



**LOKALNE
BADANIA
SPOŁECZNE**

WSPIERAMY LOKALNĄ POLSKĘ!

Raport z badań ilościowych i jakościowych

Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych

Lokalne Badania Społeczne dla Centrum Usług Społecznych Gminy Wiązowna



Spis treści:

1. Wprowadzenie	3
2. Streszczenie	4
3. Opis koncepcji i metodologii badania	7
4. Opis wyników badania.....	15
4.1. Analiza danych zastanych.....	15
4.2. Wyniki badania ilościowego	24
4.3. Wyniki badania jakościowego z usługodawcami i lokalnymi ekspertami.....	55
4.4. Wyniki badania jakościowego z odbiorcami usług społecznych	73
5. Wnioski i rekomendacje z badania.....	84

1. Wprowadzenie

Firma Lokalne Badania Społeczne przeprowadziła badanie ilościowe i jakościowe pn. „Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych”, w związku z realizacją projektu pn. „Centrum Usług Społecznych w Wiązownie”, w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Oś Priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.8 Rozwój usług społecznych świadczonych w środowisku lokalnym.

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

Niniejszy raport zawiera m.in. omówienie następujących zagadnień:

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

2. Streszczenie

Diagnoza pod kątem usług społecznych została zrealizowana z wykorzystaniem różnych metod i technik badawczych (ilościowych i jakościowych). Przeprowadzono analizę danych zastanych, warsztat poznawczy z usługodawcami, 4 Indywidualne Wywiady Pogłębione (IDI) z lokalnymi liderami, osobami kluczowymi, przedstawicielami władz lokalnych, 4 Zogniskowane Wywiady Grupowe (FGI) z lokalnymi liderami (z przedstawicielami zawodów pomocowych, kadłą kierowniczą miejscowych instytucji publicznych, sołtysami oraz pozostałymi liderami lokalnymi), 5 warsztatów Service Design (z osobami starszymi, osobami z niepełnosprawnościami i ich opiekunami, przedstawicielami rodzin w kryzysie, przedstawicielami rodzin wielodzietnych, osobami z uzależnieniami), a także badanie ilościowe (Komputerowo Wspomagane Wywiady Internetowe, CAWI) na próbie 236 mieszkańców.

Na tle innych podobnych badań, realizowanych przez wykonawcę, w gminie Wiązowna odnotowano ponadprzeciętnie wysoki poziom aktywności społecznej i zaangażowania w sprawy lokalne. Przeszło 9 na 10 badanych¹ wiąże przyszłość (swoją i swojej rodziny) z gminą Wiązowna. 55 proc. badanych deklaruje wysoki poziom poczucia sprawczości. Ponad ¼ uważa, że większości ludzi można zaufać, a przeszło połowa uczestników pomiaru deklaruje, że zaufanie do innych jest uzależnione od uwarunkowań indywidualnych. 78 proc. deklaruje wysoki stopień satysfakcji z relacji sąsiedzkich. Przynajmniej jedną z form aktywności społecznej podejmowało 92 proc. badanych, najczęściej było to uczestnictwo w wyborach samorządowych, udział w spotkaniach z przedstawicielami władz lokalnych, a także uczestnictwo w zebraniach sołeckich lub osiedlowych, jak również wspieranie lub działalność w przynajmniej jednej organizacji pozarządowej. Wśród mieszkańców gminy Wiązowna odnotowano relatywnie wysoki potencjał społeczny, m.in. związany z chęcią pomagania innym, uczestnictwa w działaniach integracyjnych, czy budowania relacji wzajemnościowych (np. sąsiedzkich). Jednocześnie gmina dysponuje zasobami rozwojowymi, jak walory przyrodniczo-krajobrazowe, czy dziedzictwo kulturowe i historyczne.

¹ Na podstawie badania ilościowego, CAWI, N=236

W świetle badań ankietowych połowa mieszkańców uważa, że jakość życia w gminie utrzymuje się na średnim, przeciętnym poziomie. 43 proc. badanych uważa, że jakość życia jest wysoka, natomiast kolejnych 7 proc. formułuje ocenę negatywną. Badani mieszkańcy gminy Wiązowna formułują relatywnie wysokie oceny jakości usług edukacyjnych. Wysokie oceny zyskała również oferta dla seniorów, a także usługi z obszaru pomocy społecznej. Najwięcej wątpliwości budzi jakość oraz dostępność mieszkań komunalnych i socjalnych oraz dostępność i jakość usług żłobków, ponadto relatywnie niskie oceny formułowano względem usług ochrony zdrowia, a także działań na rzecz promocji zdrowia i zdrowego trybu życia.

19 proc. badanych korzystało z powyższych usług społecznych, dostępnych na obszarze powiatu otwockiego. W tym kontekście najczęściej wymieniano porady psychologiczno-pedagogiczne, pomoc prawną, usługę psychologa dziecięcego, jak również pomoc psychologiczną dla osób doświadczających przemocy w rodzinie.

Ankietowani w największym stopniu oczekują poprawy dostępności oraz jakości usług ochrony zdrowia. Wysokie pozycje w rankingu zajęły działania na rzecz poszerzenia oferty spędzania czasu wolnego, w tym możliwości uprawiania sportu i rekreacji oraz rozwoju kultury. W opinii badanych duże znaczenie mają również przedsięwzięcia na rzecz pobudzania aktywności mieszkańców i partycypacji w życiu lokalnej wspólnoty, a także działania o charakterze integracyjnym (w tym łączące „starych” i „nowych” mieszkańców gminy). Ponadto wysoką pozycję zajęły działania na rzecz osób doświadczających biedy i ubóstwa. W przypadku usług miejscowych przedszkoli można mówić o wysokim stopniu zaspokojenia potrzeb, zatem nie zaskakuje, że obszar ten znalazł się na ostatnim miejscu w rankingu.

Jako grupy, do których powinny być kierowane usługi społeczne, najczęściej wymieniano dzieci w wieku 7-15 lat, a także młodzież w wieku lat 16-19, ponadto liczna grupa badanych widzi potrzebę realizacji usług skierowanych do seniorów. Najrzadziej wskazywano dzieci w wieku do lat 6, co świadczy o wysokim poziomie zaspokojenia potrzeb najmłodszych mieszkańców gminy. W przypadku grup kategoryalnych badani najczęściej wymieniali osoby z niepełnosprawnościami, następnie – rodziny z dziećmi, dalej – osoby

doświadczające przemocy w rodzinie, osoby żyjące w ubóstwie, rodziny w kryzysie, jak również kobiety.

Respondenci najczęściej deklarują chęć skorzystania z szeroko rozumianych programów kulturalnych, oferty sportowej i rekreacyjnej, programów wspomagających zdrowie i zdrowy tryb życia, jak również usługi mobilnego fizjoterapeuty oraz mobilnego konserwatora (tzw. „złotej rączki”). Pozostałe usługi wymienione w powyższej tabeli postrzegane są jako potrzebne dla mieszkańców gminy Wiązowna, choć ankietowani niekoniecznie chcieliby skorzystać z nich osobiście. W największym stopniu dotyczy to usługi opieki nad dziećmi dla osób (i rodzin) w kryzysie, mieszkań chronionych, wspieranych i treningowych (dla seniorów, osób z niepełnosprawnościami oraz osób i rodzin w kryzysie), brokera pracy (pomoc dla seniorów i rodziców, którzy chcą wrócić na rynek pracy, np. poprzez wyszukiwanie ofert pracy i kontakty z pracodawcami), Młodzieżowego Centrum Kompetencji (działania skierowane do młodzieży, połączone z programem socjoterapii), taksówki dla seniora i osób z niepełnosprawnościami, wsparcia psychologicznego i terapeutycznego, a także ambulatoryjnego (z zakresu rehabilitacji, fizykoterapii i fizjoterapii).

3. Opis koncepcji i metodologii badania

Kontekst teoretyczny - perspektywa jakości życia i rozwoju społecznego

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

- rozwoju społecznego² oznaczającego zdolność społeczności lokalnej do generowania warunków umożliwiających wszystkim członkom osiągnięcie pełnego potencjału, zaspokojenie podstawowych potrzeb i zwiększania spójności społecznej (w tym m.in. zmniejszania rozwarstwienia społecznego, wyrównywania szans, przeciwdziałania dyskryminacji, marginalizacji i wykluczeniu),
- jakości życia oznaczającego zadowolenie z efektywnego/sprawnego układu instytucjonalnego zapewniającego dostęp do wysokiej jakości usług społecznych z zakresu wsparcia społecznego, zdrowia, kultury, edukacji i aktywności obywatelskiej³.

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

² Zob. Sen A. (2002) *Nierówność. Dalsze rozważania*, Społeczny Instytut Wydawniczy „Znak” Warszawa: Fundacja im. Stefana Batorego, Kraków

³ Zob. (Quality of Life. Resource, <http://www.atsqol.org/key.asp>; Quality of Life – Underlying Philosophy, <http://www.globalideasbank.org/boV/bV-376>

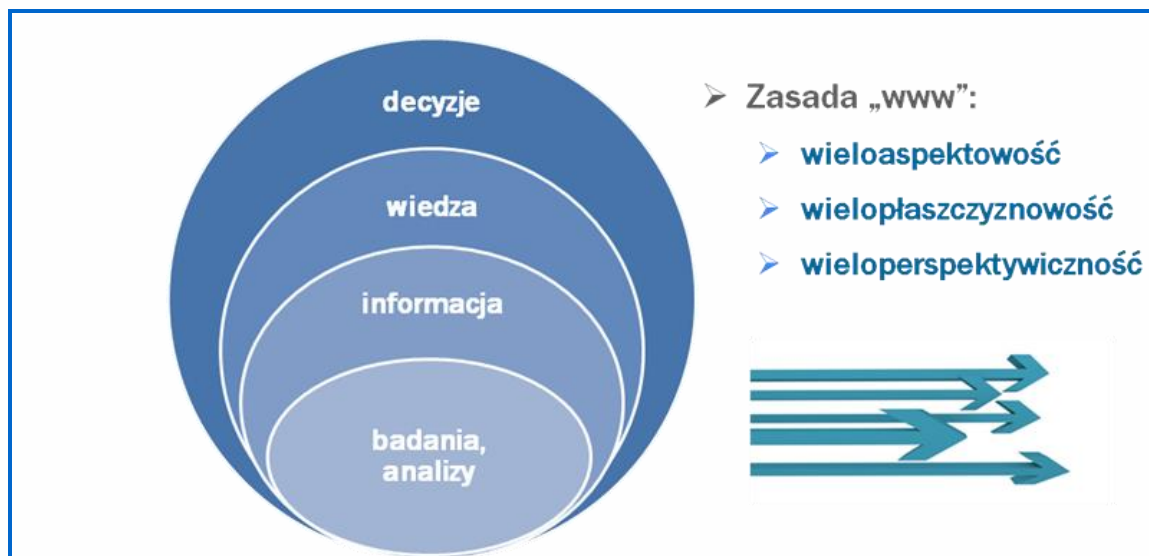
dzięki usługom mogą aktywnie uczestniczyć w życiu zawodowym, społecznym i obywatelskim).

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

Podejście metodologiczne

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

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



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

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

Grafika 2. Ogólny schemat procesu badawczego



Nawiązując do powyższych zagadnień, zrealizowane przedsięwzięcie obejmuje następujące obszary badawcze:

- badanie infrastruktury społecznej w gminie Wiązowna,
- analiza jakości oferowanych usług i standardów ich świadczenia,
- pomiar satysfakcji klientów z oferowanych usług,
- identyfikacja potrzeb mieszkańców gminy Wiązowna w zakresie usług społecznych,
- analiza poziomu aktywności społecznej mieszkańców, w tym zdiagnozowanie zaangażowania społecznego, poznanie wpływu liderów społecznych na procesy zmian i tworzenie ruchów oddolnych, jak np. wolontariat i ruchy sąsiedzkie,
- badanie dotychczasowych i potencjalnych usługodawców (w tym podmiotów ekonomii społecznej), którego celem była m.in. ocena potencjału i współpracy międzyinstytucjonalnej w kontekście realizacji usług społecznych,
- oszacowanie możliwości tworzenia sieci i partnerstw usługodawców.

Tabela 3. Zastosowane metody i zrealizowane etapy badawcze

Lp.	Etap badawczy
1	Analiza danych zastanych, w szczególności danych statystycznych, dokumentów strategicznych i programowych, raportów z badań, ekspertyz
2	Warsztat poznawczy z usługodawcami
3	Badanie jakościowe: 4 Indywidualne Wywiady Pogłębione (IDI) z lokalnymi liderami, osobami kluczowymi, przedstawicielami władz lokalnych
4	Badanie jakościowe: 4 Zogniskowane Wywiady Grupowe (FGI) z lokalnymi liderami, osobami kluczowymi, przedstawicielami władz lokalnych: - przedstawiciele zawodów pomocowych (np. pracownicy socjalni, doradcy zawodowi, psychologzy i pedagodzy szkolni, terapeuci itp.), - dyrektorzy (kadra kierownicza) miejscowych instytucji publicznych (edukacyjnych, kulturalnych itp.), - sołtysi, - pozostali liderzy lokalni (np. działacze NGO, przedstawiciele grup nieformalnych).
5	Badania jakościowe: 5 warsztatów Service Design dla następujących grup odbiorców: - osoby starsze, - osoby z niepełnosprawnościami i ich opiekunowie, - rodziny w kryzysie, - rodziny wielodzietne, - osoby z uzależnieniami.
6	Badania ilościowe: Komputerowo Wspomagane Wywiady Internetowe (CAWI) z mieszkańcami (kwestionariusz do samodzielnego wypełnienia przez respondentów w formie elektronicznej), N=236
7	opracowanie raportu i rekomendacji
8	konsultacje społeczne

W ramach niniejszego cyklu zrealizowano następujące etapy badawcze:

Analiza danych zastanych (desk research)

Analiza danych zastanych (desk research) jest metodą, która została zastosowana w początkowej fazie procesu i posłużyła m.in. integracji oraz syntezie dostępnych informacji, związanych z przedmiotem badań. W tym celu skorzystano z dostępnych źródeł informacji: danych statystycznych, dokumentów strategicznych i programowych, raportów

z badań, analiz i innych podobnych opracowań, a także informacji zamieszczonych na stronach internetowych gminy oraz w portalach społecznościowych. Tę część analizy należy potraktować jako etap przygotowawczy, który dostarczył tzw. tła badawczego, przyczyniając się do skonstruowania optymalnych narzędzi badawczych. Ponadto zebrane zostały informacje na temat infrastruktury społecznej gminy, w tym usługodawców oraz świadczonych usług społecznych.

Analizą objęte zostały następujące obszary, zdefiniowane w ustawie o CUS:

- polityka prorodzinna,
- wspieranie rodziny,
- system pieczy zastępczej,
- pomoc społeczna,
- promocja i ochrona zdrowia,
- wspieranie osób z niepełnosprawnościami,
- edukacja publiczna,
- przeciwdziałanie bezrobociu,
- kultura,
- kultura fizyczna i turystyka,
- pobudzanie aktywności obywatelskiej,
- mieszkalnictwo,
- ochrona środowiska,
- reintegracja zawodowa i społeczna.

Warsztat poznawczy z usługodawcami

Celem spotkania było stworzenie „mapy usługodawców i usług społecznych”, a więc pogłębienie informacji zebranych na etapie analizy danych zastanych. W spotkaniu wzięło udział 8 usługodawców: przedstawicieli lokalnych instytucji i organizacji. Ze względu na zagrożenie, związane z pandemią COVID-19, warsztat został zrealizowany w trybie on-line.

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

Indywidualne Wywiady Pogłębione (IDI) (z ang. *Individual In-Depth Interviews*) są jedną z najbardziej popularnych metod badań jakościowych, polegającą na przeprowadzeniu serii szczegółowych rozmów z respondentami, którzy dobierani są w sposób celowy, zgodny z założonym celem badawczym. Zastosowanie tej metody umożliwiło dotarcie do bardzo szczegółowych informacji. Wywiady pogłębione przeprowadzone zostały przez wyspecjalizowanych badaczy, posiadających wiedzę, doświadczenie i umiejętności psychologiczne. Ze względu na zagrożenie związane z pandemią COVID-19 tę część badania zrealizowano z zastosowaniem telefonicznej formy kontaktu (Telefoniczne Wywiady Pogłębione – TDI). Zbadani zostali lokalni liderzy, społecznicy), osoby kluczowe, przedstawiciele lokalnych władz. Zrealizowana próba badawcza wyniosła N=4 respondentów, spełniających ww. kryteria rekrutacyjne.

Badanie jakościowe: Zogniskowane Wywiady Grupowe (IDI) z wybranymi grupami interesariuszy

Zogniskowane Wywiady Grupowe (FGI) polegały na przeprowadzeniu przez moderatora dyskusji z zaproszonymi wcześniej respondentami. Każdy z wywiadów potrwał ok. 100 minut. Dyskusja została przeprowadzona według opracowanego wcześniej scenariusza, czasami zawierającego także dosłowną treść pytań, a jej przebieg został zarejestrowany (obraz i dźwięk). W spotkaniach wzięło udział po 4-6 osób. Badania zostały zrealizowane w trybie on-line. Łącznie przeprowadzono 4 Zogniskowane Wywiady Grupowe (FGI), po jednym z przedstawicielami następujących grup interesariuszy CUS:

- przedstawiciele zawodów pomocowych (np. pracownicy socjalni, doradcy zawodowi),
- dyrektorzy (kadra kierownicza) miejscowych instytucji publicznych,
- sołtysi,
- pozostali liderzy lokalni (np. działacze NGO, przedstawiciele grup nieformalnych).

Badania jakościowe: warsztaty Service Design dla wybranych grup odbiorców usług społecznych:

Warsztaty polegały na przeprowadzeniu przez moderatora dyskusji z zaproszonymi wcześniej respondentami, wraz z częścią praktyczną. Każde ze spotkań potrwało ok. 100 minut. Dyskusja została przeprowadzona według opracowanego wcześniej scenariusza, czasami zawierającego także dosłowną treść pytań, a jej przebieg został zarejestrowany (obraz i dźwięk). W spotkaniach wzięło udział po 4-6 osób. Badania zostały zrealizowane w trybie on-line. Podczas wywiadów wykorzystane zostały techniki projekcyjne z obszaru *Service Design* (społeczne projektowanie usług), zaczerpnięte z metodologii *Design Thinking*. Łącznie przeprowadzono 5 warsztatów, po jednym z przedstawicielami następujących grup odbiorców usług społecznych:

- osoby starsze,
- osoby z niepełnosprawnościami i ich opiekunowie,
- rodziny w kryzysie,
- rodziny wielodzietne,
- osoby z uzależnieniami.

Badanie ilościowe: Komputerowo Wspomagane Wywiady Internetowe (CAWI)

Pomiar został zrealizowany z wykorzystaniem techniki CAWI (Komputerowo Wspomagany Wywiad Internetowy)⁴ na próbie N=236 osób (mieszkańców gminy Wiązowna). Badanie ilościowe zostało zrealizowane w marcu i kwietniu 2021 roku. Celem tej części badania było pozyskanie opinii na temat lokalnych potrzeb, zjawisk społecznych i kierunków rozwoju, a także ocena poziomu satysfakcji z dotychczasowych usług społecznych, jak również oszacowanie zapotrzebowania na nowe usługi społeczne.

⁴ Elektroniczna wersja kwestionariusza została umieszczona na serwerze (platformie) wykonawcy i była dostępna w formie linku. Zaproszenie do udziału w badaniu zostało udostępnione na stronie internetowej gminy oraz w oficjalnych mediach społecznościowych. Ponadto link z zaproszeniem do udziału w badaniu został rozesłany m.in. do miejscowych instytucji i organizacji pozarządowych. Proces realizacji badania był również wspierany przez pracowników GOPS w Wiązownie i innych lokalnych podmiotów.

