

Aleksandra Dudzik

Uniwersytet Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie

Marta Łaszczyk-Lichoń

Uniwersytet Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie

Centrum usług społecznych jako odpowiedź na problemy i potrzeby środowiska lokalnego na przykładzie Centrum Usług Społecznych w Myślenicach

Wprowadzenie

Zasadniczym celem funkcjonowania systemu pomocy społecznej w Polsce jest wsparcie jednostki w poprawie sytuacji życiowej, której sama nie jest w stanie zmienić. Rozwój współczesnego świata, przemiany demograficzne, a także błędy przeszłości zmuszają niejako system pomocowy do wprowadzania zmian i stałej ewaluacji. W ostatnich latach zauważalne jest, że władze kierują działania w pomocy społecznej na niematerialne formy wsparcia. W sprawie organizacji usług społecznych w Polsce powołano do życia ustawą z dnia 19 lipca 2019 roku nowe jednostki organizacyjne pomocy społecznej – centra usług społecznych (CUS). CUS mają za zadanie przyczynić się do większej dostępności usług na poziomie lokalnym. CUS jest nową instytucją lokalnej polityki społecznej, która stwarza instytucjonalno-prawne podstawy do realizacji, integracji i koordynacji usług społecznych. CUS to przede wszystkim odpowiedź na zmieniające się potrzeby oraz występujące problemy w polskim społeczeństwie.

Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Myślenicach został przekształcony na Centrum Usług Społecznych 1 kwietnia 2021 roku na mocy uchwały nr 279/XXXIII/2021 Rady Miejskiej z dnia 25 lutego 2021 roku. Po ponad trzech latach funkcjonowania CUS istotną wydaje się kwestia, w jaki sposób działanie CUS w Myślenicach przyczynia się do poprawy sytuacji życiowej mieszkańców gminy Myślenice.

Celem niniejszego artykułu jest zbadanie wpływu usług społecznych realizowanych przez CUS w Myślenicach na poprawę sytuacji życiowej mieszkańców gminy

Myślenice. W szczególności w ramach niniejszego opracowania podjęto próbę odpowiedzi na następujące pytania badawcze: jakie potrzeby występują wśród społeczności gminy Myślenice? W jaki sposób badano potrzeby mieszkańców? Jakie usługi realizowane przez CUS w Myślenicach odpowiadają tym potrzebom? Z jakimi instytucjami najczęściej współpracuje CUS w Myślenicach przy realizacji usług społecznych na rzecz mieszkańców gminy?

Za pomocą metody obserwacji oraz metody sondażu diagnostycznego zbadano postawiony problem badawczy. Narzędziem badawczym wykorzystanym w badaniach był kwestionariusz ankiety, który posłużył do poznania opinii pracowników CUS w Myślenicach oraz mieszkańców gminy Myślenice.

Centra usług społecznych a modelowanie zmian w pomocy społecznej w Polsce

W ciągu ponad dekady można zaobserwować, że polska pomoc społeczna zmierza w kierunku niematerialnych form wsparcia. Kwestią czasu stało się więc powstanie jednostki, która będzie integrowała, inicjowała i organizowała ten rodzaj pomocy. CUS jest niejako „instytucjonalnym liderem”, który jednoczy społeczność w walce o dobro drugiego człowieka. CUS-y są odpowiedzialne również za dopasowanie, organizację i realizację adekwatnych do problemów i potrzeb mieszkańców usług społecznych.

W dniu 19 lipca 2019 roku została przyjęta ustawa o realizowaniu usług społecznych przez CUS, co skutkowało powstaniem nowych jednostek organizacyjnych pomocy społecznej. Celem utworzenia CUS jest przede wszystkim usytuowanie usług społecznych na poziomie gminy. Izabela Krasiejko uważa, że dzięki umieszczeniu pomocy niematerialnej bliżej ludzi zapewnione zostanie kompleksowe wsparcie na poziomie lokalnym. Dodatkowym atutem jest integracja i rozwój usług na poziomie samorządowym. Autorka zaznacza korzyści dla społeczeństwa wynikające z istnienia CUS. Mowa tutaj o usługach, które będą dostępne dla wszystkich mieszkańców, nie tylko tych najuboższych czy najsłabszych. Każdy członek społeczności będzie miał szansę skorzystania z tego rodzaju pomocy (Krasiejko, 2022, s. 16). Innymi istotnymi wartościami wynikającymi z powstania CUS są tworzenie, organizowanie i realizowanie form wsparcia płynących ze środowiska. Działania te mają się opierać przede wszystkim na samopomocy, pomocy na zasadzie wolontariatu oraz pomocy sąsiedzkiej (Niemieć, 2020, s. 511).

Na potrzeby artykułu warto przytoczyć definicje usług społecznych oraz CUS. Usługi społeczne Elżbieta Ura (2021, s. 757) opisuje jako proces, „który świadczony jest przez jednostkę na rzecz innego podmiotu w wyniku określonego ryzyka społecznego: choroby, niepełnosprawności, starości, bezrobocia, wykluczenia społecznego itp.”. Z kolei Barbara Szatur-Jaworska (2011, cyt. za: Szarfenberg, 2011, s. 12 i nast.) definiuje usługi społeczne jako formę świadczeń cechujących się następującymi właściwościami:

1. zaspokajają bezpośrednio potrzeby ludzkie – usługi nie wytwarzają dóbr materialnych.

2. zaspokajają indywidualne potrzeby adresatów, ale mogą służyć szerszej społeczności.
3. finansowanie, organizowanie oraz dostarczanie, mogą być realizowane przez instytucje publiczne i niepubliczne.
4. uzyskiwane są odpłatnie, częściowo odpłatnie lub nieodpłatnie.

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej określa CUS jako: „nowe jednostki organizacyjne gminy i nową instytucję lokalnej polityki społecznej, która ma służyć rozwojowi i integracji usług społecznych organizowanych i świadczonych na poziomie lokalnym. CUS są także źródłem kompletnych informacji o usługach społecznych. Tworzony program usług społecznych może być skierowany do osób, rodzin, grup społecznych, grup mieszkańców o określonych potrzebach lub ogółu mieszkańców” (<https://www.gov.pl/web/rodzina/co-to-jest-cus>, dostęp: 25.03.2024).

W grudniu 2020 roku Burmistrz Miasta i Gminy Myślenice powołał Zespół ds. Modelu Centrum Usług Społecznych, którego prace nad planem wdrożeniowym poprzedziły formalne przekształcenie Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej na Centrum Usług Społecznych. Grupa ta wypracowała własną definicję usług społecznych, która brzmi następująco: „usługi społeczne to wspólne działania o charakterze niematerialnym dedykowane osobom, rodzinom i społeczności lokalnej. Bazują na potencjale, wiedzy, doświadczeniu i zasobach środowiska lokalnego” (<https://cusmyslenice.pl/uslugi/czym-sa-uslugi-spoeczne>, dostęp: 26.05.2024). Ich celem jest podnoszenie jakości życia mieszkańców poprzez zaspakajanie ich aktualnych potrzeb. Zespół, o którym mowa, liczył piętnaście osób, wśród których znaleźli się przedstawiciele Urzędu Miasta i Gminy Myślenice, dawnego Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej, Straży Miejskiej, lokalnej społeczności, organizacji pozarządowych oraz ekspert zewnętrzny i przedstawiciel firmy realizującej diagnozę. Zespół pracował w trzech grupach tematycznych: polityka prorodzinna – seniorzy, dzieci do lat 3 oraz specjalistyczne wsparcie rodzin (I), wspieranie osób z niepełnosprawnościami, promocja i ochrona zdrowia oraz reintegracja zawodowa i społeczna (II), pobudzenie aktywności obywatelskiej – NGO, aktywność społeczności lokalnej, grupy nieformalne (III) („Raport z monitoringu z przebiegu testowania – ocena skuteczności i efektywności funkcjonowania Centrum Usług Społecznych w Myślenicach – wnioski z realizacji planu wdrażania CUS” 2022).

CUS integrują osoby prywatne oraz liczne organizacje. Powstały one zarówno dla obywateli, społeczności lokalnych, samorządów, jak i samej polityki społecznej. Ideą przyświecającą utworzeniu tego rodzaju ośrodków wsparcia było usytuowanie usług bliżej ludzi. Korzyści, które niosą za sobą CUS, Ewelina Zdebska podzieliła na kilka obszarów. Po pierwsze – z punktu widzenia obywatela – wymienia m.in.: spersonalizowane wsparcie, dostęp do wysokiej jakości usług oraz wzmocnienie poczucia sprawczości nad własnym losem. Po drugie – korzyści dla społeczności lokalnej – wyszczególnia przede wszystkim: reaktywację pracy wolontaryjnej, środowiskowej oraz samopomocowej. Wspomina również o wsparciu płynącym z sąsiedztwa, budowaniu wspólnoty lokalnej, przeciwdziałaniu izolacji społecznej oraz włączeniu roli organizatora społeczności lokalnej jako lidera i kreatora działań. Po trzecie autorka wymieniła pozytywne aspekty powstania CUS dla gminy (samorządu) oraz samej polityki

społecznej. Za korzyści podała integrację usług na terenie gminy, zwiększenie oferty usług, tak aby odpowiadały one potrzebom mieszkańców, koprodukcję usług, wzmocnienie potencjału gminy oraz korzystanie z różnych źródeł finansowania. Dla polityki społecznej korzyściami niewątpliwie są rozwój, który cechuje nowoczesne państwa poprzez samorządność lokalną, oraz szansa rozwoju lokalnego zaplecza usługowego (Zdebska, 2021, s. 127–128).

Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1818) w art. 13. określa zadania dla omawianych jednostek pomocy społecznej. Do ich obowiązków należy między innymi: rozeznanie potrzeb, diagnoza potrzeb, zaspokajanie potrzeb mieszkańców na usługi społeczne, a także zbadanie potencjału społeczności lokalnej. CUS-y są odpowiedzialne za realizowanie programów usług społecznych, a także innych zadań przekazanych do wykonania przez organy rządowe. Dodatkowo powinny podejmować działania, które zmierzają do integracji i wspierania rozwoju środowiska lokalnego poprzez organizowanie działań wolontaryjnych, sąsiedzkich i samopomocowych. CUS-y opracowują standardy jakości usług społecznych, a także współpracują z innymi organizacjami pozarządowymi w celu realizacji usług. Ostatnim wymienionym zadaniem jest gromadzenie, aktualizowanie oraz udostępnianie informacji o usługach społecznych realizowanych na terenie gminy (ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych).

Do końca drugiej dekady XXI wieku w polskiej pomocy społecznej brakowało instytucji, która scalałaby w jednym miejscu materialne i niematerialne formy pomocy. Powstanie CUS z pewnością nie zrewolucjonizowało systemu pomocowego, ale pozwoliło na skupienie usług społecznych na poziomie gminy, a więc na szczeblu najbliższym człowiekowi. CUS jest odpowiedzią na starzenie się społeczeństwa oraz na zanik więzi wśród społeczności lokalnej, jest także odpowiedzią na błędy funkcjonowania systemu pomocowego w przeszłości, ale przede wszystkim jest odpowiedzią na potrzeby współczesnego społeczeństwa.

Potrzeby mieszkańców jako wyznacznik działań CUS

Ryzyko niedopasowania usług społecznych jest niwelowane poprzez uprzednią analizę potrzeb i potencjału społeczeństwa lokalnego. Narzędziem, które pozwala CUS zbadać problemy mieszkańców, jest diagnoza. Odpowiednie zaplanowanie działań, ukierunkowanych na zaspokojenie faktycznych potrzeb społeczności lokalnej, zapobiega marnotrawieniu zasobów, a także buduje pozytywny wizerunek polskiej polityki społecznej.

Problemy społecznych w Polsce jest wiele, a dodatkowo warto zwrócić uwagę na ich zróżnicowanie. W obowiązującej ustawie o pomocy społecznej z 12 marca 2004 r. (Dz.U. 2023, poz. 901) w art. 7 do głównych problemów, z którymi zmagają się społeczeństwo polskie, zalicza się: ubóstwo, sieroctwo, bezrobocie, bezdomność, niepełnosprawność, długotrwałą lub ciężką chorobę. Ponadto ustawodawca zwraca uwagę na przemoc domową, potrzebę ochrony ofiar handlu ludźmi, ochrony

macierzyństwa oraz bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych. Innymi problemami społecznymi mogą być trudności w integracji cudzoziemców czy przystosowaniu się do życia po opuszczeniu placówki penitencjarnej. Za powód udzielenia wsparcia w ustawie wskazuje się również alkoholizm, narkomanię, zdarzenie losowe, wystąpienie sytuacji kryzysowej oraz klęskę ekologiczną lub żywiołową. Natomiast Marcin Miemiec opisuje, iż ze względu na wymienione problemy i potrzeby społeczne, a także przemiany cywilizacyjne, tj. starzenie się społeczeństwa, migracje, osłabienie więzi rodzinnych czy odosobnienie się jednostek, nastąpił wzrost zapotrzebowania na usługi społeczne – przede wszystkim na usługi realizowane przez władze samorządowe (2020, s. 501–505).

Obligatoryjnym obowiązkiem CUS jest stworzenie i opracowanie programu usług społecznych, który uwzględnia potrzeby społeczności lokalnej oraz jej potencjał. Diagnoza powinna być przeprowadzana raz na pięć lat oraz poddawana procesowi konsultacji społecznych. Marek Rymśa (2023, s. 9) uważa, że „nowe ujęcie procesu diagnozowania stwarza szansę przełamania ograniczeń i schematyzmu związanego z opracowywaniem diagnoz lokalnych problemów społecznych”. Ponadto autor zwraca uwagę na określenie potrzeb oraz zasobów dzięki przeprowadzaniu konsultacji społecznych. To szansa na zrównoważony popyt i podaż usług społecznych w danej społeczności lokalnej. Rzetelne rozpoznanie staje się podstawą do przygotowania programów usług społecznych (Rymśa, Karwacki, 2023, s. 9).

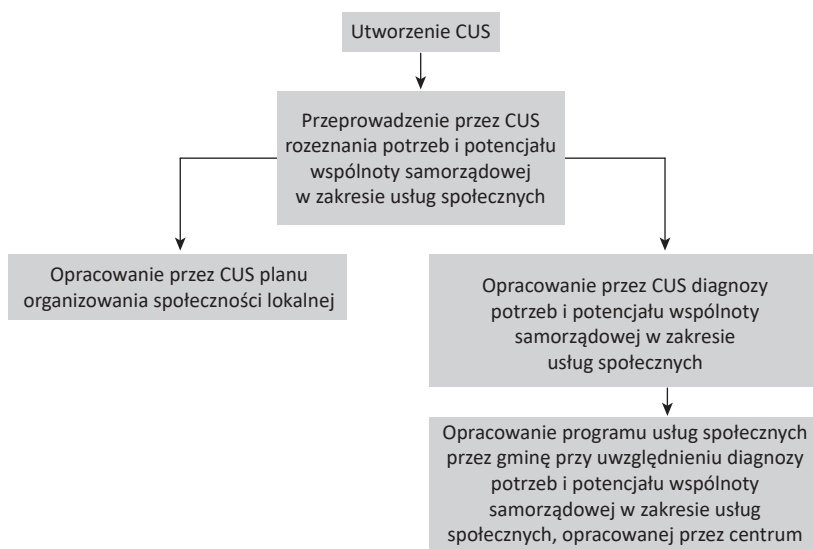
Opracowanie odpowiedniej diagnozy powinno opierać się na kilku elementach. Jak wskazuje Barbara Sordyl-Lipnicka, powinna być ona wieloaspektowa, uwzględniać różnorodne uwarunkowania, a także zagrożenia i możliwości płynące z danego społeczeństwa. Po drugie, autorka wspomina o koniecznym warunku dobrej diagnozy, jakim jest kompleksowość. Sordyl-Lipnicka uważa, że usługi powinny być różnorodne oraz adresowane dla wielu grup odbiorców. Po trzecie, autorka zwraca uwagę na wykorzystanie niejednorodnych metod badawczych w procesie diagnozowania zapotrzebowania społeczeństwa lokalnego na usługi. Ich opracowanie powinno opierać się na rzetelności i adekwatności. Za ostatni istotny element uważa partycypacyjny charakter diagnozy. Oznacza to, że społeczność aktywnie uczestniczy w rozpoznaniu, a także ma wpływ na jej przebieg i rezultaty (Sordyl-Lipnicka, 2023, s. 121–135).

Diagnoza opracowywana jest na użytek gminy, aby dostarczyć władzom samorządowym informacji o potrzebach mieszkańców oraz potencjale środowiska. Dzięki tym wiadomościom kadra zarządzająca CUS (dyrekcja, organizator usług społecznych) opracowuje program usług społecznych adekwatny do występujących w gminach problemów i potrzeb społecznych, który następnie przedstawiany jest radzie miejskiej do uchwalenia (rys. 1). Ważnym elementem rozpoznania jest stworzenie bazy informacji dotyczącej organizowanych usług społecznych na danym terenie. Diagnoza, o ile jest rzetelna i wartościowa, przyczynia się do poprawy sytuacji życiowej mieszkańców. Rozpoznanie, oprócz dostarczania wiedzy samorządom i poznania potencjału społeczności lokalnej, stanowi podstawę do kompleksowych działań. Ponadto określa sposoby zapewnienia wysokiej jakości usług społecznych. Wskazuje także, jakie metody będą użyte do rozwiązywania problemów wśród społeczności lokalnej. Diagnoza pozwala określić, w jakie obszary należy zaangażować mieszkańców, aby

uczestniczyli w procesach dążących do zaspokojenia ich potrzeb. Istotnym aspektem rozpoznania jest także rekomendacja dotycząca współpracy między podmiotami publicznymi a organizacjami pozarządowymi (Bazuń, Frątczak-Müller, Jaskulska, Kwiatkowski, Mielczarek-Żejmo, 2020, s. 5 i nast.).

