

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ W PYSKOWICACH  
ZA 2007 R. ORAZ DIAGNOZA PROBLEMÓW SPOŁECZNYCH ZA 2007  
A REALIZACJA PROGRAMU POMOCY SPOŁECZNEJ NA LATA 2007-2011**

**Opracowała  
Lidia Selerzyńska - Martela  
Kierownik Ośrodka  
Pomocy Społecznej  
w Pyskowicach**

**Pyskowice, luty 2008**

## **SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ W PYSKOWICACH ZA 2007 oraz DIAGNOZA PROBLEMÓW SPOŁECZNYCH**

### **Zarządzanie zasobami:**

#### **Zatrudnienie ogółem - 18 osób 17,25 etatu:**

- pracownicy socjalni + konsultant ds. profilaktyki i opieki nad dzieckiem i rodziną (Sekcja Pomocy Środowiskowej) – 8 osób/ 7,5 etatu,
- pracownicy administracyjni na stanowiskach urzędniczych (Sekcja Ekonomiczno-Administracyjna, Sekcja Świadczeń, Samodzielne Stanowisko ds. Administracyjno - Kadrowych) – 10 osób/ 8,75 etatu, w tym obsługa -1 osoba/ 0,5 etatu

#### **Inne działania w obszarze zatrudnienia:**

Zatrudnianie i opieka nad stażystami skierowanymi z PUP do odbycia stażu na stanowisku pracownika biurowego oraz prowadzenie praktyk studenckich – łącznie w ciągu roku 5 osób. Szkolenia wewnętrzne BHP dla nowo zatrudnianych osób (1 osoba)

#### **Prace społecznie użyteczne :**

Przeszkolono w zakresie bhp 36 osób bezrobotnych skierowane przez PUP do wykonywania prac społecznie użytecznych. Kompletowano dokumenty (listy obecności, zaświadczenia lekarskie i inne) oraz sporządzano co miesiąc (II.2007.-XI.2007) wnioski o refundację kwoty świadczeń pieniężnych wypłaconych bezrobotnym z tytułu wykonywania prac społecznie użytecznych na terenie gminy Pyskowice.

**67** osobom zaproponowano prace społecznie użyteczne, **63** osoby skierowano do prac, **46** wypłacono świadczenia z tego tytułu. **17** osób porzuciło pracę, **4** osoby nie podjęły pracy.

#### **Podnoszenie kwalifikacji i szkolenia pracowników:**

Kształcenie podjęły **3 osoby** na kierunkach studiów:

- studia administracji publicznej – podyplomowe,

- studia wyższe – socjologia,

- studia wyższe – praca socjalna

- ogółem ilość szkoleń, w których wzięli udział pracownicy OPS - 34
- ilość osób, która skorzystała ze szkoleń – 13
- 1 osoba ukończyła studia podyplomowe - oligofrenopedagogika

### **Tematyka szkoleń:**

- „Prowadzenie ewidencji księgowej”
- „Twoja Szansa plus - Badanie efektywności pomocy dla grup szczególnego ryzyka”
- „Projekt „CAL-Skok w dal. Nowoczesna metoda pracy w środowisku lokalnym”
- „Pracownik socjalny jako animator zmian, rola animatora w pracy z osobami marginalizowanymi”
- „Tworzenie mapy zasobów i potrzeb społecznych, diagnozowanie problemów społecznych”
- „Jak zgromadzić zasoby do kontynuacji działań, napisać projekt, jak pozyskiwać środki na przeciwdziałanie marginalizacji”
- „Budowanie sieci osób i instytucji współpracujących w rozwiązywaniu problemu marginalizacji, znaczenie organizacji pozarządowych”
- „Wolontariat jako sposób na aktywność i aktywizację grup wykluczonych społecznie, tworzenie systemu informacji dla osób marginalizowanych”
- „Jak pracować z grupami zagrożonymi i marginalizacją- tworzenie grup samopomocowych”
- „Jak ocenić efektywność naszej pracy, nowoczesne techniki ewaluacji”
- „Świadczenia rodzinne, Kodeks Postępowania Administracyjnego, zaliczka alimentacyjna”
- „Zamknięcie ksiąg rachunkowych”
- „Zadania gmin i powiatów w zakresie profilaktyki i opieki nad dzieckiem i rodziną”
- „Prawno-psychologiczne aspekty stosowania nowej regulacji prawnej, oceny okresowej w administracji publicznej”
- „ABC listy płac. Zasady naliczania wynagrodzeń, rozliczanie płac, naliczanie podatku z uwzględnieniem zmian na 2007r.”
- „Zasady przetwarzania danych osób w realizacji zadań jednostek pomocy społecznej”
- „KPA-przygotowanie decyzji administracyjnych”
- „Realizacja ustawy o świadczeniach rodzinnych i ustawy o postępowaniu wobec dłużników alimentacyjnych oraz zaliczce alimentacyjnej - procedury administracyjne”
- „Pracownicy samorządowi. Nabór, zatrudnienie i wynagrodzenie. Oceny kwalifikacyjne”

- „KPA w pomocy społecznej”
- „Samorząd terytorialny kreatorem lokalnej polityki społecznej”
- „Świadczenia rodzinne - ich zmiany”
- „Procedura budowania pracy w oparciu o zespoły interdyscyplinarne”
- „Świadczenia rodzinne w ramach koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego w krajach UE”
- „Rola i miejsce pracownika socjalnego w systemie pomocy społecznej a nowe rozwiązania prawne”
- „Rachunkowość i gospodarka finansowa OPS”
- „Zmiany w ustawie o świadczeniach rodzinnych, KPA, zaliczka alimentacyjna, koordynacja systemów zabezpieczenia społecznego - aktualne problemy”
- „Kultura obsługi interesantów i jej wpływ na kreowanie wizerunku urzędu”
- „Zasady przetwarzania danych osobowych”
- „Budowanie lokalnego systemu opieki nad dzieckiem i rodziną w świetle obowiązujących uregulowań prawnych”
- „Wybrane problemy rachunkowości budżetowej. Zamknięcie ksiąg rachunkowych za 2007 oraz sporządzenie bilansu”
- „Nowy płatnik 7.01.001”
- „Dialog w wychowaniu podstawą profilaktyki”

## **Polityka informacyjna**

Informacje o działalności OPS publikowane są w ramach Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Pyskowicach ([www.bip.pyskowice.pl](http://www.bip.pyskowice.pl)), a od dnia 01.01.2008. także na stronie internetowej miasta Pyskowice ([www.pyskowice.pl](http://www.pyskowice.pl)) i na tablicy ogłoszeń w siedzibie Ośrodka. W/wym. informacje były na bieżąco aktualizowane. W związku z powstawaniem nowej strony internetowej [www.pyskowice.pl](http://www.pyskowice.pl) pracownik administracyjny Ośrodka został przeszkolony i zapoznany z nowym systemem zarządzania stroną internetową. Ponadto na tablicy informacyjnej w siedzibie OPS dostępne były różnorodne ulotki informacyjne, ogłoszenia i komunikaty dotyczące spraw klientów oraz pracy OPS. Zamieszczano na tablicy także bieżące oferty pracy.

## **Kontrola wewnętrzna**

Przeprowadzono kontrole wewnętrzne w zakresie:

- Przestrzeganie dyscypliny pracy przez pracowników OPS (kontrole doraźne)
- Kontrola zatrudnienia ( kadry)

- Kontrola prawidłowości przyznawania i wypłacania świadczeń z pomocy społecznej oraz zaliczek alimentacyjnych (Sekcja Świadczeń)
- Kontrola legalności, rzetelności i terminowości rozpatrywania wniosków o przyznanie pomocy i prowadzenia postępowania administracyjnego mającego na celu jej udzielanie przez pracowników Sekcji Pomocy Środowiskowej w oparciu o ustawę z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej
- Kontrola dokumentacji stanowiącej podstawę do wypłacenia świadczeń dla klientów OPS i majątku trwałego Ośrodka (Sekcja Administracyjno-Ekonomiczna).

Ponadto dokonana została kontrola stanowisk pracy pod względem bezpieczeństwa i higieny pracy (wszystkie stanowiska w OPS) oraz przegląd techniczny i konserwacja okresowa sprzętu p.poż.

### **Działalność Konsultanta ds. Profilaktyki i Opieki nad Dzieckiem i Rodziną**

Liczba rodzin korzystających z pomocy konsultanta – 33

Liczba osób w rodzinach – 135

#### **Problematyka**

- bezradność w sprawach opiekuńczo – wychowawczych
- bezradność w prowadzeniu gospodarstwa domowego
- trudności w pełnieniu ról społecznych
- niepełnosprawność w rodzinie
- przemoc w rodzinie
- alkoholizm (dotyczy osób dorosłych i nieletnich)
- ADHD
- zaniżona samoocena, brak samoakceptacji
- samookaleczenie
- zaniedbania opiekuńcze i wychowawcze
- prostytutka małoletnich

#### **Udzielona pomoc**

- Wzmacnianie samooceny i samoakceptacji
- Wskazywanie i pozyskiwanie do działania innych instytucji pomocowych

- Udzielenie pomocy w załatwieniu formalności związanych z pobytem i nauką dziecka w Ośrodku Szkolno – Wychowawczym dla Dzieci Słabowidzących i Niewidomych.
- Rekrutacja i kierowanie rodzin na terapię dla ofiar przemocy
- Udzielanie wsparcia, stała analiza sytuacji rodzin, „monitoring” zmian
- Wskazywanie metod i sposobów pracy z dzieckiem z ADHD
- Kierowanie do ORPA, współpraca z Punktem Konsultacyjno – Terapeutycznym w Pyskowicach
- Pogłębianie wiedzy klientów w sprawach opiekuńczych, wychowawczych, higienicznych, porządkowych (dbanie o czystość otoczenia).

### **Inne działania:**

\* W 3 sprawach wystąpiono do Sądu Rodzinnego i Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Gliwicach w sprawie wydania zarządzeń opiekuńczych wobec małoletnich.

\* Odbyły się 3 spotkania zespołów interdyscyplinarnych w celu określenia zadań i podjęcia działań na rzecz pomocy rodzinie. Zespoły rekrutowały się z pracowników socjalnych i konsultanta OPS, pracowników PCPR w Gliwicach, przedstawicieli Policji, kuratorów zawodowych i społecznych, przedstawicieli szkół (pedagogi, psycholodzy).

\* Dnia 20 kwietnia 2007 odbyło się szkolenie „Świadome planowanie rodziny”. Szkolenie prowadziła wykwalifikowana położna. W spotkaniu udział wzięło 17 uczestników (kobiet i mężczyzn) będących klientami OPS. Szkolenie spotkało się z dużym zainteresowaniem z ich strony, dlatego też planuje się kontynuację tych działań.

\* Opracowano Lokalny Program Pomocy Dziecku i Rodzinie

\* Opracowano program treningu budżetowego. Realizacja treningu planowana jest na 2008r. Trening przewidziany jest dla 25 klientów Ośrodka Pomocy Społecznej. Czas trwania treningu – łącznie 15 godzin rozłożonych na okres 5 tygodni. Trening budżetowy służyć ma zwiększeniu lub nabyciu wiedzy o sposobach prowadzenia gospodarstwa domowego w tym m.in. poznanie wartości pieniądza, dokonywanie priorytetów w zakupach, dokonywanie bieżących opłat, planowanie menu, planowanie i robienie zakupów.

\* Stała współpraca ze szkołami, przedszkolami, Policją, Strażą Miejską, kuratorami, Poradnią Psychologiczno – Pedagogiczną w Pyskowicach, ORPA i Punktem Konsultacyjno - Terapeutycznym, Gminną Komisją ds. Rozwiązywania Problemów Alkoholowych oraz organizacjami pozarządowymi działającymi na terenie miasta (Monar, świetlice środowiskowe, parafie, Caritas, OHP).

\* Udział w pracach Zespołu ds. Przeciwdziałania Narkomanii powołanego Zarządzeniem Burmistrza Miasta Pyskowice (protokołowanie, pomoc w korespondencji i przekazywaniu informacji). Przewodniczącą Zespołu jest kierownik OPS.