Po zakończeniu realizacji pomiaru została przeprowadzona statystyczna procedura, zwana ważeniem danych, polegająca na dostosowaniu (wyrównaniu) struktury zrealizowanej próby (rozkładu podstawowych zmiennych społeczno-demograficznych, jak płeć i wiek) do parametrów badanej populacji (mieszkańców gminy Wiązowna w wieku 15 lub więcej lat). Uzyskane rezultaty były analizowane m.in. ze względu na takie zmienne, jak np. okres zamieszkiwania w gminie, podejmowanie społecznej aktywności, czy ocena jakości życia, a także płeć, wiek, wykształcenie, czy sytuacja zawodowa. Przeprowadzone zostały stosowne procedury statystyczne, przy czym tego rodzaju dane standardowo analizowane są na 95-procentowym poziomie istotności (w uproszczeniu – jest to prawdopodobieństwo, z którym można stwierdzić występowanie zależności między zmiennymi).

4. Opis wyników badania

4.1. Analiza danych zastanych

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

Gmina Wiązowna położona jest w obrębie Obszaru Metropolitalnego Warszawy (w odległości 30 km od centrum stolicy). Jest to gmina wiejska, znajdująca się w północnej części powiatu otwockiego. Od zachodu sąsiaduje z Warszawą, od północy i wschodu z gminami Sulejówek, Halinów, Dębe Wielkie, Mińsk Mazowiecki oraz - od południa - z gminami Celestynów i Kołbiel, a także miastami Józefów i Otwock.

Tabela 4. Stan ludności w latach 2015-2019⁵

Jednostka administracyjna	2015	2016	2017	2018	2019
POLSKA	38 437 239	38 432 992	38 433 558	38 411 148	38 382 576
MAZOWIECKIE	5 349 114	5 365 898	5 384 617	5 403 412	5 423 168
powiat otwocki	123 120	123 443	123 770	124 036	124 352
gmina Wiązowna	12 243	12 454	12 693	12 861	13 108

Tabela 5. Udział ekonomicznych grup wieku w strukturze ludności (w proc.) w latach⁶

Jednostka administracyjna	w wieku przedprodukcyjnym					w wieku produkcyjnym					w wieku poprodukcyjnym				
	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
POLSKA	18,0	17,9	18,0	18,1	18,1	62,4	61,8	61,2	60,6	60,0	19,6	20,2	20,8	21,4	21,9
MAZOWIECKIE	18,6	18,7	18,9	19,0	19,2	61,4	60,7	60,1	59,5	59,0	20,0	20,6	21,0	21,4	21,8
powiat otwocki	19,4	19,6	19,8	19,9	19,9	61,0	60,3	59,6	59,0	58,4	19,6	20,2	20,6	21,1	21,7
gmina Wiązowna	22,7	22,8	23,0	23,4	23,5	62,1	61,6	60,9	60,1	59,5	15,2	15,7	16,0	16,5	17,0

W populacji mieszkańców gminy Wiązowna przeważają kobiety, których udział wynosi prawie 51 proc. Wyraźnie widać, że liczba mieszkańców gminy systematycznie się zwiększa. Powyższe zjawisko jest zgodne z trendem dla powiatu otwockiego, a także regionu, natomiast na poziomie ogólnokrajowym tendencja jest odwrotna. Warto zaznaczyć, że gmina Wiązowna sąsiaduje z Warszawą, zatem przyciąga dużą liczbę nowych mieszkańców (w tym rodziny z dziećmi), przede wszystkim ze względu na relatywnie niskie ceny działek i nieruchomości. Z dużym prawdopodobieństwem wspomniane zjawisko utrzyma się w dłuższej perspektywie - według prognoz długoterminowych populacja powiatu otwockiego w roku 2030 ma wynosić 130 219 osób, natomiast do roku 2050 liczba mieszkańców powiatu zwiększy się do 133 994 osób⁷.

Oprócz wzrostu liczebności populacji najbardziej istotnym zjawiskiem demograficznym jest zmiana struktury ludności ze względu na wiek. Według danych na koniec 2019 roku 23,5 proc. mieszkańców gminy Wiązowna stanowiły osoby w wieku

⁵ Źródło: Bank Danych Lokalnych GUS

⁶ Tamże

⁷ Tamże

przedprodukcyjnym, 59,5 proc. – osoby w wieku produkcyjnym, natomiast 17 proc. – osoby w wieku poprodukcyjnym. W dłuższej perspektywie widać, że sukcesywnie rośnie udział osób w wieku przedprodukcyjnym i poprodukcyjnym w populacji, natomiast zmniejsza się odsetek mieszkańców w wieku produkcyjnym (tym samym zwiększa się współczynnik obciążenia demograficznego). Dodajmy, że podobne trendy są obserwowane w skali regionalnej i powiatowej, natomiast na poziomie ogólnopolskim można mówić o trwałej tendencji „starzenia się” społeczeństwa, która – według wszelkich dostępnych prognoz – ma charakter trwały i będzie kontynuowana w przyszłości. Podsumowując, zjawiska demograficzne w gminie są charakterystyczne dla większości gmin podwarszawskich, zatem trudno doszukać się w nich jakichś elementów lokalnej specyfiki.

Powierzchnia gminy wynosi 102 km², zatem jest ona największą jednostką administracyjną w powiecie otwockim, a w jej granicach znajduje się 26 sołectw oraz 4 osiedla. Gmina jest atrakcyjnym miejscem rekreacyjnym, nie tylko dla jej mieszkańców, ale również dla osób mieszkających w stolicy. Na terenie gminy nie funkcjonują zakłady przemysłowe, a jedynie firmy produkcyjne oraz obiekty magazynowe. Rozbudowa dróg krajowych o charakterze tranzytowym (S17 i A2) powoduje zmiany w zagospodarowaniu obszarów znajdujących się w obrębie ich przebiegu. Warto wspomnieć, że dostępność transportu publicznego nie jest równomierna w poszczególnych sołectwach czy osiedlach. W niektórych miejscowościach kursy wykonują jedynie autobusy przewożące dzieci (do i ze szkoły). Wykluczenie komunikacyjne jest przede wszystkim wynikiem: *braku odpowiednich dróg, braku infrastruktury technicznej (przystanki, zatoczki, perony i miejsca na pętle autobusowe), wysokich kosztów utrzymania, ze względu na małą liczbę potencjalnych pasażerów, brak partnerów z innych jednostek samorządowych, do tworzenia nowych relacji autobusowych, a także brak wystarczających środków finansowych...*⁸.

⁸ „Strategia rozwoju Gminy Wiązowna na lata 2020-2027, Wiązowna, grudzień 2019 r., s. 20



Grafika 6. Mapa gminy Wiązowna z podziałem na osiedla i sołectwa⁹



Pomoc społeczna

Jak wynika ze „Sprawozdania z działalności Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Wiązownie za 2019 rok”, liczba rodzin objętych pomocą społeczną spadła do poziomu zbliżonego do 2016 roku (w latach 2017-2018 odnotowano wzrost). W przedziale czasowym 2016-2019 zarejestrowano natomiast (rok do roku) spadki liczby osób w rodzinach, korzystających z pomocy. We wspomnianym okresie najliczniejszą grupę odbiorców wsparcia stanowiły rodziny doświadczające problemu ubóstwa i niepełnosprawności, choć stale zmniejszała się liczba rodzin zgłaszających się po wsparcie z tych powodów, natomiast zaobserwowano wzrost liczby rodzin doświadczających przemocy. W latach 2016-2019 w znaczący sposób zmalała grupa osób objętych programami „Pomoc państwa w zakresie dożywiania” oraz „Posiłki w szkole i w domu”.

⁹ <https://tuwiazowna.pl/w-twojej-okolicy-2/>, data dostępu: 3.04.2021 r.

W analizowanym okresie zmniejszyła się również liczba osób zgłaszających się po wsparcie z powodu bezrobocia.

Rewitalizacja

Jak wynika z „Programu Rewitalizacji Gminy Wiązowna na lata 2016-2026” do miejsc o szczególnej koncentracji niekorzystnych zjawisk społecznych, zaklasyfikowano 6 sołectw: Glinianka, Kąck, Kruszówiec, Rzakta, Wiązowna Gminna, Wola Ducka oraz Osiedle Emów. *Trzy obszary rewitalizacji (na których występuje szczególna koncentracja negatywnych zjawisk, nie tylko społecznych) znajdują się na terenie Glinianki, Rzakty, Wiązowny Gminnej – obszar rewitalizacji obejmuje 48,9 ha, czyli 0,48% powierzchni Gminy Wiązowna, a zamieszkuje go 112 osób (0,92% ogółu ludności Gminy)¹⁰.*

Aktywność społeczna

Frekwencja wyborcza jest istotnym wskaźnikiem, na podstawie którego można określić poziom kapitału społecznego i rozwoju społeczeństwa obywatelskiego. W kontekście uczestnictwa w wyborach gmina Wiązowna wyróżnia się pozytywnie, zarówno na tle powiatu otwockiego, województwa mazowieckiego, jak i w skali ogólnokrajowej (wyjątkiem od tej reguły były wybory do Parlamentu Europejskiego w 2019 r.). Kolejnym miernikiem aktywności społecznej jest liczba funkcjonujących organizacji pozarządowych. Z informacji dostępnych na portalu tuwiazowna.pl wynika, że w gminie działają aktywnie następujące stowarzyszenia, fundacje, kluby sportowe, ochotnicze straże pożarne¹¹:

- Fundacja „Nasze ogrody”,
- Fundacja „To lubię”,
- Gminny Klub Tenisa Stołowego Wiązowna,
- Klub Sportowy ADVIT Wiązowna,
- Klub Sportowy Glinianka,

¹⁰ Program Rewitalizacji Gminy Wiązowna na lata 2016-2026, Warszawa, grudzień 2016, s. 61-63, 71

¹¹ <https://tuwiazowna.pl/sport-2/#1511262472258-503b06df-2a20>, data dostępu: 15.04.2021

- Klub Sportowy Zakręt,
- Ludowo-Uczniowski Klub Sportowy Rzakta,
- OSP Wiązowna,
- OSP Glinianka,
- OSP Malcanów,
- Stowarzyszenie „Bądźmy Razem”,
- Stowarzyszenie „Krokus – Wiązowna”,
- Stowarzyszenie Lokalna Grupa Działania „Natura i Kultura”,
- Stowarzyszenie Miłośników i Tradycji Kultury Ludowej „Wawrzynioki”,
- Stowarzyszenie Promocji i Rozwoju Woli Karczewskiej,
- Stowarzyszenie Przyjaciół Radiówka,
- Stowarzyszenie Rodzin i Przyjaciół Osób Niepełnosprawnych Intelaktualnie „Jesteśmy!”,
- Stowarzyszenie Ruch Aktywności Społeczno-Gospodarczej „Wola”,
- Stowarzyszenie „Więzy”,
- Stowarzyszenie Wspólnota Samorządowa Powiatu Otwockiego – Oddział Gminny,
- Towarzystwo Przyjaciół Dzieci – Oddział Otwock,
- Uczniowski Klub Sportowy „Smoki”,
- Uczniowski Klub Sportowy „Wiąz”,
- Uczniowski Klub Sportowy „Zakręt”,
- KS Aerial „Zakręt”.

Warto dodać, że w gminie Wiązowna rozwija się sektor ekonomii społecznej, którego działalność sprzyja realizacji misji społecznej, ale również realizacji celów gospodarczych. Najważniejszym podmiotem jest Spółdzielnia Socjalna „Odmiana”, która świadczy usługi społeczne dla mieszkańców (pielęgnacja terenów zielonych, prace porządkowe, drobne naprawy, usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania ich odbiorcy).

Edukacja

W 2018 roku w gminie funkcjonowały 2 żłobki niepubliczne, opieka nad dziećmi w wieku 3-6 lat sprawowana była w 4 przedszkolach publicznych oraz 5 przedszkolach niepublicznych. Jak wynika z danych za rok szkolny 2017/2018, 118 dzieci z gminy Wiązowna uczęszczało do przedszkoli niepublicznych, znajdujących się przede wszystkim w Warszawie, ale również w innych sąsiednich gminach. Aktualnie działalność prowadzi 5 szkół podstawowych, w tym 4 publiczne i 1 niepubliczna. W gminie Wiązowna funkcjonuje również: *Zespół Szkół Specjalnych w Zagórzcu, działający przy Mazowieckim Centrum Neuropsychiatrii (obejmuje przedszkole, szkołę podstawową, liceum ogólnokształcące, liceum ogólnokształcące dla dorosłych)*¹². Według danych zaczerpniętych ze sprawozdań Centralnej Komisji Egzaminacyjnej¹³ średnie wyniki egzaminu ósmoklasisty w 2020 r. z języka polskiego, uzyskane przez uczniów miejscowych szkół były o prawie 3 pkt. proc. wyższe od wyników dla powiatu otwockiego, a także o ponad 5 pkt. proc. wyższe od średniej dla województwa mazowieckiego. W analogicznym okresie średnie wyniki z matematyki są nieco niższe w porównaniu z danymi dla powiatu otwockiego, natomiast wyższe od rezultatów regionalnych.

Kultura

Mieszkańcy Gminy mogą korzystać z Biblioteki Publicznej Gminy Wiązowna, mającej swoją siedzibę w Wiązownie oraz dwóch filii, znajdujących się w Gliniance oraz Duchnowie. Ważną instytucją jest Gminny Ośrodek Kultury w Wiązownie, a także prowadzona przez GOK sieć 15 świetlic wiejskich:

- Dom Kultury „Nad Świdrem” w Woli Karczewskiej,
- Świetlica w Boryszewie,
- Świetlica w Duchnowie,
- Świetlica w Dziechcińcu,

¹² „Strategia rozwoju Gminy Wiązowna na lata 2020-2027”, Wiązowna, grudzień 2019 r., s. 26

¹³ <https://cke.gov.pl/egzamin-osmoklasisty/wyniki/>, data dostępu: 15.04.2021 r.

- Świetlica w Gliniance – Izba Regionalna (wyłączona z użytkowania),
- Świetlica w Góraszce,
- „Świetlica pod Jaworem” w Izabeli,
- Świetlica w Kącku,
- Świetlica w Kopkach,
- Świetlica w Majdanie,
- Świetlica w Pęclinie,
- Świetlica w Radiówku,
- Świetlica w Rzakcie,
- Świetlica w Stefanówce,
- Świetlica w Woli Duckiej
- Świetlica w Żanęcinie.

Warto wspomnieć, że w 2019 roku zakończono budowę nowej siedziby GOK – Pawilonu Kultury. W 2018 r. 11 świetlic prowadziło przede wszystkim zajęcia takie jak: zajęcia usprawniające, zajęcia plastyczne i warsztaty świąteczne. Dodatkowo obie instytucje kultury kierują ofertę społeczno-kulturalną do osób starszych, uczestniczą w programie Karty „Dużej Rodziny” i wydarzeniach kierowanych do lokalnej społeczności (jak np. cykliczny „Piknik dla zdrowia” czy akcje „Czyste Sołectwo – moja wizytówka”)¹⁴.

Ochrona zdrowia

Na terenie gminy Wiązowna znajdują się następujące placówki ochrony zdrowia:

- Praktyka Lekarza Rodzinnego w Gliniance,
- Zespołowa Praktyka Lekarzy Rodzinnych w Wiązownie,
- Szpital Neuropsychiatrii Dziecięcej w Zagórzcu,
- Medisystem - rehabilitacja, opieka, leczenie,
- Gabinet Stomatologiczny Danuta Wrześniewska.

¹⁴ „Raport o stanie gminy Wiązowna za 2018 rok”, Urząd Gminy Wiązowna, Wiązowna 2019, s. 106-109

Jak wynika z danych zamieszczonych w „Statystycznym Vademecum Samorządowca 2020”, w 2019 roku liczba mieszkańców gminy Wiązowna przypadająca na 1 przychodnię wynosiła 4369, podczas gdy w powiecie otwockim analogiczny wskaźnik wynosił 2538. Mieszkańcy mogą korzystać z usług lekarzy podstawowej opieki zdrowotnej, pediatri i lekarza ginekologa-położnika w dwóch przychodniach na terenie gminy, jak również z opieki stomatologicznej. Dostęp do usług lekarzy-specjalistów jest zapewniony na terenie powiatu otwockiego (poza terenem gminy) – do największych placówek ochrony zdrowia należą Powiatowe Centrum Zdrowia w Otwocku (Szpital Powiatowy w Otwocku oraz przyszpitalna przychodnia specjalistyczna) oraz Samodzielny Publiczny Szpital Kliniczny im. prof. Adama Grucy w Otwocku (wraz z przychodnią specjalistyczną).

4.2. Wyniki badania ilościowego

Niniejszy rozdział zawiera omówienie wyników badania ilościowego. Jak już wspomnieliśmy, pomiar został zrealizowany z wykorzystaniem techniki CAWI (Komputerowo Wspomagany Wywiad Internetowy) na próbie N=236 mieszkańców gminy Wiązowna. Po zakończeniu realizacji pomiaru została przeprowadzona statystyczna procedura, zwana ważeniem danych, polegająca na dostosowaniu (wyrównaniu) struktury zrealizowanej próby (rozkładu podstawowych zmiennych społeczno-demograficznych, jak płeć i wiek) do parametrów badanej populacji. Poniżej prezentujemy kluczowe informacje na temat struktury próby. Oprócz kluczowych parametrów społeczno-demograficznych w tabeli znalazły się informacje na temat pracy w instytucjach publicznych oraz zamieszkiwania z dziećmi lub młodzieżą poniżej 18. roku życia, co może być istotne w kontekście analiz prezentowanych w tej części opracowania.

Tabela 7. Struktura próby

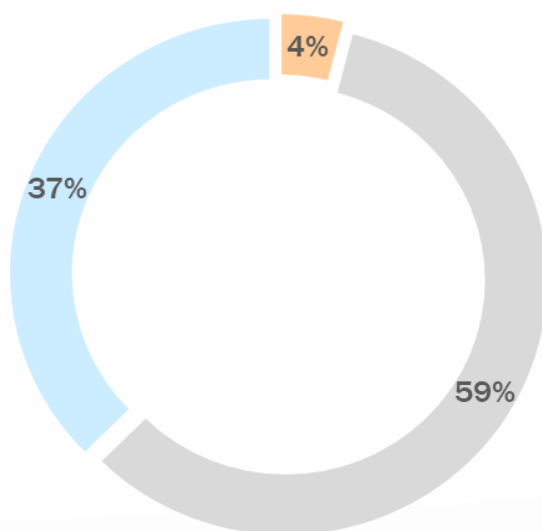
PLEĆ	
mężczyzna	48%
kobieta	52%
WIEK	
15-19	7%
20-29	14%
30-39	18%
40-49	21%
50-59	14%
60-74	20%
75 lub więcej	6%
WYKSZTAŁCENIE	
podstawowe	10%
zawodowe	8%
średnie	21%
wyższe	61%
SYTUACJA ZAWODOWA	
stała praca (etat)	55%
emeryt(ka), rencista(tka)	23%
przedsiębiorca, własna działalność gospodarcza	12%
uczę się lub studiuje	7%
inna sytuacja	6%
bezrobotny(a)	3%
zajmuję się domem (nie pracuję)	3%
rolnik(czka)	1%

SOŁECTWO, OSIEDLE	
Wiązowna Kościelna	13%
Wiązowna Gminna	10%
Glinianka I	9%
Malcanów	8%
Zakręt	8%
Duchnow	8%
Osiedle Radiówek	7%
Dziehciniec	4%
Pęcłin	4%
Żanęcin	3%
Izabela	3%
Wola Karczewska	3%
Majdan	2%
Rzakta	2%
Czarnówka	2%
Kąck	2%
Bolesławów	2%
Lipowo	2%
Boryszew	1%
Glinianka II	1%
Wola Ducka	1%
Stefanówka	1%
Michałówek	1%
Osiedle Emów	1%
Góraszka	1%
Kopki	1%
PODZIAŁ NA 3 REJONY GMINY	
PÓŁNOC: Boryszew, Duchnow, Góraszka, Izabela, Majdan, Michałówek, Osiedle Emów, Stefanówka, Zakręt	30%
CENTRUM: Dziehciniec, Kąck, Malcanów, Osiedle Parkowe, Osiedle Radiówek, Pęcłin, Wiązowna Gminna, Wiązowna Kościelna, Żanęcin	48%
POŁUDNIE: Bolesławów, Czarnówka, Glinianka I, Glinianka II, Kopki, Kruszówiec, Lipowo, Osiedle Rudka, Poręby, Rzakta, Wola Ducka, Wola Karczewska	22%
ZATRUDNIENIE W INSTYTUCJI PUBLICZNEJ W GMINIE WIĄZOWNA	
tak	16%
nie	84%
ZAMIESZKIWANIE Z DZIEĆMI LUB MŁODZIEŻĄ W WIEKU PONIŻEJ 18 LAT	
przynajmniej 1 dziecko w wieku 6 lat lub młodsze	23%
przynajmniej 1 dziecko w wieku 7-15 lat	39%
przynajmniej 1 osoba w wieku 16-18 lat	10%
w moim gospodarstwie domowym nie zamieszkują dzieci lub młodzież	42%

Jak już wspomnieliśmy, struktura próby ze względu na płeć i wiek została uzyskana w sposób wtórny, po przeprowadzeniu statystycznej procedury ważenia danych. Przeszło 6 na 10 badanych ma wyższe wykształcenie, natomiast ponad 80 proc. ma wykształcenie

co najmniej średnie. Więcej niż połowa ankietowanych posiada stałą pracę, natomiast niemal $\frac{1}{4}$ korzysta ze świadczeń emerytalnych lub renty. Jeśli chodzi o miejsce zamieszkania, w największym stopniu reprezentowane są następujące sołectwa lub osiedla: Wiązowna Kościelna, Wiązowna Gminna, Glinianka I, Malcanów, Zakręt, Duchnow oraz Osiedle Radiówek (dla potrzeb analitycznych wyodrębnione zostały 3 obszary gminy: północny, centralny i południowy). 16 proc. badanych pracuje w miejscowych instytucjach publicznych, np. w urzędzie gminy, placówce edukacyjnej, jednostce organizacyjnej pomocy społecznej lub instytucji kultury. 58 proc. uczestników pomiaru zamieszkuje z dziećmi lub młodzieżą poniżej 18. roku życia.

