



Fundusze Europejskie
dla Podlaskiego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



**STANDARDY JAKOŚCI
USŁUG SPOŁECZNYCH
REALIZOWANYCH W RAMACH
PROGRAMU USŁUG SPOŁECZNYCH
W MIEŚCIE ŁOMŻA 2025-2028

W RAMACH PROJEKTU
„CENTRUM USŁUG SPOŁECZNYCH W MIEŚCIE ŁOMŻA”**

realizowanego w ramach Priorytetu VIII
Fundusze na rzecz edukacji i włączenia społecznego
Działanie 8.4 Wzrost dostępności usług społecznych
Program Fundusze Europejskie dla Podlaskiego 2021-2027



Centrum
Usług Społecznych
w Łomży

Październik 2025 r.

Spis treści

Słownik	3
Wprowadzenie	5
Etyczne aspekty świadczenia usług społecznych.....	7
Sposób monitorowania i ocena jakości świadczonych usług.....	7
Karty standardu usługi	8
Podsumowanie	21

Słownik

Centrum/CUS – Centrum Usług Społecznych w Łomży;

Mieszkaniec Gminy/Miasta – osoba zamieszkująca na terenie Miasta Łomża;

Opiekun faktyczny – opiekun osoby niesamodzielnej lub osoby z niepełnosprawnością sprawujący okresową lub stałą opiekę nad osobą niesamodzielną lub z niepełnosprawnością bądź osoba sprawująca pieczę zastępczą nad małoletnim;

IPUS – Indywidualny Program Usług Społecznych w Mieście Łomża na lata 2025-2028;

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

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

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

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

Zakres usług – działania wynikające z zakresu określonego w art. 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, zgodnie z zapisami Statutu Centrum Usług Społecznych tj. działania z zakresu: wspierania rodziny, wspierania osób niepełnosprawnych, promocji i ochrony zdrowia;

KIPUS – Koordynator Indywidualnych Planów Usług Społecznych;

Zadanie – Zadanie wynikające z treści z Projektu „Centrum Usług Społecznych w Mieście Łomża” realizowanego w ramach Priorytetu VIII – Fundusze na rzecz edukacji i włączenia społecznego, Działanie 8.4 Wzrost dostępności usług społecznych, programu Fundusze Europejskie dla Podlaskiego 2021-2027;

Projekt - Projekt „Centrum Usług Społecznych w Mieście Łomża” realizowany w ramach Priorytetu VIII – Fundusze na rzecz edukacji i włączenia społecznego, Działanie 8.4 Wzrost dostępności usług społecznych, programu Fundusze Europejskie dla Podlaskiego 2021-2027

Seniorzy – Osobami objętymi wsparciem w ramach wskazanej grupy docelowej będą kobiety i mężczyźni w wieku 60 lat i więcej, zamieszkujący na obszarze Miasta Łomża. Działaniami zostaną objęci zarówno seniorzy z niepełnosprawnościami, osoby starsze samotne, jak i aktywnie uczestniczący oraz angażujący się na rzecz społeczności lokalnej. Przynależność do grupy docelowej uprawnionej do udziału w projekcie będzie potwierdzana poprzez: dowód osobisty lub inny dokument poświadczający wiek uczestnika (60+).

Osoby z niepełnosprawnościami – osoba, która legitymuje się orzeczeniem o niepełnosprawności. Osoby z niepełnosprawnościami to takie, które mają długotrwale naruszoną sprawność fizyczną, umysłową, intelektualną lub w zakresie zmysłów, co może, w oddziaływaniu z różnymi barierami, utrudnić im pełny i skuteczny udział w życiu społecznym na zasadzie równości z innymi osobami;

Osoby w kryzysie: Osoba w kryzysie to osoba (kobieta lub mężczyzna), która doświadcza poważnych trudności lub destabilizacji w swoim życiu, które wynikają z czynników społecznych. Kryzys społeczny może obejmować różne aspekty życia danej osoby, takie jak relacje międzyludzkie, status społeczny, sytuacja finansowa, zdrowie psychiczne czy fizyczne, a także kwestie związane z miejscem zamieszkania czy zatrudnieniem. Do kryzysów społecznych mogą prowadzić takie sytuacje jak: utrata pracy, rozpad rodziny, bezdomność, przemoc, uzależnienia, izolacja społeczna, zdarzenie losowe. Osoby w kryzysie społecznym są to osoby potrzebujące wsparcia i interwencji instytucji pomocowych, takich jak ośrodki pomocy społecznej czy organizacje non-profit.