Diagnoza podzielona jest na kilka etapów. W początkowych fazach polega na rozpoznaniu, analizie oraz ocenie sytuacji w danej gminie. Natomiast w końcowych etapach służy rozwiązaniu problemów oraz zaspokojeniu potrzeb. Autorka Angelika Maćkowska zwraca uwagę na samą osobę diagnosty. Osoba ta powinna wykazywać się nie tylko doświadczeniem czy wiedzą z danej dziedziny, lecz przede wszystkim powinna opierać się na własnej intuicji (2021, s. 185–192).

Rysunek 1. Schemat rozpoznania potrzeb i potencjału społeczności lokalnej przez centra usług społecznych



Źródło: <https://doradcawpomocyspolescnej.pl/arttykul/nie-wylac-dziecka-z-kapiela-czyli-jak-przygotowac-sie-do-utworzenia-centrum-uslug-spolescnych-cz-iii>, dostęp: 22.06.2024.

Diagnoza jest niezbędnym elementem utworzenia i przyjęcia programu usług społecznych przez samorząd gminny. Jak widać na rysunku 1 rozpoznanie potrzeb oraz potencjału wśród wspólnoty lokalnej jest jednym z ważniejszych elementów po utworzeniu CUS. Jest to także niezbędny komponent w opracowaniu planu organizowania społeczności lokalnej.

Wyzwania współczesności wpływają na zmienianie się potrzeb człowieka. Obecnie niewątpliwie dostępność do różnorodnych dóbr jest znacznie większa niż miało to miejsce w ubiegłych dekadach. Jednak to właśnie ta mnogość może być barierą, przez którą jednostka nie będzie potrafiła odnaleźć odpowiednich narzędzi do zaspokojenia swoich potrzeb. Usługi społeczne realizowane na terenie danej gminy musiały zostać

skoncentrowane we właściwej instytucji, tak aby zarówno dostawcy usług, pracownicy socjalni, jak i sami zainteresowani nawiązali należytą komunikację. CUS pełnią rolę swoistego spoiwa, które łączy samorząd, społeczność lokalną oraz instytucje pozarządowe.

Centrum Usług Społecznych w Myślenicach – w zarysie przeprowadzonych badań własnych

Gmina Myślenice to gmina miejsko-wiejska znajdująca się w województwie małopolskim, w powiecie myślenickim. Powierzchnia jednostki terytorialnej wynosi 154 km², teren ten zamieszkuje około 44 519 mieszkańców, co sprawia, że gęstość zaludnienia wynosi prawie 290/km² (dane na dzień 25 marca 2024 r.)¹. W gminie, po zatwierdzeniu uchwały nr XIV/62/90 Rady Narodowej Miasta i Gminy w Myślenicach z dnia 30 kwietnia 1990 roku, powstał Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w celu realizowania zadań z zakresu pomocy społecznej zleconych gminie. Po ponad 30 latach sporządzono kolejny projekt i przyjęto uchwałę nr 279/XXXIII/2021 Rady Miejskiej z dnia 25 lutego 2021 roku o przekształceniu MGOPS na Centrum Usług Społecznych od dnia 1 kwietnia 2021 roku².

Zespół CUS w Myślenicach składa się m.in. z pracowników socjalnych, animatorów społeczności lokalnej, koordynatorów indywidualnych planów usług społecznych, specjalistów, asystentów rodziny, terapeutów zajęciowych, którzy podlegają kierownikom poszczególnych działów. Struktura CUS w Myślenicach podzielona jest na kilka sektorów. Należą do nich działy: Organizowania i Integrowania Usług Społecznych, Pomocy Społecznej i Wspierania Rodziny, Świadczeń Rodzinnych i Funduszu Alimencyjnego, Finansowy, Organizacyjny, Stanowisko Kadr, Ośrodki Wsparcia (Dzienny Dom Senior+, Klub Senior+), Placówka Wsparcia Dziennego, IODO, Stanowisko Prawnicze i BHP (uchwała nr 618/LX/2023 Rady Miejskiej w Myślenicach z dnia 28 lutego 2023 r.)³.

Za wszelkie działania organizacyjne odpowiada dyrektor CUS w Myślenicach. Organem nadzorczym, w myśl uchwały nr 618/LX/2023 Rady Miejskiej w Myślenicach, jest Burmistrz Gminy i Miasta Myślenice. Podstawą finansowania CUS jest roczny plan finansowy, opracowywany na podstawie uchwały budżetowej Rady Miejskiej w Myślenicach. Dochody CUS pochodzą głównie z budżetu Gminy Myślenice, z dotacji celowych przekazywanych z budżetu państwa na realizację zadań zleconych oraz własnych gminy, a także z innych źródeł nieujętych w uchwale. Głównym celem CUS w Myślenicach jest reagowanie na potrzeby mieszkańców. Kadra wspomnianego CUS, dzięki diagnozie i stałemu monitoringowi, stara się wspierać środowisko lokalne gminy Myślenice. Dane zawarte w „Sprawozdaniu za 2023 r., z działalności

¹ <https://myslenice.geoportal-krajowy.pl/statystyki-gus> (dostęp 1 kwietnia 2024 roku).

² https://myslenice.esesja.pl/rejestr_uchwal (dostęp 27 marca 2024 roku).

³ Stanowisko prawnicze i BHP to usługi zlecone zewnętrznym operatorom.

Centrum Usług Społecznych w Myślenicach” (2024) wskazują, że realizuje ono następujące formy wsparcia:

- a) rehabilitację ogólnoustrojową;
- b) rehabilitację wodną;
- c) indywidualne wsparcie psychologiczne dla dzieci i młodzieży;
- d) grupowe wsparcie psychologiczne dla dzieci i młodzieży;
- e) indywidualne wsparcie psychologiczne dla dorosłych;
- f) konsultacje psychiatryczne dla dzieci i młodzieży;
- g) terapię sensoryczną;
- h) wsparcie logopedyczne;
- i) wsparcie neurologopedyczne;
- j) warsztaty podnoszące kompetencje wychowawcze;
- k) terapię rodzin;
- l) poradnictwo prawne;
- m) centra aktywności lokalnej.

Oprócz wymienionych usług CUS w Myślenicach oferowało również:

- n) asystenta osobistego osoby niepełnosprawnej;
- o) opiekę wytchnieniową w formie pobytu całodobowego;
- p) pracę socjalną;
- q) asystenturę rodzin.

Analizując dane zawarte w sprawozdaniach za lata 2021–2023, można stwierdzić, że w tym okresie z usług specjalistycznych skorzystało 2979 mieszkańców gminy Myślenice. Liczba ta nie obejmuje osób, które swoimi działaniami wspierały Centrum Aktywności Lokalnej. Takich mieszkańców było aż 3675. Trudno jednak określić liczbę korzystających ze wsparcia osób w roku 2021 lub 2022, ponieważ sprawozdanie z działalności CAL miało wówczas charakter opisowy i koncentrowało się na wydarzeniach i zorganizowanych działaniach. Należy zaznaczyć, że budżet usług specjalistycznych zrealizowany w okresie od 2021 roku do końca 2023 wyniósł 1 200 000 zł⁴.

Po około 3 latach funkcjonowania Centrum Usług Społecznych w Myślenicach przeprowadzono badanie, które ukazało, w jaki sposób działalność tej jednostki pomocy społecznej przyczynia się do poprawy sytuacji życiowej mieszkańców gminy Myślenice. Aby dobrze zdefiniować potrzeby, analizę przeprowadzono w dwóch grupach docelowych: wśród pracowników CUS oraz w szerszym kontekście – wśród społeczności lokalnej. Do realizacji celu wykorzystano metodę sondażu diagnostycznego. Zastosowaną techniką badawczą była ankieta, skierowana do wymienionych grup respondentów. Narzędziem badawczym były dwa niezależne, autorskie kwestionariusze ankiety. Należy zaznaczyć, że przeprowadzone badania miały charakter diagnostyczny i anonimowy, a na potrzeby tego opracowania nie określano hipotez ani zmiennych.

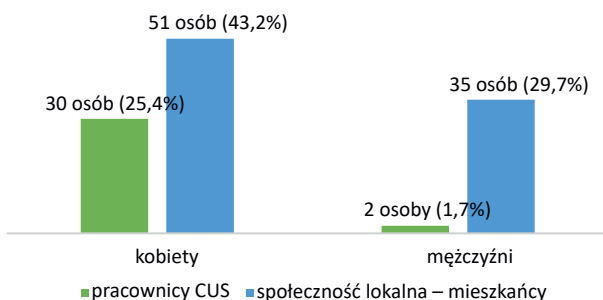
⁴ <https://cusmyslenice.pl/o-nas/dokumenty/sprawozdania-z-dzialalnosci> (dostęp: 23.06.2024).

