

ZARZĄDZENIE 33/2024

DYREKTORA CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH W SZYDŁOWIE

z dnia 12 kwietnia 2024 r.

w sprawie zatwierdzenia standardów jakości usług społecznych

Na podstawie art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centra usług społecznych (Dz.U. z 2019 r., poz. 1818) zarządzam, co następuje:

§1. Zatwierdzam standardy jakości usług społecznych określone w załączniku do niniejszego zarządzenia.

§2. Zobowiązuje się wszystkich pracowników do zapoznania się z treścią zarządzenia.

§4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.

/-/ Dyrektor Centrum Usług Społecznych

mgr Elżbieta Danielska-Konopacka

Załącznik nr 1 do
Zarządzenia Nr 33/2024
Dyrektora Centrum Usług Społecznych w Szydłowie
z dnia 12 kwietnia 2024 r.
w sprawie zatwierdzenia standardów jakości usług społecznych

**STANDARDY JAKOŚCI
USŁUG SPOŁECZNYCH
REALIZOWANYCH w RAMACH
PROGRAMU USŁUG SPOŁECZNYCH w CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH
w SZYDŁOWIE**

Szydłowo marzec 2024

Spis treści

Słownik	4
Wprowadzenie	5
1. Definicja usług społecznych	6
2. Standardy usług społecznych	7
3. Usługi społeczne realizowane w ramach działalności Centrum Usług Społecznych	10
w Szydłowie.....	10
4. Etyczne aspekty świadczenia usług społecznych.....	11
5. Sposób monitorowania i ocena jakości świadczonych usług.....	12
6. Ogólne zasady świadczenia usług społecznych w Centrum Usług Społecznych w Szydłowie	12
7. Karty standardu usługi	14
8. Podsumowanie	33

Słownik pojęć:

Centrum/CUS – Centrum Usług Społecznych w Szydłowie;

Mieszkaniec Gminy – osoba zamieszkująca na terenie Gminy Szydłowo;

Opiekun faktyczny – opiekun osoby niesamodzielnej lub osoby z niepełnosprawnością sprawujący okresową lub stałą opiekę nad osobą wymagającą wsparcia w codziennym funkcjonowaniu lub z niepełnosprawnością;

PUS – Program Usług Społecznych w Gminie Szydłowo na lata 2024 do 2026;

Przedstawiciel ustawowy – osoba dokonująca czynności prawnej w cudzym imieniu (rodzic, opiekun, kurator), której źródłem umocowania są inne zdarzenia prawne niż czynność prawna reprezentowanego, tj. udzielenie przez niego pełnomocnictwa;

Usługi społeczne – usługi w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych;

Ustawa – ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych;

Wnioskodawca – osoba składająca wniosek o zakwalifikowanie do korzystania z usług społecznych (np. osoba, która będzie korzystała z usług, przedstawiciel ustawowy, opiekun faktyczny);

Zakres usług – działania wynikające z zakresu określonego w art. 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych,

Wprowadzenie

Jakość życia nie od dziś jest tematem debat czy opracowań naukowych. Wraz z rozwojem ekonomicznym kraju oraz wzrostem świadomości obywateli zmianie ulegają również ich oczekiwania odnośnie warunków i jakości życia. Nowa jakość polityki społecznej i działania oferowane przez Centra Usług Społecznych skierowane są do wszystkich mieszkańców lokalnej społeczności. Przygotowywana w oparciu o zgłaszane przez mieszkańców potrzeby oferta, zawiera wachlarz usług z zakresu systemu pomocy społecznej, promocji i ochrony zdrowia, kultury, edukacji publicznej, polityki prorodzinnej oraz wspierania osób z niepełnosprawnościami. Budowanie nowej oferty pomocowej zakłada objęcie wsparciem zarówno osoby, które korzystały z usług pomocy społecznej jak i tych, które dotychczas tego wsparcia wymagały lub z niego nie korzystały – stąd powszechny charakter tych usług.

Program Usług Społecznych w Gminie Szydłowo na lata 2024 - 2026 określa usługi społeczne, które będą realizowane na zasadach określonych w art. 14 Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r., o realizowaniu usług społecznych przez Centrum Usług Społecznych.

Należą do nich:

1. **zasada powszechności** - oferowanie określonych usług społecznych wszystkim osobom uprawnionym;
2. **zasada podmiotowości** - Centrum ma na względzie dobro osób korzystających z usług społecznych, w szczególności potrzebę respektowania poczucia ich podmiotowości i bezpieczeństwa;
3. **zasada jakości** – zachowywanie ustalonych standardów jakości usług społecznych;
4. **zasada kompleksowości**- zapewnienie usług społecznych jak najpełniej odpowiadających na potrzeby wspólnoty samorządowej, z uwzględnieniem różnych faz życia oraz sytuacji rodzin;
5. **zasada współpracy** – podejmowanie współpracy z organami administracji publicznej, organizacjami pozarządowymi i podmiotami, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, podmiotami wykonującymi działalność leczniczą w rozumieniu ustawy z dnia 15 kwietnia 2011r. o działalności leczniczej oraz osobami fizycznymi i prawnymi, z uwzględnieniem suwerenności stron, partnerstwa, efektywności, uczciwej konkurencji i jawności;
6. **zasada pomocniczości** - podejmowanie działań zmierzających do rozszerzenia oferty usług społecznych, przy wykorzystaniu potencjału podmiotów realizujących usługi społeczne na obszarze działania centrum, mając na względzie potrzeby wspólnoty samorządowej;

7. **zasada wzmocnienia więzi społecznych** – dążenie do wzmocnienia więzi społecznych oraz integracji i rozwoju wspólnoty samorządowej.

Zawiera również katalog usług społecznych realizowanych przez CUS - ich zakres i sposób realizacji. Przedstawia także etyczne aspekty świadczenia usług społecznych oraz sposób monitorowania i oceny jakości realizowanych usług.

1. Definicja usług społecznych

Ustawa o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych w Art. 2. 1. określa definicję usług:

Usługi społeczne oznaczają działania z zakresu:

- 1) polityki prorodzinnej,
- 2) wspierania rodziny,
- 3) systemu pieczy zastępczej,
- 4) pomocy społecznej,
- 5) promocji i ochrony zdrowia,
- 6) wspierania osób niepełnosprawnych,
- 7) przeciwdziałania bezrobociu, 8) kultury fizycznej i turystyki,
- 9) pobudzania aktywności obywatelskiej,
- 10) reintegracji zawodowej i społecznej

– podejmowane przez gminę w celu zaspokajania potrzeb wspólnoty samorządowej, świadczone w formie niematerialnej bezpośrednio na rzecz osób, rodzin, grup społecznych, grup mieszkańców o określonych potrzebach lub ogółu mieszkańców.

Zespół ds. Modelu CUS działający w pierwszym etapie projektu, którego zadaniem było opracowanie innowacyjnych rozwiązań dla lokalnych usług społecznych, a następnie przygotowanie planu wdrażania CUS opracował własną definicję usług społecznych. Przedstawiciele Urzędu Miasta i Gminy Myślenice, pracowników CUS dawnego Miejsko Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej, Straży Miejskiej, lokalnej społeczności czy organizacji pozarządowych tworzący Zespół, wspólnie opracowali definicję usług społecznych oraz centrum usług społecznych. Zgodnie z tą definicją **usługi społeczne to wspólne działania o charakterze niematerialnym dedykowane osobom, rodzinom i społeczności lokalnej. Bazują na potencjale, wiedzy, doświadczeniu i zasobach środowiska lokalnego.** Ich celem jest podnoszenie jakości życia mieszkańców poprzez zaspakajanie ich aktualnych potrzeb.

Centrum Usług Społecznych to przestrzeń wzajemnego wsparcia realizowanego poprzez usługi

społeczne. Korzysta z sieci zaangażowanych osób, instytucji, organizacji, grup społecznych i innych podmiotów w celu podniesienia jakości życia mieszkańców Gminy Szydłowo.

