




# **JAK BADAĆ BY ROZWIJAĆ USŁUGI SPOŁECZNE?**

**Mariusz Kwiatkowski**

**Fundacja Partycypacja, Uniwersytet Zielonogórski**

**Zielona Góra, 12 czerwca 2023**



# „Udomowienie” - sens rozwoju usług społecznych



## UDOMOWIONE

- Oswojone
- Okiełznane
- Ogarnięte
- Ucywilizowane
- Uporządkowane
  - Bezpieczne
  - Przyjazne
- Godne zaufania
  - Różnorodne
- Dopasowane do potrzeb

# Poziom krajowy

## STRATEGIA ROZWOJU USŁUG SPOŁECZNYCH

Polityka publiczna do roku 2030  
z perspektywą do 2035 r.

**Centra usług społecznych.  
Potencjał intencjonalnie wywołanej zmiany  
w lokalnej polityce społecznej w Polsce**



**red. Marek Rymśza i Arkadiusz Karwacki**

# Poziom regionalny



## Usługi społeczne Moc dla mieszkańców

Raport z diagnozy organizacji systemu usług społecznych na terenie gmin województwa lubuskiego dla celów tworzenia centrów usług społecznych

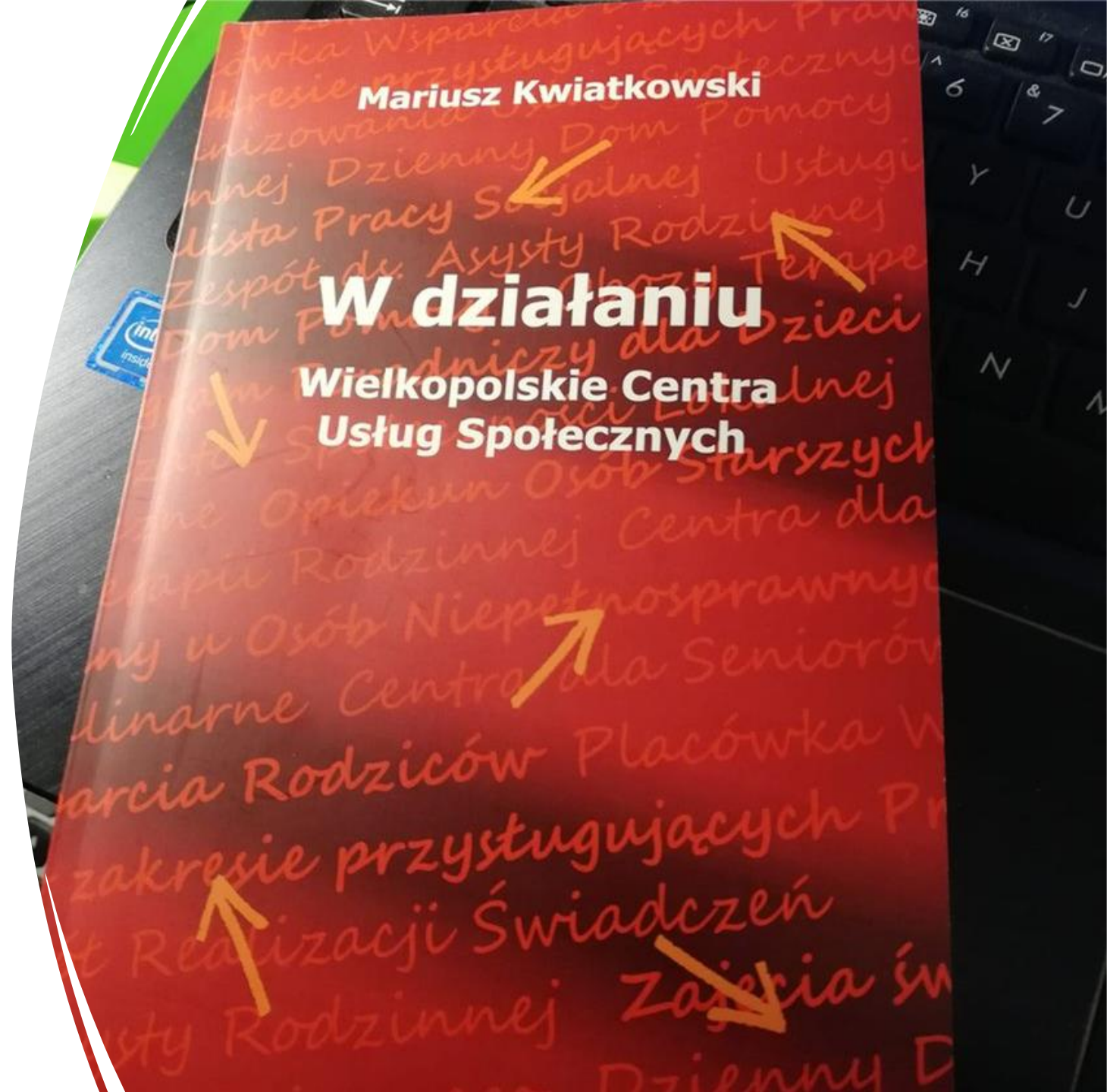
 fundacja  
partycypacja

**ROPS**

# Poziom lokalny

---

- [\(15\) \(PDF\) W działaniu. Wielkopolskie centra usług społecznych In Action. Greater Poland Centers of Social Services \(researchgate.net\)](#)





**ZMIANA  
SZYLDU  
CZY  
MISJI?**



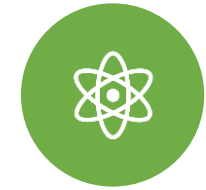
**INTUICYJNIE  
CZY  
PROFESJONALNIE?**



**MONOPOL  
CZY  
PARTNERSTWO?**



**DLA WYBRANYCH  
CZY  
DLA  
WSZYSTKICH?**



**PROJEKT  
CZY  
INSTYTUCJA?**



# Jak badać, by rozwijać (udomawiać)?

---

- **1. AUTENTYCZNIE**