Imigranci i Uchodźcy: kobiety i mężczyźni zamieszkali na obszarze Miasta Łomża, którzy przybyli do naszego kraju jako uchodźcy lub imigranci. Imigrantami są osoby dobrowolnie opuszczające swój kraj ojczysty i przenoszące się do innego kraju z różnych powodów np. ekonomicznych, edukacyjnych czy rodzinnych. Uchodźcami są natomiast osoby, które uciekły ze swojego kraju z powodu uzasadnionego strachu przed prześladowaniem z powodu rasy, religii, narodowości, przynależności do określonej grupy społecznej lub przekonań politycznych.

Wprowadzenie

Usługi społeczne zgodnie z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych odznaczają działania podejmowane przez gminę, świadczone w formie niematerialnej w celu zaspokojenia potrzeb wspólnoty samorządowej na rzecz osób, rodzin, grup społecznych, grup mieszkańców. Działania realizowane w ramach Programu usług społecznych w mieście Łomża 2025-2028 skierowane są do wszystkich mieszkańców lokalnej społeczności. Przygotowana w oparciu o zgłaszane przez mieszkańców potrzeby oferta, zawiera wachlarz usług z zakresu systemu pomocy społecznej, promocji i ochrony zdrowia, kultury, edukacji publicznej, polityki prorodzinnej, wspierania osób z niepełnosprawnościami czy współpracy z organizacjami pozarządowymi. Nowa oferta pomocowa zakłada objęcie wsparciem zarówno osoby, które korzystały z usług pomocy społecznej jak i tych osób, które dotychczas z niego nie korzystały – stąd powszechny charakter tych usług.

Stosowanie standardów stanowi gwarancję, że potrzeby społeczności lokalnej zostaną zaspokojone. Standardy usług stanowią zestaw wymogów, które powinny spełniać usługi społeczne, odbiorca usług oraz podmiot wykonujący usług. Pozwalają na efektywniejszą realizację usług społecznych, a także stanowią punkt odniesienia do wdrażania usprawnień. Program Usług Społecznych w Mieście Łomża na lata 2025-2028 określający usługi społeczne, opiera się na zasadach określonych w art. 14 Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r., o realizowaniu usług społecznych przez Centrum Usług Społecznych. Należą do nich:

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

6. **Zasada pomocniczości** - podejmowanie działań zmierzających do rozszerzenia oferty usług społecznych, przy wykorzystaniu potencjału podmiotów realizujących usługi społeczne na obszarze działania centrum, mając na względzie potrzeby wspólnoty samorządowej;
7. **Zasada wzmacniania więzi społecznych** – dążenie do wzmocnienia więzi społecznych oraz integracji i rozwoju wspólnoty samorządowej.

Usługi społeczne realizowane w ramach działalności Centrum Usług Społecznych w Łomży.

Na podstawie rekomendacji zawartych w dokumencie „Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych w mieście Łomża” i zgodnie z Programem Usług Społecznych podjętym Uchwałą Nr 161/XX/25 Rady Miejskiej Łomży z dnia 27 sierpnia 2025 r., zakłada się współpracę z mieszkańcami, organizacjami pozarządowymi oraz instytucjami publicznymi, zapewniając zintegrowane podejście do wsparcia każdej grupy społecznej, w szczególności dzieci, młodzieży, rodzin, seniorów oraz osób z niepełnosprawnościami.

Odbiorca usługi zobowiązany jest do: regularnego, punktualnego i aktywnego uczestnictwa w realizowanych usługach społecznych. W przypadku realizowania usługi w miejscu zamieszkania, wymagana jest obecność w mieszkaniu i wpuszczenie przedstawiciela podmiotu wykonującego usługi społeczne w ustalonym terminie. Rezygnacja z usługi powinna zostać zgłoszona do koordynatora indywidualnych planów usług społecznych.

Centrum Usług Społecznych oferuje mieszkańcom Łomży następujące usługi:

- mobilna pielęgniarka;
- psycholog dzieci i młodzieży;
- basen dla seniorów;
- wsparcie geriatryczne;
- zajęcia z fizjoterapeutą;
- punkt wsparcia i poradnictwa dla osób w kryzysie bezdomności;
- wsparcie psychologiczne;
- wyjazdy integracyjne;
- poradnictwo prawnoobywatelskie;
- sąsiedzkie usługi opiekuńcze;
- warsztaty dla osób z pieczy zastępczej;
- półkolonie.

Etyczne aspekty świadczenia usług społecznych

Centrum Usług Społecznych w Łomży dąży do zapewnienia rzetelnego i bezstronnego świadczenia usług społecznych. Pracownicy Centrum Usług Społecznych w Łomży świadczą usługi społeczne zgodnie z przyjętymi zasadami etyczno-moralnymi i przez ich pryzmat rozumieją znaczenie pełnienia roli społecznej.

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

Sposób monitorowania i ocena jakości świadczonych usług

W celu skutecznego monitorowania jakości usług świadczonych przez Centrum niezbędne jest gromadzenie i analizowanie danych o charakterze obiektywnym (zmierzona ilość, parametry jakościowe itp.) oraz prezentacja tych informacji w przejrzystej, dogodnej do analiz formie.

