



**LOKALNE
BADANIA
SPOŁECZNE**

WSPIERAMY LOKALNĄ POLSKĘ!

Prezentacja wyników badania

Diagnoza potrzeb mieszkańców Elbląga w zakresie usług społecznych i lokalnego potencjału usługowego oraz edukacji kadry Zamawiającego w ramach projektu: „Elbląskie Centrum Usług Społecznych”



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Wprowadzenie

- Firma Lokalne Badania Społeczne opracowała diagnozę potrzeb mieszkańców Elbląga w zakresie usług społecznych.
- Głównym celem badania jest poznanie potrzeb mieszkańców Gminy Miasto Elbląg i zbadanie lokalnego potencjału usługowego oraz podniesienie kompetencji kadry zamawiającego, w tym m.in:
 - rodzajów usług, na które jest zapotrzebowanie,
 - skali zapotrzebowania na poszczególne usługi społeczne,
 - stanu zasobów w zakresie świadczenia usług społecznych m. in. przez lokalne organizacje, pozarządowe, podmioty ekonomii społecznej i podmioty zatrudnienia socjalnego,
 - dodatkowym celem jest edukacja kadry CUS.

Kluczowe zagadnienia/obszary badawcze

- Kapitał społeczny, aktywność, partycypacja, włączanie mieszkańców
- Ocena jakości życia
- Ranking problemów społecznych
- Potencjały i zasoby społeczności lokalnej
- Korzystanie z usług społecznych i poziom satysfakcji
- Ocena jakości pracy dotychczasowych i potencjału usługodawców
- Zapotrzebowanie na usługi społeczne (w tym testowanie conceptów)
- Określenie grup docelowych → potrzeby różnych grup odbiorców
- Odpłatność usług
- Pakiety usług i sposób ich świadczenia
- Relacje CUS z podmiotami zewnętrznymi, budowanie współpracy z usługodawcami
- Komunikacja społeczna, edukacja, upowszechnianie wiedzy

Etapy badawcze

Opracowanie raportu: wnioski, rekomendacje

Realizacja badań ilościowych i jakościowych

Analiza danych zastanych i prace przygotowawcze: opracowanie narzędzia, dobór próby itp.

Etapy badawcze

Lp.	Etap badawczy
1	Prace przygotowawcze + analiza danych zastanych, w szczególności danych statystycznych, dokumentów strategicznych i programowych, raportów z badań, ekspertyz
2	Badanie ilościowe z mieszkańcami, CATI, N=700
3	Badanie jakościowe z odbiorcami usług, Zogniskowane Wywiady Grupowe - FGI, N=5
4	Badanie jakościowe z wykonawcami i zleceniodawcami usług społecznych, lokalnymi ekspertami, liderami, Indywidualne Wywiady Pogłębione - IDI, N=20
5	Badania ilościowe: Komputerowo Wspomagane Wywiady Internetowe (CAWI) z mieszkańcami (kwestionariusz do samodzielnego wypełnienia przez respondentów w formie elektronicznej) – forma konsultacji społecznych
6	ogólnodostępne, otwarte spotkanie konsultacyjne
7	opracowanie raportu i rekomendacji



**LOKALNE
BADANIA
SPOŁECZNE**

WSPIERAMY LOKALNĄ POLSKĘ!

