



**LOKALNE
BADANIA
SPOŁECZNE**

WSPIERAMY LOKALNĄ POLSKĘ!

Raport z badań ilościowych i jakościowych

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

Lokalne Badania Społeczne dla Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Elblągu

Spis treści:

1. Wprowadzenie	3
2. Streszczenie	4
3. Opis koncepcji i metodologii badania	7
4. Usługi społecznych w kontekście przeobrażeń polityki społecznej.....	14
5. Opis wyników badania.....	20
5.1. Analiza danych zastanych.....	20
5.2. Wyniki badania ilościowego	35
5.3. Wyniki badania jakościowego z usługodawcami i lokalnymi ekspertami.....	61
5.4. Wyniki badania jakościowego z odbiorcami usług społecznych	85
6. Wnioski i rekomendacje z badania.....	98
Bibliografia	110

1. Wprowadzenie

Firma Lokalne Badania Społeczne przeprowadziła badanie ilościowe i jakościowe pn. „Diagnoza potrzeb mieszkańców Elbląga w zakresie usług społecznych i lokalnego potencjału usługowego oraz edukacji kadry Zamawiającego w ramach projektu: Elbląskie Centrum 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.

Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej stanie się podstawą rozwoju usług społecznych w Elblągu, określenia sposobu ich realizacji oraz możliwości zaangażowania w ten proces różnych interesariuszy: instytucji publicznych, organizacji pozarządowych, podmiotów ekonomii społecznej, biznesu i – wreszcie – samych mieszkańców. Diagnoza posłuży również opracowaniu Planu Wdrażania CUS i Programu Usług Społecznych, jest również będzie niezbędnym elementem dla opracowania Planu organizowania społeczności lokalnej, który powinien uwzględniać wyniki rozpoznania potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie działań wspierających, uzupełniających usługi społeczne w sposób funkcjonalny. Zakładamy, że informacje zintegrowane w raporcie wspomogą również programowanie lokalnych polityk publicznych, wyznaczając priorytetowe kierunki interwencji. Co za tym idzie, diagnoza będzie narzędziem dla władz miasta i innych podmiotów lokalnych, działających na rzecz zapewnienia wysokiej jakości życia mieszkańców i skutecznego rozwiązywania problemów społecznych.

Niniejszy raport zawiera m.in. omówienie następujących zagadnień:

- analiza usług społecznych, świadczonych w Elblągu (m.in. rodzaje usług, usługodawcy, miejsca świadczenia usług, infrastruktura usługowa),
- zasoby i potencjały mieszkańców, grup i podmiotów lokalnych,
- istniejące i możliwe sposoby zaangażowania różnych grup mieszkańców w proces rozwiązywania wspólnych problemów,
- zasady i możliwości współpracy między podmiotami publicznymi, społecznymi i komercyjnymi.

2. Streszczenie

Diagnoza pod kątem usług społecznych została zrealizowana z wykorzystaniem różnych metod i technik badawczych (ilościowych i jakościowych). Przeprowadzono analizę danych zastanych, badanie ilościowe (CATI) na próbie 700 mieszkańców Elbląga, 20 Indywidualnych Wywiadów Pogłębionych (IDI) z usługodawcami, lokalnymi liderami, osobami kluczowymi, przedstawicielami władz lokalnych, 5 Zogniskowanych Wywiadów Grupowych (FGI) z przedstawicielami różnych grup odbiorców usług społecznych, a także konsultacje społeczne.

Liczba mieszkańców miasta systematycznie się zmniejsza. Powyższe zjawisko jest zgodne z trendem dla regionu, jak również z tendencją ogólnokrajową. Jest to efektem nie tylko ujemnego przyrostu naturalnego, ale również ujemnego salda migracji. Jeszcze w 2010 roku Elbląg liczył 124 883 mieszkańców. Z dużym prawdopodobieństwem wspomniane zjawisko utrzyma się w dłuższej perspektywie - według prognoz długoterminowych populacja miasta w roku 2030 ma wynosić 109 734 osoby, natomiast do roku 2050 liczba mieszkańców powiatu spadnie do 88 724 osób. Oprócz spadku liczebności populacji najbardziej istotnym zjawiskiem demograficznym jest zmiana struktury ludności ze względu na wiek. Według danych na koniec 2020 roku 16,4 proc. mieszkańców Elbląga stanowiły osoby w wieku przedprodukcyjnym, 59,1 proc. – osoby w wieku produkcyjnym, natomiast 24,5 proc. – osoby w wieku poprodukcyjnym. W dłuższej perspektywie widać, że sukcesywnie rośnie udział osób w wieku przedprodukcyjnym

i poprodukcyjnym w populacji, natomiast zmniejsza się odsetek mieszkańców w wieku produkcyjnym (tym samym zwiększa się współczynnik obciążenia demograficznego).

96 proc. badanych wiąże przyszłość (swoją i swojej rodziny) z Elblągiem. 58 proc. badanych deklaruje wysoki poziom poczucia sprawczości, natomiast pozostałe wyrażają odmienną opinię. Przeszło 1/3 uczestników pomiaru deklaruje, że zaufanie do innych jest uzależnione od uwarunkowań indywidualnych. 35 proc. uważa, że większości ludzi można zaufać. Niespełna 3 na 10 rozmówców uważa, że mało komu można zaufać. 58 proc. deklaruje wysoki stopień satysfakcji z relacji z sąsiadami, zaś uzyskana średnia w skali 1-5 wynosi 3,57. Przynajmniej jedną z form aktywności społecznej podejmowało 69 proc. badanych, co – na tle innych badań prowadzonych przez wykonawcę – można uznać za wynik relatywnie niski. Do najczęściej podejmowanych form działalności społecznej należą: uczestnictwo w wyborach samorządowych, udział w zebraniach spółdzielni lub wspólnoty mieszkaniowej, podejmowanie działań sąsiedzkich oraz dyskusowanie na temat spraw lokalnych w internecie. Na podstawie uzyskanych wyników można stwierdzić, że potencjał zaangażowania mieszkańców w życie lokalnej wspólnoty jest przeciętny.

Prawie 2/3 mieszkańców uważa, że jakość życia w mieście utrzymuje się na średnim, przeciętnym poziomie. 24 proc. badanych uważa, że jakość życia jest wysoka, natomiast 12 proc. formułuje ocenę negatywną. Średnia wynosi 3,12, co jest równoznaczne z opinią zbliżoną do środkowej kategorii w skali pięciostopniowej. Powyższa ocena jest relatywnie niska na tle wyników innych, podobnych badań.

W przypadku wszystkich porównywanych kategorii usług społecznych uzyskano ocenę zbliżoną do kategorii nr 3 („średnio, ani dobrze, ani źle”), a więc opinią neutralną lub ambiwalentną. Badani mieszkańcy Elbląga formułują relatywnie wysokie oceny jakości usług edukacyjnych (przedszkoli oraz szkół). Na tle pozostałych obszarów wysokie oceny zyskały również usługi z obszaru aktywizacji zawodowej, a także oferta dla seniorów. Najwięcej wątpliwości budzi jakość oraz dostępność mieszkań komunalnych i socjalnych, działania na rzecz wzmocnienia aktywności społecznej mieszkańców, promocja zdrowia i zdrowego trybu życia, jak również dostępność i jakość usług żłobków.

Ankietowani w największym stopniu oczekują poprawy dostępności oraz jakości usług ochrony zdrowia. Wysokie pozycje w rankingu zajęły usługi kulturalne, a także

szeroko rozumiane działania na rzecz osób bezrobotnych i pozostałych w trudnej sytuacji na rynku pracy, a także doświadczających biedy i ubóstwa. W opinii badanych duże znaczenie ma również zapewnienie dostępu do mieszkań chronionych (wspieranych), a także przeciwdziałanie przemocy w rodzinie.

Respondenci odpowiadali na pytania o preferowane grupy odbiorców, do których w szczególności powinny być adresowane usługi społeczne w Elblągu. Jeśli chodzi o grupy wieku, najczęściej wymieniano w tym kontekście młodzież w wieku lat 16-19, a także dzieci w wieku 7-15 lat i młodzież, ponadto liczna grupa badanych widzi potrzebę realizacji usług skierowanych do seniorów. W przypadku grup kategoryalnych badani najczęściej wymieniali osoby doznające przemocy w rodzinie, seniorów i ich rodziny, osoby z niepełnosprawnościami i ich rodziny, następnie – osoby w kryzysie bezdomności oraz osoby żyjące w ubóstwie.

Wszystkie usługi społeczne postrzegane są jako potrzebne dla mieszkańców Elbląga, choć ankietowani niekoniecznie chcieliby skorzystać z nich osobiście. Respondenci najczęściej deklarują chęć skorzystania z drobnych usług remontowo-porządkowych, usług sezonowych (np. ogrodnich, odśnieżania), oferty sportowej i rekreacyjnej, mobilnego konserwatora („złotej rączki”), programów wspomagających zdrowie i zdrowy tryb życia, środowiskowej opieki geriatrycznej, a także kręgów wsparcia (grupy wsparcia dla seniorów lub osób z niepełnosprawnościami, łączące rodzinę, sąsiadów, wolontariuszy i pracowników instytucji pomocowych), jak również otwartego miejsca rekreacji, np. plaży miejskiej.

Niemal połowa badanych deklaruje chęć skorzystania z odpłatnych usług społecznych, jeśli byłyby one łatwiej dostępne dla mieszkańców. Przeszło 40 proc. badanych preferuje korzystanie z bezpłatnych usług społecznych, nawet jeśli ich podaż i – co za tym idzie – dostępność byłaby mniejsza.

Najważniejsze zagadnienia społeczne Elbląga to starzenie się społeczeństwa (zwiększanie się udziału seniorów w populacji), zły stan zdrowia społeczeństwa, a także bieda i ubóstwo. Na kolejnych miejscach znalazły się: rozpad więzi rodzinnych i samotne wychowywanie dzieci, bezdomność, zła sytuacja mieszkaniowa, przemoc w rodzinie, chuligaństwo, wandalizm, przemoc i agresja na ulicach, jak również bezrobocie oraz trudna sytuacja na rynku pracy.

W świetle wyników badania jakościowego, Elbląskie Centrum Usług Społecznych ma być odpowiedzią na współczesne wyzwania społeczne związane z nowymi potrzebami mieszkańców oraz związanymi z nimi usługami społecznymi. Zakłada się, że ECUS będzie działał nowoczesnie i profesjonalnie wykorzystując wiedzę i diagnozując problemy społeczne. Ma wprowadzić nową jakość w sferze lokalnej polityki społecznej. Rynek lokalnych usług społecznych znajduje się na wczesnym etapie rozwoju, a wiele miejscowych podmiotów nie jest przygotowanych do funkcjonowania w paradygmacie usługowym. Postrzeganą rolą ECUS będzie zatem organizowanie i koordynacja owego rynku usług, a także stymulowanie dialogu społecznego oraz procesów partycypacyjnych w mieście, jak również tworzenie systemowych rozwiązań w obszarze gromadzenia wiedzy na temat sfery społecznej Elbląga.

3. Opis koncepcji i metodologii badania

Kontekst teoretyczny - perspektywa jakości życia i rozwoju społecznego

Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności zakładała powiązanie problematyki konstruowania oferty usług społecznych z zagadnieniami:

- rozwoju społecznego¹ oznaczającego zdolność społeczności lokalnej do generowania warunków umożliwiających wszystkim członkom osiągnięcie pełnego potencjału, zaspokojenie podstawowych potrzeb i zwiększania spójności społecznej (w tym m.in. zmniejszania rozwarstwienia społecznego, wyrównywania szans, przeciwdziałania dyskryminacji, marginalizacji i wykluczeniu),
- jakości życia oznaczającego zadowolenie z efektywnego/sprawnego układu instytucjonalnego zapewniającego dostęp do wysokiej jakości usług społecznych z zakresu wsparcia społecznego, zdrowia, kultury, edukacji i aktywności obywatelskiej².

¹ Zob. Sen A. (2002) *Nierówność. Dalsze rozważania*, Społeczny Instytut Wydawniczy „Znak” Warszawa: Fundacja im. Stefana Batorego, Kraków

² Zob. (Qua) <http://www.globalideasbank.org/boV/bV-376lity of Life. Resource>, <http://www.atsqol.org/key.asp>; Quality of Life – Underlying Philosophy,

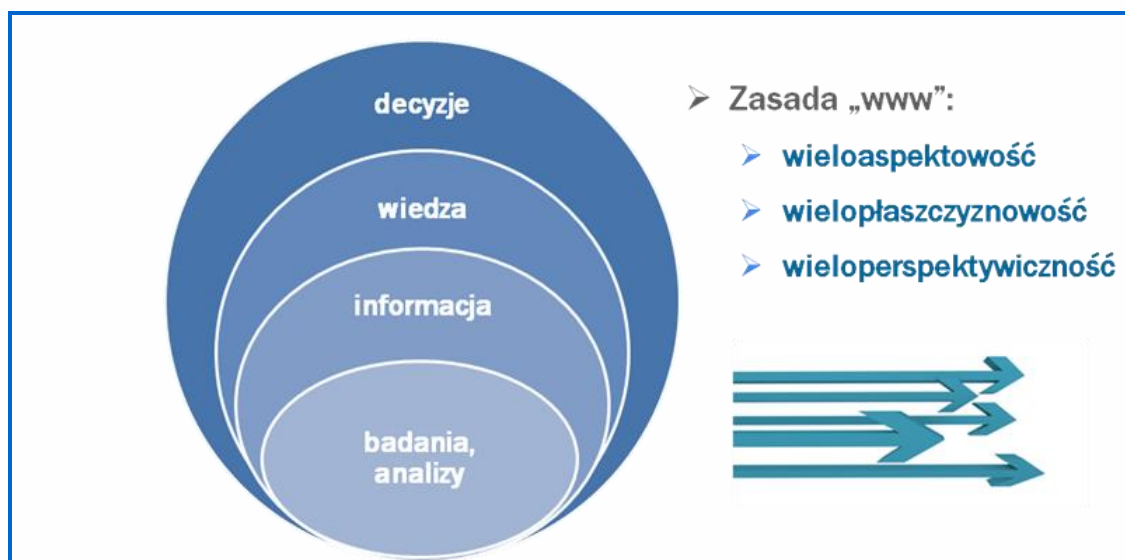
Taka perspektywa skupiona jest na odkrywaniu i identyfikowaniu tzw. niematerialnych czynników rozwoju – roli jakościowych i ilościowych parametrów zasobów społecznych będących w dyspozycji społeczności lokalnej oraz możliwość ich efektywnego wykorzystania poprzez system usług społecznych. Przy takim podejściu priorytetem lokalnej polityki społecznej jest dobrostan (well-being) mieszkańców społeczności lokalnej rozumiany jako maksymalizowanie potencjału możliwego do osiągnięcia w środowisku życia jednostki i/lub grup oraz jako aktywny proces służący świadomym wyborom w dążeniu do osiągania coraz bardziej satysfakcjonującej egzystencji. Na proponowane w tych badaniach zintegrowane podejście do rozwoju społecznego i jakości życia składają się dwa czynniki: zwiększenie wolności wyboru usług (ich formy, miejsca, sposobu świadczenia) oraz kreowanie przez usługi nowych możliwości rozwojowych dla ludzi (np. dzięki usługom mogą aktywnie uczestniczyć w życiu zawodowym, społecznym i obywatelskim).

Pojęcie jakości życia i rozwoju społecznego ma bezpośredni związek ze sferą psychiczną człowieka. Jakość życia rozpatruje się przez pryzmat zaspakajania potrzeb typu egzystencjalnego („mieć”), potrzeb związanych z bezpieczeństwem („być”) oraz potrzeb dotyczących kontaktu społecznego („kochać i być kochanym”). Dlatego w badaniach kluczowa była perspektywa mieszkańca – użytkownika usług. Jakość życia to pojęcie normatywne, związane z przyjętymi przez jednostkę systemami wartości, aspiracjami, oczekiwaniami człowieka i grup społecznych, z którymi jest w jakiś sposób powiązany. Poczucie satysfakcji mieszkańców wynika ze świadomości zaspokojenia potrzeb emocjonalnych, społecznych, potrzeb samorealizacji. Dlatego w diagnozie została uwzględniona perspektywa ekonomii i psychologii behawioralnej odkrywająca „pozaracjonalne” aspekty zachowań użytkowników usług, które w praktyce decydują o skuteczności przyjętych rozwiązań. Zastosowane w naszej diagnozie podejście ma ułatwić takie konstruowanie systemu lokalnych usług społecznych by poszerzał on pole wyborów mieszkańców i dawał ludziom większą możliwość dokonywania wyborów, a co za tym idzie umożliwiał godny i satysfakcjonujący poziom życia.

Podjęcie metodologiczne

W badaniu zastosowano triangulację metodologiczną, a więc połączenie **różnych, wzajemnie komplementarnych metod i technik badawczych** (ilościowych i jakościowych). Co istotne, triangulacja dotyczyła nie tylko kwestii związanych z podejściem metodologicznym, ale również powiązaniem różnych źródeł danych oraz perspektyw (grup docelowych). Takie podejście pozwoliło na uzyskanie możliwie pełnej wiedzy, przyczyniając się do sformułowania trafnych wniosków i rekomendacji.

Grafika 1. Podejście badawcze oparte na zasadzie trzech „w”



Uzyskany obraz jest wielowątkowy, wielopłaszczyznowy, a także – ze względu na możliwość zestawienia i porównania opinii różnych grup respondentów – wieloperspektywiczny („zasada WWW”). Innymi słowy, niniejszy projekt badawczy ma charakter **kompleksowego, wieloetapowego i rozłożonego w czasie przedsięwzięcia**.

Badania ilościowe pozwoliły na uzyskanie danych statystycznych, przydatnych do zdiagnozowania sytuacji pod kątem sposobu świadczenia i organizacji usług społecznych w Elblągu. **Badania jakościowe** dostarczyły bardziej szczegółowych informacji, które pozwoliły na uzyskanie pogłębionej wiedzy, m.in. z perspektywy lokalnych ekspertów, usługodawców, a także (różnych grup) odbiorców usług społecznych.

Grafika 2. Ogólny schemat procesu badawczego



Nawiązując do powyższych zagadnień, zrealizowane przedsięwzięcie obejmuje następujące 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,
- określenie grup docelowych i ich potrzeb,
- kwestia odpłatności usług,
- pakiety usług i sposób ich świadczenia,

- relacje CUS z podmiotami zewnętrznymi, w tym budowanie współpracy z usługodawcami,
- komunikacja społeczna, edukacja, upowszechnianie wiedzy.

Tabela 3. Zastosowane metody i zrealizowane etapy badawcze

Lp.	Etap badawczy
1	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 wykonawcami i zleceniodawcami usług społecznych, lokalnymi ekspertami, liderami, Indywidualne Wywiady Pogłębione - IDI, N=20
4	Badanie jakościowe z odbiorcami usług, Zogniskowane Wywiady Grupowe (FGI), N=5
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 (metoda Open Space)
7	opracowanie raportu i rekomendacji

W ramach niniejszego cyklu zrealizowano następujące etapy badawcze:

Analiza danych zastanych (desk research)

Analiza danych zastanych (desk research) jest metodą, która została zastosowana w początkowej fazie procesu i posłużyła m.in. integracji oraz syntezie dostępnych informacji, związanych z przedmiotem badań. W tym celu skorzystano z dostępnych źródeł informacji: danych statystycznych, dokumentów strategicznych i programowych, raportów z badań, analiz i innych podobnych opracowań, a także informacji zamieszczonych na stronach internetowych miasta oraz w portalach społecznościowych. Tę część analizy należy potraktować jako etap przygotowawczy, który dostarczył tzw. tła badawczego, przyczyniając się do skonstruowania optymalnych narzędzi badawczych. Ponadto zebrane zostały informacje na temat infrastruktury społecznej miasta, w tym usługodawców oraz świadczonych usług społecznych.

Badanie ilościowe: Komputerowo Wspomagane Wywiady Telefoniczne (CATI)

Komputerowo Wspomagany Wywiad Telefoniczny (CATI) jest jedną z najczęściej stosowanych technik badań ilościowych. Polega ona na przeprowadzeniu przez ankietera telefonicznej rozmowy według standaryzowanego kwestionariusza. Przed rozpoczęciem realizacji przygotowany jest skrypt (elektroniczna wersja narzędzia). Ankieterzy odczytują kolejne pytania z ekranu komputera, a następnie zapisują treść udzielanych przez respondentów odpowiedzi w formie elektronicznej. Wyniki są rejestrowane w systemie, który pozwala na wygenerowanie końcowego zbioru (bazy) danych, a następnie przeprowadzenie procedur obliczeniowych. Przeprowadzone zostały analizy statystyczne, przy czym tego rodzaju dane analizowane są na 95-procentowym poziomie istotności (w uproszczeniu - jest to prawdopodobieństwo występowania zależności między zmiennymi).

Zrealizowane zostało badanie na losowo-kwotowej próbie 700 mieszkańców Elbląga, odzwierciedlającej strukturę badanej populacji ze względu na wiek i płeć. Uzyskane rezultaty były analizowane m.in. ze względu na takie zmienne, jak np. okres zamieszkiwania w mieście, podejmowanie różnych form aktywności społecznej, ocena jakości życia, a także miejsce zamieszkania (osiedle), wykształcenie, czy sytuacja zawodowa.

Badanie jakościowe: Indywidualne Wywiady Pogłębione (IDI) z usługodawcami, lokalnymi liderami, osobami kluczowymi, przedstawicielami władz lokalnych

Indywidualne Wywiady Pogłębione (IDI) (z ang. *Individual In-Depth Interviews*) są jedną z najbardziej popularnych metod badań jakościowych, polegającą na przeprowadzeniu serii szczegółowych rozmów z respondentami, którzy dobierani są w sposób celowy, zgodny z założonym celem badawczym. Zastosowanie tej metody umożliwiło dotarcie do bardzo szczegółowych informacji. Wywiady pogłębione przeprowadzone zostały przez wyspecjalizowanych badaczy, posiadających wiedzę, doświadczenie i umiejętności psychologiczne. Ze względu na zagrożenie związane z pandemią COVID-19 tę część badania zrealizowano z zastosowaniem telefonicznej formy kontaktu (Telefoniczne Wywiady Pogłębione – TDI). Zbadani zostali przedstawiciele

lokalnych instytucji (w tym MOPS w Elblągu i Urzędu Miasta Elbląga), realizatorzy usług społecznych (np. organizacji pozarządowych, podmiotów ekonomii społecznej), lokalni liderzy, społecznicy, osoby kluczowe. Zrealizowana próba badawcza wyniosła N=20 respondentów, spełniających ww. kryteria rekrutacyjne.

Badanie jakościowe: Zogniskowane Wywiady Grupowe (IDI) z wybranymi grupami odbiorców usług społecznych

Zogniskowane Wywiady Grupowe (FGI) polegały na przeprowadzeniu przez moderatora dyskusji z zaproszonymi wcześniej respondentami. Każdy z wywiadów potrwał ok. 120-140 minut. Dyskusja została przeprowadzona według opracowanego wcześniej scenariusza, czasami zawierającego także dosłowną treść pytań, a jej przebieg został zarejestrowany. W spotkaniach wzięło udział po ok. 10 osób. Badania zostały zrealizowane w trybie spotkań bezpośrednich. Podczas wywiadów wykorzystane zostały techniki projekcyjne z obszaru *Service Design* (społeczne projektowanie usług), zaczerpnięte z metodologii *Design Thinking*. Łącznie przeprowadzono 5 Zogniskowanych Wywiadów Grupowych (FGI), po jednym z przedstawicielami pięciu grup odbiorców usług społecznych:

- seniorzy,
- osoby z niepełnosprawnościami,
- osoby w kryzysie bezdomności,
- przedstawiciele rodzin w kryzysie,
- przedstawiciele społeczności zamieszkującej budynki socjalne przy ul. Skrzydlatej.

Konsultacje społeczne:

W ramach konsultacji społecznych mieszkańcom Elbląga zaprezentowano wyniki badania (w skróconej formie), zaś uwagi, sugestie i komentarze były zbierane na dwa sposoby:

- poprzez ankietę elektroniczną (CAWI),
- w formie otwartego spotkania konsultacyjnego.

4. Usługi społecznych w kontekście przeobrażeń polityki społecznej

Konieczność rozwoju usług społecznych stanowi odpowiedź na aktualne wyzwania społeczne w Polsce i Unii Europejskiej. Rozwiązania oparte na usługach społecznych (szerzej publicznych) bardziej pasują do postindustrialnej rzeczywistości i nowego modelu społecznego. Dlatego współcześnie termin państwo opiekuńcze (welfare state) coraz częściej zastępuje się pojęciem „social services state”, bardziej oddającym specyfikę skoncentrowanej na usługach polityki społecznej. W stopniowo wyłaniającym się nowym podejściu do polityki społecznej warto zaznaczyć przynajmniej trzy istotne trendy, które są realnym powodem do inwestowania w sektor usług społecznych.

- różnorodność instytucjonalna w dostarczaniu i produkcji usług społecznych (welfare pluralism):

Odpowiedzialność za realizację zadań i usług społecznych rozkłada się na większą liczbę podmiotów działających w ramach różnych sektorów. Pluralizacja dotyczy szczególnie trzech obszarów – po pierwsze, instytucji realizujących zadania społeczne, po drugie, instrumentów finansowania, po trzecie, form i sposobów realizacji, czyli usług społecznych. Zakłada się, że w celu większej skuteczności działań społecznych administracja publiczna powinna w większym stopniu wykorzystywać aktywne społeczeństwo obywatelskie (np. poprzez tworzenie partnerskich relacji między państwem a organizacjami pozarządowymi). Z kolei na styku rynku i polityki społecznej tworzy się specyficzna forma przedsiębiorczości – ekonomia społeczna.

- ekonomizacja usług społecznych:

Kolejnym ważnym kierunkiem współczesnej polityce społecznej jest postępujący proces jej ekonomizacji. Polega on na powiązaniu różnych aktywizujących działań polityki społecznej z rynkiem pracy. Praca staje się kluczem do rozwiązywania różnorodnych problemów ekskluzji społecznej i ubóstwa, gdyż poprzez działania aktywizujące próbuje się rozwiązywać różnorodne kwestie socjalne dzięki integracji ludzi z rynkiem pracy.

Z pewnością odpowiedzią na tę potrzebę są rozwiązania realizowane w duchu ekonomii społecznej.

Ekonomizacja polityki społecznej to także wprowadzanie do niej różnorodnych mechanizmów, które są związane z rozwiązaniami klasycznie rynkowymi. Chodzi tu przede wszystkim o takie procesy jak prywatyzacja i urynkowienie zadań społecznych, wprowadzanie konkurencyjności wśród producentów i dostawców świadczeń społecznych. Pojawia się też zjawisko tzw. quasi rynków w sferze społecznej na których motywem działania nie musi być chęć zysku; z kolei nabywcy (klienci) nie zużywają własnych zasobów; źródłem finansowania pozostają bardzo często środki publiczne.

- uspołecznienie usług społecznych:

W nowych podejściach do polityki społecznej zauważa się, że do pozytywnej zmiany roli i znaczenia usług społecznych przyczynia się w poważnym stopniu ich uspołecznienie, czyli wykorzystanie potencjału podmiotów ekonomii społecznej. Można nawet stwierdzić, że sektor ekonomii społecznej (rozumiany szeroko czyli łącznie z organizacjami (pozarządowymi) jest właściwie niezastąpiony, ze względu na fakt, że szybciej i skuteczniej dociera do odbiorców pomocy, jest bardziej elastyczny, innowacyjny, efektywniejszy finansowo. Ponadto sektor ekonomii społecznej łączy świadczenie usług społecznych z zacieśnianiem więzi społecznych i pogłębiania integracji społecznej, a także ze wzmacnianiem społeczeństwa obywatelskiego.