Analiza oraz interpretacja uzyskanych wyników badań ilościowych

W badaniach przeprowadzonych na terenie miasta i gminy Myślenice w okresie od marca do maja 2024 roku wzięło udział łącznie 118 osób, w tym 32 pracowników CUS w Myślenicach oraz 86 ankietowanych wywodzących się ze społeczności lokalnej.

Jak wskazuje wykres 1, udział kobiet w sondażu wyniósł 68,6% (81 badanych), natomiast mężczyzn 31,4% (37 ankietowanych). Środowisko pomocowe jest mocno sfeminizowane, co potwierdza duża dysproporcja wśród osób zatrudnionych w CUS. Spośród 32 respondentów, którzy brali udział w badaniu, tylko 6,3% to mężczyźni (2 ankietowanych). Podobnie kształtuje się ich procentowy udział w całkowitej liczbie zatrudnionych pracowników w CUS w Myślenicach – na 83 osoby tylko 4 to mężczyźni (4,8%).

Wykres 1. Podział grup respondentów według płci

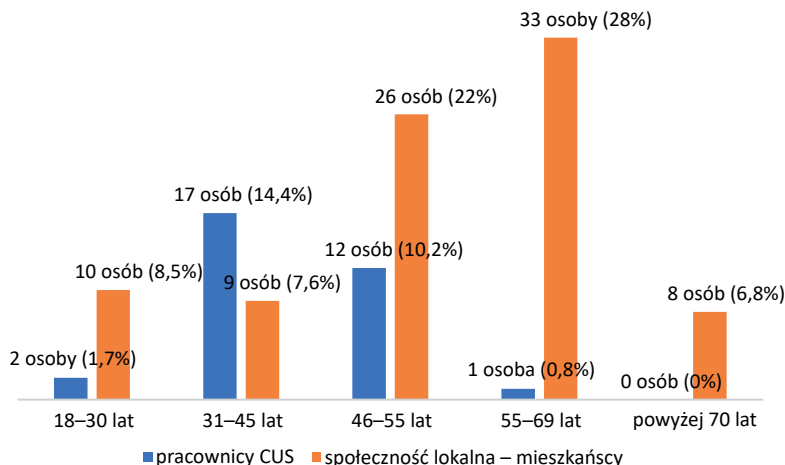


Źródło: badania własne.

Wykres 2 dotyczy wieku badanych. Wśród ankietowanych najczęściej osób znajdowało się w przedziale 46–55 lat – ich liczba wyniosła 38 (32,2%). Ta tendencja dotyczyła respondentów z obu grup badawczych. Na drugim miejscu pod względem liczebności ankietowanych znalazła się grupa osób w wieku 55–69 lat, stanowiąca 28,8% badanych (34 osoby). Około 26 respondentów (22%) mieściło się w przedziale 31–45 lat. Niewielką grupę, zaledwie 12 mieszkańców (10,2%), stanowiły osoby w wieku 18–30 lat. Natomiast 6,8% wszystkich respondentów to seniorzy (8 ankietowanych). Zaznaczyć należy, że w społeczności lokalnej większą aktywność w działaniach wykazują osoby w wieku 46–69 lat – 43 badanych (50%). Spośród respondentów 51 mieszkańców (59,3%) pochodziło z miasta Myślenice, a 35 ankietowanych (40,7%) z terenów wiejskich gminy Myślenice.

Badania kadry CUS w Myślenicach pokazują dominację osób w przedziale wiekowym 31–55 lat, co stanowi 29 ankietowanych pracowników (90,6%). Dostrzegana jest duża dysproporcja w zatrudnieniu młodych ludzi – tylko 2 badanych (6,3%) było w wieku 18–30 lat – którzy mogliby wzmocnić doświadczoną kadrę CUS.

Wykres 2. Przedział wiekowy badanych



Źródło: badania własne.

Respondenci zostali zapytani także o staż pracy w CUS w Myślenicach. Wyniki wskazują, że 11 ankietowanych (34,3%) pracuje w nim od 1 miesiąca do 5 lat. Świadczy to o ich zatrudnieniu w okresie przekształcania Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w CUS. Kolejną grupę stanowią badani z większym doświadczeniem – od 6 do 12 lat, co deklaruje około 10 osób (31,5%). Przedostatnią grupę, z bardzo długim stażem (21–30 lat), tworzy 8 respondentów (25%). Natomiast doświadczenie powyżej 30 lat deklaruje 3 pracowników (9,2%). Warto dodać, że aż 87,5% kadry CUS (28 osób) posiada wykształcenie wyższe, a 12,5% (4 ankietowanych) – średnie.

Jak można zauważyć, doświadczeni i wykształceni pracownicy stanowią fundament pracy w środowiskach otwartych. Jednak w zawodach pomocowych należy zwracać szczególną uwagę na rotację młodej kadry, problem wypalenia zawodowego oraz konieczność realizacji ustawicznych superwizji.

Aby trafnie określić potrzeby społeczności, w kwestionariuszu ankiety skierowanej do pracowników zamieszczono pytanie o najbardziej realne potrzeby w zakresie realizacji usług wśród mieszkańców gminy Myślenice. Respondentów poproszono o wskazanie wszystkich odpowiedzi zgodnych ze stanem faktycznym.

Na podstawie uzyskanych wyników badań (tabela 1) do największych potrzeb wśród społeczności gminy Myślenice należą: przeciwdziałanie uzależnieniom, dostęp do specjalistycznych usług opiekuńczych oraz wsparcie w poprawie kondycji psychofizycznej – potrzeby te wskazało 24 pracowników (75%). Kolejną zgłoszoną potrzebą była pomoc w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczych, na co wskazało 21 ankietowanych (65,6%). Pomoc w przeciwdziałaniu przemocą oraz dostęp do usług opiekuńczych jako istotne potrzeby wskazało 20 respondentów (62,5%). Wsparcie w zakresie rehabilitacji i aktywizacji zawodowej sygnalizowało 18 ankietowanych (56,3%). 17 pracowników (53,1%) zaznaczyło również potrzebę aktywizacji

Tabela 1. Zapotrzebowanie na usługi w gminie Myślenice

L.p.	Jakie dostrzega Pan/Pani potrzeby na realizację usług wśród mieszkańców gminy Myślenice? – perspektywa pracownika CUS	Liczba osób (%)
1.	przeciwdziałanie uzależnieniom	24 (75%)
2.	wsparcie w poprawie kondycji psychofizycznej	24 (75%)
3.	dostęp do specjalistycznych usług opiekuńczych	24 (75%)
4.	pomoc w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczych	21 (65,6%)
5.	dostęp do usług opiekuńczych	20 (62,5%)
6.	przeciwdziałanie przemocy	20 (62,5%)
7.	aktywizacja zawodowa	18 (56,3%)
8.	wsparcie w zakresie rehabilitacji	18 (56,3%)
9.	aktywizacja osób starszych	17 (53,1%)
10.	przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu	15 (46,9%)
11.	wsparcie w wykonywaniu codziennych czynności	13 (40,6%)
12.	wsparcie w procesie reintegracji	5 (15,6%)

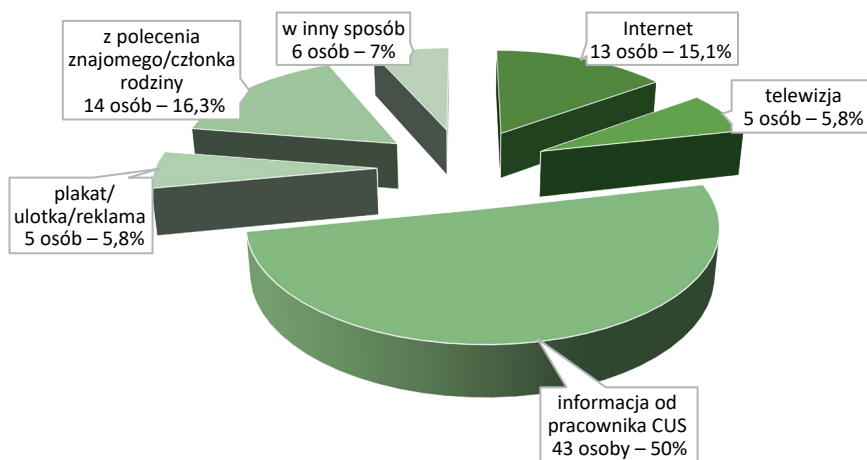
Źródło: badania własne.

osób starszych. W mniejszym stopniu pracownicy dostrzegają potrzeby w zakresie: przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu (15 wskazań – 46,9%), wsparcia w wykonywaniu codziennych czynności (13 odpowiedzi – 40,6%) oraz wsparcia w procesie reintegracji, które jako ważne wskazało tylko 5 osób (15,6%).

