Standardy jakości usług społecznych realizowanych w ramach Programu Usług Społecznych w Gminie Łazy przez Centrum Usług Społecznych w Łazach na lata 2025- 2027 r.

1. Słownik pojęć

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

Mieszkaniec – osoba zamieszkująca na terenie Gminy Łazy zgodnie z art. 25-26 Kodeksu cywilnego;

Odbiorca usług społecznych – osoba spełniająca kryteria i warunki kwalifikowania, określone w Programie Usług Społecznych i której przyznano prawo do skorzystania z ww. usług;

Wnioskodawca – osoba składająca wniosek o zakwalifikowanie do korzystania z usług społecznych;

Osoba z niepełnosprawnością – osoba posiadająca orzeczenie o niepełnosprawności lub orzeczenie o stopniu niepełnosprawności;

Osoba potrzebująca wsparcia w codziennym funkcjonowaniu – osoba, która ze względu na wiek, stan zdrowia lub niepełnosprawność wymaga opieki lub wsparcia w związku z niemożnością samodzielnego wykonywania co najmniej jednej z podstawowych czynności dnia codziennego;

Opiekun faktyczny – osoba opiekująca się osobą potrzebującą wsparcia w codziennym funkcjonowaniu, niebędąca opiekunem formalnym (zawodowym) i niepobierająca wynagrodzenia z tytułu sprawowania takiej opieki (nie dotyczy rodziców zastępczych), najczęściej członek rodziny, osoba sprawująca rodzinną pieczę zastępczą, osoba bliska, wolontariusz;

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, zgodnie z zapisami Statutu Centrum Usług Społecznych;

CUS - Centrum Usług Społecznych w Łazach;

Koordynator lub KIPUS– Koordynator Indywidualnych Planów Usług Społecznych;

IPUS – Indywidualny Program Usług Społecznych – dokument opracowany przez Koordynatora Indywidualnych Usług Społecznych, który określa jakie usługi społeczne będą realizowane oraz ich sposób realizacji;

Wykonawca – podmiot wyłoniony w drodze procedury ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych lub organizacja wyłoniona w drodze konkursu w trybie ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie lub osoba fizyczna;

Projekt – projekt „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne” współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Fundusze Europejskie dla Śląskiego 2021-2027 (Europejski Fundusz Społeczny+), dla Priorytetu: FESL.07.00 - Fundusze Europejskie dla społeczeństwa, dla Działania: FESL.07.05 - Strategiczne projekty dla obszaru usług społecznych;

PUS - Program Usług Społecznych dla Gminy Łazy na lata 2025-2027 w ramach Projektu „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”.

2. Wprowadzenie

Z dniem 1 września 2025 r. utworzona została jednostka budżetowa – Centrum Usług Społecznych w Łazach, poprzez przekształcenie Ośrodka Pomocy Społecznej w Łazach w Centrum Usług Społecznych w Łazach.

Usługi społeczne zgodnie z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych oznaczają działania podejmowane przez gminę, świadczone w formie niematerialnej w celu zaspokojenia potrzeb wspólnoty samorządowej na rzecz osób, rodzin, grup społecznych, grup mieszkańców.

Dokumentem określającym usługi społeczne realizowane przez Centrum Usług Społecznych w Gminie Łazy jest Program Usług Społecznych dla Gminy Łazy na lata 2025-2027 w ramach projektu „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne". Opiera się na zasadach określonych w art. 14 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r., o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych.

Niniejszy dokument określa standardy jakości usług społecznych realizowanych w Gminie Łazy przez Centrum Usług Społecznych w Łazach.

Jakość usług społecznych jest pojęciem złożonym i w dużej mierze subiektywnym. Obejmuje nie tylko brak błędów czy wad, ale również przydatność, funkcjonalność, dostępność, zgodność z wymaganiami oraz poziom satysfakcji usługobiorcy. To właśnie ocena osoby korzystającej z usług w największym stopniu decyduje o postrzeganej jakości świadczonej pomocy. Z tego względu kluczowe znaczenie ma orientacja na klienta, w której usługobiorca pozostaje w centrum podejmowanych działań.

Zaspokojenie potrzeb i oczekiwań mieszkańców Gminy Łazy, przy jednoczesnym zachowaniu indywidualnego podejścia na każdym etapie realizacji usługi, stanowi podstawowy warunek skutecznej działalności społecznej. Jakość usług społecznych, rozpatrywana w kontekście współczesnej polityki społecznej, powinna charakteryzować się profesjonalizmem, skutecznym zarządzaniem oraz etosem służby publicznej. Podejście to opiera się na takich wartościach jak: sprawiedliwość społeczna, poszanowanie godności człowieka, podmiotowość oraz odpowiedzialność społeczna.

Określone w niniejszym dokumencie standardy stanowią podstawę realizowania usług społecznych przez Centrum Usług Społecznych w Łazach. Stanowią zestaw wymogów, które powinny spełniać usługi społeczne, odbiorca usług oraz podmiot wykonujący usługi.

Wprowadzenie standardów jakości realizowanych usług społecznych zwiększa przejrzystość systemu wsparcia oraz pewność mieszkańców Gminy Łazy co do zakresu i poziomu świadczonych usług. Standaryzacja odpowiada na pytania: co, w jakim zakresie, przez kogo i na jakim poziomie powinno być realizowane w ramach danej usługi społecznej, z uwzględnieniem rozpoznanych potrzeb oraz zasad racjonalnego ich zaspokajania.

Celem niniejszego dokumentu jest zapewnienie odpowiedniej jakości i poziomu usług społecznych świadczonych przez Centrum Usług Społecznych w Łazach, budowanie nowej jakości polityki społecznej na terenie Gminy Łazy oraz odpowiednie dostosowanie oferty usług do potrzeb osób, rodzin i grup społecznych. Dokument zawiera katalog usług społecznych realizowanych

przez CUS, określa ich zakres oraz sposób realizacji, a także przedstawia etyczne aspekty świadczenia usług oraz metody monitorowania i oceny ich jakości. Wdrożenie standardów zwiększa pewność właściwego zaspokajania potrzeb mieszkańców Gminy Łazy, a jednocześnie zapewnia im jasny i czytelny punkt odniesienia w korzystaniu z dostępnych form wsparcia. Przyczynia się to do wzrostu zaufania do lokalnego systemu pomocy i wsparcia społecznego.

Stosowanie standardów stanowi gwarancję, że potrzeby społeczności lokalnej zostaną zaspokojone. Pozwalają one na efektywniejszą realizację usług społecznych, a także stanowią punkt odniesienia do wdrażania usprawnień.

Usługi społeczne powinny być świadczone w oparciu o:

1. zasadę powszechności – oferowanie określonych usług społecznych wszystkim osobom uprawnionym,
2. zasadę podmiotowości – CUS ma na względzie dobro osób korzystających z usług społecznych, w szczególności potrzebę respektowania poczucia ich podmiotowości i bezpieczeństwa,
3. zasadę kompleksowości – zapewnienie usług społecznych jak najpełniej odpowiadających na potrzeby wspólnoty samorządowej, z uwzględnieniem różnych faz życia oraz sytuacji rodzin,
4. zasadę 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 2011 r. o działalności leczniczej oraz osobami fizycznymi i prawnymi, z uwzględnieniem suwerenności stron, partnerstwa, efektywności, uczciwej konkurencji i jawności,
5. zasadę 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,
6. zasada wzmacniania więzi społecznych – dążenie do wzmocnienia więzi społecznych oraz integracji i rozwoju wspólnoty samorządowej.