Kreowanie koncepcji usług społecznych przez Unię Europejską

Komisja Europejska scharakteryzowała obszar tzw. usług interesu ogólnego w Zielonej Księdze (Green Paper Services of General Interest 2003) oraz Białej Księdze (White Paper Services of General Interest 2004) wskazując, że zagadnienia związane z usługami stanowią dla instytucji europejskich niezwykle ważny obszar rozwoju polityki społecznej. Usługi w interesie ogólnym (Services of General Interest), obejmują usługi zarówno o charakterze gospodarczym jak i niegospodarczym. Są to usługi, które bez interwencji publicznej nie byłyby świadczone, lub byłyby świadczone na innych warunkach.

Realizowanie takich usług na zlecenie władzy publicznej wpływa na ich jakość, oraz umiarkowaną cenę z uwagi na dofinansowanie ze źródeł publicznych.

Z kolei usługi społeczne użyteczności publicznej są istotną częścią Europejskiego Modelu Społecznego. Dokument uzupełniający do komunikatu dotyczącego jednolitego rynku na miarę Europy XXI wieku „Usługi świadczone w interesie ogólnym, w tym usługi socjalne świadczone w interesie ogólnym: nowe zobowiązanie europejskie” KOM (2007) 725. wskazuje, że usługi społeczne są środkiem do osiągnięcia następujących celów:

- są to usługi zorientowane na osobę, przeznaczone do zaspokajania życiowych potrzeb człowieka, zwłaszcza potrzeb słabszych grup w społeczeństwie,
- zapewniają ochronę przed ogólnymi i szczególnymi zagrożeniami dla życia oraz pomagają w realizacji osobistych wyzwań i w sytuacjach kryzysowych,
- świadczone są również na rzecz rodzin, w kontekście zmiany wzorców rodziny, wspierania ich roli w opiece nad młodymi i starszymi członkami rodziny, jak również nad osobami niepełnosprawnymi, oraz kompensują ewentualny rozpad rodzin,
- są to kluczowe instrumenty ochrony podstawowych praw człowieka i ludzkiej godności; przyczyniają się do zwalczania dyskryminacji, zapewnienia równości płci, poprawy warunków życia i tworzenia równych szans dla wszystkich.

W realizacji usług społecznych użyteczności publicznej Komisja Europejska przewiduje preferencję dla konkretnych lokalnych realizatorów. Obok dotychczasowych klauzul społecznych pozwalających, by wykonawca do realizacji zamówienia publicznego zatrudnił osoby mające utrudniony dostęp do rynku pracy (art. 29 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych) dodatkowo preferowane będzie wsparcie kierowane do lokalnych podmiotów ekonomii społecznej. Usługi tego rodzaju powinny być zorganizowane w następujący sposób:

- zaspokojenie wielorakich potrzeb poszczególnych jednostek wymaga wszechstronności i personalizacji usług socjalnych, które muszą być opracowane i świadczone w sposób zintegrowany; często między odbiorcą usługi i usługodawcą istnieje osobista relacja,

- przy definiowaniu i świadczeniu usługi trzeba uwzględniać różnorodność ich adresatów,
- usługi socjalne świadczone w celu zaspokojenia potrzeb osób należących do słabszych grup społeczeństwa charakteryzuje często asymetryczny stosunek między usługodawcami i beneficjentami, odmienny od relacji mających miejsce między dostawcą handlowym a konsumentem,
- z uwagi na fakt, że usługi te często osadzone są w (lokalnych) tradycjach kulturowych, wybiera się rozwiązania dostosowane do szczególnych cech lokalnej sytuacji, gwarantujące bliskość między usługodawcą a użytkownikiem, zapewniając jednocześnie równy dostęp do usług na całym terytorium,
- usługodawcy często potrzebują dużej autonomii, by zaspokoić różne i zmieniające się potrzeby socjalne,
- z reguły usługi te opierają się na zasadzie solidarności i w dużym stopniu są one uzależnione od publicznego finansowania, co zapewnia równy dostęp, niezależnie od stanu posiadania czy dochodów,
- usługodawcy nienastawieni na zysk oraz pracownicy wolontariatu często odgrywają ważną rolę w świadczeniu usług socjalnych, wyrażając tym samym postawę obywatelską i przyczyniając się do integracji społecznej, spójności społecznej wspólnot lokalnych oraz do solidarności międzypokoleniowej.

Wprowadzenie usług społecznych jako kategoria obrotu prawnego w Polsce

W 2019 r po przyjęciu przez Sejm RP ustawy „O realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych” (19 07 2019 r) nastąpiło uporządkowanie definicyjne i prawne sfery usług społecznych. Do tej pory to pojęcie „usługi społeczne” było powszechnie używane w dyskursie naukowym i literaturze przedmiotu, ale było nieobecne w krajowym obrocie prawnym. Wprowadzenie legalnej definicji usług społecznych ma charakter opisowy i polega na wyliczeniu usług zaliczanych do tej kategorii. Definicją z założenia objęte zostały wszystkie usługi pomocy społecznej (w tym praca socjalna), ale także inne usługi, a w pierwszej kolejności asystentura rodziny i usługi opiekuńcze dla seniorów.

„Usługi społeczne” jako pojęcie prawne jest kategorią szerszą niż „usługi pomocy społecznej”, ale węższą niż „usługi świadczone w interesie ogólnym” czy „usługi użyteczności publicznej”. Kategorią tą zostały objęte usługi świadczone w bezpośrednim kontakcie z mieszkańcami. Zakres przedmiotowy pojęcia „usługi społeczne” został powiązany z definicją legalną zawodów pomocowych w ten sposób, że docelowo usługami społecznymi będą usługi świadczone co do zasady przez przedstawicieli zawodów pomocowych. Regulacje dotyczące zawodów pomocowych jest ujęta w odrębnej ustawie regulującej funkcjonowanie Centrów Usług Społecznych. Celem tego aktu prawnego jest integracja i profesjonalizacja usług społecznych i zarazem zwiększenie elastyczności władz samorządowych w organizacji ich świadczenia na poziomie lokalnym i w konsekwencji – zapewnienie mieszkańcom szerszej i zarazem prostszej dostępności tychże usług.

Definicja legalna ma charakter opisowo-enumeratywny. Usługi Społeczne to:

- działania podejmowane przez gminę w celu zaspokajania potrzeb wspólnoty samorządowej, świadczone w formie niematerialnej bezpośrednio na rzecz osób, rodzin, grup społecznych lub ogółu mieszkańców,
- z zakresu (wyliczenie wyczerpujące 11 obszarów kompetencyjnych gminy),
- na podstawie ustaw (wyliczenie przykładowe 15 ustaw),
- są świadczone przez osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje, jeżeli wymogi w tym zakresie wynikają z przepisów odrębnych.

Usługi społeczne to termin szerszy niż usługi pomocy społecznej, ale węższy niż usługi użyteczności publicznej. Obejmują problematykę z zakresu:

- 1) polityki prorodzinnej,
- 2) wspierania rodziny,
- 3) systemu pieczy zastępczej,
- 4) pomocy społecznej,
- 5) promocji i ochrony zdrowia,
- 6) wspierania osób niepełnosprawnych,

- 7) edukacji publicznej,
- 8) przeciwdziałania bezrobociu,
- 9) kultury,
- 10) kultury fizycznej i turystyki,
- 11) pobudzania aktywności obywatelskiej.

Usługi społeczne odnoszą się do następujących ustaw:

- 1) ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz. U. z 2020 r. poz. 821 tj z późn.zm.),
- 2) ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie (Dz. U. z 2020 r. poz. 218 tj. z późn.zm.),
- 3) ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2020 r. poz. 1876 tj. z późn. zm.)),
- 4) ustawa z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz. U. z 2020 r. poz. 1398 tj. , z późn. zm.),
- 5) ustawa z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego (Dz. U. z 2020 r. poz. 685 tj.),
- 6) ustawa z dnia 11 września 2015 r. o zdrowiu publicznym (Dz. U. z 2021 r. poz. 694 tj.),
- 7) ustawa z dnia 26 października 1982 r. o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi (Dz. U. z 2020 r. poz. 1119 tj.),
- 8) ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii (Dz. U. z 2020 r. poz. 2050 tj. z późn. zm.),
- 9) ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 573 tj.),
- 10) ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe (Dz. U. z 2021 r. poz. 1082 tj. z późn.zm.),
- 11) ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2021 r. poz. 1100 tj z późn.zm.),

- 12) ustawa z dnia 13 czerwca 2003 r. o zatrudnieniu socjalnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 176 tj.),
- 13) ustawa z dnia 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej (Dz. U. z 2020 r. poz. 194 tj. z późn. zm.),
- 14) ustawa z dnia 25 czerwca 2010 r. o sporcie (Dz. U. z 2020 r. poz. 1133 tj.),
- 15) ustawa z dnia 9 października 2015 r. o rewitalizacji (Dz. U. z 2020 r. poz. 485 tj.).

5. Opis wyników badania

5.1. Analiza danych zastanych

Niniejszy rozdział zawiera krótkie zestawienie najważniejszych informacji na temat sytuacji społecznej Elbląga, zwłaszcza pod kątem świadczenia dotychczasowych i projektowania nowych usług społecznych. Przede wszystkim obejmują one syntetyczną diagnozę społeczną miasta, ale również informacje na temat kluczowych usług i usługodawców. Prezentowane informacje zostały pozyskane na etapie **Analizy danych zastanych (desk research)**, a więc opracowano je na podstawie dostępnych źródeł informacji: danych statystycznych, dokumentów strategicznych i programowych, raportów z badań, analiz i innych podobnych opracowań.

Elbląg jest miastem na prawach powiatu, położonym w podregionie elbląskim, który obejmuje powiaty: elbląski, braniewski, iławski, ostródzki, nowomiejski i działdowski. Miasto jest drugim co do wielkości ośrodkiem województwa warmińsko-mazurskiego (po stolicy regionu, Olsztynie). Elbląg położony jest w bezpośrednim sąsiedztwie granicy z Rosją (z Obwodem Kaliningradzkim), a także ok. 60 km od Trójmiasta. Z punktu widzenia rozwoju miasta istotne jest jego położenie geograficzne nad rzeką Elbląg uchodzącą do Zalewu Wiślanego, a także korzystne połączenia komunikacyjne z takimi miastami jak: Gdańsk, Olsztyn, czy Malbork. Aktualnie prowadzona jest budowa drogi wodnej łączącej Zalew Wiślany z Zatoką Gdańską. Inwestycja ta może przyczynić się do wzrostu atrakcyjności całego regionu. Otwarcie zalewu może zwiększyć możliwości rozwoju turystyki i przyciągnąć inwestorów z całego świata. Uzyskanie bezpośredniego dostępu do morza wzmocni atrakcyjność oferty Portu Morskiego w Elblągu skierowaną do przedsiębiorców transportujących swoje towary drogą wodną.

Tabela 4. Stan ludności w latach 2015-2020³

Jednostka administracyjna	ogółem						mężczyźni						kobiety					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Polska	38 437 239	38 432 992	38 433 558	38 411 148	38 382 576	38 265 013	18 597 991	18 593 166	18 593 175	18 581 886	18 567 052	18 502 241	19 839 248	19 839 826	19 840 383	19 829 262	19 815 524	19 762 772
woj. warmińsko-mazurskie	1 439 675	1 436 367	1 433 945	1 428 983	1 422 737	1 416 495	704 893	703 071	701 585	698 982	695 909	692 514	734 782	733 296	732 360	730 001	726 828	723 981
Powiat m. Elbląg	121 642	121 191	120 895	120 142	119 317	118 582	58 299	58 032	57 810	57 481	57 011	56 647	63 343	63 159	63 085	62 661	62 306	61 935

Tabela 5. Udział ekonomicznych grup wieku w strukturze ludności (w proc.) w latach⁴

Jednostka administracyjna	w wieku przedprodukcyjnym						w wieku produkcyjnym						w wieku poprodukcyjnym					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Polska	18,0	17,9	18,0	18,1	18,1	18,2	62,4	61,8	61,2	60,6	60,0	59,5	19,6	20,2	20,8	21,4	21,9	22,3
woj. warmińsko-mazurskie	18,5	18,4	18,4	18,3	18,2	18,2	63,7	63,1	62,5	61,9	61,2	60,7	17,7	18,5	19,1	19,8	20,5	21,1
Powiat m. Elbląg	16,5	16,4	16,5	16,4	16,4	16,4	63,0	62,1	61,2	60,4	59,6	59,1	20,6	21,4	22,3	23,1	24,0	24,5

W populacji mieszkańców Elbląga przeważają kobiety, których udział wynosi przeszło 52 proc. Wyraźnie widać, że liczba mieszkańców miasta systematycznie się zmniejsza.

³ Źródło: Bank Danych Lokalnych GUS

⁴ Tamże

Powyższe zjawisko jest zgodne z trendem dla regionu, jak również z tendencją ogólnokrajową. W 2020 r. w mieście odnotowano 733 narodziny dzieci, natomiast zmarło 1 422 mieszkańców Elbląga, co oznacza ujemny przyrost naturalny w omawianym roku na poziomie -5,61. Obserwowany trend stale malejącej liczby ludności miasta jest efektem nie tylko ujemnego przyrostu naturalnego, ale również ujemnego salda migracji (wielu mieszkańców Elbląga przeprowadza się do Trójmiasta lub – rzadziej – do Olsztyna w celu kontynuacji nauki lub podjęcia pracy zawodowej (ponadto występuje również emigracja zagraniczna). Jeszcze w 2010 roku Elbląg liczył 124 883 mieszkańców. Z dużym prawdopodobieństwem wspomniane zjawisko utrzyma się w dłuższej perspektywie - według prognoz długoterminowych populacja miasta w roku 2030 ma wynosić 109 734 osoby, natomiast do roku 2050 liczba mieszkańców powiatu spadnie do 88 724 osób⁵.

Oprócz spadku liczebności populacji najbardziej istotnym zjawiskiem demograficznym jest zmiana struktury ludności ze względu na wiek. Według danych na koniec 2020 roku 16,4 proc. mieszkańców Elbląga stanowiły osoby w wieku przedprodukcyjnym, 59,1 proc. – osoby w wieku produkcyjnym, natomiast 24,5 proc. – osoby w wieku poprodukcyjnym. W dłuższej perspektywie widać, że sukcesywnie rośnie udział osób w wieku przedprodukcyjnym i poprodukcyjnym w populacji, natomiast zmniejsza się odsetek mieszkańców w wieku produkcyjnym (tym samym zwiększa się współczynnik obciążenia demograficznego). Dodajmy, że podobne trendy są obserwowane w skali regionalnej i powiatowej, natomiast na poziomie ogólnopolskim można mówić o trwałej tendencji „starzenia się” społeczeństwa, która – według wszelkich dostępnych prognoz – ma charakter trwały i będzie kontynuowana w przyszłości. Podsumowując, zjawiska demograficzne w mieście są charakterystyczne dla większości podobnych ośrodków w Polsce, zatem trudno doszukać się w nich jakichś elementów lokalnej specyfiki.

Powierzchnia miasta wynosi 79,82 km². Elbląg nie jest podzielony na jednostki administracyjne, jednak powszechnie stosowany przez mieszkańców jest umowny podział na osiedla i dzielnice północne i południowe.

⁵ Tamże

Tabela 6. Osiedla i dzielnice Elbląga

Osiedla i dzielnice północne	Osiedla i dzielnice południowe
<ul style="list-style-type: none"> - Bielany - Dąbrowa - Drewnik - Kamionka - Kępa Północna - Krasny Las - Modrzewina - Nad Jarem - Na Stoku - Ogrody - Próchnik - Rubno Wielkie - Stawnik - Zajazd - Zakrzewo - Zawada 	<ul style="list-style-type: none"> - Dąbki - Dębica - Łasztownia - Nowe Miasto - Nowe Pole - Osiek - Przy Młynie - Rakowo - Śródmieście - Stagniewo - Stare Miasto - Truso - Warszawskie Przedmieście - Winnica - Witoszewo - Wyspa Spichrzów - Zatorze - Zawodzie

Elbląg jest ważnym ośrodkiem przemysłowym (m.in. turbiny parowe i gazowe, meble, przemysł spożywczy), znajdują się tutaj również tereny Warmińsko-Mazurskiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej. W najbliższej okolicy znajdują się dwa ważne szlaki komunikacyjne – trasa ekspresowa S7 (łącząca Gdańsk, Warszawę i Kraków) oraz S22 (połączenie z granicą z Federacją Rosyjską).

Pomoc społeczna

Najczęstszym powodem przyznania świadczeń pomocy społecznej w Elblągu są: ubóstwo, długotrwała lub ciężka choroba, niepełnosprawność, bezrobocie, a także bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzeniu gospodarstwa domowego. Analizując dane za rok 2020 (4032 rodziny), liczba rodzin korzystających ze wsparcia MOPS nieznacznie zwiększyła się w porównaniu do 2019 roku (4028 rodzin). We wspomnianym okresie odnotowano natomiast spadek liczby osób i rodzin, którym przyznano świadczenia z pomocy społecznej z powodu m.in. ubóstwa, bezrobocia,

niepełnosprawności, przemocy w rodzinie, alkoholizmu, bezdomności, czy narkomanii. Wzrosła natomiast liczba osób i rodzin, którym udzielono wsparcia z powodu zdarzeń losowych.

W mieście działają następujące instytucje pomocy oraz integracji społecznej:

- **Domy Pomocy Społecznej:**
 - 1 dom dla dorosłych niepełnosprawnych intelektualnie zapewniający 22 miejsca,
 - 2 domy dla dzieci i młodzieży niepełnosprawnej intelektualnie zapewniające 92 miejsca,
 - 1 dom dla osób w podeszłym wieku oraz osób przewlekle somatycznie chorych zapewniający 135 miejsc.
- **Placówki opiekuńczo-wychowawcze (dysponują łącznie 70 miejscami dla dzieci i młodzieży):**
 - 3 placówki socjalizacyjne,
 - 1 placówka socjalizacyjno-interwencyjna,
 - 1 specjalistyczno-terapeutyczna.
- **Placówki wsparcia dziennego (dysponują łącznie 80 miejscami dla dzieci i młodzieży szkolnej):**
 - 1 placówka opiekuńcza,
 - 2 placówki specjalistyczne.
- **Ośrodki wsparcia:**
 - Schronisko (80 miejsc), schronisko z usługami opiekuńczymi (15 miejsc), noclegownia (20 miejsc) i ogrzewalnia (5 miejsc),
 - Ośrodek Wsparcia i Interwencji Kryzysowej (20 miejsc dla matek z małoletnimi dziećmi i kobiet w ciąży; placówka pełni też funkcję interwencyjną),
 - Dom Dziennego Pobytu (zapewnia organizację wolnego czasu i aktywizację społeczną dla 60 seniorów),

- 5 Środowiskowych domów samopomocy (oferują 211 miejsc dziennych i 9 miejsc całodobowych, świadczą usługi w ramach indywidualnych lub zespołowych treningów samoobsługi i treningów umiejętności społecznych),
- 3 mieszkania chronione dla osób opuszczających placówki opiekuńczo – wychowawcze, łącznie zapewniają 10 miejsc),
- Specjalistyczny Ośrodek Wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie (15 miejsc).
- 3 Warsztaty Terapii Zajęciowej (dysponują 110 miejscami)⁶.

Poniżej prezentujemy dane na temat korzystania z pomocy społecznej w szerszym kontekście, tj. w ujęciu porównawczym.

Tabela 7. Beneficjenci środowiskowej pomocy społecznej na 10 tys. ludności⁷

Jednostka terytorialna	2016	2017	2018	2019
POLSKA	645	568	513	463
Powiat m.Gdańsk	290	263	240	218
Powiat m.Gdynia	269	255	234	227
WARMIŃSKO-MAZURSKIE	1 090	957	873	797
Powiat m.Elbląg	708	627	583	551
Powiat m.Olsztyn	457	414	398	359

Dane zamieszczone w powyższej tabeli obejmują zasięg korzystania z pomocy społecznej, a więc udział beneficjentów środowiskowej pomocy społecznej w liczbie ludności. Wyraźnie widać, że przedmiotowy wskaźnik dla Elbląga w roku 2019 wynosi 551, zatem jest niższy od danych regionalnych, natomiast wyższy na tle danych dla ogólnopolskich, a także dla porównywanych miast na prawach powiatu. Dodajmy, że dynamika zmian wspomnianego wskaźnika była analogiczna do danych z rynku pracy, a zatem w dużym stopniu była ona powiązana z aktualną koniunkturą gospodarczą. W tym kontekście należy wspomnieć również o rządowych programach na rzecz wsparcia rodziny

⁶ na podstawie danych zaczerpniętych z raportu „Elbląg w formie. Raport o stanie miasta za 2020 rok”, Elbląg, 2021

⁷ Bank Danych Lokalnych GUS

(„Rodzina 500+”), które przyczyniły się do ograniczenia zjawiska ubóstwa, choć – z drugiej strony – sprzyjały dezaktywizacji zawodowej wybranych grup społecznych (np. kobiet).

Tabela 8. Gospodarstwa domowe korzystające ze środowiskowej pomocy społecznej⁸

Jednostka terytorialna	2016	2017	2018	2019
POLSKA	2 478 698	2 180 599	1 970 385	1 775 761
Powiat m.Gdańsk	13 432	12 193	11 159	10 198
Powiat m.Gdynia	6 642	6 301	5 762	5 599
WARMIŃSKO-MAZURSKIE	156 672	137 372	124 966	113 594
Powiat m.Elbląg	8 595	7 593	7 024	6 598
Powiat m.Olsztyn	7 934	7 158	6 890	6 182

Dane prezentowane w powyższej tabeli zawierają rzeczywistą liczbę gospodarstw domowych, które w danym roku skorzystały ze świadczeń środowiskowej pomocy społecznej. Gospodarstwo domowe korzystające ze środowiskowej pomocy społecznej, to takie, które otrzymało pomoc pieniężną, rzeczową lub w formie usług (za pośrednictwem ŚOPS) zgodnie z ustawą z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej. Warunkiem przyznania pomocy jest zaistnienie jednego z problemów wymienionych w artykule 7. ww. ustawy, a w przypadku świadczeń pieniężnych podstawowym warunkiem ich przyznania jest kryterium dochodowe. W roku 2019 w Elblągu z tego rodzaju wsparcia skorzystało 6 598 gospodarstw domowych.

Polityka prorodzinna i wspieranie rodziny

W mieście prowadzone są dwa programy dedykowane rodzinom wielodzietnym, takie jak „Elbląska Karta Dużej Rodziny” oraz „Ogólnopolska Karta Dużej Rodziny”. Zadaniem tych programów jest poprawa dostępności do usług oraz dóbr, dzięki ulgom i rabatam oferowanym zarówno przez Miasto jak i przez partnerów wspomnianych programów.

W Elblągu realizowany jest także system świadczeń rodzinnych. W 2020 roku tego rodzaju wsparciem objęto na terenie miasta 13 tys. rodzin. Ponadto jako element prowadzonej w mieście polityki prorodzinnej wypłacana jest jednorazowa zapomoga

⁸ Bank Danych Lokalnych GUS

w wysokości 500 zł z tytułu urodzenia dziecka. Jak wynika z „Raportu o stanie miasta za 2020 rok” z tego uprawnienia skorzystało 26 elbląskich rodzin.

Oprócz świadczeń pieniężnych rodziny mogą skorzystać z pomocy w formie pracy socjalnej. W 2020 roku z możliwości tej skorzystało 4.000 rodzin, w tym 934 rodziny uzyskały pomoc wyłącznie w postaci pracy socjalnej (bez korzystania z jakichkolwiek świadczeń przyznawanych decyzją administracyjną). Po zmianie struktur w MOPS w Elblągu od 15 września 2020r. powstał Zespół Pracy Socjalnej składający się z 7 pracowników socjalnych, który od momentu jego powołania do końca 2020r. objął pracą socjalną 208 rodzin.

Ponadto w mieście realizowana jest usługa asystenta rodziny. W 2020 r. objęto nią 114 rodzin. Dzięki asystenturze, rodziny otrzymują wsparcie, które w przyszłości pozwoli im na samodzielne uporanie się z trudnościami życiowymi, zwłaszcza w kontekście opieki i wychowania dzieci.

Zapewnienie opieki i wychowania dzieciom częściowo lub całkowicie pozbawionym opieki rodziców jest kolejnym z ważnych działań realizowanych w ramach wspierania rodzin w formie rodzinnej pieczy zastępczej. W 2020 roku w Elblągu funkcjonowało 191 rodzin zastępczych, w których wychowywało się 312 dzieci umieszczonych w rodzinach. W tym samym roku z rodzin zastępczych odeszło 43 dzieci, natomiast procesem usamodzielnienia objęto 87 osób.

Wspieranie osób niepełnosprawnych i seniorów

Z myślą o seniorach natomiast realizowany jest program „Elbląska Karta Seniora”. Podobnie jak karty dla rodzin wielodzietnych, program ma na celu zwiększenie dostępności do usług, dzięki udogodnieniom w postaci ulg i dedykowanych promocji, przez co przyczyni się zarówno do pobudzenia aktywności społecznej wśród osób w wieku 60+ jaki i do poprawy jakości ich życia. Na terenie Elbląga prowadzony jest dom dziennego pobytu, realizujący działania z zakresu organizacji wolnego czasu i aktywizacji społecznej dla 60 seniorów.

Miasto realizuje również działania na rzecz wsparcia osób niepełnosprawnych w zakresie rehabilitacji zawodowej i społecznej. Jednym z rodzajów tego typu działań są

prowadzone w Elblągu 3 warsztaty terapii zajęciowej zapewniające 110 uczestnikom możliwość rehabilitacji społecznej i zawodowej w zakresie pozyskania lub przywracania umiejętności niezbędnych do podjęcia zatrudnienia.

Ochrona zdrowia

Tabela 9. Liczba przychodni ogółem, praktyki lekarskie, przychodnie na 10 tys. ludności w roku 2020⁹

Jednostka terytorialna	przychodnie ogółem	praktyki lekarskie w miastach	przychodnie na 10 tys. ludności
POLSKA	21 496	2 977	6
Powiat m.Gdańsk	268	16	6
Powiat m.Gdynia	129	7	5
WARMIŃSKO-MAZURSKIE	866	205	6
Powiat m.Elbląg	79	9	7
Powiat m.Olsztyn	177	45	10

Na podstawie powyższych informacji można stwierdzić, że dostęp do usług z obszaru ochrony zdrowia w Elblągu jest nieco wyższy od danych dla kraju i regionu, a także Gdańska i Gdyni. Wyższy wskaźnik odnotowano w Olsztynie. Powyższe dane (gromadzone w ramach statystyki publicznej) ukazują niepełny obraz sytuacji, np. brakuje informacji na temat stanu personelu medycznego (liczby etatów przeliczeniowych lekarza, pielęgniarki lub położnej) w relacji do liczby mieszkańców oraz liczby zadeklarowanych pacjentów do poszczególnych jednostek ochrony zdrowia w przeliczeniu na populację. Ponadto nie wiemy, ilu mieszkańców korzysta z usług medycznych poza terenem miasta i odwrotnie – ilu mieszkańców sąsiednich jednostek administracyjnych korzysta z usług ochrony zdrowia na terenie gminy Elbląga. Z pewnością obszar ochrony zdrowia powinien zostać objęty osobną analizą.

Tabela 10. Liczba ludności na 1 aptekę ogólnodostępną w roku 2020¹⁰

Jednostka terytorialna	ludność na aptekę ogólnodostępną
------------------------	----------------------------------

⁹ Bank Danych Lokalnych GUS

¹⁰ Bank Danych Lokalnych GUS

POLSKA	3 174
Powiat m.Gdańsk	2 906
Powiat m.Gdynia	2 634
WARMIŃSKO-MAZURSKIE	3 489
Powiat m.Elbląg	3 388
Powiat m.Olsztyn	2 807

Wyraźnie widać, że mieszkańcy Elbląga mają relatywnie niski dostęp do placówek aptecznych nie tylko na tle danych ogólnopolskich, ale również w porównaniu do wskaźników dla wybranych miast na prawach powiatu. Mniejszą dostępność aptek odnotowano natomiast na poziomie województwa warmińsko-mazurskiego.