2. Standardy usług społecznych

Jedną z ogólnych klas obiektów, dla których konstruuje się standardy są usługi. Wiemy już, czym się one charakteryzują i że jest wiele rodzajów usług. Standard w tym przypadku to podstawowe wymagania, które powinna spełniać usługa danego typu.

Przypomnijmy, że elementy każdej usług to:

- 1) podmiot usługi (kto jej udziela?);
- 2) adresat lub użytkownik usługi (dla kogo, kto ją otrzymuje?);
- 3) treść usługi, czyli co robi obsługujący obsługiwane, czym się zajmuje usługodawca w stosunku do usługobiorcy (co? na czym polega usługa);
- 4) cel tej czynności - intencje, zamierzenia podmiotu i/lub adresata (po co?);
- 5) środki, za pomocą których obsługujący realizuje treść usługi wobec obsługiwane, w tym pomoce, sprzęt, infrastruktura usług (za pomocą czego?);
- 6) styl lub sposób, w jaki obsługujący używa środków by realizować treść usługi (w jaki sposób?);
- 7) rodzaj relacji łączącej obsługującego z obsługiwane;
- 8) czas i miejsce obsługiwania (kiedy i gdzie);
- 9) inne konteksty, w którym ta czynność się odbywa.

W ujęciu modeli logicznych kategorie analityczne usług to:

- 1) zasoby usługi;
- 2) działania usługodawcy;
- 3) produkt otrzymany przez klientów;
- 4) efekty i dalszy wpływ usługi na klientów.

Standard cech osoby, zespołu

Dla każdego z tych elementów możemy próbować określić wymagania podstawowe, które razem będą stanowiły standard dla usługi danego typu. Przykładowo, pytanie o standard usługodawcy dotyczy podstawowych wymogów, które powinien on lub ona spełnić pod względem wiedzy, umiejętności, temperamentu, osobowości, zdrowia, sprawności, niekaralności itd. Wymagania w stosunku do usługodawcy w zakresie wykształcenia w danej dziedzinie potwierdzone dyplomami ukończenia

odpowiednich szkół i/lub kursów (dyplomy są tu wskaźnikiem rzeczywistej wiedzy i umiejętności) opierają się na założeniu, że usługodawcy w trakcie nauki nabywają co najmniej wiedzę o usłudze i umiejętności potrzebne do jej udzielania. Zakres cech osobistych objętych wymogami zależy oczywiście od rodzaju usługi. W przypadku złożonych usług, których udzielają całe zespoły usługowe jeden z wymogów może określać, jaki powinien być ich skład, poza tym wymogi mogą się różnić w zależności od roli członka zespołu w udzielaniu usługi.

Standard czynności

Każda usługa polega na określonych działaniach i czynnościach usługodawcy, formułowanie wymogów już nie wobec osoby usługującej, ale wobec jej czynności jest to krok dalej w standaryzacji usługi. Wydaje się być on niezbyt oczywisty, gdyż wymóg, aby ktoś miał wiedzę o usłudze i umiał ją wykonać może być uznany za wystarczający. Ważne jest aby w tej kwestii jest ustalenie dodatkowych wymagań np. określenie czasu trwania usługi, gdzie będzie usługa świadczona, sposobu świadczenia usługi. Pogłębienie standaryzacji osobowej na aspekt czynnościowy może być związane z brakiem zaufania do usługodawcy i chęcią poddania większej kontroli procesu świadczenia usługi.

Standardy narzędzi i narzędzi

Poza tym, że czynności usługodawcy i efekty usługi mogą być poddane standardom, mamy też cały obszar potencjalnych wymogów wobec narzędzi, instrumentów, środków przy pomocy których usługa jest udzielana, czy jej cele osiągnąć. Nie tylko same czynności, ale też środki używane w ich trakcie mogą być poddane różnym wymogom. W przykładzie nauczyciela matematyki, dotyczyłyby one przede wszystkim pomocy dydaktycznych, np. używania konkretnych podręczników, komputera, konkretnych programów dydaktycznych, tablicy, modeli figur geometrycznych itp. Nacisk na standaryzację narzędzi może wynikać z przekonania, że bez narzędzi o odpowiedniej jakości uzyskanie zamierzonych efektów będzie utrudnione lub niemożliwe

Standard zasobów

Standard cech osoby oraz narzędzi i instrumentów dotyczy dwóch aspektów zasobów (kapitał ludzki, wyposażenie), a dalej będzie mowa też o standardzie kontekstu (kapitał fizyczny). Poza uwagę pozostaje co najmniej aspekt finansowy zasobów. W jaki sposób mogą być one poddane standardowi? Wymogi dotyczące gospodarki finansowej mają charakter ogólny, np. wymogi dotyczące księgowości. W przypadku konkursów na granty, grantodawcy mogą określać dodatkowe wymogi w tym zakresie.

Standard efektu

Tak jak innym ludzkim działaniom usługom możemy przypisywać efekty (rezultaty, wyniki, wpływ itp.) w odróżnieniu od samego działania usługowego, zużytych w jego trakcie zasobów oraz jego produktu w postaci udzielonych usług. Wyżej wspomniane zostały cel lub cele usługi, które są niczym innym jak jej zamierzonymi efektami. Stąd też pojawia się możliwość określenia standardu efektu usługi (cele to rodzaj efektów, więc nie jest konieczne ich wyróżnianie, aczkolwiek mogą być standardy dotyczące celów, np. zestaw wymogów SMART). Byłyby to wymogi dotyczące efektów, jakie ma osiągnąć usługodawca poprzez udzielenie usługi. Taki sposób myślenia w odniesieniu do przykładu nauczyciela matematyki polegałby na wyznaczeniu wymogów dotyczących efektu jego usługi, np. zwiększenie kompetencji matematycznych dziecka (wymóg ogólny), poprawa średniej ocen z matematyki w szkole z 2,5 do co najmniej 3,5 (kryterium spełnialności wymogu) itp.

Standard podejścia

Przy bardziej złożonych usługach z długimi tradycjami mamy dodatkowo różne podejścia (założenia filozoficzne i aksjologiczne usługi, dostosowane do tych założeń zasady i metody działania), które konkurują ze sobą o szacunek i dominację w środowisku danej usługi, np. różne podejścia psychoterapeutyczne, różne podejścia pedagogiczne, różne podejścia ewaluacyjne itp. Potencjalne wymogi mogą więc dotyczyć już nie tylko cech jego osoby, samych czynności usługodawcy i narzędzi jego pracy, jej efektów, ale też jego ogólniejszego podejścia do usługi. W naszym przykładzie nauczyciela matematyki, jednym z potencjalnych wymogów mogłoby być stwierdzenie, że powinien on uczyć zgodnie z jednym z podejść uznanych w środowisku, albo że powinien udzielać usługi edukacyjnej w ramach konkretnego podejścia czy paradygmatu, np. pedagogiki emancypacyjnej.

