską. Współpraca z Instytutem Literackim w Maisons-Lafitte, wspólny projekt, archiwizacja, porządkowanie ogrodu, zwiedzanie Francji (10 osób przez 10 dni).	Współpraca ze stowarzyszeniem „Krąg” – catering dla mieszkańców

PLANY / POSTULATY / PERSPEKTYWY WSPÓŁPRACY Z CUS

Stowarzyszenie „Człowiek w Potrzebie” wyróżnia się pod względem kilku potencjałów: aktywizacyjny, integracyjny i innowacyjny. Jest w związku z tym gotowe do podejmowania nowych działań w zakresie prowadzenia mieszkań treningowych i wspomaganych. Stawia przy tym postulat dostępności dla osób z niepełnosprawnościami ruchowymi. Stowarzyszenie ma również wysoką zdolność do rozwijania wolontariatu, usług dla seniorów (obiady) i wielu innych, w zależności od potrzeb.

Fot. 11. Stowarzyszenie „Człowiek w Potrzebie" wykazuje potencjał innowacyjności. Jednym z przykładów jest projekt realizowany wspólnie z Instytutem Literackim w Maisons-Lafitte.





Fotografia pochodzi ze zbiorów stowarzyszenia „człowiek w Potrzebie".

6. DOM POMOCY SPOŁECZNEJ „W POŁOWIE DROGI"

Opis ogólny	Główne przedsięwzięcia	Dotychczasowa współpraca z podmiotami publicznymi
Osoby udzielające informacji Daniel Olejniczak – wicedyrektor DPS nr 2	Wicedyrektor jest entuzjastą CUS i deinstytucjonalizacji, zależy mu na destygmatyzacji pomocy społecznej Na miejsce czeka się ponad rok Obecnie pracują 2-3 osoby, a mogłoby pracować więcej (3-4) 90 podopiecznych, z których 5-10%, według wicedyrektora mogłoby funkcjonować samodzielnie	DPS należy do sektora publicznego, współpracuje więc z innymi jednostkami tego sektora, w tym z Gorzowskim Centrum Pomocy Rodzinie i zamierza z nim współpracować po przekształceniu w CUS.
Profil tematyczny, adresaci osoby wymagające całodobowej opieki		
Status prawny i organizacyjny Jednostka organizacyjna pomocy społecznej		
Siedziba, miejsce prowadzenia działalności Gorzów Wielkopolski ul. Walczaka 42		
Zatrudnienie 45 osób		

PLANY / POSTULATY / PERSPEKTYWY WSPÓŁPRACY Z CUS

DPS nr 2 jest otwarty na wprowadzanie w życie idei deinstytucjonalizacji, w czym może pomóc utworzenie CUS. Przedstawiciel tej instytucji jest przekonany, że rozwiązania mieszkaniowe są korzystne z wielu punktów widzenia, również z powodów ekonomicznych. Tańsze jest zatrudnienie opiekuna do jednego mieszkania niż do DPS . Potrzebne są programy usamodzielniania. W celu wzmocnienia potencjału DPS , przydałoby się stowarzyszenie wspierające jego działalność.

Fot.12. Dom Pomocy Społecznej „W Połowie Drogi" jest gotowy do współpracy w zakresie deinstytucjonalizacji usług



Fotografia pochodzi ze zbiorów DPS.

7. INSTYTUT ZDROWIA PSYCHICZNEGO PARA FAMILIA		
Opis ogólny	**Główne przedsięwzięcia**	**Dotychczasowa współpraca z podmiotami publicznymi**
Osoby udzielające informacji Mateusz Czerwczak	Psychiatria dziecięca od 13 r. ż. Problem oczekiwania na wizytę – prywatnie średnio 4-5 miesięcy, na NFZ znacznie dłużej Szansa na pozyskanie dwóch nowych psychiatrów Główne problemy młodych: hejt, nietolerancja, spektrum	Uczestnictwo w wydarzeniach publicznych organizowanych przez instytucje lokalne i regionalne.
Profil tematyczny, adresaci Osoby w kryzysie psychicznym		
Status prawny i organizacyjny Stowarzyszenie		
Siedziba, miejsce prowadzenia działalności		
Zatrudnienie		
PLANY / POSTULATY / PERSPEKTYWY WSPÓŁPRACY Z CUS		
Ważnym aspektem potencjału Instytutu Zdrowia Psychicznego Para Familia jest zdolność do pozyskiwania specjalistów w zakresie zdrowia psychicznego, co przyczynia się do zwiększenia dostępności usług terapeutycznych dla dorosłych mieszkańców, a szczególnie dla dzieci i młodzieży. Współpraca z CUS mogłaby polegać, między innymi, na działaniach profilaktycznych, na przykład poprzez prowadzenie warsztatów w szkołach.		

Fot. 13. Dzień otwarty w Instytucie Zdrowia Psychicznego Para Familia – okazja do zapoznania z ofertą ośrodka dla rodzin i dla klientów indywidualnych.



Fotografia z zasobów Instytutu

Fot. 14. Gorzowskie Stowarzyszenie Amazonek od trzech dekad wspiera i aktywizuje kobiety dotknięte chorobą nowotworową piersi.



<table>
<tr><th colspan="3">8. GORZOWSKIE STOWARZYSZENIE AMAZONEK</th></tr>
<tr><td>Opis ogólny</td><td>Główne przedsięwzięcia</td><td>Dotychczasowa współpraca z podmiotami publicznymi</td></tr>
<tr><td>Osoby udzielające informacji
Bożena Ambroży</td><td rowspan="4">38-50 osób działających w stowarzyszeniu

18 – 80 r. ż.

Wsparcie
-psychologiczne
- fizjoterapia
- obrzęk
- proteza
- ćwiczenia

Stowarzyszenie należy do ogólnopolskiej federacji zrzeszającej 207 klubów

Akcje
- pole golfowe
-ulotki
- profilaktyka
- współpraca z S.C. Johnson
- drenaż limfatyczny
- pomoc w rekonstrukcji piersi – głównie poza Gorzowem
- regularny udział w szkoleniach</td><td rowspan="4">Współpraca z Urzędem Miasta w Gorzowie Wielkopolskim</td></tr>
<tr><td>Profil tematyczny, adresaci</td></tr>
<tr><td>Status prawny i organizacyjny
Stowarzyszenie</td></tr>
<tr><td>Siedziba, miejsce prowadzenia działalności
Ul. Walczaka 25
66-400 Gorzów Wielkopolski</td></tr>
<tr><th colspan="3">PLANY / POSTULATY / PERSPEKTYWY WSPÓŁPRACY Z CUS</th></tr>
<tr><td colspan="3">Gorzowskie Stowarzyszenie Amazonek wykazuje wysoki potencjał w zakresie organizacji wsparcia dla kobiet w różnym wieku. Szczególnie dotyczy to możliwości w zakresie działań integracyjnych, profilaktycznych i rehabilitacyjnych.</td></tr>
</table>

Fot. 15. Pomimo niekorzystnych warunków lokalowych, Gorzowskie Stowarzyszenie Amazonek oferuje uczestnikom atrakcyjną ofertę zajęć rehabilitacyjnych i relaksacyjnych.



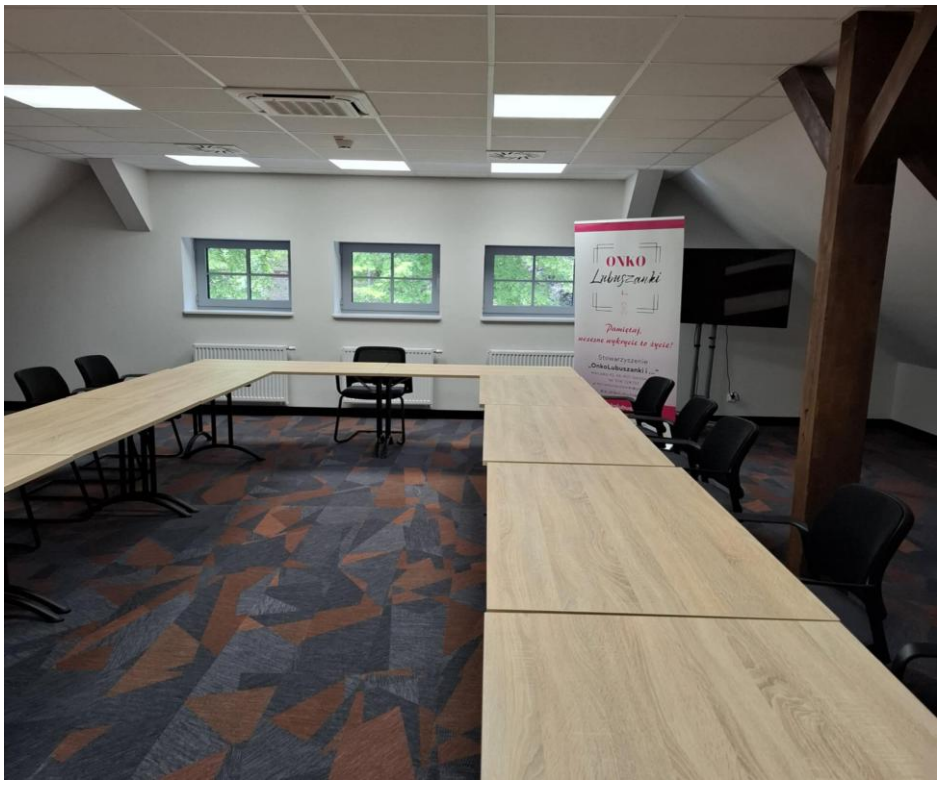
9. FUNDACJA TODAY – TOMORROW – TOGETHER (TTT)

Opis ogólny	Główne przedsięwzięcia	Dotychczasowa współpraca z podmiotami publicznymi
Osoby udzielające informacji Marta Krupa **Profil tematyczny, adresaci** Zdrowie psychiczne dzieci i młodzieży **Status prawny i organizacyjny** Fundacja **Siedziba, miejsce prowadzenia działalności** Ul. Wróblewskiego 34b 66-400 Gorzów Wielkopolski	Warsztaty i konferencje Rodzice uzyskują informacje o źródłach pomocy Mogą porozmawiać o dostrzeżonych problemach Mogą porozmawiać o emocjach podczas specjalnych warsztatów 300 osób uczestniczy w jednej konferencji rocznie Warsztaty w małych grupach Warsztaty – budowanie więzi z własnym dzieckiem Organizacja Lubuskich Igrzysk Seniorów	Małe granty – województwo lubuskie

PLANY / POSTULATY / PERSPEKTYWY WSPÓŁPRACY Z CUS

Fundacja TTT wyróżnia się zdolnością do organizowania konferencji szkoleniowych i profilaktycznych z udziałem licznych uczestników, a także inicjowania wydarzeń sportowych i warsztatów.

Fot. 16. Fundacja Today Tomorrow Together dysponuje dobrymi warunkami do prowadzenia zajęć warsztatowych.



10. POLSKIE TOWARZYSTWO ZAPOBIEGANIA NARKOMANII ODDZIAŁ TERENOWY W GORZOWIE WIELKOPOLSKIM

Opis ogólny	Główne przedsięwzięcia	Dotychczasowa współpraca z podmiotami publicznymi
Osoby udzielające informacji Jolanta Serbakowska	Świetlica osiedlowa na Osiedlu Piaski 25 stałych uczestników Wychowawca, wolontariusze, socjoterapeuta Profilaktyka, sport, sztuka FRED – program wczesnej interwencji dla dzieci eksperymentujących z używkami Klubik dziecięcy dla klas 1-4	Głównym partnerem publicznym towarzystwa jest urząd Miasta w Gorzowie Wielkopolskim, na którego zlecenie podmiot prowadzi świetlicę socjoterapeutyczną.
Profil tematyczny, adresaci		
Status prawny i organizacyjny		
Siedziba, miejsce prowadzenia działalności Ul. Boh. Westerplatte 10 66-400 Gorzów Wielkopolski		
Zatrudnienie		

PLANY / POSTULATY / PERSPEKTYWY WSPÓŁPRACY Z CUS

Oddział terenowy TZN w Gorzowie Wielkopolskim ma duży potencjał w zakresie działań profilaktycznych, wczesnej interwencji i organizacji czasu wolnego dla dzieci i młodzieży. Lokalizacja świetlicy ułatwia dotarcie z ofertą do mieszkańców dużego osiedla mieszkaniowego (tzw. blokowiska). Podmiot oczekuje stabilności działania, która umożliwi planowanie i większą skuteczność działań.

Fot. 17. Oddział terenowy Polskiego Towarzystwa Zapobiegania Narkomanii prowadzi innowacyjny program wczesnej interwencji (FRED)



11. POLSKIE TOWARZYSTWO WALKI Z KALECTWEM – ODDZIAŁ W GORZOWIE WIELKOPOLSKIM

Opis ogólny	Główne przedsięwzięcia	Dotychczasowa współpraca z podmiotami publicznymi
Osoby udzielające informacji Barbara Kadziewicz **Profil tematyczny, adresaci** Osoby z niepełnosprawnościami **Status prawny i organizacyjny** **Siedziba, miejsce prowadzenia działalności** Ul. Kos. Gdyńskich 81 66-400 Gorzów Wielkopolski	Pomoc dla osób ze stwardnieniem rozsianym - dla osób po udarach Łącznie wsparcie dla 100 osób Usługi mobilne w domach klientów 2017 – pierwszy projekt. Rehabilitant to 'trochę psycholog, trochę powiernik" Gimnastyka krzesełkowa Rehabilitacja Projekt „piękni i samodzielni" -kosmetyczka w domu (od oporu do zachwytu)	Współpraca z PFRON - rehabilitacja domowa - asystent - logopeda - zajęcia aktywizujące Cyberdostępność

PLANY / POSTULATY / PERSPEKTYWY WSPÓŁPRACY Z CUS

Towarzystwo oferuje szeroki zakres usług. Jest zainteresowane współpracą z CUS. Przedstawiciele towarzystwa dostrzegają lukę w zakresie usług dla osób, które nie należą do kategorii młodych, ani nie są seniorami. To szeroka kategoria osób dorosłych. Dzięki powstaniu CUS możliwe byłoby objęcie wsparciem również tej kategorii osób.