Edukacja

Miasto Elbląg zapewnia dzieciom i młodzieży warunki do pobierania nauki, wychowania i opieki w następujących miejskich jednostkach organizacyjnych: 3 żłobkach, 21 przedszkolach, punkcie przedszkolnym, przedszkolu specjalnym oraz 9 oddziałach przedszkolnych w szkołach podstawowych, 16 szkołach podstawowych, 12 szkołach ponadpodstawowych, 2 specjalnych ośrodkach szkolno-wychowawczych, 3 bursach szkolnych, 2 poradniach psychologiczno-pedagogicznych, międzyszkolnym ośrodku sportowym, młodzieżowym domu kultury oraz Elbląskim Centrum Usług Wspólnych. Miasto może się pochwalić sukcesem w postaci zapewnienia w 2020 roku wszystkim dzieciom w wieku od 3 do 6 lat edukacji przedszkolnej. Udało się to osiągnąć dzięki utworzeniu nowych oddziałów przedszkolnych w kilku już istniejących placówkach. W 2020 roku w Elblągu młodzież mogła uczęszczać do następujących szkół ponadpodstawowych: 4 liceów ogólnokształcących, 7 zespołów szkół i 1 placówki kształcenia zawodowego i ustawicznego. Wyniki egzaminów końcowych uczniów na etapie szkoły podstawowej, uwiaryściły dość wysoki poziom jakości kształcenia elbląskich szkół na tle województwa oraz ogólnokrajowym, zwłaszcza w zakresie matematyki i języka angielskiego. W przypadku absolwentów przystępujących do egzaminu dojrzałości po raz pierwszy, zdawalność oraz osiągnięte wyniki z obowiązkowych pisemnych egzaminów maturalnych były nieco wyższe od średniej wojewódzkiej i tylko nieco niższe od średniej krajowej.

Wyjątek stanowią wyższe wyniki z egzaminu z języka angielskiego maturzystów w Elblągu zarówno na tle województwa, jak i kraju.

Miasto Elbląg oferuje również możliwość kształcenia na poziomie wyższym na dwóch funkcjonujących w mieście uczelniach: Państwowej Wyższej Szkole Zawodowej oraz na Uczelni Humanistyczno-Ekonomicznej.

Tabela 11. Stopa bezrobocia rejestrowanego (w proc.)¹¹

Jednostka terytorialna	2016	2017	2018	2019	2020
POLSKA	8,2	6,6	5,8	5,2	6,2
Powiat m.Gdańsk	3,5	2,7	2,6	2,4	3,5
Powiat m.Gdynia	3,8	2,8	2,5	2,1	3,4
WARMIŃSKO-MAZURSKIE	14,2	11,7	10,4	9,1	10,1
Powiat m.Elbląg	11,3	9,2	8,2	5,7	7,8
Powiat m.Olsztyn	5,1	4,5	3,5	2,7	3,4

Powyżej zaprezentowane zostały dane dla Elbląga na tle parametrów regionalnych, jak również ogólnopolskich. Stopa bezrobocia rejestrowanego w mieście jest niższa od wskaźników dla województwa warmińsko-mazurskiego, natomiast zdecydowanie wyższa od danych ogólnokrajowych, a także dla porównywanych miast na prawach powiatu. Analizując powyższe dane warto zwrócić uwagę na dynamikę zmian ww. wskaźników. W poprzednich latach obserwujemy systematyczną poprawę sytuacji na rynku pracy. Powyższa tendencja uległa odwróceniu w roku 2020, w związku z kryzysem wywołanym pandemią COVID-19.

Tabela 12. Liczba zarejestrowanych bezrobotnych na koniec roku 2020¹²

Jednostka terytorialna	ogółem	mężczyźni	kobiety
POLSKA	1 046 432	484 826	561 606
Powiat m.Gdańsk	8 890	4 159	4 731
Powiat m.Gdynia	3 871	1 730	2 141

¹¹ Bank Danych Lokalnych GUS

¹² Bank Danych Lokalnych GUS

WARMIŃSKO-MAZURSKIE	51 475	23 040	28 435
Powiat m.Elbląg	3 204	1 465	1 739
Powiat m.Olsztyn	3 024	1 493	1 531

W roku 2020 w Elblągu zarejestrowane były 3 204 osoby. W tej grupie 54 proc. stanowiły kobiety. Przeszło 10 proc. nie przekroczyło 24. roku życia, zaś udział zarejestrowanych bezrobotnych w wieku 25-34 lat, 35-44 lat, 45-54 lat oraz 55 lat i starszych wynosi – odpowiednio – 25 proc., 25 proc., 21 proc. i 18 proc.

Kultura

W Elblągu swoją działalność prowadzą cztery miejskie instytucje kultury, które kierują swoją ofertę zarówno do mieszkańców miasta, jak i do odwiedzających je turystów:

1. Elbląska Orkiestra Kameralna,
2. Centrum Sztuki Galeria EL,
3. Biblioteka Elbląska im. C. Norwida w Elblągu,
4. Muzeum Archeologiczno – Historyczne w Elblągu.

Istotnym wskaźnikiem w sferze kultury w Elblągu jest poziom czytelnictwa oraz funkcjonowanie Miejskiej Biblioteki Publicznej i jej filii. Według danych zaczerpniętych z Banku Danych Lokalnych¹³ na przestrzeni lat 2017-2020 stale maleje liczba czytelników aktywnie wypożyczających książki w ciągu roku, a także wypożyczenia księgozbioru na jednego czytelnika w woluminach. We wspomnianym okresie zmniejsza się również liczba czytelników bibliotek publicznych w przeliczeniu na 1 000 ludności.

Tabela 13. Wybrane wskaźniki dot. usług bibliotecznych w roku 2020¹⁴

Jednostka terytorialna	biblioteki publiczne na 10 tys. ludności	ludność na 1 placówkę biblioteczną (łącznie z punktami bibliotecznymi ujętymi zgodnie z siedzibą jednostki macierzystej)	księgozbiór bibliotek na 1000 ludności	czytelnicy bibliotek publicznych na 1000 ludności	wypożyczenia księgozbioru na 1 czytelnika w woluminach
------------------------	--	--	--	---	--

¹³ Bank Danych Lokalnych, Główny Urząd Statystyczny

¹⁴ Bank Danych Lokalnych GUS

POLSKA	2,0	4 424	3 267,6	128	15,8
Powiat m.Gdańsk	0,6	15 694	1 335,5	200	8,3
Powiat m.Gdynia	0,9	11 665	1 483,4	177	11,0
WARMIŃSKO-MAZURSKIE	2,0	3 828	2 785,2	112	17,8
Powiat m.Elbląg	0,7	14 823	2 659,5	150	15,3
Powiat m.Olsztyn	0,9	7 446	2 873,1	168	18,3

Wyraźnie widać, że – w ujęciu statystycznym – mieszkańcy Elbląga mają relatywnie niski dostęp do usług bibliotecznych na tle kraju, regionu oraz innych miast na prawach powiatu (z wyjątkiem Gdańska). Jednocześnie ich aktywność w tym obszarze jest przeciętnie wysoka.

Tabela 14. Wybrane wskaźniki dot. usług kulturalnych w roku 2020¹⁵

Jednostka terytorialna	imprezy	uczestnicy imprez	liczba uczestników imprez na 1000 ludności	grupy artystyczne	członkowie grup artystycznych	koła/kluby/sekcje	członkowie kół/klubów/sekcji	liczba osób na placówkę (centrum kultury, dom kultury, ośrodek kultury, klub, świetlicę)	centra kultury, domy i ośrodki kultury, kluby i świetlice na 10 tys. ludności
POLSKA	120 866	13 355 365	348,2	14 226	230 564	24 125	466 305	9 471,54	1,1
Powiat m.Gdańsk	1 005	82 753	175,5	45	296	151	2 333	19 616,88	0,5
Powiat m.Gdynia	120	31 834	129,5	2	29	5	32	122 484,50	0,1
WARMIŃSKO-MAZURSKIE	4 938	595 619	419,3	601	7 847	930	14 650	8 965,16	1,1
Powiat m.Elbląg	71	9 175	77,0	2	109	34	588	59 291,00	0,2
Powiat m.Olsztyn	484	47 963	279,1	16	295	102	1 193	24 464,14	0,4

¹⁵ Bank Danych Lokalnych GUS

Powyższe dane potwierdzają, że mieszkańcy Elbląga są przeciętnie aktywni w sferze kultury. Świadczy o tym m.in. niski wskaźnik liczby uczestników imprez kulturalnych na 1000 mieszkańców. Dostępność usług kulturalnych jest relatywnie niska na tle danych dla kraju i województwa. Pod tym względem wyraźnie niższe rezultaty odnotowano jedynie w przypadku Gdyni.

Sport i rekreacja

Miejski Ośrodek Sportu i Rekreacji jest jednostką zarządzającą obiektami sportowymi oraz terenami sportowo-rekreacyjnymi na terenie miasta. 66 spośród 82 obiektów sportowych to przyszkolna baza sportowa. Najczęściej odwiedzane z nich to:

1. Centrum Rekreacji Wodnej,
2. Kryta pływalnia przy ul. Robotniczej,
3. Hala sportowo-widowiskowa przy Al. Grunwaldzkiej
4. Kryte lodowisko „HELENA”;
5. Tor wrotkarsko-łyżwiarski „KALBAR”.

Miasto jest organizatorem licznych imprez sportowych, które stanowią istotny element promującym Elbląg.

Mieszkania komunalne

Zarząd Budynków Komunalnych w imieniu Gminy Miasto Elbląg administruje 5 087 lokalami mieszkalnymi oraz 113 lokalami użytkowymi, w tym:

- 1 770 lokalami mieszkalnymi i 45 lokalami użytkowymi w 187 budynkach gminnych,
- 3 308 lokalami mieszkalnymi i 68 lokalami użytkowymi w 752 budynkach wspólnot mieszkaniowych,
- 9 lokalami mieszkalnymi w 2 budynkach spółdzielni mieszkaniowych.

Gmina Miasto Elbląg jest współwłaścicielem w 752 budynkach wspólnot mieszkaniowych. Uprawnienia i obowiązki właścicielskie we wspólnotach mieszkaniowych realizuje w imieniu Gminy Zarząd Budynków Komunalnych.

Aktywność społeczna

Istotnym wskaźnikiem, świadczącym o aktywności społecznej jest liczba funkcjonujących organizacji pozarządowych. Na terenie Elbląga zarejestrowanych jest ponad 400 tego typu organizacji.

Na podstawie frekwencji w wyborach samorządowych, która jest znacznie niższa od średniej zarówno na poziomie powiatu, województwa, jak i ogólnopolskiej, można wnioskować, że aktywność obywatelska mieszkańców Elbląga plasuje się na niskim poziomie.

W uzupełnieniu powyższych informacji można przytoczyć porównawcze dane statystyczne. W naukach społecznych wyróżnia się wiele możliwych do zastosowania wskaźników partycypacji i aktywności obywatelskiej, choć często wywołują one dyskusję w środowisku akademickim. Poniżej prezentujemy zestawienie najważniejszych informacji, które obrazują poziom zaangażowania mieszkańców Elbląga w życie wspólnoty lokalnej.

Tabela 15. Liczba fundacji, stowarzyszeń i organizacji społecznych na 10 tys. mieszkańców¹⁶

Jednostka terytorialna	2016	2017	2018	2019	2020
POLSKA	37	38	37	38	39
Powiat m.Gdańsk	47	49	44	45	47
Powiat m.Gdynia	41	43	41	43	44
WARMIŃSKO-MAZURSKIE	39	41	40	41	42
Powiat m.Elbląg	39	40	36	36	37
Powiat m.Olsztyn	61	64	60	61	62

Liczba organizacji „trzeciego sektora” (NGO) w przeliczeniu na populację mieszkańców gminy jest niska na tle danych ogólnokrajowych i – zwłaszcza – regionalnych, a także dla porównywanych miast na prawach powiatu. Spośród ww.

¹⁶ Bank Danych Lokalnych GUS

jednostek samorządu terytorialnego najwyższy poziom wskaźnika odnotowano w Olsztynie. Jeśli chodzi o dynamikę zmian, to trudno doszukać się tu jakichś wyraźnych trendów. Dodajmy, że powyższe zestawienie odzwierciedla jedynie współczynnik liczby zarejestrowanych podmiotów w odniesieniu do populacji danej gminy, a nie realny poziom uczestnictwa w działalności „trzeciego sektora”. Dane z badania ilościowego, a także eksperci uczestniczący w badaniu jakościowym potwierdzają jednak, że poziom aktywności społecznej i partycypacji mieszkańców Elbląga jest raczej niski lub przeciętny¹⁷.

5.2. Wyniki badania ilościowego

Niniejszy rozdział zawiera omówienie wyników badania ilościowego. Jak już wspomnieliśmy, pomiar został zrealizowany z wykorzystaniem techniki CATI (Komputerowo Wspomagany Wywiad Telefoniczny) na próbie N=700 mieszkańców Elbląga.

Poniżej prezentujemy kluczowe informacje na temat struktury próby, która była kontrolowana ze względu na płeć i wiek. Kluczowe parametry społeczno-demograficzne zamieszczone w poniższej tabeli są istotne w kontekście analiz prezentowanych w tej części opracowania.

Tabela 16. Struktura próby

płeć	
kobieta	53%
mężczyzna	47%
wiek	
15-19	6%
20-29	13%
30-39	18%
40-49	17%
50-59	14%
60-74	24%
75 i więcej	8%
osiedla i dzielnice	

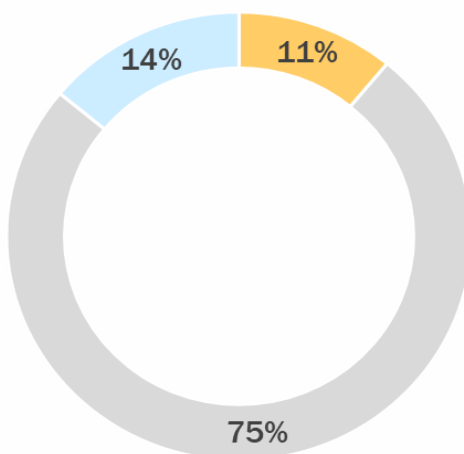
¹⁷ Na podstawie badania ilościowego i jakościowego

Zatorze	5%
Próchnik	4%
Rubno Wielkie	4%
Kępa Północna	4%
Przy Młynie	4%
Dąbrowa	4%
Rakowo	4%
Truso	4%
Modrzewina	3%
Stawnik	3%
Osiek	3%
Łasztownia	3%
Śródmieście	3%
Zajazd	3%
Zakrzewo	3%
Dąbki	3%
Dębica	3%
Drewnik	3%
Krasny Las	3%
Na Stoku	3%
Ogrody	3%
Warszawskie Przedmieście	3%
Kamionka	3%
Nowe Pole	3%
Wyspa Spichrzów	3%
Zawada	3%
Nad Jarem	2%
Nowe Miasto	2%
Stagniewo	2%
Winnica	2%
Bielany	2%
Witoszewo	2%
Zawodzie	2%
Stare Miasto	1%
osiedla i dzielnice	
północne	49%
południowe	51%
wykształcenie	

podstawowe	4%
zawodowe	25%
średnie	52%
wyższe	19%
sytuacja zawodowa	
pracuję na stałe (na etacie)	48%
jestem emerytem(ką), rencistą(tką)	24%
jestem przedsiębiorcą, własna działalność gospodarcza	11%
jestem uczniem(nnicą), studentem(ką)	7%
pracuję dorywczo	6%
zajmuję się domem (nie pracuję)	5%
jestem bezrobotnym(a)	4%
posiadanie dzieci	
mam przynajmniej 1 dziecko w wieku 6 lat lub młodsze	14%
mam przynajmniej 1 dziecko w wieku 7-15 lat	34%
mam przynajmniej 1 osoba w wieku 16-18 lat	14%
nie mam dzieci w wieku poniżej 18 lat	51%
niepełnosprawność	
osoba pełnosprawna	87%
osoba z niepełnosprawnością ruchową	11%
osoba z niepełnosprawnością inną niż ruchowa	2%

Jak już wspomnieliśmy, w zrealizowanej próbie kontrolowane były parametry płci i wieku, pozostałe rozkłady zostały uzyskane w sposób wtórny, na podstawie uzyskanych odpowiedzi respondentów. Co istotne, kobiety nieznacznie przeważają nad mężczyznami, a blisko 1/3 badanych stanowią osoby w wieku 60 lat i starsze (przypomnijmy, że udział seniorów w populacji mieszkańców Elbląga systematycznie się zwiększa). W podobnym stopniu reprezentowani są mieszkańcy osiedli północnych i południowych. Przeszło połowę ankietowanych stanowią osoby z wykształceniem średnim. 48 proc. respondentów pracuje na etacie, natomiast drugą w kolejności grupę stanowią emeryci i renciści. W zrealizowanej próbie 13 proc. stanowią osoby z niepełnosprawnościami.

Wykres 17. Samoocena sytuacji ekonomicznej gospodarstwa domowego



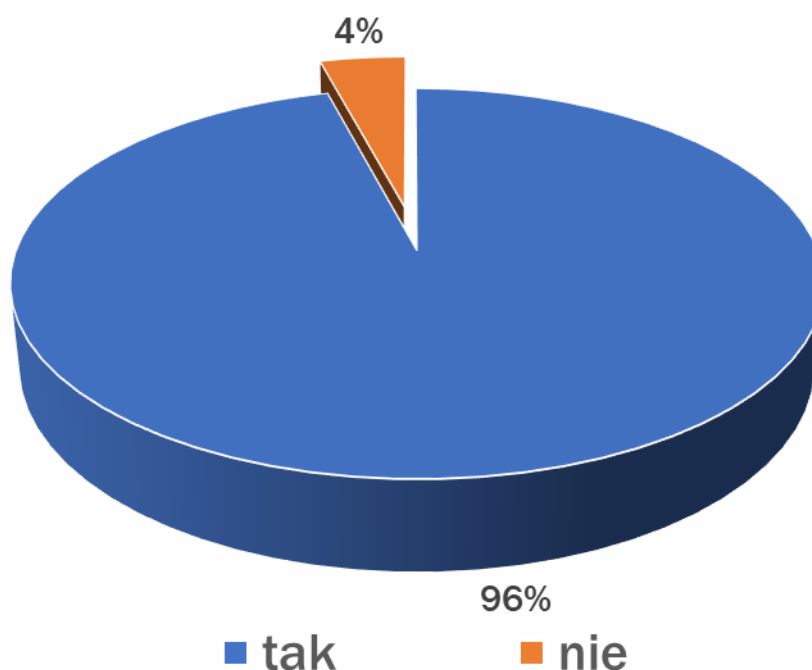
- trudna, nie wystarcza nam na wszystkie podstawowe potrzeby
- średnia, wystarcza nam na podstawowe potrzeby, ale żyjemy skromnie
- dobra, nie musimy specjalnie oszczędzać, ani niczego sobie odmawiać

$\frac{3}{4}$ badanych ocenia kondycję ekonomiczną swoich gospodarstw domowych jako średnią, przeciętną. Istotnie częściej są to kobiety (80 proc.), niż mężczyźni (71 proc.). Tego rodzaju przekonanie najczęściej wyrażają trzydziestolatkowie (86 proc. w tej grupie wiekowej), osoby o wysokim poczuciu wpływu na bieg spraw lokalnych (79 proc.), osoby deklarujące niski poziom zaufania w relacjach z innymi (84 proc.), a także osoby pełnosprawne (78 proc.). 14 proc. deklaruje, że sytuacja ekonomiczna ich gospodarstw domowych jest zadowalająca – najczęściej są to mężczyźni (19 proc.) w porównaniu z kobietami (9 proc.), osoby z wykształceniem wyższym (26 proc.), przedsiębiorcy (54 proc.) oraz osoby pełnosprawne (14 proc.). 11 proc. badanych postrzega kondycję ekonomiczną swoich gospodarstw domowych jako trudną. Powyższa opinia jest najbardziej rozpowszechniona wśród osób w wieku 75 lat i starszych (33 proc.), osób o niskim poczuciu wpływu na bieg spraw lokalnych (16 proc.), respondentów deklarujących wysoki poziom zaufania w relacjach z innymi (14 proc.), osób niepodejmujących działań społecznych (14 proc.), bezrobotnych oraz emerytów (44 proc.) i rencistów (24 proc.), a także wśród osób z niepełnosprawnościami (29 proc.). Powyższe różnice są istotne statystycznie na poziomie 95 proc., co – w uproszczeniu – oznacza prawdopodobieństwo występowania związków między zmiennymi. Przypomnijmy, że analogiczną konwencję stosujemy w całym raporcie.

Ankietowani odpowiadali również na pytanie o okres zamieszkiwania w Elblągu. 54 proc. z nich mieszka tutaj od urodzenia, a kolejnych 31 proc. – nie krócej niż 10 lat, ale nie od urodzenia. Dodajmy, że 9 proc. badanych zamieszkuje w Elblągu od 9 lat lub krócej.

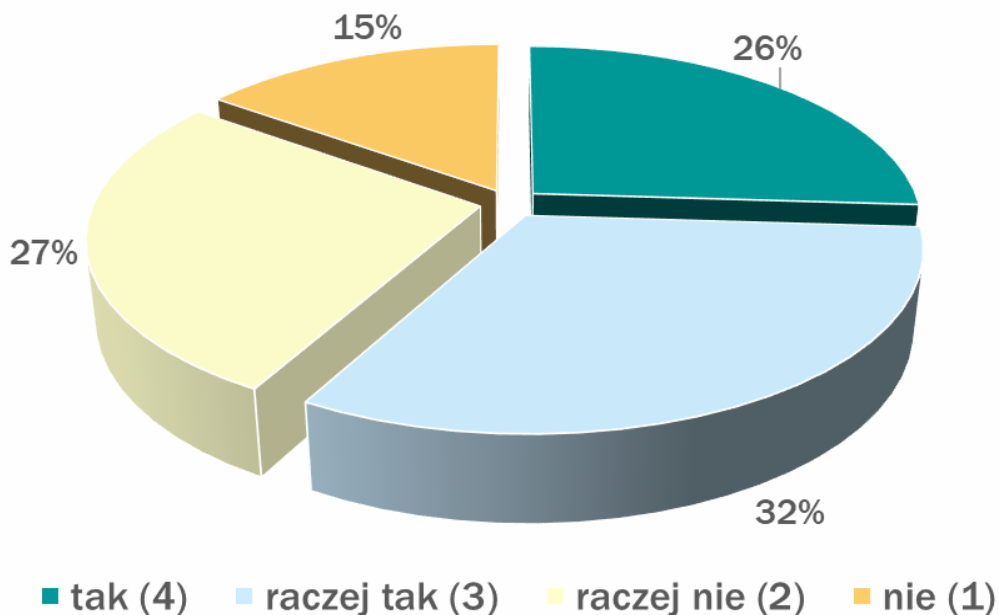
Aktywność i kapitał społeczny mieszkańców

Wykres 18. Czy wiąże Pan(i) przyszłość (swoją i swojej rodziny) z Elblągiem?



96 proc badanych wiąże przyszłość (swoją i swojej rodziny) z Elblągiem. Najczęściej są to osoby w wieku 30-39 lat (98 proc. w tej grupie wiekowej) oraz 60 lat i starsze (100 proc. w tej grupie ankietowanych), mieszkańcy osiedli północnych (98 proc.), respondenci o wysokim poziomie poczucia sprawczości (98 proc.), osoby podejmujące różne formy aktywności społecznej, osoby z wykształceniem średnim (98 proc.), osoby zajmujące się domem oraz emeryci i renciście (100 proc.), a także osoby z niepełnosprawnościami (99 proc.).

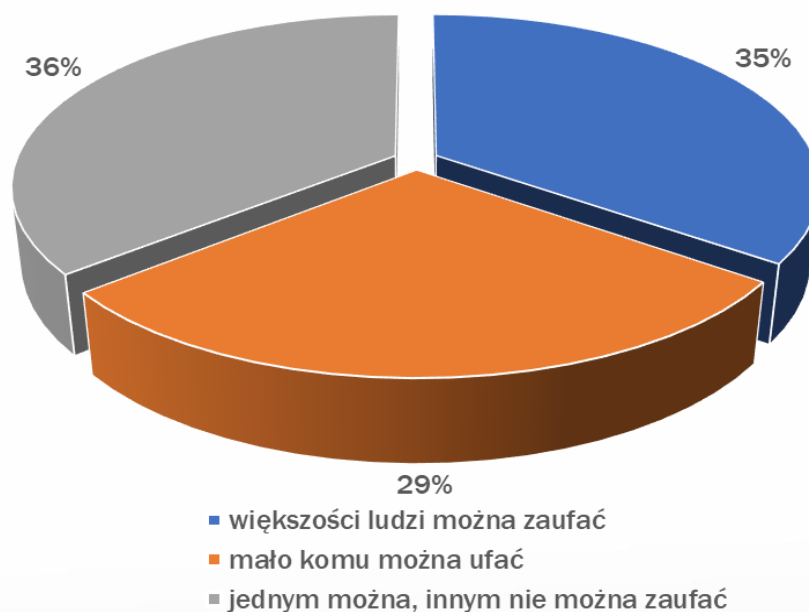
Wykres 19. Czy tacy ludzie jak Pan(i) mają wpływ na bieg spraw publicznych w Elblągu?



58 proc. badanych deklaruje wysoki poziom poczucia sprawczości, natomiast pozostałe wyrażają odmienną opinię – to wynik zbliżony do rezultatów innych pomiarów, realizowanych przez firmę LBS. Warto zwrócić uwagę na niski stopień polaryzacji prezentowanego powyżej rozkładu danych, co oznacza przewagę ocen umiarkowanych nad skrajnymi (pozytywnymi lub negatywnymi). Poczucie wpływu na bieg spraw lokalnych najczęściej deklarują osoby w wieku 30-39 lat (70 proc.) oraz 50-59 lat (67 proc.), mieszkańcy dzielnic i osiedli północnych (63 proc.) w porównaniu z południowymi (54 proc.), ankietowani zamieszkujący w Elblągu od co najmniej od 10 lat, lecz nie od urodzenia (70 proc.), osoby, które wiążą przyszłość (swoją i swojej rodziny) z Elblągiem (60 proc.), osoby podejmujące różne formy aktywności społecznej, respondenci z wykształceniem zawodowym (69 proc.), osoby pracujące dorywczo (82 proc.), przedsiębiorcy (73 proc.) oraz osoby posiadające stałą pracę (66 proc.), osoby posiadające dzieci, osoby postrzegające sytuację ekonomiczną swoich gospodarstw domowych jako średnią, przeciętną (61 proc.), a także osoby pełnosprawne (60 proc.).

Odmienną ocenę najczęściej wyrażają respondenci w wieku 15-19 lat (64 proc. w tej grupie deklaruje niski poziom poczucia sprawczości), osoby w wieku 75 lat i starsze (69 proc.), mieszkańcy dzielnic i osiedli południowych (46 proc.), respondenci niepodejmujący jakiegokolwiek formy aktywności społecznej (47 proc.), osoby z wykształceniem podstawowym (70 proc.), osoby zajmujące się domem (63 proc.), uczniowie i studenci (56 proc.) oraz emeryci i renciści (52 proc.), ankietowani nieposiadający dzieci (49 proc.), osoby o trudnej kondycji ekonomicznej swoich gospodarstw domowych (62 proc.), jak również osoby z niepełnosprawnościami (54 proc.).