Monitorowanie posłuży zarówno zapewnieniu świadczenia usług odpowiedniej jakości jak i dostarczaniu niezbędnych informacji do podejmowania decyzji, które pozwolą na efektywniejsze realizowanie usług społecznych. Mierniki efektywności realizacji usług społecznych są wyrażone w postaci mierników ilościowych i jakościowych.

Miernikami efektywności ilościowymi to m.in. liczba osób korzystających z usług społecznych realizowanych przez Centrum Usług Społecznych. Mierniki efektywności jakościowe odnoszą się natomiast do poziomu zadowolenia odbiorców usług społecznych oraz jakości realizacji usług uwzględniając kompetencje osób realizujących usługę, czas realizowania usługi, miejsce realizowania usługi i komunikatywność.

W celu monitorowania i oceny jakości świadczonych usług będą przeprowadzane okresowe raporty, które pozwolą na bieżącą analizę i doskonalenie realizowanych usług. Jednocześnie będzie przeprowadzony monitoring indywidualnych planów usług społecznych.

Ogólne zasady świadczenia usług społecznych w Centrum Usług Społecznych w Łomży

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

Koordynatorzy indywidualnych planów usług społecznych kwalifikują osoby zainteresowane do korzystania z usług społecznych na podstawie złożonych oświadczeń o spełnieniu określonych w programie usług społecznych warunków do korzystania z tych usług.

Oświadczenia te składa się pod rygorem odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń.

Rozpoznanie indywidualnych potrzeb przeprowadza się w siedzibie Centrum Usług Społecznych lub w miejscu zamieszkania osoby.

Na podstawie rozpoznania indywidualnych potrzeb koordynator indywidualnych planów usług społecznych (KIPUS), w uzgodnieniu z wnioskodawcą, opracowuje indywidualny plan usług społecznych (IPUS), wskazujący usługi społeczne odpowiadające na potrzeby osoby zainteresowanej określone w programie lub programach usług społecznych.

Podmiot wykonujący usługi społeczne jest zobowiązany do utrzymywania stałego kontaktu z Koordynatorem Indywidualnych Planów Usług Społecznych.

Indywidualny plan usług społecznych jest zatwierdzany przez dyrektora Centrum.

Karty standardu usługi

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

Mobilna pielęgniarstwo

Numer/oznaczenie	1
Nazwa usługi	Mobilna pielęgniarstwo
Cel	Świadczenie opieki pielęgniarstwa w miejscu zamieszkania osoby potrzebującej.
Planowane/zakładane efekty	Poprawa jakości życia i utrzymanie jak największej samodzielności w warunkach domowych.
Zakres i sposób realizacji	Charakter uzupełniający w stosunku do pielęgniarstwa opieki środowiskowej.
Grupa docelowa	Usługa kierowana do seniorów, osób z niepełnosprawnościami - zamieszkałych na terenie miasta Łomża.
Warunki kwalifikacji	- wniosek wraz z oświadczeniem osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego; - oświadczenie o zamieszkiwaniu miasta Łomża podpisywane pod odpowiedzialnością karną; - dowód osobisty lub inny dokument potwierdzający wiek

	uczestnika (60+)
nieodpłatna/odpłatna – zasady ustalania wysokości	Bezpłatna
Planowana liczba osób	W Zadaniach 2.1 i 3.1 projektu opieką objętych zostanie po ok. 11 osób rocznie (seniorzy i osoby z niepełnosprawnościami), z planowaną średnią liczbą 81 godzin rocznie wsparcia na osobę. W Zadaniu 4.1 projektu z usługi skorzysta ok. 11 osób, każda z nich otrzyma średnio 53 godziny wsparcia.
Warunki do realizacji w tym lokalowe	Miejsce zamieszkania uczestnika projektu.
Zasady dokumentowania/rozliczania	Prowadzenie dokumentacji zgodnie z wytycznymi zawartymi w umowie.
Zasady monitorowania realizacji	Analiza zgodności ilościowej zaplanowanego i sprawozdanego wsparcia. Pomiar wskaźnika dokonywany jest sukcesywnie w trakcie realizacji projektu, nie rzadziej niż raz na kwartał