- **2. PARTYCYPACYJNIE**
- **3. MOBILNIE**
- **(Z ENTUZJAZMEM!)**





# Etapy partycypacyjnej diagnozy lokalnej

## ZLECENIODAWCA

## WYKONAWCA

- **Wstępna koncepcja** (lista usług)
- **Lista partnerów**  
(potencjalnych usługodawców)
- **Konsultacje**

- **Konsultacje** z mieszkańcami
- **Ankieta** – potrzeby mieszkańców
- **Wywiady** w miejscach prowadzenia działalności (potencjał)
- **Spotkanie z zespołem CUS** (potencjał)
- **Warsztaty diagnostyczne (SIEĆ)**
- **Spotkania z usługobiorcami**
- **Warsztaty strategiczne**
- **RAPORT Z DIAGNOZY**

# Jak badać?



- **Autentycznie**
- **Partycypacyjnie**
- **Mobilnie**
- **Z entuzjazmem!**

**OPS**

**CUS**

**INTERWENCJA**



**PROFILAKTYKA**

pasywność



aktywność

selektywność



powszechność

stygmatyzacja



integracja

wąska oferta



szeroka, dopasowana do potrzeb

jednosektorowość



wielosektorowość

konflikt



współpraca

# ANKIETA – badanie potrzeb i potencjałów

**I Czy popiera Pan/i przekształcenie Ośrodka Pomocy Społecznej (OPS) w Centrum Usług Społecznych (CUS), oferujące mieszkańcom dostęp do szerszej i zintegrowanej oferty usług?**

**II Czy uważa Pan/i, że następujące usługi organizowane przez Centrum Usług Społecznych są zgodne z potrzebami mieszkańców Gminy Śrem?**

- *(Proszę wskazać wybraną odpowiedź wpisując „x” w odpowiednim miejscu)*
- a) Zdecydowanie tak
- b) Raczej tak
- c) Raczej nie
- d) Zdecydowanie nie
- e) Trudno powiedzieć