3. Definicja usług społecznych

Zgodnie z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, usługi społeczne oznaczają działania podejmowane przez gminę, świadczone w formie niematerialnej w celu zaspokajania potrzeb wspólnoty samorządowej na rzecz osób, rodzin, grup społecznych, grup mieszkańców o określonych potrzebach lub ogółu mieszkańców.

Usługi społeczne są działaniami zorientowanymi na osobę, których celem jest zaspokajanie podstawowych potrzeb życiowych człowieka, w szczególności potrzeb osób i grup znajdujących się w trudniejszej sytuacji społecznej. Służą one zapewnieniu ochrony przed ogólnymi i szczególnymi zagrożeniami dla życia i zdrowia, wspierają w realizacji indywidualnych wyzwań życiowych oraz pomagają w sytuacjach kryzysowych.

Świadczenie usług społecznych ma charakter bezpośredni i relacyjny – wymaga osobistego kontaktu pomiędzy osobą udzielającą wsparcia a osobą lub grupą, na rzecz której usługa jest realizowana.

Usługi społeczne przyczyniają się do wzmacniania postaw obywatelskich, integracji i spójności społecznej wspólnoty lokalnej oraz budowania solidarności międzypokoleniowej.

Usługi społeczne stoją obecnie przed szeregiem wyzwań, które można podzielić na dwie zasadnicze grupy. Pierwszą z nich stanowią wyzwania uniwersalne, od lat obecne w polityce społecznej, takie jak ograniczanie nierówności społecznych, przeciwdziałanie ubóstwu i wykluczeniu społecznemu oraz wzmacnianie integracji społecznej. Drugą grupę tworzą wyzwania wynikające z przemian cywilizacyjnych, zarówno aktualnych, jak i prognozowanych, w szczególności starzenie się społeczeństwa oraz rosnąca presja konkurencyjności w warunkach globalizacji. Współczesne usługi społeczne powinny zatem wykraczać poza działania wyłącznie osłonowe, koncentrując się na wsparciu, aktywizacji i wzmacnianiu samodzielności mieszkańców Gminy Łazy oraz poprawie jakości ich życia.

Zgodnie z art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, usługi społeczne obejmują działania z zakresu:

1. polityki prorodzinnej,
2. wspierania rodziny,
3. systemu pieczy zastępczej,
4. pomocy społecznej,
5. promocji i ochrony zdrowia,
6. wspierania osób z niepełnosprawnościami,
7. edukacji publicznej
8. przeciwdziałania bezrobociu,
9. kultury,
10. kultury fizycznej i turystyki,
11. pobudzania aktywności obywatelskiej,
12. mieszkalnictwa,
13. ochrony środowiska,
14. reintegracji zawodowej i społecznej.

W 2025 roku na terenie Gminy Łazy przeprowadzono i opracowano Diagnozę potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych w Gminie Łazy zgodnie z art. 21 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych .

Przedmiotem badania było zidentyfikowanie kluczowych problemów i potrzeb społecznych mieszkańców Łazach, a następnie opracowanie adekwatnych rozwiązań oraz dostosowanie zakresu i form planowanych usług społecznych do lokalnych uwarunkowań i oczekiwań. Diagnoza została przeprowadzona z wykorzystaniem zróżnicowanych metod i technik badawczych, zgodnie z przyjętą metodologią.

Zgodnie z wynikami przeprowadzonej diagnozy, w pierwszym etapie funkcjonowania Centrum Usług Społecznych w Gminie Łazy katalog usług społecznych obejmie w szczególności działania z zakresu: wspierania rodziny, pomocy społecznej, promocji i ochrony zdrowia,

wspierania osób z niepełnosprawnościami, pobudzania aktywności obywatelskiej oraz reintegracji zawodowej i społecznej. W kolejnych latach działalności CUS katalog usług będzie sukcesywnie rozszerzany i modyfikowany w zależności od zmieniających się potrzeb mieszkańców Gminy Łazy.

Do priorytetowych grup docelowych objętych wsparciem w ramach działalności Centrum Usług Społecznych w Łazach należą w szczególności: rodziny, osoby z niepełnosprawnościami, seniorzy, opiekunowie osób wymagających wsparcia w codziennym funkcjonowaniu, oraz pozostali mieszkańcy gminy potrzebujący wsparcia w codziennym funkcjonowaniu.

4. Usługi społeczne realizowane przez Centrum Usług Społecznych w Łazach

Na podstawie rekomendacji zawartych w Diagnozie potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych w Gminie Łazy oraz zgodnie z Programem Usług Społecznych dla Gminy Łazy na lata 2025-2027 w ramach projektu „CUS - Nowe spojrzenie na usługi społeczne" przyjętym Uchwałą Nr XIX/119/2025 Rady Miejskiej w Łazach z dnia 24 września 2025 r. Centrum Usług Społecznych w Łazach oferowane są mieszkańcom Gminy Łazy usługi społeczne w dwóch pakietach: pakiet opieka i zdrowie oraz pakiet asystencja i mobilne formy wsparcia. Usługi realizowane w ramach pakietów obejmują zarówno usługi podstawowe jak i uzupełniające. Do usług podstawowych zaliczają się:

1. usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania,
2. specjalistyczne wsparcie rehabilitanta,
3. usługa wsparcia pielęgniarskiego,
4. usługa wsparcia logopedycznego,
5. usługa wsparcia psychologicznego,
6. usługa opieki wytchnieniowej dla opiekunów faktycznych,
7. usługa sąsiedzkiego wsparcia,
8. usługa asystenta osobistego osoby niesamodzielnej,
9. usługa wsparcia asystenckiego oligofrenopedagoga.

Natomiast usługi uzupełniające to:

1. usługa transportu lokalnego (dowozu)
2. usługa poradnictwa prawnego
3. usługa wypożyczalni sprzętu rehabilitacyjnego.

Zakres oraz forma realizacji powyższych usług mogą podlegać modyfikacjom i rozszerzeniom w kolejnych latach funkcjonowania Centrum Usług Społecznych w Łazach, w zależności od zmieniających się potrzeb mieszkańców oraz możliwości organizacyjnych i finansowych Gminy Łazy.

5. Etyczne aspekty świadczenia usług społecznych świadczonych przez pracowników Centrum Usług Społecznych w Łazach i podmioty zewnętrzne

Aby świadczenie usług społecznych mogło odbywać się w sposób rzetelny i profesjonalny, niezbędna jest nie tylko znajomość obowiązujących przepisów prawa, lecz także przestrzeganie wysokich standardów etycznych przez pracowników realizujących te usługi.

Stosowanie litery prawa ma swój wyraz w postawie i zachowaniu 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 sumienności 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 Łazach wymaga od pracowników poszanowania godności człowieka, prawa do jego autonomii i samostanowienia. Jako konieczny warunek zakłada uczciwość i sumienność, obiektywizm, który jest oparty na profesjonalizmie i odpowiedzialności za wykonywaną pracę.

Stosowanie powyższych standardów etycznych ma na celu zapewnienie odpowiedniego poziomu usług społecznych świadczonych na terenie Gminy Łazy, skuteczne zaspokajanie potrzeb społeczności lokalnej oraz tworzenie warunków do ciągłego doskonalenia i usprawniania funkcjonowania systemu usług społecznych.

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

6.1. Odbiorcy usług społecznych

Odbiorcami usług są mieszkańcy Gminy Łazy zakwalifikowani w ramach Programu usług społecznych do korzystania z usług społecznych realizowanych przez Centrum Usług Społecznych w Łazach.

Miejscem świadczenia usług społecznych jest Gmina Łazy.

6.2. Standardy dotyczące kwalifikowania do korzystania z usług społecznych.

Proces świadczenia usług społecznych rozpoczyna się od pierwszego kontaktu z osobą zainteresowaną usługami.