Wsparcie geriatryczne

Numer/oznaczenie	2
Nazwa usługi	Wsparcie geriatryczne
Cel	Działanie polega na realizacji wykładów i warsztatów zdrowotnych skierowanych do osób starszych.
Planowane/zakładane efekty	Kształtowanie profilaktyki osób starzejących się.
Zakres i sposób realizacji	Wykłady i warsztaty zdrowotne
Grupa docelowa	Usługa kierowana do seniorów zamieszkałych na terenie miasta Łomża.
Warunki kwalifikacji	-wniosek wraz z oświadczeniem osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego; - oświadczenie o zamieszkiwaniu miasta Łomża podpisywane pod odpowiedzialnością karną - dowód osobisty lub inny dokument potwierdzający wiek uczestnika (60+)

nieodpłatna/odpłatna – zasady ustalania wysokości	Bezpłatna
Planowana liczba osób	W Zadaniach 2.2 i 3.2 wsparciem objętych zostanie po 50 uczestników, którzy zrealizują 24 spotkania po 2 godziny. W Zadaniu 4.2 wsparciem objętych zostanie 50 uczestników, którzy zrealizują 16 spotkań po 2 godziny.
Warunki do realizacji w tym lokalowe	Miejsce wskazane przez CUS lub Wykonawcę zadania.
Zasady dokumentowania/rozliczania	Prowadzenie dokumentacji zgodnie z wytycznymi zawartymi w umowie.
Zasady monitorowania realizacji	Analiza zgodności ilościowej zaplanowanego i sprawozdanego wsparcia. Pomiar wskaźnika dokonywany jest sukcesywnie w trakcie realizacji projektu, nie rzadziej niż raz na kwartał.

Psycholog do pracy z dziećmi i młodzieżą

Numer/oznaczenie	3
Nazwa usługi	Psycholog do pracy z dziećmi i młodzieżą
Cel	Usługa ma na celu zapewnienie indywidualnego i grupowego wsparcia psychologicznego oraz emocjonalnego dzieciom i młodzieży z pieczy zastępczej.
Planowane/zakładane efekty	Wszystkie działania psychologa w ramach Centrum Usług Społecznych mają na celu nie tylko wsparcie w bieżących trudnościach, ale także budowanie długoterminowych umiejętności radzenia sobie z emocjami i wyzwaniami, co jest kluczowe w procesie dorastania i budowania przyszłości dzieci i młodzieży z pieczy zastępczej.
Zakres i sposób realizacji	Wsparcie grupowe i indywidualne
Grupa docelowa	Usługa kierowana do podopiecznych Działu Pieczy Zastępczej działającego w ramach struktury organizacyjnej CUS w Łomży
Warunki kwalifikacji	- wniosek wraz z oświadczeniem przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego/prawnego lub osoby sprawującej władzę rodzicielską lub pieczę nad małoletnim; - oświadczenie o zamieszkiwaniu miasta Łomża podpisywane pod odpowiedzialnością karną; - zaświadczenie wydane przez kierownika Działu Pieczy.

nieodpłatna/odpłatna – zasady ustalania wysokości	Bezpłatna
Planowana liczba osób	W zadaniu 2 projektu przewidziano 150 godzin wsparcia indywidualnego dla 10 uczestników, po 15 godzin rocznie, oraz 144 godziny wsparcia grupowego dla czterech 10-osobowych grup (18 spotkań po 2 godziny). Identyczne założenia obowiązują w Zadaniu 3 projektu. W Zadaniu 4 zaplanowano 120 godzin wsparcia indywidualnego dla 8 osób, po 15 godzin rocznie, oraz 72 godziny wsparcia grupowego dla trzech grup po 10 osób (12 spotkań po 2 godziny).
Warunki do realizacji w tym lokalowe	Miejsce wskazane przez CUS lub Wykonawcę zadania
Zasady dokumentowania/rozliczania	Prowadzenie dokumentacji zgodnie z wytycznymi zawartymi w umowie.
Zasady monitorowania realizacji	Analiza zgodności ilościowej zaplanowanego i sprawozdanego wsparcia. Pomiar wskaźnika dokonywany jest sukcesywnie w trakcie realizacji projektu, nie rzadziej niż raz na kwartał.

Basen dla seniora i osób z niepełnosprawnością

Numer/oznaczenie	4
Nazwa usługi	Basen dla seniora i osób z niepełnosprawnością
Cel	Zajęcia basenowe
Planowane/zakładane efekty	Wsparcie aktywności fizycznej seniorów
Zakres i sposób realizacji	Wsparcie grupowe z trenerem (1h) oraz swobodne korzystanie z basenu i strefy SPA
Grupa docelowa	Usługa kierowana do seniorów i osób z niepełnosprawnością