Fot. 18. Wyjazdy integracyjno-rekreacyjne są istotnym aspektem działań Polskiego Towarzystwa Walki z Kalectwem



12. STOWARZYSZENIE NA RZECZ OSÓB Z AUTYZMEM

Opis ogólny	Główne przedsięwzięcia	Dotychczasowa współpraca z podmiotami publicznymi
Osoby udzielające informacji Alicja Pławsiuk	Cztery placówki: Ośrodek Rewalidacyjno-Edukacyjno-Wychowawczy dla dzieci i Młodzieży z Autyzmem, przedszkole, szkoła, szkoła przysposabiająca do pracy 200 wychowanków w spektrum (7.00 – 16.00) Labirynt Twórczy – otwarta forma zajęć prowadzona w trzech miejscach Prowadzenie mieszkania treningowego	Stowarzyszenie współpracuje z wieloma instytucjami publicznymi, w tym z Gorzowskim Centrum Pomocy Rodzinie
Profil tematyczny, adresaci Osoby w spektrum autyzmu		
Status prawny i organizacyjny Stowarzyszenie		
Siedziba, miejsce prowadzenia działalności Siedziba w Gorzowie Wielkopolskim, działalność prowadzona w kilku miejscach		

PLANY / POSTULATY / PERSPEKTYWY WSPÓŁPRACY Z CUS

Stowarzyszenie regularnie poszerza zakres swojej działalności, obejmując wsparciem stopniowo coraz większą liczbę osób. Wyróżnia się pod względem potencjału organizacyjnego, profesjonalizmu i innowacyjnością. W przypadku podjęcia współpracy z CUS istniałaby możliwość wykorzystania przestrzeni poszczególnych placówek i dostępu do specjalistów w godzinach popołudniowych (po 16.00).

Fot. 19. Przedszkole specjalne to jedna z czterech placówek prowadzonych przez Stowarzyszenie na rzecz Osób z Autyzmem



PRZEDSZKOLE SPECJALNE DLA DZIECI Z AUTYZMEM

13. POLSKIE STOWARZYSZENIE NA RZECZ OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ INTELEKTUALNĄ

Opis ogólny	Główne przedsięwzięcia	Dotychczasowa współpraca z podmiotami publicznymi
Osoby udzielające informacji Przewodniczący koła, Tomasz Kogucki	Wsparcie dla osób z głęboką niepełnosprawnością intelektualną Środowiskowy Dom Samopomocy Przychodnia dla osób do 18 roku życia, obsługująca ok. 700 osób rocznie Nowy projekt: Regionalne Centrum Komunikacji. Komunikacja w języku prostym dla osób z niepełnosprawnościami, dla otoczenia. Trenerami mają być osoby z niepełnosprawnościami. Projekt dwuletni.	Urząd Miasta Gorzowskie Centrum Pomocy Rodzinie
Profil tematyczny, adresaci osoby z niepełnosprawnością		
Status prawny i organizacyjny Oddział stowarzyszenia ogólnopolskiego		
Siedziba, miejsce prowadzenia działalności Gorzów Wielkopolski, ul. Walczaka 1		
Zatrudnienie 92 etaty		

PLANY / POSTULATY / PERSPEKTYWY WSPÓŁPRACY Z CUS

Stowarzyszenie wykazuje wiele potencjałów, które mogłyby być korzystne z punktu widzenia zidentyfikowanych potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Przedstawiciele stowarzyszenia akcentują konieczność systemowego podejścia do kwestii społecznych w oparciu o rzetelną wiedzę, potrzebę mieszkania treningowego dla podopiecznych i posiadania samochodu do wożenia beneficjentów ŚDS. Zgłaszają też potrzebę objęcia terapią rodziców, którzy tracą dzieci i systemowym wsparciem młodych rodzin, w których rodzi się dziecko z niepełnosprawnością.

Fot. 20. Regionalne Centrum Komunikacji dla Osób z Niepełnosprawnościami to jeden z ważniejszych projektów w którym uczestniczy gorzowski oddział PSONI



14. STOWARZYSZENIE HOSPICJUM ŚW. KAMILA		
Opis ogólny	**Główne przedsięwzięcia**	**Dotychczasowa współpraca z podmiotami publicznymi**
Osoby udzielające informacji Jolanta Gintowt, Dyrektor Hospicjum św. Kamila	Główne działy 1) Hospicjum Stacjonarne z 17 łóżkami, 2) Hospicjum Domowe, obejmujące co miesiąc opieką ok. 60 chorych, 3) Hospicjum Domowe dla Dzieci “Oskara i Róży", 4) Dział Fizjoterapii, 5) Dział Pobytu Dziennego z około 20 pensjonariuszami każdego dnia. Świetlica dla dzieci osieroconych	Stowarzyszenie współpracuje z licznymi podmiotami prywatnymi i publicznymi
Profil tematyczny, adresaci Opieka hospicyjna nad osobami w stanie terminalnym		
Status prawny i organizacyjny Stowarzyszenie		
Siedziba, miejsce prowadzenia działalności ul. Stilonowa 21 66-400 Gorzów Wlkp.		
PLANY / POSTULATY / PERSPEKTYWY WSPÓŁPRACY Z CUS		
Stowarzyszenie prowadzi działalność w nowocześnie i przyjaźnie wyposażonym budynku. Zatrudnia wysoko kwalifikowaną kadrę. Jest bardzo aktywne w poszukiwaniu nowych rozwiązań służących dopasowaniu oferty do potrzeb. Jako przykład może służyć świetlica dla dzieci osieroconych. Współpraca z CUS byłaby korzystna dla obu stron.		

Fot. 21 i 22. Stowarzyszenie Hospicjum św. Kamila dysponuje budynkiem i otoczeniem dobrze przystosowanym do potrzeb podopiecznych.





Fot. 23. Świetlica dla dzieci osieroconych w Hospicjum św. Kamila odzwierciedla szerokie podejście do potrzeb mieszkańców.



<table>
<tr><th colspan="3">15. FUNDACJA WIATR W SKRZYDŁA</th></tr>
<tr><th>Opis ogólny</th><th>Główne przedsięwzięcia</th><th>Dotychczasowa współpraca z podmiotami publicznymi</th></tr>
<tr><td>Osoby udzielające informacji
Wioletta Reszkowska, Izabela Szmyt

Profil tematyczny, adresaci
Kobiety i inni mieszkańcy Gorzowa Wielkopolskiego

Status prawny i organizacyjny Fundacja

Siedziba, miejsce prowadzenia działalności</td><td>Fundacja powstała z myślą o wspieraniu, inicjowaniu szeroko rozumianego rozwoju osobistego, który skierowany jest na wszelkie formy aktywizacji i integracji społecznej.

Szczególnie ważna jest działalność na rzecz wzmocnienia dobrostanu kobiet i ich sytuacji na rynku pracy
Przeciwdziałanie i zwalczanie przemocy domowej

Najnowsze, duże przedsięwzięcie – współtworzenie i współprowadzenie Centrum Wsparcia dla NGO</td><td>Fundacja współpracuje z licznymi podmiotami prywatnymi i publicznymi</td></tr>
<tr><th colspan="3">PLANY / POSTULATY / PERSPEKTYWY WSPÓŁPRACY Z CUS</th></tr>
<tr><td colspan="3">Fundacja postrzega powstanie CUS jako szansę rozwojową dla mieszkańców i dla siebie, ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb kobiet. Jest otwarta na różne formy współpracy i kierunki działania.</td></tr>
</table>

Fot. 23. ‘Kobiety, wino, śpiew” – jedno z wydarzeń organizowanych przez Fundację Wiatr w Skrzydła



16. DOM POMOCY SPOŁECZNEJ IM. MARIE JUCHACZ

Opis ogólny	Główne przedsięwzięcia	Dotychczasowa współpraca z podmiotami publicznymi
Osoby udzielające informacji Barbara Kałużna – dyrektor DPS **Profil tematyczny, adresaci** Pomoc społeczna dla osób przewlekle chorych i z niepełnosprawnościami **Status prawny i organizacyjny** Jednostka budżetowa o zasięgu ponadgminnym **Siedziba, miejsce prowadzenia działalności** Dom Pomocy Społecznej Nr 1 im. Marie Juchacz Podmiejska Boczna 10 66-400 Gorzów Wlkp. **Zatrudnienie**: ok. 200 osób	Obecnie w DPS przebywa 236 mieszkańców – osoby przewlekle chore i z niepełnosprawnościami fizycznymi	DPS współpracuje z licznymi partnerami prywatnymi i publicznymi, a szczególnie z PFRON

PLANY / POSTULATY / PERSPEKTYWY WSPÓŁPRACY Z CUS

DPS jest dużą jednostką organizacyjną z licznym personelem i bogatym doświadczeniem. Warunki lokalowe umożliwiają realizację różnego typu usług zarówno dla podopiecznych jak i innych mieszkańców. Dyrekcja zgłasza problemy związane z wakatami, szczególnie w zakresie zatrudnienia pielęgniarek, które są tutaj pracownicami samorządowymi, co wiąże się z niższymi wynagrodzeniami.

OPIS ORGANIZACJI, Z KTÓRYMI NIE PRZEPROWADZONO WYWIADÓW

Z częścią aktywnych organizacji nie udało się przeprowadzić wywiadów. Są to jednak podmioty, które współpracują z Gorzowskim Centrum Pomocy Rodzinie i działają w obszarach, w których planowane jest zlecanie usług. Dlatego zdecydowaliśmy się je opisać, aby lepiej zobrazować istniejący w mieście potencjał organizacyjny. Informacje o tych organizacjach pochodzą ze stron internetowych, przedstawiają przede wszystkim ich profil, cele i główne zadania.

Organizacje z obszaru bezdomności

Stowarzyszenie Pomocy Bliźniemu im. Brata Krystyna[8]

Celem Stowarzyszenia jest niesienie pomocy materialnej i duchowej wszystkim, którzy pomocy potrzebują.

1. Stowarzyszenie realizuje powyższy cel przez prowadzenie działalności charytatywnej i pomocowej w zakresie:

a. prowadzenia jadłodajni dla ubogich, noclegowni/schroniska, ogrzewalni dla bezdomnych, banku żywności, zbiórek rzeczowych, żywnościowych i finansowych, banku chleba, ośrodka kolonijnego i wypoczynkowego, prowadzenie łaźni dla ubogich,

b. udzielania pomocy rzeczowej, żywnościowej i finansowej dla ludzi ubogich, dotkniętych wypadkami losowymi, bezdomnych, bezrobotnych oraz dla rodzin wielodzietnych, poszkodowanych, osób pokrzywdzonych przestępstwem oraz opuszczających placówki penitencjarne,

c. udzielania pomocy dzieciom i młodzieży poprzez m. in. prowadzenie świetlic socjoterapeutycznych, prowadzenie pomocy terapeutycznej, pomocy psychologicznej i logopedycznej, materialnej, organizowanie wypoczynku, w tym wycieczek i obozów, półkolonii i kolonii, prowadzenie dożywiania, pomocy w nauce i profilaktyki uzależnień, organizowanie działań z zakresu ochrony i promocji zdrowia, d. prowadzenie działań edukacyjnych: warsztatów, szkoleń, skierowanych do rodziców, wychowawców, kierowników świetlic, nauczycieli i wolontariuszy,

2. Prowadzenie profilaktyki i opieki zdrowotnej dla bezdomnych, bezrobotnych i ubogich, oraz szeroko rozumianego poradnictwa społecznego w zakresie zdrowia, opieki, profilaktyki zdrowotnej i w zakresie uzależnień,

3. Podejmowanie działań w obszarze walki z przemocą oraz udzielanie pomocy ofiarom przemocy, a także działania na rzecz ochrony praw kobiet,

4. Prowadzenie działań w zakresie ośrodka poradnictwa, szkoleń zawodowych i społecznych, aktywizacji bezrobotnych i osób zagrożonych zwolnieniem z pracy.

[8] Źródło: Cele i podejmowane działania | Stowarzyszenie Pomocy Bliźniemu im. Brata Krystyna (dostęp: 30.10.25).

Koło Gorzowskie Towarzystwa im, św. Brata Alberta[9]

Celem Towarzystwa jest niesienie pomocy osobom bezdomnym oraz ubogim, starszym, chorym, niepełnosprawnym i innym osobom potrzebującym pomocy – w duchu patrona, św. Brata Alberta.

Towarzystwo realizuje swoje cele poprzez:
a) zakładanie i prowadzenie domów całodobowego pobytu, schronisk, ochronek, noclegowni, hospicjów, domów pomocy społecznej, zakładów opiekuńczo-leczniczych, mieszkań wspieranych itp. oraz kuchni, łaźni i innych placówek pomocy bezdomnym oraz ubogim, w tym starszym, chorym, niepełnosprawnym, ofiarom przemocy i innym osobom potrzebującym pomocy;
b) udzielanie wsparcia duchowego;
c) udzielanie pomocy psychologicznej, psychoterapeutycznej, pedagogicznej i prawnej;
d) udzielanie pomocy materialnej (nocleg, wyżywienie, odzież, itp.);
e) prowadzenie działalności leczniczej;
f) występowanie w imieniu bezdomnych w obronie należnych im praw;
g) występowanie z wnioskami o ustalenie stopnia niepełnosprawności;
h) organizowanie pracy dla bezdomnych, uwzględniając ich możliwości psychofizyczne i kondycję zdrowotną;
i) pomoc w reintegracji zawodowej i społecznej;
j) prowadzenie działalności wychowawczo – oświatowej;
k) przeciwdziałanie alkoholizmowi i narkomanii, prowadzenie terapii uzależnień;
l) prowadzenie rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych;
m) udzielanie pomocy osobom przebywającym w zakładach karnych i opuszczającym te zakłady (pomoc postpenitencjarna);
n) promowanie ochrony środowiska i prowadzenie działań z zakresu edukacji ekologicznej;
o) promowanie sportu powszechnego i profilaktyki zdrowia

Organizacja w obszarze osób z niepełnosprawnościami

Start. Gorzowski Związek Sportu Niepełnosprawnych[10]

Gorzowski Związek Sportu Niepełnosprawnych Start. Stowarzyszenie założone w 1976 roku z inicjatywy » Ryszarda Sawickiego i Elżbiety Ładnowskiej jako Międzyspółdzielniane Ognisko Sportu, Rehabilitacji, Turystyki i Wypoczynku ZSSP Start. Obecnie wielosekcyjny klub zrzeszający niepełnosprawnych sportowców: wielokrotnych medalistów paraolimpiad, mistrzów świata, Europy i Polski. Nagrodzony statuetką Guttmanny 2021.