Wykres 8. Samoocena sytuacji ekonomicznej gospodarstwa domowego



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

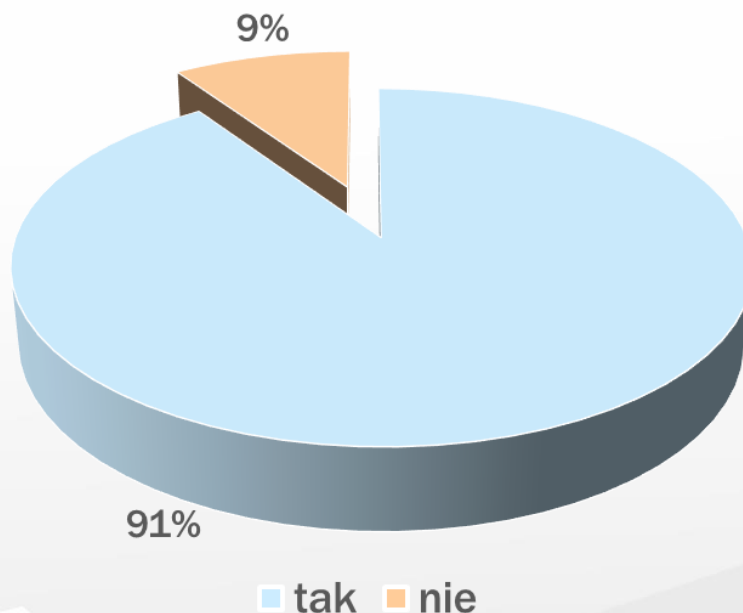
Prawie 6 na 10 badanych ocenia kondycję ekonomiczną swoich gospodarstw domowych jako średnią, przeciętną. Tego rodzaju przekonanie najczęściej wyrażają seniorzy w wieku 75 lat i starsi (95 proc. w tej grupie respondentów), a także osoby deklarujące niski poziom zaufania w relacjach z innymi (86 proc.). 37 proc. deklaruje, że sytuacja ekonomiczna ich gospodarstw domowych jest zadowalająca – najczęściej są to osoby z wykształceniem wyższym (49 proc.), przedsiębiorcy (84 proc.) oraz osoby posiadające

stałą pracę (46 proc.), jak również osoby zamieszkujące w gminie Wiązowna co najmniej od 10 lat, lecz nie od urodzenia (52 proc.). 4 proc. badanych postrzega kondycję ekonomiczną swoich gospodarstw domowych jako trudną. Powyższa opinia jest najbardziej rozpowszechniona wśród osób bezrobotnych (47 proc.), lecz powyższy wynik należy interpretować z dystansem, ze względu na niską podstawę procentowania. Powyższe różnice są istotne statystycznie na poziomie 95 proc., co – w uproszczeniu – oznacza prawdopodobieństwo występowania związków między zmiennymi. Przypomnijmy, że analogiczną konwencję stosujemy w całym raporcie.

Ankietowani odpowiadali również na pytanie o okres zamieszkiwania w gminie Wiązowna. 42 proc. z nich mieszka tutaj od urodzenia, a kolejnych 40 proc. – nie krócej niż 10 lat, ale nie od urodzenia. Tę ostatnią odpowiedź najczęściej wskazują respondenci w wieku 40-49 lat (68 proc.), osoby z wykształceniem wyższym (51 proc.), przedsiębiorcy (68 proc.). Dodajmy, że 18 proc. badanych zamieszkuje w gminie Wiązowna od 9 lat lub krócej.

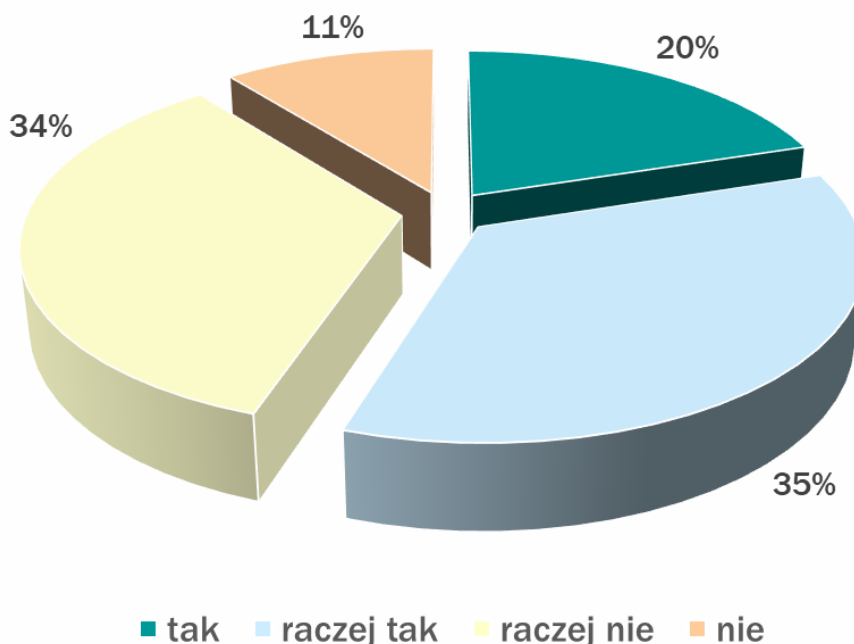
Aktywność i kapitał społeczny mieszkańców

Wykres 9. Czy wiąże Pan(i) przyszłość (swoją i swojej rodziny) z gminą Wiązowna?



Przeszło 9 na 10 badanych wiąże przyszłość (swoją i swojej rodziny) z gminą Wiązowna. Najczęściej są to osoby w wieku 50-59 lat (100 proc. w tej grupie ankietowanych), osoby z wykształceniem średnim (98 proc.), przedsiębiorcy (100 proc.), osoby zatrudnione w lokalnych instytucjach publicznych (99 proc.), jak również osoby zamieszkujące w gminie od 4-5 lat (100 proc.) oraz nie krócej niż 10 lat, ale nie od urodzenia (97 proc.).

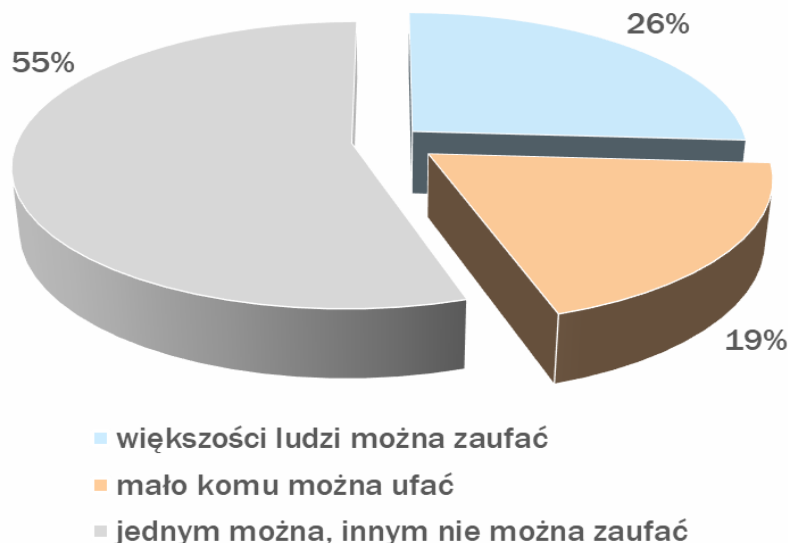
Wykres 10. Czy tacy ludzie jak Pan(i) mają wpływ na bieg spraw publicznych w gminie?



55 proc. badanych deklaruje wysoki poziom poczucia sprawczości, natomiast pozostałe wyrażają odmienną opinię. Warto zwrócić uwagę na niski stopień polaryzacji prezentowanego powyżej rozkładu danych, co oznacza przewagę ocen umiarkowanych nad skrajnymi (pozytywnymi lub negatywnymi). Poczucie wpływu na bieg spraw lokalnych najczęściej deklarują pracownicy miejscowych instytucji publicznych (93 proc.). Odmienną ocenę najczęściej wyrażają respondenci w wieku 15-19 lat (73 proc. w tej grupie deklaruje niski poziom poczucia sprawczości).



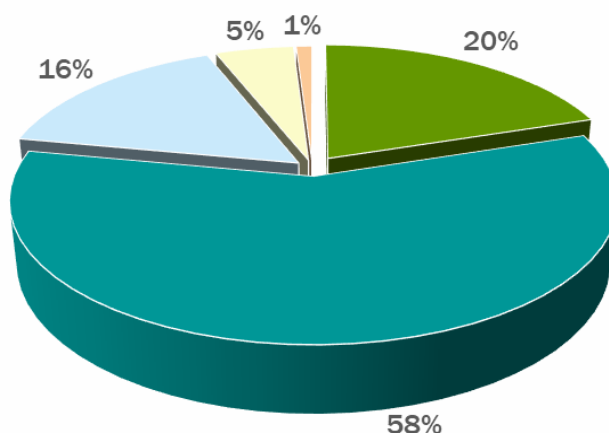
Wykres 11. Zaufanie w relacjach z innymi



Na tle innych badań realizowanych przez firmę LBS, odnotowany poziom zaufania w codziennych relacjach z innymi jest nieco wyższy niż przeciętny¹⁵. Przeszło połowa uczestników pomiaru deklaruje, że zaufanie do innych jest uzależnione od uwarunkowań indywidualnych. Ponad 1/4 uważa, że większości ludzi można zaufać. Wyższy rezultat odnotowano wśród mężczyzn (35 proc.) w porównaniu z kobietami (17 proc.). Tego rodzaju przekonanie najczęściej podzielają przedsiębiorcy (57 proc.), osoby zamieszkujące w gminie nie krócej niż od 10 lat, ale nie od urodzenia (36 proc.), a także respondenci deklarujący wysoki poziom zadowolenia z relacji sąsiedzkich (29 proc.). Niespełna 1/5 rozmówców uważa, że mało komu można zaufać – tego rodzaju ocenę wyrażają przede wszystkim seniorzy w wieku 75 lat i starsi (48 proc.), osoby, w których gospodarstwach domowych nie zamieszkują dzieci, ani młodzież (32 proc.), a także respondenci postrzegający kondycję ekonomiczną owych gospodarstw jako średnią, przeciętną (27 proc.).

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

Wykres 12. Poziom zadowolenia z relacji z sąsiadami



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

Dane na temat poziomu zadowolenia z relacji z sąsiadami zostały zebrane z wykorzystaniem skali pięciostopniowej. 78 proc. deklaruje wysoki stopień satysfakcji, zaś uzyskana średnia wynosi 3,9 (jest to rezultat nieco niższy od umiarkowanie pozytywnej kategorii odpowiedzi – „4”). Wysokie rezultaty odnotowano wśród pięćdziesięciolatków (92 proc.), ponadto dodatnia ocena relacji sąsiedzkich jest powiązana z pozytywnym sposobem postrzegania jakości życia w gminie Wiązowna.

Tabela 13. Podejmowanie różnych form aktywności społecznej

głosowałem(am) we wszystkich lub prawie wszystkich wyborach samorządowych	67%
brałem(am) udział w publicznych spotkaniach z przedstawicielami władz lokalnych	54%
brałem(am) udział w zebraniach sołectkich lub osiedlowych	50%
działalem(am) lub wspierałem(a) działalność organizacji pozarządowej	48%
brałem(am) udział w konsultacjach społecznych w sprawach lokalnych	38%
brałem(am) udział w działaniach społecznych jako wolontariusz(ka)	38%
brałem(am) udział we wspólnych działaniach z sąsiadami	38%
brałem(am) udział w protestach dotyczących spraw lokalnych	30%
dyskutowałem(em) o sprawach lokalnych w Internecie	30%
zbierałem podpisy pod petycją lub interweniowałem(am) w sprawach lokalnych	25%
działalem(am) w organizacji religijnej (np. parafialnej)	11%
kandydowałem(am) w wyborach samorządowych	10%
podejmowałem(am) inne działania w sprawach lokalnych	8%
nie podejmowałem(am) żadnego z powyższych działań	8%

Przynajmniej jedną z form aktywności społecznej podejmowało 92 proc. badanych, co – na tle innych badań prowadzonych przez wykonawcę – można uznać za wynik relatywnie wysoki. Zdecydowaną większość działań wymienionych w powyższej tabeli najczęściej podejmują osoby z wykształceniem wyższym - przynajmniej jedną z nich wymienia 98 proc. respondentów z tej grupy (wyjątkiem od tej reguły jest wolontariat oraz zaangażowanie w działania organizacji religijnych). Wysokie rezultaty odnotowano wśród respondentów pozytywnie oceniających kondycję ekonomiczną swoich gospodarstw domowych (98 proc.). Podejmowanie różnych form aktywności społecznej najczęściej deklarują osoby zamieszkujące w centralnej części gminy (96 proc. podejmowało przynajmniej jedną z tych aktywności) – w największym stopniu dotyczy to działalności lub wspierania organizacji „trzeciego sektora” – 62 proc., wolontariatu – 49 proc. oraz udziału w konsultacjach społecznych – 48 proc.).

Do najczęściej podejmowanych form działalności społecznej należą: uczestnictwo w wyborach samorządowych, udział w spotkaniach z przedstawicielami władz lokalnych, a także uczestnictwo w zebraniach sołeckich lub osiedlowych. 48 proc. badanych deklaruje wspieranie lub działalność w przynajmniej jednej organizacji pozarządowej. Warto dodać, że uzyskane wyniki są wyższe od danych ogólnopolskich (choć nie można ich porównywać wprost, ze względu na różnice w metodologii pomiaru). Według pomiarów Centrum Badania Opinii Społecznej w 2007 roku przynależność do organizacji społecznych deklarowało 11 proc. Polaków. Z kolei badania prowadzone przez Stowarzyszenie Klon/Jawor (także z 2007 roku) wskazują, że 13 proc. Polaków deklarowało członkostwo w organizacjach pozarządowych, grupach, ruchach społecznych lub religijnych. Istotnym źródłem danych na ten temat jest również „Diagnoza społeczna” prof. J. Czapińskiego. Według tych cyklicznie powtarzanych na licznej, ogólnopolskiej próbie pomiarów „...w Polsce w 2015 r. członkami „jakichś organizacji, stowarzyszeń, partii, komitetów, rad, grup religijnych, związków lub kół” było 13,4 proc. badanych: 10,3 proc. należało tylko do jednego stowarzyszenia; 2,2 proc. do dwóch, a 1,9 proc. do więcej niż dwóch organizacji. (...) 70,8 proc. członków stowarzyszeń mówi, że aktywnie uczestniczy w ich działaniach. Mało ludzi należy do

organizacji, ale jeśli już gdzieś należą, to (mówią, że) coś w nich robią. Takich, którzy należą i działają jest w społeczeństwie powyżej 15 r.ż. 9,0 proc...”¹⁶.

Tabela 14. Ważne wartości lub sfery życia

zdrowie	85%
rodzina	85%
edukacja, dobre wykształcenie, wiedza	51%
tolerancja, szacunek dla odmienności	39%
pieniądze	32%
przyjaźń	30%
miłość	26%
religia, wiara, Bóg	25%
wolność	23%
patriotyzm, tradycja narodowa	17%
pomaganie innym, solidarność społeczna	17%
dobre relacje w środowisku lokalnym	17%
indywidualizm, zaradność życiowa	10%
dobro wspólne	10%
równość	7%
kariera i praca zawodowa	6%
honor	4%

Badani mogli wymienić maksymalnie 5 wartości lub sfer życia, które są dla nich ważne. Na dwóch pierwszych miejscach znalazły się wartości najczęściej wskazywane przez respondentów w badaniach ogólnopolskich: zdrowie i rodzina. Wysoką pozycję zajmuje również edukacja, wiedza i dobre wykształcenie, a także tolerancja i szacunek dla odmienności. Z perspektywy oceny potencjału i zasobów społecznych warto zwrócić uwagę na fakt, że wartości, związane z zaangażowaniem na rzecz lokalnej wspólnoty oraz budowaniem relacji z innymi, zajmują relatywnie niskie pozycje w powyższym rankingu.

W tym kontekście można wskazać następujące wyniki:

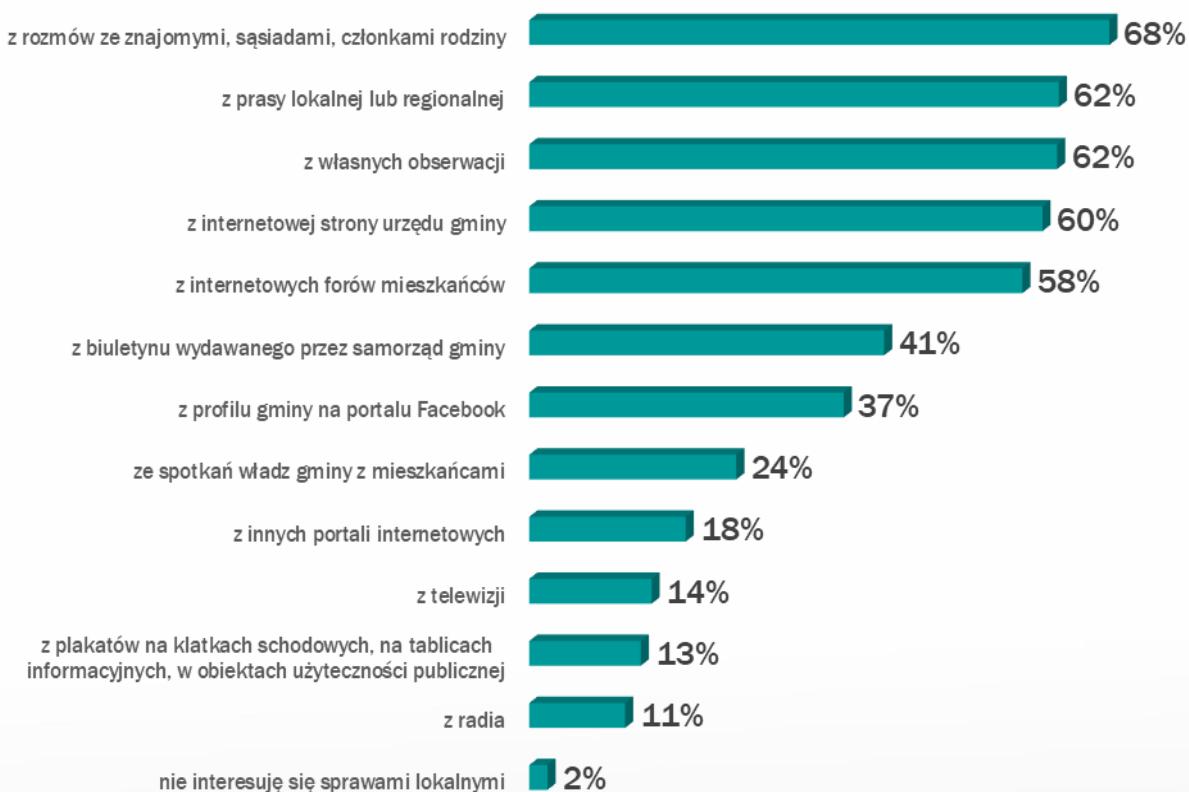
- 17 proc. badanych wskazuje solidarność społeczną i pomaganie innym, najczęściej są to osoby, które wiążą przyszłość z gminą Wiązowna (19 proc.),
- 17 proc. wymienia dobre relacje w środowisku lokalnym, częściej są to kobiety (24 proc.) w porównaniu z mężczyznami (9 proc.), wysoki wynik odnotowano wśród

¹⁶ Źródło: „Diagnoza Społeczna 2015. Warunki i jakość życia Polaków”, Janusz Czapiński, Tomasz Panek (red.), Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa, listopad 2015

osób oceniających sytuację ekonomiczną swoich gospodarstw domowych jako przeciętną (23 proc.), a także respondentów, którzy wiążą przyszłość (swoją i swojej rodziny) z gminą Wiązowna (18 proc.), a także deklarują wysoki poziom satysfakcji z relacji sąsiedzkich (20 proc.),

- 10 proc. wybiera dobro wspólne jako ważną wartość w swoim życiu, najczęściej są to osoby, które wiążą przyszłość (swoją i swojej rodziny) z gminą Wiązowna (11 proc.).