Warunki kwalifikacji	Senior wniosek wraz z oświadczeniem osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego; oświadczenie o zamieszkiwaniu miasta Łomża podpisywane pod odpowiedzialnością karną dowód osobisty lub inny dokument potwierdzający wiek uczestnika (60+)
nieodpłatna/odpłatna – zasady ustalania wysokości	Bezpłatna
Planowana liczba osób	W Zadaniach 2 i 3 udział 60 osób w sześciu grupach po 10 osób. Każda z grup odbędzie 24 spotkania po 2 godziny, łącznie 48 godzin wsparcia. W Zadaniu 4 udział weźmie 40 osób w czterech grupach po 10 osób. Każda grupa zrealizuje 16 spotkań po 2 godziny, łącznie 32 godziny wsparcia.
Warunki do realizacji w tym lokalowe	Miejsce wskazane przez CUS, Park Wodny MOSIR Łomża.
Zasady dokumentowania/rozliczania	Prowadzenie dokumentacji zgodnie z wytycznymi zawartymi w umowie.
Zasady monitorowania realizacji	Analiza zgodności ilościowej zaplanowanego i sprawozdanego wsparcia. Pomiar wskaźnika dokonywany jest sukcesywnie w trakcie realizacji projektu, nie rzadziej niż raz na kwartał.

Półkolonie

Numer/oznaczenie	5
Nazwa usługi	Półkolonie
Cel	Aktywna opieka nad dziećmi i młodzieżą w okresie wakacyjnym.
Planowane/zakładane efekty	Zapewnienie dzieciom opieki i bezpiecznego miejsca podczas przerwy od szkoły.
Zakres i sposób realizacji	Zaplanowano organizację półkolonii dla dwóch grup rocznie po 10 osób każda, w okresie wakacyjnym.
Grupa docelowa	Usługa kierowana do dzieci i rodzin objętych opieką Działu Pieczy Zastępczej lub CUS w Łomży.

Warunki kwalifikacji	- wniosek wraz z oświadczeniem przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego/prawnego lub osoby sprawującej władzę rodzicielską lub pieczę nad małoletnim; - oświadczenie o zamieszkiwaniu miasta Łomża podpisywane pod odpowiedzialnością karną; - zaświadczenie wydane przez kierownika Działu Pieczy.
nieodpłatna/odpłatna – zasady ustalania wysokości	Bezpłatna
Planowana liczba osób	Półkolonie w Zadaniu 2 projektu dla 2 grup po 10 uczestników, ilość godzin wsparcia: 40 h (5 dni). Identyczne założenia obowiązują w Zadaniu 3 i 4 projektu.
Warunki do realizacji w tym lokalowe	Miejsce wskazane przez CUS lub Wykonawcę zadania
Zasady dokumentowania/rozliczania	Prowadzenie dokumentacji zgodnie z wytycznymi zawartymi w umowie.
Zasady monitorowania realizacji	Analiza zgodności ilościowej zaplanowanego i sprawozdanego wsparcia. Pomiar wskaźnika dokonywany jest sukcesywnie w trakcie realizacji projektu, nie rzadziej niż raz na kwartał

Warsztaty dla pieczy zastępczej

Numer/oznaczenie	6
Nazwa usługi	Warsztaty dla pieczy zastępczej
Cel	Celem warsztatów jest rozwijanie umiejętności społecznych, emocjonalnych i komunikacyjnych dzieci oraz rodzin objętych pieczą zastępczą.
Planowane/zakładane efekty	Rozwój umiejętności społecznych i emocjonalnych.
Zakres i sposób realizacji	Zaplanowano łącznie 8 dziesięcioosobowych warsztatów
Grupa docelowa	Usługa kierowana dzieci oraz rodzin objętych wsparciem Działu Pieczy Zastępczej w Łomży
Warunki kwalifikacji	- wniosek wraz z oświadczeniem przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego/prawnego lub osoby sprawującej władzę rodzicielską lub pieczę nad małoletnim; - oświadczenie o zamieszkiwaniu miasta Łomża podpisywane pod odpowiedzialnością karną;

	- zaświadczenie wydane przez kierownika Działu Pieczy.
nieodpłatna/odpłatna – zasady ustalania wysokości	Bezpłatna
Planowana liczba osób	W Zadaniach 2 i 3 zrealizowanych zostanie po 8 warsztatów rocznie, a w Zadaniu 4 – 6 warsztatów. Uczestnicy biorą udział we wszystkich zaplanowanych blokach tematycznych w danej edycji.
Warunki do realizacji w tym lokalowe	Miejsce wskazane przez CUS lub Wykonawcę zadania
Zasady dokumentowania/rozliczania	Prowadzenie dokumentacji zgodnie z wytycznymi zawartymi w umowie.
Zasady monitorowania realizacji	Analiza zgodności ilościowej zaplanowanego i sprawozdanego wsparcia. Pomiar wskaźnika dokonywany jest sukcesywnie w trakcie realizacji projektu, nie rzadziej niż raz na kwartał.