Standard kontekstu

Kontekst udzielania usługi (jej otoczenie, środowisko, infrastruktura) również może być poddany standardowi czyli wymogom w odniesieniu do jego podstawowych cech. W wielu przypadkach usługa może być udzielna w domu lub poza domem obsługiwanego, a ściślej poza pomieszczeniami typowo mieszkalnymi (tzn. również poza domem samego usługodawcy). Dla pierwszego z tych kontekstów istnieje ogólny standard mieszkaniowy, tzn. podstawowe wymogi, które powinny spełniać miejsca 34 uznawane za mieszkania dla ludzi. Ten standard może być uzupełniany o kolejne wymogi, np. dostosowanie mieszkania do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo. W związku z tym uwaga standaryzacyjna skupia się raczej na pomieszczeniach niemieszkalnych, w których udziela się usług. Jeżeli są to usługi zapośredniczone, np. call center, albo usługi nie wymagające stałego pobytu, np. porada prawna w biurze, to mamy do czynienia z ogólnymi standardami dotyczącymi pomieszczeń

i urzędzeń biurowych, miejsca i wyposażenia poczekalni itp. Inaczej sprawa się ma ze standardami pozadomowego kontekstu czy środowiska udzielania usług w przypadku dłuższego przebywania, np. całodziennego, wielodniowego czy stałego, gdy udziela się jednocześnie usług większym liczebnie grupom, np. przedszkola, szkoły, szpitale, domy pomocy społecznej, placówki opieki całodobowej, placówki opiekuńczo-wychowawcze; oraz gdy obsługiwany ma ograniczone możliwości oceny jakości tego środowiska, np. kontekst udzielania usług dzieciom, osobom ciężko chorym, niepełnosprawnym intelektualnie. Standardy w tym przypadku dotyczyć mogą różnych aspektów organizacji przestrzeni, w której udzielane są usługi (np. usytuowanie, liczba i wielkość pomieszczeń), oraz wyposażenia nie związanego z udzielaniem głównej usługi (np. liczba i rodzaj krzeseł, stolików, łóżek).

Standard odbiorcy usługi

Spośród pozostałych elementów uniwersalnych dla każdej usługi pozostali nam jeszcze odbiorcy usług. Standard w ich przypadku jest mniej oczywisty, ale w stawianiu wymogów wobec klientów, w szczególności w usługach społecznych nie ma nic dziwnego. W pewnych dziedzinach usług wymogi są częścią filozofii usługi, np. wymogi edukacyjne w stosunku do uczniów. Ten aspekt może być widoczny w przypadku wymogów w stosunku do pacjentów, bezrobotnych, niepełnosprawnych i innych kategorii korzystających z usług, w szczególności publicznych i społecznych.

3. Usługi społeczne realizowane w ramach działalności Centrum Usług Społecznych w Szydłowie

W od września 2023 r. do listopada 2023 r. roku przeprowadzona została szczegółowa diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej gminy Szydłowo. Na podstawie rekomendacji zawartych w dokumencie „Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej Gminy Szydłowo” opracowano Program Usług Społecznych w Gminie Szydłowo na lata 2024 – 2026. Program ten został przyjęty UCHWAŁĄ NR LXXV/712/2024 RADY GMINY SZYDŁOWO z dnia 23 lutego 2024 r. w sprawie przyjęcia Programu Usług Społecznych w Gminie Szydłowo na lata 2024-2026.

Na podstawie w/w programu Centrum Usług Społecznych w Szydłowie oferuje mieszkańcom Gminy następujące usługi :

- Konsultacje psychologiczne i pedagogiczne dla rodzin z dziećmi,
- Specjalistyczna usługa opiekuńcza fizjoterapii w miejscu zamieszkania,
- Transport dla seniora i osób z niepełnosprawnościami tzw. Taxi dla seniora i osób z niepełnosprawnościami,
- Usługa pomocowa - wspierająca seniorów w codziennym funkcjonowaniu,
- Klub międzypokoleniowy -grupa rozwojowo wspierająca dla seniorów i młodzieży,

- Wypożyczalnia sprzętu rehabilitacyjnego,
- Specjalistyczne poradnictwo logopedyczne dla dzieci, młodzieży, osób starszych i osób z problemem afazji,
- Zajęcia wspierające prawidłowy rozwój motoryki małej i dużej- zajęcia sensoryczne i sensoplastyczne dla dzieci.

W/w programie określono odbiorców w/w usługi oraz na podstawie czego w/w usługa jest świadczona.

4. Etyczne aspekty świadczenia usług społecznych

Pracownicy Centrum Usług Społecznych w Szydłowie świadczą usługi społeczne zgodnie z przyjętymi zasadami etyczno-moralnymi i przez ich pryzmat rozumieją znaczenie pełnienia roli społecznej. Centrum Usług Społecznych w Szydłowie dąży do zapewnienia rzetelnego i bezstronnego świadczenia usług społecznych. W związku z tym konieczna jest znajomość prawa i przestrzeganie obowiązujących norm formalno-prawnych przez pracowników CUS.

Stosowanie litery prawa ma swój wyraz w postawach i zachowaniach osób wykonujących określoną pracę i podejmowane obowiązki.

Aksjologia pracy w instytucjach pomocy społecznej zawiera w sobie wiele aspektów typu: poszanowanie godności człowieka, prawa do autonomii i samostanowienia, uczciwości i sumiennosci pracowniczej, obiektywizmu opartego na profesjonalizmie i odpowiedzialności za wykonywaną pracę, jawności i współdziałaniu w rozwiązywaniu problemów, przejrzystości zasad i procedur funkcjonowania instytucji czy organizacji, kulturze osobistej i zawodowej wyrażającej się samodyscypliną, uprzejmością, zrozumieniem i empatią.

Udzielanie usług społecznych przez podmioty zewnętrzne oparte jest o te same zasady jakie obowiązują pracowników CUS, którzy poprzez faktyczne wdrażanie powyższych wartości do realizacji codziennych działań stają się wzorem dla innych i pogłębiają zaufania osób korzystających z usług Centrum do instytucji publicznych oraz tych, które z CUS współdziałają.

Specyfika pracy Centrum Usług Społecznych w Szydłowie wymaga od pracowników poszanowania godności człowieka, prawa do jego autonomii i samostanowienia. Jako konieczny warunek zakłada uczciwość i sumiennosc, obiektywizm, który jest oparty na profesjonalizmie i odpowiedzialności za wykonywaną pracę.

5. Sposób monitorowania i ocena jakości świadczonych usług

Ważnym aspektem świadczenia usług jest monitorowanie przebiegu oraz ocena jakości świadczonych usług. W celu skutecznego monitorowania jakości usług świadczonych przez Centrum niezbędne jest gromadzenie i analizowanie danych o charakterze obiektywnym (zmierzona ilość, parametry jakościowe itp.) oraz prezentacja tych informacji w przejrzystej, dogodnej do analiz formie. Ważnym elementem są także badania klientów i interesariuszy oraz komunikacja i dialog w sprawie ocen i wniosków.

Monitorowanie służy więc zarówno zapewnieniu świadczenia usług odpowiedniej jakości jak i dostarczanie niezbędnych informacji do podejmowania decyzji, które pozwolą na efektywniejsze realizowanie usług społecznych. Monitoring jakości świadczenia usług społecznych polega głównie na zbieraniu, gromadzeniu i analizowaniu informacji uzyskanych w trakcie świadczenia usług i po zakończeniu korzystania z usługi.

Mierniki efektywności realizacji usług społecznych są wyrażone w postaci mierników ilościowych i jakościowych.

Miernikami efektywności ilościowymi są: m.in. liczba osób korzystających z usług społecznych realizowanych przez Centrum Usług Społecznych.

Mierniki efektywności jakościowe odnoszą się natomiast do poziomu zadowolenia odbiorców usług społecznych oraz jakości realizacji usług uwzględniając kompetencje osób realizujących usługę, czas realizowania usługi, miejsce realizowania usługi i komunikatywność.

6. Ogólne zasady świadczenia usług społecznych w Centrum Usług Społecznych w Szydłowie

Proces świadczenia usług społecznych rozpoczyna się od pierwszego kontaktu z klientem. Kwalifikowanie osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych wskazanych w programie usług społecznych odbywa się za pośrednictwem Centrum, na wniosek osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego.

Kwalifikowaniem osób zainteresowanych skorzystaniem z usług społecznych zajmują się koordynatorzy indywidualnych planów usług społecznych.