Tabela 15. Źródła informacji na temat spraw lokalnych



Jako najczęściej wykorzystywane źródła wiedzy na temat spraw lokalnych zazwyczaj wymieniano kanały nieformalne, a także media lokalne. Ważną rolę odgrywają różne formy komunikacji, prowadzone przez instytucje samorządowe: strona internetowa gminy, biuletyn „Powiązania”, czy media społecznościowe. Warto zaznaczyć, że korzystanie z różnych źródeł informacji jest uzależnione od wieku respondentów. Czterdziestolatkowie częściej niż inni wymieniają lokalne fora internetowe oraz oficjalną stronę gminy, seniorzy w wieku 60-74 lat relatywnie często wskazują biuletyn „Powiązania” oraz bezpośrednie

spotkania z władzami gminy lub urzędnikami, natomiast osoby w wieku 75 lat i starsze istotnie częściej czerpią informacje na temat spraw lokalnych z telewizji.

Wykres 16. Akceptacja stwierdzeń na temat zaangażowania w sprawy lokalne

	Chciał(a)by(m) pomagać innym mieszkańcom gminy, znajdującym się w trudnej sytuacji życiowej	Chciał(a)by(m) zaangażować się w działania oparte na wzajemnej pomocy i wymianie korzyści z innymi ludźmi	Chciał(a)by(m) uczestniczyć w działaniach integrujących społeczność mieszkańców gminy	W mojej gminie są miejsca, z którymi wiążą się ważne dla mnie wspomnienia	Chciał(a)by(m) zaangażować się w działania na rzecz wspólnoty sąsiedzkiej	Czuję się patriotą(k)ą lokalnym(a) mojej gminy	Moja gmina jest miejscem o szczególnej tradycji i dziedzictwie kulturowym	Staram się przedkładać dobro wspólne nad moje indywidualne potrzeby	Równie dobrze mógł(ogła)by(m) mieszkać w gminie Włazowna, co w innej gminie	W mojej gminie występują ostre konflikty społeczne
zdecydowanie się zgadzam (5)	29%	23%	25%	35%	18%	23%	12%	9%	11%	4%
raczej się zgadzam (4)	38%	40%	34%	24%	39%	27%	41%	28%	20%	13%
częściowo się zgadzam, częściowo się nie zgadzam (3)	24%	24%	28%	19%	29%	23%	25%	41%	26%	29%
raczej się nie zgadzam (2)	6%	10%	8%	12%	9%	21%	16%	20%	26%	38%
zdecydowanie się nie zgadzam (1)	2%	2%	4%	10%	4%	6%	6%	2%	17%	16%
ZGADZAM SIĘ	68%	63%	60%	59%	57%	50%	53%	36%	31%	17%
NIE ZGADZAM SIĘ	8%	12%	12%	22%	13%	26%	22%	22%	42%	54%
średnia w skali 1-5	3,88	3,72	3,7	3,63	3,57	3,42	3,37	3,2	2,84	2,51

Ankietowani zapoznawali się również z zestawem stwierdzeń, zawierających różne przekonania na temat wybranych aspektów, związanych z zaangażowaniem w sprawy lokalne. Badani mogli zgodzić się lub nie zgodzić z ich treścią, wykorzystując do tego celu skalę pięciostopniową. Na podstawie uzyskanych wyników można stwierdzić, że potencjał zaangażowania mieszkańców w życie lokalnej wspólnoty jest wysoki:

- 68 proc. badanych deklaruje chęć pomagania innym mieszkańcom gminy, znajdującym się w trudnej sytuacji życiowej.
- 63 proc. chciałoby zaangażować się w działania oparte na wzajemnej pomocy i wymianie korzyści.
- 60 proc. wyraża wolę uczestnictwa w działaniach o charakterze integracyjnym.
- 59 proc. zauważa w gminie miejsca, z którymi związane są ważne emocjonalnie.
- 57 proc. deklaruje chęć zaangażowania w działania sąsiedzkie.
- 54 proc. nie podziela przekonania, że w gminie występują ostre konflikty społeczne.
- 53 proc. dostrzega walory gminy, oparte na tradycji oraz dziedzictwie kulturowym.
- Połowa badanych uważa się za patriotów lokalnych.
- 41 proc. nie zgadza się z oceną, że równie dobrze mogliby mieszkać w innej gminie, co w gminie Wiązowna.
- 36 proc. stara się przedkładać dobro wspólne ponad potrzeby indywidualne.

Na podstawie szczegółowej analizy uzyskanych informacji można stwierdzić, że największy potencjał społecznej aktywności i zaangażowania w sprawy lokalne odnotowano wśród osób pozytywnie oceniających jakość życia w gminie Wiązowna (jest to zależność istotna statystycznie). Do czynników sprzyjających różnym przejawom uczestnictwa w życiu lokalnej wspólnoty można również zaliczyć poczucie sprawczości, czy wiązanie przyszłości (swojej i swojej rodziny) z gminą (choć w przypadku niektórych spośród powyższych stwierdzeń nie odnotowano istotnych statystycznie zależności między zmiennymi). Co niezmiernie istotne, najmniejszy potencjał zaangażowania w sprawy lokalne zdiagnozowano wśród trzydziestolatków – w tej grupie wiekowej szczególnie licznie reprezentowane są osoby o krótkim stażu zamieszkiwania w gminie i – co za tym idzie – niskim poczuciu przynależności do wspólnoty lokalnej. Jeśli chodzi o podział terytorialny, osoby zamieszkujące w centralnej części gminy w największym stopniu deklarują chęć pomagania osobom i rodzinom, znajdującym się w trudnej sytuacji życiowej (75 proc.). Mieszkańcy północnych (67 proc.) oraz centralnych rejonów gminy (58 proc.) najczęściej deklarują chęć zaangażowania się w działania sąsiedzkie. Osoby zamieszkujące w części południowej w największym stopniu podzielają przekonanie o szczególnej tradycji

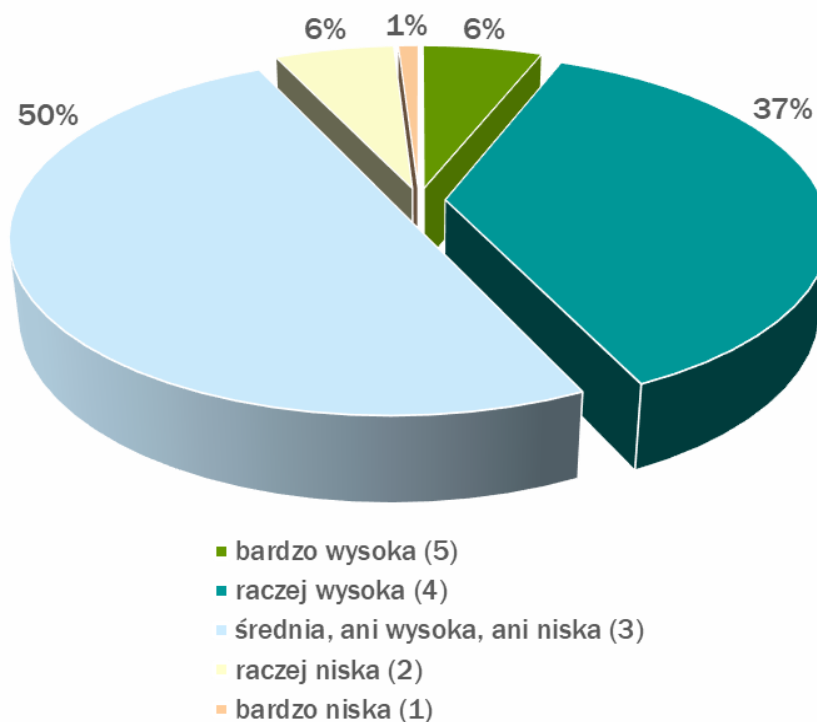
i dziedzictwie kulturowym gminy (70 proc.). Dla porównania – analogiczne rezultaty wśród mieszkańców rejonów centralnych i północnych wyniosły – odpowiednio – 56 proc. i 33 proc. Osoby zamieszkujące na południu gminy częściej niż pozostali respondenci deklarują przedkładanie dobra wspólnego nad potrzeby indywidualne (57 proc.).

Jakość życia i usługi społeczne w gminie Wiązowna

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




Wykres 17. Ogólna ocena jakości życia w gminie Wiązowna



W świetle badań ankietowych połowa mieszkańców uważa, że jakość życia w gminie utrzymuje się na średnim, przeciętnym poziomie. 43 proc. badanych uważa, że jakość życia jest wysoka, natomiast kolejnych 7 proc. formułuje ocenę negatywną. Średnia wynosi 3,41, co jest równoznaczne z opinią zbliżoną do środkowej kategorii w skali pięciostopniowej (wyższa ocena jest zbliżona do wyników innych, podobnych badań, realizowanych przez LBS). O wysokiej jakości życia najczęściej przekonane są osoby zadowolone z relacji sąsiedzkich (47 proc. pozytywnych ocen w tej grupie respondentów). Wyższe rezultaty odnotowano wśród mieszkańców centralnych (49 proc.) oraz północnych rejonów gminy (46 proc.) w porównaniu z częścią południową (24 proc.). Nie odnotowano istotnych statystycznie zależności między oceną poziomu życia a pozostałymi zmiennymi społeczno-demograficznymi.

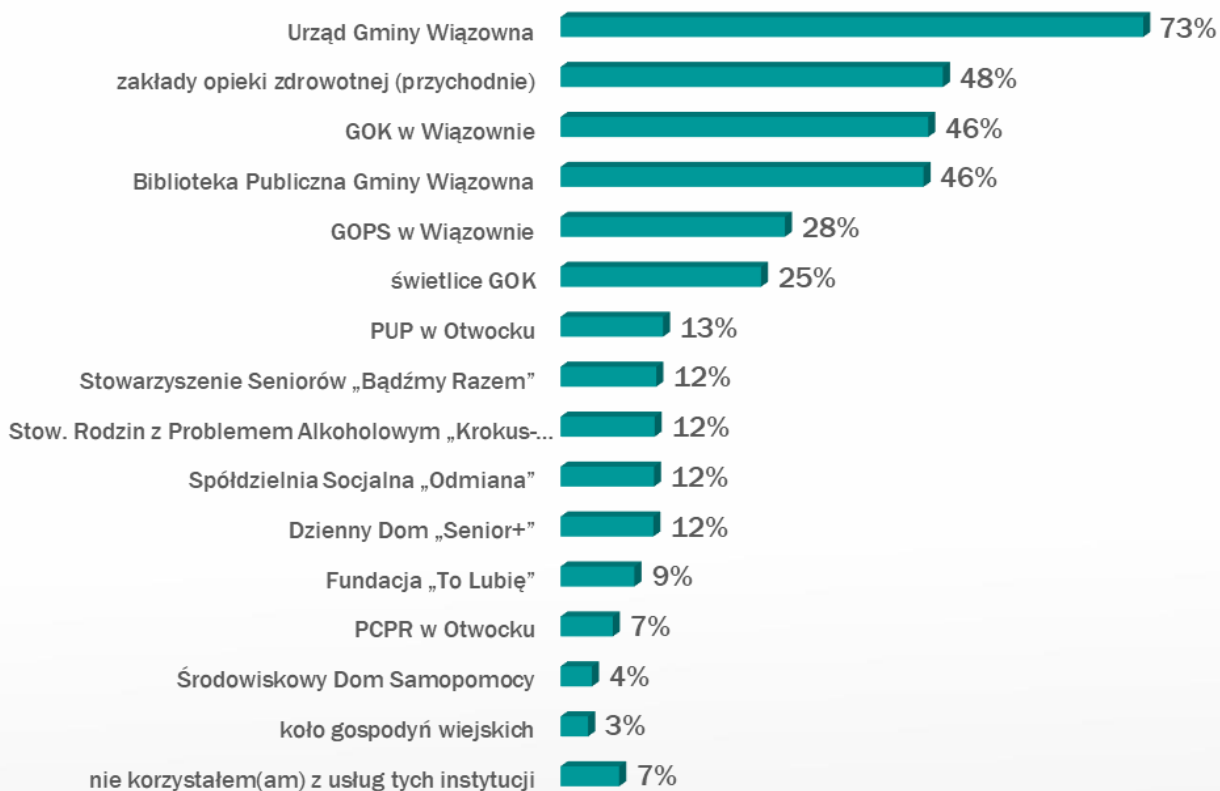
Tabela 18. Ocena jakości różnych usług społecznych w gminie Wiązowna

	Jakość oferty przedszkoli	Jakość oferty szkół podstawowych	Jakość oferty dla seniorów	Jakość usług pomocy społecznej	wspieranie rodzin znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej	Jakość oferty kulturalnej (np. zajęcia, wydarzenia kulturalne)	Jakość usług dla osób z niepełnosprawnościami	wzmocnianie aktywności społecznej mieszkańców	Jakość oferty sportowo-rekreacyjnej	Jakość oferty w obszarze spędzania czasu wolnego	Jakość usług dla osób bezrobotnych, aktywizacja zawodowa	Jakość usług ochrony zdrowia	działania na rzecz promocji zdrowia i zdrowego trybu życia	Jakość oferty żłobków	dostępność i stan mieszkań komunalnych i socjalnych
bardzo dobrze (5)	29%	30%	28%	14%	9%	11%	11%	6%	7%	7%	9%	8%	4%	3%	1%
raczej dobrze (4)	38%	36%	31%	31%	30%	42%	26%	35%	34%	33%	9%	18%	15%	10%	3%
średnio, ani źle, ani dobrze (3)	15%	21%	18%	21%	25%	30%	21%	32%	34%	32%	33%	38%	47%	17%	25%
raczej źle (2)	3%	4%	4%	3%	4%	9%	11%	9%	13%	16%	9%	20%	13%	18%	15%
bardzo źle (1)	1%	0%	1%	3%	2%	1%	5%	3%	2%	3%	8%	8%	6%	15%	15%
nie wiem, trudno powiedzieć	15%	9%	17%	28%	31%	7%	27%	15%	11%	10%	32%	8%	15%	37%	41%
DOBRE	67%	66%	60%	45%	39%	52%	37%	40%	40%	40%	18%	26%	19%	12%	4%
ŹLE	4%	4%	5%	6%	6%	11%	15%	13%	14%	19%	17%	28%	20%	34%	30%
średnia w skali 1-5	4,07	3,99	3,99	3,7	3,58	3,55	3,38	3,35	3,34	3,28	3,03	2,97	2,97	2,46	2,34

Ankietowani mieszkańcy oceniali jakość usług społecznych w wyszczególnionych obszarach, posługując się skalą od 1 do 5. Należy podkreślić, że trzy z omawianych obszarów uzyskały średnią ocenę, zbliżoną do kategorii nr 4 („raczej dobrze”). Badani mieszkańcy gminy Wiązowna formułują relatywnie wysokie oceny jakości usług edukacyjnych (przedszkoli i szkół podstawowych, w odniesieniu do drugiej z wymienionych kategorii najbardziej krytyczne opinie formułują osoby, w których gospodarstwach domowych współzamieszkują dzieci i młodzież w wieku 7-15 lat). Wysokie oceny zyskała również oferta dla seniorów (najbardziej pozytywne opinie formułują osoby w wieku 60-74 lat: 85 proc. ocen pozytywnych w tej grupie, średnia E=4,33), a także usługi z obszaru pomocy społecznej. Najwięcej wątpliwości budzi jakość oraz dostępność mieszkań komunalnych i socjalnych oraz dostępność i jakość usług żłobków (najbardziej krytyczne

oceny formułują osoby w wieku 30-49 lat, w tej grupie wiekowej odnotowano blisko połowę ocen negatywnych), ponadto relatywnie niskie oceny formułowano względem usług ochrony zdrowia (najwyższe oceny wśród najmłodszych oraz najstarszych uczestników badania), a także działań na rzecz promocji zdrowia i zdrowego trybu życia. Dodajmy, że jakość oferty kulturalnej najbardziej krytycznie postrzegają trzydziestolatkowie, natomiast możliwości spędzania czasu wolnego oraz ofertę sportowo-rekreacyjną w największym stopniu doceniają osoby w wieku 15-19 lat (ostatni z wymienionych obszarów zyskuje najbardziej krytyczne oceny wśród czterdziestolatków).

Wykres 19. Korzystanie z usług różnych instytucji lokalnych w okresie ostatnich dwóch lat



W badaniu ankietowym poruszono również zagadnienia związane z korzystaniem z oferty różnych instytucji lokalnych, jak również oceną jakości tych usług w okresie ostatnich 2 lat, licząc od daty realizacji pomiaru. Respondenci najczęściej korzystali z usług Urzędu Gminy Wiązowna, miejscowych placówek ochrony zdrowia,

a także instytucji kultury: Gminnego Ośrodka Kultury w Wiązownie oraz Biblioteki Publicznej Gminy Wiązowna. Korzystanie z różnych usług społecznych najczęściej deklarują mieszkańcy południowej (99 proc.) oraz centralnej części gminy (98 proc.), natomiast zdecydowanie rzadziej – osoby zamieszkujące w rejonach północnych (77 proc.).