### **Działalność Sekcji Pomocy Środowiskowej – pracownicy socjalni**

Pracownicy socjalni podjęli działania rekrutacyjne i dokonali selekcji oraz skontaktowali kandydatów do programów:

- prace społecznie użyteczne

- „Zostań szefową”

- terapia dla sprawców przemocy.

Brali udział w szkoleniach oraz konferencji organizowanej przy współudziale Stowarzyszenia Monar – „Rodzina dzieci bez przyszłości”. Problematyka konferencji obejmowała wpływ rodziny z problemem uzależnienia na funkcjonowanie i wychowanie dziecka. Specjalista pracy socjalnej OPS przygotowała wystąpienie pt. „Praca socjalna i motywowanie do zmian. Opieka czy pomoc”.

W siedzibie OPS odbyło się spotkanie o charakterze szkoleniowym na temat projektu CAL – dla wszystkich pracowników, planuje się udział w całym projekcie kolejnych 2 pracowników socjalnych jak przyszłych animatorów zmian w środowisku lokalnym.

OPS zorganizował 2 – krotnie spotkanie z dyrektorami jednostek i placówek, w których planowano realizację prac społecznie użytecznych. Spotkania miały charakter promujący tę ideę oraz informacyjny i organizacyjny.

Przedstawiciel OPS był członkiem Komisji Konkursowej ds. opiniowania ofert na powierzenie bądź realizację zadań gminy, m. in. z ustawy o pomocy społecznej. Kierownik OPS brał udział w pracach Komisji jako członek i doradca merytoryczny.

Ponadto pracownicy Sekcji Pomocy Środowiskowej pracowali w wewnętrznych zespołach interdyscyplinarnych (pracownik socjalny, pedagog, psycholog).

2 specjalistów pracy socjalnej w ramach wewnętrznej superwizji i weryfikacji dokonało analizy **1300 indywidualnych przypadków** pod kątem planowanej pomocy i działań podejmowanych przez pracowników socjalnych w rejonach.

**Działaniami pracowników socjalnych objęto** (w tym wywiady środowiskowe, wizyty patronażowe, interwencje, praca socjalna):

- **2095** środowisk,

- zawarto **34 kontrakty** socjalne.

**Okolo 40% środowisk korzystających wcześniej z pomocy społecznej usamodzielnilo się.**

<b>Praca socjalna</b>	<b>Ilość rodzin</b>	<b>Ilość osób w rodzinach</b>
Pomoc udzielana w postaci pracy socjalnej ogółem	<b>392</b>	<b>1 059</b>
w tym wyłącznie w postaci pracy socjalnej	<b>75</b>	<b>203</b>

Pracownicy socjalni Sekcji Pomocy Środowiskowej ściśle współpracowali z Sekcją Świadczeń OPS w zakresie ściągania należności od dłużników alimentacyjnych – ogółem 72 sprawy.

Wywiady środowiskowe przeprowadzono w 19 przypadkach, w pozostałych ustalono stan faktyczny dotyczący dłużników poprzez zebranie informacji o rzeczywistym miejscu ich pobytu, przebywania za granicą bądź w zakładzie karnym i innych powodów niemożności przeprowadzenia wywiadu, ustalenia sytuacji materialnej i ewentualnego ściągania należności. Ponadto pracownicy socjalni wystąpili w 142 sprawach o ustalenie możliwości alimentacji wobec osób zobowiązanych (członkowie rodziny osób korzystających ze świadczeń pomocy społecznej).

## **Działalność Sekcji Świadczeń**

### **Koszty na realizację zadań wynikających z ustawy o pomocy społecznej w 2007 roku**

#### **1. Zadania własne**

<b>Forma pomocy</b>	<b>Ilość osób lub rodzin</b>	<b>Kwota</b>
zasilek okresowy	256	272 092,68zł (z dotacji 154 255,46zł)
zasilek celowy + zasilek celowy specjalny	182 + 9	75 560,14 zł
zasilek celowy na zakup posiłku lub żywności	302	460 027,00 zł ( z dotacji 173 643 zł)
obiady szkolne, w przedszkolu + obiady szkolne „Fundusz Alkoholowy”	180 + 13	32 775,94 zł ( z dotacji 20 040,98 zł ) + 33 358,00 zł
gorący posiłek ( Jadłodajnia)	23	14 894,08 zł
pogrzeby	4	6 310,51 zł
opłaty za pobyt w domach pomocy społecznej	4	26 484,76 zł
<b>OGÓLEM</b>		<b>895 018,35 zł</b>



## 2. Zadania zlecone

Forma pomocy	Ilość osób lub rodzin	Kwota
zasiłek stały	69	217 964,58 zł
składki zdrowotne (od zasiłku stałego)		17 275,37 zł
<b>OGÓLEM</b>		<b>235221,95</b>

Ponadto z pomocy w formie przeprowadzenia wywiadu i przyznania decyzją administracyjną z **usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych skorzystało 21 osób.**

Z zebranych danych oraz badań przeprowadzonych przez Ośrodek Pomocy Społecznej w Pyskowicach za rok 2007 wynika, że **liczba rodzin i osób objętych pomocą społeczną ze względu na rodzaj świadczeń kształtowała się następująco:**

Wyszczególnienie świadczeń	Liczba osób, którym decyzją przyznano świadczenie	Liczba rodzin	Liczba osób w rodzinach
Świadczenia przyznane w ramach zadań zleconych i zadań własnych (bez względu na ich rodzaj, formę, liczbę oraz źródło finansowania)	<b>550</b>	<b>405</b>	<b>1093</b>
Świadczenia przyznane w ramach zadań zleconych bez względu na ich rodzaj, formę i liczbę	<b>69</b>	<b>69</b>	<b>103</b>
Świadczenia przyznane w ramach zadań własnych bez względu na ich rodzaj, formę i liczbę	<b>541</b>	<b>396</b>	<b>1059</b>

Poniżej przedstawiono zestawienie dotyczące analizy powodów udzielanej pomocy:

<b>Powód trudnej sytuacji życiowej</b>	<b>Ilość rodzin</b>	<b>Ilość osób w rodzinach</b>
Ubóstwo	295	795
Sieroctwo		
Bezdomność	12	12
Potrzeba ochrony macierzyństwa	17	67
w tym wielodzietność	3	16
Bezrobocie	278	789
Niepełnosprawność	189	434
Długotrwała lub ciężka choroba	98	239
Bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzeniu gospodarstwa domowego - ogółem	35	150
w tym : rodziny niepełne	6	17
rodziny wielodzietne	13	79
Przemoc w rodzinie	4	14
Alkoholizm	63	141
Narkomania	1	1
Trudności w przystosowaniu do życia po zwolnieniu z zakładu karnego	14	35
Zdarzenie losowe	1	4
Sytuacja kryzysowa	1	4

Poniższe zestawienie przedstawia typy rodzin objętych pomocą Ośrodka Pomocy Społecznej w 2007 roku:

**Typy rodzin objętych pomocą społeczną**

Wyszczególnienie		Liczba rodzin ogółem	Liczba osób w rodzinach
<b>Rodziny ogółem</b>		<b>480</b>	<b>1 296</b>
o liczbie osób:	1	169	169
	2	94	188
	3	83	249
	4	59	236
	5	46	230
	6 i więcej	29	224
<b>w tym rodziny z dziećmi ogółem</b>		<b>225</b>	<b>964</b>
o liczbie dzieci:	1	66	192
	2	82	333
	3	37	184
	4	20	118
	5	14	94
	6	5	27
	7 i więcej	1	16
<b>Rodziny niepełne ogółem</b>		<b>74</b>	<b>230</b>
o liczbie dzieci:	1	26	52
	2	27	79
	3	9	34
	4 i więcej	12	65
<b>Rodziny emerytów i rencistów</b>		<b>95</b>	<b>212</b>
o liczbie osób:	1	38	38
	2	22	44
	3	17	51
	4 i więcej	18	79

**Ilość DECYZJI wydanych w oparciu o Ustawę o pomocy społecznej – OGÓŁEM 2410, w tym:**

- 739 zasiłek okresowy
- 370 zasiłek celowy
- 10 zasiłek celowy specjalny
- 834 zasiłek celowy (program rządowy „Posiłek dla potrzebujących” – 150% kryterium dochodowego)
- 149 obiady szkolne
- 40 gorący posiłek w Jadłodajni
- 54 usługi opiekuńcze
- 5 skierowania do domów pomocy społecznej
- 3 odpłatność za pobyt w domu pomocy społecznej
- 119 zasiłki stałe i składki na ubezpieczenie zdrowotne przy zasiłkach stałych
- 54 decyzje odmowne
- 24 umorzenia i uchylenia
- 9 postanowienia
- 1 o zwrocie nienależnie pobranych świadczeń

Zawarto 2-krotnie umowy dotyczące partycypowania w kosztach pobytu w domach pomocy społecznej z osobami zobowiązanymi, łącznie funkcjonują 3 umowy w tych sprawach.

Dokonano potrąceń komorniczych ze świadczeń przyznawanych klientom na ogólną kwotę 26000,56 zł od 14 osób (zobowiązania alimentacyjne).

Kontynuowano postępowanie dotyczące ściągania nienależnie pobranych świadczeń do VII.2007. na łączną kwotę 329,38 zł.

Wobec 5 osób wystąpiono do ZUS o zwrot wypłaconych świadczeń z pomocy społecznej w związku z otrzymaniem przez klientów świadczeń rentowych bądź emerytalnych z wyrównaniem za okres, w którym pobierali świadczenia z OPS (zasiłki okresowe) – łączna kwota zwrotów z ZUS 1696,54 zł.

Wydano decyzje dotyczące odpłatności za korzystanie z usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych, zgodnie z Uchwałą Rady Miasta, oraz pobrano tę odpłatność na łączną kwotę 13051,50 zł, a następnie dokonano zwrotu do budżetu Miasta.

**Korespondencja OPS:**

- ogółem - 1681 pism wychodzących
- ogółem - 3751 pism przychodzących
- ilość wniosków o udostępnienie danych ze zbiorów danych osobowych zarejestrowanych w OPS – ogółem 69

## **ANALIZA PORÓWNAWCZA I DIAGNOZA PROBLEMÓW SPOŁECZNYCH W PYSKOWICACH:**

Kryterium udzielenia pomocy jest jednocześnie występowanie ubóstwa i drugiej przesłanki z katalogu określonego w Ustawie o pomocy społecznej z 12 marca 2004r. dane zamieszczone w poniższej tabeli nie sumują się, ponieważ w jednej rodzinie może występować kilka dysfunkcji, natomiast odzwierciedlają skalę i różnorodność problemów społecznych.

**Po analizie poniższych danych można stwierdzić, że dominujące problemy społeczne w 2007 roku to:**

**- UBÓSTWO**

**- BEZROBOCIE**

**- NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ i DŁUGOTRWALA CHOROBA**

Biorąc pod uwagę dane za lata 2006 i 2007 można stwierdzić, że znacząco zmniejszeniu uległa liczba rodzin dotkniętych problemem bezradności w prowadzeniu gospodarstwa domowego oraz w sprawach opiekuńczo – wychowawczych. Obniżeniu w stosunku do 2006r. uległa także liczba środowisk dotkniętych ubóstwem i bezrobociem, natomiast wzrosła ilość rodzin dotkniętych niepełnosprawnością bądź długotrwałą chorobą. Można zauważyć, że zwiększyła się liczba osób umieszczanych w domach pomocy społecznej ze względu na konieczność sprawowania nad nimi całodobowej opieki i w związku z jednoczesnym brakiem możliwości zapewnienia tej opieki w środowisku (ze strony rodziny, Ośrodka Pomocy Społecznej, zakładów opiekuńczo – leczniczych bądź zakładów opiekuńczo – pielęgnacyjnych oraz usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych).

**Ilość osób objętych procedurą umieszczenia w domach pomocy społecznej:**

- 1 osoba w 2006r.

- 3 osoby w 2007r.

- 1 w trakcie kompletowania dokumentacji

- 2 osoby w trakcie postępowania sądowego o umieszczenie bez zgody zainteresowanych.