Kwalifikowanie oraz ustalanie opłaty za usługi społeczne, odbywa się na podstawie złożonych przez wnioskodawców oświadczeń o spełnieniu określonych w programie usług społecznych warunków do korzystania z tych usług. Oświadczenia te składa się pod rygorem odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń. Składający oświadczenie jest obowiązany do zawarcia w nim klauzuli następującej treści: „Jestem świadomy odpowiedzialności za składanie informacji niezgodnych z prawdą i przyjmuję do wiadomości, że informacje te mogą podlegać weryfikacji, przez upoważnione instytucje.”. Osoba kwalifikująca osobę do skorzystania z usług społecznych może zwrócić się do

wnioskodawcy o udokumentowanie, w sposób wskazany w programie usług społecznych spełniania przez osobę zainteresowaną określonych w programie warunków niezbędnych do jej zakwalifikowania. Rozpoznanie indywidualnych potrzeb przeprowadza się w siedzibie Centrum Usług Społecznych lub w miejscu zamieszkania osoby. Koordynator indywidualnych planów usług społecznych może przeprowadzić rozpoznanie indywidualnych potrzeb w miejscu, w którym przebywa osoba zainteresowana. Na podstawie rozpoznania indywidualnych potrzeb koordynator indywidualnych planów usług społecznych (KIPUS), w uzgodnieniu z wnioskodawcą, może opracować indywidualny plan usług społecznych (IPUS), wskazujący usługi społeczne odpowiadające na potrzeby osoby zainteresowanej określone w programie lub programach usług społecznych. Indywidualny plan usług społecznych opracowuje się w przypadku potrzeby koordynacji usług społecznych określonych w programie lub programach usług społecznych, które mają być udzielane osobie zainteresowanej w okresie nie krótszym niż 3 miesiące. Indywidualny plan usług społecznych zawiera w szczególności wskazanie usług społecznych, określonych w programie lub programach usług społecznych, odpowiadających na potrzeby osoby zainteresowanej, sposób realizacji indywidualnego planu usług społecznych, w szczególności wskazanie harmonogramu realizacji usług społecznych, podmiotów wykonujących te usługi oraz miejsca ich wykonywania. Indywidualny plan usług społecznych może zawierać określenie działań wspierających osobę zainteresowaną. Indywidualny plan usług społecznych opracowuje się w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wystąpienia z wnioskiem przez osobę zainteresowaną na okres niezbędny do realizacji usług społecznych wynikających z rozpoznania indywidualnych potrzeb jednak nie dłużej jednak niż na rok.

Indywidualny plan usług społecznych jest zatwierdzany przez dyrektora Centrum Usług Społecznych. Indywidualny plan usług społecznych może być aktualizowany przez koordynatora indywidualnych planów usług społecznych, w uzgodnieniu z wnioskodawcą, w szczególności w przypadku zmiany potrzeb osoby korzystającej z usług społecznych lub przyjęcia przez gminę nowego programu usług społecznych. Kwalifikowanie oraz ustalanie opłaty za usługi społeczne, jeżeli program usług społecznych przewiduje opłatę za określone w nim usługi społeczne, odbywa się w oparciu o warunki i w trybie wynikającym z programu usług społecznych i nie wymaga wydania decyzji administracyjnej. Kwalifikowanie odbywa się z uwzględnieniem ograniczeń i limitów wynikających z budżetu przewidzianego na realizację programu usług społecznych. Odmowa zakwalifikowania wymaga wydania decyzji administracyjnej. Rezygnacja z korzystania z usług społecznych określonych w programie usług społecznych wymaga poinformowania KIPUS a następnie dyrektora Centrum. Realizacja indywidualnego planu usług społecznych jest na bieżąco monitorowana przez koordynatora indywidualnych planów usług społecznych, który opracował ten plan. Po zakończeniu realizacji indywidualnego planu usług społecznych koordynator indywidualnych planów usług społecznych przeprowadza z osobą objętą indywidualnym planem usług społecznych rozmowę podsumowującą realizację tego planu. Na podstawie informacji uzyskanych w toku monitorowania realizacji

indywidualnego planu usług społecznych oraz rozmowy podsumowującej koordynator indywidualnych planów usług społecznych sporządza opis przebiegu i rezultatów tego planu.

7. Karty standardu usługi

W celu określenia standardów usług opracowano jednorodne kategorie dla poszczególnych usług społecznych. Zostały one ujęte w narzędziu pt. „Karta standardu usługi” określając każdorazowo jej nazwę, cel, planowane rezultaty, zakres i sposób realizacji, grupę odbiorców, warunki kwalifikacji, częstotliwość i sposób organizowania wsparcia, warunki lokalowe i kadrowe oraz sposób pomiaru ilości udzielonego wsparcia i jego zasięgu oraz efektywności.

Numer/oznaczenie	1
Nazwa usługi	Konsultacje psychologiczne i pedagogiczne dla rodzin z dziećmi
Cel	Celem usługi jest wstępna diagnoza problemów oraz zaburzeń występujących u dzieci i zaburzeń w relacjach w rodzinie. Udzielenie wsparcia dziecku oraz jego rodzicom, opiekunom, sformułowanie zaleceń do dalszego postępowania, podjęcie terapii jeśli wskazana.
Planowane/zakładane efekty	Poprawa funkcjonowania w różnych obszarach życia, wzrost kompetencji społecznych oraz umiejętności radzenia sobie w sytuacjach trudnych.
Zakres i sposób realizacji	Zgodnie z zaleceniami specjalisty, tj. psycholog, pedagog.
Grupa docelowa	Usługa kierowana do mieszkańców gminy Szydłowo: rodzice, młodzież, opiekunowie z dziećmi borykającymi się z kryzysem psychicznym, problemami opiekuńczo-wychowawczymi, os. ubogie pracujące, osoby potrzebujące wsparcia w codziennym funkcjonowaniu w tym z problemami psychicznymi i ich otoczenia.
Warunki kwalifikacji	W ciągu roku można złożyć maksymalnie dwa wnioski. Nabór realizowany jest w sposób ciągły. W zakresie usług poradnictwa na jeden wniosek ilość usług wynosi maksymalnie 3, w zakresie terapii do 15 spotkań*.
Zasady ustalania wysokości opłaty	Usługa odpłatna w wysokości 50zł za godzinę.

Czas/częstotliwość realizacji usługi (minimalny/maksymalny)	Czas trwania usługi wynosi 60 minut i świadczona jest nie częściej niż 1 raz w tygodniu.
Kadra – kwalifikacje osób realizujących usługi	Udokumentowane kwalifikacje uprawniające do realizacji poradnictwa psychologiczno-pedagogicznego, tj. <u>Psycholog</u> : osoba posiadająca wykształcenie magisterskie na kierunku psychologii, potwierdzone dyplomem ukończenia studiów wyższych, <u>Pedagog</u> : osoba posiadająca wykształcenie wyższe na kierunku pedagogiki, potwierdzone dyplomem ukończenia studiów wyższych. Kadra zaangażowana w realizację zadania w swoje pracy zobowiązana jest do przestrzegania wytycznych w zakresie realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 20212027.
Warunki do realizacji w tym lokalowe	Miejscem wykonywania usługi jest miejsce wskazane przez Zamawiającego na terenie Gminy Szydłowo.
Zasady dokumentowania/rozliczania	Prowadzenie indywidualnej dokumentacji przez specjalistę, listy obecności/karty wsparcia, sprawozdanie ilościowe z udzielonego wsparcia składane do CUS Szydłowo.
Zasady monitorowania realizacji	Karty wsparcia, ankiety (na zakończenie usługi), sprawozdanie roczne.
Mierniki ilościowe	Liczba godzin udzielonego wsparcia/liczba osób korzystających z wsparcia / średni czas udzielanego wsparcia.
Mierniki jakościowe	Stopień zadowolenia osoby korzystającej /opiekuna prawnego ze wsparcia (ankieta).