Wybrane wyniki badania



**Fundusze
Europejskie**

Wiedza Edukacja Rozwój

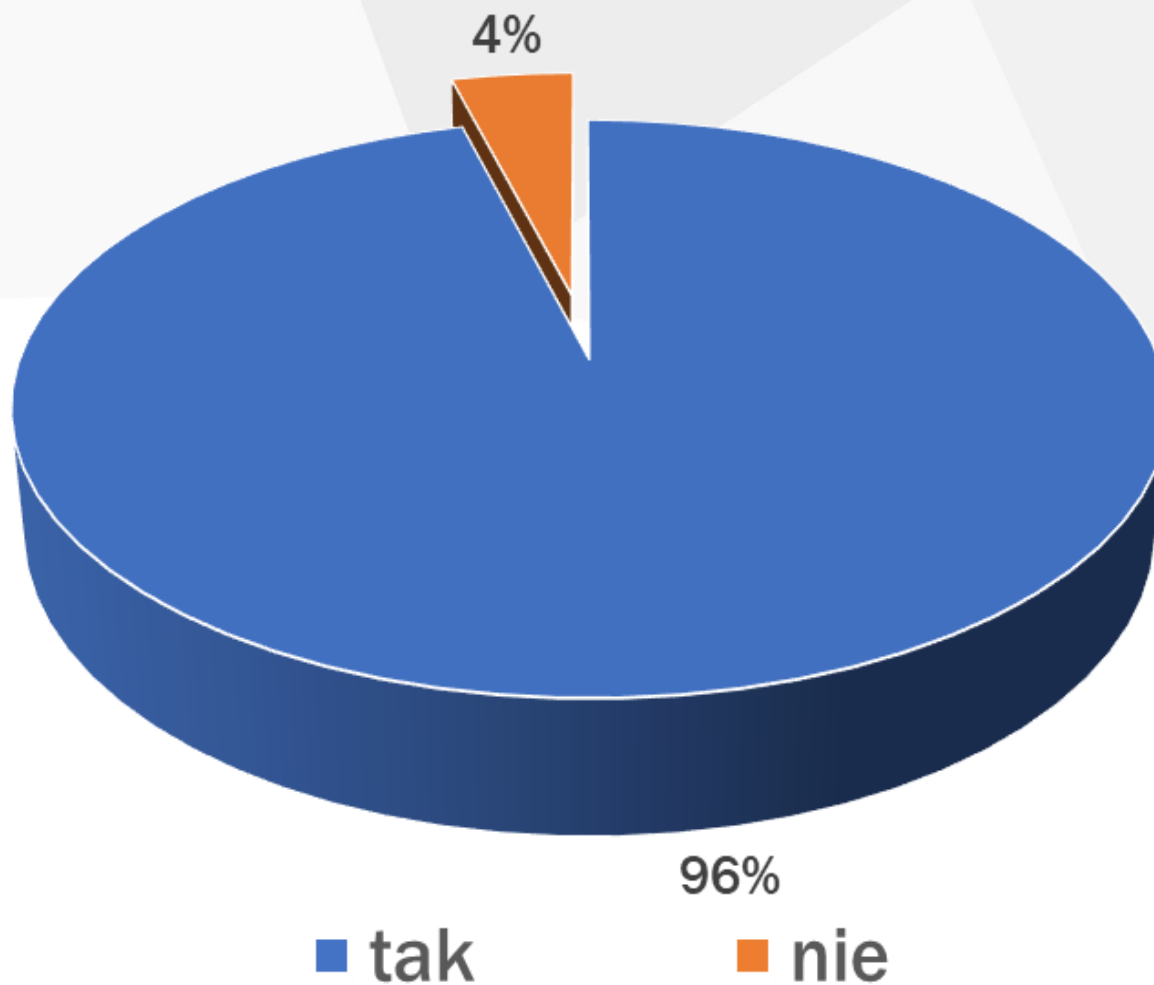


**Rzeczpospolita
Polska**

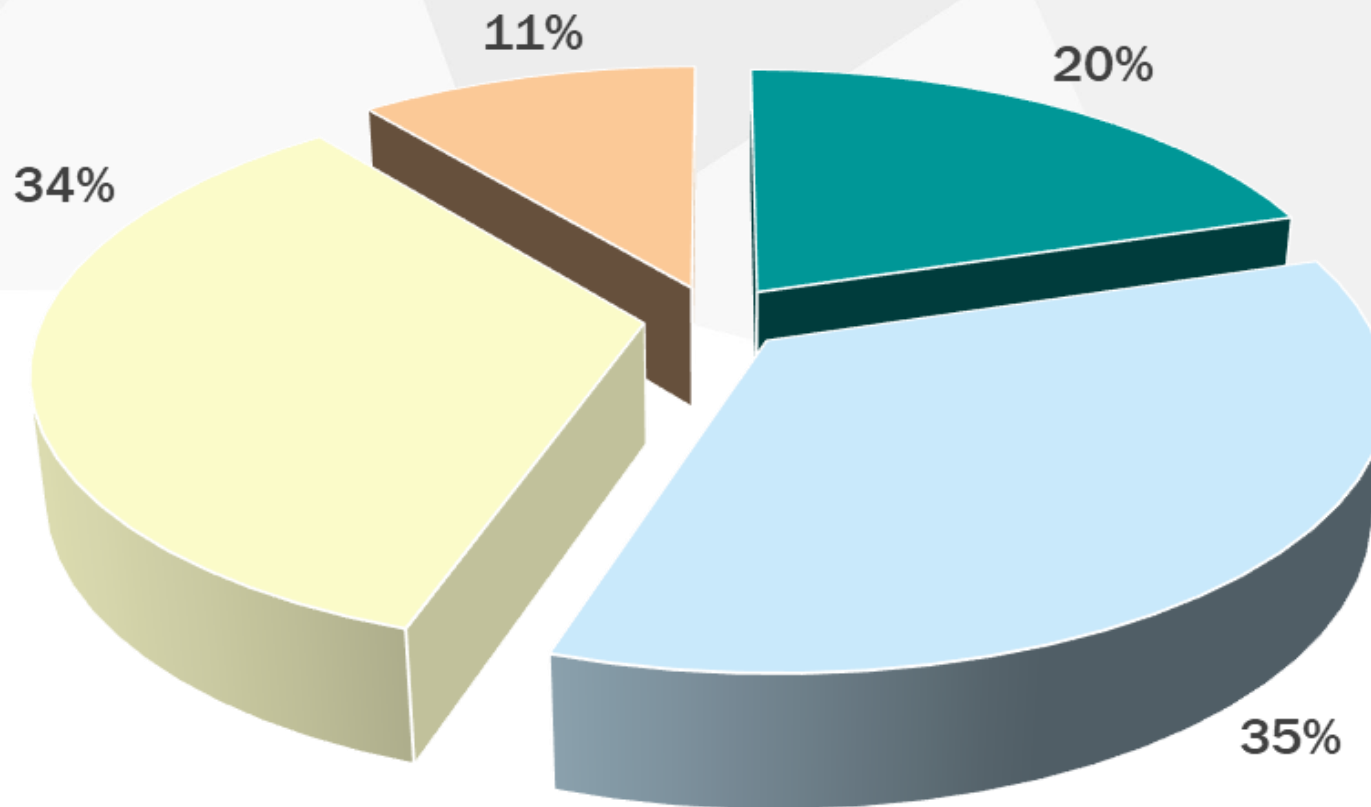
Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Czy wiąże Pan(i) przyszłość (swoją i swojej rodziny) z Elblągiem?

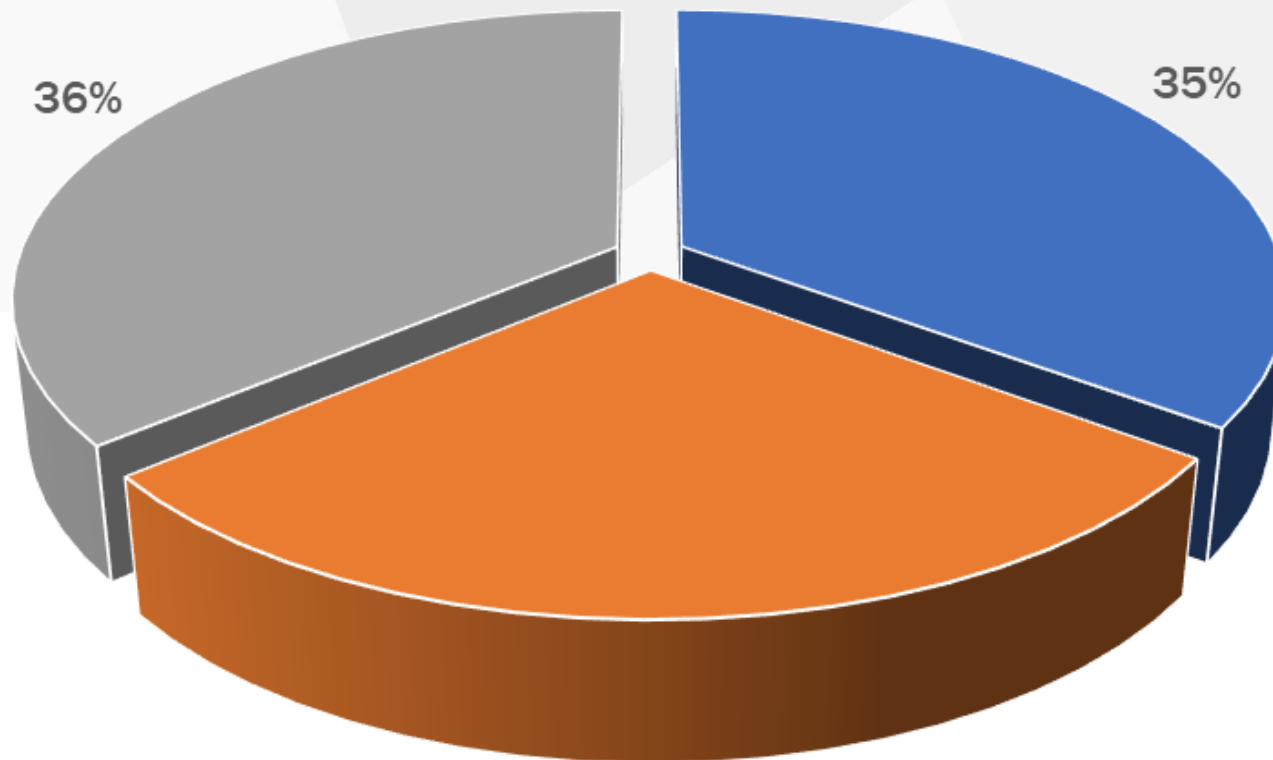


Czy tacy ludzie jak Pan(i) mają wpływ na bieg spraw publicznych w Elblągu?