Kwalifikowanie osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych wskazanych w PUS odbywa się za pośrednictwem Centrum, poprzez złożenie formularza zgłoszeniowego 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. Potwierdzeniem zakwalifikowania do korzystania z usług jest Karta oceny zgłoszenia.

KIPUS kwalifikując do skorzystania z usług społecznych może zwrócić się do osoby, która złożyła formularz zgłoszeniowy o udokumentowanie spełniania przez nią warunków określonych w programie, w tym informacji o sytuacji życiowej, zdrowotnej, rodzinnej i materialnej.

Kwalifikowanie odbywa się z uwzględnieniem ograniczeń i limitów wynikających z budżetu przewidzianego na realizację programu usług społecznych. Odmowa zakwalifikowania wymaga wydania decyzji administracyjnej.

Zakwalifikowanie osoby zainteresowanej może zostać poprzedzone przeprowadzeniem przez koordynatora indywidualnych planów usług społecznych, w porozumieniu z wnioskodawcą, rozpoznania indywidualnych potrzeb, które obejmuje rozmowę z wnioskodawcą mającą na celu przedstawienie przez wnioskodawcę potrzeb w zakresie usług społecznych, ustalenie rodzaju usług społecznych, z których skorzysta osoba zainteresowana, oraz form i trybu korzystania z tych usług, ocenę zasadności i możliwości udzielenia osobie zainteresowanej usług społecznych objętych wnioskiem. Rozpoznanie indywidualnych potrzeb przeprowadza się w siedzibie Centrum Usług Społecznych lub w miejscu zamieszkania osoby.

Na podstawie rozpoznania indywidualnych potrzeb koordynator indywidualnych planów usług społecznych, w uzgodnieniu z wnioskodawcą, może opracować indywidualny plan usług społecznych, wskazujący usługi społeczne odpowiadające na potrzeby osoby zainteresowanej określone w programie lub programach usług społecznych. IPUS 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. IPUS 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 lub organizatora usług społecznych na mocy upoważnienia nadanego przez dyrektora. 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. W przypadku gdy program usług społecznych przewiduje odpłatność za określone usługi, wysokość należnej opłaty ustalana jest na podstawie oświadczenia osoby wnioskującej dotyczącego jej sytuacji dochodowej i majątkowej. W oświadczeniu osoba ubiegająca się o wsparcie potwierdza spełnienie warunków uprawniających do korzystania z usług społecznych oraz, w razie potrzeby, prawo do skorzystania z ulg. Oświadczenie składane jest pod rygorem odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń.

W uzasadnionych przypadkach koordynator indywidualnych planów usług społecznych może zwrócić się o przedłożenie dodatkowych dokumentów potwierdzających sytuację życiową, zdrowotną, rodzinną, materialną lub dochodową osoby wnioskującej, a także dokumentów potwierdzających uprawnienia do ulg lub zwolnień z odpłatności.

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.

6.3. Prawa i obowiązki Wykonawcy usług społecznych

Wykonawca stosuje się do zapisów umowy zawartej z Centrum Usług Społecznych na realizację usług społecznych oraz innych umów niezbędnych do realizacji usług społecznych.

Wykonawca zobowiązany jest do ochrony danych osobowych odbiorcy.

Wykonawca usług społecznych jest zobowiązany do utrzymywania stałego kontaktu z koordynatorem indywidualnych planów usług społecznych. Wykonawca jest zobowiązany do nawiązania kontaktu z odbiorcą usługi niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 7 dni roboczych po otrzymaniu Karty zlecenia usługi.

Usługa obejmuje tylko i wyłącznie zakres uwzględniony w karcie zlecenia usługi lub karcie pracy osoby świadczącej.

Wykonawca ma obowiązek posiadać przy sobie kartę zlecenia usługi i kartę pracy osoby świadczącej w celu potwierdzenia tożsamości odbiorcy i realizacji usługi.

Wykonawca ma obowiązek zapewnienia niezbędnego sprzętu do wykonania usługi, zwłaszcza zapewnienia środków ochrony osobistej, materiałów i narzędzi, zgodnych z obowiązującymi normami i wymogami prawa.

Karta zlecenia usługi będzie przekazywana w wersji elektronicznej, w pliku zabezpieczonym hasłem. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo do potwierdzenia otrzymania karta zlecenia usługi (w formie potwierdzenia otrzymania wiadomości e-mail lub odrębną wiadomością e-mail).

Podmiot wykonujący usługi społeczne i odbiorca usługi potwierdzają zrealizowanie usług społecznych poprzez złożenie własnoręcznych podpisów na Karcie pracy osoby świadczącej usługi społeczne oraz w przypadku prowadzonej listy obecności na przekazanej liście.

Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania Zamawiającemu do 5. dnia miesiąca następnego po zakończeniu danego miesiąca realizacji usługi:

1. karty pracy osoby świadczącej usługi społeczne/ list obecności potwierdzających realizację usługi,
2. miesięcznego raportu z realizacji usług społecznych.

Dokumenty te będą stanowić podstawę rozliczeń pomiędzy wykonawcą usług społecznych a Centrum Usług Społecznych w Łazach.

W przypadku gdy usługa społeczna nie przewiduje prowadzenia listy obecności, informacja dotycząca ilości spotkań, w których uczestniczył odbiorca usługi społecznej zostanie każdorazowo wpisana w karcie pracy osoby świadczącej usługi społeczne. W sytuacji nieobecności odbiorcy usługi w ustalonym terminie w miejscu wykonania usług społecznych, podmiot realizujący usług społeczne odstępuje od realizacji usług społecznych. Informację tę zamieszcza w karcie pracy osoby świadczącej usługi społeczne.

Wykonawca świadczy usługę w sposób uczciwy, mając na uwadze dobro odbiorcy usługi, z zachowaniem ogólnie przyjętych norm społecznych. Wykonawca nie powinien postępować w sposób godzący w interesy odbiorcy usługi.

Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania następujących zasad:

1. zachowania pełnej tajemnicy służbowej w zakresie wszystkich informacji, jakie uzyskał w trakcie pełnienia obowiązków, a w szczególności do nieujawniania osobom trzecim danych personalnych osób, dla których świadczone są usługi, ich sytuacji osobistej, rodzinnej, zdrowotnej i ekonomicznej. Kwestie te mogą być przedmiotem rozmów wyłącznie z wyznaczonymi osobami w Centrum Usług Społecznych w Łazach, lekarzem oraz policją. Zachowanie tajemnicy obowiązuje również osoby, za pomocą których Wykonawca wykonuje zadanie i zobowiązany jest przedsięwziąć wszelkie środki w celu jej zachowania,
2. posiadania przy sobie identyfikatora z imieniem i nazwiskiem oraz podpisem osoby świadczącej usługi, a także z numerem telefonu, pod którym można zweryfikować te informacje i okazywanie tego dokumentu na żądanie osoby objętej usługami, jej pełnomocnika, krewnych lub przedstawiciela Centrum Usług Społecznych w Łazach,
3. niewprowadzania do mieszkania osób korzystających z usług: osób nieupoważnionych, dzieci, własnych zwierząt domowych, zarówno podczas sprawowania usług, jak też w innych terminach,
4. w czasie pełnienia usług do niepalenia tytoniu, nieużywania narkotyków i środków odurzających, niespożywania alkoholu,
5. nieobarczania osoby objętej usługami własnymi problemami, w szczególności finansowymi i zdrowotnymi,
6. szanowania woli osoby w zakresie sposobu wykonywania konkretnych czynności usługowych, z zachowaniem ogólnie przyjętych norm społecznych,
7. stosowanie zwrotów grzecznościowych w kontakcie z osobą objętą usługami,
8. wykonywania wszystkich czynności z poszanowaniem godności i uczuć osoby objętej usługami.