Z perspektywy pracowników CUS istotną kwestią związaną z potrzebami wdrażania usług wśród mieszkańców gminy Myślenice jest słuchanie opinii tej społeczności. To niezbędny warunek właściwej realizacji usług – co zgodnie potwierdziło 32 respondentów (100%). Kolejnym ważnym pytaniem w kwestionariuszu skierowanym do pracowników CUS było: „Jak Pana/Pani zdaniem badano te potrzeby na terenie gminy Myślenice?”. Na podstawie uzyskanych wyników można zauważyć, że rozmowy i wywiady z mieszkańcami były podstawą badań potrzeb społeczności lokalnej – potwierdziło to 26 respondentów (81,6%). Badania ankietowe oraz własne obserwacje wskazały 23 osoby (71,9%). W ocenie 19 pracowników (59,4%) bardzo ważne są również rozmowy i wywiady z przedstawicielami instytucji działających na terenie gminy Myślenice. Natomiast za najmniej istotne 16 respondentów (50%) uznało analizowanie dokumentów (np. raportów, diagnoz) przy pozyskiwaniu informacji o potrzebach mieszkańców.

W badaniu społeczności lokalnej uzyskano interesujące wyniki dotyczące świadomości na temat możliwości korzystania z usług CUS w Myślenicach – potwierdziło ją 72 ankietowanych (84%). Tylko 5 respondentów (6%) nie wie, jakie usługi oferuje CUS i komu są one adresowane. Natomiast 9 badanych (10%) nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie. Można zauważyć, że usługi świadczone przez CUS są dobrze znane w społeczności lokalnej, a wiedza na ich temat jest wysoka. Warto jednak wzmocnić przekaz, aby informacje dotarły do jeszcze szerszego grona odbiorców.

Wykres 3. Sposób pozyskiwania informacji o działaniach CUS w Myślenicach – perspektywa mieszkańców



Źródło: badania własne.

Na wykresie 3 można dostrzec, że środowisko lokalne najczęściej uzyskuje informacje o usługach realizowanych przez CUS w Myślenicach bezpośrednio od pracowników – wskazało tak 43 ankietowanych (50%). Sprawdzone źródłem wiedzy jest także polecenie znajomego lub członka rodziny, tzw. „marketing szeptany” (według 14 badanych – 16,3%). Tylko 13 ankietowanych (15,1%) poszukuje informacji w Internecie, gdzie znajdują wiadomości na temat oferty usług społecznych. Z lokalnej telewizji oraz z reklam na plakatach czy ulotkach przekaz otrzymuje 5 badanych (5,8%). W odpowiedzi otwartej ankietowani wskazali również inne źródła, takie jak klub seniora – 5 wskazań (5,8%), oraz ogłoszenia parafialne w kościołach – 1 odpowiedź (1,2%).

Przedstawione wyniki badań ciekawie ukazują porównania odpowiedzi kadry CUS w Myślenicach oraz mieszkańców społeczności lokalnych, którzy wzięli udział w niniejszym badaniu. W dwóch pytaniach otwartych zapytano respondentów – pracowników – jakie usługi, ich zdaniem, odpowiadają potrzebom mieszkańców gminy Myślenice. Perspektywa ankietowanych przedstawia się następująco, wskazując na:

- zapewnienie dostępu do różnorodnych usług opiekuńczych, społecznych, ochrony zdrowia, pracy socjalnej, zasiłków, świadczeń,
- zapewnienie różnorodnych form opieki wytchnieniowej, aktywizującej, rehabilitacyjnej, warsztatów aktywizujących, organizowanie czasu wolnego,
- wsparcie asystentów osób z niepełnosprawnościami, asystentów rodziny,
- usługi psychologów, psychiatrów, logopedów, prawników i innych specjalistów,
- wsparcie terapeutyczne, poradnictwo, konsultacje (rodzinne, sensoryczne i inne),
- mieszkania chronione (obecnie wspomagane),

- większe promowanie wolontariatu,
- indywidualne oraz grupowe wsparcie psychologiczne dla dzieci, młodzieży i dorosłych.

Mieszkańców natomiast zapytano: „w jakich usługach realizowanych przez CUS w Myślenicach brał/brała Pan/Pani udział?”. Nadmienić należy, iż ankietowani w tak sformułowanym pytaniu otwartym mieli wpisać lub zaznaczyć wszystkie odpowiedzi zgodnie ze stanem faktycznym. Uzyskano m.in. następujące informacje zwrotne, które częściowo pokrywają się z odpowiedziami udzielonymi w poprzednim pytaniu przez pracowników CUS w Myślenicach:

- rehabilitacja/zajęcia fizjoterapii,
- konsultacje prawne, wsparcie logopedy, neurologopedy, rodzicielskie, doradztwo NGO,
- organizacja czasu wolnego, tj. wycieczki rowerowe, zajęcia z szydełkowania,
- różnego rodzaju warsztaty (rodzinne) oraz wzmacniające kompetencje miękkie,
- asystentura osób z niepełnosprawnościami (OzN),
- indywidualne oraz grupowe wsparcie psychologiczne,
- promocja i ochrona zdrowia.

Odpowiedzi respondentów z dwóch docelowych grup – pracowników oraz przedstawicieli społeczności lokalnych – wskazują, że mają oni zbliżone poglądy na temat potrzeb oraz już zrealizowanych działań pomocowych, których dysponentem był CUS w Myślenicach.

Kolejne pytanie dotyczyło oceny jakości wybranych usług realizowanych przez CUS w Myślenicach z perspektywy odbiorców – mieszkańców. Odpowiedzi prezentuje tabela 2.

Zgodnie z odpowiedziami trzy główne formy świadczonych usług wyróżniają się jako działające bez zarzutu. Są nimi: rehabilitacja, kultura i organizacja czasu wolnego oraz wsparcie dla rodzin. Za jakościowe uznało je odpowiednio 68 osób (79,1%), 62 osoby (72,1%), 52 osoby (60,4%). Na drugim planie znajdują się usługi, które wymagają większego zaangażowania i mogą ujawnić pewne deficyty: wsparcie psychiatryczne, wsparcie psychologiczne dzieci i młodzieży oraz wzmocnienie wsparcia w zakresie aktywizacji zawodowej w środowiskach lokalnych. Każdą z tych usług jako niewystarczającej jakości wskazały po 3 osoby (3,5%). Bardzo często ankietowani zaznaczali opcję „trudno powiedzieć”. Można interpretować to jako sygnał braku określonych działań podejmowanych przez CUS w Myślenicach, mających na celu poprawę jakości poszczególnych usług świadczonych na rzecz społeczności lokalnej. Inne rodzaje usług wskazywane przez mieszkańców w odpowiedzi otwartej jako jakościowe działania CUS to m.in.: zagospodarowanie czasu wolnego (3 odpowiedzi – 3,5%), różnorodne warsztaty (3 odpowiedzi – 3,5%) oraz możliwość realizacji pasji (1 odpowiedź – 1,2%).

W podobnym kontekście zadano pytanie pracownikom CUS: „Jak bardzo potrzebne są Pana/Pani zdaniem wybrane usługi w ramach pracy ze społecznością lokalną w gminie Myślenice?”. Wyniki przedstawiono w tabeli 3.

Tabela 2. Jakość wybranych usług realizowanych przez CUS – opinia społeczności lokalnej

Usługa	Bardzo jakościowa	Jakościowa	Raczej jakościowa	Nie jakościowa	Trudno powiedzieć
Wsparcie psychologiczne dorosłych	22 osoby 25,6%	28 osób 32,6%	10 osób 11,6%	0 0	26 osób 30,2%
Wsparcie psychologiczne dzieci i młodzieży	18 osób 20,9%	28 osób 32,6%	5 osób 5,8%	3 osoby 3,5%	32 osób 37,2%
Wsparcie psychiatryczne	12 osób 14%	27 osób 31,4%	5 osób 5,8%	3 osoby 3,5%	39 osób 45,3%
Wsparcie rodziny	27 osób 31,4%	25 osób 29%	4 osoby 4,7%	3 osoby 3,5%	27 osób 31,4%
Poradnictwo prawne	33 osoby 38,4%	24 osoby 27,9%	9 osób 10,5%	2 osoby 2,3%	18 osób 20,9%
Rehabilitacja	48 osób 55,8%	20 osób 23,3%	7 osób 8,1%	0 0	11 osób 12,8%
Wsparcie specjalistyczne (neurologopedia, logopeda)	21 osób 24,4%	30 osób 34,9%	5 osób 5,8%	0 0	30 osób 34,9%
Kultura i organizacja czasu wolnego	44 osoby 51,2%	18 osób 20,9%	6 osób 7%	2 osoby 2,3%	16 osób 18,6%
Wsparcie w zakresie aktywizacji zawodowej	14 osób 16,3%	30 osób 34,9%	7 osób 8,1%	3 osoby 3,5%	32 osoby 37,2%
Ochrona zdrowia	25 osób 29,1%	27 osób 31,4%	9 osób 10,4%	0 0	25 osób 29,1%

Źródło: badania własne.