■ tak ■ raczej tak ■ raczej nie ■ nie

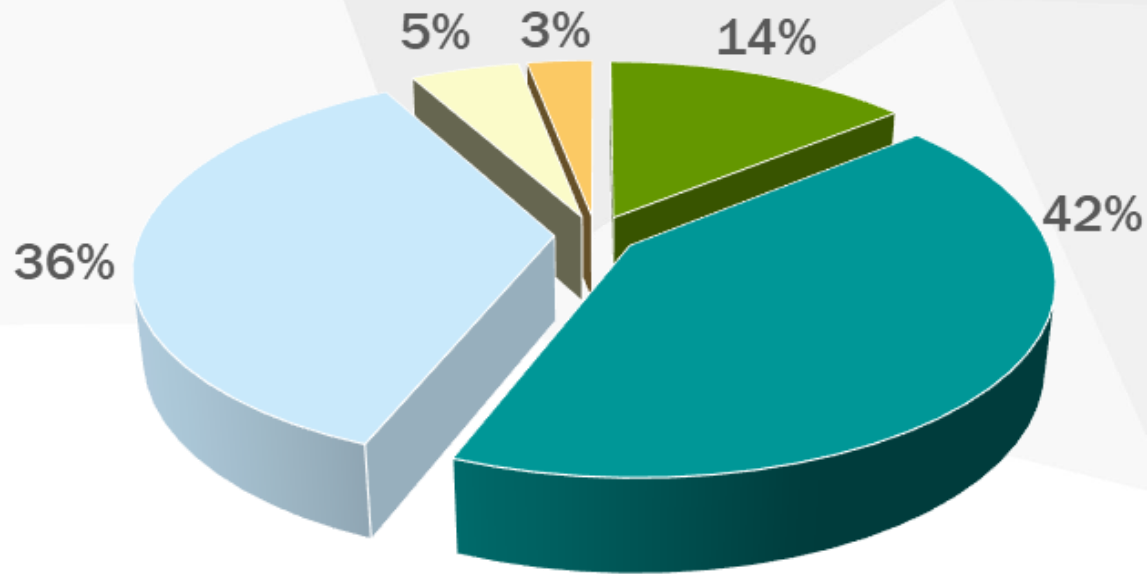
Czy w codziennych relacjach z innymi...



29%

- większości ludzi można zaufać
- mało komu można ufać
- jednym można, innym nie można zaufać

Poziom zadowolenia z relacji z sąsiadami



- bardzo zadowolony(a) (5)
- raczej zadowolony(a) (4)
- częściowo zadowolony(a), częściowo niezadowolony(a) (3)
- raczej niezadowolony(a) (2)
- bardzo niezadowolony(a) (1)

➤ Średnia E w skali 1-5 = 3,57

Podejmowanie różnych form aktywności społecznej

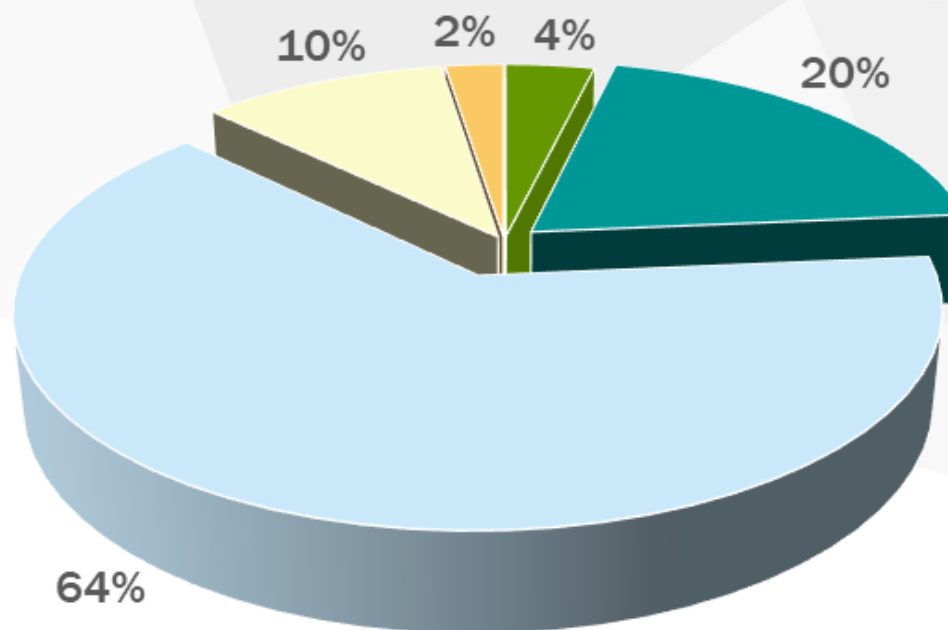
głosowałem(am) we wszystkich lub prawie wszystkich wyborach samorządowych	21%
brałem(am) udział w zebraniach spółdzielni lub wspólnoty mieszkaniowej	21%
brałem(am) udział we wspólnych działaniach z sąsiadami	19%
dyskutowałem(em) o sprawach lokalnych w Internecie	19%
działałem(am) w organizacji religijnej (np. parafialnej)	18%
działałem(am) lub wspierałem(a) działalność organizacji pozarządowej	13%
zbierałem podpisy pod petycją lub interweniowałem(am) w sprawach lokalnych	13%
brałem(am) udział w publicznych spotkaniach z przedstawicielami władz lokalnych	13%
brałem(am) udział w konsultacjach społecznych w sprawach lokalnych	11%
brałem(am) udział w protestach dotyczących spraw lokalnych	9%
brałem(am) udział w działaniach społecznych jako wolontariusz(ka)	6%
kandydowałem(am) w wyborach samorządowych	1%
nie podejmowałem(am) żadnego z powyższych działań	31%

- Przynajmniej jedną z form aktywności społecznej podejmowało 69 proc. badanych, co – na tle innych badań prowadzonych przez wykonawcę – można uznać za wynik relatywnie niski.

Akceptacja stwierdzeń na temat zaangażowania w sprawy lokalne

	W moim mieście są miejsca, z którymi wiążą się ważne dla mnie wspomnienia	Moje miasto jest miejscem o szczególnej tradycji i dziedzictwie kulturowym	Czuję się patriot(k)ą lokalnym(a) mojego miasta	Staram się przedkładać dobro wspólne nad moje indywidualne potrzeby	Chciał(a)bym zaangażować się w działania oparte na wzajemnej pomocy i wymianie korzyści z innymi ludźmi	Równie dobrze mógł(ogła)bym mieszkać w Elblągu, co w innym mieście	W moim mieście występują ostre konflikty społeczne	Chciał(a)bym pomagać innym mieszkańcom miasta, znajdującym się w trudnej sytuacji życiowej	Chciał(a)bym uczestniczyć w działaniach integrujących społeczność mieszkańców miasta	Chciał(a)bym zaangażować się w działania na rzecz wspólnoty sąsiedzkiej
Zdecydowanie się zgadzam (5)	12%	10%	6%	5%	5%	9%	6%	2%	5%	4%
Raczej się zgadzam (4)	43%	45%	49%	42%	43%	37%	35%	47%	39%	40%
Częściowo się zgadzam, częściowo się nie zgadzam (3)	29%	31%	25%	32%	25%	23%	30%	20%	21%	20%
Raczej się nie zgadzam (2)	15%	13%	19%	19%	21%	23%	23%	20%	21%	21%
Zdecydowanie się nie zgadzam (1)	1%	1%	1%	2%	6%	8%	5%	11%	14%	14%
ZGADZAM SIĘ (4+5)	55%	55%	55%	47%	48%	46%	41%	49%	44%	44%
NIE ZGADZAM SIĘ (1+2)	16%	14%	20%	21%	27%	31%	28%	31%	35%	35%
średnia w skali 1-5	3,52	3,5	3,41	3,29	3,2	3,16	3,14	3,09	3	2,99