Zwiększyła się także liczba osób korzystających z usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych:

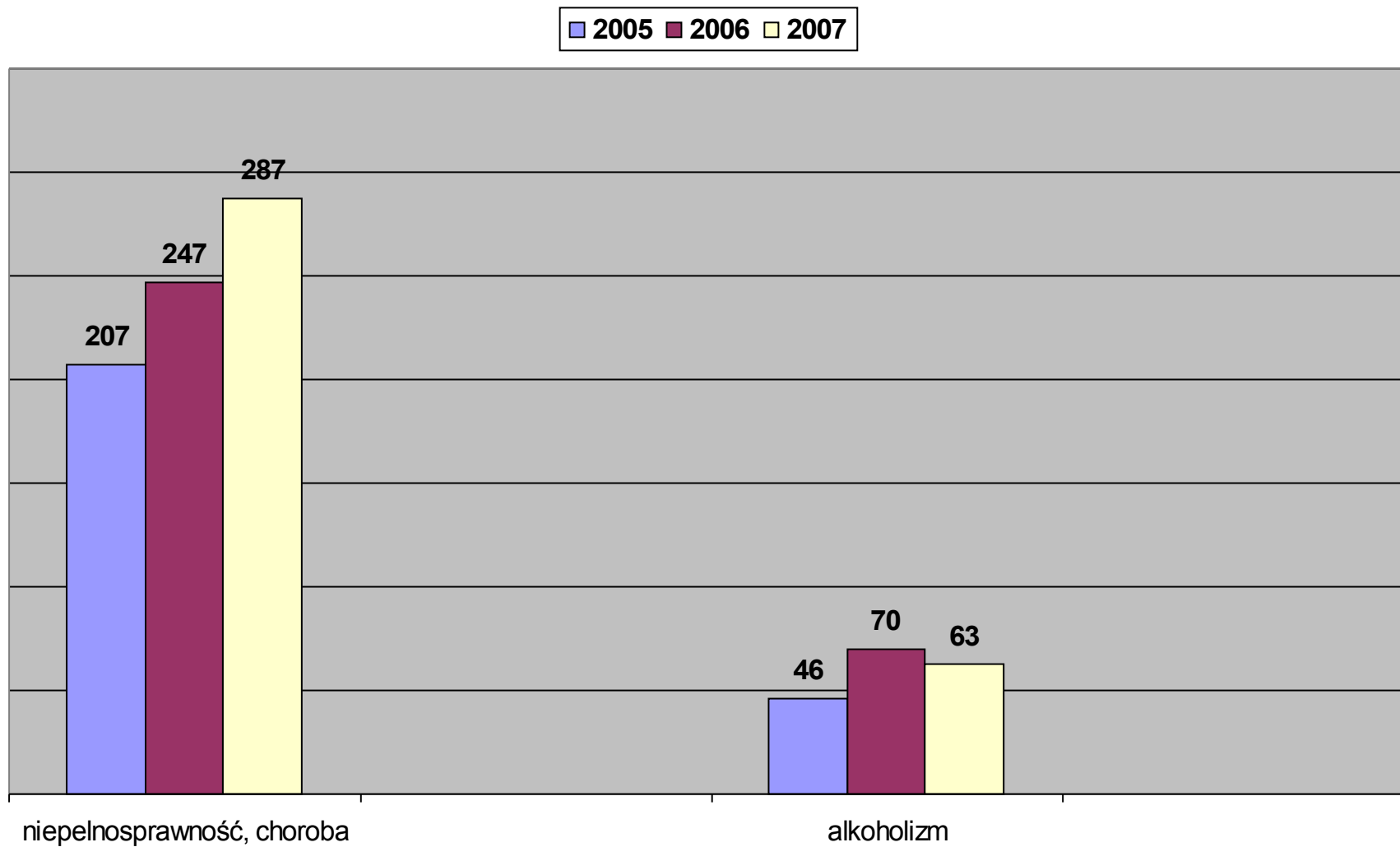
	<b>Ilość osób</b>	<b>Wysokość środków wydatkowanych na usługi</b>	<b>Kwota wpłat za usługi (środków „odzyskanych”)</b>
2006	15	57 010 zł	10 772,50 zł
2007	21	55 720 zł	13 051,50 zł

W odniesieniu do danych za lata 2005, 2006 i 2007 można stwierdzić, że z roku na rok wzrasta ilość rodzin, które dotknięte są:

- **DLUGOTRWAŁĄ lub CIĘŻKĄ CHOROBA**

- **NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ**

**Zmalała nieznacznie ilość środowisk dotkniętych alkoholizmem, korzystających z pomocy społecznej.**



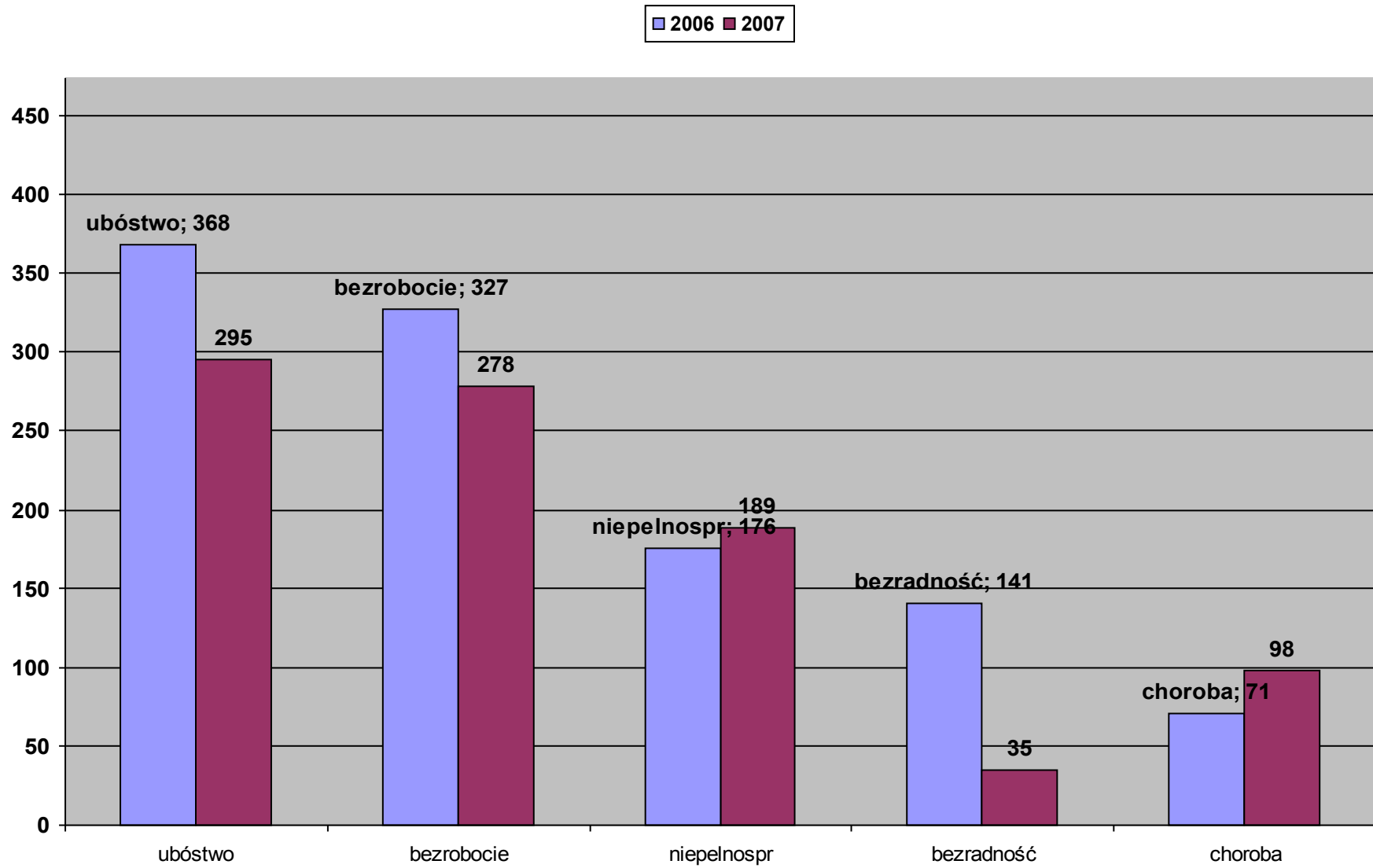
Poniższa tabela przedstawia porównawczo liczbę rodzin i powody trudnej sytuacji

- zmniejszenie skali problemów

- zwiększenie skali problemów

Powód trudnej sytuacji życiowej	2006	2007
	Liczba rodzin	Liczba rodzin
<b>Ubóstwo</b>	<b>368</b>	<b>295</b>
Bezdomność	12	12
Potrzeba ochrony macierzyństwa	17	17
w tym: wielodzietność	9	3
<b>Bezrobocie</b>	<b>327</b>	<b>278</b>
<b>Niepelnosprawność</b>	<b>176</b>	<b>189</b>
<b>Długotrwała lub ciężka choroba</b>	<b>71</b>	<b>98</b>
Bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzeniu gospodarstwa domowego		
	141	35
w tym: rodziny niepełne	86	6
rodziny wielodzietne	57	13
Przemoc w rodzinie	14	4
Alkoholizm	70	63
Narkomania	3	1
Trudności w przystosowaniu do życia po opuszczeniu zakładu karnego	11	14
Brak umiejętności w przystosowaniu do życia młodzieży opuszczającej placówki opiekuńczo-wychowawcze		
	1	0
Zdarzenie losowe	1	1
Sytuacja kryzysowa	10	1
Kłęska żywiołowa lub ekologiczna	19	0

### Skala problemów społecznych 2006 i 2007





## ŚWIADCZENIA RODZINNE, ZALICZKA ALIMENTACYJNA

W 2007 roku przyjęto **1311** wniosków o świadczenia rodzinne, w tym:

Rodzaj świadczenia	Ilość wniosków	Kwota wydatkowana
zasilek rodzinny z dodatkami	881	1 805 010 zł
zasilek pielęgnacyjny	105	516 016 zł
świadczenie pielęgnacyjne	31	105 826 zł
jednorazowa zapomoga z tyt. urodzenia się dziecka („becikowe”)	166	166 000 zł
zaliczka alimentacyjna	128	437 330 zł

W powyższych sprawach wydano **1537** decyzji administracyjnych.