*w indywidualnych przypadkach po konsultacji ze specjalistą warunki kwalifikacji mogą ulec zmianie

Numer/oznaczenie	2
Nazwa usługi	Specjalistyczne poradnictwo logopedyczne.
Cel	Celem usługi jest wstępna diagnoza problemów oraz zaburzeń występujących u dzieci, udzielenie wsparcia dziecku i jego opiekunom, sformułowanie zaleceń do dalszego postępowania, podjęcie terapii jeśli jest wskazana.
Planowane/zakładane efekty	Poprawa funkcjonowania w różnych obszarach życia, wzrost kompetencji społecznych oraz umiejętności radzenia sobie w sytuacjach trudnych.
Zakres i sposób realizacji	Zgodnie z zaleceniami specjalisty.
Grupa docelowa	Usługa kierowana jest do dorosłych, dzieci, młodzież, osoby starsze-wymagające wsparcia pod kontem zaburzeń rozwoju mowy, os. ubogie pracujące zamieszkujących na terenie gminy Szydłowo. Usługa jest dostosowana do wieku i poziomu rozwojowego dziecka, w przypadku problemów rozwojowych, trudności w kontaktach społecznych, doświadczeń trudnych, traumatycznych przeżyć.
Warunki kwalifikacji	Wniosek można złożyć 1-2 raz w roku. Nabór realizowany w trybie ciągłym, na jeden wniosek do 3 spotkań w zakresie usługi poradnictwa lub do 15 spotkań w zakresie terapii. *
Zasady ustalania wysokości opłaty	Odpłatna 50 zł za godzinę.
Czas/częstotliwość realizacji usługi (minimalny/maksymalny)	Usługa może być świadczona nie częściej niż raz w tygodniu lub wg zaleceń specjalisty.
Kadra – kwalifikacje osób realizujących usługi	Udokumentowane kwalifikacje uprawniające do realizacji poradnictwa logopedycznego. Kadra zaangażowana w realizację zadania w swoje pracy zobowiązana jest do przestrzegania wytycznych w zakresie realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027.

Warunki do realizacji w tym lokalowe	Usługa realizowana będzie w siedzibie Wykonawcy. Gabinet spełnia normy wymagane dla pomieszczeń lekarskich/biurowych przeznaczonych na czasowy pobyt ludzi.
Zasady dokumentowania/rozliczania	Prowadzenie indywidualnej dokumentacji przez specjalistę, tj. karty realizacji usług, sprawozdanie ilościowe z udzielonego wsparcia składane do CUS Szydłowo.
Zasady monitorowania realizacji	Analiza zgodności ilościowej zaplanowanego i sprawozdanego wsparcia.
Mierniki ilościowe	Liczba godzin udzielonego wsparcia/liczba osób korzystających z wsparcia / średni czas udzielanego wsparcia.
Mierniki jakościowe	Stopień zadowolenia osoby korzystającej /opiekuna prawnego ze wsparcia (ankieta).

**w indywidualnych przypadkach po konsultacji ze specjalistą warunki kwalifikacji mogą ulec zmianie*

Numer/oznaczenie	3
Nazwa usługi	Specjalistyczna usługa opiekuńcza fizjoterapii w miejscu zamieszkania.
Cel	Celem usługi jest poprawa stanu zdrowia, tworzenie podstaw do wypracowania nawyków koniecznych w przeciwdziałaniu pogłębiania się dysfunkcji.
Planowane/zakładane efekty	Realizacja programu terapeutycznego (zabiegów fizjoterapeutycznych z zakresu kinezyterapii, fizykoterapii i masażu leczniczego), wzbudzanie i kształtowanie motywacji do powrotu do sprawności ruchowej.
Zakres i sposób realizacji	Prowadzenie rehabilitacji fizycznej i usprawnienie zaburzonych funkcji organizmu w zakresie nieobjętym przepisami ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych – zgodnie z zaleceniami lekarskimi lub specjalisty z zakresu rehabilitacji ruchowej bądź fizjoterapeuty.
Grupa docelowa	Usługa kierowana jest do osób zamieszkałych na terenie gminy Szydłowo, posiadających skierowanie/zaświadczenie od lekarza o potrzebie objęcia fizjoterapią.
Warunki kwalifikacji	Warunkiem kwalifikacji jest złożenie wniosku (maksymalnie dwa wnioski w ciągu roku kalendarzowego) oraz przedstawienie zaświadczenia/skierowania od lekarza.
Zasady ustalania wysokości opłaty	Odpłatna 50 zł za godzinę.
Czas/częstotliwość realizacji usługi (minimalny/maksymalny)	Jeden wniosek obejmuje 10 godzin usługi (zabiegów).* Godzina usługi równa jest jednostce zegarowej tj. 60 minut i nie obejmuje czasu dojazdu do klienta.

Kadra – kwalifikacje osób realizujących usługi	<p>Wykonawca realizujący usługę spełnia warunki dot. realizacji specjalistycznych usług opiekuńczych, wymienione w §3 Rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 22.09.2005 r. w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych (Dz. U. z 2005r. Nr 189, poz. 1598 ze zm.), tj.: specjalistów, którzy posiadają kwalifikacje do wykonywania zawodu fizjoterapeuty zgodnie z zapisami ustawy z dnia 25.09.2015r., o zawodzie fizjoterapeuty, a dla osób które uzyskały kwalifikacje przed wyjściem w życie ustawy o zawodzie fizjoterapeuty – tytuł zawodowy technika fizjoterapii, posiadanie aktualnego prawa wykonywania zawodu z nadzorem Krajowej Izby Fizjoterapii.</p> <p>Kadra zaangażowana w realizację zadania w swoje pracy zobowiązana jest do przestrzegania wytycznych w zakresie realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027.</p>
Warunki do realizacji w tym lokalowe	Usługa realizowana w miejscu zamieszkania klienta.
Zasady dokumentowania/rozliczania	Prowadzenie indywidualnej dokumentacji przez specjalistę, tj. karty realizacji usług, sprawozdanie ilościowe z udzielonego wsparcia składane do CUS Szydłowo.
Zasady monitorowania realizacji	Analiza zgodności ilościowej zaplanowanego i sprawozdanego wsparcia.
Mierniki ilościowe	Liczba wykonanych zabiegów/ liczba osób korzystających ze wsparcia.
Mierniki jakościowe	Stożenie zadowolenia osoby korzystającej/opiekuna prawnego ze wsparcia (ankieta).

* w indywidualnych przypadkach po konsultacji ze specjalistą warunki kwalifikacji mogą ulec zmianie

Numer/oznaczenie	4
Nazwa usługi	Transport dla seniora i osób z niepełnosprawnościami tzw. Taxi dla seniora i osób z niepełnosprawnościami
Cel	Celem usługi jest przewiezienie Odbiorcy usługi we wskazane miejsce w granicach administracyjnych gminy Szydłowo i najbliższych okolicach (+ do 25 km poza granicami Gminy Szydłowo) w celu dotarcia do min. placówki medycznej, urzędu, sklepu.
Planowane/zakładane efekty	Poprawa jakości życia dla mieszkańców Gminy Szydłowo poprzez możliwość dojazdu do wybranego punktu, miejsca docelowego.
Zakres i sposób realizacji	<p><u>Zakres usługi obejmuje:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - transport do placówki medycznej/ rehabilitacyjnej, do urzędu, sklepu, - zapewnienie transportu do i z powrotem z miejsca i do miejsca zamieszkania, - zapewnienia asysty czyli: pomocy przy wsiadaniu i/lub wysiadaniu z pojazdu, - postój/oczekiwanie w miejscu docelowym (lub w najbliższym możliwym miejscu) maksymalnie do 0,5 h, - złożenia i spakowania sprzętu pomocniczego (balkonik, wózek inwalidzki, z wyjątkiem elektrycznego, kule,) do bagażnika, a po dotarciu do celu do jego rozłożenia (umiejscowienie sprzętu w bagażniku leży po stronie Wykonawcy usługi). <p>Ponadto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zapewnienia bezpiecznych warunków jazdy, odpowiednich do potrzeb przewożonych osób, - zapewnienia komfortowej podróży (używanie klimatyzacji, ogrzewania), - zapewnienie spokojnej i miłej atmosfery w trakcie świadczenia usługi). <p><u>Usługa nie jest transportem medycznym</u></p> <p>Liczba kilometrów do zrealizowania to średnio 200 km miesięcznie.</p>
Grupa docelowa	Osoby starsze/seniorzy osoby z niepełnosprawnością i potrzebujące wsparcia w codziennym funkcjonowaniu, osoby zamieszkałe na terenie Gminy Szydłowo.
Warunki kwalifikacji	Nabór realizowany w trybie ciągłym, wniosek wraz z oświadczeniem osoby zainteresowanej/ przedstawiciela ustawowego/opiekuna