Ogólna ocena jakości życia w Elblągu



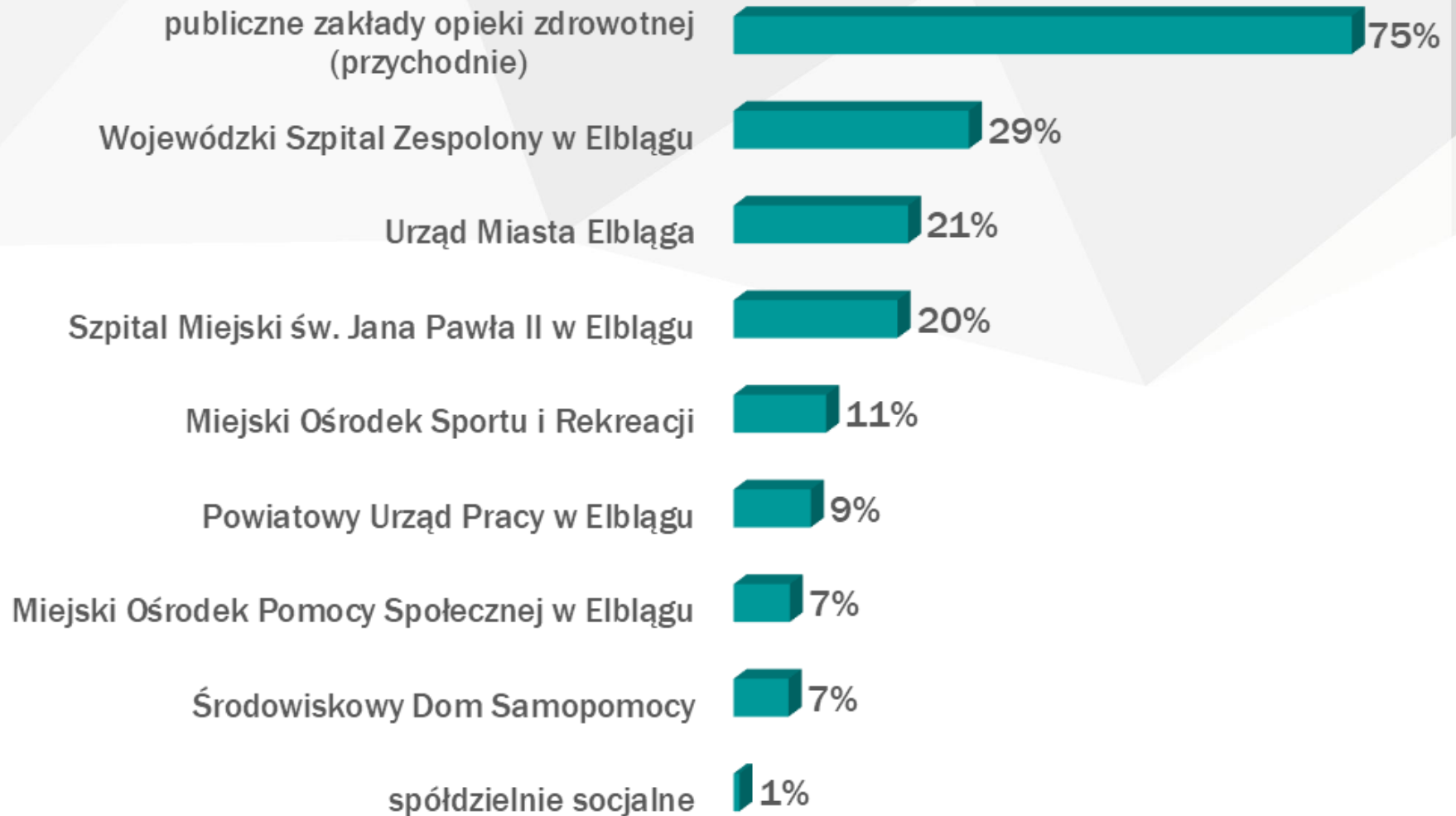
- bardzo wysoka (5)
- raczej wysoka (4)
- średnia, ani wysoka, ani niska (3)
- raczej niska (2)
- bardzo niska (1)

➤ Średnia E w skali 1-5 = 3,12

Ocena jakości różnych usług społecznych w Elblągu

	jakość oferty szkół ponadpodstawowych	jakość usług dla osób bezrobotnych, aktywizacja zawodowa	jakość oferty dla seniorów	jakość oferty szkół podstawowych	jakość oferty sportowo-rekreacyjnej	jakość oferty przedszkoli	wspieranie rodzin znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej	komunikacja miejska (tramwajowa i autobusowa)	jakość oferty kulturalnej (np. zajęcia, wydarzenia kulturalne)	jakość usług pomocy społecznej	jakość oferty w obszarze spędzania czasu wolnego	jakość usług dla osób niepełnosprawnych	jakość usług ochrony zdrowia	jakość oferty żłobków	działania na rzecz promocji zdrowia i zdrowego trybu życia	wzmacnianie aktywności społecznej mieszkańców	dostępność i stan mieszkań komunalnych i socjalnych
bardzo dobrze (5)	3%	7%	7%	4%	6%	4%	3%	5%	3%	2%	5%	7%	7%	4%	4%	5%	2%
raczej dobrze (4)	34%	33%	33%	32%	36%	30%	32%	36%	34%	36%	33%	31%	31%	32%	33%	30%	30%
średnio, ani źle, ani dobrze (3)	34%	26%	29%	33%	31%	33%	32%	35%	36%	30%	33%	27%	34%	28%	36%	31%	30%
raczej źle (2)	23%	27%	24%	25%	23%	24%	25%	20%	24%	24%	24%	28%	25%	23%	21%	30%	28%
bardzo źle (1)	2%	4%	5%	3%	5%	5%	4%	5%	2%	5%	4%	5%	3%	9%	5%	4%	6%
nie wiem, trudno powiedzieć	4%	3%	2%	3%	1%	4%	4%	0%	1%	3%	1%	2%	0%	4%	1%	1%	3%
średnia w skali 5	3,24	3,21	3,19	3,18	3,18	3,17	3,17	3,17	3,15	3,15	3,13	3,13	3,13	3,11	3,11	3,05	3,04

Korzystanie z usług różnych instytucji lokalnych w okresie ostatnich dwóch lat



Poziom zadowolenia z usług różnych instytucji lokalnych w okresie ostatnich dwóch lat

	Środowiskowy Dom Samopomocy	Urząd Miasta Elbląga	Miejski Ośrodek Sportu i Rekreacji	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Elblągu	Szpital Miejski św. Jana Pawła II w Elblągu	publiczne zakłady opieki zdrowotnej (przychodnie)	Powiatowy Urząd Pracy w Elblągu	Wojewódzki Szpital Zespolony w Elblągu
bardzo zadowolony(a) (5)	17%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
raczej zadowolony(a) (4)	32%	56%	51%	29%	28%	22%	26%	19%
częściowo zadowolony(a), częściowo niezadowolony(a) (3)	45%	36%	46%	67%	54%	63%	47%	54%
raczej niezadowolony(a) (2)	4%	6%	4%	4%	19%	15%	24%	27%
bardzo niezadowolony(a) (1)	2%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	1%
ZADOWOLONY (4+5)	49%	58%	51%	29%	28%	22%	26%	19%
NIEZADOWOLONY (1+2)	6%	6%	4%	4%	19%	15%	27%	27%
liczebność próby	47	149	79	48	140	528	66	201
średnia w skali 5	3,57	3,53	3,47	3,25	3,09	3,06	2,95	2,91