Początkowo ognisko mające na celu zachęcanie osób niepełnosprawnych do rekreacji i rehabilitacji poprzez lekkoatletykę, łucznictwo, gry zespołowe, tenis stołowy, pływanie, gimnastykę i turystykę. Od 1979 roku działające kolejno jako Wojewódzkie Zrzeszenie Sportowe Spółdzielczości Pracy Start, Wojewódzkie Zrzeszenie Sportu Niepełnosprawnych Start, Zrzeszenie Sportowe Inwalidów Start i Gorzowski Związek Sportu Niepełnosprawnych Start (od 1999 roku). Z czasem z wyodrębnionymi sekcjami sportowymi.

[9] Źródło: Koło Gorzowskie Towarzystwa Pomocy im. św. Brata Alberta » Statut (dostęp: 30.10.2025).

[10] Źródło: GZSN Start Gorzów - Multimedialna Encyklopedia Gorzowa (dostęp: 30.10.2025).

Obecnie przy GZSN Start działają sekcje: lekkoatletyczna (trener Z. Lewkowicz), łucznicza (R. Bukański), pływania (Jacek Stasiak), strzelecka (Zbigniew Jachimowski), szachowa (Maciej Skocz), tenisa stołowego (Marek Konieczka), ogólnorozwojowa (Elżbieta Ładnowska) i kolarska (Adam Bernatowicz). Wcześniej działały także: piłki nożnej (Jan Lebowski) i podnoszenia ciężarów (Waldemar Rogala). Klub wspiera m.in. firma Impuls z Wawrowa

Organizacja w obszarze wsparcia Seniorów

Polski Związek Emerytów i Rencistów w Gorzowie Wielkopolskim[11]

Związek zrzesza emerytów, rencistów i inwalidów w celu:

1. poprawienia ich warunków socjalno-bytowych oraz uczestniczenia w życiu społecznym przez współdziałanie z organami władzy i administracji publicznej, samorządowej, ze związkami zawodowymi oraz innymi organizacjami społecznymi, gospodarczymi i spółdzielczymi,
2. integrowania i aktywizowania emerytów, rencistów i inwalidów poprzez organizowanie różnych form życia kulturalnego, artystycznego, sportowego oraz turystycznego,
3. reprezentowania ich interesów wobec organów władzy i administracji publicznej, samorządowej oraz popularyzowania ich problemów wśród społeczeństwa.

Działalność Zarządu i Kół w minionej kadencji wypełniała w większości zapisy zawarte w pkt. 2 ,w tym szczególnie w zakresie wypoczynku i szeroko rozumianej kulturze. W strefie wypoczynku były to wczasy, turnusy rehabilitacyjne oraz wycieczki.

Lubuskie Stowarzyszenie Rozwoju Regionalnego "Rozwój"[12]

Celem nadrzędnym Stowarzyszenia jest działalność w zakresie rozwoju regionu lubuskiego, a w szczególności wspieranie działań samorządów terytorialnych, organizacji pozarządowych i podmiotów gospodarczych przyczyniających się do aktywizacji życia społeczno-gospodarczego regionu. Inspirowanie wszelkich działań zmierzających do rozwoju
współpracy trans-granicznej i integracji z Unią Europejską, przy jednoczesnej dbałości w podtrzymywaniu tradycji narodowej, pielęgnowania polskości oraz rozwoju świadomości narodowej, obywatelskiej i kulturowej. Promowanie kultury ,sztuki, ochrony dóbr kultury i tradycji.

[11] Źródło: O nas | Polski Związek Emerytów, Rencistów i Inwalidów – Oddział Rejonowy Gorzów Wlkp. (dostęp: 30.10.2025).

[12] Źródło: Lubuskie Stowarzyszenie Rozwoju Regionalnego "Rozwój" - Profil - ngo.pl (dostęp: 30.10.25).

Organizacja wpisana jest do Rejestru Instytucji Szkoleniowych jako niepubliczna instytucja szkoleniowa i posiada uprawnienia do szkolenia osób bezrobotnych i poszukujących pracy.

4.3. Zasady współpracy z partnerami

Opór przed tworzeniem centrów usług społecznych w Polsce wynikał, między innymi, z obaw, że będzie to instytucja, która zmonopolizuje rynek usług społecznych, co w rezultacie obróci się przeciwko mieszkańcom. Dotychczasowe doświadczenia wskazują na to, że obawy się nie spełniły. Co więcej, CUS-y przyczyniły się do wzmocnienia partnerów społecznych, zlecając im

Zarówno obecne Gorzowskie Centrum Pomocy Rodzinie, jak i przyszłe Centrum Usług Społecznych, aby realizować swoje cele musi współpracować z podmiotami zewnętrznymi. Po zmianie formuły organizacyjnej ta współpraca nabierze dodatkowego znaczenia. CUS będzie zlecał dużo więcej zadań podmiotom zewnętrznym. Aby wybór był trafny, oparty na dobrym rozpoznaniu, potrzebne są stałe kontakty z licznymi podmiotami. CUS stworzy w tym celu odpowiednie kanały stałej komunikacji. Z częścią podmiotów będzie współpracował bez formalnych uzgodnień – w zależności od bieżących potrzeb. Z częścią z nich będzie zawierał formalne umowy, monitorował ich wykonanie i rozliczał przekazane środki.

Raz na kwartał będą odbywały się spotkania z organizacjami pozarządowymi, które będą wykonywały poszczególne usługi społeczne. To bardzo ważne żeby ten proces był na bieżąco monitorowany.

Podsumowując, należy podkreślić, że zarówno bezpośrednie spotkania, których efekty zostały opisane w poszczególnych tabelach, jak i przegląd danych dostępnych w źródłach zastanych wykazały wysoki potencjał większości organizacji we wszystkich wyodrębnionych obszarach interwencji. Uruchomienie CUS w Gorzowie Wielkopolskim może się przyczynić do lepszego wykorzystania zidentyfikowanych potencjałów. Jednocześnie przyczyni się do wzmocnienia możliwości dopasowania usług do specyficznych potrzeb poszczególnych kategorii mieszkańców.

5. ZESPÓŁ CUS. Potencjał koordynatora usług

Gorzowskie Centrum Pomocy Rodzinie, jak już podkreślono, od lat zmierza do poszerzenia zakresu organizowanych i wykonywanych usług na rzecz mieszkańców. Jednak rosnące potrzeby – jak wykazała analiza danych ilościowych w rozdziale trzecim niniejszej diagnozy – powodują, że ośrodek poszukuje nowych, szerszych możliwości działania. Możliwość przekształcenia się w Centrum Usług Społecznych, jaką daje ustawa jest odpowiednią szansą na poszerzenie dostępu mieszkańców do usług społecznych wysokiej jakości. Aby ten cel osiągnąć potrzebne są zmiany organizacyjne i przygotowanie kadr.

W tym rozdziale podejmujemy próbę odpowiedzi na następujące pytania: W jaki sposób inicjatorzy i przyszli koordynatorzy poszczególnych działań w ramach CUS przygotowują się do wykonywania nowych zadań? Jakie zmiany organizacyjne i funkcjonalne są przewidywane w związku z procesem przekształcenia? Jak zmieni się struktura organizacyjna? Według jakich zasad będą współpracowały z mieszkańcami i między sobą osoby odpowiedzialne za organizowanie usług społecznych, koordynowanie indywidualnych planów usług społecznych, organizowanie społeczności lokalnej? Ujmując cel rozdziału w skrócie, zawiera on diagnozę stanu przygotowania kadr do planowanej zmiany. Jest to o tyle ważny aspekt diagnozy, że intencją inicjatorów i przyszłych koordynatorów jest znaczące poszerzenie zakresu usług, co stawia przed zespołem poważne wyzwania.

5.1. CUS jako inicjator, koordynator i organizator usług

Przedmiotem diagnozy stała się także świadomość i gotowość zespołu Gorzowskiego Centrum Pomocy Rodzinie do podjęcia nowych zadań w ramach nowej struktury. W związku z tym kilka kluczowych osób z zespołu zostało poproszonych o udzielenie odpowiedzi na pytania dotyczące okoliczności zetknięcia się z ideą i instytucją CUS, a także o własne nastawienie i ewentualne zmiany w tym zakresie. W ten sposób mogliśmy ustalić ogólne nastawienie kluczowych aktorów społecznych do planowanej zmiany.

Okazało się, że w zespole przygotowującym reformę znajdują się osoby o ogromnym doświadczeniu praktycznym. Przykładem jest osoba pełniąca rolę koordynatorki ds. polityki społecznej, która odpowiada za proces przekształcenia, a która wcześniej pracowała na stanowisku kierowniczym w Ministerstwie Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej. Oto jej wypowiedź ujawniająca ewolucję i aktualny stan poglądów na CUS:

Z tematyką Centrum Usług Społecznych po raz pierwszy spotkałam się pracując w Ministerstwie Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej w Warszawie. Departament Pomocy i Integracji Społecznej był odpowiedzialny za obszar merytoryczny dotyczący CUS. Na początku nie byłam przekonana. Choć po czasie uważam, że utworzenie Centrum Usług Społecznych w samorządzie to proces, tak samo poznanie funkcjonowania CUS to też proces. Bardzo często interpretując przepisy prawa ustawy o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych czytałam je w odniesieniu do praktycznego podejścia. Dopiero po wizycie w Centrum Usług Społecznych w Rawiczu przekonałam się o funkcjonowaniu Centrum Usług Społecznych. ***Miałam szczęście zobaczyć bardzo dobrze działający CUS. Uważam, że każdy samorząd stanie przed rozwojem usług społecznych, co do potrzeb mieszkańców i ważnym elementem tego rozwoju będzie utworzenie Centrum Usług Społecznych jako koordynatora i realizatora usług społecznych*** (Wywiad nr 1).

Zarówno w przypadku cytowanej wyżej osoby, jak i w kolejnym przypadku możemy zaobserwować ewolucję od podejścia sceptycznego do wręcz entuzjastycznego. W obu przypadkach zmiana wynika z zapoznania się z działaniem CUS w praktyce:

Z ideą Centrum Usług Społecznych zetknęłam się w momencie, gdy rozpoczęły się w Polsce prace nad ustawą o realizowaniu usług społecznych przez CUS. Już wtedy temat ten pojawiał się w dyskusjach samorządowych i w środowisku pomocy społecznej. ***Początkowo moje podejście było ostrożne*** *– przede wszystkim dlatego, że skala zmian w organizacji i w systemie pracy wydawała się bardzo duża, a przy tym nie do końca było jasne, jakie zasoby i wsparcie otrzymają jednostki, które podejmą się tego procesu.*
Z czasem, wraz z lepszym poznaniem rozwiązań przewidzianych w ustawie, a także na podstawie rozmów z innymi dyrektorami OPS-ów, moje nastawienie zmieniło się na bardziej pozytywne. Zaczęłam dostrzegać w idei CUS szansę na rzeczywistą integrację różnych usług społecznych, lepsze dostosowanie oferty do potrzeb mieszkańców i mocniejsze zakorzenienie działań w środowisku lokalnym.

Obecnie odnoszę się do idei CUS z dużą otwartością. ***Traktuję ją jako naturalny etap rozwoju i odpowiedź na zmieniające się potrzeby mieszkańców***. *Wierzę, że integracja usług, współpraca międzysektorowa oraz bardziej aktywne podejście do profilaktyki i wsparcia społecznego pozwolą na skuteczniejsze działanie i budowanie poczucia bezpieczeństwa w lokalnej społeczności* (Wywiad nr 2).

Kolejna osoba ujawniła, że wiedzę o sensie funkcjonowania CUS zdobyła dzięki współpracy z koordynatorką. Mamy więc do czynienie z pozytywnym efektem długotrwałej, systematycznej pracy zespołowej.

Jestem długoletnim pracownikiem GCPR i informacje o CUS pozyskałam dzięki pracy zawodowej. ***Więcej informacji uzyskałam od Koordynatora ds. polityki społecznej w Gorzowie, pani Justyny Pawlak, zainteresowało mnie to rozwiązanie***. *Ponieważ jest kilka ośrodków już po przekształceniu, więcej informacji zdobyłam czytając o ich osiągnięciach. Zakresem mnie interesującym w procesie tworzenia CUS jest Organizowanie Społeczności Lokalnej, w związku z czym obecnie koncentruje się na przygotowaniu Planu Organizowania Społeczności Lokalnej w tym sporządzenia harmonogramu działań wspierających. Dla mnie jest to duża zmiana: w zakresie obowiązków, wprowadzaniu*

innowacyjnych metod działania, układaniu organizacji zadań, zmianie grupy odbiorców i rozszerzeniu osób oraz organizacji do współpracy (Wywiad nr 3).

Kolejne osoby proszone o ujawnienie swojego stosunku do idei CUS ujawniają podobną ewolucję – od dystansu, a nawet sceptycyzmu, do akceptacji, a nawet entuzjazmu. Ważne jest to, że praca zespołowa przynosi tego typu efekty.

Początkowo docierały do mnie informacje bardzo ogólne dot. CUS – kolejny skrót, kolejna koncepcja. Dopiero poprzez obserwowanie pojawiających się informacji na temat CUS w mediach, na stronach internetowych oraz obserwowania funkcjonowania CUS w praktyce (wizyty studyjne), ***uświadomiłam sobie, że to coś więcej niż tylko zmiana nazwy instytucji. To zupełnie nowe podejście do mieszkańca – takie, które stawia go w centrum i daje realną możliwość skorzystania z pomocy w sposób prostszy.*** *Tradycyjny model pomocy społecznej chociaż wciąż ważny i potrzebny, nie zawsze odpowiada na rosnące oczekiwania mieszkańców miasta Gorzowa Wielkopolskiego. Dyskusja o zmianach z Koordynatorem ds. Rozwoju Polityki Społecznej oraz Dyrektorem GCPR sprawiły, że zaczęłam dostrzegać potencjał CUS jako rozwiązania bardziej elastycznego, skupionego na mieszkańcu miasta i jego potrzebach* (Wywiad nr 5).