	faktycznego, dokument potwierdzający ustalony stopień niepełnosprawności.
Zasady ustalania wysokości opłaty	Usługa płatna: 10 zł za przejazd do 10 km, 20zł za przejazd do 20 km, 30 zł za przejazd powyżej 20 km.
Czas/częstotliwość realizacji usługi (minimalny/maksymalny)	Usługa obejmuje 12 przejazdów/ kursów w miesiącu (tj. 6 kursów/przejazdów do i z miejsca zamieszkania), o dostępności kursu decyduje kolejność zgłoszeń* .
Kadra – kwalifikacje osób realizujących usługi	Kwalifikacje: posiadanie aktualnego zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego lub licencji na taksówkę zgodnie z ustawą z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym – (Dz.U. z 2022 r., poz. 180 ze zm) oraz posiadanie lub dysponowanie min. 1 osobą, oddelegowaną/skierowaną do realizacji przedmiotu zamówienia posiadającą: - aktualne uprawnienia tj. odpowiednią licencję uprawniającą do przewozu osób, aktualne OC i NNW, - aktualne badania lekarskie i psychologiczne. Kadra zaangażowana w realizację zadania w swoje pracy zobowiązana jest do przestrzegania wytycznych w zakresie realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027.
Warunki do realizacji usługi	Usługa realizowana z wykorzystaniem sprawnego pojazdu, dostosowanego do przewożenia osób niepełnosprawnych, posiadającego aktualne badania techniczne i wymagane ubezpieczenia.
Zasady dokumentowania/rozliczania	Karty udzielonego wsparcia, potwierdzających realizację usługi, - miesięczny raport z realizacji usług społecznych wraz z ilością kilometrów oraz nazw miejscowości.
Zasady monitorowania realizacji	Analiza zgodności ilościowej zaplanowanego i sprawozdanego wsparcia.
Mierniki ilościowe	Liczba faktycznie przejechanych kilometrów/ Liczba osób korzystających ze wsparcia.

Mierniki jakościowe	Stopień zadowolenia osoby korzystającej /opiekuna prawnego ze wsparcia (ankieta).
---------------------	---

**maksymalna ilość kursów w miesiącu - dostępność uzależniona od ilości wykorzystanych kursów*

Numer/oznaczenie	5
Nazwa usługi	Usługa pomocowa - wspierająca seniorów w codziennym funkcjonowaniu.
Cel	Celem usługi jest pomoc Odbiorcy usługi przy drobnych domowych usterkach, niewymagających natychmiastowej interwencji, ani uprawnień.
Planowane/zakładane efekty	Wzrost komfortu życia oraz niezależności Odbiorcy poprzez dokonywanie drobnych napraw, zaplanowanie średnio 5 osób/usług w każdym miesiącu.
Zakres i sposób realizacji	<p>Zakres usługi pomocowej dotyczy pomocy przy drobnych domowych usterkach niewymagających natychmiastowej interwencji ani uprawnień.</p> <p>Katalog napraw, tzw. „koszyk usług” świadczonych w ramach usługi zawiera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - regulację drzwi, - uszczelnienie drzwi, - naprawę lampy, - montaż lampy, - wymianę żarówki w lampie, - montaż/wymianę spłuczki (nie obejmuje spłuczki podtynkowej), - montaż, wymianę deski klozetowej, - naprawę, nasmarowanie, wymianę, wyregulowanie zawiasu, - naprawę, nasmarowanie, wymianę, wyregulowanie zamku, - naprawę, nasmarowanie, wymianę, wyregulowanie klamki, - naprawę, nasmarowanie, wymianę, wyregulowanie gałki, - naprawę, nasmarowanie, wymianę, wyregulowanie uchwytu w drzwiach/szafach, - montaż lustra/obrazu, - montaż uchwytu/wieszaka, - montaż półki, - montaż karnisza, - wymianę uszczelki np. w kranie, słuchawce, wężu prysznicowym, baterii łazienkowej, muszli klozetowej (1szt.), - wymianę słuchawki prysznicowej, - wymianę baterii kuchennej, - wymianę baterii łazienkowej, - drobną naprawę mebla (sklejenie, skręcenie) – nie dotyczy mebli nowo zakupionych, - podłączenie pralki/ zmywarki (nie naprawa),

	<ul style="list-style-type: none"> - udrażnianie zatkanej rury, - - wymianę syfonu, - uszczelnienie silikonem przecieku: np. przy wannie, brodziku, umywalce. <p>Usługa nie obejmuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - usług wymagających dużego nakładu finansowego na zakup materiałów, - usług wymagających natychmiastowej interwencji, - napraw, które zostały uznane przez wykonawcę za remont, a nie doraźną usługę, - usług wymagających specjalistycznych uprawnień, - napraw, które są świadczone w ramach innych umów lub wynikają z zobowiązań innych podmiotów; np. wspólnoty mieszkaniowej, spółdzielni mieszkaniowej, administracji nieruchomości itp. - usług związanych z instalacją gazową, - kładzenia lub wymiany: linoleum, paneli, parkietu, kafelek itp. - prac budowlanych, - napraw rozdzielni elektrycznych, - wymiany instalacji wodno-kanalizacyjnych, - wymiany kabli, instalacji elektrycznych; - składania mebli, - naprawy sprzętów elektrycznych/elektronicznych tj. np. telewizory, pralki, lodówki, zmywarki, mikrofalówki itp. <p>usług sprzątających.</p>
Grupa docelowa	Seniorzy, osoby w wieku emerytalnym, osoby samotne, osoby starsze z ograniczoną sprawnością w tym z niepełnosprawnościami mieszkających na terenie Gminy Szydłowo.
Warunki kwalifikacji	Nabór realizowany jest w trybie ciągłym, na podstawie wcześniejszego zgłoszenia i zapisu.
Zasady ustalania wysokości opłaty	Opłata 50 zł za wykonaną usługę (kwota nie obejmuje materiałów potrzebnych do wykonania usługi).
Czas/częstotliwość realizacji usługi (minimalny/maksymalny)	Jeden wniosek obejmuje maksymalnie dwie usługi w roku kalendarzowym lub częściej w miarę dostępności usługi.
Kadra – kwalifikacje osób realizujących usługi	Kwalifikacje: min. 1-2 letnie doświadczenie w realizacji usług polegających na drobnych naprawach. Preferowane umiejętności i kompetencje dodatkowe: umiejętność pracy z osobami w wieku senioralnym i osobami z

	<p>niepełnosprawnościami, miła aparycja, asertywność.</p> <p>Kadra zaangażowana w realizację zadania w swojej pracy zobowiązana jest do przestrzegania wytycznych w zakresie realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027.</p>
Warunki do realizacji w tym lokalowe	Usługa realizowana w miejscu zamieszkania klienta. W zależności od stopnia skomplikowania usługi dopuszczalne są tzw. Oględziny wstępne przed właściwym wykonaniem usługi. Zakres usługi obejmuje posprzątanie miejsca/odpadów po wykonaniu usługi.
Zasady dokumentowania/rozliczania	Karty udzielonego wsparcia, potwierdzające realizację usługi, - miesięczny raport z realizacji usług społecznych.
Zasady monitorowania realizacji	Analiza zgodności ilościowej zaplanowanego i sprawozdanego wsparcia
Mierniki ilościowe	Liczba godzin udzielonego wsparcia/liczba osób korzystających z wsparcia / średni czas udzielanego wsparcia.
Mierniki jakościowe	Stopień zadowolenia osoby korzystającej /opiekuna prawnego ze wsparcia (ankieta).