Najważniejsze problemy społeczne miasta

starzenie się społeczeństwa	55%
zły stan zdrowia społeczeństwa	54%
bieda, ubóstwo	53%
rozpad więzi rodzinnych i samotne wychowywanie dzieci	44%
bezdomność	42%
zła sytuacja mieszkaniowa	41%
przemoc w rodzinie	40%
chuligaństwo, wandalizm, przemoc i agresja na ulicach	40%
bezrobocie, trudna sytuacja na rynku pracy	39%
alkoholizm, nadużywanie alkoholu	36%
niski poziom aktywności społecznej	34%
problemy wychowawcze z młodzieżą, przemoc rówieśnicza	28%
bezzradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych, zaniedbywanie dzieci	26%
bezzradność w prowadzeniu gospodarstwa domowego	25%
używanie dopalaczy	24%
dostępność komunikacyjna, trudności z poruszaniem się po mieście	24%
cyberprzemoc	21%
przestępczość pospolita (np. kradzieże)	20%
bariery architektoniczne	15%
narkomania	12%
przestępczość gospodarcza	11%
niepełnosprawność	10%

Preferowane działania w sferze społecznej w okresie najbliższego roku

poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług ochrony zdrowia	59%
poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług kulturalnych	53%
działania na rzecz bezrobotnych i innych osób w trudnej sytuacji na rynku pracy	49%
wspieranie osób i grup doświadczających biedy i ubóstwa	48%
zapewnienie dostępu do mieszkań chronionych, wspieranych (np. dla seniorów lub osób z niepełnosprawnościami)	43%
zapobieganie przemocy w rodzinie	42%
budowa i remonty mieszkań socjalnych i komunalnych	35%
poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług miejscowych przedszkoli	33%
poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług miejscowych żłobków	33%
profilaktyka uzależnień	31%
poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług w obszarze sportu i rekreacji	31%
integracja różnych grup mieszkańców (np. międzypokoleniowa)	30%
poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług miejscowych szkół	27%
tworzenie miejsc spędzania czasu wolnego	24%
pobudzanie aktywności społecznej mieszkańców i ich udziału w życiu miasta	17%

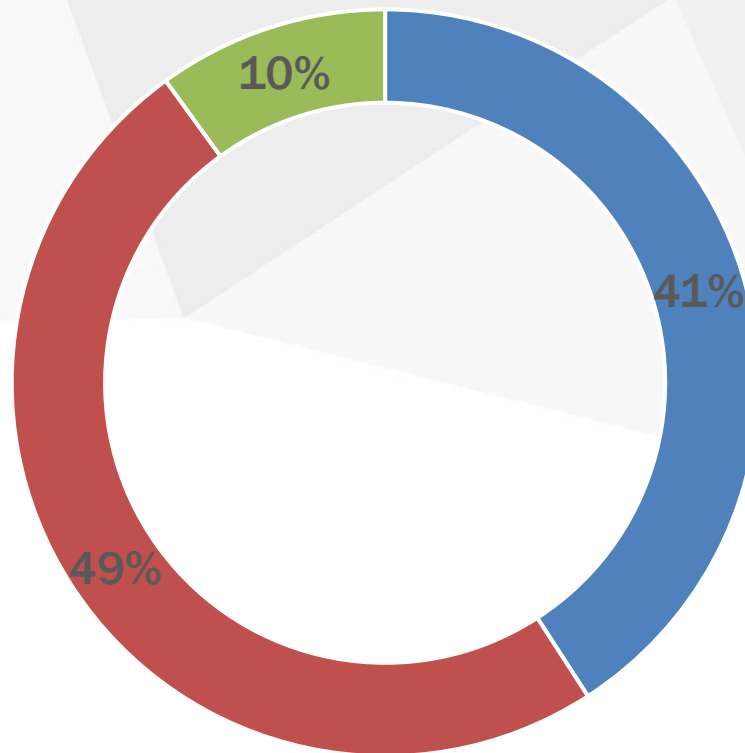
Do jakich grup wiekowych powinny być kierowane usługi społeczne?

młodzież w wieku 16-19 lat	55%
dzieci w wieku 7-15 lat	52%
dzieci do 6. roku życia	42%
osoby w wieku 61-80 lat	36%
osoby w wieku powyżej 80 lat	34%
osoby w wieku 46-60 lat	29%
osoby w wieku 31-45 lat	27%
osoby w wieku 20-30 lat	25%

Do jakich grup mieszkańców powinny być kierowane usługi społeczne?

osoby doznające przemocy w rodzinie	36%
seniorzy oraz członkowie ich rodzin	35%
osoby z niepełnosprawnościami oraz członkowie ich rodzin	32%
osoby w kryzysie bezdomności	32%
osoby żyjące w ubóstwie	32%
rodziny w kryzysie, z problemami opiekuńczo-wychowawczymi	30%
osoby bezrobotne	29%
rodziny z dziećmi	28%
osoby chore lub zaburzone psychicznie oraz członkowie ich rodzin	27%
imigranci	6%
osoby LGBT	3%

Chęć korzystania z odpłatnych lub nieodpłatnych usług społecznych



- Chciał(a)bym korzystać z usług społecznych bezpłatnie, nawet jeśli będą one dostępne w ograniczonej ilości
- Chciał(a)bym korzystać z usług społecznych za niewielką opłatą, jeśli będą one dostępne w większej ilości
- Nie chciał(a)bym korzystać z usług społecznych



**LOKALNE
BADANIA
SPOŁECZNE**

WSPIERAMY LOKALNĄ POLSKĘ!

Wnioski i rekomendacje



**Fundusze
Europejskie**

Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Wnioski i rekomendacje

Wniosek	Rekomendacja
<p>Poziom wiedzy (różnych grup) mieszkańców na temat ECUS jest znikomy, co potwierdzają zwłaszcza wyniki badania jakościowego. Poważnym wyzwaniem jest również budowanie wizerunku nowej instytucji w oderwaniu od skojarzeń z MOPS i negatywnego stereotypu pomocy społecznej. Skuteczne wypełnianie roli CUS wiąże się z koniecznością dotarcia z informacją do mieszkańców i zbudowania skutecznej strategii komunikacyjnej. Na podstawie badań można również sformułować wniosek, że przepływ informacji na temat dostępnej oferty jest niewystarczający – przedstawiciele różnych grup odbiorców deklarowali, że nie czują się wystarczająco poinformowani na temat możliwości skorzystania z usług społecznych w Elblągu, brakuje wiodącego źródła wiedzy w tym obszarze, ponadto badani deklarują, że informacje docierają do nich z opóźnieniem.</p>	<p>Pożądane jest opracowanie precyzyjnego planu komunikacji ECUS ze społecznością lokalną, obejmującego m.in. określenie kluczowych kanałów (nośników) informacji, jak np. lokalne media, w tym społecznościowe, ogłoszenia i ulotki, czy bezpośrednio spotkania z mieszkańcami. Tego rodzaju strategia komunikacyjna powinna być oparta o dywersyfikację owych kanałów, czy nośników (w taki sposób, aby skutecznie docierać do grup mieszkańców o różnych potrzebach i zwyczajach, związanych z poszukiwaniem informacji). Chodzi tu o wykorzystanie mediów elektronicznych, ale również tradycyjnych, a także uwzględnienie roli osób, czy instytucji, ważnych dla społeczności lokalnej. Konieczne jest również wypracowanie i komunikowanie puli argumentów, a więc korzyści płynących z powstania ECUS (dla mieszkańców – lokalnej społeczności oraz dla miasta jako jednostki samorządu terytorialnego). Z pewnością warto prowadzić kampanie społeczne, a także szeroko rozumiane działania edukacyjne w tym obszarze. Ponadto rekomenduje się utworzenie platformy usług społecznych, rozumianej jako kompleksowe źródło wiedzy oraz instrument kojarzenia przedstawicieli strony podażowej i popytowej (usługodawców i usługobiorców).</p>