Wykres 20. Zaufanie w relacjach z innymi



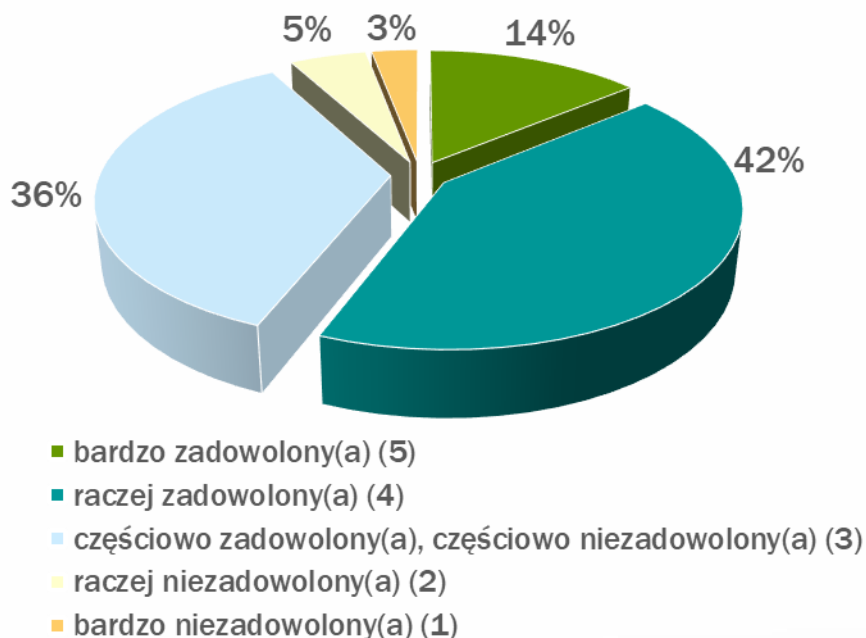
Na tle innych badań realizowanych przez firmę LBS, odnotowany poziom zaufania w codziennych relacjach z innymi jest wyższy niż przeciętny¹⁸. Przeszło 1/3 uczestników pomiaru deklaruje, że zaufanie do innych jest uzależnione od uwarunkowań indywidualnych. 35 proc. uważa, że większości ludzi można zaufać. Relatywnie wysokie

¹⁸ Tego rodzaju pomiary są realizowane z wykorzystaniem analogicznych narzędzi, jednak znacząco różnią się techniczne szczegóły sposobu realizacji owych pomiarów, zatem ich wyniki nie powinny być zestawiane i porównywane wprost. Jeśli chodzi o przykładowe wyniki: w podwarszawskiej gminie Brwinów 20 proc. badanych uważa, że większości ludzi można zaufać, 13 proc. rozmówców uważa, że mało komu można zaufać. Analogicznie wyniki dla miasta Kobylka wynoszą – odpowiednio - 12 proc. i 15 proc., dla miasta Jastrzębie-Zdrój: 24 proc. i 27 proc., zaś dla miasta Starachowice: 10 proc. i 34 proc..



rezultaty odnotowano wśród pięćdziesięciolatków (48 proc.), osób deklarujących trudną sytuację ekonomiczną swoich gospodarstw domowych (47 proc.), a także osób z niepełnosprawnościami (46 proc.). Niespełna 3 na 10 rozmówców uważa, że mało komu można zaufać – tego rodzaju ocenę wyrażają przede wszystkim trzydziestolatkowie (38 proc.), a także respondenci postrzegający kondycję ekonomiczną owych gospodarstw jako średnią, przeciętną (31 proc.).

Wykres 21. Poziom zadowolenia z relacji z sąsiadami



Dane na temat poziomu zadowolenia z relacji z sąsiadami zostały zebrane z wykorzystaniem skali pięciostopniowej. 58 proc. deklaruje wysoki stopień satysfakcji, zaś uzyskana średnia wynosi 3,57 (jest to rezultat ulokowany między neutralną lub ambiwalentną – „3” a umiarkowanie pozytywną kategorią odpowiedzi – „4”). Wysokie rezultaty odnotowano wśród osób z wykształceniem podstawowym (87 proc.) oraz uczniów i studentów (72 proc.), ponadto dodatnia ocena relacji sąsiedzkich jest powiązana z pozytywnym sposobem postrzegania jakości życia w Elblągu (65 proc. w grupie osób zadowolonych z jakości życia w mieście). Dodajmy, że wspomniany rezultat jest mniej pozytywny, niż w innych badaniach realizowanych przez wykonawcę.

Tabela 22. Podejmowanie różnych form aktywności społecznej

głosowałem(am) we wszystkich lub prawie wszystkich wyborach samorządowych	51%
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. Zdecydowaną większość działań wymienionych w powyższej tabeli najczęściej podejmują osoby w wieku 60-74 lat, respondenci wiążący przyszłość (swoją i swojej rodziny), a także ankietowani deklarujący wysoki poziom poczucia sprawczości.

Do najczęściej podejmowanych form działalności społecznej należą: uczestnictwo w wyborach samorządowych, udział w zebraniach spółdzielni lub wspólnoty mieszkaniowej, podejmowanie działań sąsiedzkich oraz dyskutowanie na temat spraw lokalnych w internecie.

18 proc. badanych deklaruje działalność w organizacjach religijnych (np. parafialnych), zaś 13 proc. angażuje się w działania „trzeciego sektora”. Warto dodać, że uzyskane wyniki są zbliżone do danych ogólnopolskich (choć nie można ich porównywać wprost, ze względu na różnice w metodologii pomiaru). Według pomiarów Centrum Badania Opinii Społecznej w 2007 roku przynależność do organizacji społecznych deklarowało 11 proc. Polaków. Z kolei badania prowadzone przez Stowarzyszenie Klon/Jawor (także z 2007 roku) wskazują, że 13 proc. Polaków deklarowało członkostwo w organizacjach pozarządowych, grupach, ruchach społecznych lub religijnych. Istotnym źródłem danych na ten temat jest również „Diagnoza społeczna” prof. J. Czapińskiego. Według tych cyklicznie powtarzanych na licznej, ogólnopolskiej próbie pomiarów „...w Polsce w 2015 r. członkami



„jakichś organizacji, stowarzyszeń, partii, komitetów, rad, grup religijnych, związków lub kół” było 13,4 proc. badanych: 10,3 proc. należało tylko do jednego stowarzyszenia; 2,2 proc. do dwóch, a 1,9 proc. do więcej niż dwóch organizacji. (...) 70,8 proc. członków stowarzyszeń mówi, że aktywnie uczestniczy w ich działaniach. Mało ludzi należy do organizacji, ale jeśli już gdzieś należą, to (mówią, że) coś w nich robią. Takich, którzy należą i działają jest w społeczeństwie powyżej 15 r.ż. 9,0 proc...”¹⁹.

Tabela 23. Źródła informacji na temat spraw lokalnych




Jako najczęściej wykorzystywane źródła wiedzy na temat spraw lokalnych zazwyczaj wymieniano kanały nieformalne, a także lokalne portale internetowe (niezależne od samorządu terytorialnego). Ważną rolę odgrywają „tradycyjne” ogłoszenia i plakaty w miejscach publicznych, a także pozostałe media elektroniczne i papierowe. W mniejszym stopniu wykorzystywane są oficjalne kanały komunikacyjne miasta, fora internetowe oraz media społecznościowe. Co 10. uczestnik pomiaru deklaruje czerpanie wiedzy na temat

¹⁹ Zob. „Diagnoza Społeczna 2015. Warunki i jakość życia Polaków”, Janusz Czapiński, Tomasz Panek (red.), Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa, listopad 2015

spraw lokalnych z bezpośrednich spotkań z samorządowcami lub urzędnikami miejscowych instytucji publicznych. Warto zaznaczyć, że korzystanie z różnych źródeł informacji jest uzależnione od wieku respondentów. Czterdziestolatkowie częściej niż inni wymieniają rozmowy ze znajomymi lub członkami rodziny, lokalne fora internetowe oraz oficjalną stronę miasta, natomiast seniorzy w wieku 75 lat i starsi istotnie częściej czerpią informacje na temat spraw lokalnych z radia i telewizji.

Wykres 24. 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	Czuje 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

Ankietowani zapoznawali się również z zestawem stwierdzeń, zawierających różne przekonania na temat wybranych aspektów, związanych z zaangażowaniem w sprawy

lokalne. Badani mogli zgodzić się lub nie zgodzić z ich treścią, wykorzystując do tego celu skalę pięciostopniową. Na podstawie uzyskanych wyników można stwierdzić, że potencjał zaangażowania mieszkańców w życie lokalnej wspólnoty jest przeciętny (na tle innych, podobnych badań zrealizowanych przez wykonawcę):

- 55 proc. zauważa w mieście miejsca, które są dla nich ważne emocjonalnie,
- 55 proc. dostrzega walory miasta, oparte na tradycji oraz dziedzictwie kulturowym,
- 55 proc. badanych uważa się za patriotów lokalnych,
- 49 proc. badanych deklaruje chęć pomagania innym mieszkańcom miasta, znajdującym się w trudnej sytuacji życiowej,
- 48 proc. chciałoby zaangażować się w działania oparte na wzajemnej pomocy i wymianie korzyści,
- 47 proc. stara się przedkładać dobro wspólne ponad potrzeby indywidualne,
- 44 proc. wyraża wolę uczestnictwa w działaniach o charakterze integracyjnym,
- 44 proc. deklaruje chęć zaangażowania w działania sąsiedzkie,
- 31 proc. nie zgadza się z oceną, że równie dobrze mogliby mieszkać w innym mieście, co w Elblągu (46 proc. podziela ten pogląd),
- 28 proc. nie podziela przekonania, że w mieście występują ostre konflikty społeczne (48 proc. wyraża odmienną opinię w tej kwestii).

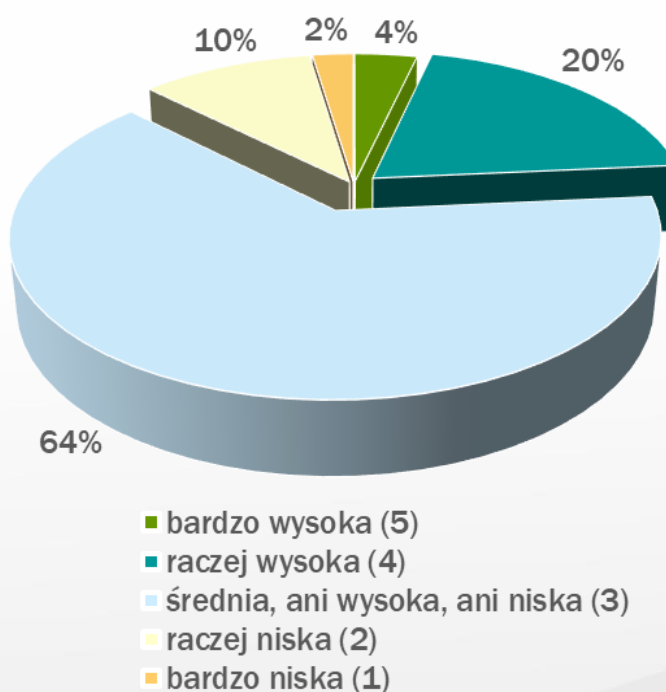
Na podstawie szczegółowej analizy uzyskanych informacji można stwierdzić, że największy potencjał społecznej aktywności i zaangażowania w sprawy lokalne odnotowano wśród osób zadowolonych ze swoich relacji sąsiedzkich, a także pozytywnie oceniających jakość życia w Elblągu (jest to zależność istotna statystycznie). Co niezmiernie istotne, najwyższy potencjał zaangażowania w sprawy lokalne zdiagnozowano wśród czterdziestolatków (dotyczy to zwłaszcza różnych form opartych na budowaniu relacji i integracji społecznej), natomiast najniższy – wśród seniorów (choć osoby starsze najczęściej deklarują przedkładanie dobra wspólnego nad interes indywidualny oraz postrzegają dziedzictwo kulturowe i historyczne jako ważny czynnik rozwojowy miasta).



Jakość życia i usługi społeczne w Elblągu


Pojęcie jakości życia nie jest jednoznacznie zdefiniowane w naukach społecznych. W tym miejscu można przywołać wiele sposobów ujęcia tego terminu, które dość znacznie się różnią (choć nie zawsze są wzajemnie sprzeczne), np. nieco inne podejście do tego zagadnienia prezentują socjologowie, psychologowie, ekonomiści, przedstawiciele nauk medycznych, czy specjaliści z obszaru polityki społecznej. Na potrzeby tego opracowania można przyjąć, że pomiar jakości życia oznacza próbę odpowiedzi na pytanie o poziom rozwoju społeczno-ekonomicznego, a także ocenę zadowolenia z życia – w różnych aspektach, w tym w odniesieniu do stopnia zaspokojenia potrzeb lokalnych (np. poprzez świadczenie usług publicznych). Z jednej strony może oznaczać próbę poszukiwania możliwie obiektywnych wskaźników jakości życia (tj. na podstawie danych zastanych), z drugiej – odwołanie się do subiektywnych przekonań mieszkańców (mierzonych na podstawie badań deklaratywnych).

Wykres 25. Ogólna ocena jakości życia w Elblągu



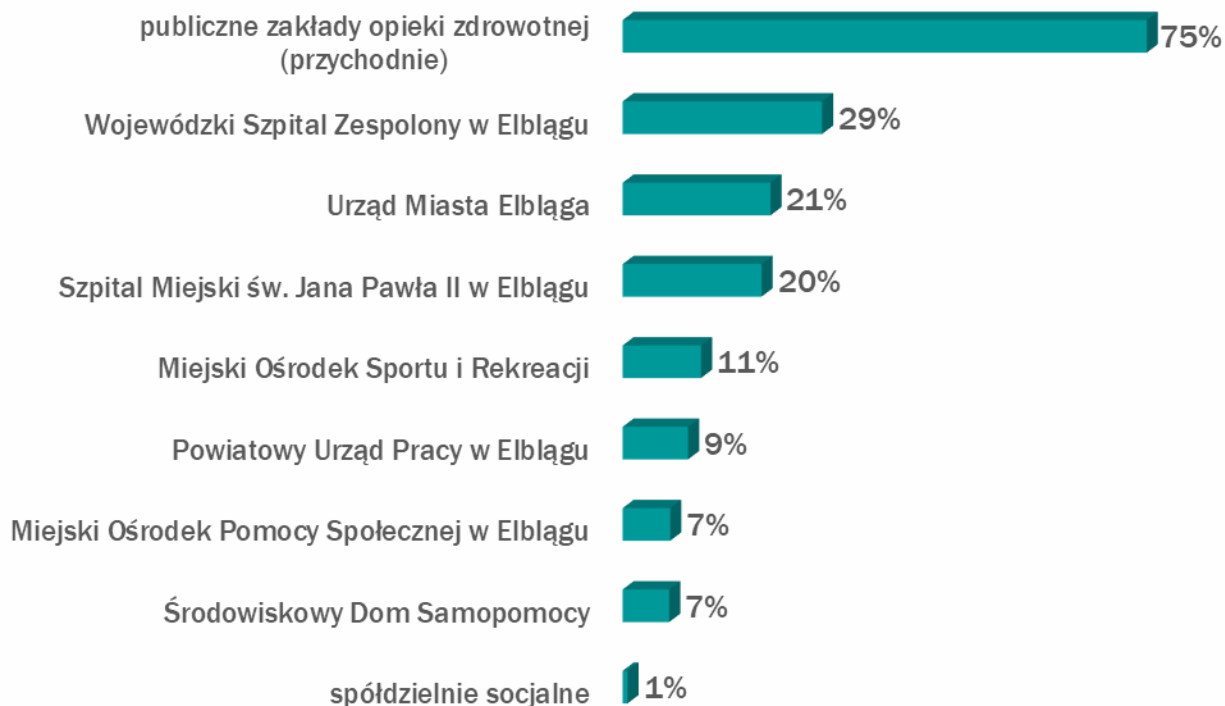
W świetle badań ankietowych prawie 2/3 mieszkańców uważa, że jakość życia w mieście utrzymuje się na średnim, przeciętnym poziomie. 24 proc. badanych uważa, że jakość życia jest wysoka, natomiast 12 proc. formułuje ocenę negatywną. Średnia wynosi 3,12, co jest równoznaczne z opinią zbliżoną do środkowej kategorii w skali pięciostopniowej (wyższa ocena jest relatywnie niska na tle wyników innych, podobnych badań, realizowanych przez LBS). O wysokiej jakości życia najczęściej przekonane są osoby zadowolone z relacji sąsiedzkich (28 proc. pozytywnych ocen w tej grupie respondentów). Nie odnotowano istotnych statystycznie zależności między oceną poziomu życia a pozostałymi zmiennymi społeczno-demograficznymi.

Tabela 26. 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	kommunikacja 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 1-5	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


Ankietowani mieszkańcy oceniali jakość usług społecznych w wyszczególnionych obszarach, posługując się skalą od 1 do 5. Należy podkreślić, że w przypadku wszystkich ww. kategorii uzyskano ocenę zbliżoną do kategorii nr 3 („średnio, ani dobrze, ani źle”), a więc opinią neutralną lub ambiwalentną. Badani mieszkańcy Elbląga formułują relatywnie wysokie oceny jakości usług edukacyjnych (przedszkoli oraz szkół). Na tle pozostałych obszarów wysokie oceny zyskały również usługi z obszaru aktywizacji zawodowej, a także oferta dla seniorów (w obu przypadkach najwyższe oceny formułują osoby w wieku 29 lat i młodsze). Najwięcej wątpliwości budzi jakość oraz dostępność mieszkań komunalnych i socjalnych, działania na rzecz wzmocnienia aktywności społecznej mieszkańców, promocja zdrowia i zdrowego trybu życia, jak również dostępność i jakość usług żłobków. Dodajmy, że jakość oferty kulturalnej, a także usługi z obszaru promocji zdrowia i zdrowego trybu życia znacznie bardziej pozytywnie postrzegają kobiety w porównaniu z mężczyznami, natomiast możliwości spędzania czasu wolnego najbardziej krytycznie oceniają osoby w wieku 15-19 lat. Ofertę wsparcia dla osób z niepełnosprawnościami w najkorzystniejszym świetle widzą osoby o trudnej sytuacji ekonomicznej (co ciekawe, doświadczanie niepełnosprawności nie wpływa na tę ocenę, tj. nie odnotowano różnic istotnych statystycznie). Pewnym zaskoczeniem jest fakt, że usługi sportowo-rekreacyjne w Elblągu zyskują najwyższe oceny wśród seniorów w wieku 75 lat i starszych. Z kolei jakość usług pomocy społecznej wyżej oceniają kobiety w porównaniu z mężczyznami, a także mieszkańcy dzielnic południowych w porównaniu z północnymi. Wysokie oceny formułują również seniorzy w wieku 75 lat i starsi, jak również osoby postrzegające kondycję ekonomiczną swoich gospodarstw domowych jako trudną.

Wykres 27. Korzystanie z usług różnych instytucji lokalnych w okresie ostatnich dwóch lat



W badaniu ankietowym poruszono również zagadnienia związane z korzystaniem z oferty różnych instytucji lokalnych, jak również oceną jakości tych usług w okresie ostatnich 2 lat, licząc od daty realizacji pomiaru. Respondenci najczęściej korzystali z usług miejscowych placówek ochrony zdrowia, a także miejscowych szpitali oraz Urzędu Miasta Elbląga. Nieco rzadziej wskazywano inne miejskie lub powiatowe instytucje publiczne. 1 proc. badanych deklaruje korzystanie z usług miejscowych spółdzielni socjalnych. Osoby, które skorzystały z usług ww. podmiotów odpowiadały na kolejne pytanie o poziom satysfakcji z otrzymanych usług.

Tabela 28. Ocena jakości usług różnych instytucji lokalnych

	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(A) (4+5)	49%	57%	51%	29%	28%	22%	26%	19%
NIEZADOWOLONY(A) (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

Jak już wspomnieliśmy, uczestnicy pomiaru zostali zapytani również o poziom zadowolenia z usług tych podmiotów, z którymi mieli kontakt (stąd zróżnicowane podstawy procentowania w przypadku każdego z ww. podmiotów). Najwyżej ocenione zostały miejscowe Środowiskowe Domy Samopomocy – najwyższe oceny formułują kobiety (68 proc. wskazań pozytywnych), jak również mieszkańcy południowych osiedli i dzielnic Elbląga (70 proc.). Na drugim miejscu znalazł się Urząd Miasta Elbląga - szczególnie wysokie rezultaty odnotowano wśród kobiet (67 proc.), wśród dwudziestolatków (81 proc.), a także osoby nieposiadające dzieci (67 proc.). Na ostatnich miejscach w rankingu uplasowały się: Powiatowy Urząd Pracy w Elblągu (najwyższe oceny wśród mężczyzn oraz pięćdziesięciolatków) oraz Wojewódzki Szpital Zespolony w Elblągu (najbardziej pozytywne

oceny formułują seniorzy w wieku 75 lat i starsi, jak również osoby oceniające sytuację ekonomiczną swoich gospodarstw domowych jako trudną). Dodajmy, że jakość usług publicznych przychodzi zyskuje najwyższe uznanie wśród mieszkańców dzielni i osiedli południowych (30 proc.), osób z wykształceniem wyższym (35 proc.) oraz w grupie uczniów i studentów (43 proc.).

Tabela 29. 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 (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%

Respondenci mogli wymienić dowolną liczbę kierunków działań, które – ich zdaniem – powinny zostać zrealizowane w Elblągu w okresie najbliższego roku, licząc od daty realizacji pomiaru. Ankietowani w największym stopniu oczekują poprawy dostępności oraz jakości usług ochrony zdrowia. Najczęściej są to pięćdziesięciolatekowie (72 proc.), osoby nisko oceniające jakość życia w mieście (69 proc.), a także ankietowani z wykształceniem średnim (63 proc.). Wysokie pozycje w rankingu zajęły usługi kulturalne (najwyższą ocenę

formułują osoby krytycznie oceniające jakość życia w Elblągu), a także szeroko rozumiane działania na rzecz osób bezrobotnych i pozostałych w trudnej sytuacji na rynku pracy, a także doświadczających biedy i ubóstwa – istotnie częściej są to mieszkańcy dzielnic i osiedli południowych (54 proc.) w porównaniu z północnymi (42 proc.). W opinii badanych duże znaczenie ma również zapewnienie dostępu do mieszkań chronionych (wspieranych) (tę opinię najczęściej podzielają respondenci z niepełnosprawnością ruchową – 58 proc.), a także – co zaskakujące – przeciwdziałanie przemocy w rodzinie (w świetle doświadczeń płynących z innych badań wykonawcy ostatni z wymienionych obszarów najczęściej zajmuje niższą pozycję w rankingu). Ostatni z wymienionych obszarów częściej wymieniają mężczyźni (47 proc.) w porównaniu z kobietami (38 proc.), ponadto wysoki rezultat odnotowano wśród seniorów w wieku 60-74 lat (50 proc.), a także w grupie emerytów i rencistów (55 proc.). Na ostatnim miejscu wymieniono działania na rzecz aktywizacji społecznej. Przypomnijmy, że ww. obszar znalazł się na jednym z ostatnich miejsc pod względem oceny jakości usług społecznych w Elblągu. Może to oznaczać, że mieszkańcy postrzegają znaczenie tego rodzaju zagadnień jako poboczne na tle pozostałych sfer życia społecznego w Elblągu. Dodajmy, że powyższy rozkład powinien być interpretowany w sposób umiemytny, zwłaszcza, że odniesienie się do części poruszanych zagadnień wymagało wysokiego poziomu refleksyjności, a nawet wiedzy eksperckiej. Warto pamiętać, że powyższe zestawienie jest oparte na deklaracjach i subiektywnych ocenach uczestników badania.

Respondenci wybierali z powyższej listy jeden, w ich opinii, kluczowy obszar rozwoju usług społecznych w Elblągu. W tym kontekście ankietowani najczęściej wymieniali:

- poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług ochrony zdrowia – 18 proc.,
- wspieranie osób i grup doświadczających biedy i ubóstwa – 12 proc.,
- działania na rzecz bezrobotnych i osób w trudnej sytuacji na rynku pracy – 10 proc.,
- zapewnienie dostępu do mieszkań chronionych (wspieranych), np. dla seniorów lub osób z niepełnosprawnościami – 9 proc.,
- zwiększenie dostępu do usług w obszarze sportu i rekreacji – 8 proc.

Wykres 30. Do jakich grup (wiekowych) mieszkańców 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%

Wykres 31. 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%
imiigranci	6%
osoby LGBT	3%

Co do zasady, usługi społeczne powinny być kierowane do społeczności lokalnej, a więc do różnych grup mieszkańców. Respondenci odpowiadali na pytania o preferowane grupy odbiorców, do których w szczególności powinny być adresowane usługi społeczne w Elblągu. Jeśli chodzi o grupy wieku, najczęściej wymieniano w tym kontekście młodzież w wieku lat 16-19, a także dzieci w wieku 7-15 lat i młodzież, ponadto liczna grupa badanych widzi potrzebę realizacji usług skierowanych do seniorów. W przypadku grup kategoryalnych badani najczęściej wymieniali osoby doznające przemocy w rodzinie, seniorów i ich rodziny, osoby z niepełnosprawnościami i ich rodziny, następnie – osoby w kryzysie bezdomności oraz osoby żyjące w ubóstwie. Warto wspomnieć, że odpowiadając na dwa powyższe pytania respondenci mogli wymienić nie więcej, niż 3 najważniejsze odpowiedzi.

Tabela 32. Zapotrzebowanie na różne usługi społeczne (w proc.)

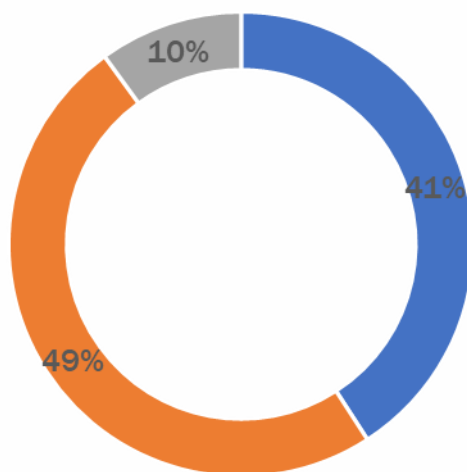


	drobne usługi remontowo-porządkowe	usługi sezonowe, np. ogrodnicze, odśnieżanie, sprzątanie grobów itp.	usługi sportowe i rekreacyjne	mobilny konserwator - złota rączka (dojeżdżający do odbiorcy w sytuacjach awaryjnych)	programy wspomagające zdrowie i zdrowy tryb życia	środkowiskowa opieka geriatryczna (lekarz, pielęgniarka, psychiatra dla seniora i jego rodziny) Kreśl wsparcia	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	usługi rehabilitacji, fizykoterapii i fizjoterapii	opieka wytchnieniowa dla rodzin lub opiekunów osób niesamodzielnych	asystent osoby niepełnosprawnej	taksówka dla seniora i osób z niepełnosprawnościami	publiczne żłobki	usługi edukacyjne, wspierające szczególnie uzdolnione dzieci i młodzież	posiłki dla osób samotnych i niesamodzielnych, dowożone do ich miejsca zamieszkania	środowiskowa opieka długoterminowa	psychiatria środowiskowa (lekarz-psychiatra, psycholog, pielęgniarka, terapeuta)	niania sprawująca dzienną opiekę nad dzieckiem dla rodziców pracujących	asystent i tłumacz osoby głuchoniermej	mieszkania chronione, wspierane i treningowe	
ta usługa jest potrzebna dla mieszkańców i chciał(a)bym z niej skorzystać	38	37	37	36	35	34	32	32	31	31	30	30	30	29	29	28	27	27	27	26	25	25	
ta usługa jest potrzebna dla mieszkańców, ale osobiście nie chciał(a)bym z niej skorzystać	55	55	58	59	58	58	61	57	58	59	62	60	66	65	65	65	61	65	64	62	66		
ta usługa jest niepotrzebna i nie chciał(a)bym z niej skorzystać	7	7	5	6	7	7	10	11	10	11	7	10	4	6	6	7	12	8	7	13	10	13	9

Wszystkie usługi wymienione w powyższej tabeli postrzegane są jako potrzebne dla mieszkańców Elbląga, choć ankietowani niekoniecznie chcieliby skorzystać z nich osobiście. Respondenci najczęściej deklarują chęć skorzystania z drobnych usług remontowo-porządkowych, usług sezonowych (np. ogrodniczych, odśnieżania), oferty

sportowej i rekreacyjnej, mobilnego konserwatora („złotej rączki”), programów wspomagających zdrowie i zdrowy tryb życia, środowiskowej opieki geriatrycznej, a także kręgów wsparcia (grupy wsparcia dla seniorów lub osób z niepełnosprawnościami, łączące rodzinę, sąsiadów, wolontariuszy i pracowników instytucji pomocowych), jak również otwartego miejsca rekreacji, np. plaży miejskiej. Z ostatniej z wymienionych usług częściej chcieliby skorzystać mieszkańcy dzielnic i osiedli południowych (36 proc.) w porównaniu z północnymi (28 proc.).