Tabela 3. Potrzeby świadczonych usług w środowisku – perspektywa pracowników CUS

Zakres świadczonej usługi	Bardzo potrzebna	Potrzebna	Raczej niepotrzebna	Niepotrzebna	Trudno powiedzieć
Wsparcie psychologiczne dorosłych	21 osoby 65,6%	9 osób 28,2%	1 osoby 3,1%	0 0	1 osoba 3,1%
Wsparcie psychologiczne dzieci i młodzieży	31 osób 96,9%	1 osób 3,1%	0 0	0 0	0 0
Wsparcie rodziny	21 osoby 65,6%	9 osób 28,1%	2 osoby 6,3%	0 0	0 0
Poradnictwo prawne	14 osób 43,8%	14 osób 43,8%	4 osób 12,4%	0 0	0 0
Rehabilitacja	21 osoby 65,6%	10 osób 31,3%	0 0	1 osoba 3,1%	0 0
Wsparcie specjalistyczne (neurologopedia, logopeda)	22 osób 68,8%	7 osób 21,9%	2 osoby 6,2%	0 0	1 osoba 3,1%
Kultura i organizacja czasu wolnego	7 osób 21,9%	19 osób 59,4%	5 osób 15,6%	0 0	1 osoba 3,1%
Wsparcie w zakresie aktywizacji zawodowej	6 osób 18,8%	19 osób 59,3%	6 osób 18,8%	0 0	1 osoby 3,1%
Ochrona zdrowia	16 osób 50%	12 osób 37,5%	3 osób 9,4%	0 0	1 osoba 3,1%

Źródło: badania własne.

Jak wynika z odpowiedzi przedstawionych w tabeli 3 (podobnie jak w tab. 2), ankietowani zauważają konieczność wzmocnienia już świadczonych usług. Wśród tych potrzeb, które pracownicy CUS identyfikują, znajdują się m.in.: wsparcie psychologiczne dla dzieci i młodzieży, wsparcie dla rodzin, specjalistyczne usługi (neurologopedia, logopedia) oraz ochrona zdrowia. Za potrzebne uznało je odpowiednio: 32 osoby (100%), 30 osób (93,7%), 29 osób (90,7%), 28 osób (87,5%). Z perspektywy badanych pracujących na co dzień w tym środowisku wyłania się obraz istotnych braków oraz potrzeba rozszerzenia zakresu świadczonych usług, co może mieć istotne znaczenie dla mieszkańców. Wszystkie obszary realizowanych usług są określane jako „bardzo potrzebne” oraz „potrzebne” (w celu zapewnienia ich ciągłości i gwarancji). Umożliwia to ponowne zidentyfikowanie potrzeb w tym środowisku.

Respondentów z lokalnej społeczności zapytano również o opinię na temat oceny usług świadczonych przez CUS w Myślenicach oraz ich wpływu na redukcję wybranych problemów społecznych. Zebrane dane zostały przedstawione w tabeli 4.

Tabela 4. Ocena świadczonych przez CUS w Myślenicach usług w celu niwelowania problemów społecznych – perspektywa mieszkańców

Problem społeczny	Bardzo dobrze	Dobrze	Przeciętnie	Źle	Bardzo źle	Jedne usługi dobrze, a inne źle	Trudno powiedzieć
Ubóstwo	15 osób 17,4%	27 osób 31,4%	14 osób 16,3%	0 0	0 0	2 osoby 2,3%	28 osób 32,6%
Sieroctwo	9 osób 10,5%	23 osoby 26,7%	10 osób 11,6%	0 0	0 0	2 osoby 2,3%	42 osoby 48,9%
Bezdomność	4 osoby 4,7%	22 osoby 25,6%	13 osób 15,1%	0 0	2 osoby 2,3%	6 osób 7%	39 osób 45,3%
Bezrobocie	4 osoby 4,7%	23 osoby 26,7%	15 osób 17,4%	0 0	0 0	4 osoby 4,7%	40 osób 46,5%
Niepełnosprawność	15 osób 17,4%	33 osób 38,4%	9 osób 10,5%	2 osoby 2,3%	0 0	2 osoby 2,3%	25 osób 29,1%
Długotrwała choroba	18 osób 20,9%	27 osób 31,4%	9 osób 10,5%	7 osób 8,1%	1 osoba 1,2%	2 osoby 2,3%	22 osób 25,6%
Alkoholizm lub narkomania	11 osób 12,8%	29 osób 33,7%	10 osób 11,6%	10 osób 11,6%	0 0	4 osoby 4,7%	22 osób 25,6%
Zdarzenie losowe	20 osób 23,3%	20 osób 23,3%	10 osób 11,6%	4 osoby 4,7%	0 0	6 osób 7%	26 osób 30,1%
Przemoc w rodzinie	15 osób 17,4%	29 osób 33,7%	9 osób 10,5%	0 0	0 0	4 osoby 4,7%	29 osób 33,7%
Bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych	16 osób 18,6%	24 osoby 27,9%	16 osób 18,6%	0 0	0 0	2 osoby 2,3%	28 osób 32,6%
Potrzeba ochrony macierzyństwa	10 osób 11,6%	20 osób 23,3%	13 osób 15,1%	2 osoby 2,3%	0 0	2 osoby 2,3%	39 osób 45,4%

Problem społeczny	Bardzo dobrze	Dobrze	Przeciętnie	Źle	Bardzo źle	Jedne usługi dobrze, a inne źle	Trudno powiedzieć
Potrzeba przystosowania młodzieży do życia po opuszczeniu placówki opiekuńczo-wychowawczej	6 osób 7%	19 osób 22,1%	7 osób 8,1%	2 osoby 2,3%	2 osoby 2,3%	6 osób 7%	44 osoby 51,2%
Trudności w integracji osób, które otrzymały status uchodźcy	15 osób 17,4%	18 osób 21%	7 osób 8,1%	2 osoby 2,3%	2 osoby 2,3%	2 osoby 2,3%	40 osób 46,6%
Trudności w przystosowaniu do życia dla osób opuszczających zakłady karne	4 osoby 4,7%	16 osób 18,6%	6 osób 7%	2 osoby 2,3%	2 osoby 2,3%	2 osoby 2,3%	54 osoby 62,8%

Źródło: badania własne.

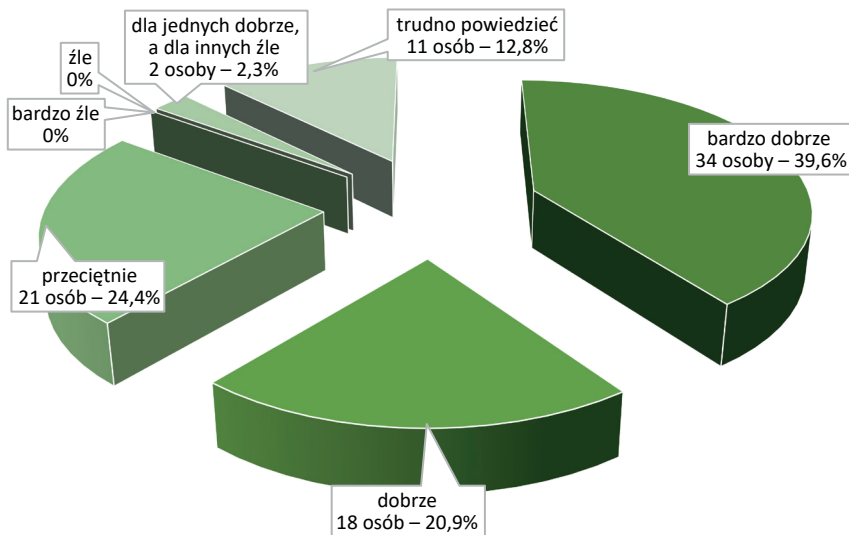
Realizowane usługi społeczne w gminie Myślenice mają zróżnicowane oceny skuteczności w rozwiązywaniu problemów społecznych. Najwyżej oceniane są działania związane ze wsparciem osób z niepełnosprawnościami oraz długotrwałymi chorobami (odpowiednio 48 – 55,8% i 45 – 52,3% pozytywnych wskazań). Natomiast najniżej oceniane są usługi mające na celu walkę z alkoholizmem lub narkomanią (10 negatywnych odpowiedzi – 11,6%). Warto zaznaczyć, że 11 respondentów (12,8%) w odpowiedzi otwartej wskazało, iż CUS przyczynia się do redukcji problemu samotności. Ankietowani (w 100%) ocenili te działania jako „bardzo dobrze”. Jednakże wysoki odsetek respondentów wskazywał na trudności w ocenie usług świadczonych przez CUS. Z danych zawartych w tabeli 4 wynika, że mieszkańcy posiadają niewystarczające informacje na temat wpływu realizowanych działań na redukcję problemów społecznych w gminie Myślenice. Może to sugerować ograniczoną informację zwrotną kierowaną do społeczności lokalnej w zakresie efektywności działań CUS w Myślenicach.