Wnioski i rekomendacje

Wniosek	Rekomendacja
<p>Z perspektywy społecznych aspektów rozwoju miasta kluczowe znaczenie mają trendy i perspektywy demograficzne. W Elblągu systematycznie zmniejsza się liczba mieszkańców, a jednocześnie zmienia się struktura populacji ze względu na wiek. Sukcesywnie zwiększa się udział osób w wieku poprodukcyjnym (seniorów) w populacji, tym samym zwiększa się współczynnik obciążenia demograficznego.</p>	<p>Usługi społeczne w gminie powinny odpowiadać na wyzwania związane z trendami demograficznymi. Z względu na zjawisko zwiększania się udziału osób starszych w populacji konieczna jest kontynuacja przemyślanej polityki senioralnej i tworzenie kompleksowej oferty usług społecznych dla (różnych grup) seniorów. Usługi senioralne to również możliwość tworzenia miejsc pracy dla mieszkańców gminy i wzmocnienia lokalnej gospodarki. Jednocześnie pożądane jest tworzenie atrakcyjnej oferty usług dla innych grup odbiorców, w tym m.in. młodzieży, czy rodzin z dziećmi, które sprzyjać będą zapewnieniu wysokiej jakości życia w Elblągu.</p>

Wnioski i rekomendacje

Wniosek	Rekomendacja
<p>Elbląskie Centrum Usług Społecznych powinno pełnić rolę koordynatora i współtwórcy lokalnego rynku usług, podmiotu sieciującego JST, PES, NGO, biznes i różne grupy mieszkańców. Funkcją ECUS będzie również zapewnienie odpowiedniej jakości usług (we współpracy z usługodawcami). W dłuższej perspektywie Centrum mogłoby pełnić rolę głównej instytucji, odpowiedzialnej za monitorowanie i diagnozowanie procesów społecznych w mieście. ECUS mógłby stać się kluczowym podmiotem wspomagania rozwoju miasta, tworzącym systemowe rozwiązania w obszarze gromadzenia wiedzy na potrzeby programowania lokalnych polityk publicznych i podejmowania kluczowych decyzji przez władze miasta. Część badanych podziela przekonanie, że podział zadań realizowanych przez miasto ma charakter „resortowy”, a istotnym deficytem jest brak powiązania różnych działań na rzecz rozwoju społecznego miasta.</p>	<p>Rekomenduje się utworzenie systemu skutecznej koordynacji usług oraz współpracy z usługodawcami. Sieciowanie różnych podmiotów jest jednym z wyzwań, przed jakim staje nowoutworzona instytucja, tym bardziej, że owa sieć obejmie podmioty zaliczane do różnych sektorów (publicznego, pozarządowego, komercyjnego), charakteryzujące się odmienną logiką działania i tzw. kulturą organizacyjną. Warto wspomnieć, że Centrum będzie ważnym punktem odniesienia dla innych lokalnych instytucji organizujących usługi społeczne, jak np. placówki kulturalne, czy edukacyjne. Jednocześnie proponuje się silne zaakcentowanie roli ECUS jako głównej instytucji badawczej, tworzącej systemowe rozwiązania w obszarze gromadzenia wiedzy, prowadzącej analizy społeczne i tym samym wspomagającej rozwój miasta. W ten sposób możliwe będzie podejmowanie ważnych decyzji i programowanie lokalnych polityk publicznych w paradygmacie zarządzania opartego na dowodach. Aby ECUS mógł skutecznie wypełniać tę rolę, konieczne jest wyposażenie pracowników w odpowiednie kompetencje w obszarze prowadzenia diagnoz lokalnych, m.in. poprzez szkolenia, czy inne formy edukacyjne w obszarze gromadzenia i przetwarzania danych oraz prowadzenie badań i analiz społecznych. Rolą ECUS mogłaby również być koordynacja procesów rozwojowych, w tym np. tworzenia dokumentów strategicznych i programowych (np. w obszarze rozwiązywania problemów społecznych).</p>

Wnioski i rekomendacje

Wniosek	Rekomendacja
<p>Lokalny rynek usług społecznych znajduje się we wczesnym stadium rozwoju i musi być tworzony od podstaw. Większość potencjalnych usługodawców (np. organizacje pozarządowe) realizuje cenne przedsięwzięcia dla miejscowej społeczności, jednak w dużym stopniu nie są oni przygotowani (np. pod względem organizacyjnym i świadomościowym) do profesjonalnego funkcjonowania w paradygmacie usług społecznych (np. nie prowadzą działalności gospodarczej, realizują zadania publiczne zlecane przez administrację w trybie konkursowym lub podejmują tradycyjnie rozumiane działania społeczne, nie definiując ich w kategoriach świadczenia usług). Tworzenie rynku usług społecznych to również szeroko rozumiana aktywizacja społeczna, zapewnienie wysokiej jakości życia i możliwości zaspokojenia potrzeb społecznych, jak również nowe miejsca pracy dla mieszkańców miasta.</p>	<p>Rekomenduje się utworzenie systemu wsparcia usługodawców przez ECUS. Proponuje się oddelegowanie osoby i/lub wyodrębnienie komórki organizacyjnej w ramach ECUS, która pomagałaby realizatorom usług np. w sprawach administracyjnych, ale również merytorycznych (w tym związanych z zapewnieniem wysokiej jakości usług). Rolą ECUS jest tworzenie profesjonalnego rynku usług społecznych, zatem konieczne jest zainwestowanie i „wychowywanie” usługodawców, których większość aktualnie nie jest gotowych do funkcjonowania w modelu usług społecznych. Konieczne jest również podjęcie działań informacyjnych i edukacyjnych, ponieważ powstawanie rynku usług społecznych sprzyjać będzie ekonomizacji i profesjonalizacji sektora usługodawców. Tworzenie rynku usługodawców to również inwestowanie w lokalnych liderów, stymulowanie powstawania nowych organizacji społecznych, promowanie wolontariatu, czy usług sąsiedzkich. Tego rodzaju działania należy rozpatrywać w ujęciu procesowym, a także w dłuższej perspektywie czasowej.</p>

Wnioski i rekomendacje

Wniosek

Realizatorami usług społecznych w Elblągu są podmioty, które znacząco się różnią pod względem formy prawnej, wielkości, doświadczenia, czy obszaru i zakresu prowadzonej działalności. Część z nich to duże, wyspecjalizowane podmioty, dysponujące zasobami ludzkimi oraz infrastrukturą, doświadczone w pozyskiwaniu środków zewnętrznych. W mieście funkcjonują również mniejsze podmioty, które nie posiadają tego rodzaju zasobów (np. organizacje pozarządowe, niezatrudniające pracowników). Z perspektywy rozwoju rynku usług społecznych w mieście obie te grupy powinny zostać uwzględnione jako potencjalni usługodawcy i zarazem partnerzy ECUS.