Wykres 33. Akceptacja stwierdzeń na temat korzystania z bezpłatnych i odpłatnych 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

Respondentom zaprezentowano 3 stwierdzenia odnośnie chęci korzystania z odpłatnych lub bezpłatnych usług społecznych, przy założeniu, że kwestia odpłatności wiąże się z dostępnością usług dla mieszkańców. Chęć skorzystania z usług społecznych deklaruje 90 proc. ankietowanych. Niemal połowa badanych deklaruje chęć skorzystania z odpłatnych usług społecznych, jeśli byłyby one łatwiej dostępne dla mieszkańców. Tego rodzaju przekonanie w największym stopniu podzielają osoby podejmujące różne formy aktywności społecznej. Przeszło 40 proc. badanych 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 seniorów w wieku 75 lat lub starszych (64 proc.), emerytów i rencistów (50 proc.), jak również osób, które postrzegają sytuację ekonomiczną swoich gospodarstw domowych jako średnią, przeciętną (61 proc.).

Tabela 34. Akceptacja stwierdzeń na temat korzystania z usług społecznych

	Uważam, że oferta usług społecznych w Elblągu jest zbyt uboga	Nie korzystam z usług społecznych w Elblągu z braku potrzeby	Uważam, że oferta usług społecznych w innych rejonach miasta jest na wyższym poziomie niż w mojej okolicy	Usługi społeczne w Elblągu są dla mnie zbyt drogie	Nie mam możliwości korzystania z usług społecznych w okolicy miejsca zamieszkania	Barierą korzystania z usług społecznych w mieście jest dla mnie brak możliwości dojazdu (transportu)	Zazwyczaj wiem, gdzie szukać informacji na temat oferty usług społecznych	Czuję się dobrze poinformowany(a) o ofercie usług społecznych dla mieszkańców Elbląga
zdecydowanie się zgadzam (5)	4%	2%	1%	0%	1%	1%	1%	1%
raczej się zgadzam (4)	32%	33%	29%	30%	27%	29%	29%	29%
częściowo się zgadzam, częściowo się nie zgadzam (3)	32%	32%	37%	36%	36%	36%	32%	31%
raczej się nie zgadzam (2)	30%	31%	30%	30%	34%	29%	32%	33%
zdecydowanie się nie zgadzam (1)	2%	2%	3%	3%	2%	5%	6%	6%
ZGADZAM SIĘ (4+5)	36%	35%	30%	30%	28%	30%	30%	30%
NIE ZGADZAM SIĘ (1+2)	32%	33%	33%	33%	36%	34%	38%	39%
średnia w skali 1-5	3,06	3,01	2,96	2,95	2,91	2,91	2,88	2,86

Ankietowani zapoznawali się również z zestawem stwierdzeń, zawierających różne przekonania na temat wybranych aspektów, związanych z korzystaniem z usług społecznych. Badani mogli zgodzić się lub nie zgodzić z ich treścią, wykorzystując do tego celu skalę pięciostopniową. 36 proc. badanych sądzi, że oferta usług społecznych w Elblągu

jest zbyt uboga – najczęściej są to osoby w wieku 20-39 lat (46 proc.), osoby z wykształceniem zawodowym (44 proc.), a także bezrobotni (56 proc.). 35 proc. deklaruje niekorzystanie z usług społecznych z braku potrzeby – tego rodzaju przekonanie najczęściej podzielają osoby w wieku 15-19 lat (51 proc.), osoby z wykształceniem podstawowym (57 proc.), osoby zajmujące się domem (51 proc.), jak również osoby deklarujące, że kondycja ekonomiczna ich gospodarstw domowych jest zadowalająca (48 proc.). O braku możliwości korzystania z usług społecznych w okolicy miejsca zamieszkania istotnie częściej przekonani są mieszkańcy dzielnic i osiedli południowych w porównaniu z północnymi.

Uzyskane wyniki potwierdzają, że elblązanie są w małym stopniu poinformowani o dostępnej ofercie usług społecznych, a wieku z nich doświadcza trudności ze znalezieniem informacji na ten temat. Z pewnością pokazuje to, że jednym z kluczowych wyzwań, przed jakim stanie Elbląskie Centrum Usług Społecznych, będzie dotarcie z informacją do mieszkańców i skonstruowanie skutecznej strategii komunikacyjnej, tym bardziej, że liczna grup mieszkańców nie korzysta z usług społecznych z braku potrzeby. Być może tego rodzaju działania komunikacyjne powinny zmierzać do uświadomienia, a nawet wykreowania określonych kategorii potrzeb społecznych. Ponadto respondenci różnią się pod względem oceny kosztów usług społecznych w okolicy miejsca zamieszkania, a także trudności z przemieszczaniem się do miejsca korzystania z tych usług.

Problemy społeczne mieszkańców

Tabela 35. 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%
bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych, zaniedbywanie dzieci	26%
bezradność 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%

Najważniejsze zagadnienia społeczne Elbląga to – w świetle uzyskanych wyników - starzenie się społeczeństwa (zwiększanie się udziału seniorów w populacji), zły stan zdrowia społeczeństwa, a także bieda i ubóstwo. Na kolejnych miejscach znalazły się: rozpad więzi rodzinnych i samotne wychowywanie dzieci, bezdomność, zła sytuacja mieszkaniowa, przemoc w rodzinie, chuligaństwo, wandalizm, przemoc i agresja na ulicach, jak również bezrobocie oraz trudna sytuacja na rynku pracy. Dodajmy, że uczestnicy pomiaru mogli wskazać dowolną liczbę problemów społecznych miasta.

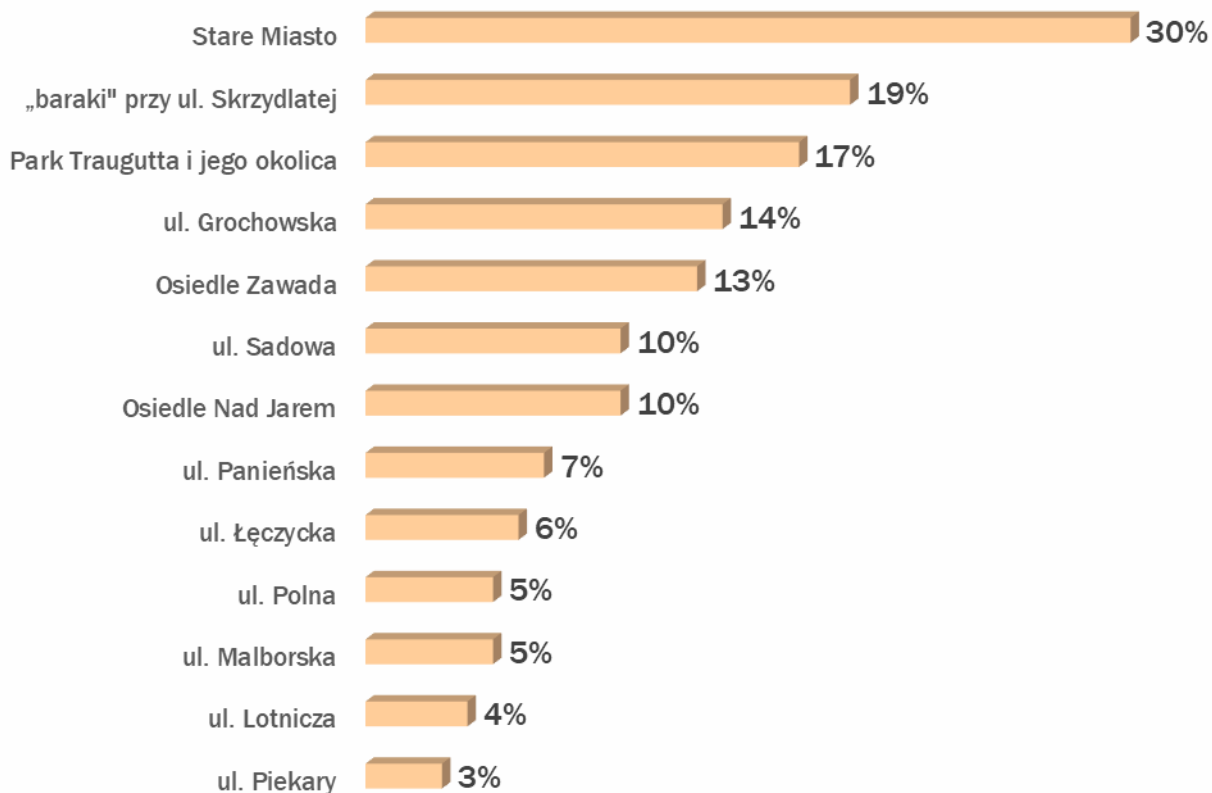
Z powyższego zestawienia respondenci wybierali jeden, ich zdaniem, najbardziej dotkliwy problem społeczny Elbląga. W tym kontekście najczęściej wskazywano:

- biedę i ubóstwo – 19 proc.,
- starzenie się społeczeństwa – 12 proc.,
- uzależnienie od alkoholu – 12 proc.,
- zły stan zdrowia społeczeństwa – 7 proc.,
- niepełnosprawność – 6 proc.

35 proc. badanych sądzi, że w Elblągu występują miejsca szczególnej koncentracji negatywnych zjawisk społecznych (jest to bardzo wysoki rezultat na tle innych badań zrealizowanych przez wykonawcę). Szczególnie warto podkreślić, że ich rozpoznawanie jest najwyższe wśród emerytów i rencistów (45 proc.), a także w grupie ankietowanych

nieposiadających dzieci (38 proc.) oraz zamieszkujących w Elblągu od urodzenia (38 proc.). Osoby, które udzieliły twierdzącej odpowiedzi na tak postawione pytanie wskazywały konkretne miejsca kumulacji problemów społecznych w mieście.

Wykres 36. Postrzegane miejsca koncentracji negatywnych zjawisk społecznych w Elblągu



Powyższe informacje zostały zebrane na podstawie odpowiedzi na pytanie otwarte, które charakteryzują się silnym rozproszeniem i zróżnicowanym poziomem szczegółowości, co wynika ze specyfiki narzędzia. Respondenci wskazywali konkretne nazwy ulic, względnie oficjalne lub potoczne nazwy różnych osiedli lub dzielnic Elbląga. Na etapie pracy z danymi udzielone odpowiedzi zostały zakodowane i przyporządkowane do ogólnych kategorii, które mogą być prezentowane w ujęciu statystycznym.

5.3. Wyniki badania jakościowego z usługodawcami i lokalnymi ekspertami

Badanie jakościowe zostało zrealizowane techniką Telefonicznych Wywiadów Pogłębionych (TDI). W ramach badania jakościowego kluczowych interesariuszy systemu usług społecznych zrealizowano 20 wywiadów indywidualnych z przedstawicielami samorządu, lokalnych instytucji pomocowych, organizacji pozarządowych oraz podmiotów prywatnych. Zebrany materiał badawczy został zorganizowany w dwa zagadnienia poznawcze:

- Istotne potrzeby mieszkańców Elbląga w opinii realizatorów usług społecznych,
- Analiza sytuacji na rynku usług społecznych w opinii ich realizatorów.

CUS – odpowiedź na nowe potrzeby mieszkańców

Elbląskie Centrum Usług Społecznych ma być odpowiedzią na współczesne wyzwania społeczne związane z nowymi potrzebami mieszkańców oraz związanymi z nimi usługami społecznymi.

„Mamy jednostkę, która już nie funkcjonuje ściśle tylko i wyłącznie w tym obszarze wsparcia osoby potrzebującej, tak jak to było do tej pory, a wykracza dalej poza to, czyli różnego rodzaju usługi jakie są potrzebne realizuje we współpracy z lokalnymi organizacjami pozarządowymi...”

Zakłada się, że ECUS będzie działał nowocześnie i profesjonalnie wykorzystując wiedzę i diagnozując problemy społeczne. Ma wprowadzić nową jakość w sferze lokalnej polityki społecznej.

„Potrzeby mieszkańców będą porządnie zdiagnozowane, żeby wyszło nam jakich usług potrzeba, czego brakuje, czego potrzebują i chcą mieszkańcy i potem, żeby te usługi dobrze realizować, jakościowo, żeby były dobre, realizowane przez jakieś takie doświadczone podmioty i chyba tyle i chyba o to tutaj chodzi...”

„Centrum będzie posiadało tą taką szeroką wiedzę, nie będzie takiego rozproszenia, bo czasami się obserwuje takie rozproszenie niektórych zadań, gdzieś tam każdy troszeczkę po swojemu coś tam realizuje i potem się okazuje, że kilka podmiotów w mieście realizuje to samo zadanie, każdy po trochu, a tak mi się wydaje, że może tu jest szansa na to, żeby to tak spiąć i właśnie, żeby nie było tego rozproszenia...”

Ważnym elementem misji tej instytucji jest integracja i koordynacja usług społecznych.

„CUS to korzyści dla mieszkańców, mieszkaniec będzie wiedział, że jest taka jedna instytucja w mieście, która się nazywa Centrum Usług Społecznych, będzie wiedział gdzie się udać, do tego jednego miejsca, które albo mu tej odpowiedzi udzieli, albo go wesprze bezpośrednio, albo go gdzieś tam dalej pokieruje...”

„Dobrze funkcjonujący CUS to będzie promocja miasta, zadowoleni mieszkańcy. To także instytucja, która będzie w stanie odpowiadać na kluczowe wyzwania w obszarze polityki społecznej. Słuchajcie, jesteśmy miastem gdzie, co szósta osoba niedługo będzie seniorem, ale wiemy co z tym zrobić...”

Istotne potrzeby mieszkańców Elbląga w opinii realizatorów usług społecznych

Potrzeby seniorów

Samotność osób starszych związana jest nie tylko z ich izolacją, której często dokonują z własnego wyboru, ale przede wszystkim ze społecznym marginalizowaniem. Szukają pomocy, kiedy jest właściwie za późno. Czasem nie dostając jej, stają się bezradni oraz poddają się izolacji, czasem depresji.

„Seniorzy mają trochę inną hierarchię potrzeb. Jedne potrzeby maleją, inne zaczynają rosnać. Najintensywniej w okresie starości daje się we znaki potrzeba bezpieczeństwa...”

Na postrzeganie starości silnie wpływa środowisko, na przykład sytuacja ekonomiczna, samotność, dyskryminacja, przejście na emeryturę. Wiemy, że wydatki osób

starszych są niższe. Brak aktywności zawodowej wiąże się ze zmniejszeniem dochodów, a także co niekiedy równie boleśnie odczuwają z utratą prestiżu społecznego.

„Mówią do mnie, że są nikomu niepotrzebni. Naraz całe dotychczasowe życie stało się nieważne...”

Wraz z utratą pracy pojawia się czas wolny, który często nie może być spożytkowany na samorealizację z powodów finansowych. Do tego przeznaczają dużo pieniędzy na leki, na wsparcie dzieci, a przede wszystkim wnuków.

„Pytam dlaczego nie wykupił leków, a on mówi, że były urodziny wnuka...”

Zła sytuacja ekonomiczna ma swoje dalsze skutki. Zmniejszają częstotliwość swoich kontaktów społecznych, zacieśniają przestrzeń życiową skazując się niejednokrotnie na samotność.

„Wielu z. ich nie wychodzi z domu, nie tylko, że nie ma siły ale dlatego że nie ma pieniędzy...”

W Polsce seniorzy raczej mieszkają osobno, a nie z dziećmi lub wnukami. Rodzina jednak jest najbardziej oczywistym źródłem pomocy. Osoby starsze potrzebują w okresie starości opieki. Dotychczasowy model oparty o alternatywę: rodzina lub DPS zaczyna być kwestionowany.

„DPS to nie jest wystarczająca alternatywa, chociaż nie kwestionuję, że potrzebna. Marzy mi się miasteczko seniorów, widziałam fajne w Holandii. Parterowe mieszkanie i to nie był DPS...”

„Zbudujmy parę domków tak, gdzie zgodnie z barierami architektonicznymi i żeby mogli zamieszkać seniorzy. Gdzie będzie opiekun, gdzie będą usługi medyczne...”

Dyskomfort związany z mieszkaniem oparty jest także na samotnym mieszkaniu. Osoby starsze chcą być samodzielne i często nie chcą się przeprowadzać do rodziny w myśl

zasadny, iż „nie przesadza się starych drzew”. Nie chcą także generować swojej przeprowadzką problemów rodzinnych. Wolą więc zostać u siebie. Do tego modelu samodzielnego życia potrzebują wsparcia.

„Gdzie mógłby normalnie starość swoją przeżywać, tylko że do tego potrzebuje miał szerszego dostępu do specjalistów, ale za tą usługę najczęściej trzeba przykład zapłacić. Dlaczego tak musi być?”

„Można pewne rzeczy skomercjalizować, ale tylko wybrane. Bez wsparcia publicznego wszystko będzie na barkach rodzin, a one tego zaraz nie udźwigną...”

Samotność, osamotnienie, ograniczenie kontaktów powodują izolację osób starszych, poczucie wyobcowania, w konsekwencji niezadowolenie z życia.

„Żadna pomoc instytucji, opieka zakładowa nie zastąpi zwyczajnych relacji społecznych: sąsiedzkich i rodzinnych...”

„Musimy przeciwdziałać izolowaniu osób starszych od normalnego środowiska zamykania w getcie...”

Często puentą wywiadów była konstatacja, że perspektywa końca życia powinna być bliżej zasłużonego odpoczynku niż walki o przetrwanie.

„Zadbajmy o pozytywne strony starości, każdego z nas to czeka...”

Potrzeby osób z niepełnosprawnościami

Główne zagadnienia problemowe zdefiniowane w wywiadach to potrzeby w obszarze mieszkalnictwa i samodzielnego życia w szczególności pomoc asystenta w codziennych czynnościach, dostosowanie mieszkania do indywidualnych potrzeb danej osoby niepełnosprawnej. Potrzeby w tym obszarze są – zdaniem rozmówców - najbardziej istotne dla osób z niepełnosprawnością ruchową oraz dla osób z niepełnosprawnością intelektualną. O ile w przypadku osób z niepełnosprawnością narządu ruchu znaczenie

miało tu przede wszystkim dostosowanie mieszkania do indywidualnych potrzeb osoby niepełnosprawnej oraz posiadanie mieszkania na niższej kondygnacji, to w przypadku osób z niepełnosprawnością intelektualną ważna była pomoc asystenta w wykonywaniu codziennych czynności, odciążenie opiekunów, umożliwiające podjęcie pracy zawodowej choćby w niewielkim wymiarze lub odpoczynek.

„My w naszej organizacji widzimy, że bez rozwinięcia systemu mieszkań wspomaganych nie ma mowy o prawdziwej pomocy...”

„Mamy wielkie zapotrzebowanie na asystentów, i oni nam mówią, że im łatwiej byłoby wiele rzeczy ogarnąć gdyby w tych mieszkaniach coś działało, było wyposażenie dostosowane do niepełnosprawności...”

Zauważano potrzebę utrzymania udziału w corocznych turnusach rehabilitacyjnych, które obok rehabilitacji służą też nawiązaniu przyjaźni, relacji społecznych, czy po prostu odpoczynkowi. Podkreślano potrzeby związane z dostosowaniem komunikacyjnym przestrzeni publicznej np. sygnalizacja dźwiękowa na przejściach przez ulicę. Dużo uwagi zwracano na potrzebę relacji społecznych.

„Ta matka mówi mi, że jej jedyny odpoczynek i kontakt z ludźmi to jak z synem wjedzie na turnus...”

Choć potrzebą numer jeden w hierarchii osób z niepełnosprawnościami i ich rodzin jest zapewnienie odpowiedniej sytuacji materialno-bytowej to przy głębszej rozmowie okazuje się, że być może jeszcze ważniejsze jest życzliwość, akceptacja innych, kontakty z ludźmi, posiadanie znajomych i przyjaciół, a z czasem założenie własnej rodziny.

„Nasz podopieczny, dorosły mężczyzna zakochał się i zaczynaliśmy się z nim zastanawiać jak to dalej można zorganizować to jego życie. Piekielnie trudne...”

Coraz częściej artykułuje się nie tylko potrzebę pomocy, ale też jej skoordynowania, uporządkowanie.

„Jedno miejsce, w którym osoba, czy opiekun, znajdzie taką całkowitą pomoc, począwszy od tego, nie wiem, jak się starać o świadczenia, jak złożyć dokumenty, nie wiem, o niepełnosprawność, jak złożyć wniosek do PFRON-u...”

„Jedno okienko, nawet niech to będzie szklane okienko, w którym można uzyskać pomoc. Wydaje mi się, że cały czas kuleje albo źle jest zrozumiane to, jak powinien działać asystent rodziny. Też mam wrażenie, że to się rozmywa, że przepisy są fajne, i że to się wszystko fajnie nazywa, natomiast w praktyce nie do końca to działa...”

„Jeśli chodzi o osoby niepełnosprawne, bo też są moim zdaniem takie pewne obszary, które tutaj wymagają jeszcze wsparcia, które nie są wystarczająco rozwinięte, to jest też mieszkalnictwo chronione i transport osób niepełnosprawnych, ale już taki stricte transport osób niepełnosprawnych w pełnym tego słowa znaczeniu i tak samo usługi asystenckie i opieki wytchnieniowej naszego miasta...”

„Naprawdę miałam ochotę urzędników wsadzić na wózek. I żeby oni sobie pojeździli po tym mieście i zobaczyli, że po prostu po tym mieście nie da się jeździć. I brakuje mi właśnie tego takiego spojrzenia z punktu widzenia osoby z niepełnosprawnością...”

Osoby niepełnosprawne są rozczarowane możliwościami uzyskania wsparcia, czują się zagubione i pozostawione samym sobie naprzeciw nieskoordynowanego zespołu instytucji mających udzielać im pomocy. Rolę podmiotów publicznych przejmują z konieczności organizacje pozarządowe. System pomocy jest zawiły i podatny na arbitralność przyznawania wsparcia. Mapa potrzeb związanych z niepełnosprawnością pokazuje, że mamy do czynienia z grupą osób, które są zarówno nie w pełni sprawne i w starszym wieku. Na potrzeby tej grupy starają się odpowiadać najnowsze projekty realizowane przez organizacje pozarządowe.

„Mamy czterdziestu dwóch uczestników i na ich rzecz, mamy i ciepłe telefony, i koło wolontariatu, które ich tam wspiera, i przyjaznego sąsiada. Masę właśnie i poradnictwo, prawnika, psychologa, mamy wypożyczenie sprzętu, opiekunkę asystenta w tym projekcie

i mamy całą gamę warsztatów, takich zainteresowań, koło na przykład też historyczne, warsztaty kulinarne, komputerowy, muzyczny, z kosmetyczką...”

Wiele do zrobienia jest w segmencie aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami. Wymieniane są: problemy związane ze stanem zdrowia, brak motywacji i bodźców do podjęcia zatrudnienia, niskie wynagrodzenia zniechęcające do pracy, deficyt miejsc pracy dla osób o wysokich i niskich kwalifikacjach, postawy pracodawców. Za najbardziej kluczowe uznano odpowiednie przystosowanie stanowiska pracy, właściwe warunki pracy, naukę pracy na określonym stanowisku, udział w programach kończących się zatrudnieniem.

Potrzeby rodzin

W obszarze wsparcia rodziny respondenci wskazywali na potrzebę specjalistycznej pomocy (psycholog, pedagog, logopeda itp.); atrakcyjnych form spędzania czasu wolnego dla dzieci i młodzieży. Podkreślano też potrzebę podjęcia działań o charakterze profilaktycznym przeciwdziałającą zachowaniom ryzykownym.

„Po Covidzie strasznie zwiększyły się problemy z dziećmi. Nie chcą wychodzić z domu, porobiły się jakieś pozamykane, znerwicowane. Rodzice nie bardzo wiedzą co z nimi robić...”

W opinii badanych brakuje programów rozwijających kompetencje opiekuńczo-wychowawczych rodziców. Problemem też jest przemoc w rodzinie (pomocy dla ofiar, zajęć dla sprawców przemocy). Duże znaczenie przywiązywano do pracy asystentów rodziny i właściwego jej wykorzystania. Usługi asystenta rodziny obejmują wsparcie psychiczne, emocjonalne, ale też pełni diagnostyczną, doradczą i często mediacyjną. Jednak asystenci powinni być – podkreślano w wywiadach – częścią kompleksowego wsparcia dostosowanego do indywidualnej sytuacji rodziny.

„Moi asystenci są od wszystkiego, jak na pierwszej linii frontu...”

Innym zagadnieniem są potrzeby rodziny wychowujących dzieci w wieku szkolnym, a zwłaszcza rodziny, które mają trudności w wypełnianiu funkcji wychowawczych. Potrzebują pomocy w zakresie organizowania tym dzieciom czasu wolnego, pokonywania trudności szkolnych. Poszerzenie w ramach CUS oferty o usługi kulturalne, turystyczne czy sportowe – jak podkreślano w wywiadach będzie bardzo pomocne.

„Świetnie, że obok usług strictly pomocowych pojawią się usługi czasu wolnego...”

W tym kontekście zauważano, że zbyt mało uwagi poświęca się osobom i rodzinom we względnie dobrej sytuacji społeczno-ekonomicznej (nieubogim, niewykluczonym społecznie). A tymczasem one także mają wiele problemów wychowawczo-opiekuńczych. Powszechna formuła usługowa w CUS pozwoli odpowiedzieć na te nie za dobrze rozpoznane potrzeby. Refleksje dotyczyły też negatywne postaw samych rodzin, niekiedy uniemożliwiających rozwój pożądaných usług społecznych. Pewnego rodzaju roszczeniowość wynikająca z przekonania, że „świadczenia się należą”, oraz brakiem zaangażowania w rozwiązywanie własnych trudności życiowych (dzieje się tak przede wszystkim w następstwie długotrwałego bezrobocia, samotnego wychowywania dzieci, niskiego kapitału kulturowego). Usługi społeczne nie nadążają też za zmianami społeczno-gospodarczymi, nie potrafią wywołać odejścia od gwałtownie rozpowszechniających się negatywnych wzorców kulturowych i mentalnych (konsumpcjonizm, internetowy ekshibicjonizm).

„Wszyscy dookoła widzą problem, tylko nie rodzice...”

„Problemem są rodziny niepełne, samotne matki...”

„Ja widzę, że w te rodziny nie mają jakiegokolwiek systemu wartości, po prostu dryfują...”

Potrzeby osób w kryzysie bezdomności

Przyczyny wchodzenia w bezdomność podzielić można na uwarunkowania o charakterze strukturalnym i jednostkowym. Wśród uwarunkowań odnoszących się do

makroskali wymienia się przekształcenia gospodarcze i społeczno-kulturowe. Zmienia się między innymi organizacja życia społecznego (postawa bliższych i dalszych krewnych, znajomych). Stąd pojawia się potrzeba ingerencji służb pomocowych, a także rośnie znaczenie różnych instytucji wspomagających lub wyręczających rodzinę w pełnieniu przypisanych jej zadań. W tym ogólnym kontekście rozmówcy zwracali uwagę na niewydolność systemu pomocy osobom bezdomnym. Podkreślano mankamenty w funkcjonowaniu służby zdrowia i trudności wynikające z nieprzejrzystych regulacji prawnych dotyczących eksmisji. Jak wiadomo bezdomność to przede wszystkim problem dużych miast. Elbląg nie tylko z powodu mniejszej skali miasta ma odmienną charakterystykę tego problemu.

„Bezdomność w Elblągu jest specyficzna, bo my nie mamy dworca, który jest „przyjezdny”. Ta bezdomność nie wygląda tak jak w dużych miastach jak Warszawa, powiedzmy Gdańsk, Olsztyn. My mało mamy osób, które są z zewnątrz. Dlatego operujemy skala bezdomności na poziomie - powiedzmy trzystu osobami. De facto to nie jest duża skala jak byśmy porównali do Olsztyna, gdzie ci bezdomni wjeżdżają na dworzec, koczują...”