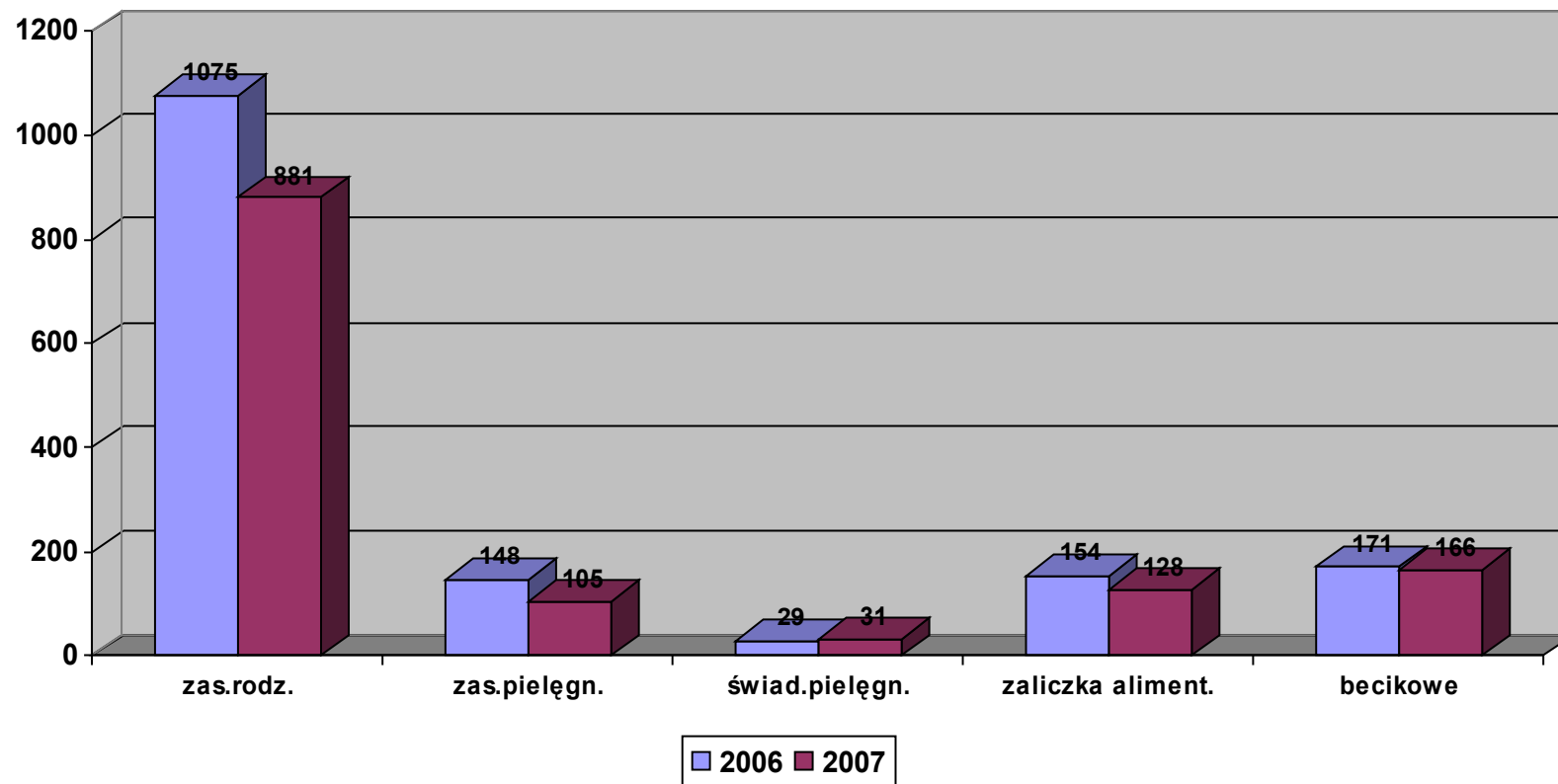
**Liczba rodzin** korzystających ze świadczeń rodzinnych wynosiła **864**, w tym 89 rodzin pobiera jednocześnie zaliczkę alimentacyjną.

**Liczba dzieci**, na które decyzją przyznano świadczenie rodzinne wynosiła **1198**.

Ponadto prowadzono postępowanie w sprawach zwrotu zaliczki alimentacyjnej od dłużników. W skali roku 2007 wszystkich wpłat było 41, od **14 dłużników, na łączną kwotę 12 707 zł.**

**W 123 sprawach dotyczących dłużników alimentacyjnych wystąpiono** do takich organów, jak prokuratura, komornicy, centralne biuro adresowe, zakłady karne, powiatowe urzędy pracy i ośrodki pomocy społecznej. **W 16 sprawach prowadzono postępowanie o zwrot** nienależnie pobranych świadczeń.

Analizując dane dotyczące świadczeniobiorców uprawnionych z ustawy o świadczeniach rodzinnych i zaliczce alimentacyjnej za 2006 i 2007 rok, można stwierdzić, że liczba ta zmniejszyła się, co przedstawia poniższy wykres:



Nieznacznemu zwiększeniu uległa ilość świadczeniobiorców pobierających świadczenie pielęgnacyjne. Świadczenie pielęgnacyjne - przysługuje z tytułu rezygnacji z zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej w związku z koniecznością opieki nad dzieckiem legitymującym się orzeczeniem o niepełnosprawności albo o znacznym stopniu niepełnosprawności.

Poniższa tabela przedstawia porównanie liczby rodzin, którym przyznano świadczenie z pomocy społecznej z uwzględnieniem źródła finansowania świadczeń:

Wyszczególnienie świadczeń	2006	2007
	Liczba rodzin	Liczba rodzin
Świadczenia przyznane w ramach zadań zleconych i zadań własnych (bez względu na ich rodzaj, formę, liczbę oraz źródło finansowania)	<b>459</b>	<b>405</b>
Świadczenia przyznane w ramach zadań zleconych bez względu na ich rodzaj, formę i liczbę	<b>59</b>	<b>69</b>
Świadczenia przyznane w ramach zadań własnych bez względu na ich rodzaj, formę i liczbę	<b>448</b>	<b>396</b>

Poniżej przedstawiona została tabela, w której dokonano porównania wydatków na zadania własne w roku 2006 i 2007 z uwzględnieniem formy pomocy:

### Zadania własne

<b>Forma pomocy</b>	<b>Kwota 2006</b>	<b>Kwota 2007</b>
zasilek okresowy	ogółem 371 578,40 zł, w tym: środki własne 179 429,40 zł dotacja 192 149 zł	ogółem 272 092,68zł w tym: środki własne 117 837,22 zł dotacja 154 255,46zł
zasilek celowy + zasilek celowy specjalny	113 703,50 zł	75 560,14 zł
zasilek celowy na zakup posiłku lub żywności (program rządowy „Posiłek dla potrzebujących”)	ogółem 210 777 zł w tym: środki własne 82 942 zł dotacja 127 835 zł	ogółem 460 027,00 zł w tym: środki własne 286 384 zł dotacja 173 643 zł
obiady szkolne, w przedszkolu + obiady szkolne „Fundusz Alkoholowy”	ogółem 47 349 zł, w tym: środki własne 32 311 zł dotacja 15 038 zł + Fundusz alkoholowy 38 000 zł	ogółem 32 775,94 zł, w tym: środki własne 12 734,96 zł dotacja 20 040,98 zł + Fundusz alkoholowy 33 358 zł
gorący posiłek ( Jadłodajnia)	9 819,29 zł	14 894,08 zł
pogrzeby	5 182 zł	6 310,51 zł
opłaty za pobyt w domach pomocy społecznej	11 641 zł	26 484,76 zł
<b>OGÓŁEM</b>	<b>808 050,19 zł</b>	<b>921 503,11 zł</b>

# **OCENA REALIZACJI „PROGRAMU POMOCY SPOŁECZNEJ NA LATA 2007-2011 DLA MIASTA PYSKOWICE” ZA ROK 2007 - EWALUACJA**

## **Ad. MISJA 1 – PODNIESIENIE JAKOŚCI PRACY Z KLIENTEM**

### **Założone cele strategiczne:**

1. podniesienie poziomu zadowolenia klienta pozostającego w kontakcie z pracownikiem socjalnym – realizowane na bieżąco i do dalszej realizacji
2. podniesienie poziomu zaangażowania klienta w poprawę własnej sytuacji – realizowane na bieżąco i do dalszej realizacji
3. podniesienie poziomu zaangażowania pracownika w poszukiwanie alternatywnych rozwiązań mających na celu wywołanie zmiany – realizowane na bieżąco i do dalszej realizacji
4. zaangażowanie kierownictwa – realizowane na bieżąco i do dalszej realizacji
5. rozszerzenie oferty lokalnej pomocy społecznej, zwiększenie dostępności do siedziby OPS dla wszystkich grup odbiorców – w części zrealizowane, do dalszej realizacji.

### **Założone cele operacyjne:**

1. stosowanie nowoczesnych metod i narzędzi pracy, także w oparciu o zasady kompleksowego zarządzania jakością – stosowano strategiczny model pracy socjalnej łączący metodę pracy z indywidualnym przypadkiem, metodę pracy z grupą i metodę pracy środowiskowej, a więc trzy klasyczne metody pracy socjalnej. Stosowano także nowoczesne narzędzia pracy, tj. korzystanie z kontraktu socjalnego, prac społecznie użytecznych i systemowego podejścia do rodziny, zgodnie z teoretycznymi założeniami systemowej terapii rodzin. Dodatkową formą pracy były konsultacje pedagogiczne i psychologiczne, wspierające działania pracowników socjalnych. Ponadto praktykowana była superwizja wewnętrzna polegająca na analizie działań i postaw poszczególnych pracowników w relacji z klientem oraz na wspieraniu pracownika w poszukiwaniu alternatyw w pracy z klientem.
2. wzrost ilości pracowników socjalnych – w 2007 roku zatrudniono dodatkowo 1 pracownika socjalnego i liczba ich wynosiła w sumie 7.
3. motywowanie do podnoszenia kwalifikacji – stosowano w większości sytuacji motywowanie pozytywne polegające na zachęcaniu pracowników Ośrodka do uczestnictwa w szkoleniach zewnętrznych i procesie wewnętrznej superwizji. Pracownicy zachęceni byli do podnoszenia swoich kwalifikacji, a ci, którzy podjęli kształcenie, otrzymali awans zawodowy, zwiększone zostały ich kompetencje, a ze względu na zwiększenie także odpowiedzialności motywowani byli poprzez nagrody.
4. organizowanie szkoleń wewnętrznych i zewnętrznych dla kadry merytorycznej OPS celem nieustannej aktualizacji kompetencji stosownie do pojawiających się potrzeb i problemów społecznych – w sumie w 2007 roku w szkoleniach zewnętrznych wzięło udział 34 pracowników. Najczęściej korzystaliśmy ze szkoleń bezpłatnych dla OPS, finansowanych ze środków unijnych, niektórzy pracownicy uczestniczyli w płatnych szkoleniach (szczegółowe dane dotyczące szkoleń i ich tematyki w sprawozdaniu powyżej). Wewnątrz Ośrodka

na bieżąco odbywały się superwizje, zespoły interdyscyplinarne oraz proces zorganizowanego rozwiązywania problemów, które miały charakter doskonalenia warsztatu zawodowego pracowników.

5. podejmowanie przez pracowników socjalnych działań o charakterze profilaktyki i wczesnej interwencji – na bieżąco podejmowane były działania interwencyjne w oparciu o każdy sygnał ze środowiska, instytucji lub organizacji. Ponadto odbywały się spotkania zespołów interdyscyplinarnych, których działania miały znaczenie profilaktyczne i interwencyjne. Zespoły rekrutowały się zarówno z kadry OPS, jak i angażowały podmioty zewnętrzne (m.in. psychologowie i pedagodzy szkolni, dzielnicowi, kuratorzy zawodowi i społeczni, pracownicy Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Gliwicach).
6. umożliwienie pracownikom merytorycznym specjalizowania się w węższych obszarach oddziaływań (praca z bezrobotnymi, praca z niepełnosprawnymi, praca z chorymi psychicznie, praca z osobami w podeszłym wieku, praca z dziećmi etc.) – oczekiwanie wszechstronności od pojedynczego pracownika zagraża jego szybkim wypaleniem zawodowym i słabą jakością działań ze względu na ilość i złożoność problemów oraz bardzo zróżnicowane potrzeby różnych grup klientów – poszczególni pracownicy socjalni zadeklarowali płaszczyzny ich zainteresowań zawodowych, a w oparciu o ścieżki karier zawodowych mogą brać udział w szkoleniach specjalistycznych, stosownie do preferowanego obszaru działania. Działanie to ma charakter długofalowy, wymaga długiego szkolenia, a w dalszej perspektywie nie jest wykluczona konieczność zreorganizowania Ośrodka.
7. zatrudnienie psychologa i pedagoga celem prowadzenia działań o charakterze profilaktycznym i terapeutycznym – w 2007 roku w Ośrodku zatrudniony był pedagog – konsultant ds. profilaktyki i opieki nad dzieckiem i rodziną na ½ etatu oraz psycholog jako wolontariusz, a następnie na umowę zlecenia.
8. kontynuacja działań o charakterze superwizji wewnętrznej i weryfikacji działań pracowników socjalnych – odbywała się na bieżąco
9. pozyskanie do współpracy superwizora zewnętrznego – nie zrealizowano ze względu na wysokie koszty ewentualnego zatrudnienia specjalisty (niezależnie od formy zatrudnienia), planuje się w dalszym etapie działania.
10. poprawa bazy lokalowej w celu ułatwienia kontaktu z klientami oraz rozwoju OPS poprzez dokonanie remontów obecnej siedziby lub jej zmianę – wykonano drobne prace remontowe i porządkowe polegające na podniesieniu estetyki i funkcjonalności wewnątrz Ośrodka. Zakupiono nowe, sprawniejsze oprogramowanie do obsługi świadczeń rodzinnych na korzystniejszych warunkach dotyczących przedłużania licencji. Na bieżąco był wdrażany program HELIOS do obsługi świadczeń z pomocy społecznej. Dokonano aktualizacji oprogramowania antywirusowego na wszystkie stanowiska w OPS, doposażono niektóre stanowiska w sprzęt i osprzęt komputerowy, w niektórych przypadkach wymieniono stary na nowy i sprawny. Dokonano aktualizacji oprogramowania programów: finansowo – księgowego, kadrowego i płacowego. Dokonano zmian rejonów i godzin przyjęć pracowników socjalnych w celu rozładowania ewentualnej kolejki i skrócenia okresu oczekiwania. Usprawniono wypłaty świadczeń, w większości klienci korzystają z kart socjalnych i nie pobierają gotówki w kasie OPS. Zreorganizowano pracę Sekcji Świadczeń, która wydawała decyzje administracyjne na wszystkie świadczenia i obsługiwała w wyznaczonych godzinach klientów oczekujących pomocy przy wypełnianiu wniosków. Wydłużono czas pracy OPS we czwartki do godziny 17.00.