Wyjazd integracyjny

Numer/oznaczenie	7
Nazwa usługi	Wyjazd integracyjny
Cel	Celem jest wzmacnianie więzi międzyludzkich.
Planowane/zakładane efekty	Rozwinięcie kompetencji społecznych i komunikacyjnych
Zakres i sposób realizacji	Zaplanowano wyjazdy jednodniowe i dwudniowe.
Grupa docelowa	Usługa kierowana do Seniorów oraz dzieci i rodzin objętych wsparciem Działu Pieczy Zastępczej w Łomży
Warunki kwalifikacji	Senior - wniosek wraz z oświadczeniem osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego; - oświadczenie o zamieszkiwaniu miasta Łomża podpisywane pod odpowiedzialnością karną - dowód osobisty lub inny dokument potwierdzający wiek uczestnika (60+) Piecza Zastępcza - wniosek wraz z oświadczeniem przedstawiciela ustawowego

	albo opiekuna faktycznego/prawnego lub osoby sprawującej władzę rodzicielską lub pieczę nad małoletnim; - oświadczenie o zamieszkiwaniu miasta Łomża podpisywane pod odpowiedzialnością karną; - zaświadczenie wydane przez kierownika Działu Pieczy Zastępczej.
nieodpłatna/odpłatna – zasady ustalania wysokości	Bezpłatna
Planowana liczba osób	Zorganizowane zostaną cztery wyjazdy: dwa jednodniowe i dwa dwudniowe, każdy dla grupy 40 osób. Taki sam zakres obowiązuje w Zadaniu 3. W Zadaniu 4 zaplanowano trzy wyjazdy integracyjne: dwa jednodniowe i jeden dwudniowy dla 40-osobowych grup.
Warunki do realizacji w tym lokalowe	Miejsce wskazane przez CUS lub Wykonawcę zadania
Zasady dokumentowania/rozliczania	Prowadzenie dokumentacji zgodnie z wytycznymi zawartymi w umowie.
Zasady monitorowania realizacji	Analiza zgodności ilościowej zaplanowanego i sprawozdanego wsparcia. Pomiar wskaźnika dokonywany jest sukcesywnie w trakcie realizacji projektu, nie rzadziej niż raz na kwartał.

Sąsiedzkie usługi opiekuńcze

Numer/oznaczenie	8
Nazwa usługi	Sąsiedzkie usługi opiekuńcze
Cel	Wsparcie osób potrzebujących pomocy w codziennym funkcjonowaniu, przede wszystkim osób starszych, samotnych lub z niepełnosprawnościami,
Planowane/zakładane efekty	Zwiększenie poczucia bezpieczeństwa i wsparcia emocjonalnego.
Zakres i sposób realizacji	Pomocą sąsiedzką objętych zostanie łącznie około 20 osób w każdym zadaniu projektu
Grupa docelowa	Seniorzy i osoby z niepełnosprawnością.

Warunki kwalifikacji	Senior - wniosek wraz z oświadczeniem osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego; - oświadczenie o zamieszkiwaniu miasta Łomża podpisywane pod odpowiedzialnością karną - dowód osobisty lub inny dokument potwierdzający wiek uczestnika (60+) Osoby z niepełnosprawnościami: - orzeczenie o niepełnosprawności – legitymacja potwierdzająca stopień niepełnosprawności
nieodpłatna/odpłatna – zasady ustalania wysokości	Bezpłatna
Planowana liczba osób	W ramach Zadań 2 i 3 przewidziano po około 83 godziny rocznie na osobę, w Zadaniu 4 – około 56 godzin.
Warunki do realizacji w tym lokalowe	Miejsce zamieszkania Wnioskodawcy.
Zasady dokumentowania/rozliczania	Prowadzenie dokumentacji zgodnie z wytycznymi zawartymi w umowie.
Zasady monitorowania realizacji	Analiza zgodności ilościowej zaplanowanego i sprawozdanego wsparcia. Pomiar wskaźnika dokonywany jest sukcesywnie w trakcie realizacji projektu, nie rzadziej niż raz na kwartał.

Wsparcie psychologiczne

Numer/oznaczenie	9
Nazwa usługi	Wsparcie psychologiczne
Cel	Poprawa funkcjonowania uczestników projektu
Planowane/zakładane efekty	Poprawa funkcjonowania w różnych obszarach życia, wzrost kompetencji społecznych oraz umiejętności radzenia sobie w sytuacjach trudnych.
Zakres i sposób realizacji	Zajęcia grupowe oraz konsultacje indywidualne z radcą prawnym
Grupa docelowa	Wszystkie grupy docelowe projektu: seniorzy, osoby z niepełnosprawnością, osoby w kryzysie w tym rodziny zastępcze i będące podopiecznymi Pieczy Zastępczej, imigranci