W kwestionariuszu ankiety uwzględniono istotną kwestię, która pozwala instytucji na transparentne i dostępne postrzeganie jej działalności, zwłaszcza w kontekście świadczonych usług społecznych. Pytanie skierowane do respondentów z grupy społeczności lokalnej brzmiało: „Jak ocenia Pan/Pani dostęp do realizowanych przez CUS Myślenice usług?”. Analiza wyników badań przedstawiona została na wykresie 4.

Na podstawie wykresu 4 można stwierdzić, że respondenci oceniają dostęp do świadczonych usług jako „bardzo dobry” – 34 ankietowanych (39,6%), „przeciętny” – 21 osób (24,4%) oraz „dobry” – 18 respondentów (20,9%). Dla 11 badanych (12,8%) trudno było określić poziom realizacji usług.

Kolejne i ostatnie pytanie, które zostało skierowane do społeczności lokalnej, brzmiało: „Czy Pan/Pani uważa, że działania realizowane przez CUS Myślenice poprawiają jakość życia mieszkańców gminy Myślenice?”. Na podstawie uzyskanych danych 71 ankietowanych (82,5%) stwierdziło, że usługi świadczone przez CUS rzeczywiście

Wykres 4. Dostęp do realizowanych przez CUS Myślenice usług – perspektywa mieszkańców



Źródło: badania własne.

poprawiają jakość życia w gminie Myślenice. Tylko 6 badanych (7%) było przeciwnego zdania, a około 9 respondentów (10,5%) nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie.

Warto zestawzić przedstawione wypowiedzi z opiniami pracowników, którzy na co dzień współpracują z różnymi instytucjami oraz podmiotami, aby skuteczniej diagnozować problemy i lepiej wsłuchiwać się w potrzeby mieszkańców. Najczęściej wymienianymi instytucjami przez kadre CUS są: ośrodki interwencji kryzysowej, placówki wsparcia dziennego, sądy rodzinne, policja, PCPR/MOPR, Powiatowy Urząd Pracy, placówki oświaty i wychowania, poradnie psychologiczno-pedagogiczne oraz organizacje pozarządowe (wszystkie wymienione przez 32 pracowników – 100%). Kolejną grupę instytucji tworzą placówki ochrony zdrowia oraz ośrodki kultury (26 odpowiedzi ankietowanych – 81,3%). Ostatnie miejsca wskazane do współpracy w środowiskach otwartych to kościoły, związki wyznaniowe oraz placówki opiekuńczo-wychowawcze (25 wskazań pracowników – 78,1%). Współpracę instytucjonalną ocenia się jako „bardzo dobrą” i „dobrą”, co potwierdziło około 30 ankietowanych (93,8%). Należy także dodać, że sami badani zauważają poprawę poziomu życia mieszkańców gminy Myślenice dzięki działalności CUS na tym terenie – wskazało na to łącznie 84 respondentów (97,7%).

Zakończenie i wnioski

Jakość życia od wielu lat jest przedmiotem dyskusji i badań naukowych. Wraz z postępem cywilizacyjnym i wzrostem świadomości obywateli oczekiwania dotyczące standardów życia ulegają zmianom. Dobrostan, do którego człowiek dąży, określa stan

pełnego zdrowia fizycznego, psychicznego i społecznego. Nowoczesna polityka społeczna oraz szeroki wachlarz usług świadczonych przez CUS stanowią miłowy krok w kierunku osiągnięcia tego celu. Doprecyzować należy, iż oferta usług społecznych skierowana jest do człowieka, który dzięki spersonalizowanemu podejściu zbliżyć się ma do osiągnięcia dobrostanu. Myślenicki CUS co roku aktualizuje pakiet realizowanych usług, aby jak najlepiej odpowiadać na zmieniające się potrzeby mieszkańców.

CUS w Myślenicach to przede wszystkim ludzie. Zespół składa się z osób, które nie obawiają się zmian, są empatyczne i prezentują postawę „can do”. Specyfika zatrudnienia wymaga od kadry szacunku dla godności człowieka, jego prawa do autonomii i samostanowienia. Zespół kieruje się przede wszystkim uczciwością, sumiennością oraz obiektywizmem, który jest oparty na profesjonalizmie i odpowiedzialności za wykonywaną pracę („Standardy jakości usług społecznych realizowanych w ramach programu usług społecznych w Centrum Usług Społecznych w Myślenicach”, 2022, s. 8). Kadra CUS w Myślenicach wskazuje, że najskuteczniejszym narzędziem pozyskiwania informacji o potrzebach mieszkańców są bezpośrednie rozmowy, zarówno ze społecznością lokalną, jak i przedstawicielami innych instytucji. Poświęcenie czasu drugiej osobie, wsłuchanie się w jej opinie i wnioski przyczynia się do większej efektywności w uzyskaniu rzetelnych informacji.

Najpotrzebniejsze usługi z perspektywy pracowników to przede wszystkim przeciwdziałanie uzależnieniom, wsparcie psychologiczne dla dzieci i młodzieży, rehabilitacja, wsparcie dla rodzin, wsparcie logopedyczne i neurologopedyczne. Zdaniem badanej grupy mieszkańców największe znaczenie ma dostęp do rehabilitacji oraz krzewienie kultury i organizacja czasu wolnego. Duża część ankietowanej społeczności lokalnej stwierdziła, że oferta usług CUS w Myślenicach redukuje ważny problem społeczny, jakim jest samotność. Ponadto aż 97,7% respondentów zauważyło poprawę jakości swojego życia. W tym miejscu warto podkreślić rolę i znaczenie działalności Centrum Aktywności Lokalnej (CAL). CAL opisuje się jako „centralne miejsce inicjowania i koordynowania działań mających na celu aktywizację społeczną mieszkańców” („Sprawozdanie z realizacji Programu Usług Społecznych w gminie Myślenice za rok 2023”, 2024, s. 16). Sprawozdanie z realizacji usług podaje, iż ze wsparcia CAL w 2023 roku skorzystało 3675 osób. Badana społeczność aż w 50% potwierdza swoje zaangażowanie w działania na rzecz środowiska. Wolontariat towarzyszący, długoterminowy oraz akcyjny zapewnia wsparcie mieszkańców, jednak istnieje potrzeba większej promocji tych form aktywności. Rehabilitacja była najbardziej popularną usługą specjalistyczną, z której skorzystało 638 osób. Pracownicy również podkreślili znaczenie organizacji czasu wolnego jako oferowanej usługi. W 2023 roku z usług społecznych na terenie gminy Myślenice skorzystało 4862 osób („Sprawozdanie...”, 2024).

Realizowane przez badane CAL wsparcie niematerialne ma istotny wpływ na poprawę sytuacji życiowej mieszkańców gminy Myślenice. Zgodnie z opinią 61% respondentów dostęp do usług jest oceniany jako dobry lub bardzo dobry. Po przekształceniu CAL uruchomiło nowe, przyjazne miejsce świadczenia usług na parterze kamienicy przy myślenickim rynku. Ankietowani najczęściej korzystają z usług takich jak: rehabilitacja, zajęcia z fizjoterapii, konsultacje prawne, wsparcie logopedy, neurologopedy,

organizacja czasu wolnego oraz różnorodne warsztaty wzmacniające kompetencje miękkie. Ponadto respondenci wskazywali usługi związane z asystenturą osób z niepełnosprawnościami, grupowe i indywidualne wsparcie psychologiczne, a także promocję i ochronę zdrowia. Analiza danych z 2023 roku, zawartych w sprawozdaniu z realizacji Programu Usług Społecznych, wskazuje na wzrost zapotrzebowania na usługi opieki wytnienkowej oraz Asystenta Osobistego Osoby Niepełnosprawnej. Nadmienić należy, że we wspomnianym okresie (2023 r.) 31 osób skorzystało z całodobowej opieki (o 6 więcej niż zakładano), natomiast z usługi AON – aż 53 osoby (o 34 więcej niż zakładano) („Sprawozdanie...”, 2024). Zauważalna jest tendencja wzrostowa. Z drugiej strony powyższe usługi wspierają autonomię oraz samodzielność osób z różnego rodzaju potrzebami specjalnymi, umożliwiając im „niezależne życie” i funkcjonowanie we własnym domu. Dzięki tym działaniom opóźnia się bądź całkowicie zapobiega konieczności stałego pobytu w placówce całodobowej, co wskazuje na rozwój deinstytucjonalizacji w gminie Myślenice.

Warto zwrócić uwagę na współpracę CUS z innymi instytucjami, które wspierają tę nową jednostkę lokalnej polityki społecznej w poprawie jakości życia mieszkańców gminy Myślenice. Najczęściej wymienianymi organizacjami są ośrodki interwencji kryzysowej, placówki wsparcia dziennego, sądy rodzinne, PCPR, policja, Powiatowy Urząd Pracy, ośrodki oświatowe oraz organizacje pozarządowe. Tak wielosektorowe współdziałanie przyczynia się do poszerzania oferty usług oraz zwiększa ich dostępność dla większej liczby mieszkańców.