11. utworzenie domu pomocy społecznej, dziennego domu pomocy społecznej, mieszkania chronionego – nie zrealizowano. Aktualnie nie ma zapotrzebowania na tworzenie tych placówek, w większości klienci korzystają z usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych świadczonych w domu klienta. Nawiązano współpracę z Parafią Św. Mikołaja. Wolontariusze z Parafii wspierają ofertę usługową Miasta poprzez utrzymywanie kontaktów towarzyskich i społecznych z usługobiorcami w rejonie Parafii.

## **Ad. MISJA 2 – POPRAWA WIZERUNKU POMOCY SPOŁECZNEJ W ŚRODOWISKU LOKALNYM**

### **Założone cele strategiczne:**

1. działania wspierające kierowane do najbardziej potrzebujących grup odbiorców – realizowano na bieżąco
2. rozszerzenie oferty pomocowej – realizowano na bieżąco
3. wzmacnianie umiejętności interpersonalnych i społecznych u pracowników socjalnych – realizowano na bieżąco
4. kształtowanie otwartości na zmianę roli pracownika socjalnego w społeczności lokalnej tak u samych pracowników, jak i w społeczności lokalnej – realizowano na bieżąco

### **Założone cele operacyjne:**

1. ułatwianie klientom korzystanie ze wsparcia oferowanego przez inne podmioty zarówno na terenie Gminy, jak i poza nią (sfinansowanie kosztów dojazdów, umożliwienie kontaktu telefonicznego, pośredniczenie w załatwianiu formalności) – klienci byli informowani o możliwościach i uprawnieniach, pracownicy socjalni wspierali ich w załatwianiu formalności, umożliwiali korzystanie z telefonu lub sami je wykonywali do stosownych instytucji, prowadzili korespondencję o charakterze informacyjnym oraz rzecznictwa interesów klientów. Dostępne były na bieżąco różne druki wniosków wymaganych w innych instytucjach, które klienci wypełniali przy pomocy pracowników OPS. Ponadto na tablicy informacyjnej w siedzibie OPS dostępne były różnorodne ulotki informacyjne, ogłoszenia i komunikaty dotyczące spraw klientów. Zamieszczano na tablicy także bieżące oferty pracy. Część klientów skorzystała ze wsparcia finansowego na pokrycie kosztów dojazdu do konkretnej instytucji, wyrobienie nowych dokumentów, np. dowód osobisty bądź wykonanie badań wymaganych do zatrudnienia.
2. uruchomienie placówek całodobowych i półstacjonarnych stosownie do potrzeb społecznych – po analizie potrzeb w tym zakresie nie podjęto działań. Dane z diagnozy wskazują na konieczność ciągłego monitorowania potrzeb w zakresie usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych. Planuje się dalszą obserwację potrzeb i podjęcie działań stosownie do ich skali.
3. ograniczenie kierowania pomocy do osób marnotrawiących udzielone wsparcie – zrealizowano poprzez zawieranie kontraktów socjalnych z klientami, kierowanie ich do prac społecznie użytecznych, które pozwalały także na selekcję osób unikających pracy, wyłudzających świadczenia z pomocy społecznej bądź pracujących „na czarno”. W przypadku marnotrawienia środków przez osoby nadużywające alkoholu pomoc ograniczana była do opłacania posiłków dla klienta i członków rodziny, zwłaszcza dzieci, natomiast w uzasadnionych przypadkach przyznawana była pomoc w formie talonów na żywność do zrealizowania w sklepie nie oferującym używek, a następnie kontrolowanie rodzaju zakupów poprzez analizę paragonów. W innych przypadkach zakupy dokonywane były pod nadzorem

pracownika socjalnego, a w jeszcze innych sytuacjach klient dokonywał ich samodzielnie, lecz następnie musiał przedstawić imienną fakturę, ponieważ od tego uzależnione było dalsze wsparcie. W decyzjach administracyjnych regulowano także kwestie dotyczące zaleceń na temat form realizacji świadczenia oraz zamieszczano informacje o skutkach nie wykonania zaleceń. Skuteczność działań okazała się bardzo wysoka, ilość środowisk dotychczas marnotrawiących wsparcie z pomocy społecznej znacząco zmalała.

4. kontynuacja działań zmieniających formy udzielanej pomocy osobom marnotrawiącym wsparcie finansowe (bony obiadowe, talony żywnościowe, pomoc rzeczowa, pomoc w naturze) – realizowano jak opisano powyżej.
5. zwiększenie kontroli wydatkowania przyznanych środków wobec osób, które nie realizują zaleceń pracownika socjalnego – częstsze wizyty w środowisku, organizowanie treningów budżetowych dla klientów wykazujących bezradność w prowadzeniu gospodarstwa domowego. Ponadto w uzasadnionych przypadkach pomoc przyznawano w formie talonów na żywność, bonów na posiłki, kontrolowano wydatki na podstawie paragonów i faktur, dokonywano przelewów na konkretny cel.
6. wzmożenie kontroli sposobu wykorzystania przyznanej pomocy (wypracowanie kontaktów w środowisku i zwiększenie kontroli społecznej poprzez reagowanie na sytuacje niewłaściwego użytkowania pomocy społecznej) – sprawdzano informacje ze środowiska dotyczące sytuacji majątkowej klientów (zatajonej podczas składania wniosków o pomoc). W sytuacjach potwierdzenia zarzutów, podejmowano działania zmierzające do zwrotu nienależnie pobranych świadczeń, a ponadto występowano na drogę egzekucji komorniczej oraz powiadamiano organy ścigania i prokuraturę o podejrzeniu popełnienia przestępstwa.
7. podniesienie kompetencji pracowników socjalnych i zmiana wizerunku z roli „kasjera” na osobę wspierającą, ale i kontraktującą – realizowane na bieżąco. Zmiana wizerunku i roli pracownika socjalnego jest akceptowana przez osoby i rodziny oczekujące, poza pomocą finansową, wsparcia i pracy socjalnej, która pozwoli na sukcesywne nabywanie umiejętności radzenia sobie z problemami, a także wychodzenie z kręgu klientów pomocy społecznej. W tym kontekście realizowane są cele pracy socjalnej i zadania Ośrodka Pomocy Społecznej, ponieważ udzielana pomoc prowadzi do samopomocy i usamodzielnienia klientów. Część osób korzystających wcześniej ze świadczeń wyraża swoje niezadowolenie ze zmiany w realizowaniu roli zawodowej przez pracowników socjalnych, lecz dotyczy to głównie klientów roszczeniowych, uważających, że pomoc im się „należy”, a zadaniem OPS jest wypłacanie zasiłków bez względu na okoliczności i cele funkcjonowania oraz bez nadmiernego zainteresowania „prywatnymi sprawami”. Jest to w dużej mierze zrozumiałe, dlatego też pracownicy socjalni nieustannie analizują zarówno jakość swoich działań, jak i możliwości nawiązania kontaktu z tą grupą klientów.
8. prowadzenie badań wśród klientów – mierzenie poziomu zadowolenia oraz zaspokojenia potrzeb oraz badanie powodów niezadowolenia – po przeprowadzeniu ankiety i jej analizie w 2006 roku, planuje się zmianę kwestionariusza ankiety, poszerzenie badań z wyłącznie ilościowych o jakościowe oraz ponowne przeprowadzenie pomiaru zadowolenia klienta w 2008 roku. W minionym roku na bieżąco analizowane były interwencje klientów (u kierownika OPS oraz Burmistrza i Zastępcy Burmistrza Miasta).
9. propagowanie informacji dotyczących pomocy społecznej w BIP oraz prasie lokalnej – realizowane na bieżąco. Informacje dotyczące działalności OPS zamieszczano na stronie internetowej oraz w siedzibie OPS. Ponadto w „Przeglądzie Pyskowickim” ukazał się cykl



prezentujący pracowników socjalnych, którego celem było przybliżenie sylwetek ludzi pracujących w konkretnych rejonach oraz dbałość o bezpieczeństwo mieszkańców.

10. organizowanie spotkań, np. z okazji Dnia Pracownika Socjalnego – OPS zorganizował 2 spotkania „robocze” (promocyjno-organizacyjne) z przedstawicielami jednostek miejskich, w których odbywały się prace społecznie użyteczne. Ponadto zorganizowano uroczyste spotkanie z okazji Dnia Pracownika Socjalnego.

### **Ad. MISJA 3 – PODNIESIENIE JAKOŚCI PRACY I WSPÓŁPRACY WEWNĄTRZ JEDNOSTKI (OPS)**

#### **Cele strategiczne:**

1. wzrost kompetencji i kwalifikacji pracowników OPS ze szczególnym uwzględnieniem pracowników merytorycznych – realizowane na bieżąco
2. zmiana stylu pracy wśród niektórych pracowników socjalnych – częściowo zrealizowano
3. właściwe kierowanie udzielanej pomocy – realizowano na bieżąco
4. praca w oparciu o zasady kompleksowego zarządzania jakością w OPS – podjęto działania zmierzające do wdrożenia TQM i planuje się dalsze
5. poprawa kompleksowości pracy z klientem – realizowano i do dalszej realizacji jako proces ciągły.

#### **Cele operacyjne:**

1. organizowanie szkoleń i treningów dla pracowników (zmiana postaw zawodowych, doskonalenie umiejętności interpersonalnych, uwalnianie się od schematów i stereotypów, podmiotowe podejście do klienta)
2. wzmacnianie postaw zawodowych otwartych na zmianę, podejmowanie nowych inicjatyw i doskonalenie zawodowe (motywowanie przez nagradzanie)
3. tworzenie przez kierownictwo atmosfery sprzyjającej przepływowi informacji oraz informacji zwrotnych
4. kontynuacja działań jasno określających zasady pracy i współpracy oraz kontroli ich przestrzegania
5. kontynuacja działań zespołowych (burza mózgów, twórcze rozwiązywanie problemów)
6. kontynuacja supervizji wewnętrznej i weryfikacji działań pracowników socjalnych przez pracowników o wyższych kwalifikacjach i kompetencjach ( w obszarze diagnozy, podejmowanych oddziaływań i ewentualnych ich modyfikacji)
7. okresowe zmiany rejonów działań pracowników socjalnych
8. ciągła ewaluacja działań podejmowanych wobec jednostki lub rodziny
9. koncentracja na klientach wewnętrznych czyli praca w oparciu o zasadę, że działania jednego pracownika warunkują jakość działań kolejnego, podejmującego pracę po poprzedniku
10. wsparcie działań pracowników socjalnych poprzez możliwość korzystania z konsultacji z psychologiem i pedagogiem (zatrudnienie psychologa i pedagoga)
11. wsparcie dla pracowników merytorycznych poprzez profilaktykę wobec zjawiska wypalenia zawodowego ( supervizor, psycholog – zatrudnienie)

12. poprawa warunków pracy pracowników ( pokoje gwarantujące poszanowanie prywatności klienta, komfort psychiczny zarówno klienta, jak i pracownika, wyciszenie pomieszczeń, zakup nowych mebli, doposażenie, zmiana oświetlenia)