# Obszar problemowy: NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ

**1. Opieka  
wytchnieniowa  
w miejscu zamieszkania**

**2. Grupa wsparcia  
dla rodzin osób  
z  
niepełnosprawnościami**

**3. Mieszkania  
treningowe dla osób  
niesamodzielnych**

**4. Asystent wsparcia  
w kryzysie psychicznym**

**5. Mobilny  
fizjoterapeuta**

# Obszar problemowy: STAROŚĆ

**6. Asystent osoby starszej**

**7. Pobudzenie aktywności obywatelskiej - animacja społeczności lokalnej, ruchy sąsiedzkie, wolontariat**

**8. Taksówka dla seniora**

**9. Mobilne usługi porządkowo – naprawcze „Złota rączka”**

**10. Mobilne rozmowy wspierające**

**11. Pakiet programów zdrowotnych - dietetyk, kardiolog, hipertensjolog, diabetolog, psychiatra, podolog**

**12. Mobilny pakiet usług informatycznych**

# Obszar problemowy: RODZINA

**13. Pakiet poradnictwa specjalistycznego - psycholog dziecięcy, psychoterapeuta, terapeuta uzależnień dzieci i młodzieży**

**14. Pakiet usług dla dzieci ze specjalnymi potrzebami - integracja sensoryczna, hipoterapia, dogoterapia**

**15. Grupa wsparcia dla rodzin doświadczających przemocy**

**16. Tworzenie i rozwój Klubów Sąsiedzkich**

# 1. ZDOLNOŚĆ REAGOWANIA NA KRYZYSY

## CUS

**WYSOKA**

Szeroki zestaw narzędzi oddziaływania

Sieć instytucji i organizacji

Poszerzone zasoby ludzkie (kadra pomocy społecznej + OUS, KIPUS, OSŁ + partnerzy)

## NIE CUS

**NISKA**

- Ograniczone narzędzia oddziaływania
- Jedna instytucja
- Wąskie zasoby ludzkie (kadra pomocy społecznej)



## 2. POZYCJA W GMINIE

### CUS

Pierwszoplanowa

polityka społeczna

+ kultura

+ edukacja

+ zdrowie

+ sport

+ transport

### NIE CUS

Niszowa

pomoc społeczna

# 3. PROFILAKTYKA I KREATYWNOŚĆ

## CUS

- **Głównie profilaktyka, kreatywność**
  - Praca środowiskowa (OSL)
  - Zasada jednego okienka
  - Bogaty wachlarz usług
    - Usługi zdrowotne
    - Usługi transportowe
    - Usługi mobilne

## NIE CUS

- **Głównie interwencja, reaktywność**

# 4. POTENCJAŁ FINANSOWY I INFRASTRUKTURALNY

## CUS

- **Większy**
  - Remonty
  - Przystosowanie do potrzeb osób korzystających z usług
  - Potencjał i sieć partnerów

## NIE CUS

- **Mniejszy**

# 5. POTENCJAŁ SPOŁECZNY

## CUS

**Silna zewnętrzna sieć wsparcia**

- Ministerstwo
- Eksperti zewnętrzni
- ROPS
- Forum CUS

## NIE CUS

**Bez zewnętrznej sieci wsparcia**

# 6. WSPÓŁPRACA Z ORGANIZACJAMI

## CUS

Systemowa

Partnerska

- Wieloletnie umowy
- Obowiązek
- Koło zamachowe rozwoju

## NIE CUS

- Incydentalna
- Klientelistyczna
  - Krótkotrwałe umowy
  - Dowolność

# DLACZEGO (NIE) CUS?

- **Kryzys finansowy**
- **Naturalny lęk przed zmianą**
- **Obawy przed utratą pozycji**
- **Braki kadrowe, niskie wynagrodzenia**
- **Opór / niezrozumienie decydentów**



CUS  
ALBO  
NIE CUS

*CUS albo nie CUS - oto jest pytanie.  
Kto postępuje godniej: ten, kto biernie  
Stoi pod gradem zajadłych strzał losu,  
Czy ten, kto stawia opór morzu nieszczęść  
I w walce kładzie im kres?  
(W. Szekspir, monolog Hamleta)*