Ciekawe spojrzenie ujawnia kolejna osoba, która przyznaje, iż CUS kojarzyła głównie z małymi miejscowościami. Dopiero uważna obserwacja decyzji większych ośrodków, które zdecydowały się na utworzenie CUS zmieniła sposób patrzenia na ideę CUS w Gorzowie:

Pierwsze zetknięcie z koncepcją CUS miałam kilka lat temu, wówczas gdy była ona jeszcze w fazie koncepcji rozwoju szeroko rozumianej pomocy społecznej. Nie wzbudziła ona mojego zainteresowania, uważałam, że jest to koncepcja skierowana do obszarów wiejskich, a jej realizacja będzie napotykać na wiele trudności (szczególnie w strefie współpracy jednostek pracujących na podstawie różnych przepisów prawa). Od momentu ogłoszenia ustawy o CUS zaczęłam częściej śledzić efekty jej realizacji oraz obserwować ośrodki, które zdecydowały się na przekształcenie. Początkowo moje przemyślenia sprawdzały się: na przekształcenie OPS w CUS decydowały się małe ośrodki, obejmujące swym zasięgiem obszary wiejskie – i w moim przekonaniu miało to faktycznie uzasadnienie. ***Z czasem jednak zauważyłam, że do zadań tych zaczęły podchodzić większe ośrodki, w tym ośrodki miejskie, co spowodowało wzrost mojego zainteresowania ideą CUS-ów.***

Zdecydowanie większą wiedzę na temat funkcjonowania CUS zdobyłam podczas szkolenia z panią M. Popłońską, wieloletnim praktykiem w pomocy społecznej, która od wielu lat promuje działania skierowane na aktywność lokalną (obecnie dyrektorem CUS w Dopiewie) oraz podczas rozmów z panią J. Pawlak – koordynatorem ds. polityki społecznej Miasta Gorzowa Wielkopolskiego. To właśnie podczas tych rozmów powstała koncepcja utworzenia CUS w Gorzowie Wielkopolskim.

Moja rola w procesie podejmowania decyzji o powstaniu CUS rozpoczęła się tak naprawdę wiosną 2023 roku – wówczas dyrektor GCPR, pani B. Kulczycka powołała zespół, który miał stworzyć Lokalny Plan Deinstytucjonalizacji Usług Społecznych dla Gorzowa Wielkopolskiego. Już wówczas rozumieliśmy, że pomoc społeczna musi się zmienić - tradycyjny system wsparcia społecznego nie zawsze bowiem spełnia rosnące potrzeby mieszkańców naszego miasta i w dużej mierze ograniczony jest do osób

uzyskujących wsparcie finansowe z pomocy społecznej. W mojej ocenie CUS umożliwi pracownikom socjalnym na lepszą realizację pracy socjalnej oraz wykorzystanie metod pracy środowiskowej z jednoczesnym poszerzeniem odbiorców wsparcia o mieszkańców spoza systemu pomocy społecznej.

Obecnie jestem kierownikiem Działu Usług, stąd moja rola w procesie tworzenia koncepcji CUS w Gorzowie Wielkopolskim jest bardzo naturalna – w zakresie moich zadań jest realizowanie pomocy dla osób starszych i/lub niepełnosprawnych, w związku z czym rozwój usług w zakresie zaspokojenia potrzeb tej grupy mieszkańców Gorzowa Wielkopolskiego jest dla mnie bardzo istotna (Wywiad nr 4).

Wspomniany wyżej rosnący entuzjazm dla idei powołania CUS w Gorzowie wynika, między innymi z przekonania, że udało się przekonać do współpracy organizacje pozarządowe, które mogą w przyszłości realizować usługi na rzecz mieszkańców:

Cieszę się bardzo, że Prezydent Jacek Wójcicki jako włodarz tego Miasta podjął decyzję o utworzeniu Centrum Usług Społecznych. To proces, który przed nami. Wspólnie z Dyrektor Gorzowskiego Centrum Pomocy Rodzinie Beatą Kulczycką oraz dwoma kierownikami Panią Moniką Sułkowską oraz Ewą Kowalską- Waleniak opracowaliśmy Lokalny Plan Deinstytucjonalizacji Usług Społecznych dla Miasta Gorzowa Wielkopolskiego na lata 2026-2028. W opracowaniu tego dokumentu udział wzięły również nasze lokalne organizacje pozarządowe. Jesteśmy w trakcie opracowania diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej współpracując z dr hab. profesorem Uniwersytetu Zielonogórskiego, Mariuszem Kwiatkowskim. Złożyliśmy wniosek o dofinansowanie na utworzenie Centrum Usług Społecznych do Urzędu Marszałkowskiego. To tylko kilka zadań, które wspólnie wykonaliśmy, a było ich więcej....Większość pracy za nami, ale sama realizacja usług przed nami. To bardzo ważny proces w naszym mieście.

Dla mnie ważna jest wspólna praca, oczywiście z wyszczególnieniem poszczególnych zadań w czasie, a także osób odpowiedzialnych za nie. ***Uważam, że jesteśmy na bardzo dobrym etapie. Wspólnie uda nam się przez ten proces przejść. Na pewno jedną z obaw jest wykonywanie usług przez organizacje pozarządowe. To bardzo odpowiedzialne zadanie, ale pokładam duże nadzieje w organizacjach i wierzę, że zrobią to dobrze*** (Wywiad nr 1)**.**

Troską przyszłej szefowej CUS jest poczucie sensu i bezpieczeństwa pracowników, którzy mają w przyszłości tworzyć zespół CUS. To od nich w największym stopniu zależy powodzenie planowanego przedsięwzięcia. Szefowa – co bardzo ważne – wierzy w swój zespół i chce mu dać poczucie stabilności mimo planowanej zmiany.

Pełniąc funkcję Dyrektora Gorzowskiego Centrum Pomocy Rodzinie, czuję ogromną odpowiedzialność za powodzenie procesu przekształcenia naszej jednostki w Centrum Usług Społecznych. ***To nie tylko zadanie administracyjne, ale także duże wyzwanie organizacyjne, merytoryczne i ludzkie****. To od nas – od całego zespołu – zależy, czy uda się wprowadzić nową jakość w funkcjonowaniu systemu wsparcia mieszkańców Gorzowa Wielkopolskiego.*

Moje najważniejsze oczekiwania dotyczą przede wszystkim tego, aby proces ten przebiegał w sposób przemyślany, spokojny i bezpieczny dla pracowników*. Chciałabym, aby mój zespół czuł się w tym procesie współautorami zmian, a nie tylko ich odbiorcami. Przekształcenie GCPR w CUS wymaga od nas nowego spojrzenia na potrzeby*

mieszkańców, dostosowania do zmieniającej się rzeczywistości społecznej i demograficznej – mamy coraz więcej mieszkańców, coraz bardziej zróżnicowane grupy odbiorców i coraz większe oczekiwania wobec instytucji publicznych.

To ogrom pracy – zmiana procedur, dostosowanie sposobu działania do nowych ram organizacyjnych, opracowanie nowych dokumentów, integracja działań i komunikacji. Wiem jednak, że ten wysiłek przyniesie korzyści, bo CUS to szansa na stworzenie spójnego, nowoczesnego i bardziej dostępnego systemu wsparcia w naszym mieście.

Mam świadomość, że to duża zmiana – większa niż wszystkie reorganizacje, które dotychczas przechodziliśmy. W naturalny sposób pojawia się obawa, jak przy każdej takiej dużej transformacji, ale ***wierzę bardzo w mój zespół****. To osoby merytoryczne, doświadczone i zaangażowane, które wielokrotnie udowodniły, że potrafią sprostać nowym wyzwaniom.*

Chciałabym, by proces zmian sprzyjał nie tylko rozwojowi zewnętrznych relacji i partnerstw, ale też wewnętrznej współpracy i komunikacji w naszej instytucji. Tylko zespół, który rozumie sens zmian i wspiera się wzajemnie, jest w stanie przeprowadzić tak duże przedsięwzięcie skutecznie i z sukcesem.

Zależy mi na tym, aby pracownicy mieli poczucie stabilności i bezpieczeństwa w pracy. Chcę, by wiedzieli, że mimo wyzwań i zmian zawsze mogą liczyć na moje wsparcie i zrozumienie*. Wierzę, że razem – dzięki współpracy, otwartości i determinacji – zrealizujemy to zadanie. Nawet jeśli pojawią się trudności, poradzimy sobie z nimi wspólnie* (wywiad nr 2).

Tym, co nastawia do CUS pozytywnie jest przekonanie, że planowana zmiana będzie docelowo służyła mieszkańcom. Taką ewolucję przeszła jedna z przyszłych pracownic CUS – od mieszanych uczuć, przez zaciekawienie, do przekonania do korzyści z punktu widzenia mieszkańców. Pozytywne nastawienie nie oznacza, że nie ma obaw. One dotyczą, między innymi, działania w skali dużego miasta.

Pierwsze wrażenie było mieszane – z jednej strony czułam ogromne zaciekawienie i nadzieję, że rzeczywiście możemy pracować inaczej, skuteczniej i bliżej ludzi. Z drugiej strony pojawił się lęk przed zmianą: czy uda się połączyć różne obszary usług, czy nie pogubimy się w procedurach, czy mieszkańcy zaakceptują nową formę wsparcia; do tego doszły wątpliwości - czy jestem gotowa na taką zmianę. ***Z czasem jednak, kiedy zaczęłam widzieć, że idea CUS naprawdę może znacznie ułatwić życie osobom z wielu obszarów (seniorom, rodzinom czy osobom w kryzysie psychicznym), zaczęło dominować uczucie, że chcę być częścią tej zmiany*** *(Wywiad nr 3).*

Jak już wspomniałam według mnie CUS umożliwi pracownikom socjalnym wdrażanie metod pracy socjalnej i środowiskowej w duchu tradycyjnej pracy socjalnej, a jego idea budowania systemu usług dla wszystkich mieszkańców naszego Miasta pozwoli na realizację faktycznego wsparcia dla całej społeczności, ze szczególnym uwzględnieniem wszystkich potrzebujących osób, niezależnie od osiąganych przez nich dochodów.

Obaw jest wiele: zmiana procedur, wielość zadań, nowe spojrzenie na potrzeby mieszkańca, zwiększona ilość odbiorców itd., itd. ... ***To czego obawiam się najbardziej, to zaimplantowania idei i zasad pracy CUS do dużego miasta, a zwłaszcza współpracy z innymi jednostkami miasta i NGO – w Gorzowie jest wiele organizacji pozarządowych i innych oddolnych inicjatyw – nawiązanie współpracy i skorelowanie działań będzie dla nas dużym wyzwaniem.***

Z drugiej strony jestem osobą otwartą na zmiany, a przekształcenie w CUS nie jest pierwszą „rewolucją" w pracy Gorzowskiego Centrum. Poprzednia udała się doskonale i myślę, że ta również przyniesie doskonałe efekty zarówno dla gorzowian, jak i dla pracowników socjalnych (Wywiad nr 4).

Myślę, że na proces należy spojrzeć szerzej nie ograniczając się do pracowników CUS i organizacji pozarządowych, bo przecież to mieszkańcy Gorzowa będą odbiorcami działań. ***Ważne jest zwrócenie uwagi mieszkańców na to, że dzieje się zmiana i zachęcenie ich do uczestnictwa, korzystania z usług. Taka mała zmiana mentalności.*** *To jest trudne, jednak działamy prężnie w tym kierunku (Wywiad nr 5).*

Co, zdaniem przyszłych pracowników gorzowskiego CUS ma odróżniać tę instytucję od innych? Jakie ma mieć ona specyficzne cechy? Pytane przez nas osoby wskazały ich wiele. Przede wszystkim zwracały uwagę na to, że będzie to jeden z pierwszych CUS-ów w dużym mieście. Po drugie, ma być nowoczesny i partnerski. Po trzecie, ma być widoczny w mieście. Oto wypowiedzi opisujące specyfikę gorzowskiego CUS:

Gorzowski CUS będzie należał do awangardowej grupy pierwszych dwustu tego typu instytucji w polskich gminach, których jest ponad 2 400. **Będzie też jednym z pierwszych CUS-ów w dużych miastach.** Czy Pani, jako jedna z głównych inicjatorek, chciałaby wskazać jakieś specyficzne cechy, którymi miałby się wyróżniać gorzowski CUS na tle innych? Jakie to są lub mają być cechy?

Centrum Usług Społecznych w Gorzowie Wielkopolskim będzie koordynatorem i realizatorem usług społecznych, a wykonawcami usług będą organizacje pozarządowe, instytucje samorządowe, szkoły, instytucje kultury, czy dom pomocy społecznej. **Będzie wyróżniał się współpracą z różnymi podmiotami i jednostkami przy wykonywaniu usług społecznych. Nie każdy CUS w Polsce tak to buduje.** Uważam, że jesteśmy na dobrej drodze do wzajemnej współpracy. Rozpoczęliśmy spotkania z organizacjami pozarządowymi od początku procesu i będziemy dalej je kontynuować. Myślę, że będziemy Centrum Usług Społecznych, który mocno postawi na współpracę z organizacjami pozarządowymi (Wywiad nr 1).

Chciałabym, aby gorzowski CUS był ***instytucją nowoczesną, otwartą i partnerską*** *– miejscem, które łączy profesjonalizm z życzliwością i zrozumieniem wobec mieszkańców. Zależy mi, aby Centrum stało się przestrzenią współpracy i wsparcia, w której każdy mieszkaniec Gorzowa Wielkopolskiego będzie mógł znaleźć pomoc, informację lub inspirację do działania.*

Naszym celem jest stworzenie instytucji, która nie tylko udziela wsparcia w trudnych sytuacjach życiowych, ale przede wszystkim aktywizuje mieszkańców i ***zachęca ich do współtworzenia lokalnych rozwiązań społecznych.*** *Chcemy koordynować i integrować różne formy usług społecznych tak, by tworzyły spójną, efektywną sieć wsparcia. W dużym mieście, jakim jest Gorzów Wielkopolski, jest to szczególnie trudne – ale jednocześnie niezwykle potrzebne.*

Specyfika naszego CUS ***będzie polegała na łączeniu działań systemowych z lokalną aktywnością*** *– blisko mieszkańca, w jego środowisku, w jego sąsiedztwie. Wierzę, że dzięki współpracy z organizacjami pozarządowymi, instytucjami kultury, oświaty i ochrony zdrowia, a także liderami lokalnymi, uda się zbudować model, który rzeczywiście odpowie na potrzeby mieszkańców.*

Marzę o tym, aby CUS w Gorzowie był miejscem przyjaznym i otwartym, gdzie mieszkańcy przychodzą nie tylko po pomoc, ale również po wsparcie, zrozumienie i inspirację. Chciałabym, aby to było miejsce spotkań, rozmów i wspólnego szukania rozwiązań – centrum współpracy i społecznej energii (Wywiad nr 2).