Realizowane były na bieżąco, opis szkoleń i kierunków kształcenia pracowników w części sprawozdawczej. Na bieżąco organizowane były spotkania kierownictwa z pracownikami, a także kadra merytoryczna pracowała w zespołach w oparciu o zasady burzy mózgów oraz o zasady zorganizowanego rozwiązywania problemów. Omawiano na bieżąco wszelkie kwestie dotyczące jakości pracy i współpracy, poszukiwano przyczyn błędów oraz podejmowano działania zmierzające do ich eliminacji. U części pracowników wzrósł poziom umiejętności udzielania i przyjmowania informacji zwrotnych oraz gotowość do pracy zespołowej i poddawania się superwizji. Mając na uwadze zasady TQM (kompleksowego zarządzania jakością), tj.;

1. zaangażowanie kierownictwa
2. powszechne uczestnictwo
3. koncentracja na faktach
4. koncentracja na klientach (zewnątrznych i wewnętrznych)
5. ciągłe doskonalenie,

po dokonaniu ewaluacji działań w tym obszarze można stwierdzić, że w 2007 roku realizowane były zasady 1, 3 i 5, natomiast częściowo przestrzegano zasad nr 2 i 4. Prowadzono kontrole wewnętrzne, dokonano zmiany rejonów pracowników socjalnych oraz godzin przyjęć klientów, weryfikowano i monitorowano działania merytoryczne poprzez system kontroli wewnętrznej (2 specjalistów pracy socjalnej akceptujących działania i plany pomocy poszczególnych pracowników socjalnych), konsultacje z pedagogiem oraz psychologiem OPS, a także prowadzono wewnętrzną superwizję pracy socjalnej. Motywowano pracowników poprzez nagradzanie, pochwały, delegację kompetencji, zadań i odpowiedzialności. Wspierane były inicjatywy pracowników dotyczące udziału w szkoleniach i podwyższania kwalifikacji poprzez awanse zawodowe. W miarę możliwości bazowych i finansowych poprawione zostały warunki pracy kadry OPS, a jednocześnie komfort klienta, poprzez odświeżenie pomieszczeń, dokonanie drobnych remontów i przemeblowań, doposażenie stanowisk pracy w komputery, zakup mebli biurowych do niektórych pomieszczeń (krzesła, biurko). Dokonano wymiany oświetlenia we wszystkich pomieszczeniach OPS. Ze względu na ograniczenia techniczne nie dokonano wyciszenia pomieszczeń, jednakże dbając o komfort kontaktu pracowników socjalnych z klientami, a zwłaszcza o poczucie prywatności klientów, zainstalowano na korytarzach głośniki. W czasie przyjęć klientów w pokojach pracowników, osoby czekające na korytarzu słyszą cichą muzykę, która zagłusza treść rozmów wewnątrz pokoi.

#### **Ad. MISJA 4 – PODNIESIENIE JAKOŚCI WSPÓŁPRACY Z ZASOBAMI ZEWNĘTRZNYMI**

##### **Cele strategiczne:**

1. kompleksowe działania wobec problemów społecznych – w trakcie realizacji jako proces długofalowy i ciągły
2. wzajemna wiedza dotycząca działalności merytorycznej – realizowano na bieżąco
3. wykorzystanie wszystkich dostępnych zasobów w celu rozwiązywania lokalnych problemów społecznych – podjęto działania zmierzające do realizacji

##### **Cele operacyjne:**

1. zwiększenie częstotliwości spotkań zespołów interdyscyplinarnych i „międzyresortowych” – stosownie do potrzeb odbywały się spotkania, jednakże dotyczyły one „przypadków interwencyjnych”. Docelowo planuje się zaangażowanie wszelkich możliwych zasobów do prac w zespołach interdyscyplinarnych niezależnie od charakteru sprawy.
2. kreowanie przez kierownictwo wzorca komunikowania się i współpracy z otoczeniem zewnętrznym – podjęte były działania mające na celu „ocieplenie” i zmianę wizerunku pracownika socjalnego poprzez publikacje w lokalnej prasie, zorganizowanie Dnia Pracownika Socjalnego, spotkania z radnymi Miasta Pyskowice, władzami miasta oraz naczelnikami wydziałów Urzędu Miasta, przedstawicielami lokalnych instytucji i organizacji działających w obszarze problematyki społecznej. Ponadto kierownik i pracownicy OPS brali udział w pracach Komisji Konkursowej powołanej przez Burmistrza, Zespołu ds. Przeciwdziałania Narkomanii oraz podejmowali współpracę z organizacjami pozarządowymi (Monar, Caritas, parafie – szczegółowy opis w treści sprawozdania). Kierownik OPS brał udział w cyklu szkoleń dotyczących budowania programu przeciwdziałania narkomanii, opracował ankietę badającą postawy społeczne wobec tego zjawiska, a także został powołany na przewodniczącą Zespołu oraz brał bezpośredni udział w promowaniu projektu program „Zostań szefową”, a także w procesie rekrutacji. Projekt był adresowany do kobiet powyżej 30 roku życia, z wykształceniem średnim, odczuwających subiektywne zagrożenie utratą pracy. Kierownik wraz z Rzecznikiem Prasowym Burmistrza Miasta podejmował działania zmierzające do zaangażowania różnych podmiotów i osób w realizację i udział w projekcie (odbyły się spotkania z kierownikiem projektu oraz personelem Szpitala Powiatowego ze względu na potencjalne kandydatki. Okres wakacyjny uniemożliwił kontakt z grupą zawodową nauczycieli).
3. propagowanie informacji na temat prowadzonej działalności – jak wyżej oraz rozpowszechnianie ulotki informacyjnej dotyczącej działalności OPS w środowisku lokalnym. Ulotki roznoszone były przez praktykantów oraz dostępne w siedzibie OPS, a także na stronie internetowej.
4. zapoznawanie się z działaniami i zakresem zadań innych podmiotów – realizowano poprzez udział w szkoleniach oraz w trakcie bieżących spotkań z przedstawicielami różnych instytucji i organizacji (Straż Miejska, Policja, kuratorzy sądowi, PCPR, pedagodzy i psycholodzy szkolni, przedszkola, żłobek integracyjny, ORPA, Punkt Konsultacyjno – Terapeutyczny, Powiatowy Urząd Pracy, Młodzieżowe Biuro Pracy OHP w Pyskowicach, Caritas, świetlice środowiskowe, Monar, parafie ze szczególnym uwzględnieniem Parafii Św. Mikołaja i Matki Boskiej Nieustającej Pomocy - wolontariusze z Parafii wspierają ofertę usługową Miasta poprzez utrzymywanie kontaktów towarzyskich i społecznych z usługobiorcami w rejonie Parafii.
5. inicjowanie kontaktów z innymi podmiotami – jak wyżej
6. pozyskiwanie ich do współpracy – jak wyżej
7. kształtowanie umiejętności pracy w zespole i korzystania z zasobów szerszych niż własne (poprzez organizowanie treningów, warsztatów i szkoleń) – opisano w sprawozdaniu, w zakresie tematycznym dotyczącym szkoleń
8. wypracowanie stałych procedur kontaktowania się i podejmowania współpracy w oparciu o obowiązujące przepisy prawne oraz zasady etyki zawodowej – prowadzony był audyt dotyczący usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych, opracowano szczegółową procedurę w tym zakresie. Dalsze procedury do opracowania formalnego, natomiast w OPS istnieją jasno określone zasady

dotyczące obiegu informacji i komunikowania się oraz hierarchii w odniesieniu do zadań i kompetencji poszczególnych pracowników i kierownika. Ponadto kwestie te uregulowane są w Regulaminie Organizacyjnym OPS, a także w instrukcji kancelaryjnej (obiegu dokumentów) oraz w zakresach czynności poszczególnych pracowników. Związane są z tym upoważnienia do wydawania decyzji administracyjnych wydanych przez Burmistrza Miasta na prośbę kierownika, a także innych upoważnień wydanych przez kierownika niektórym pracownikom w ramach posiadanych uprawnień.

9. doprecyzowanie zasad współpracy, zakresu kompetencji i obowiązków poszczególnych służb – realizowano na bieżąco
10. dokumentowanie podjętych wspólnie działań – realizowano na bieżąco, stosownie do potrzeb. Ze spotkań zespołów interdyscyplinarnych powstawały protokoły oraz prowadzono wymianę informacji także w formie pisemnej.
11. organizowanie spotkań kontrolnych o charakterze ewaluacyjnym celem wzmacniania umiejętności wprowadzania zmian oraz doprowadzania działań do końca – prowadzono w ramach wewnętrznej kontroli obejmującej analizę dokumentacji sporządzanej przez pracowników socjalnych pod kątem zasadności i celowości merytorycznej. W razie uwag, wątpliwości i problemów prowadzono na bieżąco postępowanie wyjaśniające, którego celem była weryfikacja i modyfikacja zarówno treści zawartych w dokumentacji (ze szczególnym uwzględnieniem wywiadów środowiskowych), jak i samych kierunków działań przyjmowanych przez pracownika socjalnego. Ponadto w trakcie bieżących spotkań omawiano kwestie mogące wpłynąć na udoskonalenie funkcjonowania merytorycznego i formalnego OPS (dokonano zmian we wzorze protokołu przyjęcia wniosku o udzielenie pomocy. Zmiany objęły poszerzenie informacji przydatnych klientowi oraz pouczeń dotyczących tak uprawnień, jak i sankcji przewidzianych prawem).
12. podejmowanie działań mających na celu zinterpretowanie przepisów prawnych, do których np. brak przepisów wykonawczych bądź w których pojawiają się luki prawne (zapytania do Urzędu Wojewódzkiego, Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej, inicjowanie działań w obszarze zmian legislacyjnych poprzez kontakt z przedstawicielami władzy ustawodawczej w państwie) – realizowano w formie zapytań pisemnych kierowanych do Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego, Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej oraz poprzez konsultacje z radcą prawnym OPS, m. in. w oparciu o decyzje Samorządowego Kolegium Odwoławczego). Ponadto konsultowano z działaniami i interpretacjami innych ośrodków pomocy społecznej. Do dalszej realizacji na bieżąco – stosownie do potrzeb.
13. podejmowanie działań wobec jednostki i rodziny o charakterze subsydiarnym we współpracy z innymi instytucjami pomocy społecznej, np. powiatowe centra pomocy rodzinie, ośrodki pomocy społecznej, domy pomocy społecznej i inne. – realizowano na bieżąco poprzez przestrzeganie zasady subsydiarności, a więc sięgano po coraz szersze kręgi pomocy dopiero po wyczerpaniu możliwości „bliższych” i łatwiej dostępnych klientowi. Zasada ta ma na celu uruchomienie w pierwszej kolejności zasobów samego klienta pomocy społecznej, następnie jego zasobów rodzinnych i środowiskowych, a w dalszej kolejności uwzględnia wsparcie instytucjonalne ze strony OPS i ewentualnie innych podmiotów, w zależności od występujących problemów. Przykładem mogą być działania wobec osób wymagających opieki. Na miarę możliwości określanych w diagnozie, w drodze wywiadu środowiskowego, jeśli osoba wymagająca wsparcia w codziennym funkcjonowaniu jest zdolna do samodzielnego wykonywania niektórych czynności, to działania OPS zmierzają do pozyskania zasobów rodzinnych, które mogą uzupełniać zaspokajanie potrzeb takiego klienta. Jeśli wsparcie rodziny okazuje się niewystarczające, OPS proponuje usługi opiekuńcze i specjalistyczne usługi opiekuńcze oraz ewentualnie, zgodnie z preferencjami

klienta, usługi wolontariuszy. Jeśli w dalszej kolejności stan zdrowia klienta ulega pogorszeniu, a zakres i wymiar usług okazuje się niewystarczający, to kolejnym działaniem jest rediagnozowanie potrzeb klienta celem ustalenia kierunku działania. Jeśli klient wymaga wzmożonej opieki medycznej i pielęgniarstwa podejmowane są w OPS działania zmierzające do umieszczenia go w zakładzie opiekuńczo – leczniczym. Jeśli tego nie wymaga, podejmuje się działania zmierzające do umieszczenia w domu pomocy społecznej. Na wszystkie działania klient musi wyrazić zgodę. W wyjątkowych sytuacjach możliwe jest uruchomienie procedury sądowej. Fakt konieczności odebrania pisemnej zgody od klienta i jednoczesne spełnianie obu kryteriów, tj. konieczności całodobowej opieki przy jednoczesnym braku możliwości zapewnienia jej w środowisku, czego następstwem jest sięganie poza zasoby gminy (do powiatu) obrazuje zasadę subsydiarności oraz podmiotowości klienta pomocy społecznej.