6.4. Prawa i obowiązki Odbiorcy usług społecznych

Odbiorca usługi ma prawo do otrzymania wsparcia w postaci usług społecznych, które są opisane w Programie i został zakwalifikowany do skorzystania z nich.

Odbiorca usługi zobowiązany jest do regularnego, punktualnego i aktywnego uczestnictwa w realizowanych usługach społecznych.

W przypadku realizowania usługi w miejscu zamieszkania, wymagana jest obecność w mieszkaniu i wpuszczenie przedstawiciela podmiotu wykonującego usługi społeczne w ustalonym terminie.

Odbiorca usługi ma prawo zrezygnować z realizacji usługi społecznej z przyczyn niezależnych od niego i uniemożliwiających dalszy udział w realizacji usługi. Rezygnacja z realizacji usługi powinna nastąpić drogą pisemną i powinna być złożona w Centrum Usług Społecznych w Łazach.

W sytuacji, gdy odbiorca usługi narusza obowiązki wynikające z zapisów PUS, Zasad Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie pn. „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne" i Regulaminu Projektu pn. „CUS – nowe spojrzenie na usługi społeczne" i niniejszych Standardów zostaje pozbawiony możliwości ponownego skorzystania z usług społecznych.

Naruszenia, o których mowa powyżej obejmują m.in.:

1. nieusprawiedliwioną nieobecność na zajęciach, pomimo wcześniejszego potwierdzenia obecności przedstawicielowi podmiotu wykonującego usługi społeczne,
2. nieusprawiedliwiona nieobecność w miejscu zamieszkania w ustalonym do realizacji usługi terminie,
3. niezgłaszanie podmiotowi wykonującemu nieobecności na wybranych zajęciach,
4. nieodbieranie telefonów od podmiotu wykonującego usługi społecznej oraz koordynatora indywidualnych planów usług społecznych.

7. Sposób monitorowania i ocena jakości usług społecznych świadczonych przez Centrum Usług Społecznych w Łazach

Monitoring świadczonych usług w ramach realizacji PUS stanowi kluczowy element zapewnienia ich wysokiej jakości oraz dostosowania do potrzeb mieszkańców Gminy Łazy. Skuteczny monitoring jakości usług społecznych wymaga gromadzenia rzetelnych danych, ich pogłębionej analizy oraz prezentowania wyników w przejrzystej i czytelnej formie. Istotnym elementem tego procesu są również badania opinii odbiorców usług oraz bieżąca komunikacja i dialog dotyczące ocen, wniosków i rekomendacji. Opinie, doświadczenia i sugestie mieszkańców stanowią cenne źródło wiedzy na temat trafności, skuteczności oraz użyteczności świadczonych usług społecznych i mogą stanowić podstawę do ich modyfikacji lub rozszerzenia. Proces monitoringu będzie obejmował systematyczną analizę danych ilościowych, danych jakościowych oraz finansowych, gromadzonych na bieżąco w trakcie realizacji PUS.

W ramach monitoringu realizowanych usług społecznych w ramach PUS zastosowane zostaną wskaźniki produktu i rezultatu, które pozwolą na obiektywną ocenę postępów i skuteczności w ich realizacji.

Wskaźniki produktu odnoszą się do wielkości i charakteru oferowanego wsparcia oraz do grupy docelowej objętej wsparciem w ramach PUS. Wskaźniki rezultatu pokazują natomiast zmiany osiągnięte dzięki podjętym działaniom.

Ocena efektywności realizacji usług społecznych prowadzonych przez Centrum Usług Społecznych w Łazach obejmuje zarówno mierniki ilościowe, jak i mierniki jakościowe, co pozwala na kompleksową ocenę skuteczności działań oraz poziomu satysfakcji odbiorców.

Wskaźniki produktu:

1. liczba osób objętych usługami świadczonymi w społeczności lokalnej na terenie Gminy Łazy,
2. liczba opiekunów faktycznych/nieformalnych objętych wsparciem,
3. liczba osób, które uzyskały wsparcie w ramach usług realizowanych przez Centrum Usług Społecznych w Łazach,
4. liczba osób z niepełnosprawnościami.

Wskaźniki rezultatu:

1. liczba osób świadczących usługi w społeczności lokalnej dzięki wsparciu w programie,
2. liczba utworzonych centrów usług społecznych,
3. liczba przyjętych programów usług społecznych.

Mierniki ilościowe:

1. liczba osób korzystających z usług społecznych na terenie Gminy Łazy,
2. liczba rodzin objętych wsparciem,
3. liczba osób z niepełnosprawnościami objętych wsparciem,
4. liczba zrealizowanych usług społecznych,
5. liczba wydarzeń o charakterze integracyjnym,
6. liczba przeprowadzonych działań informacyjnych i kampanii społecznych.

Mierniki jakościowe:

1. poziom zadowolenia odbiorców usług społecznych,
2. jakość realizacji usług, obejmująca w szczególności: kompetencje osób realizujących usługi, czas realizacji usług, miejsce świadczenia usług, komunikatywność i dostępność personelu, umiejętność rozpoznawania i rozumienia potrzeb osób korzystających z usług.

Badanie jakości usług społecznych jest procesem złożonym, ponieważ usługi te mają charakter niematerialny i często trudny do jednoznacznego zmierzenia. Ocena jakości w wielu przypadkach ma charakter subiektywny i zależy od indywidualnych doświadczeń, oczekiwań oraz potrzeb zarówno osób korzystających z usług, jak i osób je realizujących. Z tego względu szczególne znaczenie ma łączenie różnych metod i narzędzi monitoringu.

Narzędzia monitorowania jakości usług społecznych:

1. karty pracy osoby świadczącej usługę ,
2. listy obecności odbiorców usług ,
3. liczba zawartych umów z wykonawcami,
4. ankiety ewaluacyjne kierowane do odbiorców usług,

5. sprawozdania z realizacji usług społecznych,
6. rozmowy podsumowujące realizację indywidualnych planów usług społecznych,
7. analiza zgłaszanych uwag i wniosków mieszkańców.

Wyniki monitoringu i oceny jakości usług społecznych stanowią podstawę do planowania dalszych działań Centrum Usług Społecznych w Łazach, doskonalenia oferty usług oraz dostosowywania jej do zmieniających się potrzeb mieszkańców Gminy Łazy.

8. Karty standardów jakości usług społecznych świadczonych przez Centrum Usług Społecznych w Łazach

W celu określenia standardów jakości usług opracowano jednorodne kategorie dla poszczególnych usług społecznych. Zostały one ujęte w narzędziu pt. „Karta standardu jakości usługi społecznej" określając każdorazowo jej nazwę, problem/potrzebę, cel, grupę docelową, opis i zakres usługi, warunki kwalifikacji, częstotliwość, zakres i sposób realizacji, grupę odbiorców, warunki kwalifikacji, kwalifikacje i kompetencje osób realizujących usługi, zasady dokumentowania, mierniki ilościowe i jakościowe.

1. Usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania	
Krótki opis i zakres usługi:	Usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania świadczone przez Centrum Usług Społecznych w Łazach polegają na zapewnieniu wsparcia osobom, które z powodu wieku, stanu zdrowia, niepełnosprawności lub innych trudności życiowych wymagają pomocy w codziennym funkcjonowaniu, a jednocześnie nie wymagają całodobowej opieki instytucjonalnej. Usługi realizowane są w miejscu zamieszkania osoby korzystającej z wsparcia, na terenie Gminy Łazy, z poszanowaniem jej godności, prywatności i indywidualnych potrzeb. Zakres usług opiekuńczych obejmuje w szczególności: 1. pomoc w zaspokajaniu podstawowych potrzeb życiowych, w tym przygotowywanie posiłków lub pomoc przy ich spożywaniu, utrzymanie porządku w miejscu zamieszkania oraz robienie niezbędnych zakupów, 2. pomoc w czynnościach higienicznych i pielęgnacyjnych, stosownie do stanu zdrowia osoby objętej wsparciem, 3. pomoc w załatwianiu spraw urzędowych oraz towarzyszenie w wizytach lekarskich, 4. wsparcie w podtrzymywaniu kontaktów społecznych oraz zapobieganie izolacji społecznej, 5. obserwację stanu zdrowia i samopoczucia osoby korzystającej z usług oraz informowanie odpowiednich służb lub koordynatora indywidualnych planów społecznych o istotnych zmianach.
Cel usługi:	Usługi opiekuńcze mają na celu umożliwienie osobom potrzebującym jak najdłuższego, samodzielnego funkcjonowania w środowisku zamieszkania oraz poprawę jakości ich życia.
Grupa docelowa	Grupa docelowa kwalifikowana będzie zgodnie z zasadami Regulaminu Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”.
Zakres i sposób realizacji	Stosownie do potrzeb
Warunki kwalifikacji	Zgodnie z zasadami Regulaminu Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”.
Zasady ustalania wysokości odpłatności	Zgodnie z Programem Usług Społecznych dla Gminy Łazy na lata 2025-2027 w ramach Projektu „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”

Czas/czętotliwość realizacji usługi	Zgodnie z harmonogramem zawartym w indywidualnym planie usług społecznych
Kadra –kwalifikacje osób realizujących usługi	Udokumentowane kwalifikacje uprawniające do realizacji usługi
Zasady dokumentowania/ rozliczania	Prowadzenie indywidualnej dokumentacji przez pracownika/wykonawcę/sprawozdanie ilościowe z udzielonego wsparcia składane do CUS w Łazach
Mierniki ilościowe	Liczba godzin udzielonego wsparcia/liczba osób korzystających ze wsparcia/średni czas udzielonego wsparcia
Mierniki jakościowe	Stopień zadowolenia osoby korzystającej/opiekuna faktycznego ze wsparcia
2. Specjalistyczne wsparcie rehabilitanta	
Krótki opis i zakres usług;	Świadczenie specjalistycznych usług opiekuńczych w formie wsparcia rehabilitanta polegać będzie na diagnozowaniu i leczeniu schorzeń oraz urazów, a także na przywracaniu, utrzymywaniu lub zwiększaniu sprawności fizycznej osób niesamodzielnych. Zakres udzielanych świadczeń obejmuje: - świadczenie wsparcia rehabilitacyjnego w miejscu zamieszkania; na podstawie pierwszej wizyty ustalony zostanie plan wsparcia zgodnie ze zdiagnozowanymi problemami, - przeprowadzenie postępowania diagnostycznego, ustalenie problemów i potrzeb osoby niesamodzielnej w codziennym funkcjonowaniu - ustalenie form oddziaływań rehabilitacyjnych indywidualnie dla każdego pacjenta, - prowadzenie dokumentacji wizyt domowych
Cel usługi;	Świadczenie specjalistycznych usług opiekuńczych w formie wsparcia rehabilitanta obejmuje szeroki zakres działań o charakterze profilaktycznym, edukacyjnych, wspomagających, w zakresie zapobiegania, spowolnienia lub cofania nieprawidłowego stylu życia, mający na celu poprawę funkcji ruchowych i ogólnego stanu zdrowia osoby odbiorcy usługi
Grupa docelowa;	Grupa docelowa kwalifikowana będzie zgodnie z zasadami Regulaminu Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”.
Zakres i sposób realizacji	Stosownie do potrzeb
Warunki kwalifikacji	Zgodnie z zasadami Regulaminu Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”.
Zasady ustalania	Zgodnie z Programem Usług Społecznych dla Gminy Łazy na lata 2025-

wysokości odpłatności	2027 w ramach Projektu „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”
Czas/czętotliwość realizacji usługi	Zgodnie z harmonogramem zawartym w indywidualnym planie usług społecznych
Kadra –kwalifikacje osób realizujących usługi	Udokumentowane kwalifikacje uprawniające do realizacji usługi
Zasady dokumentowania/ rozliczania	Prowadzenie indywidualnej dokumentacji przez pracownika/wykonawcę/sprawozdanie ilościowe z udzielonego wsparcia składane do CUS w Łazach
Mierniki ilościowe	Liczba godzin udzielonego wsparcia/liczba osób korzystających ze wsparcia/średni czas udzielonego wsparcia
Mierniki jakościowe	Stopień zadowolenia osoby korzystającej/opiekuna faktycznego ze wsparcia
3. Usługa asystenta osobistego osoby niesamodzielnej	
Krótki opis i zakres usługi;	Usługa asystencka obejmuje wspieranie osób z niepełnosprawnościami w wykonywaniu podstawowych czynności dnia codziennego, niezbędnych do aktywnego funkcjonowania społecznego, zawodowego, edukacyjnego. W zależności od potrzeb osoby z niepełnosprawnością, usługa asystencka może obejmować również opiekę higieniczną oraz pomoc w czynnościach fizjologicznych. Zakres czynności w ramach świadczonych usług asystenckich w szczególności obejmuje: 1. wsparcie w codziennym funkcjonowaniu: pomoc w przemieszczaniu się, w tym także w wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdów, pomoc w czynnościach dnia codziennego w miejscu zamieszkania, które nie wymagają kompetencji pielęgnacyjnych, pomoc w komunikacji z otoczeniem, 2. wsparcie w aktywności społecznej: towarzyszenie w załatwianiu spraw urzędowych, zdrowotnych, edukacyjnych, i zawodowych, wspieranie w uczestnictwie w wydarzeniach społecznych, kulturalnych, sportowych i religijnych, - pomoc w dostępie do usług publicznych, 3. wsparcie w edukacji i zatrudnieniu: pomoc w dotarciu do placówki edukacyjnej lub miejsca pracy, pomoc w czynnościach niezbędnych do wykonywania obowiązków edukacyjnych lub zawodowych
Cel usługi	Usługa ma na celu wsparcie osób z niepełnosprawnościami w codziennym funkcjonowaniu, zwiększenie ich samodzielności i uczestnictwa w życiu społecznym
Grupa docelowa	Grupa docelowa kwalifikowana będzie zgodnie z zasadami Regulaminu

	Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”.
Zakres i sposób realizacji	Stosownie do potrzeb
Warunki kwalifikacji	Zgodnie z zasadami Regulaminu Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”.
Zasady ustalania wysokości odpłatności	Zgodnie z Programem Usług Społecznych dla Gminy Łazy na lata 2025-2027 w ramach Projektu „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”
Czas/częstotliwość realizacji usługi	Zgodnie z harmonogramem zawartym w indywidualnym planie usług społecznych
Zasady dokumentowania/ rozliczania	Prowadzenie indywidualnej dokumentacji przez pracownika/wykonawcę/sprawozdanie ilościowe z udzielonego wsparcia składane do CUS w Łazach
Kadra –kwalifikacje osób realizujących usługi	Udokumentowane kwalifikacje uprawniające do realizacji usługi
Mierniki ilościowe	Liczba godzin udzielonego wsparcia/liczba osób korzystających ze wsparcia/średni czas udzielanego wsparcia
Mierniki jakościowe	Stopień zadowolenia osoby korzystającej ze wsparcia
4. Usługa wsparcia psychologicznego	
Krótki opis i zakres usługi;	Usługa polega na zapewnieniu profesjonalnego wsparcia psychologicznego osobom niesamodzielnym oraz ich opiekunom faktycznym. Psycholog prowadzi indywidualne konsultacje oraz udziela wsparcia emocjonalnego, zarówno w formie stacjonarnej w Centrum Usług Społecznych w Łazach, jak i mobilnej – poprzez wizyty w środowisku odbiorcy usługi
Cel usługi;	Celem usługi jest zapewnienie osobom niesamodzielnym oraz ich opiekunom faktycznym profesjonalnego wsparcia psychologicznego, które pomaga w radzeniu sobie z trudnościami emocjonalnymi i stresem związanym z codziennym funkcjonowaniem. Usługa ma na celu poprawę samopoczucia, wzmocnienie kompetencji radzenia sobie w sytuacjach trudnych oraz wsparcie w utrzymaniu jak najwyższej jakości życia i niezależności w środowisku domowym.
Grupa docelowa;	Grupa docelowa kwalifikowana będzie zgodnie z zasadami Regulaminu Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”.
Zakres i sposób	Stosownie do potrzeb