Chciałabym aby gorzowski CUS wyróżniał się m. in. ***integracją międzypokoleniową*** *– tworzeniem przestrzeni, w której seniorzy, rodziny z dziećmi, młodzież i osoby z niepełnosprawnościami mogą spotykać się, uczyć się od siebie i wspierać nawzajem, a także łatwością dostępu – prostymi procedurami i jasną komunikacją. CUS w Gorzowie Wielkopolskim powinien być nastawiony na aktywność mieszkańców – mieszkańcy powinni nie tylko korzystać z usług, ale także współtworzyć ofertę, dzieląc się pomysłami i inicjatywami.* ***CUS powinien być widoczny w mieście – nie zamykać się w budynku ale był obecny w przestrzeni miejskiej, na wydarzeniach, w szkołach, w środowiskach lokalnych*** (Wywiad nr 3).

Chciałabym, aby gorzowski CUS spełnił podstawową ideę przekształcenia tzn. zapewnił mieszkańcom dostęp do kompleksowych usług społecznych i jednocześnie w sposób efektywny wspierał integrację i rozwój oraz koordynował lokalne systemy usług społecznych o charakterze publicznym.

Szczególnym wyzwaniem jest koordynacja działań w tak dużym mieście, zwłaszcza że w Gorzowie Wielkopolskim działa prężnie wiele organizacji pozarządowych, a także instytucji państwowych oraz prywatnych realizujących usługi dla różnych grup mieszkańców. Jeśli to zadanie uda się zrealizować, to będzie to milowy krok ku nowoczesnej polityce społecznej miasta.

Moim marzeniem jest także taki rozwój działalności, który zintegruje mieszkańców, da im możliwość nawiązywania aktywności i trwałych relacji, a te z kolei zmniejszą osamotnienie osób niesamodzielnych, z niepełnosprawnościami czy po prostu w podeszłym wieku. ***Chciałabym, aby CUS w Gorzowie Wielkopolskim stał się miejscem naprawdę przyjaznym dla wszystkich mieszkańców oraz działaczy społecznych, aby rodził inicjatywy, stanowił bazę pomysłów i wsparcia w realizacji pomysłów dla wszystkich zaangażowanych w rozwój naszego Miasta i ich mieszkańców*** (Wywiad nr 4).

Chciałabym na początek aby zaplanowane działania udały się w realizacji, oczywiście pojawią się nieprzewidziane przeszkody ale ominiemy, pokonamy, zburzymy je, albo nauczymy się inaczej organizować. Obecnie ważne jest dla mnie aby CUS w Gorzowie funkcjonował dla mieszkańców Gorzowa i wyróżniał się dla Gorzowian. Jeżeli tak się stanie, to będzie duży sukces. Tak naprawdę na tym warto się skupić. ***Jeżeli mieszkańcy będą zadowoleni jesteśmy wygrani*** (Wywiad nr 5).

5.2. Struktura organizacyjna - CUS jako zespół

Jak się zmieni struktura organizacyjna w związku z przekształceniem? W jaki sposób zespół się do niej przygotowuje? Jak się zmieni struktura organizacyjna? Jakie nowe stanowiska są planowane? Jakie było i jest nastawienie zespołu? Takie pytania zadaliśmy grupie organizatorów i pracowników przyszłego CUS, aby ustalić stan przygotowań. W świetle uzyskanych, cytowanych niżej, odpowiedzi można uznać, że jest to proces mocno zaawansowany, a przy tym dobrze przemyślany i zaplanowany.

> *Od początku tego procesu został powołany kilkuosobowy Zespół merytoryczny, który pracuje i wykonuje różne zadania związane z utworzeniem Centrum Usług Społecznych. Jednym z elementów jest również zmiana struktury Gorzowskiego Centrum Pomocy Rodzinie. Pojawią się nowe stanowiska m. in organizator usług społecznych, koordynatorzy indywidualnych planów usług społecznych, koordynator organizatorów społeczności lokalnej oraz 3 organizatorów społeczności lokalnej oraz organizator pomocy społecznej. Dla mnie ważne jest to, że w ciągu kilku miesięcy zgłosili się na te stanowiska pracownicy Gorzowskiego Centrum Pomocy Rodzinie**. To pokazało dużą otwartość na zmianę przy przekształceniu GCPR w CUS. Chcę podkreślić również to, że odbyło się kilka spotkań z pracownikami GCPR na których zostało zaprezentowane tworzenie Centrum Usług Społecznych w naszym mieście.***
>
> *Uważam, że na początku było wiele obaw, ale teraz po kilku miesiącach przygotowań jest już inna wiedza na temat tego co przed pracownikami GCPR kiedy powstanie CUS* (Wywiad nr 1).

> *Przekształcenie Gorzowskiego Centrum Pomocy Rodzinie w Centrum Usług Społecznych to jedna z największych zmian organizacyjnych w historii naszej jednostki. Przygotowanie do tej zmiany następowało stopniowo, poprzez cykl spotkań z pracownikami GCPR, w których uczestniczyła również Pani Justyna Pawlak – Koordynator ds. rozwoju usług społecznych Urzędu Miasta. Pani Justyna, dzięki swojemu ogromnemu doświadczeniu i wiedzy zdobytej m.in. przy współtworzeniu ustawy o CUS, merytorycznie wspierała nas w całym procesie.*
>
> ***Pracownicy GCPR również aktywnie uczestniczyli w szkoleniach, warsztatach i wizytach studyjnych, które miały na celu przygotowanie ich do nowych zadań i ról. Nowe stanowiska w CUS obejmą dotychczasowi pracownicy Gorzowskiego Centrum Pomocy Rodzinie. To osoby, które świadomie zdecydowały się podjąć nowe wyzwanie, widząc w przekształceniu potencjał do rozwoju i większego wpływu na poprawę jakości życia mieszkańców.***
>
> *Oczywiście, jak przy każdej dużej zmianie organizacyjnej, nastawienie zespołu było zróżnicowane – pojawiały się pytania, niepewność czy obawy. Jednak z biegiem czasu, w miarę jak pracownicy coraz lepiej poznawali założenia i cele przekształcenia, ich podejście stawało się bardziej otwarte i pozytywne.*
>
> *W strukturze organizacyjnej zostaną wprowadzone zmiany zgodne z ustawą o CUS i dostosowane do potrzeb sprawnego realizowania zadań statutowych. **Gorzowskie Centrum Pomocy Rodzinie tworzą ludzie – merytoryczni, odpowiedzialni i zaangażowani. Wierzę, że w nowej formule CUS będzie dokładnie tak samo**. Moim*

celem jako dyrektora jest, aby mimo dużej reorganizacji atmosfera pracy pozostała dobra, a pracownicy czuli satysfakcję i dumę z udziału w tym przedsięwzięciu (Wywiad nr 2).

Oto przykład pogłębionej refleksji jednej z przyszłych pracownic CUS nad procesem przygotowań do zmian:

Przekształcenie GCPR w CUS oznacza dla mnie i całego Zespołu ogromną zmianę organizacyjną. Dotychczas jako kierownik Zespołu ds. pieczy zastępczej odpowiadałam przede wszystkim za realizację zadań ustawowych – skupionych na dzieciach i rodzinach zastępczych. To praca bardzo odpowiedzialna, wymagająca znajomości przepisów, procedur, ale też empatii i codziennego kontaktu z rodzinami. ***W CUS moja rola stanie się szersza – z kierownika zadaniowego zespołu staje się organizatorem usług społecznych.*** *Oznacza to zmianę perspektywy: z pracy skoncentrowanej na jednej, wąskiej grupie odbiorców – na koordynację oferty dla różnych mieszkańców i we współpracy z wieloma instytucjami. To dla mnie nowe wyzwanie, ale i szansa na rozwój.*

<u>Jak się przygotowuję?</u>
Przygotowuję się do tego zadania przede wszystkim zdobywając wiedzę - ***szkolenie, webinary, śledzę strony internetowe jednostek, które już przekształciły się w CUS, aby dobrze zrozumieć jego cele i narzędzia działania.*** *Uczę się patrzeć szerzej – staram się wychodzić poza obszar pieczy zastępczej, starając się poznać specyfikę innych grup: seniorów, osób z niepełnosprawnościami, osób w kryzysie psychicznym, osób bezdomnych.*

<u>Jak się zmienia moja rola?</u>
Do tej pory byłam przede wszystkim zarządzającą zespołem, który realizował konkretne zadania. ***Teraz staję się kimś w rodzaju łącznika i koordynatora****, kto łączy różne usługi i dba o to, by oferta była spójna, odpowiadała na potrzeby mieszkańców i była dobrze dostępna. Wymaga to ode mnie większej otwartości, kreatywności i umiejętności współpracy z partnerami zewnętrznymi.*

<u>Moje nastawienie.</u>
Patrzę na nowe zadania ***z ciekawością i zaangażowaniem****. Oczywiście pojawia się też niepewność – każda zmiana wiąże się z obawami. Ale traktuję to jako szansę: rozwój osobisty, nowe kompetencje i możliwość realnego wpływu na kształtowanie usług społecznych w Gorzowie Wielkopolskim. Najbardziej motywuje mnie to, że CUS daje szanse wyjścia poza schemat „urzędowej pomocy" i stworzenia miejsca naprawdę otwartego dla wszystkich mieszkańców* (Wywiad nr 3).

Przekształcenie rzeczywiście oznacza zmiany organizacyjne, jednocześnie jednak nie oznacza to jakiś istotnych zmian dla osób realizujących dotychczasowe zadania GCPR. ***Ja postrzegam te zmiany jako poszerzenie działalności. Nowe zadania łączyć się będą z nowymi stanowiskami (KIPUS, OSL).***

To co istotne, to umiejętne wprowadzenie i wykorzystanie nowych możliwości w szeroko rozumianej pracy socjalnej. Rozszerzenie oferty usług daje bowiem szansę na nową perspektywę w pracy z osobami/rodzinami wymagającymi wsparcia w codziennym funkcjonowaniu. Bardzo ważne będzie nawiązanie ścisłej współpracy pomiędzy poszczególnymi Działami CUS.

Moja rola i moje zadania nie zmienią się w sposób radykalny, natomiast dojdą zadania związane z wprowadzaniem nowych usług*. Będzie to wymagało ode mnie dobrej organizacji pracy, zaangażowania oraz intensywnej współpracy z organizacjami pozarządowymi. Moja nastawienie do zmian jest pozytywne – jak już wspomniałam lubię*

wyzwania i cieszę się, że będę mogła wnieść swój wkład w rozwój i zmianę wizerunku oraz zadań Centrum (Wywiad nr 4).

Obecnie jestem starszym specjalistą pracy socjalnej czyli pracownikiem socjalnym. W przyszłości planuję zajmować się organizowaniem społeczności lokalnej. ***Moje przygotowania polegają na uczestniczeniu w wielu szkoleniach, wizytach studyjnych. Przygotowuję się rozmawiając z pracownikami zajmującymi się OSL, czytam, planuję nawet rozrysowuję****. Chętnie słucham o nowych rozwiązaniach. Mam świętą listę pomysłów, czekam na możliwość ich wykorzystania* (Wywiad nr 5).

5.3. Organizacja usług społecznych

Jak będzie działał organizator usług społecznych? Z kim będzie współpracował na co dzień? Według jakich zasad? Czym się będzie różniła oferta CUS od dotychczasowej oferty. Czy chodzi tylko o poszerzenie dostępności czy również o nowe, a może nawet innowacyjne usługi? Takie pytania zadaliśmy przyszłym pracownikom CUS, aby ustalić w jaki sposób będą organizowane usługi społeczne, a przede wszystkim, by dowiedzieć się o stanie i zaawansowaniu przygotowań.

Gorzowskie Centrum Pomocy Rodzinie obecnie realizuje usługi dla osób korzystających z systemu pomocy społecznej. Tutaj zawsze ważne jest kryterium dochodowe i przesłanka uprawniająca do korzystania z systemu świadczeń i usług. Obecnie GCPR rozwija poza zakres ustawy usługi dla osób uzależnionych, czy współuzależnionych. To jedyna dodatkowa usługa.

Oferta Centrum Usług Społecznych będzie skierowana do ogółu mieszkańców, ale także osób o określonych potrzebach. Tutaj mieszkaniec u koordynatora indywidualnych planów usług społecznych uzyska w jednym miejscu informację o usługach z różnych systemów np. zdrowia, edukacji, kultury, sportu, polityki społecznej świadczone na terenie naszego miasta*. Po drugie przyjmiemy dodatkowe usługi Programem Usług Społecznych. Poza tym Centrum Usług Społecznych będzie odpowiedzialne za proces organizowania społeczności lokalnej na terenie miasta* (Wywiad nr 1).

Gorzowskie Centrum Pomocy Rodzinie od lat stara się stale poszerzać zakres wsparcia dla mieszkańców. Już od dawna wychodzimy poza ustawowe minimum – realizując wiele działań, które wykraczały poza obowiązki wynikające z przepisów prawa. Nasze inicjatywy koncentrowały się przede wszystkim na grupach wymagających pomocy i wsparcia.

Największą różnicą, jaką wprowadzi przekształcenie GCPR w CUS, będzie zmiana podejścia – z instytucji reagującej na problemy na instytucję, która im zapobiega i tworzy warunki do samodzielności*. CUS nie tylko rozszerzy dostępność dotychczasowych usług, ale także wprowadzi nowe, utworzone na podstawie dotychczas dostrzeganych potrzeb.*

Potrzeby mieszkańców będą wpływać na rozwój odpowiednich dopasowanych usług. W ramach CUS planujemy rozwijać usługi środowiskowe, sąsiedzkie, opiekuńcze i aktywizujące – tak, aby wsparcie było bliżej człowieka, w jego codziennym otoczeniu. Otwieramy się na nowe rozwiązania i mniej ustawowe działania, które pozwolą szybciej i skuteczniej reagować na lokalne potrzeby.

Chcemy, aby mieszkańcy mogli korzystać z pomocy nie tylko w sytuacjach kryzysowych, ale również wtedy, gdy potrzebują wsparcia w poprawie jakości życia, rozwijaniu kompetencji społecznych czy budowaniu więzi społecznych (Wywiad nr 2).

Dla mnie największą różnicą między tym, co robimy dziś w GCPR, a tym, co będziemy mogli robić w CUS, jest ***sposób myślenia o usługach społecznych****. Do tej pory koncentrowaliśmy się głównie na grupach, które były w najtrudniejszej sytuacji życiowej – rodzinach w kryzysie, dzieciach w pieczy zastępczej, osobach wymagających wsparcia opiekuńczego. Nasza oferta była szeroka, ale jednak mocno „ustawowa" – odpowiadała na konkretne potrzeby i problemy. CUS zmienia tę perspektywę. To nie tylko poszerzenie dostępności istniejących usług – choć to również jest ważne, bo więcej mieszkańców będzie mogło korzystać z pomocy bez barier i formalności.* ***Dla mnie kluczowe jest to, że pojawi się przestrzeń na nowe, a nawet innowacyjne usługi, które wychodzą poza gaszenie pożarów.*** *Dla mnie osobiście ta różnica polega na tym, że przechodzimy od instytucji, do której przychodzi się po pomoc, do centrum, do którego przychodzi się także po wsparcie, inspirację i rozwój.*

To oznacza więcej możliwości dla mieszkańców i więcej odpowiedzialności dla nas – ale ja tę odpowiedzialność przyjmuję z entuzjazmem, bo wierzę, że właśnie tak powinno wyglądać nowoczesne podejście do usług społecznych (Wywiad nr 3).