	i uchodźcy.
Warunki kwalifikacji	- wniosek wraz z oświadczeniem osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego; - oświadczenie o zamieszkiwaniu miasta Łomża podpisywane pod odpowiedzialnością karną
nieodpłatna/odpłatna – zasady ustalania wysokości	Bezpłatna
Planowana liczba osób	W Zadaniach 2 i 3 skorzysta po 50 osób. 30 osób będzie uczestniczyć w konsultacjach indywidualnych (po 9 godzin na osobę), a 20 osób w zajęciach grupowych, po 12 godzin spotkań. Łączna liczba godzin wsparcia w każdej edycji to 294. W Zadaniu 4 pomoc otrzyma 40 uczestników: 20 osób w indywidualnych konsultacjach (po 9 godzin), oraz 20 osób w grupach (po 7 godzin każda), łącznie 194 godziny wsparcia.
Warunki do realizacji w tym lokalowe	Miejsce wskazane przez CUS lub Wykonawcę zadania
Zasady dokumentowania/rozliczania	Prowadzenie dokumentacji zgodnie z wytycznymi zawartymi w umowie.
Zasady monitorowania realizacji	Analiza zgodności ilościowej zaplanowanego i sprawozdanego wsparcia. Pomiar wskaźnika dokonywany jest sukcesywnie w trakcie realizacji projektu, nie rzadziej niż raz na kwartał.

Poradnictwo prawnobywatelskie

Numer/oznaczenie	10
Nazwa usługi	Poradnictwo prawnobywatelskie.
Cel	Podniesienie świadomości prawnej uczestników i wsparcie ich w rozwiązywaniu problemów natury prawnej.
Planowane/zakładane efekty	Budowanie zaufania do instytucji publicznych i prawa.
Zakres i sposób realizacji	Wszystkie grupy docelowe projektu: seniorzy, osoby z niepełnosprawnością, osoby w kryzysie w tym rodziny zastępcze i będące podopiecznymi Pieczy Zastępczej, imigranci i uchodźcy.

Grupa docelowa	Działanie skierowane jest do wszystkich grup docelowych.
Warunki kwalifikacji	- wniosek wraz z oświadczeniem osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego; - oświadczenie o zamieszkiwaniu miasta Łomża podpisywane pod odpowiedzialnością karną
nieodpłatna/odpłatna – zasady ustalania wysokości	Bezpłatna
Planowana liczba osób	W Zadaniach 2 i 3 z działania skorzysta po 50 osób. 30 osób będzie uczestniczyć w konsultacjach indywidualnych (po 9 godzin na osobę), a 20 osób weźmie udział w zajęciach grupowych po 12 godzin spotkań. Łączna liczba godzin wsparcia w każdej edycji to 294. W Zadaniu 4 pomoc otrzyma 40 uczestników: 20 osób w indywidualnych konsultacjach (po 9 godzin), a pozostałe 20 w grupach (po 7 godzin każda), łącznie 194 godziny wsparcia.
Warunki do realizacji w tym lokalowe	Miejsce wskazane przez CUS lub Wykonawcę zadania
Zasady dokumentowania/rozliczania	Prowadzenie dokumentacji zgodnie z wytycznymi zawartymi w umowie
Zasady monitorowania realizacji	Analiza zgodności ilościowej zaplanowanego i sprawozdanego wsparcia. Pomiar wskaźnika dokonywany jest sukcesywnie w trakcie realizacji projektu, nie rzadziej niż raz na kwartał.

Punkt wsparcia i poradnictwa dla osób w kryzysie bezdomności

Numer/oznaczenie	11
Nazwa usługi	Punkt wsparcia i poradnictwa dla osób w kryzysie bezdomności
Cel	Celem jest pomóc osobom zagrożonym lub dotkniętym bezdomnością w powrocie do samodzielności i integracji społecznej.
Planowane/zakładane efekty	Zwiększenie samodzielności życiowej i społecznej osób korzystających z pomocy.
Zakres i sposób realizacji	Zaplanowano warsztaty tematyczne, grupowe spotkania z doradcą zawodowym, specjalistyczne szkolenia zawodowe



Grupa docelowa	Osoby zagrożone kryzysem bezdomności.
Warunki kwalifikacji	Osoby w kryzysie: - wniosek; - dokument potwierdzający korzystanie z pomocy CUS; - decyzja o przyznaniu pomocy: kopia decyzji administracyjnej przyznającej pomoc z CUS ; - zaświadczenie o sytuacji kryzysowej wystawione przez placówki pomocowe; - oświadczenie o zamieszkiwaniu miasta Łomża podpisywane pod odpowiedzialnością karną.
nieodpłatna/odpłatna – zasady ustalania wysokości	Bezpłatna
Planowana liczba osób	Zadanie 2, 3 i 4 obejmie po 10 osób uczestniczących w warsztatach.
Warunki do realizacji w tym lokalowe	Miejsce wskazane przez CUS lub Wykonawcę zadania
Zasady dokumentowania/rozliczania	Prowadzenie dokumentacji zgodnie z wytycznymi zawartymi w umowie.
Zasady monitorowania realizacji	Analiza zgodności ilościowej zaplanowanego i sprawozdanego wsparcia. Pomiar wskaźnika dokonywany jest sukcesywnie w trakcie realizacji projektu, nie rzadziej niż raz na kwartał.