realizacji	
Warunki kwalifikacji	Zgodnie z zasadami Regulaminu Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”.
Zasady dokumentowania/ rozliczania	Prowadzenie indywidualnej dokumentacji przez specjalistę/sprawozdanie ilościowe z udzielonego wsparcia składane do CUS.
Zasady i sposób realizacji	Stosownie do potrzeb
Czas/czętotliwość realizacji usługi	Zgodnie z harmonogramem zawartym w indywidualnym planie usług społecznych
Kadra –kwalifikacje osób realizujących usługi	Udokumentowane kwalifikacje uprawniające do realizacji usługi
Zasady ustalania wysokości odpłatności	Zgodnie z Programem Usług Społecznych dla Gminy Łazy na lata 2025-2027 w ramach Projektu „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”
Mierniki ilościowe	Liczba godzin udzielonego wsparcia/liczba osób korzystających ze wsparcia/średni czas udzielanego wsparcia
Mierniki jakościowe	Stopień zadowolenia osoby korzystającej ze wsparcia
4. Wsparcie logopedyczne	
Krótki opis i zakres usługi;	Udzielanie specjalistycznej usługi opiekuńczej w formie wsparcia logopedy polega na udzielaniu specjalistycznej pomocy osobom z trudnościami w zakresie mowy, komunikacji i artykulacji. Działania mają na celu poprawę kompetencji językowych oraz zwiększenie samodzielności i jakości funkcjonowania uczestników, Wsparcie obejmuje: 1. diagnozę logopedyczną, 2. opracowanie indywidualnego planu terapii, 3. prowadzenie indywidualnych zajęć terapeutycznych, 4. ćwiczenia usprawniające aparat mowy i oddech, 5. konsultacje i instruktaże dla rodziców/opiekunów, 6. monitorowanie i dokumentowanie postępów uczestników.
Cel usługi;	Celem wsparcia logopedycznego jest poprawa jakości komunikacji poprzez rozwijanie i usprawnianie mowy oraz języka u dzieci, młodzieży i osób dorosłych. Działania te mają na celu korygowanie wad wymowy, usprawnianie aparatu mowy, rozwijanie słownictwa i umiejętności budowania wypowiedzi, a także wspieranie prawidłowego oddychania i artykulacji. Wsparcie logopedyczne pomaga zwiększyć pewność siebie w komunikowaniu się, ułatwia funkcjonowanie społeczne i edukacyjne oraz zapobiega utrwalaniu się nieprawidłowych nawyków

	komunikacyjnych.
Grupa docelowa	Grupa docelowa kwalifikowana będzie zgodnie z zasadami Regulaminu Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”.
Zakres i sposób realizacji	Stosownie do potrzeb
Warunki kwalifikacji	Zgodnie z zasadami Regulaminu Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”.
Zasady ustalania wysokości odpłatności	Zgodnie z Programem Usług Społecznych dla Gminy Łazy na lata 2025-2027 w ramach Projektu „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”
Czas/czętotliwość realizacji usługi	Zgodnie z harmonogramem zawartym w indywidualnym planie usług społecznych
Kadra –kwalifikacje osób realizujących usługi	Udokumentowane kwalifikacje uprawniające do realizacji usługi
Zasady dokumentowania/ rozliczania	Prowadzenie indywidualnej dokumentacji przez specjalistę/sprawozdanie ilościowe z udzielonego wsparcia składane do CUS.
Mierniki ilościowe	Liczba godzin udzielonego wsparcia/liczba osób korzystających ze wsparcia/średni czas udzielonego wsparcia
Mierniki jakościowe	Stopień zadowolenia osoby korzystającej/opiekuna prawnego ze wsparcia
5. Usługa wsparcia pielęgniarskiego	
Krótki opis i zakres usługi:	Świadczenie usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania przez pielęgniarkę dla osób potrzebujących wsparcia w codziennym funkcjonowaniu ze względu na stan zdrowia, wiek lub niepełnosprawność, którzy wymagają opieki lub wsparcia w związku z niemożnością samodzielnego wykonania co najmniej jednej z podstawowych czynności dnia codziennego, a także zapewnienie przez pielęgniarkę wsparcia doradczego w formie poradnictwa specjalistycznego dla opiekunów faktycznych osób objętych wsparciem usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania, mających trudności lub wykazujących potrzebę wsparcia w rozwiązywaniu problemów życiowych,którego celem będzie rozpoznanie warunków i potrzeb zdrowotnych pacjenta, rozpoznanie problemów pielęgnacyjnych, edukację zdrowotną i promocję zdrowia, aby zapobiegać chorobom i pogorszeniu się stanu zdrowia.
Cel usługi	Celem usługi jest zapobieganie chorobom oraz pogarszaniu się stanu

	zdrowia mieszkańców, umożliwienie osobom potrzebującym jak najdłuższego, samodzielnego funkcjonowania w środowisku zamieszkania oraz poprawę jakości ich życia poprzez prowadzenie działań profilaktycznych i edukacyjnych w środowisku lokalnym, zwiększanie świadomości zdrowotnej, kształtowanie postaw prozdrowotnych oraz wspieranie osób w podejmowaniu działań sprzyjających utrzymaniu i poprawie zdrowia.
Grupa docelowa	Grupa docelowa kwalifikowana będzie zgodnie z zasadami Regulaminu Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”.
Zakres i sposób realizacji	Stosownie do potrzeb
Warunki kwalifikacji	Zgodnie z zasadami Regulaminu Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”.
Zasady ustalania wysokości odpłatności	Zgodnie z Programem Usług Społecznych dla Gminy Łazy na lata 2025-2027 w ramach Projektu „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”
Czas/czętotliwość realizacji usługi	Zgodnie z harmonogramem zawartym w indywidualnym planie usług społecznych
Kadra –kwalifikacje osób realizujących usługi	Udokumentowane kwalifikacje uprawniające do realizacji usługi
Zasady dokumentowania/ rozliczania	Prowadzenie indywidualnej dokumentacji przez specjalistę/sprawozdanie ilościowe z udzielonego wsparcia składane do CUS.
Mierniki ilościowe	Liczba godzin udzielonego wsparcia/liczba osób korzystających ze wsparcia/średni czas udzielonego wsparcia
Mierniki jakościowe	Stopień zadowolenia osoby korzystającej/opiekuna prawnego ze wsparcia
6. Usługa wsparcia logopedycznego	
Krótki opis i zakres usługi	Świadczenie specjalistycznych usług opiekuńczych w formie wparcia logopedycznego skierowana jest do osób, które z uwagi na schorzenie narządu mowy spowodowane zaburzeniami wad wymowy lub zaburzeniami neurologicznymi wymagają wsparcia logopedycznego, jak również dla opiekunów faktycznych osób objętych wsparciem w formie specjalistycznych usług opiekuńczych z zakresie logopedii wykazujących potrzebę wsparcia w rozwiązywaniu problemów zdrowotnych w formie poradnictwa specjalistycznego Zakres udzielanych świadczeń obejmuje poradnictwo i wsparcie logopedycznego w zakresie poprawności wymowy, rehabilitacji funkcji językowych, stymulacji mięśni twarzy oraz przywracanie prawidłowej