To prawda – w Gorzowie staramy się stale poszerzać zakres wsparcia usługowego. Dzięki przekształceniu w CUS chcielibyśmy przede wszystkim dotrzeć do większej ilości mieszkańców, szczególnie tych którzy dotychczas nie mieli możliwości uzyskania wsparcia. Innowacyjne będzie sposób realizowanie niektórych usług skierowanych do seniorów – będą one realizowane w różnych punktach miasta, po to, aby każdy zainteresowany (niezależnie od ograniczeń ruchowych) mógł bez problemu dotrzeć do miejsca, w którym odbywać się będą zajęcia.

Drugim celem jest poszerzenie oferty – zarówno tej wynikającej z ustawy o pomocy społecznej, jak i spoza ustawy. Nasze plany są długofalowe, a ich efektem ma być wzmocnienie wielu grup społecznych*, stąd oferta usług będzie bardzo zróżnicowana: od wielorakich warsztatów dla seniorów, posiłków dla osób niesamodzielnych, przez mieszkania treningowe/wspomagane dla osób z niepełnosprawnością czy w kryzysie bezdomności, po wsparcie w kryzysie psychicznym i szeroko rozumiane wsparcie dla rodzin z dzieckiem. Mamy nadzieję, że, dzięki działalności CUS na terenie Miasta powstaną nowe formy wsparcia usługowego, realizowane na zasadzie wolontariatu, samopomocy czy pomocy sąsiedzkiej* (Wywiad nr 4).

Główna zmiana będzie dotyczyła dostępności, CUS będzie otwarty dla wszystkich mieszkańców Gorzowa, będzie można pozyskać informacje odnośnie instytucji i usług w Gorzowie Wielkopolskim. ***Tak zdecydowanie będzie to poszerzenie bazy usług, działań o nowe, często nowatorskie rozwiązania.*** *Zdecydowanie zwiększy to dostępność mieszkańców do pożądanych, interesujących ich usług lub działań, które obecnie są niewystarczające. Jednym z ważniejszych aspektów tworzenia CUS będzie ścisła współpraca z innymi jednostkami i organizacjami pozarządowymi czyli tworzenie tzw. sieci współpracy* (Wywiad nr 5).

5.4. Koordynacja indywidualnych planów usług społecznych

Jak będzie działał koordynator indywidualnych planów usług społecznych? Z kim będzie współpracował na co dzień? Według jakich zasad? Jakie potrzeby przede wszystkim będzie chciał zaspokoić?

> *Patrzymy na ogół mieszkańców tego miasta, ale też na osoby o określonych potrzebach. Ważni są Seniorzy w naszym mieście, rodziny z dziećmi, osoby z niepełnosprawnościami, czy osoby w kryzysie bezdomności. Trudno wskazać najpilniejsze potrzeby. Chcemy rozwijać m.in usługi aktywizujące dla Seniorów, wprowadzić usługę dla Seniorów z zakresu kultury, czy uruchomić Akademię Seniora oraz rodzinny dom pomocy. Dla rodzin z dziećmi powstanie Klub Rodziny „Odskocznia", czy Klub dla dzieci „Mała Akademia". Ważną grupę stanowi młodzież i z nimi będziemy tworzyć Klub dla młodzieży „Kolektyw Twórczy". Dla osób z niepełnosprawnościami będziemy rozwijać mieszkania wspomagane, a także usługi aktywizujące. W Centrum Usług Społecznych będzie koordynowanych ponad 20 usług przyjętych przez Radę Miasta Programem Usług Społecznych* (Wywiad nr 1).

> *Jednym z kluczowych zadań jest otwarcie się na realne potrzeby mieszkańców – nie te teoretyczne, ale* ***wynikające z codziennego życia gorzowian****. Gorzów Wielkopolski jest miastem, w którym coraz wyraźniej widoczny jest proces starzenia się społeczeństwa. Dlatego szczególną uwagę chcemy poświęcić osobom starszym – zapewniając im nie tylko wsparcie opiekuńcze, ale również możliwość aktywnego uczestnictwa w życiu społecznym.*
>
> *Nie możemy zapominać o rodzinach z dziećmi, które stanowią fundament lokalnej wspólnoty. Ważne jest, aby stworzyć system usług i ofert, który będzie sprzyjał zatrzymaniu młodych rodzin w Gorzowie – poprzez rozwój dostępnych form wsparcia wychowawczego, poradnictwa rodzinnego, profilaktyki oraz tworzenie przyjaznych warunków do łączenia życia rodzinnego z zawodowym.*
>
> *Szczególną grupą wymagającą wsparcia są również osoby z niepełnosprawnościami oraz osoby z zaburzeniami psychicznymi, których liczba – zwłaszcza w dobie narastającego stresu – systematycznie wzrasta. Naszym celem jest zapewnienie im kompleksowej opieki i dostępu do usług wspierających samodzielność, terapię i integrację społeczną.*
>
> *Nie mniej istotna pozostaje kwestia osób w kryzysie bezdomności. Chcemy, aby działania CUS były* ***nie tylko interwencyjne, ale także ukierunkowane na wychodzenie z bezdomności, wspieranie zatrudnienia tych osób, rozwój mieszkalnictwa treningowego i aktywizację społeczną.***
>
> *Naszym nadrzędnym celem jest to, aby CUS nie tylko odpowiadał na bieżące potrzeby mieszkańców, ale także aktywnie tworzył warunki do ich samodzielności, integracji i rozwoju, czyniąc Gorzów miastem przyjaznym, otwartym i wspierającym każdego człowieka* (Wywiad nr 3).

Tworząc CUS w Gorzowie Wielkopolskim, naturalnym punktem wyjścia są realne potrzeby mieszkańców. Miasto ma charakter zróżnicowany – z jednej strony dynamicznie się rozwija, z drugiej mierzy się z wyzwaniami starzenia się społeczeństwa, migracji młodych,

rosnącej liczby osób w kryzysie psychicznym. Dlatego gorzowski CUS powinien być centrum pierwszego kontaktu – miejscem, gdzie każdy mieszkaniec, niezależnie od wieku czy sytuacji życiowej, może znaleźć informacje, poradę i wsparcie.

Do najpilniejszych potrzeb należy na pewno wsparcie seniorów gdyż jest to grupa mieszkańców wymagająca wsparcia w codziennym funkcjonowaniu, dostępu do usług opiekuńczych i zdrowotnych. Należy zwrócić uwagę na rosnącą liczbę osób zmagających się z depresją, kryzysami psychicznymi i stresem zarówno wśród dorosłych, jak i młodzieży. Istotnym jest wspieranie rodzin z dziećmi gdyż rodziny są fundamentem lokalnej społeczności, jeśli czują się przeciążone, rośnie ryzyko ubóstwa, kryzysów rodzinnych i problemów rozwojowych u dzieci. Należy również pamiętać o osobach niepełnosprawnych i działaniach przeciwdziałających bezdomności (Wywiad nr 4).

Podczas tworzenia Lokalnego Planu Deinstytucjonalizacji Usług Społecznych ustalony został zakres obecnie realizowanych usług społecznych, a także zakres niezaspokojonych potrzeb poszczególnych grup społecznych Miasta.

W odniesieniu do osób starszych i/lub niepełnosprawnych wskazana została potrzeba poszerzenie oferty wsparcia dziennego, stworzenia nowej strefy wsparcia całodobowego w postaci rodzinnego domu opieki, organizacji zajęć integracyjnych, rozwijających zainteresowania oraz rozwijanie i tworzeniem form spędzania czasu wolnego, zwiększenie oferty usług realizowanych w miejscu zamieszkania (np. usługi opiekuńcze, sąsiedzkie, rehabilitacyjne czy dostarczanie gorących posiłków). ***Niezmiernie ważna jest też rozbudowa systemu mieszkalnictwa wspomaganego oraz wsparcie opiekunów osób z niepełnosprawnością.*** *Dotychczasowe doświadczenia wskazują także na potrzebę wsparcia osób w kryzysie psychicznym, szczególnie w odniesieniu do dzieci, a także rodzin z dziećmi. Miasto boryka się również z problemem bezdomności – jest to szczególnie ważna kwestia w dużych miastach, gdzie następuje kumulacja pobytów osób w kryzysie bezdomności z różnych gmin i powiatów – z tego względu należy zwiększyć ofertę wsparcia dla tej szczególnej grupy osób* (Wywiad nr 5).

Zadaniem CUS, jak wiemy, jest nie tylko świadczenie, ale przede wszystkim zlecanie i koordynacja usług społecznych. Zapytaliśmy w związku z tym o ocenę potencjału partnerów społecznych – organizacji istniejących w Gorzowie Wielkopolskim – które mogłyby pełnić rolę wykonawców usług. Czy można wskazać jakieś wyróżniające się obszary ich aktywności i te słabsze, które wymagają wzmocnienia?

W Gorzowie Wielkopolskim w obszarze polityki społecznej działają mniejsze i większe organizacje pozarządowe. Uczestniczą od początku w procesie tworzenia Centrum Usług Społecznych. ***Potencjał organizacji pozarządowych do świadczenia usług społecznych oceniam bardzo dobrze.*** *To organizacje pozarządowe będą wykonywać 19 usług społecznych zaplanowanych przy tworzeniu Centrum Usług Społecznych. Ważne, żeby organizacje startowały w konkursach na usługi społeczne, patrząc na swoje zasoby i możliwości. Uważam, że organizacje też powinny ze sobą współpracować, a nie rywalizować. To jest kluczowe. Według mnie uda nam się wspólnie te usługi wdrożyć i realizować. Każda ze stron, czy Centrum Usług Społecznych, czy organizacje pozarządowe musi wiedzieć jakie są jej zadania i odpowiedzialność za realizacje.*

Planujemy na kolejnym spotkaniu z organizacjami pozarządowymi przeszkolić z przygotowania wniosku o zadanie publiczne oraz prawidłowego rozliczania dotacji, przedstawić dokumenty, które będziemy wymagać w ramach realizowanego projektu (Wywiad nr 1).

W Gorzowie Wielkopolskim funkcjonuje wiele organizacji pozarządowych o dużym potencjale i bogatym doświadczeniu w realizacji działań społecznych. Ich zaangażowanie, wiedza i bliskość środowisk lokalnych stanowią ogromny atut. Dotychczas Gorzowskie Centrum Pomocy Rodzinie wielokrotnie współpracowało z organizacjami pozarządowymi – zarówno w zakresie realizacji wspólnych projektów, jak i zlecania im konkretnych usług na rzecz mieszkańców.

W ramach CUS chcemy jeszcze bardziej wzmocnić tę współpracę. ***Planujemy, aby około 70% usług było realizowanych właśnie przez partnerów społecznych****. Zgodnie z założeniami ustawy, CUS ma pełnić rolę koordynatora usług społecznych – nie tylko świadczyć je samodzielnie, ale przede wszystkim organizować, planować i zlecać ich wykonanie podmiotom zewnętrznym. Jestem przekonana, że gorzowskie organizacje pozarządowe są gotowe do takiej współpracy i że ich udział w realizacji usług w ramach CUS przyczyni się do rozwoju nowoczesnego, elastycznego i skutecznego systemu wsparcia społecznego w naszym mieście* (Wywiad nr 2).

Obserwując gorzowskie instytucje i organizacje, widzę duży potencjał, jeśli chodzi o zlecanie im usług społecznych. ***W mieście funkcjonuje szereg aktywnych i doświadczonych podmiotów, które już dziś świadczą różnorodne formy wsparcia*** *– od pomocy osobom z niepełnosprawnościami, przez usługi dla seniorów, po działania w obszarze zdrowia psychicznego* (Wywiad nr 3).

W Gorzowie od wielu lat realizowana jest idei partnerstwa lokalnego, w którym istotną rolę odgrywają podmioty ekonomii społecznej i lokalne organizacje pozarządowe. Wiele usług było realizowanych przez te podmioty. Po przekształceniu w CUS chcemy nadal opierać się na potencjale partnerskiej współpracy międzysektorowej w tworzeniu lokalnego systemu usług społecznych. ***Na etapie planowania usług podjęta została decyzja, że 22 usługi (z 27 planowanych) ma zostać zlecona organizacjom pozarządowym****. Wynika to z podejścia związanego z misją CUS jakim jest koordynowanie usług świadczonych na rzecz mieszkańców przez usługodawców, a nie koncentrowanie ich w jednej instytucji, szczególnie w sytuacji, gdy Miasto posiada tak duży potencjał wśród istniejących i działających na lokalnym rynku organizacji* (Wywiad nr 4).

CUS współpracuje nie tylko z usługodawcami, ale z dużą liczbą jednostek lokalnych, regionalnych, krajowych, a nawet międzynarodowych. Zapytaliśmy w związku z tym które instytucje na poszczególnych poziomach i dlaczego będą najważniejsze z punktu widzenia realizacji celów i rozwoju CUS w Gorzowie Wielkopolskim.

Z punktu widzenia rozwoju CUS w Gorzowie Wielkopolskim ważna będzie współpraca lokalna z organizacjami pozarządowymi, instytucjami kultury, szkołami itd*. Istotną rolę będzie odgrywała współpraca z lokalnymi przedsiębiorcami, w szczególności w procesie organizowania społeczności lokalnej. Ważnym partnerem będzie młodzież z naszego miasta, w szczególności przy tworzeniu Gorzowskiego Wolontariatu. Należy tez podkreślić współpracę regionalną przede wszystkim z Urzędem Marszałkowskim w Zielonej Górze oraz Regionalnym Ośrodkiem Polityki Społecznej. Na etapie krajowym głownie będzie współpraca w zakresie pozyskania środków na rozwój usług społecznych koordynowanych przez CUS* (Wywiad nr 1).