Jest mniej osób przyjezdnych, ale uwagę zwraca ukryta mobilność osób bezdomnych wewnątrz miasta.

„Nie zobaczymy dużo osób na mieście, chociaż wiadomo, zawsze się zdarzy. No są osoby, które wybierają taki styl życia i będą chodziły, ale myślę, że to się jeszcze tak nie rzuca jak w innych miastach...”

Strategie, które z największą skutecznością przyczyniają się do zmniejszenia zjawiska bezdomności ulicznej były zaprojektowane w taki sposób, aby nie wykluczać osób bezdomnych najbardziej potrzebujących pomocy. Dlatego ważne jest by ustalić czy osoby bezdomne mieszkały już w placówkach i czy zostały z nich wyrzucone. Usługi muszą być dostosowane – jak podkreślano w wywiadach - do potrzeb różnych grup bezdomnych: osób starszych, niepełnosprawnych umysłowo i fizycznie, osób, które mają zwierzęta domowe. Dzisiaj szczególnie potrzebne są projekty mieszkalnictwa wspieranego i postępowania

krzysowego, które przeznaczone są dla osób uzależnionych, niepełnosprawnych intelektualnie, osób, które są w podeszłym wieku lub mają ubytki na zdrowiu wskutek długoletniego uzależnienia od alkoholu. W Elblągu mamy do czynienia ze wsparciem instytucjonalnym, które jest dobrze zorganizowane i zapewnia pomoc w jej podstawowym wymiarze.

„Jeśli on deklaruje chęć otrzymania pomocy, skorzystania, no to jest przywożona do nas i jakby dla tej osoby ten bytowy problem się kończy, każda osoba bezdomna musi uzyskać schronienie przede wszystkim. Mówię o tych osobach, które są w tej bezdomności takiej już trwałej...”

Istotnym problemem są osoby o nieuregulowanej sytuacji prawnej, ponieważ są trudności w dostępie ich do placówek kryzysowych. Zaplanowane działania ułatwiają współpracę międzysektorową. Warto podkreślić, że działania dobrze dostosowane do indywidualnych potrzeb osób bezdomnych skuteczniej przyczyniają się do rozwiązania problemu bezdomności. Takie elementy jak indywidualne podejście, programy wprowadzane etapami oraz indywidualni doradcy, którzy oferują kompleksowe działania obejmujące zakwaterowanie, pracę i szkolenia, ochronę zdrowia oraz walkę z uzależnieniem, stanowią pewnego rodzaju marzenie, ciągle niedostępne w warunkach elbląskich. Uwaga rozmówców koncentrowała się na potrzebie mieszkań treningowych. Od dawna wiadomo, że nikt nie powinien opuszczać noclegowni bez opcji mieszkaniowej.

„Także osoby przebywające w takich instytucjach jak szpital, zakład opieki czy zakład karny nie powinny być zwalniane bez zapewnienia im odpowiedniego wsparcia i miejsca zamieszkania...”

Analiza sytuacji na rynku usług społecznych w opinii ich realizatorów

Silne i słabe strony realizatorów usług

Ważną przestrzenią refleksji w prowadzonych z realizatorami usług wywiadach była autoanaliza słabych i silnych stron ich organizacji.

Silne strony

Przedstawiciele organizacji podkreślali dobrą znajomość problemu, którym się zajmują oraz potrzeb odbiorców.

„Wydaje nam się, że znamy dobrze nasze środowiska. Mamy liczne kontakty z innymi organizacjami, spotykamy się często i mamy naprawdę dużą wiedzę o całym elbląskim środowisku...”

Obok odbiorców istotą rolę pełnią kontakty w środowisku lokalnym.

„Mamy bardzo dobre relacje z pracodawcami, prze lata wypracowane, można powiedzieć kolokwialnie, że wystarczy jeden telefon by coś załatwić. Nawet w czasie tej pandemii, kiedy wszyscy byli pozamykani, my pracowaliśmy cały czas, nie zamknęliśmy się ani na chwilę i czasami taki jeden mały telefon do pracodawcy. Relacje są naprawdę super, chodzi nie tylko o zatrudnianie naszych beneficjentów, ale także o staże, praktyki...”

Jednak za najważniejszy atut, który wskazali praktycznie wszyscy badani uznano kompetentną i oddaną kadrę.

„Myślę, że właśnie kadra, nasze doświadczenie, empatia, którą posiadamy, To, że mamy w sobie chęć niesienia pomocy i że jest w nas właśnie ta iskra, które pozwala nam ciągle się rozwijać, szukać nowych rozwiązań...”

Trzeba też zauważyć, że część podmiotów świadczących usługi społeczne jest znaczącym w warunkach elbląskich pracodawcą zatrudniając 100 lub więcej osób. Czasami są to zespoły jednolite jak w przypadku usług opiekuńczych, ale częściej mamy do czynienia z zespołami wielospecjalistycznymi, zatrudniających niekiedy osoby o unikalnym przygotowaniu specjalistycznym.

„Zdecydowana większość naszych pracowników to osoby merytorycznie przygotowane do pracy z osobami z niepełnosprawnością...”

Podkreślić należy, że badani przedstawiciele organizacji akcentowali potrzebę stałego inwestowania w pracowników.

„Cały czas pracujemy nad doksztalaniem kadry, dajemy możliwości edukacyjne kadrze, organizujemy dla kadr też jakieś zajęcia, warsztaty, szkolenia. Nasza kadra też jest superwizowana i jest tak, że po prostu cały czas dbamy o jakość, mamy też tą możliwość, że kadre mamy raczej stałą...”

Część organizacji zwłaszcza związanych ze wspieraniem osób z niepełnosprawnościami posiada wieloletnie kontrakty i znaczną stabilność finansową umożliwiającą zatrudnianie stałego personelu i to w wieloletniej perspektywie. Realizatorzy usług podkreślali też kompleksowość swojego wsparcia, na które składa się wiele pojedynczych usług oraz działań dodatkowych.

„Kompleksowość to jest ta cecha taka opisująca naszą usługę. Jak przychodzi do nas osoba, to najpierw przeprowadzamy wywiad, czego potrzebuje, czy ma lekarza, na co choruje, co jej potrzeba. Chodzi o to, że ta osoba nie może zostać sama ze swoim problemem. Nie może się też okazać, że za 3 miesiące ktoś powie, ja nie mam lekarza, albo nie mam dokumentów, albo coś mi dolega i my o tym nie wiemy, tym zajmujemy się od razu i kompleksowo...”

Pewnym zaskoczeniem było bardzo dobre wyposażenie techniczne niektórych elbląskich organizacji, świadczących usługi społeczne.

„Zaplecze techniczne, które mamy, samochody, sprzęt rehabilitacyjny, łóżka. Myślę, że niewiele organizacji pozarządowych ma takie wyposażenie jak my tutaj. Warto je wykorzystać...”

„Myślę, że jak na chwilę obecną, nie jest źle, bo tu zakładając nas. Mamy 3 busy, można powiedzieć, jeden działa na rzecz środowiskowego domu, 2 pozostałe są na rzecz stowarzyszenia, gdzie dowozimy sprzęt, no i osoby niepełnosprawne. Na pewno przydałoby nam się więcej pomieszczeń, w tej chwili staramy się o środki na rozbudowę...”

„Mamy bardzo duży lokal, jest to cały ośrodek, bo mamy też ośrodek leczenia uzależnień całodobowy, więc mamy nowo wyremontowany budynek, ponad 1000 metrów kwadratowych na pewno zajmuje i mamy również pomieszczenie w kościele...”

Przeczy to stereotypom o organizacjach pozarządowych, które są silne wolontariatem, ale słabe infrastrukturą, czy posiadaniem stałej i profesjonalnej kadry.

Słabe strony usługodawców

Przedstawiciele organizacji świadczących usługi pytani o słabe strony swoich organizacji zgodnie odpowiadali brak pieniędzy.

„Brakuje nam pieniędzy, nie pomysłów, ani kadry czy ludzi, którym nasza pomoc byłaby potrzebna. No tylko pieniędzy...”

Czasami są to braki związane z finansowaniem bieżącej infrastruktury, ale dominuje brak kapitału finansowego na rozwój, na poszerzenie palety usług lub zwiększenie ilości już realizowanych.

„Żeby na przykład stworzyć oddział medyczny, na przykład pobytu dziennego czy rehabilitacje...”

Problemem jest też podbieranie kadry przez podmioty publiczne lub komercyjne. Pracownicy nabierają doświadczenia i kompetencji, a potem odchodzą ponieważ poziom wynagrodzenie w sektorze ekonomii społecznej jest niski, a stabilność zatrudnienia poza placówkami mającymi wieloletnie kontrakty nieduża.

„Na pewno kadrowo byłoby lepiej jakbyśmy mieli możliwości lepsze finansowania kadry i możliwości stwarzania lepszych warunków pracy przez to, że kadra nie byłaby tak jakby podbierana nam, bo my mamy taką markę, że osoby pracujące u nas później znajdują bez problemu pracę w innych jednostkach...”

Rozwiązaniem nie może być komercjalizacja usług społecznych, nawet częściowa. Odbiorcy usług nie mają pieniędzy. W wielu przypadkach pobieranie opłat miałyby charakter nieetyczny.

„Wiemy, że grupa odbiorców naszych usług jest nisko uposażona, więc nie możemy od nich jakby żądać opłat, czy nawet prostego zrekompensowania kosztów...”

Problemem jest też zwiększanie możliwości finansowych poprzez pozyskiwanie grantów. Ich ilość jest ograniczona (np. na bezdomność 2-3 konkursy), wymagają wyspecjalizowanej w biurokracji projektowej specjalistycznej i drogiej kadry. Nie zawsze odpowiadają na realne potrzeby, zależą często od „szczęścia konkursowego”. Pomimo, że część organizacji posiada dobre warunki lokalowe to nadal istnieją znaczące braki w tym względzie.

„Dla nas wielką trudnością jest na pewno brak własnego lokalu...”

„Na pewno ograniczenia lokalowe. W naszej siedzibie w budynku, oddaliśmy większość - trzy czwarte powierzchni - na środowiskowy dom samopomocy. To nam podcina skrzydła, bo my z tych pomieszczeń, nie możemy korzystać. Marzy nam się klub seniora, czy po prostu sala rehabilitacyjna, ale nie mamy gdzie tego zrobić...”

Stabością zauważaną przez respondentów są braki w kompleksowym wsparciu poszczególnych grup wrażliwych odbiorców. W przypadku środowiska osób z niepełnosprawnościami: *„...brak jest opieki wytchnieniowej, mieszkań treningowych, możliwości zapewnienia opieki interwencyjnej dla osób z niepełnosprawnością, no i jakiejś formy, w której uczestnicy mogliby pracować. Czyli praca i mieszkania...”*.

„Wydaje mi się, że problemem jest mieszkalnictwo, nie ma miejsc dla osób zależnych np. niepełnosprawnych...”

„Tworzymy środowiskowe kręgi wsparcia wokół osób z niepełnosprawnością intelektualną, czyli rozwiązanie szczególnie ważne w sytuacji gdy umierają rodzice. Tymczasem nie ma domów, gdzie by ci dorośli niepełnosprawni wspierani kręgami mogli mieszkać...”

Słabo rozwinięta jest również działalność profilaktyczna.

„Brakuje poradni specjalistycznej z prawdziwego zdarzenia. Kuleje cała kwestia związana z psychiatrią środowiskową...”

„Usługi interwencyjne dla osób starszych, niepełnosprawnych. Tak, że ktoś wraca ze szpitala, jest po jakimś wypadku, no i nie ma bliskich, i co się wydarzy, kto mam mu pomóc? DPS od razu nie, absolutnie...”

Liderzy organizacji pozarządowych wskazywali na konieczność współpracy z samorządem. Bez niej przedsięwzięcia oparte wyłącznie na energii społecznej mogą się nie utrzymać. Potrzebne jest dobrze ukierunkowane wsparcie o charakterze instytucjonalnym. Jak go nie ma, to niektóre przedsięwzięcia po kilku latach „walki o przetrwanie”: po prostu upadają, liderzy i społecznicy się zniechęcają. Dominuje wypalenie, brak wiary i osłabione zaufanie.

„Zamknęliśmy spółdzielnię, bo po prostu zabrakło nam siły. Pracownicy nie mogli godnie funkcjonować. Co myśmy się napisały tych projektów, ile pracy włożyłyśmy w to wszystko. Został żal oraz poczucie straty i zmarnowanego wysiłku...”

Prywatyzacja usług społecznych nie jest rozwiązaniem

Rozwiązaniem różnorodnych braków na rynku usług społecznych nie jest ich komercjalizacja. W opinii rozmówców usługi świadczone przez podmioty prywatne mogą być jedynie uzupełnieniem oferty, i to tylko w niektórych segmentach społecznego rynku.

„Na przykład wiem, że usługi na przykład pielęgniarские są przez firmę prywatną realizowane. Są prywatne domy pomocy społecznej...”

Jednak większość usług nie może być świadczona komercyjnie, bo ich odbiorcy nie mają pieniędzy na ich opłacanie, czasami jedynie na współpłacenie. Większość usług społecznych opłacana jest więc ze środków publicznych. Istnieje – jak podkreślali respondenci – zagrożenie, że znaczną część mogą przejąć podmioty komercyjne, nie zainteresowane żadnymi szerszymi aspektami wsparcia osób potrzebujących. W logice ekonomicznej nie ma na to czasu. Lepiej pracować z klientami nie problemowymi.

„Każdy nowy klient, który przychodzi, nie wiadomo, czy będzie trudny, czy miłym, więc branie nowych w naszym przypadku, to jest dalej loteria. My wolimy dojeżdżać i dbać o naszych najlepszych klientów i to jakby dla nich być w pierwszej kolejności i z nimi robić...”

Duża część podmiotów prywatnych niechętnie wchodzi na ścieżkę pozyskiwania pieniędzy poprzez pisanie projektów. Woli zmniejszyć liczbę oferowanych usług niż wchodzić na kierujący się niezrozumiałymi dla biznesu regułami biurokratyczny rynek dotacji publicznych.

„Ilość pracy potrzebnych na napisanie projektu, na rozliczanie jego, na robienie wszystkiego zgodnie z tym jak urząd, który nam za to płaci, jest bardziej pracochłonna i skomplikowane, niż po prostu robienie usług dla ludzi prywatnych, gdzie po prostu jest usługa, odpłatność i koniec. Nie trzeba z tego się raportować, nie trzeba tego pisać, nie trzeba kontroli, nie trzeba czegoś tam. Po prostu jakby obsługa dotacji marnuje nasze ludzkie zasoby...”

Współpraca czy konkurencja

Wśród rozmówców istnieje świadomość znaczenia współpracy. Podawane są przykłady udanej kooperacji, ale jednocześnie zauważalne są wyraźne ograniczenia w jej codziennym praktykowaniu. Współdziałanie pojawia się przy okazji projektów, można się domyślać, że było ono jednym z warunków przystąpienia do konkursu. Niezależnie od powodów taka projektowa współpraca tworzy kulturę kooperacji, pozytywne wzorce współdziałania. Nie wystarcza to jednak do długofalowego partnerstwa. Dominuje wzorzec samodzielnego realizowania działań przez każdą organizację.

„Był taki dwuletni projekt, pierwszy taki projekt, kiedy te centra integracji społecznej u nas w Elblągu się tutaj zawiązały. No i współpraca, myślę, że dobra była. Projekt był rozliczony wzorowo, można powiedzieć. Tak, że to było pierwsze takie centrum integracji społecznej. Zakończył się ten projekt i dzisiaj różne organizacje mają swoje centra integracji społecznej...”

„Współpracujemy z organizacjami naszymi – to jest nasz obowiązek. Więc myślę, że chyba dobrze nam się układa ta współpraca. No, nam się tak wydaje. Chyba, że organizacje mówią co innego. Ale nie sądzę. Myślę, że raczej ta współpraca jest dobra. Staramy się tutaj współpracować ze wszystkimi i wspierać te słabsze organizacje...”

W dominującej postawie „ograniczonej kooperacji” są też przykłady odmienne. Organizacja jest zmuszona okolicznościami (np. potrzeba lokalowa) do współpracy, ale stopniowo wytwarza się pomiędzy współpracującymi wzajemne zaufanie co skutkuje kolejnymi wspólnymi przedsięwzięciami i poczuciem, że realizują strategię win – win.

„Przenieśliśmy się z konieczności tutaj do (...), który należy do (...). Ale teraz z (...) mamy rewelacyjne stosunki. Właśnie to (...) zamontowała, zrobiła na własny koszt podjazd dla osób niepełnosprawnych, zamontowała nam na własny koszt platformę, żeby tutaj mogli swobodnie poruszać się beneficjenci na wózkach, czy o kulach, niepełnosprawni ruchowo. Jest winda, więc tutaj na piętra mogą wjeżdżać osoby z niepełnosprawnościami. I za każdym razem, kiedy coś nam potrzeba, to właśnie (...) reaguje natychmiast. Mało tego. (...), który tutaj urzęduje od wielu lat, dzięki nam korzysta dzięki tym udogodnieniom, bo do niego też zaczęli beneficjenci z niepełnosprawnościami docierać w sposób bezproblemowy. A przez tyle lat, kiedy tu funkcjonował, no nie mogły te osoby dotrzeć do niego w żaden sposób...”

Z pewnością potrzebna jest koordynacja i synchronizacja podejmowanych działań i świadczonych usług.

„Oczywiście mogłoby być tego jeszcze więcej, mogłoby być to zrobione tak, żeby organizacje nawzajem sobie nie wchodziły w różnego rodzaju terminy przedsięwzięć. Żeby w końcu powstał dobry kalendarz miejski. Bo Urząd Miasta zrobił coś takiego, ale to kompletnie nie działa. Czyli coś takiego w jednym miejscu, gdzie można zgłaszać wszystkie wydarzenia, to, co się dzieje, bo Elblążanie często mówią, że nic się nie dzieje, a tak naprawdę, z mojej perspektywy, dzieje się tyle, że ja nie jestem w stanie podjąć decyzji, co wybrać...”

„Nie ma takiej bazy wiadomości, takiego miejsca, gdzie mogę wejść i sprawdzić co oferowane jest w Elblągu zarówno, jeśli chodzi o usługi jak i wydarzenia, możliwości spędzenia czasu...”

W wywiadach pojawiał się wątek konkurencji na rynku usług społecznych. Rozmawiano o tych zagadnieniach ostrożnie i z niechęcią. Podkreślano jednak zwykle negatywne aspekty tego procesu, nie zauważając w zasadzie tych potencjalnie pozytywnych jakie się zwykle podnosi przy okazji omawiania konkurencji (spadek cen, podnoszenie jakości usług).

„Na pewno zaczyna być konkurencja w Elblągu. Przykładem jest profilaktyka antyuzależnieniowa. Jest wiele organizacji, zadania i działania się dublują. Zaczyna się konkurencja, która jednak nie służy podnoszeniu jakości usług, raczej rodzi podejrzenia, czasami psuje relacji i atmosferę...”

„Ostatnio obserwowaliśmy, że prawie każda organizacja u nas zajmuje się tym samym. Kiedyś było powiedziane, że ESWIP robił to, TPD robi to, KARAN robił to i można było jasno zidentyfikować pola ich działań. Teraz często jest tak, że ten sam człowiek, który zajmuje się narkomanią jest w KARAN-ie, jest w TPD i wszędzie – chodzi tylko możliwość skorzystania ze środków...”

„Każda organizacja powinna zajmować się tym, do czego została stworzona. Nie powinna wchodzić, ja przepraszam, że to powiem, ale z buciorami na teren innej organizacji. Zostaliśmy stworzeni i powołani do tego, mamy w statucie zapisane to i to, to zajmijmy się tym. I niech inna organizacja nie wchodzi nam na działkę osób niepełnosprawnych...”

„Konkurencja jest wskazana, ale ta zdrowa, niezdrowa nie. I ja to wszędzie na każdym spotkaniu powtarzałam. I mam nadzieję, że właśnie CUS to uporządkuje. I ja też jestem pełna nadziei, ale jestem też pełna obaw...”

Podkreślano też negatywny wpływ pandemii COVID 19 na poziom współpracy, wskazując na faktyczne jej zawieszenie spowodowane ograniczeniem możliwości kontaktowania się w ostatnim czasie.

„Przez tę pandemię, to większość raczej się samodzielnie robi współpracy. Współpracujemy, ale w mniejszym stopniu, na pewno pandemia to wszystko trochę pozamykała, to półtora roku zamknięcia swoje zrobiło...”

Organizacje pozarządowe - samorząd

Wiele uwag rozmówców odnosiło się do środowiska organizacji pozarządowych, które powinny pełnić istotną rolę na rynku usług społecznych. Podkreślano potrzebę dopasowania form współpracy i wsparcia do skali organizacji. Zwłaszcza mniejsze podmioty pozarządowe wymagają uważności i wzmacniania potencjału poprzez „szyte na miarę” wsparcie.

„Chodzi o to żeby na przykład środki trafiały do organizacji, które faktycznie mają jak najlepsze doświadczenia w danej dziedzinie, bo mamy dziś czasy specjalizacji. Są organizacje, które zajmują się osobami z niepełnosprawnością intelektualną i rzeczywiście mają długoletnie doświadczenie, inne świetnie animują środowisko lokalne. Wykorzystajmy te różnorodne kompetencje...”

Warto by samorząd dostrzegał i potrafił wykorzystać atuty trzeciego sektora. Organizacje społeczne potrafią świetnie mobilizować potencjał ludzi, wyzwalać społeczną energię, bez której wiele działań w sferze społecznej nie da się przeprowadzić i rozwiązać.

„Organizacja pozarządowa angażuje ludzi, w większości to są ludzie, którzy sami mają związek z tym problemem, na przykład mają dzieci z niepełnosprawnościami. Tak więc

poziom ich zaangażowania jest naprawdę wysoki. bo pracują też dla siebie. Jest duża siła. Jednak jak patrzę na to, w jakich warunkach pracują to wiem, że marnujemy w znacznym stopniu ten potencjał...”

Organizacje pozarządowe to także podmioty prowadzące ważne instytucje sfery lokalnej polityki społecznej. Trzeba widzieć w nich pracodawców.

„Zmieniła się rzeczywistość i większość organizacji pozarządowych oczekuje zatrudniania ludzi. Sektor pozarządowy jest, a także chce być poważnym pracodawcom...”

Przy okazji dyskusji o usługach społecznych ujawniały się też różnego rodzaju „niezależne sprawy” środowiska pozarządowego.

„Potrzebne jest dobre poukładanie relacji pomiędzy samymi organizacjami pozarządowymi, żeby nie stworzyć niepotrzebnej konkurencji, rozszarpywania sobie pomysłów...”

„Są też organizacje, które działają na wielu polach jak ESWIP. Ale są też organizacje, które dopiero raczkują, nie mają różnych specjalistów, nie mają osób, które mają łatwość pozyskiwania środków, nie są reprezentowane różnych konwentach i tak dalej, i nie mają takiego dostępu do zasobów publicznych...”

Rolę moderatora ułatwiającego współpracę zdaniem respondentów mógłby pełnić samorząd lub Elbląskie Centrum Usług Społecznych. Zauważano, że mimo, że są pozytywne doświadczenia w relacjach samorząd i organizacje pozarządowe, to obecnie można obserwować pewien impas w tym obszarze.

„Wiele inicjatyw różnego rodzaju inicjatywy odbija się od muru. Brakuje spójnej polityki, współpracy organizacji pozarządowych i samorządu. Mimo że wiele lat temu były takie założenia, że miasto, samorząd, ma współpracować z organizacjami pozarządowymi, że ma być zacieśniona współpraca. I z tej współpracy w sumie ESWIP powstał, czy Rada Organizacji Pozarządowych. Ale teraz to się coraz bardziej rozmywa i współpracy nie ma. Organizacje robią dla siebie, miasto im nie przeszkadza, ale też niespecjalnie pomaga...”

„My byliśmy zakładem budżetowym. No i swego czasu jak zmieniła się władza, to w urzędzie padł pomysł, że zmienimy placówkę w „Dom dla bezdomnych”. Ogłoszono konkurs i mieliśmy wybór albo stać się organizacją pozarządową, albo po prostu odejść. No i postanowiliśmy działać dalej...”

Badanie jakości usług

Realizatorzy dzielili się też refleksjami nad kwestią badania jakości realizowanych usług społecznych. Okazało się, że nie jest ono rozwinięte wśród usługodawców. Dominuje postawa: odbiorcy są zadowoleni, bo biorą kolejne usługi. Inny prosty sposób weryfikacji polega na konstatacji: jeżeli brakuje nam miejsc w kolejnej edycji to znaczy, że ludzie są zadowoleni. Tego typu podejście jest charakterystyczne dla mniejszych podmiotów. Wynika to nie tylko z niskiej świadomości znaczenia tej kwestii, ale przede wszystkim z braku czasu i niezbędnych zasobów. Organizacje działające na większą skalę doceniają znaczenie monitorowania jakości usług.

„Mamy własne procedury wypracowane jako duża organizacja pozarządowa, stosujemy też ogólnopolskie systemy ewaluacyjne, do tego dochodzi superwizja...”

W przypadku usług opiekuńczych stałą procedurą jest dzwonienie do osób bezpośrednio korzystających z usług lub ich rodzin. Trzeba jednak podkreślić, że w przeprowadzonych wywiadach zagadnienie badania jakości usług nie było stawiane na pierwszym planie, czasami widziano w tym pewne zagrożenie identyfikowane z koniecznością wprowadzenia kolejnych procedur o charakterze biurokratycznym. Jednak gdyby: *„...ECUS wziął na siebie tego typu zadania, to może byłoby to sensowne...”*.

Opinie o Elbląskim Centrum Usług Społecznych

CUS wśród organizacji świadczących usługi społeczne jest znany, choć poziom wiedzy jest daleko niewystarczający. Zdecydowanie dominuje pozytywne nastawienie do nowej instytucji. Powody są różne. Organizacje pozarządowe liczą na kontrakty usługowe.

„Mam nadzieję na kontraktowanie usług, a poprzez nie na stabilizację, że nie będziemy musieli się bać, że nie będziemy mieli tego finansowania, że będę musiała ludzi zwalniać. A nie chciałabym tego robić, bo to są fachowcy, to są specjaliści. Ja już po nocach nie śpię, bo boję się, że stracę jakiegoś człowieka, że będę musiała zwalniać...”

Podkreśla się też, że ECUS będzie gromadzi wiedzę o lokalnych potrzebach i prowadził rozpoznanie poszczególnych kwestii społecznych.

„Przede wszystkim to mają być usługi skierowane do wszystkich. Czyli osoba, która ma potrzebę to może tam się zgłosić i nie będzie podlegała kryterium dochodowemu...”

„Liczę, że ECUS wynajmie mieszkania treningowe do których mogłaby trafić osoba bezdomna w perspektywie rokuująca trwałe usamodzielnienie no i wtedy tam dodatkowo mogłaby uzyskać usługi wspierające. Chodzi o to, by ECUS wspierał bardziej usamodzielnienie niż tylko świadczenia...”

„Będzie to miejsce do którego przyjdzie obywatel i zgłosi swoją potrzebę. Jeśli będą akurat taki usługi, no to tę usługę po prostu dostanie...”

ECUS w opinii respondentów powinien być nowoczesną instytucją potrafiącą adaptować i wykorzystywać nowatorskie rozwiązania.

„Ważne by CUS potrafił wesprzeć lub zaadaptować do szerszych działań nowatorskie metody wsparcia społecznego jak na przykład kręgi środowiskowe. Ale także chodzi większą dostępność dla osób z niepełnosprawnością do usług asystenckich, opiekuńczych, do różnych form opieki wytchnieniowej, do mieszkań treningowych...”

„Potrzebni są zawodowi animatorzy społeczni, którzy mogliby pomóc budować kręgi wsparcia i tworzyć plany całonocne dla rodzin i osób z niepełnosprawnościami...”

Dostrzega się też potrzebę kontynuowania dobrych praktyk wypracowanych w ramach MOPS.

„Nasza relacja jest przede wszystkim formalna. MOPS kieruje do nas osoby. I to najprawdopodobniej będzie robił również ECUS. Dotychczas działało to dobrze więc i teraz powinno...”