Rekomendacja

Rolą ECUS będzie umiejętne wykorzystanie potencjału różnych podmiotów, świadczących usługi społeczne w mieście. Z jednej strony oznacza to współpracę z dużymi podmiotami o dużym doświadczeniu i zasobach. Z drugiej – rynek usług społecznych powinien być otwarty na nowe podmioty. W związku z tym proponuje się ustanowienie przez ECUS systemu wsparcia mniejszych podmiotów, aby mogły z powodzeniem wchodzić na rynek usług społecznych:

- stosowanie szerokiego wachlarza form (trybów) zlecenia usług społecznych: ustawa prawo zamówień publicznych, zamówienia z pominięciem ww. ustawy, zlecenie usług w trybie konkursowym, małe granty, rozwiązania proponowane w projekcie ustawy o ekonomii społecznej i solidarnej: negocjacje i partnerstwo publiczno-społeczne,
- preferowanie usług realizowanych w konsorcjach lub w partnerstwie (jako sposób na zdobywanie doświadczenia przez nowe podmioty),
- specjalne ścieżki wsparcia dla mniejszych usługodawców: wzmocnienie, inwestowanie w kadrę i infrastrukturę, praca nad superwizją, edukacja i podnoszenie kompetencji.

Wnioski i rekomendacje

Wniosek

Jednym z kluczowych wyzwań stojących przed ECUS jest konieczność świadczenia usług dla lokalnej społeczności, a więc dla wszystkich grup mieszkańców. Oznacza to, że Centrum będzie adresować swoje działania do trzech głównych grup klientów: mieszkańców niebędących klientami pomocy społecznej, klientów hybrydowych (klientów usług społecznych z niewielkim komponentem świadczeń z systemu pomocy społecznej) oraz klientów pomocy społecznej. ECUS wdrożył rozwiązania, mające sprzyjać świadczeniu usług dla tak zróżnicowanej grupy odbiorców.

Rekomendacja

ECUS wdrożył rozwiązania mające na celu przestrzenne odseparowanie usług społecznych o charakterze powszechnym od obsługi świadczeń z systemu pomocy społecznej. Z pewnością ten podział ułatwi mieszkańcom uchwycenie nowej misji instytucji, ponadto sprzyjać będzie budowaniu pozytywnego wizerunku nowej instytucji (odcięcia się od stereotypu MOPS-u). Jednocześnie tego rodzaju rozwiązanie niesie również pewne zagrożenia, związane z dodatkową stygmatyzacją klientów części pomocowej, która będzie symbolicznie i realnie odgradzona od zwykłych mieszkańców. W związku z powyższym konieczne jest podjęcie działań na rzecz minimalizacji tego zjawiska.

Wnioski i rekomendacje

Wniosek

Respondenci w badaniu jakościowym (w tym usługodawcy i lokalni eksperci) podkreślają, że miście panuje przyjazny klimat dla współpracy międzyinstytucjonalnej. Jednocześnie istniejące kanały komunikacji i dialogu społecznego nie funkcjonują w sposób optymalny (świadczą o tym m.in. frekwencja podczas konsultacji i innych procesów partycypacyjnych). Miasto dysponuje narzędziami w tym obszarze, jednak nie są one należycie wykorzystywane, brakuje koordynacji podejmowanych działań.

Rekomendacja

ECUS mógłby stać się moderatorem lokalnej debaty publicznej i stymulatorem procesów partycypacyjnych w mieście. Oznacza to otwartość na dialog z mieszkańcami i lokalnymi podmiotami, udrożnienie konsultacji społecznych, a także budowanie rynku usług społecznych w modelu partycypacyjnym. Proponuje się utworzenie grupy roboczej, złożonej z przedstawicieli ECUS i usługodawców, która byłaby ciałem doradczym i opiniodawczym. Kluczowe jest wypracowanie i przestrzeganie jawnych i transparentnych zasad funkcjonowania rynku usług społecznych (w tym kryteriów ich zlecania).

Wnioski i rekomendacje

Wniosek	Rekomendacja
<p>Proces tworzenia ECUS wymaga również daleko idącej zmiany w samej instytucji. Jak pokazują wyniki badań jakościowych, w zespole ECUS istnieją bariery o charakterze świadomościowym, związane z koniecznością zmiany sposobu myślenia (przejścia z funkcjonowania w paradygmacie pomocy społecznej do modelu usługowego). Co więcej, część odbiorców usług społecznych w Elblągu formułuje krytyczne opinie na temat sposobu funkcjonowania pomocy społecznej.</p>	<p>Rekomenduje się podjęcie działań informacyjnych i edukacyjnych, zmierzających do zmiany tego stanu rzeczy. Przełamanie barier świadomościowych oznacza konieczność wdrożenia procesu zmiany, polegającej na przygotowaniu pracowników ECUS do funkcjonowania w modelu usługowym, tym bardziej, że Centrum będzie „instytucją pierwszego kontaktu” dla wielu mieszkańców Elbląga. Proponuje się skonstruowanie wielowymiarowego i interdyscyplinarnego systemu wsparcia zespołu ECUS, z zastosowaniem różnych metod i technik (np. warsztatów, szkoleń, wizyt studyjnych, usług doradczych, superwizji, działań na rzecz zapobiegania wypaleniu zawodowemu). Tego rodzaju zmiana z pewnością wymaga czasu, a jej rezultaty będą widoczne w dłuższej perspektywie.</p>

Wnioski i rekomendacje

Wniosek	Rekomendacja
<p>Bardzo istotnym wyzwaniem jest włączanie mieszkańców w proces projektowania i organizacji usług społecznych, tym bardziej, że – jak pokazują badania - aktywność i kapitał społeczny w Elblągu znajdują się na relatywnie niskim poziomie. Na podstawie wyników badań ankietowych stwierdzono relatywnie niskie wskaźniki społecznego zaangażowania, poczucie sprawczości, jak również zadowolenie z relacji sąsiedzkich. W mieście funkcjonują organizacje pozarządowe, podmioty ekonomii społecznej, liderzy lokalni i grupy nieformalne. Ważnym zasobem jest otwartość na współpracę międzyinstytucjonalną, a także na zmianę i modernizację.</p>	<p>Zgodnie z ideą CUS, usługi społeczne powinny zostać uspołecznione, czy obudowane aktywnością mieszkańców. Tworzenie profesjonalnego rynku usług i sieci usługodawców nie może pozostawać w sprzeczności z misją i wrażliwością społeczną. W tym kontekście szczególnie istotną rolę pełnić będą organizatorzy społeczności lokalnej, działający na zmotywowania i włączania (różnych grup) mieszkańców. Konieczne jest prowadzenie systematycznych mikro-diagnoz (w ujęciu przestrzennym lub kategoryjnym) i ich praktyczne zastosowanie, tj. prowadzenie działań animacyjnych, dopasowanych do precyzyjnie zidentyfikowanych potrzeb. Proponuje się również kontynuację i wzmocnienie innych instrumentów uspołeczniania usług społecznych, jak np. wolontariatu, działań sąsiedzkich, czy innych rozwiązań o charakterze wzajemnościowym. Ważnym aspektem jest również integracja mieszkańców miasta, w tym międzypokoleniowa. Ważnym instrumentem może być budżet obywatelski. Jeśli chodzi o ważne obszary interwencji (w ujęciu terytorialnym) należy zwrócić szczególną uwagę na rejony kumulacji problemów społecznych w mieście, jak np. zespół budynków socjalnych przy ul. Skrzydlatej. Jak pokazują badania, lokalna społeczność ma pewne potencjały aktywności i samoorganizacji (np. silne więzi, poczucie przynależności), które mogą być wykorzystane w pracy metodą OSL.</p>