W działalności CUS ogromne znaczenie ma współpraca z różnymi partnerami – zarówno instytucjonalnymi, jak i społecznymi. *Uważam, że jednym z kluczowych elementów skutecznego funkcjonowania Centrum Usług Społecznych w Gorzowie Wielkopolskim będzie ścisła współpraca z wydziałami Urzędu Miasta, które realizują zadania z zakresu polityki społecznej, zdrowia, edukacji czy kultury.*

Równie ważna jest współpraca z lokalnymi organizacjami pozarządowymi, które stanowią istotne ogniwo w systemie wsparcia społecznego. CUS to instytucja, która funkcjonuje w sieci współpracy – lokalnej, regionalnej i krajowej. Na poziomie lokalnym budujemy relacje z jednostkami i organizacjami działającymi w środowisku mieszkańców, natomiast współpraca z instytucjami regionalnymi i krajowymi umożliwia rozwój usług, pozyskiwanie finansowania i korzystanie z dobrych praktyk z innych ośrodków.

Bardzo ważnym aspektem rozwoju usług społecznych jest ich stabilne finansowanie, dlatego istotne jest utrzymywanie współpracy z instytucjami odpowiedzialnymi za realizację polityki społecznej na poziomie wojewódzkim i krajowym (Wywiad nr 2).

Najważniejsze dla CUS w Gorzowie Wielkopolskim będą partnerstwa lokalne, bo to one odpowiadają za codzienne usługi i kontakt z mieszkańcami*, jednak rozwój i stabilność systemu zależą też od wsparcia regionalnego i krajowego. Natomiast poziom międzynarodowy daje środki i inspiracje, dzięki którym gorzowski CUS będzie mógł się wyróżniać i być innowacyjny* (Wywiad nr 3).

Podczas tworzenia i działalności CUS w Gorzowie Wielkopolskim duże znaczenie będzie miało utworzenie sieci współpracy z wydziałami Urzędu Miasta oraz z podmiotami realizującymi zadania w zakresie edukacji, zdrowia, kultury czy sportu*. Pozwoli to na wprowadzenie usług w pełnym zakresie zidentyfikowanych potrzeb społecznych mieszkańców. Szczególną rolę w realizacji usług będą odgrywać lokalne organizacje pozarządowe, które doskonale znają mieszkańców i ich lokalne potrzeby. To właśnie ich doświadczenie we wspieraniu mieszkańców pozwolą na zrealizowanie usług zgodnych z lokalnymi oczekiwaniami. Niezmiernie ważną kwestią dla rozwoju usług społecznych jest finansowanie działań, dlatego też bardzo istotna będzie stała współpraca i wsparcie ze strony instytucji regionalnych i krajowych realizujących politykę społeczną państwa* (Wywiad nr 4).

5.5. Organizacja społeczności lokalnej

Jak będzie działał organizator społeczności lokalnej? Z kim będzie współpracował na co dzień? Według jakich zasad? Jakie potrzeby mieszkańców powinny być jak najpilniej zaspokojone i dlaczego.

Działania i usługi będą skierowane do mieszkańców miasta Gorzowa*. Zgodnie z Diagnozą potrzeb społecznych inicjatywy zostały skierowane do grup: seniorów, osób niepełnosprawnych, osób w kryzysie psychicznym, w kryzysie bezdomności, rodzin z*

dziećmi. Każda z tych grup ma do zaspokojenie inne potrzeby. Zależy nam na stworzeniu sytemu wsparcia dla każdej z tych grup. Dla jednej będą to usługi lub działania wspomagające, opiekuńcze, dostęp do posiłków, usługi transportowe, usługi związane z dostępem do specjalistów psychiatry, psychologa, fizjoterapeuty, szkolenia, zajęcia dla dzieci, działania aktywizujące, warsztaty np. dla seniorów. Nie wiem czy mogę zdradzać szerzej tajemnice twórcze (Wywiad nr 5).

Zadaniem CUS, jak wiemy, jest nie tylko świadczenie, ale przede wszystkim zlecanie i koordynacja usług społecznych. Jak jest oceniany potencjał gorzowskich organizacji z punktu widzenia zlecania im wykonywania usług na rzecz mieszkańców?

Bardzo się cieszę na współpracę z organizacjami pozarządowymi, mają niesamowity potencjał. Potrafią dotrzeć tam gdzie kończą się kompetencje instytucji. Wcześniej nie znałam części możliwości tych organizacji. Ludzie je tworzący są otwarci na nowa rozwiązania, często sami je inicjują. Kluczowe jest stworzenie sieci współpracy i uzupełnianie się w realizacji potrzeb mieszkańców, ich aktywizacji oraz rozwiązywaniu lokalnych problemów (Wywiad nr 5).

CUS współpracuje nie tylko z usługodawcami, ale z dużą liczbą jednostek lokalnych, regionalnych, krajowych, a nawet międzynarodowych. Które instytucje na poszczególnych poziomach i dlaczego będą najważniejsze z punktu widzenia realizacji celów i rozwoju CUS w Gorzowie Wielkopolskim?

GCPR współpracuje z wieloma innymi instytucjami na terenie Gorzowa (Policja, Szkoły, Przedszkola), ta współpraca zostanie utrzymana. Chętnie również będę współpracować z innymi jednostkami CUS, czerpać wiedzę z ich doświadczenia i dobrych praktyk. Dla mnie będzie istotnym nawiązanie lub utrzymanie współpracy z przedstawicielami innych CUS-ów w Polsce, pod kontem organizowania społeczności lokalnej. Ważne dla CUS w Gorzowie byłoby utrzymanie kontaktu z CUS-ami z miast powyżej 100 tys. mieszkańców, (np. Toruń, Koszalin, Elbląg, Lublin) (Wywiad nr 5).

Proces przekształcenia Gorzowskiego Centrum Pomocy Rodzinie w Centrum Usług Społecznych to nie tylko zmiana organizacyjna, ale również ***głęboka przemiana kultury pracy, sposobu myślenia o usługach społecznych i budowania relacji z mieszkańcami.***

Jednym z najważniejszych elementów powodzenia całego procesu jest ***rozwój kompetencji pracowników*** *– zarówno tych, którzy obejmą nowe stanowiska, jak i całego zespołu. Zależy mi, aby CUS był miejscem, w którym pracownicy stale podnoszą swoje kwalifikacje, rozwijają się zawodowo i czują się doceniani.*

Ogromne znaczenie ma również budowanie wizerunku CUS jako instytucji nowoczesnej, otwartej i przyjaznej. Chcemy, aby mieszkańcy postrzegali nas jako miejsce, do którego można się zwrócić nie tylko po pomoc w sytuacjach trudnych, ale także po wsparcie, poradę czy inspirację do działania (Wywiad nr 2).

Jak wspomniałam powyżej uważam, że ***istotna jest zmiana kultury*** *organizacyjnej tzn. dotychczas GCPR kojarzy się mieszkańcom głównie z „pomocą socjalną dla potrzebujących", CUS ma być miejscem otwartym dla wszystkich, także dla osób, które nie są w kryzysie, ale chcą np. rozwijać swoje kompetencje, działać społecznie czy skorzystać z usług profilaktycznych. Dotychczas mieszkaniec przychodził do GCPR „po pomoc" – w CUS będzie przychodził po usługę, wsparcie, rozwój. Do tej pory różne instytucje działały często równolegle, a mieszkaniec musiał sam „szukać drogi" – CUS*

zmienia podejście – oferuje jedno miejsce dostępu do różnych form wsparcia i wprowadza rolę koordynatora usług.

Sukces CUS zależy od tego, czy mieszkańcy w ogóle będą o nim wiedzieć i czy będą chcieli korzystać dlatego potrzebna jest silna kampania informacyjna i edukacyjna, pokazująca, że CUS to coś więcej niż OPS – GCPR (Wywiad nr 3).

W mojej ocenie najważniejsze celem przekształcenia jest nie samo poszerzenie oferty wsparcia dla mieszkańców, ale przede wszystkim możliwość integracji społecznej oraz szansa na rozwój lokalny i partnerską współpracę pomiędzy różnymi instytucjami i organizacjami pozarządowymi.

CUS powinien tworzyć poczucie jedności wśród mieszkańców, niwelować bariery społeczne oraz wspierać rozwój inicjatyw podejmowanych przez lokalne organizacje, a szczególnie (poprzez działania skierowane do społeczności lokalnych) wzmacniać potencjał mieszkańców Miasta (Wywiad nr 4).

Mało wspominałam o organizowaniu się mieszkańców w celu tworzenia społeczności lokalnych. Ważne jest oddanie odpowiedzialności i sprawczości ludziom, to oni wiedza z jakimi problemami boryka się ich społeczność, jakie potrzeby powinny być zaspokojone. *Często wiedza co chcą osiągną, nie wiedza natomiast w jaki sposób. Potrzebują kogoś kto będzie ich wspierał w procesie osiągnięcia celu. Służył wiedzą, doświadczeniem, orientacją w przestrzeni urzędowej itp.* (Wywiad nr 5).

Osoby przygotowujące się do procesu przekształcenia GCPR w CUS mają głęboką świadomość istoty tej zmiany, podkreślając, między innymi, że musi się z tym wiązać przemiana kultury pracy i kultury organizacyjnej i rozwój kompetencji pracowników. W odniesieniu do mieszkańców – jak podkreślają wypowiadające się osoby – ważne są usługi, ale jeszcze ważniejsza jest integracja i podmiotowość mieszkańców. Przegląd cytowanych wypowiedzi pokazuje, że zespół dojrzał do zmiany, ma silną motywację i wypracowane podejście oraz narzędzia pracy.

Bibliografia

Powstanie Centrum Usług Społecznych - Urząd Miasta Gorzowa Wielkopolskiego

Lokalny Plan Deinstytucjonalizacji w Gorzowie Wielkopolskim.

Dorota Bazuń, Joanna Frątczak-Müller, Małgorzata Jaskulska, Mariusz Kwiatkowski, Anna Mielczarek-Żejmo, *Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych*, Kancelaria Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej, Warszawa 2020.

Mariusz Kwiatkowski, *W działaniu. Wielkopolskie centra usług społecznych*, Oficyna Naukowa: Warszawa 2023.

Aneks

Diagnoza była przeprowadzana wieloetapowo. Jej proces zaczął się na początku roku 2025 od określenia głównych celów w powiązaniu ze wstępną koncepcją przekształcenia GCPR w CUS. Za istotny element procesu badawczego należy uznać towarzyszący przekształceniu proces opracowania Lokalnego Programu Deinstytucjonalizacji Usług Społecznych (LPDI). W ramach tego procesu odbyło się szereg spotkań osób odpowiedzialnych za tworzenie koncepcji CUS z przedstawicielami organizacji i instytucji działających w mieście. Opracowanie LPDI zostało

uznane za niezbędny warunek dopuszczenia poszczególnych ośrodków do konkursu na środki finansowe służące przekształceniu i oferowaniu nowej palety usług. Można uznać, że badania miały w dużym stopniu charakter partycypacyjny. Głównym ich wykonawcą i koordynatorem był Mariusz Kwiatkowski, ale osoby, które współtworzą przyszły zespół CUS były zaangażowane zarówno w dystrybucję jak i zbieranie ankiet, a także w proces dialogu z organizacjami i ustalanie kolejnych etapów badań.

Badania właściwe składały się z trzech części: (1) Badania ilościowe – sondaż dotyczący wszystkich kluczowych obszarów interwencji i opinii mieszkańców na temat potrzeb i proponowanych usług. Szczegółowe dane na ten temat zawiera rozdział trzeci niniejszej diagnozy. (2) Badania jakościowe dotyczące potencjału lokalnych organizacji – wywiady pogłębione w terenie, wizyty studyjne, obserwowanie działań poszczególnych podmiotów. Informacje na ten temat znajdują się w rozdziale czwartym. (3) Badania jakościowe dotyczące potencjału zespołu – wywiady z wybranymi osobami i nieformalne rozmowy. Rezultaty tych badań przedstawione są w rozdziale piątym diagnozy.

I KWESTIONARIUSZ ANKIETY

POTRZEBY MIESZKAŃCÓW MIASTA

GORZOWA WIELKOPOLSKIEGO

KWESTIONARIUSZ ANKIETY

Szanowna Pani / Szanowny Panie

Gorzowskie Centrum Pomocy Rodzinie w Gorzowie Wielkopolskim prowadzi badania dotyczące potrzeb mieszkańców w związku z planowanym poszerzeniem zakresu świadczonych usług w ramach nowej formuły organizacyjnej jaką jest Centrum Usług Społecznych. W związku z tym zwracamy się z uprzejmą prośbą o udzielenie odpowiedzi na pytania zawarte w niniejszym kwestionariuszu. Dzięki zebranym informacjom będziemy mogli lepiej dopasować oferowane usługi do potrzeb mieszkańców. Bardzo dziękujemy za poświęcony czas.

I Czy zwiększenie dostępu do wymienionych usług w Mieście Gorzowie Wielkopolskim uważa P. za pilne?

(Proszę wskazać wybraną odpowiedź wpisując „x" w odpowiednim miejscu)

		A	B	C	D	E
Nr		Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie	Trudno powiedzieć
1.	do podstawowej opieki zdrowotnej					
2.	do specjalistycznej opieki zdrowotnej					
3.	do usług rehabilitacyjnych					

4.	do transportu osób starszych i osób z niepełnosprawnościami					
5.	do opieki wytchnieniowej dla opiekunów osób niesamodzielnych					
6.	do poradnictwa specjalistycznego					
Nr		Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie	Trudno powiedzieć
7.	do usług mieszkaniowych (mieszkania treningowe, wspomagane)					
8.	do usług skierowanych do Seniorów, aktywizujących, zapobiegających izolacji i samotności					
9.	do usług skierowanych dla rodziny					
10.	do usług skierowanych dla młodzieży					
11.	do innych, jakich	*(proszę wskazać i uzasadnić)*				

II Czy popiera P. przekształcenie Gorzowskiego Centrum Pomocy Rodzinie (GCPR) w Centrum Usług Społecznych (CUS), oferujące mieszkańcom dostęp do szerszej i zintegrowanej oferty usług?

a) Zdecydowanie tak
b) Raczej tak
c) Raczej nie
d) Zdecydowanie nie
e) Trudno powiedzieć

III Czy uważa P. następujące propozycje usług organizowanych przez tworzone Centrum Usług Społecznych za korzystne z punktu widzenia podnoszenia jakości życia mieszkańców Miasta Gorzowa Wielkopolskiego?