## **PRIORYTETY POMOCY SPOŁECZNEJ W ODNIESIENIU DO DOMINUJĄCYCH PROBLEMÓW SPOŁECZNYCH - ewaluacja**

### **WIZJA**

### **POPRAWA JAKOŚCI ŻYCIA MIESZKAŃCÓW PYSKOWIC**

#### **Ad. MISJA 1**

#### **PRZECIWDZIAŁANIE WYKLUCZENIU SPOŁECZNEMU (UBÓSTWO, BEZROBOCIE)**

##### **Cele strategiczne:**

1. Diagnozowanie przyczyn wykluczenia społecznego
2. Podejmowanie oraz wspieranie wszelkich działań na rzecz włączenia osób i rodzin do życia społecznego
3. Wspieranie doskonalenia zawodowego kadr służb społecznych
4. Wspieranie rozwoju organizacji społecznych i ruchów samopomocowych

##### **Cele operacyjne:**

1. Prowadzenie badań, analiz oraz działań ewaluacyjnych i monitorujących w obszarze polityki społecznej, których konsekwencją będą szczegółowe programy i projekty działań wobec konkretnego problemu i konkretnej grupy odbiorców
2. Propagowanie aktywnych form radzenia sobie w trudnych sytuacjach życiowych
3. Praca socjalna uwzględniająca zasadę subsydiarności oraz pomoc do samopomocy
4. Praca z osobami zagrożonymi wykluczeniem społecznym kierowana na hierarchiczne zaspokajanie potrzeb (piramida potrzeb Maslow'a)
5. Wzmacnianie i praca w oparciu o zasoby jednostki i rodziny, a nie deficyty; promowanie właściwych postaw i zachowań w procesie readaptacji

6. Korzystanie z nowych instrumentów aktywizujących, np. prace społecznie użyteczne
7. Pomoc psychologiczna, pedagogiczna i socjalna dla osób i rodzin zagrożonych lub wykluczonych
8. Promowanie wolontariatu jako „przedsionka” pracy na umowę
9. Szkolenia zawodowe pracowników socjalnych pozwalające na doskonalenie warsztatu pracy, twórcze rozwiązywanie problemów oraz dostosowanie się do potrzeb klienta
10. Podejmowanie działań promujących i wspierających inicjatywy społeczne.

Prowadzone były bieżące badania potrzeb społecznych wobec indywidualnych przypadków i rodzin oraz gromadzono dane na skalę społeczności lokalnej w formie badań ilościowych (statystyka i sprawozdawczość). Działania te są niezbędne do sporządzania corocznie diagnozy problemów społecznych i określania ich rodzaju oraz skali. Wyniki niektórych z nich zamieszczono w części dotyczącej diagnozy za rok 2007. Na podstawie zebranych na bieżąco informacji ustalono priorytety i podjęto działania realizacji celów operacyjnych. Promowano w środowisku lokalnym ideę wolontariatu i prac społecznie użytecznych. Aktywizowano i motywowano klientów do podjęcia prac społecznie użytecznych, zawierano kontrakty socjalne, w których wspólnie z klientem określano bliższe i dalsze cele życiowe, wspierano w poszukiwaniu pracy, utrzymywano stały kontakt z Powiatowym Urzędem Pracy i Młodzieżowym Biurem Pracy w Pyskowicach, weryfikowano aktywność klientów w tej dziedzinie, warunkowano udzielenie kolejnej pomocy od podjętych działań we własnym zakresie. Opracowano i zrealizowano warsztaty dla rodzin dotkniętych bezradnością w sprawach opiekuńczo – wychowawczych, opracowano plan treningów na rok 2008 dla klientów borykających się z problemem bezradności w prowadzeniu gospodarstwa domowego. Na bieżąco i stosownie do potrzeb osoby i rodziny korzystały ze wsparcia pedagoga (konsultanta ds. profilaktyki i opieki nad dzieckiem i rodziną) oraz psychologa pracującego w OPS początkowo jako wolontariusz, a następnie na umowę zlecenia. Wspierano w ramach pracy socjalnej osoby i rodziny podejmujące działania zmierzające do polepszenia swojej sytuacji i „usamodzielnienia” dzięki mechanizmowi finansowania prac społecznie użytecznych (dochód z tych prac nie jest uwzględniany do kryterium przy udzielaniu pomocy ani nie jest opodatkowany. W ten sposób osoby podejmujące prace społecznie użyteczne wdrażały się ponownie, po długim z reguły okresie bezrobocia, do pracy i związanej z nią dyscypliny, a dzięki poczuciu przydatności społecznej wzrosła ich samoocena i coraz chętniej podejmowały role zawodowe i społeczne. Niezależnie od tego, jeśli nadal nie przekraczały kryterium dochodowego, mogły skorzystać ze świadczeń pomocy społecznej, lecz czyniły to rzadziej niż dotychczas. Omówione działania miały na celu zaspokojenie niezbędnych, podstawowych potrzeb życiowych oraz potrzeby bezpieczeństwa, ponieważ, zgodnie z piramidą potrzeb Maslow’a, zaspokajanie potrzeb wyższego rzędu może rozpocząć się dopiero po zaspokojeniu potrzeb niższego rzędu. Osoby i rodziny zaangażowane w zmianę swojej sytuacji i współpracujące oparciu o zasadę subsydiarności były także wzmacniane poprzez udzielanie informacji zwrotnych przez pracowników socjalnych, a jedna osoba znalazła zatrudnienie w jednostce, w której świadczyła prace społecznie użyteczne. W ten sposób praca socjalna oparta była o zasoby jednostek i rodzin, klienci postrzegani byli jako potencjalni pracownicy, a nie osoby wykluczone społecznie i marginalizowane. Poprzez kontakt z jednostkami i organizacjami w środowisku lokalnym OPS promował ideę prac społecznie użytecznych, łagodził lęki i obawy oparte o stereotypy i uprzedzenia, a przez to wspierał readaptację społeczną klientów OPS. Ponadto OPS współpracował z wolontariuszami z Parafii Św. Mikołaja w zaspokajaniu potrzeb osób starszych, chorych i niepełnosprawnych z rejonu parafii poprzez pośredniczenie i organizowanie kontaktów wolontariuszy z podopiecznymi. Pracownicy OPS doskonalili swój warsztat pracy, umiejętności i podnosili

kwalifikacje, a uczestnictwo w cyklach szkoleń („CAL – pracownik socjalny animatorem społeczności lokalnej” oraz „Budowanie programu przeciwdziałania narkomanii”) pozwoli w przyszłości na wygenerowanie nowych pomysłów i rozwiązań w omawianym zakresie.

#### **Ad. MISJA 2**

### **WZMACNIANIE SZANS OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH I WSPIERANIE OSÓB CHORYCH I STARSZYCH W PEŁNIENIU RÓL SPOŁECZNYCH**

#### **Cele strategiczne:**

1. Tworzenie warunków do zachowania samodzielności i niezależności
2. Poprawa dostępności do informacji i uprawnień
3. Dostosowanie systemu wsparcia do potrzeb osób starszych i niepełnosprawnych
4. Kształtowanie postaw społecznych sprzyjających funkcjonowaniu osób starszych i niepełnosprawnych

#### **Cele operacyjne:**

1. Ułatwienie dostępu do świadczeń z zakresu rehabilitacji społecznej i zawodowej (kontakt i pośrednictwo z realizatorem zadania – PCPR w Gliwicach)
2. Zapewnienie swobodnego dostępu do informacji, wniosków i ulotek dotyczących oferty PCPR, OPS i organizacji pozarządowych (wnioski o turnusy rehabilitacyjne, ulotki organizatorów turnusów, informatory o świadczeniach dostępne w siedzibie OPS)
3. Utworzenie mieszkania chronionego w Pyskowicach
4. Utworzenie dziennego domu pomocy społecznej bądź ośrodka wsparcia dla osób starszych i niepełnosprawnych
5. Utworzenie domu pomocy społecznej w Pyskowicach
6. Zabezpieczenie usług opiekuńczych i specjalistycznych opiekuńczych
7. Promowanie wolontariatu na rzecz osób starszych i niepełnosprawnych
8. Angażowanie osób starszych i niepełnosprawnych w życie społeczne i podejmowanie ról społecznych
9. Kreowanie właściwych postaw przez pracowników służb społecznych (OPS)

Zgodnie z wnioskami zawartymi w diagnozie problemów społecznych, dominujące problemy to starość, długotrwała choroba i niepełnosprawność. Z roku na rok skala problemów rośnie, a więc w 2007 roku prowadzono szczegółowe badania jakościowe za pomocą takich narzędzi jak wywiad środowiskowy, zmierzające do precyzyjnego określenia potrzeb indywidualnych w omawianym zakresie. W zakresie celów obejmujących utworzenie mieszkania chronionego, dziennego domu pomocy społecznej i domu pomocy społecznej, po zdiagnozowaniu potrzeb w tym zakresie, stwierdzono, że nie występują one jednak w takiej skali, aby podejmować działania. Najważniejszą kwestią była realizacja obowiązkowego zadania gminy z ustawy o pomocy społecznej, tj. świadczenie usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych. OPS brał udział w pracach związanych z przeprowadzeniem i rozstrzygnięciem konkursów na realizację tego zadania. Ponadto na bieżąco monitorował potrzeby w skali gminy i przedstawiał stosowne informacje dotyczące bieżących wydatków oraz przyszłych potrzeb. Budżet na realizację zadania w 2007 roku na podstawie tych danych został zwiększony. W siedzibie OPS znajdowały się wszelkie druki wymagane wobec osób niepełnosprawnych, dostępne dla nich w ilościach odpowiadających potrzebom. Druk i kopiowanie wniosków odbywało się w ramach

środków własnych OPS, ponieważ PCPR w Gliwicach przekazuje corocznie zbyt małą ilość. Alternatywnie klient ma możliwość pobrania druków w siedzibie PCPR w Gliwicach, jednakże byłoby to ograniczeniem dostępności dla mieszkańca Pyskowic, dlatego też podjęto działania mające na celu zaspokojenie tych potrzeb w OPS w Pyskowicach. Ponadto w siedzibie OPS dostępne były ulotki informacyjne oraz broszury dotyczące problematyki niepełnosprawności, a także możliwości i uprawnień osób niepełnosprawnych do skorzystania z różnorodnych form wsparcia. W niektórych przypadkach z urzędu występowano o ustalenie stopnia niepełnosprawności, wyrobienie stosownych dokumentów bądź wyczerpująco informowano klientów pisemnie i ich uprawnieniach. Wszelkie te działania zmierzały do podniesienia poziomu samodzielności w funkcjonowaniu osób niepełnosprawnych. Poprzez nawiązanie współpracy z Parafią Św. Mikołaja promowana była zarówno idea wolontariatu, jak i angażowania osób starszych w życie społeczne, ponieważ w większości wolontariusze z tej Parafii rekrutują się spośród osób w wieku emerytalnym, ale będących wystarczająco sprawnymi i jednocześnie mającymi ogromną chęć niesienia pomocy innym. Procesem ciągłym było i jest kreowanie właściwych postaw społecznych wobec niepełnosprawności i starości. Propagowanie praw i podmiotowości osób starszych najczęściej przejawiało się poprzez działania edukacyjne w relacjach z osobami prywatnymi i podmiotami także realizującymi opiekę nad długotrwale chorymi. Działania te polegały na wpływu na zmianę stereotypowego postrzegania osób starszych i niepełnosprawnych, a zwłaszcza chorych psychicznie i niepełnosprawnych intelektualnie jako osób niedołączonych, niezdolnych do odczuwania, przeżywania czy decydowania o własnym życiu. W każdej sytuacji, kiedy kadra OPS spotykała się z takimi postawami, podejmowała działania zabezpieczające prawa tych grup klientów, czuwając nad działaniami innych służb społecznych bądź osób prywatnych. W jednym przypadku OPS, poprzez uruchomienie procedury sądowej, podjął działania zmierzające do umieszczenia w domu pomocy społecznej bez zgody zainteresowanego ze względu na zagrożenie jego zdrowia.