Numer/oznaczenie	6
Nazwa usługi	Wypożyczalnia sprzętu rehabilitacyjnego
Cel	Realizacja usługi polegającej na wypożyczaniu sprzętu rehabilitacyjnego, co ma doprowadzić do poprawy komfortu, funkcjonowania w miejscu pobytu, wzrost niezależności mieszkańców.
Planowane/zakładane efekty	Poprawa komfortu, funkcjonowania w miejscu pobytu, wzrost niezależności mieszkańców.
Zakres i sposób realizacji	<p>Zakres usługi obejmuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - wypożyczenie sprzętu na okres do 6 miesięcy, - dowóz sprzętu (dostarczenie sprzętu przez wykonawcę do miejsca zamieszkania Odbiorcy wskazanego w Karcie zlecenia usługi), - montaż/demontaż sprzętu (jeśli wymaga tego sytuacja Wykonawca dokonuje montażu oraz demontażu sprzętu w miejscu zamieszkania Odbiorcy), - nauka obsługi sprzętu (przekazanie informacji i instrukcji obsługi Odbiorcy niezbędnej do korzystania ze sprzętu rehabilitacyjnego), - odbiór sprzętu rehabilitacyjnego (po zakończonym okresie wypożyczenia). <p>Sprzęt rehabilitacyjny/pomocniczy wchodzący w skład tzw. „koszyka usług” to:</p> <ul style="list-style-type: none"> - wózek inwalidzki , - łóżko rehabilitacyjne elektryczne 4 funkcyjne (dowożone i montowane wyłącznie przez Wykonawcę) wraz z materacem piankowym. - materac przeciwoślizgowy rurowy, - podnośnik wannowy, - balkonik rehabilitacyjny czterokołowy, - krzesło toaletowe, - krzesło prysznicowe, - kule inwalidzkie łokciowe (para), - szyna rehabilitacyjna CPM, - koncentrator tlenu, - podnośnik pacjenta, - stolik przyłóżkowy, - ławka obrotowa na wannę, - taboret prysznicowy.

Grupa docelowa	Usługa kierowana do mieszkańców gminy Szydłowo: rodziny z dziećmi niepełnosprawnymi, osoby potrzebujące wsparcia w codziennym funkcjonowaniu i osób z niepełnosprawnością, osoby starsze, os. ubogie pracujące.
Warunki kwalifikacji	Nabór realizowany w trybie ciągłym. Okres wypożyczenia sprzętu wynosi 6 miesięcy z możliwością przedłużenia poprzez ponowne złożenie wniosku.
Zasady ustalania wysokości opłaty	<p>Usługa odpłatna do 50 zł za miesiąc (w zależności od rodzaju sprzętu)</p> <p>W przypadku wypożyczenia sprzętu tj :</p> <ul style="list-style-type: none"> - szyna rehabilitacyjna - stolik przyłóżkowy - podnośnik wannowy - ławka obrotowa na wannę - balonik rehabilitacyjny - krzesło toaletowe - krzesło prysznicowe - taboret prysznicowy - kule inwalidzkie łokciowe - wózek inwalidzki - materac przeciwoślizgowy rurowy usługa bezpłatna.
Czas/częstotliwość realizacji usługi (minimalny/maksymalnych)	Okres wypożyczenia sprzętu wynosi 6 miesięcy z możliwością przedłużenia poprzez ponowne złożenie wniosku.
Kadra – kwalifikacje osób realizujących usługi	<ul style="list-style-type: none"> - ukończony kurs z pierwszej pomocy przedmedycznej, - umiejętność pracy z osobami w wieku senioralnym i osobami niepełnosprawnymi, - umiejętność w obsłudze wypożyczanego sprzętu, - prowadzą działalność gospodarczą, która w zapisach PKD posiada zapis dot. wypożyczalni sprzętu, - dysponują odpowiednim potencjałem technicznym wraz z osobami zdolnymi do wykonania zamówienia, znajdują się w sytuacji ekonomicznej i finansowej umożliwiającej wykonanie zamówienia <p>Kadra zaangażowana w realizację zadania w swoje pracy zobowiązana jest do przestrzegania wytycznych w zakresie realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027</p>

Warunki do realizacji w tym lokalowe	Usługa realizowana jest w miejscu zamieszkania Odbiorcy.
Zasady dokumentowania/rozliczania	Wniosek wraz z oświadczeniem osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego, informacje o niepełnosprawności.
Zasady monitorowania realizacji	Analiza zgodności ilościowej zaplanowanego i sprawozdanego wsparcia.
Mierniki ilościowe	Liczba wypożyczonych sprzętów (zrealizowanych usług).
Mierniki jakościowe	Stopień zadowolenia osoby korzystającej /opiekuna prawnego ze wsparcia (ankieta).

Numer/oznaczenie	7
Nazwa usługi	Zajęcia wspierające prawidłowy rozwój motoryki małej i dużej- zajęcia sensoryczne i sensoplastyczne dla dzieci
Cel	Celem usługi jest usprawnianie objawów zaburzeń przetwarzania sensorycznego.
Planowane/zakładane efekty	Reorganizacja systemu przetwarzania zmysłowego poprzez dostarczanie bodźców pobudzających zmysły.
Zakres i sposób realizacji	Usługa trwa do 60 minut, świadczona jest nie częściej niż 1 raz w miesiącu lub zgodnie z zaleceniami specjalisty (usługodawcy). Zajęcia prowadzone będą w grupach do 6 osób.
Grupa docelowa	Usługa kierowana jest do dzieci w wieku przedszkolnym i wczesnoszkolnym zamieszkałych na terenie gminy Szydłowo, w szczególności z trudnościami w uczeniu się, dysleksją rozwojową, zaburzeniami w rozwoju mowy, ADHD, z zespołem Aspergera, Zespołem Downa, autyzmem wczesnodziecięcym mózgowym porażeniem dziecięcym.
Warunki kwalifikacji	Złożony wniosek obejmuje do 6 spotkań*. Usługa świadczona jest nie częściej niż 1 raz w miesiącu. Jeden wniosek obejmuje maksymalnie 6 spotkań i nie może być złożony częściej niż dwa razy w roku kalendarzowym.
Zasady ustalania wysokości opłaty	Opłata 50 zł za godzinę.
Czas/częstotliwość realizacji usługi (minimalny/maksymalny)	Złożony wniosek obejmuje do 6 spotkań* i świadczona jest nie częściej niż 1 raz w miesiącu lub zgodnie z zaleceniami specjalisty (usługodawcy). Zajęcia prowadzone będą w grupach do 6 osób.
Kadra – kwalifikacje osób realizujących usługi	Ukończone studia magisterskie - kierunek pedagogika lub ukończona specjalizacja Terapii Sensorycznej I i II stopnia –

	<p>certifikat Polskiego Stowarzyszenia Terapeutów Integracji Sensorycznej. Kadra zaangażowana w realizację zadania w swoje pracy zobowiązana jest do przestrzegania wytycznych w zakresie realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027.</p>
Warunki do realizacji w tym lokalowe	<p>Warunki lokalowe zapewnia zleceniodawca.</p> <p>Usługa świadczona będzie w miejscu wskazanym przez klienta (najbliższe miejsce zamieszkania). Do wyboru: Świetlice wiejskie Gminy Szydłowo, Dziennym Dom Pomocy „Dom Seniora” w Róży Wielkiej, Klub Seniora w Szydłowie lub Wielkopolski Klub Rodziny w Starej Łubiance.</p>
Zasady dokumentowania/rozliczania	<p>Miesięczne harmonogramy warsztatów, listy obecności/ karty realizacji usług, sprawozdanie ilościowe z udzielonego wsparcia składane do CUS w Szydłowie.</p>
Zasady monitorowania realizacji usługi	<p>Analiza zgodności ilościowej zaplanowanego i sprawozdanego wsparcia.</p>
Mierniki ilościowe	<p>- liczba godzin udzielonego wsparcia, - liczba osób korzystających z wsparcia, - średni czas udzielanego wsparcia.</p>
Mierniki jakościowe	<p>Stopień zadowolenia osoby korzystającej /opiekuna prawnego ze wsparcia (ankieta).</p>