(Proszę wskazać wybraną odpowiedź wpisując „x" w odpowiednim miejscu)

OBSZAR PROBLEMOWY: NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ

		A	B	C	D	E
Nr		Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie	Trudno powiedzieć
1.	Opieka wytchnieniowa w miejscu zamieszkania					

2.	Opieka wytchnieniowa świadczona całodobowo poza miejscem zamieszkania					
3.	Mieszkania treningowe lub wspomagane dla osób z niepełnosprawnościami					
4.	Transport door to door dla osób z niepełnosprawnościami					
5.	Mobilny lub stacjonarny fizjoterapeuta					
6.	Grupa wsparcia dla rodzin osób z niepełnosprawnościami					
7.	Usługa wsparcia dla rodzin dotkniętych niepełnosprawnością					
8.	Usługa aktywizacji społecznej dla dzieci z niepełnosprawnościami (warsztaty, zajęcia edukacyjne ogólnie dostępne dla wszystkich dzieci)					
9.	Usługa Trenera Pracy					

OBSZAR PROBLEMOWY: STAROŚĆ

		A	B	C	D	E
Nr		Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie	Trudno powiedzieć
1.	Zajęcia z obszaru aktywizacji społecznej (warsztaty edukacyjne, zajęcia sportowe, zajęcia kulturalne, wyjazdy itp.)					
2.	Pobudzanie aktywności obywatelskiej - animacja społeczności lokalnej, ruchy sąsiedzkie, wolontariat					
3.	Mobilne usługi porządkowo – naprawcze					
4.	Mobilne rozmowy wspierające					
5.	Posiłki dla Seniorów					
6.	Szkolenia dla opiekunów nieformalnych					
7.	Usługi sąsiedzkie					
8.	Mobilny lub stacjonarny fizjoterapeuta					
9.	Tworzenie miejsc aktywizacji dla Seniorów					
10	Utworzenie rodzinnego domu pomocy					

OBSZAR PROBLEMOWY: RODZINA

		A	B	C	D	E
Nr		Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie	Trudno powiedzieć
1.	Pakiet usług organizacji czasu wolnego dla dzieci np. zajęcia sportowe, warsztaty edukacyjne, zajęcia animacyjne					
2.	Pakiet usług dla dzieci ze specjalnymi potrzebami - np. integracja sensoryczna, hipoterapia, dogoterapia					
3.	Pakiet poradnictwa specjalistycznego - psycholog dziecięcy, psychoterapeuta, terapeuta uzależnień dzieci i młodzieży					
4.	Warsztaty kompetencyjne dla rodzin					
5.	Klub Rodzica					
6.	Klub dla dzieci					

OBSZAR PROBLEMOWY: MŁODZIEŻ

		A	B	C	D	E
Nr		Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie	Trudno powiedzieć
1.	Pakiet usług organizacji czasu wolnego dla młodzieży np. zajęcia sportowe, warsztaty edukacyjne, warsztaty kompetencyjne					
2.	Pakiet poradnictwa specjalistycznego - psycholog psychoterapeuta, terapeuta uzależnień dzieci i młodzieży,					
3.	Wolontariat					
4.	Organizacja wydarzeń kulturalnych dla młodzieży					
5.	Spotkania z osobami przedstawiającymi pasje (					

	np. sportowcy, trenerzy, biegacze itp.)					
6.	Klub dla młodzieży					

OBSZAR PROBLEMOWY: BEZDOMNOŚĆ

		A	B	C	D	E
Nr		Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie	Trudno powiedzieć
1.	Pakiet poradnictwa specjalistycznego - psycholog psychoterapeuta, terapeuta uzależnień					
2.	Usługi mieszkaniowe, mieszkania treningowe, wspomagane, w tym w oparciu o metodę „Najpierw mieszkanie”					
3.	Usługa streetworking					
4.	Usługa asystenta osobistego osoby bezdomnej					

1. Która z wymienionych wyżej usług byłaby ważna dla P. osobiście lub dla P. bliskich, a jeśli tak to dlaczego?

.....
.....

2. Jakie inne rozwiązania, usługi, podnoszące jakość życia osób w P. sytuacji życiowej byłyby według P. potrzebne?

.....
.....

3. Jakie inne sprawy dotyczące poprawy jakości życia mieszkańców Miasta Gorzów Wielkopolski uznaje P. za ważne?

.....
.....

Metryczka (*proszę zaznaczyć właściwe odpowiedzi*)

1. Płeć
   a) Mężczyzna
   b) Kobieta

2. Wiek (liczba ukończonych lat) ☐☐

3. Wykształcenie
   a) Podstawowe / gimnazjalne
   b) Zawodowe
   c) Średnie
   d) Wyższe

4. Miejsce zamieszkania
   a) Miasto Gorzów Wielkopolski

II SCHEMAT PREZENTACJI DANYCH DOTYCZĄCYCH POTENCJAŁU ORGANIZACJI

NAZWA ORGANIZACJI		
Opis ogólny	**Główne przedsięwzięcia**	**Dotychczasowa współpraca z podmiotami publicznymi**
Osoby udzielające informacji		
Profil tematyczny, adresaci		
Status prawny i organizacyjny		
Siedziba, miejsce prowadzenia działalności		
PLANY / POSTULATY / PERSPEKTYWY WSPÓŁPRACY Z CUS		

III SCENARIUSZ WYWIADU Z OSOBAMI ODPOWIEDZIALNYMI ZA POWOŁANIE CUS

MOJE SPOJRZENIE NA CUS

Scenariusz wywiadu pogłębionego z kluczowymi osobami

(01) KOORDYNATOR / DYREKTOR

Szanowna Pani / Szanowny Panie

Prowadzę badania społeczne na zlecenie Urzędu Miasta w Gorzowie Wielkopolskim. Uprzejmie proszę o udzielenie wywiadu na temat procesu przekształcania Gorzowskiego Centrum Pomocy Rodzinie w Centrum Usług Społecznych. Materiał zebrany dzięki wywiadom służy opracowaniu diagnozy potrzeb i potencjałów, która będzie podstawą kluczowych decyzji i sposobów działania tworzonej instytucji. Pani / Pana wypowiedzi mogą się przyczynić do lepszego rozpoznania sytuacji i zaprojektowania trafnych rozwiązań.

Dlatego będę wdzięczny za poświęcenie czasu i odniesienie się do poszczególnych pytań i zagadnień. Interesuje mnie ogląd sytuacji z Pani / Pana własnej profesjonalnej i społecznej perspektywy. Osobiste doświadczenia i opinie są cennym źródłem wiedzy i inspiracji, dlatego liczę na szczere, w tym również krytyczne wypowiedzi. Wszystkie informacje zostaną wykorzystane wyłącznie w celach poznawczych i w celu udoskonalenia dotychczasowych działań.

1. GENEZA CUS

   Proszę opowiedzieć w jakich okolicznościach zetknęła się Pan/i z ideą i instytucją CUS. Proszę opowiedzieć o swoich pierwszych odczuciach i podejściu do tego zagadnienia. A jeśli one uległy zmianie, to jak obecnie się Pan/i odnosi do idei i instytucji CUS?

2. OCZEKIWANIA I OBAWY

   Jest Pan/i jedną z kluczowych osób w procesie przygotowywanej zmiany instytucjonalnej w Gorzowie Wielkopolskim. Proszę opowiedzieć o swoich najważniejszych oczekiwaniach i obawach związanych z tą zmianą.

3. SPECYFIKA CUS W GORZOWIE

   Gorzowski CUS będzie należał do awangardowej grupy pierwszych dwustu tego typu instytucji w polskich gminach, których jest ponad 2 400. Będzie też jednym z pierwszych CUS-ów w dużych miastach. Czy Pani, jako jedna z głównych inicjatorek, chciałaby wskazać jakieś specyficzne cechy, którymi miałby się wyróżniać gorzowski CUS na tle innych? Jakie to są lub mają być cechy?

4. KLUCZOWE POTRZEBY

   Jest Pani doświadczoną profesjonalistką w zakresie pomocy społecznej i usług społecznych. Proszę powiedzieć jakie potrzeby mieszkańców powinny być jaki najpilniej zaspokojone i dlaczego.

5. DOTYCHCZASOWE I NOWE USŁUGI

   GCPR od dawna organizuje i świadczy usługi społeczne wykraczające poza ustawowe minimum. Proszę powiedzieć czym się będzie różniła oferta CUS od dotychczasowej oferty. Czy chodzi tylko o poszerzenie dostępności czy również o nowe, a może nawet innowacyjne usługi? Proszę opowiedzieć o różnicy między stanem obecnym a planowanym w tym zakresie.

6. PARTNERZY ORGANIZACYJNI CUS I ICH POTENCJAŁ

   Zadaniem CUS, jak wiemy, jest nie tylko świadczenie, ale przede wszystkim zlecanie i koordynacja usług społecznych. Proszę powiedzieć jak ocenia Pani potencjał partnerów społecznych – organizacji istniejących w Gorzowie Wielkopolskim – które mogłyby pełnić rolę wykonawców usług. Czy można wskazać jakieś wyróżniające się obszary ich aktywności i te słabsze, które wymagają wzmocnienia?

7. CUS W SIECI WSPÓŁPRACY

   CUS współpracuje nie tylko z usługodawcami, ale z dużą liczbą jednostek lokalnych, regionalnych, krajowych, a nawet międzynarodowych. Które instytucje na poszczególnych poziomach i dlaczego będą najważniejsze z punktu widzenia realizacji celów i rozwoju CUS w Gorzowie Wielkopolskim?

8. CUS JAKO ZESPÓŁ

   Przekształcenie GCPR w CUS oznacza dużą zmianę organizacyjną. Proszę opowiedzieć o tej zmianie. W jaki sposób zespół się do niej przygotowuje? Jak się zmieni struktura organizacyjna? Jakie nowe stanowiska są planowane? Jakie było / jest nastawienie zespołu?

9. INNE WAŻNE ASPEKTY

   Omawiany proces zmian jest wieloaspektowy, dlatego być może powinniśmy poruszyć jeszcze jakieś zagadnienia, które są z pani punktu widzenia istotne, a które nie zostały dotychczas poruszone. Proszę o nich opowiedzieć.

MOJE SPOJRZENIE NA CUS

Scenariusz wywiadu pogłębionego z kluczowymi osobami

(02) CZŁONKOWIE ZESPOŁU CUS

Szanowna Pani / Szanowny Panie

Prowadzę badania społeczne na zlecenie Urzędu Miasta w Gorzowie Wielkopolskim. Uprzejmie proszę o udzielenie wywiadu na temat procesu przekształcania Gorzowskiego Centrum Pomocy Rodzinie w Centrum Usług Społecznych. Materiał zebrany dzięki wywiadom służy opracowaniu diagnozy potrzeb i potencjałów, która będzie podstawą kluczowych decyzji i sposobów działania tworzonej instytucji. Pani / Pana wypowiedzi mogą się przyczynić do lepszego rozpoznania sytuacji i zaprojektowania trafnych rozwiązań. Dlatego będę wdzięczny za poświęcenie czasu i odniesienie się do poszczególnych pytań i zagadnień. Interesuje mnie ogląd sytuacji z Pani / Pana własnej profesjonalnej i społecznej perspektywy. Osobiste doświadczenia i opinie są cennym źródłem wiedzy i inspiracji, dlatego liczę na szczere, w tym również krytyczne wypowiedzi. Wszystkie informacje zostaną wykorzystane wyłącznie w celach poznawczych i w celu udoskonalenia dotychczasowych działań.

1. GENEZA CUS

   Proszę opowiedzieć w jakich okolicznościach zetknęła się Pani z ideą i instytucją CUS. Proszę opowiedzieć o swoich pierwszych odczuciach i podejściu do tego zagadnienia. Proszę w tym kontekście opowiedzieć o procesie podejmowania decyzji w sprawie utworzenia CUS w Gorzowie Wielkopolskim. Jak doszło do podjęcia decyzji i jaki był Pani udział w tym procesie?

2. OCZEKIWANIA I OBAWY

   Jest Pani jedną z kluczowych osób w procesie przygotowywanej zmiany instytucjonalnej. Proszę opowiedzieć o swoich najważniejszych oczekiwaniach i obawach związanych z tą zmianą.

3. SPECYFIKA CUS W GORZOWIE

   Gorzowski CUS będzie należał do awangardowej grupy pierwszych dwustu tego typu instytucji w polskich gminach, których jest ponad 2 400. Będzie też jednym z pierwszych CUS-ów w dużych miastach. Czy chciał(a)by Pan/i, by ta instytucja wyróżniała się na tle innych. A jeśli tak to pod jakimi względami?

4. KLUCZOWE POTRZEBY
   Jest Pan/i osobą doświadczoną w sferze pomocy społecznej i usług społecznych. Proszę powiedzieć jakie potrzeby mieszkańców powinny być jak najpilniej zaspokojone i dlaczego.

5. DOTYCHCZASOWE I NOWE USŁUGI

   GCPR od dawna organizuje i świadczy usługi społeczne wykraczające poza ustawowe minimum. Proszę powiedzieć czym się będzie różniła oferta CUS od dotychczasowej oferty. Czy chodzi tylko

o poszerzenie dostępności czy również o nowe, a może nawet innowacyjne usługi? Proszę opowiedzieć o różnicy między stanem obecnym a planowanym w tym zakresie.

6. PARTNERZY ORGANIZACYJNI CUS I ICH POTENCJAŁ

   Zadaniem CUS, jak wiemy, jest nie tylko świadczenie, ale przede wszystkim zlecanie i koordynacja usług społecznych. Jak Pan/i ocenia potencjał gorzowskich organizacji z punktu widzenia zlecania im wykonywania usług na rzecz mieszkańców?

7. CUS W SIECI WSPÓŁPRACY

   CUS współpracuje nie tylko z usługodawcami, ale z dużą liczbą jednostek lokalnych, regionalnych, krajowych, a nawet międzynarodowych. Które instytucje na poszczególnych poziomach i dlaczego będą najważniejsze z punktu widzenia realizacji celów i rozwoju CUS w Gorzowie Wielkopolskim?

8. CUS JAKO ZESPÓŁ

   Przekształcenie GCPR w CUS oznacza dużą zmianę organizacyjną. Proszę opowiedzieć o tej zmianie i o swojej obecnej i przyszłej roli w zespole. W jaki sposób Pan/i się do tego przygotowuje? Jak się zmieni Pana / Pani rola w organizacji? Jakie jest Pani / Pana nastawienie do nowych zadań?

9. INNE WAŻNE ASPEKTY

   Omawiany proces zmian jest wieloaspektowy, dlatego być może powinniśmy poruszyć jeszcze jakieś zagadnienia, które są z pani punktu widzenia istotne, a które nie zostały dotychczas poruszone. Proszę o nich opowiedzieć.