Wnioski i rekomendacje

Wniosek

Jak pokazują badania, wśród badanych mieszkańców Elbląga istnieje (choć mniejsze niż w innych miastach) przyzwolenie na tworzenie odpłatnej oferty usług społecznych. Prawie połowa badanych deklaruje chęć skorzystania z usług odpłatnych, jeśli będą one łatwiej dostępne dla mieszkańców. Przeszło 40 proc. preferuje korzystanie z bezpłatnych usług społecznych, nawet jeśli ich podaż i – co za tym idzie – dostępność byłaby mniejsza. Powyższy pogląd jest rozpowszechniony przede wszystkim wśród osób o trudniejszej sytuacji ekonomicznej, które mają problemy z zaspokojeniem swoich potrzeb.

Rekomendacja

Tworzenie odpłatnej oferty usług społecznych nie może pozostawać w sprzeczności z ich powszechnością i dostępnością dla jak najszerzych grup mieszkańców. Pobieranie opłat za usługi nie jest tożsame z budowaniem komercyjnego modelu ich świadczenia. Opłaty powinny być dodatkowym, a nie wiodącym źródłem finansowania lokalnego systemu usług. Środki pobierane od odbiorców powinny służyć zapewnieniu większej dostępności usług, natomiast z całą pewnością nie mogą być czynnikiem wpływającym na standard, czy jakość ich świadczenia. Osobną kwestią pozostaje oczywiście ustalenie odpowiedniej wysokości opłat, być może warto rozważyć ustanowienie systemu zniżek dla osób, czy rodzin znajdujących się w szczególnie trudnej sytuacji życiowej i ekonomicznej.

Wnioski i rekomendacje

Wniosek

Jak już wspomnieliśmy, oferta usług społecznych oraz sposób ich świadczenia muszą być dopasowane do precyzyjnie zdiagnozowanych potrzeb odbiorców. Na podstawie zrealizowanych badań można dodać, że wspomniana oferta powinna być wielowymiarowa i kompleksowa. W dużym stopniu chodzi tu o zaspokojenie różnych kategorii potrzeb: niższego i wyższego rzędu.

Rekomendacja

Rekomenduje się tworzenie dopasowanych do indywidualnych potrzeb odbiorców, możliwie rozbudowanych pakietów usług społecznych. Kompleksowość oferty oznacza również zaspokajanie zróżnicowanych oczekiwań (różnych grup) odbiorców. Tego rodzaju pakiety usług powinny być szerokie i zaspokajać różne kategorie potrzeb odbiorców (podstawowe i bardziej zaawansowane). Warto podkreślić, że dotyczy to wszystkich grup odbiorców, w tym klientów pomocy społecznej, którzy – oprócz świadczeń z systemu pomocy społecznej – mogliby otrzymywać w pakiecie np. usługę edukacyjną lub kulturalną.

Wnioski i rekomendacje

Wniosek	Rekomendacja
<p>Na podstawie badania zidentyfikowano stopień zaspokojenia różnych potrzeb społecznych w Elblągu, a także ocenę różnych obszarów usług społecznych. Badani mieszkańcy Elbląga najczęściej wyrażają ambiwalentną ocenę lokalnych usług społecznych. Relatywnie wysokie oceny dotyczyły jakości usług edukacyjnych, aktywizacji zawodowej, oferty dla seniorów, a także usług sportowo-rekreacyjnych, wsparcia rodzin w kryzysie i komunikacji publicznej. Największą wątpliwość budzi jakość oraz dostępność mieszkań komunalnych i działań na rzecz wzmocnienia aktywności społecznej mieszkańców.</p>	<p>Rekomenduje się szczególne uwzględnienie następujących kierunków rozwoju usług społecznych przez ECUS:</p> <ul style="list-style-type: none">- usługi w obszarze ochrony zdrowia- usługi kulturalne- aktywizacja zawodowa i rynek pracy- usługi na rzecz mieszkańców doświadczających biedy i ubóstwa- zapewnienie dostępu do mieszkań chronionych i wspomaganych- przeciwdziałanie przemocy w rodzinie <p>Jeśli chodzi o grupy odbiorców, wymagające specjalnego potraktowania na etapie konstruowania oferty ECUS, można wymienić:</p> <ul style="list-style-type: none">- młodzież w wieku 16-19 lat- dzieci w wieku 7-15 lat- dzieci do lat 6- seniorzy oraz członkowie ich rodzin- osoby doznające przemocy w rodzinie- osoby z niepełnosprawnościami oraz członkowie ich rodzin- osoby w kryzysie bezdomności- osoby żyjące w ubóstwie- rodziny w kryzysie, z problemami opiekuńczo-wychowawczymi- osoby bezrobotne- rodziny z dziećmi- osoby chore lub zaburzone psychicznie oraz członkowie ich rodzin <p>W świetle wyników badania największy potencjał mają następujące usługi społeczne:</p> <ul style="list-style-type: none">- drobne usługi remontowo-porządkowe- usługi sezonowe, np. ogrodnicze, odśnieżanie, sprzątanie grobów itp.- usługi sportowe i rekreacyjne- mobilny konserwator - złota rączka (dojeżdżający do odbiorcy w sytuacjach awaryjnych)- programy wspomagające zdrowie i zdrowy tryb życia- środowiskowa opieka geriatryczna (lekarz, pielęgniarka, psychiatra dla seniora i jego rodziny)- grupy wsparcia dla seniorów lub osób z niepełnosprawnościami, łączące rodzinę, sąsiadów, wolontariuszy i pracowników instytucji pomocowych- utworzenie w Elblągu otwartego miejsca rekreacji i spotkań mieszkańców np. plaży miejskiej- mobilne usługi pielęgnacyjne (fryzjer, kosmetolog itp.)- mobilny fizjoterapeuta (dojeżdżający do odbiorcy)- wsparcie psychologiczne i terapeutyczne- wsparcie dla rodzin z dziećmi (np. dofinansowanie miejsc w żłobkach) <p>Wszystkie proponowane usługi społeczne postrzega się jako użyteczne dla mieszkańców Elbląga, choć ankietowani niekoniecznie chcieliby</p>

Dane kontaktowe

KONTAKT:

LOKALNE BADANIA SPOŁECZNE

ul. Kaliskiego 39/8

01-476 Warszawa

tel./faks (22) 254 53-60

tel. kom. 608 534 795

e-mail: **LBS@lokalnebadania.com**



Zapraszamy do odwiedzenia strony internetowej www.lokalnebadania.com
oraz naszego serwisu rynków i społeczności lokalnych **Polska w Pigułce**