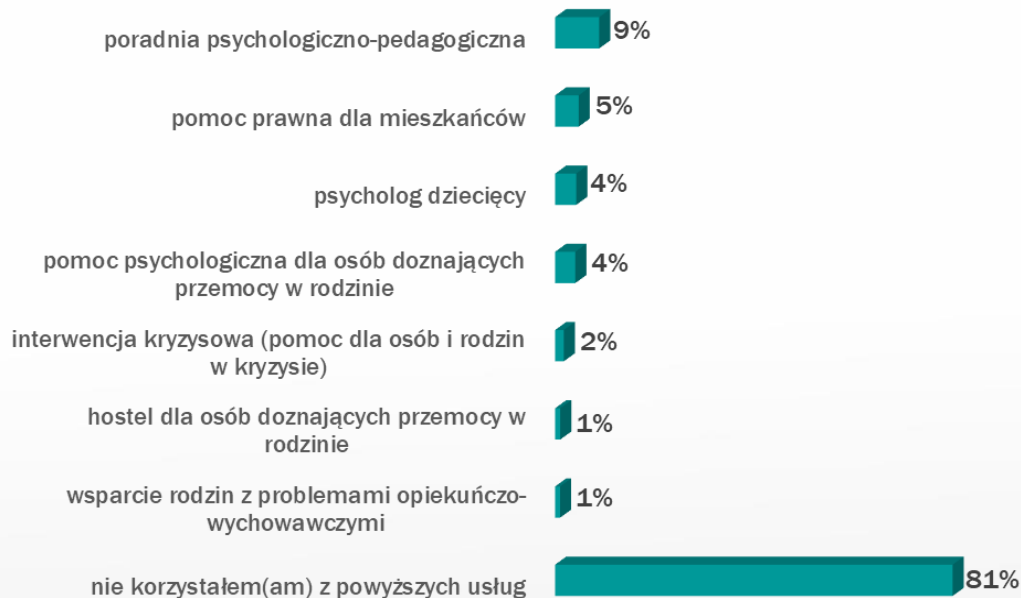
Tabela 20. Ocena jakości usług różnych instytucji lokalnych

	GOPS w Wiązownie	Biblioteka Publiczna Gminy Wiązowna	koło gospodyń wiejskich	Spółdzielnia Socjalna „Odmiana”	Urząd Gminy Wiązowna	Środowiskowy Dom Samopomocy	świątlice GOK	Gminny Ośrodek Kultury w Wiązownie	PCPR w Otwocku	zakłady opieki zdrowotnej (przychodnie)	Dzienny Dom „Senior+”	Stow. Rodzin z Problemem Alkoholowym „Krokus-Wiązowna”	Stowarzyszenie Seniorów „Bądźmy Razem”	Fundacja „To Lubię”	PUP w Otwocku
bardzo zadowolony(a) (5)	43%	53%	45%	37%	31%	38%	28%	26%	24%	16%	43%	23%	29%	37%	13%
raczej zadowolony(a) (4)	43%	29%	28%	36%	48%	19%	37%	44%	34%	28%	2%	34%	18%	9%	11%
częściowo zadowolony(a), częściowo niezadowolony(a) (3)	9%	6%	22%	26%	18%	43%	32%	17%	26%	41%	2%	14%	14%	11%	15%
raczej niezadowolony(a) (2)	1%	3%	5%	-	2%	-	1%	10%	15%	10%	53%	-	7%	3%	49%
bardzo niezadowolony(a) (1)	4%	9%	-	-	2%	-	2%	2%	-	5%	-	30%	32%	39%	12%
ZADOWOLONY(A) (4+5)	86%	82%	73%	74%	78%	57%	64%	70%	58%	44%	45%	56%	47%	47%	24%
NIEZADOWOLONY (A) (1+2)	5%	12%	5%	-	4%	-	3%	12%	15%	15%	53%	30%	39%	42%	61%
liczebność	67	108	8	28	173	9	60	109	16	114	28	28	28	22	30
średnia w skali 1-5	4,2	4,14	4,13	4,11	4,03	3,94	3,87	3,82	3,67	3,4	3,34	3,18	3,04	3,04	2,63

Uczestnicy pomiaru zostali zapytani również o poziom zadowolenia z usług tych podmiotów, z którymi mieli kontakt (stąd zróżnicowane podstawy procentowania w przypadku każdego z ww. podmiotów). Najwyżej oceniony został Gminny Ośrodek

Pomocy Społecznej w Wiązownie (co jest pewnym zaskoczeniem, ponieważ tego rodzaju placówki mają swoją specyfikę i całkowicie odmienną grupę klientów, ponadto relatywnie często wydają decyzje administracyjne, które nie są zgodne z subiektywnymi oczekiwaniami odbiorców, w innych badaniach LBS najczęściej OPS uzyskują bardziej krytyczne oceny), na drugim miejscu znalazła się Biblioteka Publiczna Gminy Wiązowna (szczególnie wysokie rezultaty odnotowano wśród osób pozytywnie oceniających kondycję ekonomiczną swoich gospodarstw domowych oraz zamieszkujących w gminie Wiązowna nie krócej niż 10 lat, ale nie od urodzenia), natomiast na trzecim – koła gospodyń wiejskich (ich oceny nie należy jednak uogólniać ze względu na niską podstawę procentowania, w tym przypadku ocenę formułowało 8 osób). Na ostatnim miejscu w rankingu uplasował się Powiatowy Urząd Pracy w Otwocku – przeszło 6 na 10 klientów tej instytucji sformułowało ocenę negatywną.


Wykres 21. Korzystanie z usług społecznych w powiecie otwockim



19 proc. badanych korzystało z powyższych usług społecznych, dostępnych na obszarze powiatu otwockiego. W tym kontekście najczęściej wymieniano poradę psychologiczno-pedagogiczną, pomoc prawną, usługę psychologa dziecięcego, jak również pomoc psychologiczną dla osób doświadczających przemocy w rodzinie. Korzystanie

z przynajmniej jednej z ww. usług najczęściej deklarują mieszkańcy południowej części gminy (42 proc.) w porównaniu z rejonem centralnym (13 proc.) oraz północnym (10 proc.). Wyraźnie widać, że miejsce zamieszkania i – co za tym idzie – odległość (oraz możliwość organizacji transportu) od miejsca świadczenia usług społecznych wpływa na korzystanie z dostępnej oferty. Osoby korzystające z ww. usług oceniały poziom zadowolenia z ich jakości, wykorzystując do tego celu skalę pięciostopniową.

Tabela 22. Ocena jakości usług społecznych w powiecie otwockim

	hostel dla osób doznających przemocy w rodzinie	psycholog dziecięcy	pomoc psychologiczna dla osób doznających przemocy w rodzinie	pomoc prawna dla mieszkańców	interwencja kryzysowa (pomoc dla osób i rodzin w kryzysie)	poradnia psychologiczno-pedagogiczna	wsparcie rodzin z problemami opiekuńczo-wychowawczymi
bardzo zadowolony(a) (5)	29%	32%	-	4%	-	7%	-
raczej zadowolony(a) (4)	71%	25%	74%	51%	57%	39%	26%
częściowo zadowolony(a), częściowo niezadowolony(a) (3)	-	35%	8%	20%	17%	20%	-
raczej niezadowolony(a) (2)	-	4%	18%	22%	-	17%	74%
bardzo niezadowolony(a) (1)	-	5%	-	4%	26%	17%	-
ZADOWOLONY(A) (4+5)	100%	56%	74%	54%	57%	46%	26%
NIEZADOWOLONY(A) (1+2)	-	9%	18%	26%	26%	34%	74%
liczebność	3	10	10	11	4	21	2
średnia w skali 1-5	4,29	3,75	3,56	3,29	3,04	3,03	2,52

Powyższe dane na temat poziomu satysfakcji z usług dostępnych na terenie powiatu otwockiego należy potraktować ostrożnie, ze względu na niską podstawę procentowania (niewielką liczbę osób korzystających z tych usług).

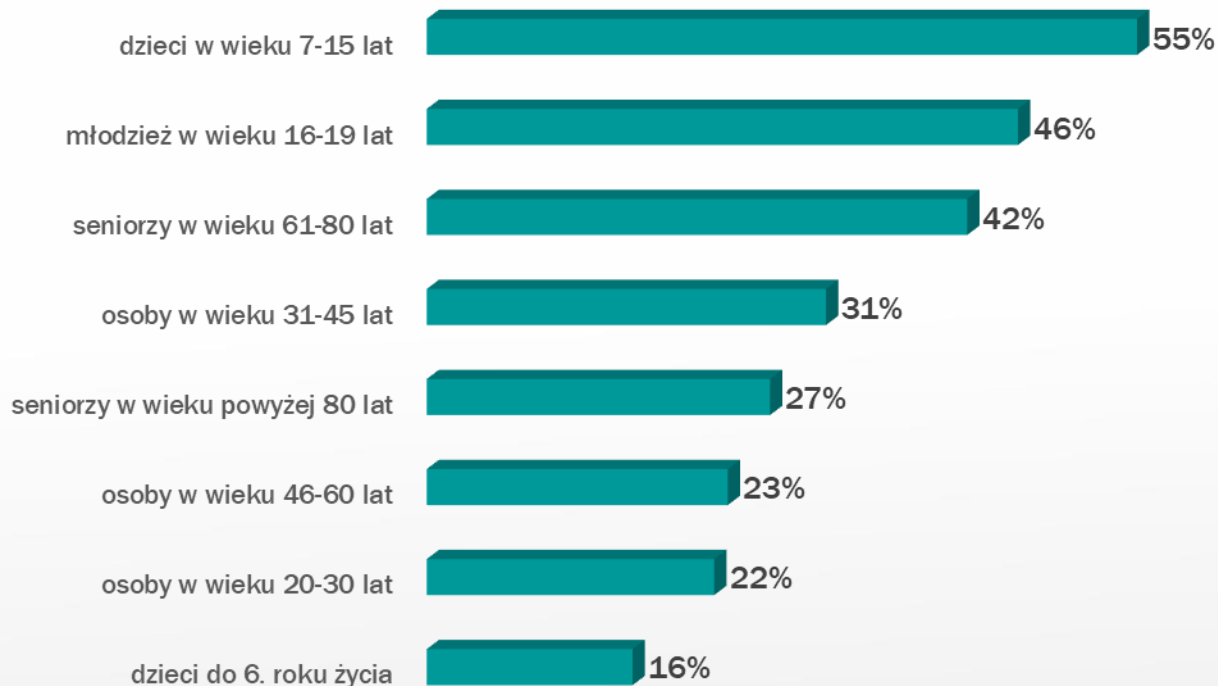
Tabela 23. Preferowane działania w sferze społecznej w okresie najbliższego roku

poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług ochrony zdrowia	49%
poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług w obszarze sportu i rekreacji	38%
poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług spędzania czasu wolnego	36%
zwiększenie udziału w życiu społecznym i aktywności społecznej mieszkańców	29%
poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług kulturalnych	29%
wspieranie osób i grup doświadczających biedy i ubóstwa	29%
integracja i aktywizacja społeczna mieszkańców	26%
integracja „starych” i „nowych” mieszkańców gminy	22%
poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług dla osób z niepełnosprawnościami	18%
budowa i remonty mieszkań socjalnych	18%
budowa i remonty mieszkań komunalnych	17%
poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług miejscowych szkół	17%
integracja międzypokoleniowa	16%
zapobieganie przemocy w rodzinie	16%
profilaktyka uzależnień	14%
zapewnienie osobom potrzebującym dostępu do mieszkań chronionych/wspieranych	12%
poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług dla osób LGBT	12%
poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług dla seniorów	10%
działania na rzecz bezrobotnych i innych osób w trudnej sytuacji na rynku pracy	10%
poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług dla imigrantów	5%
poszerzenie oferty i zwiększenie dostępu do usług miejscowych przedszkoli	5%

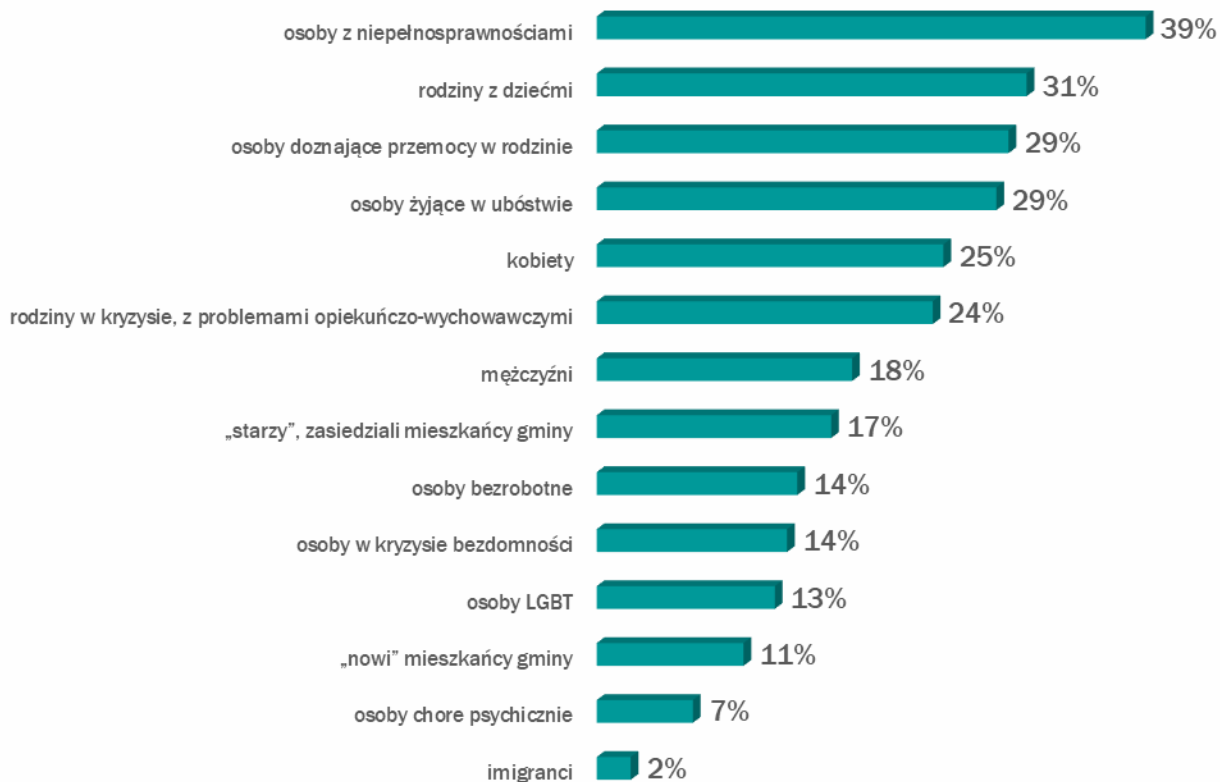
Respondenci mogli wymienić maksymalnie 5 kierunków działań, które – ich zdaniem – powinny zostać zrealizowane w gminie Wiązowna w okresie najbliższego roku, licząc od daty realizacji pomiaru. Ankietowani w największym stopniu oczekują poprawy dostępności oraz jakości usług ochrony zdrowia. Zdecydowanie częściej są to kobiety (62 proc.) w porównaniu z mężczyznami (35 proc.), ponadto wysoki rezultat odnotowano wśród osób, które wiążą przyszłość – swoją i swojej rodziny – z gminą Wiązowna (53 proc.). Na tę sferę życia w największym stopniu zwracają uwagę osoby zamieszkujące w centralnej części gminy (60 proc.). Wysokie pozycje w rankingu zajęły działania na rzecz poszerzenia oferty spędzania czasu wolnego (tego rodzaju przekonanie podzielają przede wszystkim osoby zamieszkujące w gminie Wiązowna od 3 lat lub krócej – 65 proc.), w tym możliwości uprawiania sportu i rekreacji (najczęściej: respondenci z wykształceniem wyższym – 45

proc., osoby posiadające stałą pracę – 49 proc., a także ankietowani pozytywnie oceniający kondycję ekonomiczną swoich gospodarstw domowych – 54 proc.) oraz rozwoju kultury. W opinii badanych duże znaczenie mają również przedsięwzięcia na rzecz pobudzania aktywności mieszkańców i partycypacji w życiu lokalnej wspólnoty, a także działania o charakterze integracyjnym (w tym łączące „starych” i „nowych” mieszkańców gminy). Ponadto wysoką pozycję zajęły działania na rzecz osób doświadczających biedy i ubóstwa. W przypadku usług miejscowych przedszkoli można mówić o wysokim stopniu zaspokojenia potrzeb, zatem nie zaskakuje, że obszar ten znalazł się na ostatnim miejscu w rankingu. Dodajmy, że powyższy rozkład powinien być interpretowany w sposób umiętny, zwłaszcza, że odniesienie się do części poruszanych zagadnień wymagało wysokiego poziomu refleksyjności, a nawet wiedzy eksperckiej. Warto pamiętać, że powyższe zestawienie jest oparte na deklaracjach i subiektywnych ocenach uczestników badania.

Wykres 24. Do jakich grup (wiekowych) mieszkańców powinny być kierowane usługi społeczne?



Wykres 25. Do jakich grup mieszkańców powinny być kierowane usługi społeczne?



Co do zasady, usługi społeczne mają być kierowane do społeczności lokalnej, a więc do różnych grup mieszkańców. Respondenci odpowiadali na pytania o preferowane grupy odbiorców, do których w szczególności powinny być adresowane usługi społeczne w gminie Wiązowna. Jeśli chodzi o grupy wieku, najczęściej wymieniano w tym kontekście dzieci w wieku 7-15 lat, a także młodzież w wieku lat 16-19, ponadto liczna grupa badanych widzi potrzebę realizacji usług skierowanych do seniorów. Najbardziej wskazywano dzieci w wieku do lat 6, co może być kolejną przesłanką, świadcząca o wysokim poziomie zaspokojenia potrzeb najmłodszych mieszkańców gminy. W przypadku grup kategoryalnych badani najczęściej wymieniali osoby z niepełnosprawnościami, następnie – rodziny z dziećmi, dalej – osoby doświadczające przemocy w rodzinie, osoby żyjące w ubóstwie, rodziny w kryzysie, jak również kobiety. Warto wspomnieć, że odpowiadając na dwa powyższe pytania respondenci mogli wymienić nie więcej niż 3 najważniejsze odpowiedzi.

Tabela 26. Zapotrzebowanie na różne usługi społeczne

	programy kulturalne (kino, koncerty, lekcje muzealne, wystawy, prelekcje)	usługi sportowe i rekreacyjne	programy wspomagające zdrowie i zdrowy tryb życia	mobilny fizjoterapeuta (dojeżdżający do odbiorcy)	mobilny konserwator-złota rączka	wsparcie psychologiczne i terapeutyczne	wsparcie ambulatoryjne z zakresu rehabilitacji, fizykoterapii i fizjoterapii	Młodzieżowe Centrum Kompetencji – działania skierowane do młodzieży połączone z programem socjoterapii	taksówka dla seniora i osób z niepełnosprawnościami	broker pracy, pomoc dla seniorów i rodziców, którzy chcą wrócić na rynek pracy (np. wyszukiwanie ofert pracy i kontakty z pracodawcami)	usługi opieki nad dziećmi dla osób w kryzysie	mieszkania chronione/wspierane i treningowe dla seniorów, osób z niepełnosprawnościami oraz osób i rodzin w kryzysie
ta usługa jest potrzebna dla mieszkańców i chciał(a)bym z niej skorzystać	73%	60%	51%	38%	36%	35%	35%	30%	22%	17%	17%	12%
ta usługa jest potrzebna dla mieszkańców, ale osobiście nie chciał(a)bym z niej skorzystać	17%	32%	38%	51%	42%	55%	54%	58%	55%	64%	70%	69%
ta usługa jest niepotrzebna i nie chciał(a)bym z niej skorzystać	10%	7%	11%	11%	21%	10%	11%	11%	23%	18%	13%	19%

Respondenci najczęściej deklarują chęć skorzystania z szeroko rozumianych programów kulturalnych, oferty sportowej i rekreacyjnej, programów wspomagających zdrowie i zdrowy tryb życia, jak również usługi mobilnego fizjoterapeuty oraz mobilnego konserwatora (tzw. „złotej rączki”). Z działań kulturalnych najczęściej chciałyby skorzystać osoby z wykształceniem wyższym (84 proc.), pracownicy etatowi (81 proc.), a także respondenci pozytywnie oceniający jakość życia w gminie (84 proc.). Z usług sportowych i rekreacyjnych w największym stopniu chcieliby skorzystać trzydziestolatkowie (77 proc.),

osoby posiadające stałą pracę (69 proc.), jak również osoby zamieszkujące z dziećmi w wieku 6 lat lub młodszymi (78 proc.). Wysoką pozycję zajmują programy wspomagające zdrowie i zdrowy tryb życia – w tym przypadku nie odnotowano istotnych statystycznie zależności między chęcią skorzystania z tej usługi a zmiennymi społeczno-demograficznymi. Z usługi mobilnego fizjoterapeuty w największym stopniu chcieliby skorzystać czterdziestolatkowie (52 proc.), a także osoby zamieszkujące w gminie Wiązowna od 4-5 lat (89 proc.). Mobilny konserwator – złota rączka to usługa, z której chcieliby skorzystać przede wszystkim seniorzy (choć nie jest to różnica istotna statystycznie).