Zajęcia z fizjoterapeutą

Numer/oznaczenie	12
Nazwa usługi	Zajęcia z fizjoterapeutą
Cel	Celem jest poprawa kondycji fizycznej i sprawności uczestników
Planowane/zakładane efekty	Poprawa zdrowia, sprawności i samodzielności osoby uczestniczącej.
Zakres i sposób realizacji	Zajęcia grupowe z fizjoterapeutą
Grupa docelowa	Działanie skierowane jest do wszystkich grup docelowych.

Warunki kwalifikacji	- wniosek wraz z oświadczeniem osoby zainteresowanej, jej przedstawiciela ustawowego albo opiekuna faktycznego; - oświadczenie o zamieszkiwaniu miasta Łomża podpisywane pod odpowiedzialnością karną.
nieodpłatna/odpłatna – zasady ustalania wysokości	Bezpłatna
Planowana liczba osób	W Zadaniach 2 i 3 objętych wsparciem zostanie 25 osób, liczba grup 5 po 5 osób. W Zadaniu 4 zachowano taki sam podział na grupy, liczba spotkań dla każdej grupy 52 godziny.
Warunki do realizacji w tym lokalowe	Miejsce wskazane przez CUS lub Wykonawcę zadania
Zasady dokumentowania/rozliczania	Prowadzenie dokumentacji zgodnie z wytycznymi zawartymi w umowie.
Zasady monitorowania realizacji	Analiza zgodności ilościowej zaplanowanego i sprawozdanego wsparcia. Pomiar wskaźnika dokonywany jest sukcesywnie w trakcie realizacji projektu, nie rzadziej niż raz na kwartał.

Warsztaty dla osób w kryzysie bezdomności

Numer/oznaczenie	13
Nazwa usługi	Warsztaty dla kryzysie bezdomności
Cel	Celem jest pomóc osobom zagrożonym lub dotkniętym bezdomnością w powrocie do samodzielności i integracji społecznej.
Planowane/zakładane efekty	Zwiększenie samodzielności życiowej i społecznej osób korzystających z pomocy.
Zakres i sposób realizacji	W ramach działania zorganizowane będzie 8 warsztatów "Nie dla uzależnienia – Jak radzić sobie z uzależnieniami i rozwijać zdrowe nawyki" - 4 warsztaty po 5 godzin; "Zarządzanie finansami osobistymi – Jak mądrze planować i oszczędzać" - 3 warsztaty po 5 godzin; "Co ugotujemy, to wspólnie zjemy – Warsztaty kulinarne i wspólne gotowanie" - 1 warsztat 5 godzin.

Grupa docelowa	Osoby zagrożone kryzysem bezdomności.
Warunki kwalifikacji	Osoby w kryzysie: - wniosek; - dokument potwierdzający korzystanie z pomocy CUS; - decyzja o przyznaniu pomocy: kopia decyzji administracyjnej przyznającej pomoc z CUS; - zaświadczenie o sytuacji kryzysowej wystawione przez placówki pomocowe. - oświadczenie o zamieszkiwaniu miasta Łomża podpisywane pod odpowiedzialnością karną.
nieodpłatna/odpłatna – zasady ustalania wysokości	Bezpłatna
Planowana liczba osób	30
Warunki do realizacji w tym lokalowe	Miejsce wskazane przez CUS lub Wykonawcę zadania
Zasady dokumentowania/rozliczania	Prowadzenie dokumentacji zgodnie z wytycznymi zawartymi w umowie.
Zasady monitorowania realizacji	Analiza zgodności ilościowej zaplanowanego i sprawozdanego wsparcia. Pomiar wskaźnika dokonywany jest sukcesywnie w trakcie realizacji projektu, nie rzadziej niż raz na kwartał.

Podsumowanie

Usługi społeczne służą zaspokajaniu potrzeb i mają charakter niematerialny. Są to przede wszystkim działania, a nie świadczenia pieniężne czy rzeczowe. Dla każdej usługi opracowana została karta standardu usługi, która stanowi załącznik do niniejszego dokumentu.

Standardy jakości usług społecznych, stanowią podstawę realizowania usług społecznych przez Centrum Usług Społecznych w Łomży. Określone w niniejszym dokumencie standardy pozwalają na efektywniejszą realizację usług społecznych a także stanowią punkt odniesienia do wdrażania usprawnień.

Z up. Prezydenta Miasta Łomża

DYREKTOR
Centrum Usług Społecznych
w Łomży
mgr inż. Wiesław Jagielak