Sami twórcy ECUS wskazywali na swoją gotowość do realizacji nowej misji instytucji.

„Jesteśmy przygotowani, żeby zrobić coś więcej, niż tylko zajmować się pomocą społeczną. Myślę, że ten trzyletni projekt, który polegał na oddzieleniu świadczeń finansowych od pracy socjalnej sprawił, że duża część pracowników jest przygotowana do zmiany, do wychodzenia na przeciwko mieszkańcom. Chcemy by ośrodek stał się takim miejscem, centrum podejmowania różnych działań i inicjatyw...”

„Ja bym chciała, żeby ośrodek stał się jak gdyby instytucją, która będzie koordynował usługi pomocowe na terenie naszego miasta i to z wielu obszarów. Chodzi mi tutaj głównie o to, żeby u nas nie byli tylko tak zwani beneficjenci pomocy społecznej, ale mieszkańcy miasta, którzy są zainteresowani różnymi usługami, tak, z różnych obszarów...”

Często kładziono akcent na potrzebę koordynacji i integracji usług, a więc jedno z kluczowych zadań statutowych ECUS.

„ECUS powinien zająć się konsolidacją usług społecznych, do tej pory rozproszonych w naszym mieście...”

„ECUS powinien, tak jak w Belgii i Holandii, z jednej strony koordynować z drugiej dystrybuować usługi społeczne...”

Wybrzmiała też ciekawa koncepcja rozproszonego CUS, który miałby swoje mobilne punkty w wielu miejscach Elbląga. W ten sposób docierając do mieszkańców nie związanych z pomocą społeczną oraz tworząc nowe partnerskie relacje instytucjonalne.

„Dobrze, by ECUS nie był tylko na Winnej 9, ale w jakiś sposób był obecny w różnych miejscach, żeby był jak najbliżej mieszkańców, żeby usługi były dostosowane do mieszkańców. Dlatego powstanie dodatkowo, oprócz tego głównego budynku w centrum 8

takich miejsc koordynowania usług, gdzie będą koordynatorzy indywidualnych planów usług...”

W rozmowach szukano też nowych akcentów pokazujących nowe oblicze tej instytucji.

„ECUS powinien trochę przypominać organizację pozarządową...”

„W ECUS-ie najważniejszy powinien być człowiek...”

„ECUS nie może być punktem wydawania świadczeń i wypłacania zasiłków i dodatków, czyli kasą, tylko wspomaganie rodziny, osób w kryzysie, czy pomocy w załatwianiu, na przykład, dokumentacji urzędowej...”

Prawie w każdej wypowiedzi powracał też wątek całościowego podejścia do potrzeb i problemów społecznych. Takiego w którym potrzebujący mieszkaniec nie zostanie sam z problemem. Spotka tam empatycznego i profesjonalnego pracownika, który przeprowadzi go przez meandry systemu usług społecznych.

„Brakuje takiego miejsca, gdzie ktoś może dostać pełną informację. Nie wiem, rodzi mi się dziecko z niepełnosprawnością i chciałbym dostać wszystkie informacje, gdzie mogę iść, gdzie mogę coś załatwić. Nie, że muszę się domyślać, szukać w internecie, albo się dowiedzieć przez przypadek. Ja się po 4 latach dowiedziałam, że mój syn może mieć legitymację osoby z niepełnosprawnością, na basenie się o tym dowiedziałam, że coś takiego jest, a pan w okienku mi powiedział, że on nie ma obowiązku mnie o tym informować. Więc myślę, że tutaj pod tym względem może się bardzo dużo zmienić i tego bardzo brakuje w tym mieście...”

„Potrzebne jest to by w jednym miejscu była wiedza na temat potrzeb, na temat działań w mieście, które są organizowane, bez względu na to przez jaki podmiot, to właśnie to takie skonsolidowanie i koordynacja, bo to jest na pewno taka ewidentna korzyść z mojego punktu widzenia...”

Symbolem kierunku pożądanej przemiany, jaką ma być ECUS jest skrzyneczka na stronie internetowej, do której można wrzucić wszystkie swoje potrzeby i problemy, po to by się później z nimi skutecznie zmierzyć.

„Na stronie internetowej ECUS jest taka skrzyneczka i możesz zgłosić swoje potrzeby i propozycje w zakresie usług społecznych, które mogą być realizowane w nowopowstałym centrum. Nasi pracownicy też w ośrodku mają swoją skrzyneczkę, też że mogą nam zgłaszać...”

5.4. Wyniki badania jakościowego z odbiorcami usług społecznych

Niniejszy rozdział zawiera omówienie wyników badania jakościowego z wybranymi grupami usług społecznych w Elblągu. Przeprowadzono serię Zogniskowanych Wywiadów Grupowych (FGI), podczas których wykorzystane zostały techniki projekcyjne z obszaru *Service Design* (społeczne projektowanie usług), zaczerpnięte z metodologii *Design Thinking*. Łącznie przeprowadzono 5 wywiadów typu FGI, po jednym z przedstawicielami następujących grup odbiorców usług społecznych:

- seniorzy,
- osoby z niepełnosprawnościami,
- osoby w kryzysie bezdomności,
- przedstawiciele rodzin w kryzysie,
- przedstawiciele społeczności zamieszkującej budynki socjalne przy ul. Skrzydlatej.

Respondenci ze wszystkich ww. grup sformułowali zestaw opinii na temat mocnych i słabych stron życia w Elblągu. Poniżej prezentujemy zestawienie najważniejszych wątków dyskusji z podziałem na postrzegane atuty i mankamenty miasta w sferze społecznej.

Mocne strony życia w Elblągu:

- umiarkowanie intensywny ruch uliczny, brak korków,
- tempo życia wolniejsze, niż w większych aglomeracjach,

- oferta kulturalna dla różnych grup mieszkańców, jak np. seniorzy („*jak ktoś chce, znajdzie coś dla siebie...*”),
- czystość i porządek w mieście,
- tereny zielone,
- ścieżki rowerowe,
- piękna i wciąż rozbudowująca się Starówka,
- rozwój miasta (obserwowany w dłuższej perspektywie czasowej).

Słabe strony życia w Elblągu:

- komunikacja miejska (większość badanych uważa, że zmiany wprowadzone w tym obszarze w okresie ostatniego roku przyczyniły się do pogorszenia jakości i dostępności usług komunikacji zbiorowej, respondenci uważają, że niektóre rejony miasta są źle skomunikowane),
- ochrona zdrowia (niska jakość usług, brak dostępu do lekarzy specjalistów),
- brak możliwości spędzania czasu wolnego, mało rozbudowana oferta kulturalna („*Stare Miasto jest piękne, ale niewiele się tam dzieje...*”),
- mało atrakcyjna oferta dla rodzin z dziećmi, np. brak basenu i/lub plaży miejskiej, brak atrakcyjnych placów zabaw („*pod tym względem dużo lepiej jest w Pasłęku...*”),
- obszar edukacji budzi ambiwalentne odczucia naszych rozmówców („*są różne szkoły, lepsze i gorsze...*”),
- rynek pracy: brak pracy lub niskiej jakości miejsca pracy („*młodzi ludzie wyjeżdżają za pracą i potem już nie wracają...*”, „*brak perspektyw...*”),
- stagnacja, zbyt wolny rozwój miasta, zwłaszcza w porównaniu z sąsiednim Trójmiastem, a także Olsztynem („*30 lat temu startowaliśmy z podobnego poziomu, a teraz różnica jest ogromna...*”).

W dalszej części badania przeprowadzona została tzw. faza empatyzacji, której celem było dotarcie do bardzo precyzyjnych informacji, określających sytuację życiową i sposób myślenia respondentów. Co istotne, tego rodzaju wiedza obejmowała nie tylko

poziom racjonalny, ale również podzielane przez badanych odczucia i emocje. Innymi słowy, chodziło o zrozumienie potrzeb i oczekiwań odbiorców, uzyskanie informacji na temat ich stylu życia, zwyczajów, aspiracji, czy oczekiwań. Na tej podstawie możliwe było zdefiniowanie kluczowych problemów i potrzeb, które mogłyby zostać zaspokojone poprzez usługi społeczne. Zdefiniowana lista potrzeb posłużyła do skonstruowania rekomendacji w zakresie „idealnej oferty” usług społecznych dla danej grupy odbiorców. Są to zarówno propozycje konkretnych usług, wskazania odnośnie sposobu ich świadczenia, jak i ogólne refleksje dotyczące tego procesu. Poniżej prezentujemy zebrane informacje z podziałem na 5 ww. grup odbiorców usług społecznych.

Seniorzy:

W badaniu wzięła udział grupa seniorów korzystających z usług społecznych, w tym klubów seniora, uniwersytetu trzeciego wieku, czy zajęć i wydarzeń kulturalnych. Innymi słowy, jest to grupa osób ponadprzeciętnie aktywnych, o rozbudowanych potrzebach, posiadających wiedzę i własne doświadczenia, związane z korzystaniem z usług społecznych w Elblągu.

Tabela 37. Mapa empatii

<p>Co myśli i czuje?</p> <ul style="list-style-type: none"> - czuję się dobrze - czuję się „zaopiekowany(a)” - każdy, kto chce, może znaleźć coś dla siebie w Elblągu - chciał(a)bym coś dać innym coś od siebie - odczuwam satysfakcję, jeśli mogą pomagać innym - nie myślę o chorobach - chciałabym uśmieć się do łez 	<p>Co mówi i robi?</p> <ul style="list-style-type: none"> - spotykamy się i śpiewamy (– radość, śpiew, śmiech...) - prowadzę lub organizuję zajęcia dla innych - uczę innych różnych umiejętności (inne grupy mogą czerpać z wiedzy i doświadczenia seniorów) - jeżdżę na wycieczki, wyjazdy - korzystam ze spotkań autorskich - piszę wiersze, tworzę - uczestniczę w koncertach - chodzę do teatru - zrobiłam(em) prawo jazdy - maluję obrazy - uwielbiam grać w kabarecie - robię wianki - integruję się z innymi - kształcę się
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> - uczyć się języka - jeżdżąc rowerem odkrywam nowe ulice w Elblągu - jeżdżę na hulajnodze
<p>Co widzi?</p> <ul style="list-style-type: none"> - kawiarnie, które oferują zniżki dla seniorów (związane z korzystaniem z Karty Seniora) - zabieganych ludzi wokół siebie - nowe piękne budynki w mieście 	<p>Co słyszy?</p> <ul style="list-style-type: none"> - muzyka, śpiew, wydarzenia kulturalne, koncerty (np. jazzowe, bluesowe) - narzekania innych ludzi - wulgaryzmy wypowiedane przez młodzież

Tabela 38. Zdiagnozowane potrzeby oraz idealna oferta

<p>Potrzeby, korzyści, pragnienia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - transport, przemieszczanie się - ochrona zdrowia - dostępność, bariery architektoniczne - potrzeba budowania relacji - potrzeby kulturalne i zagospodarowania czasu wolnego - edukacja i rozwój - przygotowanie, wychowanie do późnej starości - zapewnienie opieki w okresie późnej starości - kreowanie wizerunku seniora, niwelowanie negatywnych stereotypów, tworzenie klimatu zrozumienia i tolerancji 	<p>Idealna oferta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sprawna i dostępna komunikacja miejska (dla wszystkich mieszkańców, w tym dla seniorów) - zapewnienie wysokiej jakości usług medycznych, w tym powrót do bezpośredniej formy obsługi w placówkach ochrony zdrowia po okresie pandemii COVID-19 („odblokowanie placówek medycznych po pandemii...”) - dostęp do lekarzy specjalistów, np. geriatrów, pomocy psychiatrycznej - zapewnienie dostępności do miejsc/budynków użyteczności publicznej, likwidacja barier architektonicznych - zwiększenie liczby miejsc w placówkach dziennego pobytu w Elblągu (terapeuta, rehabilitacja, posiłek, ćwiczenia umysłowe itp.) - kluby seniora - uniwersytet trzeciego wieku - zwiększenie dostępności lokali na potrzeby realizacji projektów dla seniorów - Karta Seniora (zniżki dla seniorów np. w kawiarni, czy u fryzjera) – „powinna być plastikowa karta, która rzuca się w oczy...” - usługi opiekuńcze (większy koszyk dostępnych usług, niższa cena usługi, kompleksowość, pełny zakres, stałość oferowanych usług) – „te usługi powinny być od początku do końca, a nie tylko akcyjnie...” - wsparcie dla opiekunów seniorów: usługa wytchnieniowa i/lub asystencka – „na stałe, na dłuższy czas, a nie tylko na chwilę...”
---	--

Osoby z niepełnosprawnościami:

W badaniu wzięła udział grupa osób o różnych rodzajach i stopniach niepełnosprawności: ruchowej, narządu słuchu i wzroku, a także zaburzeniach psychicznych.

Tabela 39. Mapa empatii

<p>Co myśli i czuje?</p> <ul style="list-style-type: none"> - cierpienie - jest postrzegany(a) jako osoba drugiej kategorii, klasy - brak akceptacji i empatii w otoczeniu, brak zrozumienia mojej choroby, niepełnosprawności - lęk wobec osób niepełnosprawnych (np. wśród pracodawców) - nie akceptuję swojej niepełnosprawności - odczuwam nadmierne współczucie osób w moim otoczeniu - mam swój intymny, mały świat - myślę, że - osoby z niepełnosprawnościami są bardziej empatyczne wobec innych 	<p>Co mówi i robi?</p> <ul style="list-style-type: none"> - nie ma dla mnie rzeczy niemożliwych - nie o wszystkim chcę mówić, wiele spraw zachowuję dla siebie - nigdy się nie poddaję, im cięższa walka, tym wspanialsze zwycięstwo - powinno być więcej środków i form wsparcia dla osób z niepełnosprawności
<p>Co widzi?</p> <ul style="list-style-type: none"> - niczego nie widzę - otoczenie i infrastruktura niedostosowana do moich potrzeb (praca, komunikacja miejska, bariery architektoniczne itp.) - nie widzę cen w sklepie, muszę dopytać sprzedawcę - młodych i zdrowych ludzi, którzy narzekają na swój los 	<p>Co słyszy?</p> <ul style="list-style-type: none"> - słyszę, że jestem zbyt zdrowy(a), żeby dostać rentę, a zbyt chory(a), żeby pracować - opowieści innych osób, zwierzenia - nie słyszę dobrze, często proszę o powtórzenie - proszę spojrzeć, tam jest napisane (sprzedawca w sklepie) - ona jest pijana, naćpana (osoby z zewnątrz w taki sposób interpretują objawy choroby) - czy mogę Ci pomóc? - słyszę, że tacy ludzie, jak ja, chodzą po lekarzach i wymyślają sobie choroby - słyszę, że nie mam prawa chorować, bo jestem na to za młoda - i co, na rentę by się poszło? ale sobie rentę załatwiłaś! - hejt, brak zrozumienia - słyszę, że chcę wyciągnąć kasę od państwa - pani źle to robi (podczas ćwiczeń na siłowni)

Tabela 40. Zdiagnozowane potrzeby oraz idealna oferta

<p>Potrzeby, korzyści, pragnienia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - potrzeba relacji - potrzeba akceptacji ze strony otoczenia - potrzeba zaakceptowania siebie, swojej niepełnosprawności lub choroby, wewnętrznego pogodzenia się z sytuacją, losem - poruszanie się i transport - praca zawodowa - potrzeby socjalne, bezpieczeństwo 	<p>Idealna oferta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - więcej miejsc dla osób z niepełnosprawnościami - różne formy aktywizacji społecznej, budowania relacji, aby osoby z niepełnosprawnościami nie czuły się samotne - pomoc w zatrudnieniu (np. doradztwo zawodowe, pomoc prawna) - zagospodarowanie czasu wolnego: wyjazdy, kultura, rozrywka, zajęcia... <p>Jakich usług/działań brakuje w Elblągu?</p> <ul style="list-style-type: none"> - komunikacja miejska (niska jakość usług i niedostosowanie do potrzeb osób z niepełnosprawnościami) - wsparcie finansowe - placówki dziennego pobytu (z wyżywieniem) - aktywizacja zawodowa, system wsparcia zatrudnienia, informowanie pracodawców, jakie są korzyści z zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami - wydarzenia kulturalne (zapewnienie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami) - asystent osoby niepełnosprawnej (sprawy urzędowe, zakupy, towarzyszenie) - miejsca aktywnej rehabilitacji (basen, siłownia, sprzęt do ćwiczeń – dostosowanie do potrzeb osób z niepełnosprawnościami) - niewystarczający dostęp do informacji na temat oferty usług: informacja jest rozproszona, brakuje jednego miejsca, w którym można byłoby uzyskać pełną i kompleksową informację, banku informacji, punktu informacyjnego
---	--

Osoby w kryzysie bezdomności:

W badaniu udział wzięła grupa podopiecznych Domu dla Bezdomnych im. Św. Brata Alberta w Elblągu, prowadzonym przez Stowarzyszenie „Od nowa...”. Zdecydowana większość z nich pochodzi z Elbląga lub okolicznych gmin i miejscowości. Wiek respondentów, a także okres pobytu w domu jest zróżnicowany: od dwóch tygodni do osiemnastu lat. Rozmówcy mają różne historie życiowe, a także przyczyny i okoliczności doświadczania kryzysu bezdomności.

Uczestnicy badania różnią pod względem postrzegania wspomnianej placówki. Część z nich deklaruje, że jest ona dla nich namiastką domu, *„czymś, co przypomina dom”*. Nie wszyscy podzielają tego rodzaju przekonanie – liczna grupa respondentów wypowiada się o placówce jako o miejscu tymczasowego schronienia (*„taka chwilowa ostoja...”, „to nigdy nie będzie prawdziwy dom...”, „nie chcę tu być, gdyby to ode mnie zależało, wolałbym być w innym miejscu...”, „sama nazwa schronisko źle brzmi...”*). Innymi słowy, sposób postrzegania placówki jest bardzo zróżnicowany i zależy od indywidualnych preferencji (*„wszystko jest indywidualne, można to traktować, jak dom, a można z tego zrobić melinę...”*). Większość respondentów ma doświadczenie okresowego pozostawiania poza placówką (*„jak pójdę w tango, to potem mnie nie ma przez kilka miesięcy, zaczyna się od jednego piwa, a kończy nie wiadomo na czym...”*). Ważnym elementem życia placówki jest sezonowość: w okresie zimowym liczba jej mieszkańców istotnie się zwiększa (ze względu na warunki pogodowe).

Większość rozmówców wyraża ambiwalentną ocenę Domu dla Bezdomnych, najczęściej na „trójkę” w skali pięciostopniowej, choć formułowano również oceny zdecydowanie krytyczne (*„nie ma żadnych plusów...”, „ocena minus trzy...”*). Jako atuty tej placówki wskazywano przede wszystkim zabezpieczenie najbardziej podstawowych potrzeb: dach nad głową, posiłki, odzież, pościel i miejsce do spania (*„jest gdzie wracać...”, „jakby mi całkiem nie odpowiadało, to by mnie tu nie było...”*), a także pomoc pielęgniarstwa. Ponadto istnieje możliwość skorzystania z kapicy, czy biblioteki, oglądania telewizji, jak również otrzymania pomocy w załatwianiu spraw administracyjnych. Część badanych pozytywnie

ocenia zakaz używania alkoholu w placówce („*musi być jakiś bat nad głową...*”). Jeśli chodzi o mankamenty, związane z pobytem w Domu dla Bezdomnych, najczęściej wymieniano:

- innych mieszkańców, którzy nie przestrzegają higieny, a także zachowują się wbrew zasadom współżycia społecznego („*powinna być możliwość dobierania się w pokojach...*”, „*wyeliminować brudasów, (...) nie dbają o higienę, śmierdzą, kierownictwo powinno coś z tym zrobić. (...) Wystarczy, że jeden w pokoju nie utrzymuje higieny, to wtedy nie da się wytrzymać...*”, „*niektórzy są nieprzyjemni, jak ktoś siedzi śmierdzący przy jedzeniu, to nie jest przyjemne...*”). Warto dodać, że podopieczni Domu starają się egzekwować przestrzeganie zasad higieny wobec współmieszkańców,
- brak energii elektrycznej w niektórych pokojach („*nie można naładować telefonu...*”),
- brak wystarczającej ilości środków czystości, zarówno higieny osobistej, jak i do utrzymywania porządku w placówce („*MOPS powinien zapewnić te środki dla każdego mieszkańca, a tego brakuje...*”),
- usługa psychologa („*tylko jeden na cały dom to za mało, tak naprawdę nie zna mieszkańców i ich problemów, zadaje dziwne pytania, robi jakieś eksperymenty psychologiczne...*”, „*psycholog powinien być dostępny na żądanie mieszkańca, jak mam problem to idę i proszę o rozmowę z psychologiem. A tak ten kontakt jest wymuszony, na siłę...*”),
- kradzieże, brak poczucia bezpieczeństwa („*nie można niczego zostawić, bo to zaraz znika...*”, „*jak się zostawi coś do jedzenia, to zaraz to jest zjedzone...*”, „*przyjmują osoby z zaburzeniami, raz jeden tu latał z nożem...*”),
- oszczędności, coraz mniej środków (ogólnie).

Dotychczasowa oferta dla osób w kryzysie bezdomności w Elblągu:

- Dom dla bezdomnych: schronisko, ogrzewalnia i noclegownia („*osoba z zewnątrz może tu przyjść, wykąpać się...*”),
- wydawanie posiłków na dworcu kolejowym przez organizację Team Challenge („*to jest taka grupa religijna...*”, „*wydają posiłki i kierują na terapię...*”),

- MOPS przy ul. Zamkowej (*„tam jest dział dla bezdomnych, oni mogą pokierować, na przykład oni skierowali mnie do tego domu...”*),
- wydawanie posiłków przez jedną z miejscowych parafii (*„suchy prowiant...”*),
- wydawanie odzieży przez Polski Czerwony Krzyż przy pl. Słowiańskim lub przy ul. 1 maja.

Pożądane usługi dla osób w kryzysie bezdomności w Elblągu:

- mieszkania treningowe: *„wspólne mieszkania po 2-3 osoby...”, „to jest nieglupi pomysł, tylko musi być nad tym jakiś odpowiedni nadzór...”*,
- aktywizacja zawodowa, pomoc w znalezieniu pracy:
 - ✓ respondenci deklarują, że dotychczasowe propozycje zatrudnienia były bardzo niskiej jakości (*„praca przy bykach po 12 godzin, jedzenie i spanie, za 500 złotych, to mnie by się nie chciało wstać z łóżka”*),
 - ✓ rozmówcy podkreślają, że tego rodzaju propozycje uwłaczają ich godności, czują się wyzyskiwani i wykorzystywani (*„przyzwyczaili się nas tak traktować, chcą nas oszukać...”*),
 - ✓ część badanych sądzi, że bardziej atrakcyjne oferty pracy kierowane są według klucza osobistych znajomości, choć nie podają konkretnych przykładów tego rodzaju sytuacji (*„pokątnie, dla swoich...”*),
 - ✓ pożądana jest usługa doradcy, czy brokera zawodowego (*„powinien być ktoś, kto to będzie ogarniał, dla tych, co chcą pracować (...) jakaś osoba kompetentna, ktoś przychodzi i rozmawia z nami, co chcemy, co potrafimy, jakieś ankiety, żeby pomóc nam znaleźć pracę...”*),
 - ✓ oferta pracy musi być dostosowana do wieku, stanu zdrowia oraz indywidualnych predyspozycji (*„nie każdy może ciężko fizycznie pracować, wielu jest schorowanych, nie każdy ma siłę, żeby 8 godzin pracować...”*).

Podsumowując, respondenci mieli trudności ze sformułowaniem swoich oczekiwań odnośnie oferty dla osób w kryzysie bezdomności, ponadto niektóre deklaracje naszych

rozmówców należy potraktować z dystansem. Większość dostępnych usług ma charakter pomocy doraźnej, natomiast dokonanie autentycznej zmiany sytuacji życiowej wymagałaby – co podkreślają uczestnicy badania – zupełnie innych postaw i zachowań, a także zmiany sposobu myślenia („czego brakuje? Myślę, że mojego normalnego zachowania...”, „żeby coś zmienić, to trzeba chcieć...”, „sami sobie zje...my życie...”). Ponadto badani wspominali, że w okresie pandemii COVID-19 niektóre z usług na rzecz osób w kryzysie bezdomności w Elblągu świadczone były w niepełnym wymiarze. Dodajmy, że respondenci kilkakrotnie wyrażali oczekiwanie, że przeprowadzone badanie będzie mieć siłę sprawczą, tj. przyczyni się do podniesienia jakości ich życia oraz rozbudowania oferty usługowej.

Rodziny w kryzysie:

W badaniu wzięli udział przedstawiciele rodzin doświadczających różnych trudności życiowych i problemów społecznych: biedy i ubóstwa, bezrobocia, uzależnień, czy przemocy w rodzinie.

Tabela 41. Mapa empatii

Co myśli i czuje?	Co mówi i robi?
<ul style="list-style-type: none"> - chciał(a)bym w końcu znaleźć pracę - opłacę rachunki i nic więcej mi nie zostaje - chciał(a)bym mieć większy komfort psychiczny - myślę o tym, jak dziecko wyżywić - myślę, jak ciężko dostać się do lekarza specjalisty (dostępność, cena usług, nocne pogotowie stomatologiczne) - leki są zbyt drogie - podstawowa opieka zdrowotna również nie funkcjonuje tak, jak należy - za mało usług wsparcia dla osób uzależnionych - nie można znaleźć pracy w Elblągu, trzeba wyjeżdżać za pracę do innego miasta - powinna być kontrola, na co są wydawane pieniądze z Programu „Rodzina 500+” - zbyt mały wybór szkół - zbyt mało miejsc w przedszkolach - brak wystarczającej liczby żłobków - chciał(a)bym pomóc mojemu dziecku, ale brakuje pieniędzy 	<ul style="list-style-type: none"> - jak się wychowuje dzieci, to trzeba robić wszystko - zabieganie, brak czasu dla siebie - staram się wykorzystać pieniądze na potrzeby dzieci (basen, zajęcia...) - chodzę z wnukami na skatepark - palę w piecu - rąbię drzewo - staram się dbać o swoją rodzinę - chodzę na spacer - czytam książki - organizuję czas swoim dzieciom (w różnym wieku) - śpiewam piosenki dzieciom - staram się dbać o edukację i rozwój moich dzieci - próbuję zaszczepić dziecku jakąś pasję - próbuję mieć dobry kontakt z dziećmi w różnym wieku - sprzątam, dzielę się obowiązkami z innymi domownikami

<p>Co widzi?</p> <ul style="list-style-type: none"> - dzieci, które wychowuje ulica - wandalizm - problemy finansowe 	<p>Co słyszy?</p> <ul style="list-style-type: none"> - przekleństwa, wulgaryzmy (używane przez dzieci i młodzież) - co ty robisz z pieniędzmi?
---	--

Tabela 42. Zdiagnozowane potrzeby oraz idealna oferta

<p>Potrzeby, korzyści, pragnienia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - znalezienie (lepszey) pracy - zabezpieczenie potrzeb materialnych (bytowych) - pomoc dla rodzin osób uzależnionych - możliwości spędzania czasu dla dzieci - ochrona zdrowia - potrzeba bezpieczeństwa 	<p>Idealna oferta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - poradnia dla osób uzależnionych (od alkoholu, narkotyków) - place zabaw, miejsca do spędzania czasu dla dzieci, nowoczesne, edukacyjne, bezpieczne (takie, które nie są miejscem wieczornych spotkań przy alkoholu) - zajęcia profilaktyczne, profilaktyka uzależnień, - zajęcia z obszaru bezpieczeństwo na drodze (np. wizyta policjanta) - dostęp do lekarzy specjalistów - zwiększenie liczby miejsc w żłobkach - przedszkola (w tym specjalistyczne, np. dla dzieci z autyzmem, z niepełnosprawnościami) - szkoły: remonty budynków, zapewnienie infrastruktury, boiska - szybsza rehabilitacja, np. po wypadku lub w sytuacji choroby (zbyt długie terminy oczekiwania, konieczność korzystania z usług prywatnych, które są drogie) - zapewnienie miejsc w ośrodkach specjalistycznych dla osób chorych - zwiększenie dostępu do usług rehabilitacyjnych - dofinansowanie dojazdów do MOS/MOW - dofinansowanie usług lekarzy prywatnych (specjalistów) - refundacja wydatków na leczenie (np. niespodziewanych wydatków) - dofinansowanie opału na zimę - bezpłatna edukacja (dofinansowanie dodatkowych kosztów, związanych z edukacją: basen, klasowe itp.) - grupa wsparcia i samopomocy (np. dla osób doświadczających przemocy w rodzinie) - usługa asystenta rodziny - programy ochraniające rodziny z problemem uzależnień
--	---

Przedstawiciele społeczności osiedla przy ul. Skrzydlatej:

Badanie zostało zrealizowane z grupą mieszkanek i mieszkańców osiedla budynków socjalnych przy ul. Skrzydlatej w Elblągu. Były to osoby w różnym wieku, znajdujące się w różnej sytuacji rodzinnej, życiowej i zawodowej.