	komunikacji.
Cel usługi;	Celem wsparcia logopedycznego jest poprawa jakości komunikacji poprzez rozwijanie i usprawnianie mowy osób wymagających wsparcia. Działania te mają na celu korygowanie wad wymowy, usprawnianie aparatu mowy, rozwijanie słownictwa i umiejętności budowania wypowiedzi, a także wspieranie prawidłowego oddychania i artykulacji.
Grupa docelowa	Grupa docelowa kwalifikowana będzie zgodnie z zasadami Regulaminu Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”.
Zakres i sposób realizacji	Stosownie do potrzeb
Warunki kwalifikacji	Zgodnie z zasadami Regulaminu Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”.
Zasady ustalania wysokości odpłatności	Zgodnie z Programem Usług Społecznych dla Gminy Łazy na lata 2025-2027 w ramach Projektu „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”
Czas/czętotliwość realizacji usługi	Zgodnie z harmonogramem zawartym w indywidualnym planie usług społecznych
Kadra –kwalifikacje osób realizujących usługi	Udokumentowane kwalifikacje uprawniające do realizacji usługi
Zasady dokumentowania/ rozliczania	Prowadzenie indywidualnej dokumentacji przez specjalistę/sprawozdanie ilościowe z udzielonego wsparcia składane do CUS
Mierniki ilościowe	Liczba godzin udzielonego wsparcia/liczba osób korzystających ze wsparcia/średni czas udzielonego wsparcia
Mierniki jakościowe	Stopień zadowolenia osoby korzystającej/opiekuna prawnego ze wsparcia
7. Usługa sąsiedzkiego wsparcia	
Krótki opis i zasady usług	Usługa polega na codziennym świadczeniu wsparcia osobom potrzebującym w ich miejscu zamieszkania, realizowanym przez przeszkolonych sąsiadów lub osoby z najbliższego otoczenia. Zakres pomocy obejmuje wykonywanie drobnych czynności dnia codziennego, wsparcie w załatwianiu spraw bieżących, utrzymywaniu kontaktów społecznych, towarzyszenie podczas wizyt lekarskich lub w urzędach oraz zapewnienie wsparcia emocjonalnego.
Cel usługi	Celem usługi jest wsparcie osób niesamodzielnych oraz z niepełnosprawnościami w codziennym funkcjonowaniu w ich miejscu zamieszkania, poprzez zapewnienie im profesjonalnej i systematycznej pomocy. Usługa ma na celu nie tylko zaspokajanie podstawowych

	potrzeb dnia codziennego, takich jak drobne czynności higieniczne czy pomoc w załatwianiu spraw bieżących, ale także podtrzymywanie kontaktów społecznych, towarzyszenie w wizytach lekarskich i urzędowych oraz udzielanie wsparcia emocjonalnego.
Grupa docelowa	Zgodnie z zasadami Regulaminu Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”.
Zakres i sposób realizacji	Stosownie do potrzeb
Warunki kwalifikacji	Zgodnie z zasadami Regulaminu Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”.
Zasady ustalania wysokości odpłatności	Zgodnie z Programem Usług Społecznych dla Gminy Łazy na lata 2025-2027 w ramach Projektu „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”
Czas/czętotliwość realizacji usługi	Zgodnie z harmonogramem zawartym w indywidualnym planie usług społecznych
Kadra –kwalifikacje osób realizujących usługi	Udokumentowane kwalifikacje uprawniające do realizacji usługi
Zasady dokumentowania/ rozliczania	Prowadzenie indywidualnej dokumentacji przez specjalistę/sprawozdanie ilościowe z udzielonego wsparcia składane do CUS
Mierniki ilościowe	Liczba godzin udzielonego wsparcia/liczba osób korzystających ze wsparcia/średni czas udzielanego wsparcia
Mierniki jakościowe	Stopień zadowolenia osoby korzystającej ze wsparcia
8. Usługa opieki wytchnieniowej dla opiekunów faktycznych	
Krótki opis i zakres usługi:	Zapewnienie usługi wsparcia opiekunów faktycznych osób niesamodzielnych i zależnych polegać będzie na świadczeniu opieki wytchnieniowej rozumianej jako doraźne, czasowe wsparcie mające odciążyć opiekunów faktycznych osób niesamodzielnych i zależnych, którzy wymagają opieki osób drugich, poprzez zapewnienie im pomocy w wykonywaniu dotychczasowych obowiązków lub zapewnienie im zastępstwa w tych czynnościach, dzięki czemu opiekunowie zyskają czas dla siebie. Możliwość odciążenia opiekunów od codziennych obowiązków łączących się ze sprawowaniem opieki nad osobą niesamodzielną i zależną pozwoli im dysponować czasem, który mogą przeznaczyć na odpoczynek i regenerację, jak również na załatwienie niezbędnych spraw życiowych.
Cel usługi:	Celem usługi jest odciążenie opiekunów osób wymagających stałej opieki, zapobieganie przeciążeniu i wypaleniu opiekunów,

	deinstytucjonalizacja usług i wsparcia.
Grupa docelowa	Zgodnie z zasadami Regulaminu Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”.
Zakres i sposób realizacji	Stosownie do potrzeb
Warunki kwalifikacji	Zgodnie z zasadami Regulaminu Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”.
Zasady ustalania wysokości odpłatności	Zgodnie z Programem Usług Społecznych dla Gminy Łazy na lata 2025-2027 w ramach Projektu „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”
Czas/czętotliwość realizacji usługi	Zgodnie z harmonogramem zawartym w indywidualnym planie usług społecznych
Kadra –kwalifikacje osób realizujących usługi	Udokumentowane kwalifikacje uprawniające do realizacji usługi
Zasady dokumentowania/rozliczania	Prowadzenie indywidualnej dokumentacji przez specjalistę/sprawozdanie ilościowe z udzielonego wsparcia składane do CUS
Mierniki ilościowe	Liczba godzin udzielonego wsparcia/liczba osób korzystających ze wsparcia/średni czas udzielonego wsparcia
Mierniki jakościowe	Stopień zadowolenia osoby korzystającej/opiekuna prawnego ze wsparcia
9. Usługa poradnictwa prawnego	
Krótki opis i zakres usługi	Usługa poradnictwa specjalistycznego świadczona w społeczności lokalnej w formie poradnictwa prawnego polega na zapewnieniu usługi profesjonalnego wsparcia w zakresie doradztwa prawnego, obejmującego udzielanie porad, informacji i wskazówek dotyczących przysługujących im praw oraz procedur prawnych, świadczona w formie indywidualnych spotkań w siedzibie CUS Jak i w miejscu zamieszkania osoby korzystającej
Cel usługi	Celem usługi jest wsparcie osób w rozwiązywaniu problemów takich jak, np.: problemy z nieuczciwie zawartymi umowami na odległość, problemy z uzyskaniem stosownego orzeczenia i świadczeń należnych osobie z niepełnosprawnością, wykorzystywanie osób starszych i samotnych przez potencjalnych spadkobierców, problemy w relacji z pracodawcą lub wynikające z różnych sytuacji zawodowych, itp. Usługa ma na celu zwiększenie samodzielności, bezpieczeństwa prawnego i pewności uczestników w funkcjonowaniu w życiu codziennym i społecznym.