* w indywidualnych przypadkach po konsultacji ze specjalistą warunki kwalifikacji mogą ulec zmianie

Numer/oznaczenie	8
Nazwa usługi	Klub międzypokoleniowy- grupa rozwojowo wspierająca dla seniorów i młodzieży.
Cel	<p>Celem usługi jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> - integracja pokoleniowa starszych osób – opiekunów z młodzieżą, dziećmi młodszymi i ich rodzicami poprzez wspólną, równoprawną w podziale zadań aktywność, - umożliwienie mieszkańcom wspólnego i aktywnego uczestnictwa w przedsięwzięciach, zajęciach na które dotychczas nie mieli czasu lub, których koszt mógł być barierą ograniczającą dostęp, - realizacja zajęć w taki sposób, aby zadania w możliwie jak w największym stopniu wpływały na integracje międzypokoleniową oraz aktywizację osób starszych.
Planowane/zakładane efekty	Usprawnienie komunikacji między seniorami a dziećmi, młodzieżą. Głębsze zrozumienie wzajemnych uczuć, potrzeb, zwiększenie integracji rodzinnej, senioralnej, wymiana poglądów i doświadczeń.
Zakres i sposób realizacji	<p>Zajęcia prowadzone w formie warsztatów grupowych.</p> <p>Liczebność grupy powinna wynosić od 10 do 15 osób, w zależności od potrzeb i możliwości grupy.</p> <p>Tematyka obejmująca zakres usługi to np. kuchnia świata, zajęcia ruchowe, podróże, filmy, zajęcia taneczne z rumby, zumbi, jogi oraz np. warsztaty dot. prawidłowego odżywiania, kondycji skóry oraz kosmetyki.</p> <p>Tematyka zajęć może zostać rozszerzona w zależności od potrzeb grupy.</p>
Grupa docelowa	Usługa kierowana jest do mieszkańców gminy Szydłowo: osoby starsze, seniorzy, rodzice z dziećmi, młodzież, os. ubogie pracujące.
Warunki kwalifikacji	Wniosek można złożyć dwa razy w roku. Nabór realizowany jest w trybie ciągłym w zależności od liczby zaplanowanych w danym roku warsztatów.
Zasady ustalania wysokości opłaty	Usługa płatna 20 zł za miesiąc na osobę.

<p>Czas/częstotliwość realizacji usługi (minimalny/maksymalny)</p>	<p>Jeden wniosek obejmuje do 12 spotkań (częstotliwość spotkań w zależności od indywidualnych ustaleń, średnio 3-4 spotkania w miesiącu).</p> <p>Jedno spotkanie tj. do 4 godzin dydaktycznych warsztatów/bloków tematycznych (jedna godzina liczona jako 45 minut).</p> <p>Ilość godzin warsztatów będzie uzgadniania indywidualnie w zależności od potrzeb grupy.</p> <p>Miesięczna ilość osób biorąca udział w warsztatach nie może przekroczyć 27 osób.</p>
<p>Kadra – kwalifikacje osób realizujących usługi</p>	<p>Specjaliści w dziedzinie: psychologowie, pedagodzy, animatorzy społeczni, terapeuci, instruktorzy.</p> <p>Kwalifikacje osób wykonujących usługę- dostosowane do tematyki poszczególnych bloków. Trener/Wykładowca w tematyce szkolenia na którą składana jest oferta , powinien posiadać min. 1-2 letnie doświadczenie w pracy w swoim zawodzie/działalności.</p> <p><u>Kwalifikacje psychologa</u>: osoba posiadająca wykształcenie magisterskie na kierunku psychologii, potwierdzone dyplomem ukończenia studiów wyższych,</p> <p><u>Kwalifikacje pedagoga</u>: osoba posiadająca wykształcenie wyższe na kierunku pedagogiki, potwierdzone dyplomem ukończenia studiów wyższych.</p> <p>Kadra zaangażowana w realizację zadania w swoje pracy zobowiązana jest do przestrzegania wytycznych w zakresie realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027</p>
<p>Warunki do realizacji w tym lokalowe</p>	<p>Usługa może być realizowana w Wielkopolskim Klubie Rodziny w Starej Łubiance, Dziennym Domu Pomocy „Dom seniora” w Róży Wielkiej, świetlicach wiejskich w poszczególnych sołectwach.</p>
<p>Zasady dokumentowania/rozliczania</p>	<ul style="list-style-type: none"> - arkusze diagnostyczne i scenariusze/program warsztatów; - miesięczne harmonogramy warsztatów; - listy obecności/ karty realizacji usług z poszczególnych grup zajęciowych; - sprawozdanie ilościowe z udzielonego wsparcia składane do CUS w Szydłowie.
<p>Zasady monitorowania realizacji</p>	<p>Analiza zgodności ilościowej zaplanowanego i sprawozdanego wsparcia</p>

Mierniki ilościowe	- liczba godzin udzielonego wsparcia, - liczba osób korzystających z wsparcia, - średni czas udzielanego wsparcia.
Mierniki jakościowe	Stopień zadowolenia osoby korzystającej /opiekuna prawnego ze wsparcia (ankieta).

8. Podsumowanie

Usługi społeczne to rodzaj usług, dlatego też dzielą one z innymi usługami pewne uniwersalne cechy takie jak niematerialność czy to, że służą zaspokajaniu potrzeb. Od innych usług, usługi społeczne odróżnia większa ingerencja państwa w postaci regulacji prawnych, finansowania czy świadczenia ich przez organizacje publiczne (rządowe i samorządowe) oraz pozarządowe.

Publiczny charakter usług społecznych sprawia, że odpowiedzialne za ich ilość i jakość są przede wszystkim instytucje publiczne.

Zgodnie z definicją słownikową pojęcie „standard” ma dwa znaczenia:

1. Używając tego sformułowania, określa się pewien poziom towarów lub usług, spełniający podstawowe wymagania.
2. Termin ten określa „typowy i przeciętny model czegoś” .

W literaturze przedmiotu można odnaleźć jednak jeszcze więcej różnych rodzajów rozumienia pojęcia „standarty usług”, jakie występują w praktyce lub w teorii, są to np. kryteria jakości wykonywanych usług, wartości docelowe, do osiągnięcia których się dąży czy też specyfikacja usługi (jej szczegółowy opis).

Celem standaryzacji usług jest głównie upowszechnienie pewnego rozwiązania oraz zapewnienie jego wysokiej jakości.

Funkcje standardów usług społecznych można rozpatrywać w czterech kategoriach:

1. **normotwórcza** – formalnie i organizacyjnie uwarunkowane, modelowe porządkowanie relacji pomiędzy techniczno-organizacyjnymi i jakościowymi kryteriami świadczenia usługi a potrzebami w tym zakresie;
2. **stymulująca** – zespół czynników, mających wpływ na kształt i zasady funkcjonowania rynku usług społecznych;
3. **ekonomiczna** – określająca, poprzez kryteria kosztów, w tym kosztu jednostkowego, racjonalność finansową świadczonej usługi;

4. **społeczna** – relacja między sposobem funkcjonowania infrastruktury usług społecznych, a poziomem zaspokojenia potrzeb społecznych.

Określone w niniejszym dokumencie standardy jakości usług społecznych, stanowią podstawę realizowania usług społecznych przez Centrum Usług Społecznych w Szydłowie. Pozwalają na efektywniejszą realizację usług społecznych a także stanowią punkt odniesienia do wdrażania usprawnień. Dla każdej usługi opracowana jest karta standardu usługi która stanowi załącznik do niniejszego dokumentu.