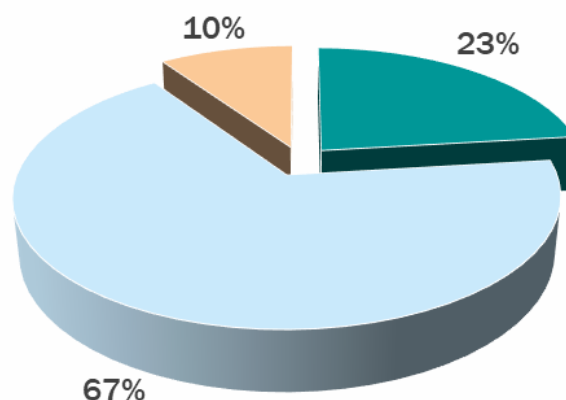
Pozostałe usługi wymienione w powyższej tabeli postrzegane są jako potrzebne dla mieszkańców gminy Wiązowna, choć ankietowani niekoniecznie chcieliby skorzystać z nich osobiście. W największym stopniu dotyczy to usługi opieki nad dziećmi dla osób (i rodzin) w kryzysie, mieszkań chronionych, wspieranych i treningowych (dla seniorów, osób z niepełnosprawnościami oraz osób i rodzin w kryzysie), brokera pracy (pomoc dla seniorów i rodziców, którzy chcą wrócić na rynek pracy, np. poprzez wyszukiwanie ofert pracy i kontakty z pracodawcami), Młodzieżowego Centrum Kompetencji (działania skierowane do młodzieży, połączone z programem socjoterapii), taksówki dla seniora i osób z niepełnosprawnościami, wsparcia psychologicznego i terapeutycznego, a także ambulatoryjnego (z zakresu rehabilitacji, fizykoterapii i fizjoterapii).

Respondenci formułowali również (w pytaniu otwartym) opinie na temat niezaspokojonych potrzeb mieszkańców gminy Wiązowna, które powinny zostać wypełnione poprzez usługi społeczne. W tym kontekście najczęściej wymieniano:

- dostęp do ochrony zdrowia, poszerzenie oferty (w tym dostęp do usług lekarzy - specjalistów) – 17 proc.,
- potrzeby kulturalne – 8 proc.,
- oferta dla młodzieży – 8 proc.,
- miejsca spotkań dla mieszkańców – 7 proc.,
- oferta sportowa i rekreacyjna – 7 proc.,
- dostęp do żłobków (publicznych) – 6 proc.,

- oferta dla osób z niepełnosprawnościami – 6 proc.,
- rehabilitacja i fizjoterapia – 6 proc.,
- oferta edukacyjna (np. szkoły średnie, zajęcia dodatkowe) – 6 proc.,
- integracja różnych grup mieszkańców (np. „nowych” i „starych” mieszkańców, integracja międzypokoleniowa, mieszkańców różnych osiedli i sołectw) – 6 proc.,
- komunikacja i transport na terenie gminy – 5 proc.,
- oferta dla seniorów – 5 proc.,
- infrastruktura sportowa – 5 proc.,
- wsparcie psychologiczne – 5 proc.

Wykres 27. Akceptacja stwierdzeń na temat korzystania z bezpłatnych i odpłatnych usług społecznych




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

Respondentom zaprezentowano 3 stwierdzenia odnośnie chęci korzystania z odpłatnych lub bezpłatnych usług społecznych, przy założeniu, że kwestia odpłatności wiąże się z dostępnością usług dla mieszkańców. Chęć skorzystania z usług społecznych deklaruje 90 proc. ankietowanych. 2/3 badanych deklaruje chęć skorzystania z odpłatnych usług społecznych, jeśli byłyby one łatwiej dostępne dla mieszkańców. Tego rodzaju przekonanie w największym stopniu podzielają osoby z wykształceniem wyższym

(79 proc.), pracownicy etatowi (79 proc.), a także respondenci pozytywnie oceniający kondycję ekonomiczną swoich gospodarstw domowych (82 proc.). Blisko ¼ preferuje korzystanie z bezpłatnych usług społecznych, nawet jeśli ich podaż i – co za tym idzie – dostępność byłaby mniejsza. Powyższy pogląd jest rozpowszechniony przede wszystkim wśród seniorów w wieku 75 lat lub starszych (69 proc.), emerytów i rencistów (47 proc.), jak również osób, które postrzegają sytuację ekonomiczną swoich gospodarstw domowych jako średnią, przeciętną (33 proc.).

Tabela 28. Akceptacja stwierdzeń na temat korzystania z usług społecznych

	Zazwyczaj wiem, gdzie szukać informacji na temat oferty usług społecznych	Uważam, że oferta usług społecznych w gminie Wiązowna jest zbyt uboga	Nie korzystam z usług społecznych w gminie Wiązowna z braku potrzeby	Uważam, że oferta usług społecznych w innych rejonach gminy jest na wyższym poziomie niż w mojej okolicy	Czułem się dobrze poinformowany(a) o ofercie usług społecznych dla mieszkańców gminy Wiązowna	Nie mam możliwości korzystania z usług społecznych w okolicy miejsca zamieszkania	Barierą korzystania z usług społecznych w gminie jest dla mnie brak możliwości dojazdu (transportu)	Usługi społeczne w gminie Wiązowna są dla mnie zbyt drogie
zdecydowanie się zgadzam (5)	15%	7%	20%	20%	4%	10%	13%	4%
raczej się zgadzam (4)	42%	35%	24%	20%	29%	21%	9%	5%
częściowo się zgadzam częściowo się nie zgadzam (3)	21%	36%	26%	26%	27%	22%	17%	27%
raczej się nie zgadzam (2)	11%	16%	17%	27%	27%	29%	25%	44%
zdecydowanie się nie zgadzam (1)	10%	5%	12%	6%	12%	16%	36%	19%
brak odpowiedzi	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
ZGADZAM SIĘ	57%	42%	44%	40%	33%	31%	22%	9%
NIE ZGADZAM SIĘ	21%	21%	29%	33%	39%	45%	61%	63%
średnia w skali 1-5	3,41	3,23	3,23	3,21	2,85	2,8	2,36	2,28

Ankietowani zapoznawali się również z zestawem stwierdzeń, zawierających różne przekonania na temat wybranych aspektów, związanych z korzystaniem z usług społecznych. Badani mogli zgodzić się lub nie zgodzić z ich treścią, wykorzystując do tego celu skalę pięciostopniową. Prawie 6 na 10 respondentów nie doświadcza trudności ze

znalezieniem informacji na ten temat, choć tylko 33 proc. jest dobrze poinformowanych o dostępnej ofercie. Z pewnością pokazuje to, że jednym z kluczowych wyzwań, przed jakim stanie Centrum Usług Społecznych Gminy Wiązowna, będzie dotarcie z informacją do mieszkańców i skonstruowanie skutecznej strategii komunikacyjnej, tym bardziej, że 44 proc. nie korzysta z usług społecznych z braku potrzeby. Być może tego rodzaju działania komunikacyjne powinny zmierzać do uświadomienia, a nawet wykreowania określonych kategorii potrzeb społecznych. Ponadto respondenci różnią się pod względem oceny dostępności usług społecznych w okolicy miejsca zamieszkania, a także trudności z przemieszczaniem się do miejsca korzystania z tych usług. Niespełna co dziesiąty uczestnik badania podziela przekonanie, że koszty usług społecznych w gminie Wiązowna są niewspółmiernie wysokie. Przeszło 4 na 10 badanych podziela pogląd, że miejscowa oferta usług społecznych jest zbyt mało rozbudowana.

Problemy społeczne mieszkańców

Wykres 29. Najważniejsze problemy społeczne gminy



Najważniejsze zagadnienia społeczne gminy Wiązowna to – w świetle uzyskanych wyników – nadużywanie i uzależnienie od alkoholu, niski poziom aktywności społecznej, samotność oraz starzenie się społeczeństwa (zwiększanie się udziału seniorów w populacji). Warto zaznaczyć, że przestępczość pospolitą (np. kradzieże) najczęściej wskazują mieszkańcy północnej części gminy (35 proc.). Dodajmy, że uczestnicy pomiaru mogli zaznaczyć maksymalnie 5 najważniejszych problemów społecznych gminy.

7 proc. badanych sądzi, że w gminie Wiązowna występują miejsca szczególnej koncentracji negatywnych zjawisk społecznych. Szczególnie warto podkreślić, że ich rozpoznawanie nie jest istotnie statystycznie powiązane ze zmiennymi społeczno-demograficznymi, w tym z miejscem zamieszkania (sołectwem, czy osiedlem).

Najczęściej wskazywane miejsca o szczególnej koncentracji negatywnych zjawisk społecznych¹⁷ to:

- Glinianka – 6 wskazań,
- Zakręt (w tym ul. Kościelna) – 3 wskazania,
- Duchnów – 1 wskazanie,
- Poręby – 1 wskazanie,
- Pęcclin – 1 wskazanie,
- Wola Ducka – 1 wskazanie,
- jest wiele takich miejsc – 1 wskazanie,
- sołectwa – 1 wskazanie,
- ulice po zmroku – 1 wskazanie.

Oferta dla seniorów¹⁸

39 proc. badanych seniorów korzystało z przynajmniej jednej usługi dla tej grupy odbiorców. 35 proc. korzystało z usług Klubu Senior+, 18 proc. – z usług opiekuńczych,

¹⁷ Informacje te zostały zebrane na podstawie odpowiedzi na pytanie otwarte, które charakteryzują się silnym rozproszeniem i zróżnicowanym poziomem szczegółowości, co wynika ze specyfiki narzędzia. Na etapie pracy z danymi udzielone odpowiedzi zostały zakodowane i przyporządkowane do ogólnych kategorii, które mogą być prezentowane w ujęciu statystycznym.

¹⁸ Poniżej prezentowane wyniki zostały uzyskane na próbie 56 seniorów.

świadczonych w miejscu zamieszkania odbiorcy, 15 proc. – z zajęć komputerowych dla seniorów, 12 proc. – ze specjalistycznych usług opiekuńczych, świadczonych w miejscu zamieszkania odbiorcy, dla osób z zaburzeniami psychicznymi, 7 proc. – z usług Dziennego Domu „Senior+”, 5 proc. – ze specjalistycznych usług opiekuńczych, świadczonych w miejscu zamieszkania w formie: terapii logopedycznej, terapii pedagogicznej, rehabilitacji fizycznej usług opiekuńczych, opieki pielęgniarskiej, 2 proc. – z usług asystenta, świadczonych w miejscu zamieszkania odbiorcy. Poziom satysfakcji z ww. usług jest zróżnicowany: odnotowano wyłącznie oceny pozytywne, zaś średnia w skali 1-5 wynosi – w zależności od rodzaju usługi – od 3,31 do 5,00. Respondenci są zadowoleni przede wszystkim z możliwości integracji i nawiązywania relacji z innymi, ale również z merytorycznych aspektów, związanych z korzystaniem z ww. usług. Jeśli chodzi o postrzegane mankamenty, odpowiedzi wskazywano w przypadkach jednostkowych. 73 proc. badanych seniorów deklaruje chęć skorzystania przynajmniej z jednej usługi, skierowanej do tej grupy odbiorców. 45 proc. ankietowanych seniorów chciałoby skorzystać z zajęć komputerowych, 40 proc. – z usług Klubu Senior+, 31 proc. – z usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania odbiorcy, 21 proc. – ze specjalistycznych usług opiekuńczych, świadczonych w miejscu zamieszkania (w formie: terapii logopedycznej, terapii pedagogicznej, rehabilitacji fizycznej usług opiekuńczych, opieki pielęgniarskiej), 11 proc. – z usług asystenta, świadczonych w miejscu zamieszkania odbiorcy, 10 proc. – z usług Dziennego Domu „Senior+”.

Oferta dla osób z niepełnosprawnościami¹⁹

2 badane osoby z niepełnosprawnościami korzystały z przynajmniej jednej usługi dla tej grupy odbiorców. 1 osoba korzystała ze specjalistycznych usług opiekuńczych, świadczonych w miejscu zamieszkania dla osób z zaburzeniami psychicznymi, 1 osoba – z usług świadczonych w Środowiskowym Domu Samopomocy, 1 osoba – z usług świadczonych w Warsztatach Terapii Zajęciowej, 1 osoba – z wypożyczalni sprzętu rehabilitacyjnego. Oceny ww. usług były formułowane w przypadkach jednostkowych.

¹⁹ Poniżej prezentowane wyniki zostały uzyskane na próbie 8 osób z niepełnosprawnościami.

4 badane osoby z niepełnosprawnościami chciałyby skorzystać z przynajmniej jednej usługi dla tej grupy odbiorców. Respondenci deklarują chęć skorzystania z następujących możliwości: transport dla osób ze szczególnymi potrzebami – 2 osoby, usługi świadczone w Warsztatach Terapii Zajęciowej – 2 osoby, specjalistyczne usługi opiekuńcze świadczone w miejscu zamieszkania dla osób z zaburzeniami psychicznymi – 1 osoba, usługi opiekuńcze świadczone w miejscu zamieszkania odbiorcy – 1 osoba, usługi asystenta świadczone w miejscu zamieszkania odbiorcy – 1 osoba, usługi świadczone w Środowiskowym Domu Samopomocy – 1 osoba, wypożyczalnia sprzętu rehabilitacyjnego – 1 osoba.

Oferta dla rodzin z dziećmi²⁰

75 proc. badanych przedstawicieli rodzin z dziećmi skorzystało z przynajmniej jednej usługi dla tej grupy odbiorców. 43 proc. skorzystało z usług miejscowych przedszkoli, 32 proc. – z zajęć w GOK-u, 29 proc. – zajęć prowadzonych w świetlicach wiejskich, 17 proc. – zajęć w klubie sportowym, 15 proc. – z usług świetlic środowiskowych, 4 proc. – z usług żłobka, 3 proc. – z usług Klubu Malucha, 3 proc. – z usług Klubu Piłkarskiego „Mamuśki”, pozostałe usługi wymieniano w przypadkach jednostkowych. Respondenci wyrażają umiarkowanie wysoki poziom zadowolenia z ww. usług, choć tego rodzaju informacje zostały uzyskane na niskich podstawach procentowania (przedszkola – średnia w skali 1-5 – 4,42, żłobki – 4,3, klub sportowy – 4,25, Klub Piłkarski „Mamuśki” – 4,19, zajęcia w GOK – 4,17, świetlice środowiskowe – 4,11, Klub Malucha – 3,82, zajęcia w świetlicach wiejskich – 3,69). Respondenci byli zadowoleni przede wszystkim z lokalizacji miejsc świadczenia ww. usług blisko domu – 22 proc., możliwości rozwoju – 22 proc., zapewnienia opieki dla dzieci – 14 proc., ciekawych i różnorodnych zajęć – 14 proc., profesjonalizmu i zaangażowania kadry – 14 proc., niskiego poziomu opłat – 11 proc., możliwości integracji z innymi mieszkańcami gminy – 9 proc., możliwości powrotu do pracy zawodowej – 6 proc., godzin otwarcia – 5 proc., budowania relacji z innymi – 4 proc., a także dopasowania do potrzeb odbiorców. Jako słabe strony związane z korzystaniem z ww. usług respondenci

²⁰ Poniżej prezentowane wyniki zostały uzyskane na próbie 85 przedstawicieli rodzin z dziećmi.

wymieniali: zbyt ubogą ofertę – 16 proc., odległość i konieczność dojazdu – 7 proc., utrudnienia związane z pandemią COVID-19 – 7 proc., a także zbyt wysoki poziom opłat – 6 proc. 70 proc. ankietowanych z tej grupy chciałoby skorzystać z zajęć sportowych, 69 proc. – z zajęć rekreacyjnych, 39 proc. – z profilaktyki zdrowotnej, 36 proc. – z rehabilitacji, 26 proc. – z warsztatów zastępowania agresji i radzenia sobie z emocjami, 18 proc. – z warsztatów wychowawczych, 17 proc. – ze wsparcia psychologicznego, 16 proc. – z psychiatrii dziecięcej, 16 proc. – z psychoterapii.

Młodzież i młodzi dorośli do 21. roku życia²¹

70 proc. badanych osób do 21. roku życia korzystało z przynajmniej jednej usługi dla tej grupy odbiorców. 51 proc. skorzystało z usług klubu młodzieżowego, 25 proc. – z zajęć w GOK-u, 22 proc. – z centrum wolontariatu, 22 proc. – z usług klubów sportowych. Respondenci wyrażają zróżnicowany poziom zadowolenia z ww. usług, choć tego rodzaju informacje zostały uzyskane na niskich podstawach procentowania. Respondenci byli zadowoleni przede wszystkim z możliwości spędzania czasu wolnego, budowania relacji z innymi, możliwości rozwoju oraz przełamania lęków społecznych. Postrzegane mankamenty wymieniano w przypadkach jednostkowych. 81 proc. badanych chciałoby skorzystać z przynajmniej jednej usługi dla tej grupy odbiorców. 56 proc. ankietowanych z tej grupy chciałoby skorzystać z kina plenerowego, 52 proc. – z klubokawiarni, 51 proc. – z klubu młodzieżowego, 22 proc. – z centrum wolontariatu, 22 proc. – zajęć w GOK-u, 18 proc. – ze spływów kajakowych, 14 proc. – z zajęć w klubach sportowych, 14 proc. – ze skateparku.

²¹ Poniżej prezentowane wyniki zostały uzyskane na próbie 17 osób w wieku do 21. roku życia.

4.3. Wyniki badania jakościowego z usługodawcami i lokalnymi ekspertami

Jak już wspomnieliśmy, badanie jakościowe zostało zrealizowane techniką Telefonicznych Wywiadów Pogłębionych (TDI) oraz Zogniskowanych Wywiadów Grupowych (FGI). W ramach badania jakościowego kluczowych interesariuszy systemu usług społecznych zrealizowano cztery wywiady fokusowe (FGI) z dyrektorami placówek samorządowych instytucji świadczących usługi społeczne, z przedstawicielami samorządu lokalnego, sołtysami oraz liderami organizacji pozarządowych. Wywiady fokusowe uzupełnione zostały wywiadami indywidualnymi z liderami samorządu lokalnego. Zebrany materiał badawczy został zorganizowany w sześć zagadnień poznawczych: główne potrzeby mieszkańców w zakresie usług społecznych, kluczowe grupy odbiorców usług społecznych, organizowanie społeczności lokalnej, rola CUS i najpilniejsze potrzeby.

Potrzeby mieszkańców gminy Wiązowna

Badani interesariusze zostali zapytani o – ich zdaniem – najważniejsze potrzeby w zakresie usług społecznych. Wskazali trzy obszary: zdrowie i rehabilitację, zdrowie psychiczne i przeciwdziałanie wykluczeniu komunikacyjnemu.

Zdrowie – rehabilitacja

Publiczny system opieki zdrowotnej traktuje jako wartość pierwszorzędą powszechny równy i oferowany bez zbędnej zwłoki dostęp do świadczeń. Jeden z rozmówców stwierdził: *zdrowie weszło nam teraz na pierwszy plan w naszym życiu publicznym*. Ta wypowiedź jest bardzo charakterystyczna dla opinii badanych o usługach społecznych. Ze względu na liczne ograniczenia techniczne, finansowe, czy kadrowe, nie wszystkie świadczenia zdrowotne mogą być oferowane zarówno bez ograniczeń, jak i w jednakowym wymiarze w zróżnicowanych pod względem wielkości miejscach zamieszkania. Dlatego funkcjonowanie systemu opieki zdrowotnej w zakresie dostępności świadczeń medycznych jest najczęściej podnoszoną potrzebą w zakresie usług społecznych. Podkreśla się przede wszystkim potrzebę dostępności lekarza oraz problem ze specjalistyczną opieką medyczną.

Podstawowa opieka medyczna jest zapewniona, natomiast jest problem z taką specjalistyczną opieką medyczną.

Dostępność usług medycznych w najprostszy sposób może być zdefiniowana jako stopień zaspokojenia potrzeb zdrowotnych mieszkańców danej gminy. Oznacza to z jednej strony fizyczną możliwość otrzymania przez pacjenta usługi leczniczej, tj. fizyczny dostęp do infrastruktury technicznej i personelu medycznego, z drugiej – związana jest z psychologiczną zdolnością ludzi do rozpoznawania i oceniania własnych potrzeb zdrowotnych, zdolności ponoszenia kosztów leczenia oraz pokonywania instytucjonalnych barier wynikających z systemu ochrony zdrowia. Oba wymiary w opinii badanych nastrożają mieszkańcom poważnych problemów.