Tabela 43. Mapa empatii

<p>Co myśli i czuje?</p> <ul style="list-style-type: none"> - jakie te baraki są obrzydliwe - nie chce mi się tam wracać - ogólny wstyd, ze względu na negatywną opinię, stereotyp baraków - chciałabym mieć lepsze mieszkanie, mieszkać w lepszych warunkach - jesteśmy skazani na siebie, trzymamy się razem, bo nie mamy żadnej pomocy z zewnątrz - wilgoć, złe warunki mieszkaniowe - to w ogóle nie są warunki, aby tam mieszkali ludzie - bezsilność, my nie możemy, a miasto nie chce nam pomóc - powinien przyjechać spychacz i wszystko zepchnąć, łącznie z nami - o co byśmy nie napisali, to zawsze jest negatywna odpowiedź (w instytucjach publicznych, w tym miejskich) - nic nie myśli, niczego nie oczekuje, nigdzie nie chodzi, odpuszcza... - od dawna nic się nie zmienia - ogólne zniechęcenie - przykrość, że jesteśmy tak postrzegani, łątka, zła opinia osiedla - musi zapłacić za innych, którzy nie regulują swoich rachunków - jesteśmy specyficzną „atrakcją”, XIII Dzielnicą... 	<p>Co mówi i robi?</p> <ul style="list-style-type: none"> - pomagamy sobie - jesteśmy fajni - trzymamy się razem - przeklinam, wkurzam się na złe opinie o naszym osiedlu - ludzie nas nie znają, ale nas szufladkują - nie chcemy być oceniani, dyskryminowani - udzielamy się w szkole (jako rodzice) - zwracam uwagę, jak ktoś wyrzuca śmieci na osiedlu, ale czasem się boję
<p>Co widzi?</p> <ul style="list-style-type: none"> - syf, kiła i mogiła - nieestetyczne, nieremontowane, popękane budynki, szarość - ludzi, którzy przyjeżdżają z miasta, aby skorzystać z naszych śmietników 	<p>Co słyszy?</p> <ul style="list-style-type: none"> - niespełnione obietnice remontu (od lat) - że baraki zostaną zburzone - panu(i) już dziękujemy (pracodawcy) - nie mamy dla was żadnej propozycji, alternatywy

<ul style="list-style-type: none"> - zniszczoną łąkę (która kiedyś była ładna) - ludzie, którzy nie doświadczają problemów widzą osoby z problemami społecznymi, jesteśmy pomieszani, wrzuceni do jednego worka - jedni sprzątają, dbają o wspólną przestrzeń, inni nie zwracają na to uwagi - wysokie rachunki, czynsz, koszty utrzymania - przejeżdżających ludzi w samochodach, którzy zwalniają przy naszym osiedlu i robią nam zdjęcia - zamknięty Orlik 	<ul style="list-style-type: none"> - będzie pan(i) tu na chwilę - propozycje mieszkania, z których nie chcemy skorzystać - słyszy, że musi więcej zapłacić, podwyżki - ile bym nie oszczędzała i tak płacę coraz więcej - mało atrakcyjne propozycje pracy (odpracowania zadłużenia)
---	---

Tabela 44. Zdiagnozowane potrzeby oraz idealna oferta

<p>Potrzeby, korzyści, pragnienia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - remont, poprawa warunków technicznych, estetyki i przestrzeni - możliwość wyprowadzenia się z osiedla - możliwości spędzania czasu w najbliższej okolicy - wizerunek, zmiana negatywnego stereotypu osiedla - wyjście z pułapki zadłużenia - zburzenie baraków, postawienie nowego osiedla lub propozycja nowych mieszkań - niewprowadzanie nowych ludzi z problemami społecznymi na osiedle - większe zainteresowanie służb i instytucji lokalnych, interwencje w razie potrzeby 	<p>Idealna oferta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - poprawa, remont (krok po kroku) - wyburzenie osiedla - pomoc w wyjściu z długów - większe lokale (metraż, powierzchnia) - możliwości spędzania czasu wolnego: <p style="padding-left: 20px;">plac zabaw, świetlica (w pobliżu, bez separowania na osoby z baraków i spoza osiedla), ogólnodostępne boiska (o różnej porze), rozrywka - wydarzenia, imprezy, festyny</p> <ul style="list-style-type: none"> - wsparcie dla seniorów - dostępność dla osób z niepełnosprawnościami - obiekty sportowe, możliwość uprawiania sportu - posprzątanie osiedla i jego najbliższej okolicy - możliwość odpracowania zadłużenia na godziwych warunkach
---	---

6. Konsultacje społeczne

Jak już wspomnieliśmy, w ramach tworzenia diagnozy przeprowadzone zostały konsultacje społeczne. Pierwszym ich elementem było otwarte spotkanie głównych interesariuszy procesu powstawania ECUS, które odbyło się 19 maja 2021, a więc na wstępnym etapie badania. Sformułowana została wówczas analiza SWOT pod kątem funkcjonowania rynku usług społecznych w Elblągu.

Tabela 45. Analiza SWOT (mocne i słabe strony, szanse i zagrożenia) – rynek usług społecznych w Elblągu

<i>Mocne strony</i>	<i>Słabe strony</i>
<ul style="list-style-type: none"> - duża liczba organizacji w obszarze pomocy społecznej, dużo aktywnych osób i podmiotów, np. w obszarze sportu, rekreacji, zdrowego trybu życia - potencjał społeczny, działania, inicjatywy społeczne, - specjaliści w obszarze usług społecznych (np. terapeuci) <ul style="list-style-type: none"> - chęć współpracy samorządu z NGO - diagnozy społeczne w mieście (młodzież) - dobry klimat polityczny w mieście, pozytywne nastawienie władz miejskich do współpracy międzyinstytucjonalnej 	<ul style="list-style-type: none"> - duże i małe organizacje w Elblągu (diagnoza musi obejmować opinie różnych podmiotów, „profesjonalizm” vs. „społecznikostwo”) <ul style="list-style-type: none"> - odwołanie się do opinii lokalnych profesjonalistów i społeczników - przepływ informacji, komunikacja - niska frekwencja podczas procesów konsultacyjnych w mieście - infrastruktura lokalowa, brak dostępu, koszty - zbyt mało organizacji działających na rzecz młodzieży, ochrony środowiska, watchdogów - współpraca między NGO, brak stałego źródła finansowania <ul style="list-style-type: none"> - brak wsparcia mniejszych organizacji: np. doradztwa, księgowości, konstruowania projektów, sieciowania, tworzenia platformy współpracy, dostępu do informacji
<i>Szanse</i>	<i>Zagrożenia</i>
<ul style="list-style-type: none"> - partnerstwo NGO i JST - połączenie diagnozy z procesem tworzenia innych dokumentów strategicznych i programowych (np. powiązanie z tworzeniem Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych) - współpraca z uczelniami wyższymi w Elblągu (kształcenie specjalistów w obszarze usług społecznych) - regulacje prawne, klimat polityczny - Elbląg jako „dobra praktyka” (istnieją pozytywne przykłady) - nowa perspektywa finansowa UE, wykorzystywanie różnych źródeł finansowania 	<ul style="list-style-type: none"> - negatywna opinia mieszkańców na temat niektórych NGO - brak wystarczającej wiedzy na temat funkcjonowania ECUS (np. wśród liderów społecznych, przedstawicieli małych organizacji, grup nieformalnych) - dystrybucja środków w oparciu o kryteria pozamerytoryczne - wyzwanie związane z zapewnieniem trwałości podejmowanych inicjatyw - zewnętrzne aspekty prawne (np. dostęp do środków dla mniejszych organizacji) - środki na infrastrukturę społeczną (na rozwój, środki inwestycyjne, bazę lokalową, sprzęt,

<ul style="list-style-type: none">- świadczenie usług dla wszystkich mieszkańców, powszechność usług- profesjonalizacja usług MOPS- ustanowienie transparentnych, mierzalnych i obiektywnych kryteriów wyboru usługodawców- mechanizm ZIT (uwzględnienie obszaru włączenia społecznego i usług społecznych)- dostęp do instrumentów finansowych o charakterze zwrotnym, współpraca z bankami, instytucjami finansowymi	<p>wyposażenie)</p> <ul style="list-style-type: none">- standaryzacja usług społecznych (jak określić standardy?)
--	---

Na końcowym etapie realizacji diagnozy przeprowadzone zostało otwarte spotkanie konsultacyjne. Podczas spotkania zaprezentowane zostały najważniejsze wyniki badania, a także kluczowe wnioski i rekomendacje. Uczestnicy spotkania mieli możliwość odniesienia się do ww. rezultatów podczas dyskusji, a następnie przeprowadzona została część warsztatowa, zrealizowana metodą open space. Osoby uczestniczące w konsultacjach zgłaszały zagadnienia, o których chciałyby porozmawiać, a następnie nad każdym obszarem problemowym pracowano w mniejszych grupach (uczestnicy mogli przemieszczać się między grupami). Poniżej prezentujemy kluczowe ustalenia, wypracowane podczas spotkania.

Wsparcie psychologiczno-pedagogiczne dla dzieci, młodzieży i ich rodzin

- jedna z podstawowych spraw w kontekście polityki prorodzinnej i profilaktyki zapobiegania problemom społecznym,
- zapobieganie utrwalaniu i dziedziczeniu zależności, bezradności i problemów społecznych.

Brakuje:

- etatów psychologów i pedagogów,
- niektórzy rodzice nie zdają sobie sprawy z istniejącego problemu, który ich dotyczy,
- wsparcie psychologiczne i pedagogiczne dla rodzin zastępczych,
- przekazywanie informacji pomiędzy instytucjami,
- ECUS posiada informacje na temat miejsc, w których można szukać wsparcia,

- terapia fonoholizmu i profilaktyka fonoholizmu,
- telefon zaufania,
- uzupełnianie diagnoz o specjalistów tj. neurolog, psychiatra.

Partycypacja społeczna

1. Animator i Koordynator – ECUS,
2. Identyfikacja i refleksja problemów społecznych,
3. Baza usługodawców i ich potencjału,
4. Wyłonienie aktorów zmian społecznych i ich udział w procesie zaspokajania potrzeb,
5. Sieciowanie potencjalnych wykonawców,
6. Standaryzacja (personalizacja) i ewaluacja jakości usług,
7. Przepływ informacji.

Usługi społeczne, organizowane przez ECUS

- * do stworzenia – opieka wytchnieniowa dla wszystkich niepełnosprawności,
- * szkolenie z jakości dla osób zajmujących się osobami z niepełnosprawnościami,
- * asystenci osób z niepełnosprawnościami,
- * mieszkalnictwo treningowe – chronione, wspierane, wspomagane,
- * wsparcie psychologiczne, psychiatryczne „po-covid”,
- * kręgi wsparcia dla osób z niepełnosprawnościami,
- * placówki terapeutyczne/kluby dziennego pobytu dla osób z niepełnosprawnościami, niekwalifikującymi się do ŚDS i WTZ,
- * zagwarantowane miejsca, płynne przejścia osób z NI z edukacji do placówek ŚDS/WTZ/praca,
- * zmapowanie usług dostępnych dla osób z niepełnosprawnością.

Mieszkańcy Elbląga mogli również wypowiedzieć się na temat uzyskanych wyników diagnozy poprzez wypełnienie kwestionariusza, dostępnego w formie elektronicznej (m.in. na stronie internetowej ECUS). Uczestnicy konsultacji podkreślają fakt, że diagnoza została

zrealizowana przed formalnym powołaniem ECUS, co stanowi punkt wyjścia do działań, które zostaną podjęte przez tę instytucję. Wyniki przeprowadzonej diagnozy ocenione zostały jako rzetelne, przydatne i odzwierciedlające ich dotychczasowe obserwacje w zakresie potrzeb społecznych mieszkańców Elbląga. Wątpliwości budzi jedynie postrzegany przez część uczestników konsultacji brak uwzględnienia potrzeb osób z niepełnosprawnościami w badaniu ilościowym (zostały one precyzyjnie zdiagnozowane na etapie badań jakościowych – przyp. aut.).

Respondenci czują się raczej dobrze poinformowani na temat planów powołania Elbląskiego Centrum Usług Społecznych (od 1 lipca 2021 r.), choć formułowano również odpowiedzi neutralne lub ambiwalentne. Powstanie ECUS, według uczestników konsultacji, umożliwi rozwój usług społecznych w mieście, a także może przyczynić się do skoordynowania działań w tym zakresie oraz podejmowania współpracy na rzecz ich doskonalenia. Zdaniem respondentów przyczyni się to do usprawnienia funkcjonowania tej instytucji. Ponadto Centrum powinno animować zawiązywanie partnerstw pomiędzy podmiotami realizującymi usługi społeczne w ramach ECUS. W tym kontekście wymieniono również lokalne podmioty ekonomii społecznej, które mogłyby realizować usługi zlecane przez Centrum. Oczekiwana jest szeroka współpraca z organizacjami pozarządowymi działającymi w sferze pomocy społecznej, partnerski podział zadań oraz pomoc w przygotowaniu do ich realizacji.

Część respondentów nie dostrzega żadnych problemów, które mogłyby zaistnieć przy tworzeniu Centrum. Zdaniem części respondentów największe obawy związane z powstaniem Elbląskiego Centrum Usług Społecznych, mogą wiązać się ze zlecaniem zadań podmiotom zewnętrznym. Jedną ze zdefiniowanych obaw jest brak możliwości realizacji wszystkich przyjętych założeń. Wątpliwości budzi również kwestia dysponowania przez ECUS funduszami adekwatnymi do zaspokojenia zdiagnozowanych potrzeb społecznych oraz niezbędną do tego celu infrastrukturą. Ponadto, według uczestników konsultacji, we wstępnej fazie funkcjonowania ECUS mogą wystąpić trudności, takie jak: zamieszanie organizacyjne, czy problemy w komunikacji. W związku z tym osoby odpowiedzialne za powołanie Centrum powinny wykazać się determinacją, otwartością i zaufaniem do podmiotów, z którymi podejmą współpracę. Kwestię priorytetową stanowi

natomiast zadbanie o standard jakości usług. Respondenci doradzają także, aby wykorzystać fakt funkcjonowania Partnerstwa Rozwoju Społecznego Elbląga, uważając jednocześnie na osoby nieprzychylnie nastawione do utworzenia ECUS, które mogłyby stłumić zaangażowanie innych podmiotów. W konsultacjach społecznych dostrzeżono również potrzebę wzmocnienia działań informacyjnych na temat aktualnej oferty Elbląskiego Centrum Usług Społecznych wśród mieszkańców, a także jak najczęstszy kontakt z organizacjami w celu pozyskiwania od nich wiedzy na temat zapotrzebowania na usługi wśród ich podopiecznych.

7. Wnioski i rekomendacje z badania

Niniejszy rozdział zawiera podsumowanie całości materiału, zebranego podczas wszystkich etapów badawczych. Poniżej przedstawiamy wnioski i rekomendacje z badania z uwzględnieniem proponowanych kierunków działań, a także sposobu ich wdrożenia. W tabeli znajdują również odwołania do opisowej części niniejszego raportu.

Tabela 46. Wnioski i rekomendacje z badania

Lp.	Wniosek	Rekomendacja
1	<p>Poziom wiedzy (różnych grup) mieszkańców Elbląga na temat ECUS jest znikomy, co potwierdzają zwłaszcza wyniki badania jakościowego. Kluczowym wyzwaniem jest również budowanie wizerunku nowej instytucji w oderwaniu od skojarzeń z MOPS i negatywnego stereotypu pomocy społecznej. Skuteczne wypełnianie roli ECUS wiąże się z koniecznością dotarcia z informacją do mieszkańców Elbląga 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 bezpośrednie spotkania z mieszkańcami Elbląga. 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 w Elblągu,</p>

		rozumianej jako kompleksowe źródło wiedzy oraz instrument kojarzenia przedstawicieli strony podaźowej i popytowej (usługodawców i usługobiorców).
2	Z perspektywy społecznych aspektów rozwoju miasta kluczowe znaczenie mają długoterminowe trendy i perspektywy demograficzne . Od wielu lat 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.	Usługi społeczne w Elblągu 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 miasta 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.
3	Elbląskie Centrum Usług Społecznych powinno pełnić rolę koordynatora i współtwórcy lokalnego rynku usług, podmiotu śleclującego 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. Warto dodać, że część badanych podziela przekonanie, że podział zadań realizowanych przez miasto ma charakter „resortowy”, a istotnym deficytem jest brak powiązania różnych obszarów działań na rzecz rozwoju społecznego miasta.	Rekomenduje się utworzenie przez ECUS 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 wiele innych lokalnych instytucji organizujących usługi społeczne, jak np. placówki kulturalne, czy edukacyjne (co nie jest równoznaczne z przejmowaniem ich zadań przez ECUS). Jednocześnie proponuje się silne zaakcentowanie roli ECUS jako głównej instytucji eksperckiej , tworzącej systemowe rozwiązania w obszarze gromadzenia wiedzy, prowadzącej badania i 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, jak również innych obszarach szeroko rozumianej polityki społecznej Elbląga).
4	Lokalny rynek usług społecznych znajduje się	Rekomenduje się utworzenie systemu wsparcia



	<p>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 w Elblągu 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>usługodawców przez ECUS. Proponuje się wyodrębnienie komórki organizacyjnej (lub oddelegowanie osoby) 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 w Elblągu. 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, zatem ich rezultaty będą widoczne w dłuższej perspektywie czasowej.</p>
	<p>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.</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 kadre i infrastrukturę, praca nad superwizją, edukacja i podnoszenie kompetencji.
5	<p>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</p>	<p>ECUS wdrożył rozwiązania mające na celu przestrzenne odseparowanie usług społecznych o charakterze powszechnym od obsługi świadczeń z systemu pomocy społecznej (z uwzględnieniem struktury terenowej i możliwości lokalowych).</p>

	<p>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.</p>	<p>Z pewnością ten podział ułatwi mieszkańcom uchwycenie nowej misji instytucji, ponadto sprzyjać będzie budowaniu pozytywnego wizerunku nowej instytucji (odcięcia się od stereotypu MOPS-u i pomocy społecznej). 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.</p>
6	<p>Respondenci w badaniu jakościowym (w tym usługodawcy i lokalni eksperci) podkreślają, że mieście panuje przyjazny klimat dla współpracy międzyinstytucjonalnej. Jednocześnie istniejące kanały komunikacji i dialogu społecznego nie funkcjonują w sposób optymalny (świadczy o tym m.in. frekwencja podczas konsultacji i innych procesów partycypacyjnych, realizowanych w Elblągu w okresie ostatnich kilku lat). Miasto dysponuje narzędziami w tym obszarze, jednak nie są one należycie wykorzystywane, brakuje koordynacji podejmowanych działań.</p>	<p>ECUS mógłby stać się moderatorem lokalnej debaty publicznej i stymulatorem procesów partycypacyjnych w mieście. Oznacza to otwartość na dialog z mieszkańcami i lokalnymi podmiotami, udroźnienie procesu 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).</p>
7	<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, 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>
8	<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, poczucia sprawczości, jak również zadowolenie z relacji sąsiedzkich. W Elblągu funkcjonują organizacje pozarządowe, podmioty ekonomii społecznej, liderzy lokalni i grupy nieformalne, co stanowi podstawę do planowania działań w obszarze</p>	<p>Zgodnie z ideą centrów usług społecznych, owe usługi powinny zostać uspołecznione, a więc 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 zmotywowanie i włączanie (różnych grup) mieszkańców. Konieczne jest prowadzenie systematycznych mikro-diagnoz (w ujęciu przestrzennym lub kategorialnym) i ich praktyczne zastosowanie, tj. prowadzenie działań animacyjnych, dopasowanych do precyzyjnie zidentyfikowanych potrzeb. Proponuje się również</p>

	aktywizacji społecznej.	kontynuację i wzmocnienie innych instrumentów upośledzania 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 OSŁ. Powyższy mechanizm może być również stosowany w innych obszarach koncentracji negatywnych zjawisk społecznych w Elblągu.
9	Jak pokazują badania, wśród badanych mieszkańców Elbląga istnieje (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 podstawowych potrzeb.	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. Owe 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.
10	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. Najwięcej wątpliwości budzi jakość oraz dostępność mieszkań komunalnych i socjalnych, działania na rzecz wzmocnienia aktywności społecznej mieszkańców.	<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

		<ul style="list-style-type: none"> - 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, sprząatanie 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, kosmetyk itp.) - mobilny fizjoterapeuta (dojeżdżający do odbiorcy) - wsparcie psychologiczne i terapeutyczne <p>Wszystkie proponowane usługi społeczne postrzega się jako użyteczne dla mieszkańców Elbląga, choć ankietowani niekoniecznie chcieliby skorzystać z nich osobiście.</p>
11	<p>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.</p>	<p>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</p>

	<p>kulturalną.</p> <p>Niniejszy raport zawiera również wiele szczegółowych wskazówek, które mogą posłużyć do skonstruowania optymalnych pakietów usług, dopasowanych do zdiagnozowanych potrzeb różnych grup odbiorców. W związku z powyższym rekomenduje się wdrożenie następujących kategorii usług społecznych przez ECUS:</p> <p><u>usługi dla różnych grup mieszkańców</u></p> <ul style="list-style-type: none">- mobilne usługi pielęgnacyjne- mobilny konserwator – złota rączka- usługi sezonowe- usługi remontowo-porządkowe- pomoc w opiece nad zwierzętami domowymi <p><u>polityka prorodzinna i wspieranie rodziny</u></p> <ul style="list-style-type: none">- zapewnienie wysokiej jakości oferty czasu wolnego- tworzenie ogólnodostępnych miejsc spotkań dla rodzin z dziećmi (np. wysokiej jakości placów zabaw, kąpieliska – plaży miejskiej)- indywidualne wsparcie dzieci i młodzieży (np. psychiatria środowiskowa, psychoterapia, usługi psychologiczne)- przeciwdziałanie przemocy w rodzinie- usługa asystenta rodziny- wsparcie dla młodych matek- usługa niani/ bezpłatny żłobek- terapia rodzinna i małżeńska- piecza zastępcza (np. wsparcie specjalistyczne, grupy wsparcia, programy lojalnościowe dla rodzin zastępczych)- miejsce schronienia (w sytuacjach kryzysowych) <p><u>pomoc społeczna</u></p> <ul style="list-style-type: none">- kontynuacja zadań z obszaru pomocy społecznej, dotychczas realizowanych przez MOPS- tworzenie mikro-diagnoz różnych grup odbiorców- system wsparcia pracowników ECUS <p><u>promocja i ochrona zdrowia</u></p> <ul style="list-style-type: none">- przywrócenie bezpośredniej obsługi w placówkach ochrony zdrowia- zwiększenie dostępności do lekarzy specjalistów (np. geriatrów, psychiatrów)- kampanie społeczne w obszarze promocji zdrowia i zdrowego trybu życia- edukacja w obszarze promocji zdrowia i zdrowego
--	--

		<p>trybu życia</p> <ul style="list-style-type: none">- profilaktyka uzależnień- poradnia dla osób uzależnionych- Centrum Opiekuńczo-Lecznicze (całodobowa opieka w sytuacjach kryzysowych) <p><u>wspieranie osób niepełnosprawnych i seniorów</u></p> <ul style="list-style-type: none">- usługi przewozowe (np. transport do placówek medycznych, miejsc rehabilitacji, placówek dziennego pobytu)- dostarczanie posiłków- pomoc w realizacji zakupów- asystent osoby niepełnosprawnej- środowiskowa opieka długoterminowa- aktywizacja zawodowa- mieszkania wspierane (chronione)- rehabilitacja, fizykoterapia i fizjoterapia- opieka wytchnieniowa dla rodzin lub opiekunów osób niesamodzielných- kręgi wsparcia- środowiskowa opieka geriatryczna- zapewnienie dostępności, likwidacja barier architektonicznych- wizerunkowe kampanie społeczne- placówki dziennego pobytu- kluby seniora- uniwersytety trzeciego wieku- Karta Seniora <p><u>edukacja publiczna</u></p> <ul style="list-style-type: none">- zwiększenie liczby miejsc w publicznych żłobkach- zapewnienie miejsc oraz jakości usług miejscowych szkół i przedszkoli (w tym dla dzieci i młodzieży o specjalnych potrzebach)- inwestycje w infrastrukturę edukacyjną, np. rozbudowa i remonty budynków- usługi edukacyjne, skierowane do uczniów szczególnie uzdolnionych <p><u>przeciwdziałanie bezrobociu, reintegracja zawodowa i społeczna</u></p> <ul style="list-style-type: none">- kompleksowa usługa aktywizacji zawodowej, np. brokering zawodowy, skierowany do różnych grup odbiorców: osób z niepełnosprawnościami, osób w kryzysie bezdomności, osób zamieszkujących obszary szczególnej koncentracji problemów społecznych w Elblągu <p><u>kultura, kultura fizyczna i turystyka</u></p>
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none">- zapewnienie wysokiej jakości zajęć kulturalnych- zapewnienie wysokiej jakości wydarzeń kulturalnych- budowa i remonty obiektów sportowych (np. boisk) <p><u>pobudzanie aktywności obywatelskiej</u></p> <ul style="list-style-type: none">- uspołecznienie procesu konstruowania i świadczenia usług- partycypacyjny model współpracy z usługodawcami- udrożnienie dialogu społecznego i procesów partycypacyjnych w mieście- wykorzystanie metody OSL do pracy ze społecznościami lokalnymi, również pod kątem realizacji mikro-diagnoz społecznych (w tym w rejonach szczególnej koncentracji problemów społecznych, w oparciu o potencjał więzi i poczucia przynależności, a także inwestowanie w liderów społecznych)- integracja międzypokoleniowa- usługi sąsiedzkie <p><u>mieszkalnictwo</u></p> <ul style="list-style-type: none">- zwiększenie dostępności mieszkań komunalnych i socjalnych- tworzenie sieci mieszkań treningowych, chronionych, wspomaganych dla różnych grup odbiorców o specjalnych potrzebach, np. seniorów, osób z niepełnosprawnościami, osób w kryzysie bezdomności <p><u>inne</u></p> <ul style="list-style-type: none">- zapewnienie dostępu do usług dla bezdomnych kobiet
--	--

Bibliografia

Bank Danych Lokalnych GUS

„Diagnoza Społeczna 2015. Warunki i jakość życia Polaków”, Janusz Czapiński, Tomasz Panek (red.), Rada Monitoringu Społecznego

„Elbląg w formie. Raport o stanie miasta za 2020 rok”, Elbląg, 2021

„Nierówności. Dalsze rozważania”, Sen A., Społeczny Instytut Wydawniczy „Znak” Warszawa: Fundacja im. Stefana Batorego, Kraków, 2002

Qua<http://www.globalideasbank.org/boV/bV-376lity> of Life. Resource,
<http://www.atsqol.org/key.asp>; Quality of Life – Underlying Philosophy

Państwowa Komisja Wyborcza

„Strategia rozwoju Elbląga 2020+”, Urząd Miasta Elbląga, Elbląg, 2014

Strony internetowe miejscowych instytucji i organizacji