Wyniki badań prezentowane w niniejszym artykule wskazują, że usługi społeczne świadczone przez CUS w Myślenicach przyczyniają się do poprawy jakości życia mieszkańców. Oferta zawarta w Programie Usług Społecznych odpowiada na potrzeby społeczności lokalnej, a profesjonalne podejście pracowników umożliwia bieżącą aktualizację i rozszerzanie pakietu wsparcia. Bezpośrednia rozmowa z drugim człowiekiem oraz partycypacja społeczeństwa są kluczowymi narzędziami do rozpoznania potrzeb. CUS traktuje mieszkańców gminy Myślenice jako ekspertów we własnej sytuacji życiowej i wspiera ich zdolność do samostanowienia.

CUS w Myślenicach wyróżnia się wysoką jakością świadczonych usług, co znajduje odzwierciedlenie w zadowoleniu osób korzystających z jego wsparcia. Istotnym elementem zapewniającym ten poziom jest systematyczne monitorowanie realizacji standardów świadczeń, co przekłada się na skuteczność i efektywność działań CUS. Niemniej jednak istnieje kilka obszarów wymagających szczególnej uwagi i dalszych analiz. Pierwszym z nich jest skuteczność komunikacji z mieszkańcami. Ważne jest zbadanie, w jaki sposób oferta CUS dociera do odbiorców oraz jakie kanały komunikacyjne są najbardziej efektywne w odniesieniu do poszczególnych grup społecznych. Analiza różnych form przekazu, takich jak media społecznościowe, spotkania informacyjne czy tradycyjne ogłoszenia, może pomóc w lepszym dopasowaniu strategii informacyjnych do potrzeb społeczności lokalnej. Drugim istotnym aspektem jest rozwój wolontariatu jako integralnej części działań społecznych. Wolontariat nie tylko wspiera realizację usług, ale także aktywizuje zarówno osoby korzystające ze wsparcia, jak i mieszkańców. Opracowanie strategii współpracy z wolontariuszami, uwzględniającej ich motywację i potrzeby, może przyczynić się do większej integracji społecznej

oraz efektywności działań CUS. Trzecim postulatem, jaki wyłania się z przeprowadzonych badań, jest przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu pracowników CUS. Długi staż pracy wśród zatrudnionych może zwiększać ryzyko tego zjawiska. Zatem warto rozważyć wprowadzenie oprócz superwizji także innych programów wsparcia, takich jak szkolenia z zakresu zarządzania stresem czy programy pomocy psychologicznej. Takie działania mogą nie tylko poprawić komfort pracy personelu, ale także wpłynąć na jakość świadczonych usług.

Reasumując, badanie skuteczności komunikacji, rozwój wolontariatu oraz przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu stanowią kluczowe obszary wymagające uwagi. Ich analiza i wdrożenie praktycznych rozwiązań mogą znacząco wzmocnić działalność CUS, jednocześnie przyczyniając się do rozwoju nauk społecznych i praktyki zawodowej.

Bibliografia

Literatura

- Bazuń, D., Frątczak-Müller, J., Jaskulska, M., Kwiatkowski, M., Mielczarek-Żejmo, A. (2020). *Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych*. Warszawa: Kancelaria Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej.
- Juźwiak, S., Klimowicz, I. (2019). Nie wylać dziecka z kąpielą, czyli jak przygotować się do utworzenia centrum usług społecznych. *Doradca w Pomocy Społecznej*. <https://doradcawpomocyspoecznej.pl/arttykul/nie-wylac-dziecka-z-kapiela-czyli-jak-przygotowac-sie-do-utworzenia-centrum-uslug-spoecznych-cz-iii>, dostęp: 30.03.2024.
- Krasiejko, I. (2022). *Asystentura rodziny w centrum usług społecznych*. Warszawa: Kancelaria Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej.
- Maćkowska, A. (2021). Diagnoza pedagogiczna i jej znaczenie. *Przegląd Naukowo-Metodyczny. Edukacja dla Bezpieczeństwa*, 4(53), 185–192.
- Miemiec, M. (2020). Centrum usług społecznych jako forma organizacyjna administracji świadczącej. *Przegląd Prawa i Administracji*, 120(1), 501–514. <https://doi.org/10.19195/0137-1134.120.37>, dostęp: 3.04.2024.
- Raport z monitoringu z przebiegu testowania – ocena skuteczności i efektywności funkcjonowania Centrum Usług Społecznych w Myślenicach – wnioski z realizacji planu wdrażania CUS. (2022) – dokument wewnętrzny Centrum Usług Społecznych w Myślenicach – nie jest udostępniony publicznie.
- Rymsza, M., Karwacki, A. (red.) (2023). *Centra usług społecznych. Potencjał intencjonalnie wywołanej zmiany w lokalnej polityce społecznej w Polsce*. Warszawa: Kancelaria Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej.
- Sordyl-Lipnicka, B. (2023). Analiza wstępnego okresu diagnozowania potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie planowania usług społecznych. *Praca Socjalna*, 1(38), 121–135.
- Sprawozdanie z realizacji Programu Usług Społecznych w gminie Myślenice za rok 2023*, 9–20. <https://cusmyslenice.pl/wp-content/uploads/2024/04/26.04.2024-Sprawozdanie-z-PUS-2023-1.pdf>, dostęp: 15.06.2024.
- Standardy jakości usług społecznych realizowanych w ramach programu usług społecznych w Centrum Usług Społecznych w Myślenicach*, 8–12. <https://cusmyslenice.pl/uslugi/standardy-jakosci-uslug-spoecznych>, dostęp: 25.05.2024.

- Szarfenberg, R. (2010). *Standaryzacja usług społecznych, publikacja wydana w ramach projektu „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”*, 12–20.
- Ura, E. (2021). Centra usług społecznych – nowe jednostki organizacyjne gminy. *Roczniki Administracji i Prawa, Annuals of The Administration and Law*, 21, 755–765.
- Zdebska, E. (2021). Nowe wyzwania dla pracowników socjalnych zatrudnionych w ramach Centrum Usług Społecznych. *New Challenges for Social Workers Employed in the Social Services Center*, 3, 127–128.

Akty prawne

- Uchwała z dnia 25 lutego 2021 roku NR 279/XXXIII/2021 Rady Miejskiej w Myślenicach w sprawie utworzenia oraz nadania Statutu Centrum Usług Społecznych w Myślenicach poprzez przekształcenie Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Myślenicach.
- Uchwała z dnia 28 lutego 2023 roku NR 618/LX/2023 Rady Miejskiej w Myślenicach w sprawie zmiany uchwały nr 279/XXXIII/2021 Rady Miejskiej w Myślenicach z dnia 25 lutego 2021 r. w sprawie utworzenia oraz nadania Statutu Centrum Usług Społecznych w Myślenicach poprzez przekształcenie Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Myślenicach.
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. 2023, poz. 901).
- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz.U. 2019, poz. 1818).

Netografia

- „Co to jest CUS”. Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej. <https://www.gov.pl/web/rodzina/co-to-jest-cus>, dostęp: 25.03.2024.
- „Myślenice w liczbach”. Geoportal Myślenice. <https://myslenice.geoportal-krajowy.pl/statystyki-gus>, dostęp: 1.04.2024.
- „Rejestr Uchwał”. Rada Miejska w Myślenicach. https://myslenice.esesja.pl/rejestr_uchwal, dostęp: 27.03.2024.
- „Zespół”. Centrum Usług Społecznych w Myślenicach. <https://cusmyslenice.pl/o-nas/ze-spol>, dostęp: 29.03.2024.

Social services center to response the problems and needs of the local environment, on the example CUS in Myślenice

Abstract

The article presents the results of research conducted among employees of the Social Services Center in Myślenice and residents of the Myślenice Commune. The research focused on the services provided by the CUS in Myślenice. Utilizing the diagnostic survey method, it examined how the operation of the mentioned center contributes to improving the life situations of Myślenice commune residents.

The article comprises several sections. The first serves as an introduction, delineating the primary aim and defining the research questions. The subsequent section elucidates the functions and responsibilities of the social services center. The third section discusses the local community's service needs and identifies the tools employed to assess them. The fourth section delineates the characteristics of the Social Services Center in Myślenice, the research methodology employed, and details regarding the research group itself. The fifth section presents the

research results derived from the diagnostic survey method. Finally, the conclusions of the research are provided, along with responses to the research questions. The concluding section offers a summary of the literature referenced in the article.

Keywords: social service centers, needs, local community, Myślenice

mgr Aleksandra Dudzik

Uniwersytet Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie
e-mail: aleksandra.dudzik97@interia.pl
ORCID: 0009-0005-5888-2602

mgr Marta Łaszczyk-Lichoń

Uniwersytet Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie
e-mail: marta.laszczyk-lichon@up.krakow.pl
ORCID: 0009-0002-9100-7357