Kluczową potrzebą zawierającą się także w obszarze zdrowia są usługi rehabilitacyjne. Ich głównymi odbiorcami są osoby starsze oraz osoby z niepełnosprawnościami. Osoby starsze wymagają postępowania rehabilitacyjnego, którego celem jest przywracanie utraconych funkcji i możliwie jak najdłuższe podtrzymywanie sprawności funkcjonalnej umożliwiającej osobie starszej zachowanie niezależności.

Takie postępowanie, które dla naszych ludzi umożliwiałoby jakieś dodatkowe formy tej rehabilitacji byłoby bardzo pożądana. To są dość drogie usługi i na pewno wielu osobom takie usługi by się przydały. To można by było wspólnie zorganizować, wspólnie z naszą pomocą medyczną.

Rehabilitacja osób starszych wymaga podejścia zespołowego, udziału wielu specjalistów (lekarzy różnych specjalności, geriatrów, terapeutów zajęciowych, kontaktu z lekarzem rodzinnym, fizjoterapeutów, pielęgniarek, logopedów, psychologów) pracujących pod kierunkiem lekarzy rehabilitacji. Zagadnienia starości i starzenia się, związanej z nimi niepełnosprawności łączy zatem wspólne zadanie, jakim jest konieczność rozwijania i prowadzenia rehabilitacji. Bardzo podobnym wyzwaniem są też usługi rehabilitacyjne dla osób z niepełnosprawnościami, które uwidoczniły się już po narodzinach.

Problemem jest rehabilitacja. Tutaj naprawiamy wszystkie błędy poporodowe, porażenia mózgowe i tutaj też jest dużo problemów, że brakuje tej pomocy doraźnej, bieżącej. Jest dzisiaj problem z urodzeniem dziecka, o tym nikt nie mówi, ale to jest paradoks tych czasów, że jest problem ze znalezieniem normalnego i bezpiecznego miejsca do urodzenia...

Zdrowie psychiczne

Badani respondenci silnie podkreślali potrzeby w zakresie zdrowia psychicznego. Wskazywali, że część ludzi nie potrafi zaadaptować się do sytuacji wyjątkowej jaką jest pandemia. W sytuacji przedłużającego się stresu możliwości adaptacyjne ludzkiej psychiki się wyczerpują. Przedłużające się narażenie na stres zwiększa przede wszystkim ryzyko rozwinięcia się objawów i zaburzeń depresyjnych i lękowych. Sytuacja związana z chorobą zakaźną wpływa też negatywnie na osoby cierpiące na zaburzenia o charakterze nerwicowym. Pandemia COVID-19 ograniczyła znacząco i tak niewystarczający dostęp do opieki zdrowotnej dla większości ludzi, w tym pomocy psychiatrycznej i psychologicznej. Porady zdalne nie zawsze pozwalają odpowiednio zdiagnozować pacjentów, trudniej też o nawiązanie relacji terapeutycznej. Utrudnieniem jest konieczność kwarantanny ograniczonego liczebnie personelu medycznego. Trzeba tu podkreślić wyjątkowo skomplikowaną sytuację osób z chorobami psychicznymi, takimi jak schizofrenia, kiedy leczenie wymaga współdziałania zespołu specjalistów: psychiatrów, psychologów, pielęgniarek, pracowników socjalnych i terapeutów oraz oparcia społecznego w rodzinie. Dla osób chorujących psychicznie szczególnie istotna jest pomoc psychologiczna, z której również relatywnie często już korzystają. Czas pandemii wyostrzył istniejące problemy. Grupą szczególnie zagrożoną i wrażliwą okazały się dzieci, a zwłaszcza młodzież. Skala problemów i ich nietypowe mechanizmy zaskakują nawet profesjonalistów.

To nie jest tylko kwestia epidemiologiczna, ale kwestia, której nikt nie analizuje do tej pory, kwestia wpływu psychicznego na ludzi po pandemii, wpływu pandemii poprzez zdalną naukę na nasze dzieci, zamknięcia dzieci w domach.

Wszystkie oddziały psychiatryczne w Józefowie, Zagórz, Otwocku są zapełnione, ponieważ już są pierwsze efekty odizolowania naszych pociech od rówieśników i braku relacji z rówieśnikami, relacji

społecznych między dziećmi. Te dzieci są zamknięte i nie mogą się chociaż poganiać po korytarzach i tym dzieciom brakuje relacji kształtowania swojej pozycji w grupie. To zostało zabrane dzieciom i to powoduje teraz straszny dyskomfort i deficyty.

Mamy problem i ze starszą młodzieżą i z młodszą młodzieżą. Jest strasznie dużo przypadków prób samobójczych.

Psychologowie z 50-letnim stażem, takich przypadków nie widzieli do tej pory. Naprawdę jest to sytuacja, która całkowicie odbiega od normy. Można powiedzieć, że już nie wrócimy do takiego świata, który był przed pandemią.

Zagrożenie wykluczeniem komunikacyjnym

Pomimo, że przez gminę Wiązowna przebiegają ważne krajowe arterie komunikacyjne badani dostrzegają problemy z komunikacją zbiorową, które dla części mieszkańców skutkują wykluczeniem transportowym, a to powoduje różne problemy społeczne dla wielu grup mieszkańców.

Tak naprawdę brakuje u nas takiego transportu. Transport publiczny rozwija się stopniowo, choćby linia od Glinianki do Dziechcińca połączona z Józefowem. W ogóle nie mamy połączenia albo z Otwockiem, a jest bardzo duża potrzeba.

Młodzież mieszkająca w miejscowościach, w których transport zbiorowy nie funkcjonuje, ma utrudniony dostęp do edukacji i jest wykluczona z życia kulturalnego. Osoby w wieku produkcyjnym nie mogą podejmować pracy.

Natomiast osoby aktywne zawodowo, to jest problem dostępności, dojazdu do pracy. Ponieważ moja miejscowość, nie ma tutaj dużej działalności gospodarczej...

Osoby starsze i z niepełnosprawnościami nie mogą dostać się do lekarza lub na rehabilitację. Jeśli mają trudności z poruszaniem się, oznacza to ich wykluczenie z życia społecznego i publicznego.

Dla starszych ważna jest dostępność komunikacyjna. Co prawda mamy komunikację miejską, ale wiadomo, że ona nie kursuje zbyt często. Nie wszystkie miejscowości są skomunikowane. Łatwo dostać się do Warszawy, ale już do powiatu, do Otwocka, już jest trudniej.

Mamy problem z komunikacją. Jak ktoś jest starszy, nie ma samochodu osobowego, nie ma kogoś kto mógłby zawieźć, to ma problem.

Sytuacja ta zmusza mieszkańców do zakupu samochodu (często kolejnego), nawet jeśli nie mają wystarczających środków finansowych na ten cel i późniejsze jego utrzymanie.

To przymusowa sytuacja. My właśnie dlatego mamy te samochody, że nie ma transportu publicznego.

Najmniej zmotoryzowane są osoby z niepełnosprawnościami, w związku z tym ich wykluczenie szczególnie się pogłębia, a możliwość korzystania z edukacji czy oferty kulturalnej jest przez to zdecydowanie ograniczona.

Wymienione tu potrzeby transportowe mogą warunkować korzystanie z oferty i korzystanie z edukacji, sportu, kultury. To może być niemożliwe ze względu na wykluczenie komunikacyjne

Grupy mieszkańców wymagające szczególnej uwagi i wrażliwości

W omawianym badaniu wskazano następujące grupy osób, na których potrzeby należy zwrócić szczególną uwagę: osoby z niepełnosprawnościami, rodziny z dziećmi, młodzież szkolna i seniorzy.

Osoby z niepełnosprawnościami

Rozwój usług społecznych na rzecz osób z niepełnosprawnościami polega głównie na: (1) tworzeniu infrastruktury: klubów, świetlic środowiskowych, mieszkań chronionych, (2) zwiększeniu liczby poradni specjalistycznych (w tym doradztwo, terapia, rehabilitacja), (3) rozwoju domowych usług w zakresie stacjonarnej opieki długoterminowej, (4) organizacji szkoleń, seminariów dla kadry pomocowej, pielęgniarek, lekarzy dotyczących

pracy z tą grupą odbiorców, (5) promocji zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami, rozwoju poradnictwa zawodowego, (6) zwiększeniu pomocy materialnej na rehabilitację osób z niepełnosprawnościami. Mimo udzielanego wsparcia ze strony władz lokalnych oraz organizacji pozarządowych (istnieją stowarzyszenia zawiązane przez środowisko i rodziny osób z niepełnosprawnościami), potrzeby w tym obszarze wciąż są niezaspokojone. Nierozwiązane problemy, do których należą: brak miejsc pracy, w tym miejsc pracy chronionej, niewystarczający zakres usług na rzecz osób z niepełnosprawnościami, zwłaszcza dorosłych. Ponadto istnieje konieczność integrowania osób z niepełnosprawnościami ze społecznością lokalną poprzez organizację imprez i projektów mających na celu wzajemne poznanie.

Podejście do osób niepełnosprawnych, czy ruchowo, czy intelektualnie, jest już w naszym społeczeństwie nadal zbyt mało empatyczne, osoby te są nadal stygmatyzowane.

Współpracuję też ze środowiskowym domem pomocy, który zbiera osoby z zaburzeniami psychicznymi i wiem, że choroby psychiczne są coraz częściej diagnozowane. Tu również przydałoby się coś zrobić i warto by było uspołecnić tą chorobę, że choroba tych osób nie jest powodem do tego, żeby te osoby oddzielać od społeczeństwa.

Młodzież szkolna

W badaniach podkreślano różne aspekty problemów z jakimi boryka się dzisiaj młodzież. Młodzi ludzie pragną być lubiani i akceptowani takimi, jakimi są. Dlatego poważnym problemem jest presja otoczenia. Elementem tej presji jest odpowiedni wygląd, postawa, kreowanie siebie w social mediach. Rezultatem zmagania się z oczekiwaniami środowiska i mediów jest używanie narkotyków i alkoholu, oglądanie pornografii, czy stosowanie wobec innych przemocy, co może mocno zaważyć na późniejszym ich życiu. Charakterystycznym problemem jest także otyłość oraz anoreksja lub bulimia. Często nastolatki sięgają po jedzenie jako formę nagrody, odstresowania się. Z kolei presja związana ze szczupłym wyglądem może prowadzić do rozwinięcia się zaburzeń odżywiania w postaci anoreksji lub bulimii.

Młodzież poświęca też bardzo dużo czasu na kreowanie siebie w internecie. To, co powinno zaniepokoić rodziców i opiekunów to: nadmiar snu lub bezsenność, wycofanie się z dotychczasowych relacji, zmiana zachowania. Facebook czy Instagram pomagają poznawać nowych ludzi, dzielić się pasjami i zainteresowaniami, uczyć się nowych rzeczy. Z drugiej strony kreują idealny świat, do którego wielu młodych ludzi chce dążyć. Dodatkowo brak ostrożności i odpowiedniego przewidywania konsekwencji, może skończyć się rozpowszechnieniem erotycznych zdjęć lub doświadczeniem cyberprzemocy. Wszystkie wymienione zjawiska są zwielokrotnione przez uwarunkowania życia w pandemicznej izolacji. Brakuje alternatywnej oferty.

Największy deficyt mamy w ofercie dla młodych. Dla młodych po prostu. A moje przecucia są również takie, że za pół roku albo za rok, bo pandemia się nie skończy za miesiąc, będziemy mieli ogromne potrzeby z pomocą psychologiczną dla młodych, ogromne, gigantyczne.

I myślę, że to jest coś, czym do tej pory prawie w ogóle się nie zajmowaliśmy, bo oprócz takiej pomocy klasycznej w szkole i tam jest jakiś tam etat w arkuszu organizacyjnym i tak dalej, to wynika jakby z systemu edukacji. Natomiast my jako gmina, ponieważ zawsze się tym edukacja zajmowała, nie zajmowaliśmy się nigdy i tu będzie wielkie pole do popisu, bo ja obawiam się, że nasz system edukacyjny nie będzie sobie mógł z tym poradzić...

Seniorzy

Zwiększenie się liczebności populacji osób starszych oznacza nie tylko zmianę społeczno-kulturową, ale też niesie za sobą konieczność kształtowania pod tym kątem oferty usług społecznych na poziomie lokalnym. Starsi mieszkańcy są szczególnie wrażliwi na zaspokojenie potrzeby bezpieczeństwa, oczekują też dobrego kontaktu. Usługi wobec osób starszych na poziomie lokalnym obejmują szczególnie działania uwzględniające specyficzne potrzeby tej grupy, a mianowicie: ochronę zdrowia seniorów, pomoc osobom obłożnie chorym, pracę socjalną, pomoc w organizowaniu codziennego życia z uwzględnieniem potrzeb integracyjnych, edukacyjnych, kulturalnych, a także zapobieganie wykluczeniu społecznemu, samotności i izolacji. Warto zauważyć, że wiele problemów wynika też z dużej liczby osób starszych. Sprawdzające się rozwiązania są często

niewystarczające ponieważ obejmują tylko niewielką grupę osób ze społeczności seniorów. W sytuacji pandemii nasila się też problem izolacji i osamotnienia społecznego tej grupy społeczeństwa.

Taką największą grupą, którą musimy ogarnąć, ale nie na siłę, to są seniorzy. Seniorzy są częściowo zaopiekowani, bo mamy Klub Dzienny Seniora i taki Klub Senior Plus. Są organizacje pozarządowe dla seniorów właśnie.

Kiedy nastąpił lockdown i pracownicy jeździli w teren do osób, które potrzebowały zakupów czy leków, okazało się, że bardzo dużo seniorów to osoby samotne lub osoby, którymi nikt się nie zajmuje. Te osoby potrzebują towarzystwa i takiego powrotu do społeczeństwa, bo one czują się wykluczone. Tu jest praca do zrobienia.

Rodzina

Rodzina jest integralną częścią społeczeństwa, a zarazem jego najmniejszym i podstawowym ogniwem. Jest małą grupą pierwotną, o przewadze więzi osobistych, odznacza się międzypokoleniową i wielopokoleniową trwałością więzi, a członkostwo w niej jest dobrowolne i w zasadzie nierozwalne (za wyjątkiem porzucenia, rozwodu). W wypowiedziach badanych osób mocno wybrzmiał problem niewydolności wychowawczej wielu rodzin. Wyraźnie potrzebne jest więc wspieranie rodziny przeżywającej trudności w wypełnianiu funkcji opiekuńczo wychowawczych. Rodzina może otrzymać wsparcie poprzez działania instytucji i podmiotów, takich jak ośrodki poradnictwa specjalistycznego, placówki wsparcia dziennego, rodziny wspierające czy asystenci rodziny.

Bardzo by się przydał psycholog na terenie gminy. Uważam, że bardzo potrzebna jest pomoc psychologiczna, nawet psychiatryczna. Trzeba zrobić taką dostępność, żeby człowiek czuł się swobodnie i nie wstydził się pójść. Może jakiś telefon, który byśmy uruchomili dla mieszkańców, którzy szukają pomocy. Może niektórzy nie wiedzą gdzie, może jest ta pomoc, ale bardzo rozpropagowany telefon, na który z każdym problemem mogę zadzwonić i ktoś mnie pokieruje dalej, ktoś mnie umówi, ktoś mnie przełączy. Taki telefon w dzisiejszych czasach byłby bardzo potrzebny...

Ważne, żebyśmy nie zostawiali ludzi bez pomocy. Niech on się czuje bezpiecznie, że jest telefon całodobowy i ktoś zawsze mu pomoże.

Praca z rodziną jest prowadzona w szczególności w formie konsultacji i poradnictwa specjalistycznego, terapii i mediacji, usług dla rodzin z dziećmi, a także „grup wsparcia” i pomocy prawnej. W opiniach ujawnionych w wywiadach podkreślano szczególnie zanik komunikacji i relacji wewnątrzrodzinnych zastąpionych kontaktami poprzez media społecznościowe lub grami internetowymi.

Niestety obserwuję też niewydolność wychowawczą wśród rodziców i wśród opiekunów. To jest zatrważające, że obecność z dzieckiem została zastąpiona przez elektronikę i pieniądze i rodzice bardzo często nie rozumieją, że to jest w ogóle jakiś problem, bo przecież dziecko ma wszystko co potrzebuje i spełniamy wszystkie jego życzenia, a to dziecko tak naprawdę potem ma zaburzenia zachowania, bo woła o to, żeby ktoś zwrócił na nie uwagę i z nim побыł.

Przede wszystkim potrzebna jest pomoc psychologiczno-pedagogiczna. Widać było ogromną potrzebę pracy z rodziną, po pierwsze z rodziną, która ma dzieci mniejsze, ale też nastolatków i jest taka duża praca też do wykonania i z rodzicami.

Często obserwuję takie obrazki, że przychodzą rodzice, którzy siedzą z dziećmi, ale są nieobecni ponieważ zajmują się swoim telefonem komórkowym.

Może trzeba organizować warsztaty rozwijające dla rodziców i nauczyć ich, że mogą razem z dziećmi spędzać czas, na przykład pojeździć razem na rowerach.

Potrzebny jest żłobek dla maluchów. Bo w okolicy, oprócz jednego żłobka w Otwocku, nie mamy takiej placówki. Mamy przedszkola. Mamy oczywiście prywatną placówkę na terenie gminy. Wydaje nam się, że powinna być taka placówka dla rodziców najmłodszych pociech.

Ja mam na myśli nie tylko te więzi społeczne koleżeńsko-partnerskie, ale też chciałabym zwrócić uwagę na te więzi rodzinne. Mam wrażenie, że społeczeństwo potrzebuje takich inicjatyw, które będą prorodzinne, nie tylko dla jednej grupki, tylko włączanie dzieci, młodzieży, rodziców, żeby było poczucie, że jest jakaś wspólnota.

Dzieci nie kontaktują się ze sobą i nawet im się nie chce spotykać z innymi dziećmi. Wszystko się zamyka w tym obszarze komputera, dzieci rozmawiają ze sobą na różnych komunikatorach i ten świat się po prostu zmienił. Ta relacja międzyludzka zamyka się dokładnie na tych liniach komunikacji w komunikatorach, telefonach, nic więcej.

Potrzebne jest poradnictwo dla tak zwanych normalnych rodzin, które wymagają wsparcia, czy dzieci, które właśnie są niezdiagnozowane, bo trudno je zdiagnozować...

Integracja i organizacja społeczności lokalnej

Istotnym obszarem, który został poddany w badaniu refleksji jest zagadnienie organizacji i funkcjonowania społeczności lokalnych – siła wspólnoty społecznej. Czynnikiem kluczowym, który integruje społeczność lokalną i powoduje, że staje się ona nasza, a nie czyjaś jest wspólne dobro. Społeczność lokalna jest nasza i jest dla nas, ale to my za nią także odpowiadamy. Warunkiem niezbędnym dla dobra wspólnego jest to, aby społeczność uświadomiła sobie jego istnienie i uznała, że np. czyste jezioro, młodzież, przestrzeń publiczna czy lokalne tradycje są dobrem wspólnym. Jeżeli wspólnota nie będzie dbać o swoje dobro wspólne, jeżeli ludzie będą mieszkać w zanieczyszczonym środowisku, brzydkich budynkach czy nie będą mieli dostępu do kultury, to będzie im się w takiej wspólnocie żyło źle. Idea dobra wspólnego pozwala łączyć i integrować ludzi, a także uczyć ich współodpowiedzialności za swoją społeczność i jej zasoby. Na dobro wspólne składają się dobra naturalne oraz materialne i niematerialne potrzebne wszystkim i przynoszące korzyści, za które powinniśmy czuć się współodpowiedzialni. W badaniu, rozmówcy wskazali cztery aspekty istotne w aktywizowaniu i integracji społeczności lokalnej: miejsca spotkań, podział na starych i nowych mieszkańców, konflikt jako czynnik mobilizujący społeczność oraz dumę z miejsca zamieszkania.

Miejsca spotkań i nawiązywania relacji

W wywiadach duże znaczenie przykładano do jakości przestrzeni publicznej jako zagadnieniu o szczególnym znaczeniu dla zaspokajania potrzeb mieszkańców, poprawy jakości ich życia i sprzyjający nawiązywaniu kontaktów społecznych. Stanowi ona dobro

wspólne i jest dostępna dla wszystkich użytkowników oraz ułatwia interakcje między mieszkańcami i grupami społecznymi. Mimo widocznej poprawy w tym względzie, zauważano, że nadal istnieje potrzeba ich tworzenia i nasycenia nimi równomiernie gminy Wiązowna.