Grupa docelowa	Zgodnie z zasadami Regulaminu Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”.
Zakres i sposób realizacji	Stosownie do potrzeb
Warunki kwalifikacji	Zgodnie z zasadami Regulaminu Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”.
Zasady ustalania wysokości odpłatności	Zgodnie z Programem Usług Społecznych dla Gminy Łazy na lata 2025-2027 w ramach Projektu „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”
Czas/czętotliwość realizacji usługi	Zgodnie z harmonogramem zawartym w indywidualnym planie usług społecznych
Kadra –kwalifikacje osób realizujących usługi	Udokumentowane kwalifikacje uprawniające do realizacji usługi
Zasady dokumentowania/ rozliczania	Prowadzenie indywidualnej dokumentacji przez specjalistę/sprawozdanie ilościowe z udzielonego wsparcia składane do CUS
Mierniki ilościowe	Liczba godzin udzielonego wsparcia/liczba osób korzystających ze wsparcia/średni czas udzielanego wsparcia
Mierniki jakościowe	Stopień zadowolenia osoby korzystającej ze wsparcia
10. Usługa wypożyczania sprzętu rehabilitacyjnego	
Krótki opis i zakres usługi	Usługa polega na kompleksowym wsparciu w zakresie wypożyczania sprzętu rehabilitacyjnego. Wypożyczalnia sprzętu wspomagającego i sprzętu pielęgnacyjnego stanowić będzie element kompleksowego wsparcia usługi asystenckiej oraz usług opiekuńczych.
Cel usługi	Celem usługi jest ułatwienie dostępu do sprzętu rehabilitacyjnego bez konieczności jego zakupu. Usługa wspiera proces rehabilitacji poprzez dobór sprzętu dopasowanego do indywidualnych potrzeb, co zwiększa skuteczność terapii. Dodatkowo gwarantuje bezpieczeństwo dzięki fachowemu doradztwu w zakresie prawidłowego użytkowania sprzętu, a wypożyczanie stanowi ekonomiczne rozwiązanie w porównaniu z zakupem, szczególnie przy krótkotrwałej rehabilitacji.
Grupa docelowa	Zgodnie z zasadami Regulaminu Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”
Zakres i sposób realizacji	Stosownie do potrzeb
Warunki kwalifikacji	Zgodnie z zasadami Regulaminu Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie

	„CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”.
Zasady ustalania wysokości odpłatności	Zgodnie z Programem Usług Społecznych dla Gminy Łazy na lata 2025-2027 w ramach Projektu „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”
Czas/czętotliwość realizacji usługi	Zgodnie z harmonogramem zawartym w indywidualnym planie usług społecznych
Kadra –kwalifikacje osób realizujących usługi	Udokumentowane kwalifikacje uprawniające do realizacji usługi
Zasady dokumentowania/ rozliczania	Prowadzenie indywidualnej dokumentacji przez specjalistę/sprawozdanie ilościowe z udzielonego wsparcia składane do CUS
Mierniki ilościowe	Liczba osób korzystających ze wsparcia, średni czas udzielanego wsparcia/
Mierniki jakościowe	Stopień zadowolenia osoby korzystającej ze wsparcia/opiekuna faktycznego
11. Usługa transportu lokalnego (dowozu)	
Krótki opis i zakres usługi	Usługa polega na zapewnieniu transportu indywidualnego dla osób starszych oraz osób z niepełnosprawnościami w granicach Gminy Łazy i powiatu zawierciańskiego. Obejmuje dowóz do placówek medycznych, rehabilitacyjnych, urzędów, instytucji publicznych oraz na inne niezbędne spotkania i wizyty, z możliwością zapewnienia asysty w razie potrzeby.
Cel usługi	Celem usługi jest zapewnienie osobom starszym oraz osobom z niepełnosprawnościami bezpiecznego i wygodnego transportu w obrębie Gminy Łazy i powiatu zawierciańskiego, co umożliwia im dostęp do placówek medycznych, rehabilitacyjnych, urzędów oraz innych istotnych miejsc. Usługa ma na celu wspieranie samodzielności uczestników, ułatwienie codziennego funkcjonowania, poprawę jakości życia oraz zwiększenie komfortu i bezpieczeństwa w korzystaniu z usług publicznych i zdrowotnych.
Grupa docelowa	Grupa docelowa kwalifikowana będzie zgodnie z zasadami Regulaminu Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”.
Zakres i sposób realizacji	Stosownie do potrzeb
Warunki kwalifikacji	Zgodnie z zasadami Regulaminu Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”.
Zasady ustalania	Zgodnie z Programem Usług Społecznych dla Gminy Łazy na lata 2025-

wysokości odpłatności	2027 w ramach Projektu „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”
Czas/czętotliwość realizacji usługi	Zgodnie z harmonogramem zawartym w indywidualnym planie usług społecznych
Kadra –kwalifikacje osób realizujących usługi	Udokumentowane kwalifikacje uprawniające do realizacji usługi
Zasady dokumentowania/ rozliczania	Prowadzenie indywidualnej dokumentacji przez specjalistę/sprawozdanie ilościowe z udzielonego wsparcia składane do CUS
Mierniki ilościowe	Liczba osób korzystających ze wsparcia, średni czas udzielanego wsparcia
Mierniki jakościowe	Stopień zadowolenia osoby korzystającej ze wsparcia/opiekuna faktycznego
12. Usługa wsparcie asystenckie oligofrenopedagoga	
Krótki opis i zakres usługi	Usługa asystenta osobistego osoby z niepełnosprawnością dla dzieci z niepełnosprawnością intelektualną polega na zapewnieniu indywidualnego wsparcia specjalisty z zakresu oligofrenopedagogiki dla dzieci z niepełnosprawnością intelektualną. Asystent wspiera dzieci w procesie edukacyjnym, rozwijaniu umiejętności społecznych oraz wyrównywaniu deficytów intelektualnych. Wsparcie obejmuje: 1. pomoc w nauce i realizacji obowiązków szkolnych, 2. rozwijanie kompetencji komunikacyjnych, 3. trening umiejętności społecznych, 4. wspieranie dzieci w codziennych aktywnościach związanych z edukacją.
Cel usługi	Usługa ma na celu wyrównywanie deficytów intelektualnych, rozwijanie umiejętności komunikacyjnych i społecznych oraz wspieranie dzieci w codziennych czynnościach edukacyjnych, co sprzyja ich samodzielności i lepszemu funkcjonowaniu w środowisku szkolnym i społecznym.
Grupa docelowa	Zgodnie z zasadami Regulaminu Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”.
Zasady i sposób realizacji	Stosownie do potrzeb
Warunki kwalifikacji	Zgodnie z zasadami Regulaminu Rekrutacji i Uczestnictwa w Projekcie „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”.

Zasady ustalania wysokości odpłatności	Zgodnie z Programem Usług Społecznych dla Gminy Łazy na lata 2025-2027 w ramach Projektu „CUS – Nowe spojrzenie na usługi społeczne”
Czas/czętotliwość realizacji usługi	Zgodnie z harmonogramem zawartym w indywidualnym planie usług społecznych
Kadra –kwalifikacje osób realizujących usługi	Udokumentowane kwalifikacje uprawniające do realizacji usługi
Zasady dokumentowania/ rozliczania	Prowadzenie indywidualnej dokumentacji przez specjalistę/sprawozdanie ilościowe z udzielonego wsparcia składane do CUS
Mierniki ilościowe	Liczba godzin udzielonego wsparcia/liczba osób korzystających ze wsparcia/średni czas udzielanego wsparcia
Mierniki jakościowe	Stopień zadowolenia opiekuna faktycznego osoby korzystającej ze wsparcia