#### **Ad. MISJA 3**

### **WSPIERANIE RODZINY W PROCESIE WYCHOWANIA**

#### **Cele strategiczne:**

1. Wspieranie wychowawczej, edukacyjnej i kulturowej funkcji rodziny
2. Promowanie rodziny jako wartości
3. Przygotowanie dzieci do życia we współczesnym społeczeństwie

#### **Cele operacyjne:**

1. Wzmocnienie poradnictwa rodzinnego
2. Długoterminowa praca socjalna z rodzinami dysfunkcyjnymi i patologicznymi, niezależnie od udzielanej pomocy materialnej
3. Podjęcie działań o charakterze terapii rodzinnej (zatrudnienie psychologa, pedagoga lub terapeuty rodzinnego w OPS)
4. Rozszerzenie działań Konsultanta ds. Opieki nad Dzieckiem i Rodziną w OPS poprzez poradnictwo, profilaktykę, terapię, mediacje rodzinne, pedagogizację rodziców – konieczność zwiększenia wymiaru czasu pracy Konsultanta z ½ na cały etat
5. Wzmocnienie działań komplementarnych i interdyscyplinarnych wobec rodziny poprzez umocnienie współpracy z innymi podmiotami (szkoła, kuratorzy rodzinni, PCPR, służba zdrowia, organizacje pozarządowe, policja)



6. Organizowanie uczestnictwa rodzin w zajęciach o charakterze terapeutycznym (obozы terapeutyczne dla rodzin dysfunkcyjnych, treningi wychowawcze, budżetowe, spotkania z pedagogami szkolnym, kierowanie na terapię do Punktu Konsultacyjno-Terapeutycznego, Punktu Interwencji Kryzysowej, umożliwienie dzieciom uczestnictwa w zajęciach świetlic socjoterapeutycznych, prowadzenie cyklicznych spotkań z rodzinami przez Konsultanta ds. Opieki nad Dzieckiem i Rodziną w OPS)
7. Organizowanie wsparcia materialnego dla rodzin (pomoc finansowa, dożywianie, pomoc rzeczowa, dofinansowanie do wyjazdów dzieci na wypoczynek)
8. Organizowanie uczestnictwa rodzin w imprezach promujących i wzmacniających wartości rodzinne (Dni Rodziny w Pyskowicach).

W minionym roku OPS realizował poradnictwo rodzinne poprzez prace socjalną, konsultacje pedagogiczne i terapię psychologiczną. Konsultant ds. profilaktyki i opieki nad dzieckiem i rodziną we współpracy z psychologiem i właściwymi dla rejonów pracownikami socjalnymi podejmowali działania długofalowe wobec rodzin dotkniętych bezradnością w sprawach opiekuńczo – wychowawczych. Szczegóły merytoryczne omówiono w części sprawozdania dotyczącej działalności konsultanta i Sekcji Pomocy Środowiskowej.

#### **PODSUMOWANIE**

Biorąc pod uwagę zawarte w niniejszym opracowaniu dane dotyczące diagnozy problemów społecznych, analizę zjawisk na przestrzeni czasowej oraz analizę wydatków związanych z realizacją ustawowych zadań, a także ocenę poziomu i sposobów realizacji „Programu pomocy społecznej na lata 2007 – 2011” można stwierdzić, że określone w „Programie” misje, cele strategiczne i operacyjne, mimo tego, że w znaczącej części były realizowane lub zostały zrealizowane, należy kontynuować, zgodnie z zasadą ciągłego doskonalenia w TQM. Wynika to z faktu, że podjęte już działania należy doskonalić, na bieżąco monitorować i modyfikować w zależności od potrzeb, natomiast zaniechanie tych działań zagrażałoby dalszej realizacji programu w kolejnych latach i jego ostatecznej skuteczności. Wynika to z zależności tych procesów od ich ciągłość, a nie doraźnej i okresowej działalności. Efektywność działań może wzrastać pod warunkiem ich nie zaprzestawania. Należy pamiętać, że głównym celem pomocy społecznej jest wspieranie klienta w oparciu o jego zasoby własne oraz pomaganie mu tak, aby wykorzystując własne uprawnienia i możliwości mógł żyć samodzielnie w warunkach odpowiadających godności człowieka.

Poza tym niezbędne jest badanie i analizowanie potrzeby i problemów społecznych oraz dokonywanie okresowych pomiarów poziomu ich zaspokojenia, a także badanie poziomu zadowolenia klientów. W tym celu, zgodnie z MISJĄ 1-szą w zakresie poprawy jakości życia mieszkańców planuje się wykorzystanie zasobów wewnętrznych OPS do prowadzenia badań społecznych i analiz poprzez powierzenie tego zadania pracownikowi OPS, który posiada stosowne kwalifikacje. Ze względu na priorytety ujawnione w diagnozie, tj. potrzeby osób starszych, długotrwale chorych i niepełnosprawnych planuje się wzmocnienie ścisłego monitorowania bieżących potrzeb, co pozwoli na właściwe zaplanowanie środków na cele związane z realizacją usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych oraz pokrywanie kosztów pobytu w domach pomocy społecznej.

Znakomitym instrumentem aktywizacji osób wykluczonych bądź zagrożonych wykluczeniem społecznym okazały się prace społecznie użyteczne, dlatego też zasadna jest ich kontynuacja w kolejnych latach. Warto mieć na uwadze fakt, że dochód z prac społecznie użytecznych jest dodatkową motywacją do aktywizowania się klienta i jego zaangażowania w poprawę własnej sytuacji. Ponadto kontrakt socjalny jako narzędzie pracy socjalnej dawał coraz lepsze efekty przejawiające się zaangażowaniem klienta w rozwiązywanie własnych problemów, dlatego też planuje się

kontynuację działań z wykorzystaniem tego narzędzia. Ścisła i regularna współpraca z Powiatowym Urzędem Pracy, a jednocześnie zmiana strategii działania samego Urzędu, pozwoliła na wypełnienie dotychczasowych luk w przepływie informacji wykorzystywanych przez klientów chcących wyłudzić świadczenia z pomocy społecznej, unikających pracy lub pracujących nielegalnie i przedstawiających fałszywe informacje o dochodach. Współpraca OPS z PUP pozwoliła na wykluczenie nieuczciwych, a jednocześnie znakomicie radzących sobie samodzielnie osób, z kręgu klientów pomocy społecznej. Planuje się kontynuację i pogłębianie tej współpracy. Podobnie znakomicie układała się współpraca OPS z Młodzieżowym Biurem Pracy w Pyskowicach, a sprawny i płynny przepływ informacji pozwolił na intensywne aktywizowanie klientów OPS do podjęcia zatrudnienia.

Równie ważny jest obszar związany ze współpracą interdyscyplinarną nie tylko w strukturze Ośrodka Pomocy Społecznej, lecz także z innymi podmiotami zajmującymi się problematyką społeczną. Doskonalenie tej współpracy pozwoli na zwiększenie działań z zakresu profilaktyki i wczesnej interwencji. Praktyka wskazuje, że jednym z pierwszych ogniw lokalnego systemu wsparcia, w którym pojawia się klient, jest szkoła bądź przedszkole. Wynika to z faktu, że zgodnie z systemowym rozumieniem rodziny najczęściej dziecko daje objaw jakiejś dysfunkcji rodziny. Właśnie dlatego objaw ten najczęściej może być zaobserwowany przez nauczyciela. W związku z tym planuje się w dalszej realizacji „Programu” zwiększenie nacisku i zintensyfikowanie działań o charakterze edukacyjnym wobec pracowników OPS i przedstawicieli innych służb społecznych (nauczyciele, pielęgniarki, lekarze, policjanci). Celem tych działań jest zwiększenie wzajemnej wiedzy o kompetencjach, zadaniach i celach działania poszczególnych instytucji do takiego poziomu, który pozwoli na prawidłowe reagowanie wobec objawu i uruchomienie działań systemowych, wykorzystujących wszelkie zasoby środowiska lokalnego. Badania społeczne i pedagogiczne wykazują, że najlepiej poinformowanymi służbami na temat zakresu kompetencji innych są pracownicy socjalni, co jest związane z charakterem ich pracy (wielokrotnie pomagają załatwiać klientom różnego rodzaju sprawy w urzędach i instytucjach). Natomiast, zgodnie z wynikami badań przeprowadzonych przez PARPA (Państwowa Agencja Rozwiązywania Problemów Alkoholowych) najlepiej wyszkolonymi służbami w zakresie realizacji procedury Niebieskiej Karty, w związku ze zjawiskiem przemocy domowej, są dzielnicowi. Doświadczenia praktyczne pozwalają na stwierdzenie, że najsłabszą orientację w zadaniach pomocy społecznej, policji, kuratorów sądowych w zakresie pomocy rodzinie, mają nauczyciele i lekarze, a zatem do tych grup zawodowych należy kierować ofertę informacyjno – edukacyjną. W związku z tym planuje się opracowanie ulotki informacyjnej obejmującej omawianą problematykę oraz rozpowszechnienie jej w mieście. Następnie planuje się przeprowadzenie badań ankietowych we wszystkich służbach społecznych, a więc instytucjach, organizacjach i branżach, których celem będzie zbadanie poziomu zainteresowania i gotowości do ewentualnego uczestnictwa w bezpłatnych szkoleniach na temat zadań i celów pomocy społecznej i innych służb wspierających rodzinę oraz z zakresu przepisów prawnych obowiązujących w tym obszarze. Celem takich szkoleń będzie propagowanie wzajemnej o sobie wiedzy, która pozwoli na systemowe, komplementarne, spójne, przemyślane i zaplanowane działania wobec rodzin, a następnie na ocenę ich skuteczności. Są to kierunki działań planowanych przez OPS na dalsze lata realizacji „Programu” i mają charakter długofalowy.

Planuje się także, w ramach ciągłego doskonalenia, dalsze szkolenia zarówno dla pracowników OPS, jak i dla klientów, co pozwoli na podniesienie jakości pracy kadry OPS, a ponadto podniesie kompetencje, kwalifikacje i umiejętności klientów Ośrodka. To z kolei wpłynie na

zwiększenie ich atrakcyjności na rynku pracy, a w dalszej konsekwencji doprowadzić może do odzyskania zdolności klientów do samodzielnego zaspokajania potrzeb swoich i swojej rodziny.

Istotnym elementem lokalnego systemu wsparcia są tzw. inicjatywy oddolne, a więc organizacje pozarządowe i wolontariat, a także osoby prywatne. Ze względu na wartość tych inicjatyw, po przeprowadzeniu badań społecznych w tym zakresie, planuje się utworzenie centrum wolontariatu w Pyskowicach, którego źródłem finansowania mogą być środki unijne.

Także ze środków unijnych, w razie ogłoszenia konkursu, istnieje możliwość prowadzenia szkoleń dla kadr służb społecznych oraz klientów pomocy społecznej, a nowy okres programowania przewiduje możliwość przeznaczania części środków na remonty i adaptację lokali dla pomocy społecznej. W związku z tym, zależnie od ogłaszanych konkursów, planuje się podjęcie próby pozyskania tych środków celem podniesienia standardu pracy kadry OPS, a także zmiany warunków lokalowych na bardziej przyjazne zarówno pracownikom, jak i klientom. Ponadto planuje się podjęcie działań zmierzających do sukcesywnego zatrudniania pracowników socjalnych aż do liczby określonej w ustawie o pomocy społecznej (1 pracownik na 2 tys. mieszkańców). W miarę posiadanych środków planuje się podejmowanie działań zmierzających do pozyskania superwizora zewnętrznego, co podniesie jakość pracy socjalnej, a jednocześnie wesprze pracowników socjalnych i pomoże zapobiegać wypaleniu zawodowemu, które w konsekwencji zagraża obniżeniem jakości pracy.

**Ewaluację programu planuje się w 2009.**