Brakuje parku. Oczywiście mamy fajne tereny spacerowe po lasach, ale ten park, gdzie byłyby ławeczki, gdzie mogłyby się całe rodziny spotykać, gdzie może jakiś plac by był.

Przez okres 6 lat zbudowaliśmy plac zabaw z nawierzchnią bezpieczną, do tego 2 siłownie plenerowe, wiatę do spotkań, boisko trawiaste. Także jeśli chodzi o wykorzystanie to infrastruktura.

Brak miejsc spotkań, integracji społecznej, rekreacji i edukacji – jak podkreślano – wpływa bezpośrednio na aktywność mieszkańców obszarów wiejskich. Ważne dla procesu pozytywnych zmian jest rozpoznanie potrzeb mieszkańców w tym zakresie i pomoc we wspólnym zaprojektowaniu takich społecznych miejsc.

Fajnie, kiedy wydarzenia organizowane są jakby odpowiedzią na potrzeby takich mieszkańców. I myślę, że ta właśnie sfera współpracy z CUS-em i GOK-iem, to jest właśnie jakby wyszukiwanie tych potrzeb.

Istotą tej współpracy są rozmowy i zwrócenie uwagi na potrzeby różnych grup wiekowych, po to by aranżacja przestrzeni wiejskich spełniała wymagania wielu osób (dzieci, młodzieży i dorosłych, w tym osób z niepełnosprawnościami i wykluczonych społecznie). Mając projekt na wybraną przestrzeń (teren) łatwiej podejmować działania społeczne.

Wybraliśmy zabawki, zagospodarowaliśmy teren, po czym przyszli mieszkańcy, do nas, do urzędu i mówią, państwo wybudowaliście plac zabaw dla małych dzieci, my mamy już dzieci trochę starsze i dla nich zabawek nie ma. W dodatku jest za dużo bujaków, a nie ma huśtawek. Wykonaliśmy coś, co nam się wydawało, że jest dobre dla nich, ale dla nich to nie było dobre. Musieliśmy przeinstalować te prace zabaw, rozrzucić te zabawki po innych miejscowościach, znalezienie nowych, kolejny zakup, kolejne pieniądze, kolejny czas. A mogliśmy ich zapytać, co wy chcecie.

Dobrym kierunkiem jest łączenie inwestycji w infrastrukturę z tzw. działaniami miękkimi, czyli ukierunkowanymi na aktywność społeczną.

Corocznie obok inwestycji w infrastrukturę (z Funduszu Sołectkiego) prowadziliśmy działania miękkie. Co roku odbywały się wigilia, konkurs bożonarodzeniowy, spływ kajakowy, rajd rowerowy. I przy okazji budowania infrastruktury dużo robiliśmy własnym sumptem. Jeśli chodzi o wykonywanie prac to nie ukrywam, że mieszkańcy są pomocni, aktywni, i jakoś integracja następuje, funkcjonuje. Nie ukrywam, że fundusz jest bardzo pomocny. Dodatkowo jeszcze włącza się do aktywizacji mieszkańców, mamy klub sportowy, który nieźle funkcjonuje, i też włącza się zawsze do organizacji dnia dziecka, czy innych imprez.

Skuteczniej można zarządzać finansami sołectkimi znając zakres zmian w aranżowanej społecznej przestrzeni. Wiejskie przestrzenie publiczne wymagają działań w zakresie poprawy ich funkcjonalności, bezpieczeństwa i estetyki. Konieczne są także zmiany organizacyjne, by poszczególni użytkownicy (z różnych grup wiekowych) mogli realizować swoje potrzeby. Podniesienie poziomu estetyki przestrzeni publicznej oraz osobiste zaangażowanie mieszkańców w ich zaprojektowanie i stworzenie skutkuje również większą dbałością o nowe miejsca i tworzy społeczną presję, na tych którzy chcieliby je niszczyć.

Integracja ma poniekąd przełożenie na dbałość o te nasze tereny. Takie przejawy drobnego wandalizmu, to jest właśnie pokazanie braku tej integracji, bo jeżeli ktoś czuje się związany z miejscem, z terenem, no nie wyobrażam sobie żeby poszedł, rozwalił śmietniki, rozwalał jakieś rzeczy, bo jeżeli ja czuję się, że ja jestem z sołectwa tego, mojego, to jest poniekąd też to wszystko jakby moje, więc dbam o, mimo że to wiadomo, to jest gminne, ogólnodostępne, ale jako zintegrowany mieszkaniec mam poczucie też obowiązku dbania o te właśnie rzeczy.

„Starzy” i „nowi” mieszkańcy

Istotnym czynnikiem, który wpływa na życie społeczne gminy jest podział mieszkańców na tych „starych” – mieszkających od dawna na terenie gminy Wiązowna oraz „nowych”, którzy w dużej liczbie osiedlają się na jej obszarze w ostatnich latach. Niniejszy podział jest bardzo widoczny.

Jesteśmy podzieleni na nowych, napływowych mieszkańców i tych starych, zakorzenionych, którzy są tutejsi. Można powiedzieć, że nasz gmina jest totalnie dwubiegunowa, bo są sołectwa np. Zakręt, które mają charakter bardziej miejski, nowoczesny, taki nawet zurbanizowany, który ma się nijak do sołectw tj. Kruszewiec, Poręby, które mają charakter tradycyjny, wiejski.

Obie społeczności w zauważalny sposób różnią się od siebie. Mają nieco inny profil kulturowy i podejście do spraw publicznych.

Mamy cztery Koła Gospodyń Wiejskich, które u nas funkcjonują i każde z nich jest inne, ponieważ jest zlokalizowane w innym miejscu i zrzesza inne osoby. Panie z Koła Gospodyń Wiejskich z Glinianki, to panie o takim tradycyjnym podejściu, osoby starsze nawiązujące do folkloru, tradycji, jest to grupa śpiewacza, to grupa mocno zakorzeniona w tym regionalizmie. W kontrze stawiamy Koło Gospodyń Wiejskich z Zakrętu, gdzie panie zamiast tradycyjnych wypieków przygotowują na spotkanie na przykład hummus, bo to są panie nowoczesne i zupełnie inne.

Uczestniczę w niektórych wydarzeniach i zauważyłam np., że, oczywiście, jeżeli chodzi o nowych mieszkańców to jest ich bardzo mało, jeżeli chodzi o starych to też ich za dużo nie ma, ale zauważyłam też taką zależność, że jeżeli już się pojawiają starzy mieszkańcy, to nie widzę wśród nich zupełnie młodych ludzi, tzn. brakuje mi gdzieś takiego rocznika powiedzmy od dwudziestu pięciu do czterdziestu lat. Przeważnie pojawiają się osoby starsze albo już rodziny z dziećmi, czyli tak z ciekawości może, niekiedy może z braku jakby jakiejś innej oferty, pojawiają się na takich różnych spotkaniach, i myślę, że należałoby przemyśleć również ofertę dla takich ludzi dużo młodszych

Jeżeli już obsługujemy naszych klientów, to ten klient powiedzmy stary, ten, który mieszka już od lat, on oczywiście przychodzi do urzędu, on załatwia sprawę, on jest bardziej wyrozumiały. Natomiast ten klient nabyty, to jest jednak klient, co chyba wszyscy potwierdzą taki bardzo roszczeniowy. Czyli on przychodzi, rzuca papier, on oczekuje konkretnej odpowiedzi w określonym czasie i jeszcze najlepiej odpowiedzi, która oczywiście jest satysfakcjonująca dla niego samego.

Warto jednak zaznaczyć, że wskazane odmienności nie rodzą zauważalnych sporów, a nawet widoczne są przejawy poszukiwania przestrzeni do integracji. Proces ten wymaga

jednak wsparcia po to, by szybciej i efektywniej można było wykorzystać potencjał obu grup mieszkańców we wspólnych przedsięwzięciach.

Mieszkańcy, którzy się sprowadzili i być może nawet nie znają sąsiadów. Ale z drugiej strony, gdy mieliśmy koncerty letnie przy świetlicy w Izabeli, to okazało się, że bardzo dużo na koncert przyszło nowych mieszkańców, przynieśli ciasto i herbatę, żeby posiedzieć w towarzystwie swoich sąsiadów i w końcu się poznać. To też była inicjatywa mieszkańców, mieszkańcy zrobili sobie koncert, piknik i usiedli, żeby się poznać. To jest dla mnie przykład takiego samostanowienia i poszukania dla siebie przestrzeni w otoczeniu.

Konflikt mobilizuje i organizuje społeczność

Bardzo istotnym i pozytywnym czynnikiem mobilizacji społecznej aktywności w gminie Wiązowna okazała się – zdaniem respondentów – akcja protestu przeciwko budowie obwodnicy Warszawy. Zagrożenie związane z tą inwestycją potrafiło zjednoczyć mieszkańców oraz władze gminy. Co ciekawe, w procesie społecznej samoorganizacji kluczową rolę odegrali mieszkańcy, którzy niedawno osiedlili się w Wiązownie.

Natomiast pojawił się ostatnio nowy problem, który spowodował, przynajmniej u mnie, pojawiła się koncepcja obwodnicy aglomeracji warszawskiej, która zagraża kilku miejscowościom w naszej gminie. I to sprawiło, że nastąpiło zintegrowanie tych mieszkańców, którzy nie są zachwyceni nową perspektywą, która potnie wieś i gminę na kolejne elementy, które będą trudne do zintegrowania.

Rozwinęła się szeroka akcja protestacyjna, przeciwko planowanemu przebiegowi obwodnicy warszawskiej. Powstało stowarzyszenie “Nie tędy droga” to są nowo osiedleni ludzie. Kupili działki, wzięli kredyty, i tutaj perspektywa, że to trzeba będzie zmienić. Więc tutaj zdecydowany udział jest właśnie tych nowo zamieszkałych.

My mamy teraz problem z obwodnicą aglomeracji warszawskiej, która ma przeciąć naszą gminę na pół i to jest świetny przykład, jak ludzie potrafią się zjednoczyć. Sami mieszkańcy, z różnych miejscowości, jak pan wie, nasza gmina jest dość rozległa, połączyli się w grupę, utworzyli stowarzyszenie, prowadzą kampanię informacyjną, protestują, zbierają podpisy, wysyłają petycje, jest to niesamowita akcja społeczna. To jest kilka tysięcy ludzi, którzy są prowadzeni przez grupę kilku osób.

Moje miejsce do życia

Badane osoby zostały zapytane o ocenę gminy Wiązowna, jako miejsca do życia. W uzyskanych odpowiedziach uderzające było entuzjastyczne postrzeżenie gminy jako przestrzeni do życia i rozwoju, co w części oddają poniżej zamieszczone wypowiedzi.

Nie zamieniłabym swojej wsi na żadne skarby świata. Jak potrzebuję do Warszawy, wsiadam w samochód i jadę do Warszawy. Mam ciszę, spokój, sarny, jelenie, dziki, łosie, wszystko pod domem. Nie zamieniłabym za żadne skarby.

Ja, mieszcuch, urodzona w mieście, wychowana w mieście, na blokowisku, nie zamieniłabym się. Chcę być tutaj gdzie jestem, mamy las, łąki, jest gdzie spacerować, jeździć rowerem. Jeśli mamy potrzebę dojechania do Warszawy, wsiadamy w samochód, i w 30 minut jesteśmy. I uciekamy stamtąd do naszej oazy spokoju.

Nigdzie bym się nie wyprowadził. Lokalizacja super, tym bardziej teraz, po rozwoju S17, S2, miejsce rewelacyjne do mieszkania, funkcjonowania.

U mnie na przykład, mam o tyle szczęścia, że mieszkam na ulicy integracyjnej, wszystko dobrze tak funkcjonowało, że nazwaliśmy ulicę Integracyjna. Nieźle, ale inne ulice również. I nie ukrywam, że może z racji tego, że jak ktoś tam się przeprowadza to ściąga za sobą swoich znajomych, przyjaciół, kolegów, i może to jest tym czynnikiem wiążącym.

Jak się idzie na spacer, to zawsze wszędzie jest dzień dobry, co słyhać, jak zdrowie. Nawet osoby, które się budują tutaj, i myślę, że w niedalekiej przyszłości zamieszkają, również przystaną, zaczną rozmawiać, podpytują się jak tu jest, jak się mieszka, jak się żyje. Powoli, jak będziemy wracać do tych normalnych kontaktów, to i będziemy się jeszcze bardziej zacieśniać i integrować.

Ludzie jakby tutaj szukają azylu, szukają miejsca, szukają spokoju, bo tu właśnie jest świetne, warunki przyrodnicze są, jest, gdzie mogą uciec z miasta i tutaj zamieszkać, prawda. Bliskie położenie Warszawy powoduje, że łatwo tutaj ulokować firmę i mieć rynek zbytu, albo szeroki, jaki właśnie daje możliwość, możliwość jakby sprzedawania produktów na rynek warszawski.

Oczekiwania wobec zmiany

Tworzenie CUS – nowej instytucji odpowiadającej za organizację i koordynację usług społecznych – rodzi różne oczekiwania dotyczące funkcjonowania samego Centrum, jak i doinwestowania sfery społecznej.

Oczekiwania wobec CUS

Jeśli chodzi o funkcjonowanie nowej instytucji, oczekuje się przede wszystkim aktywnej postawy wobec potrzeb mieszkańców oraz zbudowania z nimi partnerskiej, przyjaznej relacji. Drugim aspektem jaki wybrzmiał w rozmowach jest nadzieja na lepszą organizację usług, ich zintegrowanie i poszerzenie oferty. Do tego potrzebna jest – jak podkreślano – dobra i stale ponawiana diagnoza potrzeb oraz sprawna komunikacja i polityka informacyjna CUS.

Zakładam, że CUS wyjdzie bardziej do mieszkańca, bo jak się spojrzy, tak jakby tradycyjnie, tak potocznie jak był postrzegany GOPS, nie mówię, że tak u nas w gminie jest, ale generalnie GOPS to kojarzy się z paniami, które siedzą i przychodzi się do nich, składa się podanie o zapomogę i to jest takie ogólnokrajowe postrzeżenie, co to jest GOPS.

Dla mnie klient CUS-u to będzie też osoba, która chce jakiejś zmiany, chce czegoś więcej dla siebie, dla rodziny, dla otoczenia i szuka różnego typu rozwiązań. Oczywiście, wśród tych klientów dalej będzie osoba, która będzie potrzebowała przyływu środków finansowych, ale to nie będzie jedyna rola CUS-u.

Centrum to dla mnie działalność dedykowana każdemu członkowi społeczeństwa, od niemowlaka, po seniora. Wachlarz niesamowicie szeroki, postrzegam to jako również skoordynowane działania we współpracy absolutnie ze wszystkimi podmiotami na terenie gminy.

Zmieni się wizerunek dawnego GOPS-u, a teraz CUS-u, jako instytucji, która jest dostępna tylko dla szczególnego typu klientów. Chciałabym, żeby ludzie postrzegali CUS i w ogóle pomoc społeczną jako coś więcej niż tylko pozyskanie pieniędzy na życie.

Chciałabym, żeby postrzegali CUS jako instytucję, która koordynuje różnego rodzaju usługi społeczne, ale nie tylko w kwestii przekazywania środków publicznych, ale też w kwestii współuczestniczenia, współdecydowania, rozwoju osobistego, wsparcia psychologicznego, czyli tego, o czym u nas w kraju nie myśli się na co dzień.

Chodzi o coś więcej niż tylko te podstawowe potrzeby, bo coraz bardziej tego nasze społeczeństwo potrzebuje. Mamy różne organizacje, grupy formalne i nieformalne, natomiast z tą ofertą dla nich cały czas nie jest najlepiej.

Chodzi o pobudzenie do wyjścia do otoczenia, zmiany aktywności i nastawienia do otoczenia.

Jak rozumiem, mieszkaniec korzystający z usług CUS-u będzie miał możliwość skorzystania z rozbudowanego koszyka usług, w którym będą zarówno te potrzeby elementarne jak i te wyższego rzędu. Ten koszyk ma być mocno dopasowany do potrzeb danej jednostki. Seniorzy na przykład, oprócz pomocy materialnej potrzebują kogoś, kto im powie, że są organizowane różne zajęcia dla nich albo zapyta się ich, czego oni potrzebują, albo pomoże im przygotować ofertę do innych instytucji, albo pokieruje, że tutaj może pan skorzystać z fizjoterapii lub rehabilitacji, a tutaj może się pan spotkać z innymi seniorami i porozmawiać o problemach z rodziną, otoczeniem.

Będzie to centrum, które świadczy usługi, ale tak naprawdę przecież samo centrum nie może świadczyć wszystkich usług i wszystkim, może tylko realizować we współpracy z innymi podmiotami.

Pozwoli zintegrować działania i świadczenie różnego typu usług, czy możliwości pomocy, dotarcia, wsparcia, sprawdzenia jakby potrzeb różnych grup społecznych i jakby zintegrowanie tego w jednym ośrodku, w jednym miejscu przez co te działania będą właśnie takie kompleksowe, lepiej poznamy potrzeby naszych mieszkańców, ich oczekiwania.

Ważne jest to, żebyśmy jakby wszyscy dokładnie wiedzieli o zakresie działania CUS-u, ponieważ jest to jednostka, która ma bardzo szerokie spektrum usług. Dobrze by było, jakby szeroko o tym mówić i poinformować wszystkie jednostki.

Ja bardzo liczę na współpracę z CUS-em w zakresie oświatowym, a głównie w zakresie pomocy psychologiczno-pedagogicznej, który to obszar jest no dla samorządu bardzo trudnym obszarem,

wiadomo, że te potrzeby w tym zakresie stale rosną, teraz po pandemii obawiam się, że one w ogóle sięgną zenitu, bo wiemy, że, no że dzieci wrócą z różnymi podejrzeniami deficytami i trzeba będzie na to odpowiedzieć, tak że bardzo liczę na współpracę z CUS-em w tym właśnie zakresie

CUS będzie zbierał informacje od mieszkańców i na tej podstawie będzie analizował w jakim kierunku powinniśmy się rozwijać, co jest naszą mocną i słabą stroną, co jest naszą szansą, a co zagrożeniem. Musimy popracować nad tym, co nasze jednostki i organizacje pozarządowe mogłyby zaoferować naszym mieszkańcom, co by się spotkało z ich zainteresowaniem i uznaniem.

Lista oczekiwań i potrzeb

Obok identyfikowania systemowych i różnorodnych zjawisk związanych z potrzebami w zakresie usług społecznych, badania przyniosły dodatkowo dążenia, istotne z punktu widzenia organizacji, które zajmują się usługami w gminie. Poniżej zamieszczamy pożądane cele i pilne sprawy do załatwienia, jakie zostały wskazane przez rozmówców.

Pieniądze na lokal na Środowiskowy Dom Samopomocy, bo tego brakuje, a jak już będzie duży dom, no to może byśmy jeszcze zrobili zakład aktywizacji jakiejś, czyli ZAZ i ŚDS dla osób z niepełnosprawnościami, np. z głęboką niepełnosprawnością intelektualną i osób dorosłych...

Potrzebny nam jest transport. Mamy możliwości współpracy z innymi gminami, ale nie możemy tego wykorzystać, bo nie mamy na transport, bo transport zżera nam połowę, jak nie 60% budżetu.

Problem transportu, to się często pojawia. Chociażby Radiówek - tam nie ma jak dojechać, nie ma komunikacji zbiorowej.

Lokal, żeby organizować spotkania, spotkania sekcyjne, spotkania w ogóle z tymi seniorami, żeby oni z tego domu mogli się wyrwać, jest potrzebne pomieszczenie i takiego pomieszczenia - według mojej oceny - jeszcze mimo wszystko w naszej gminie nie ma, bo te pomieszczenia, które są - są jeszcze małe. Jeżeli ja chcę zrobić spotkanie z seniorami, to na takie spotkania przychodzą - a one się odbywają raz w miesiącu - przychodzi 100-140 osób.

Żanęcin prosi o nową świetlicę murowaną.

Ja bym poprosiła o Klub Młodzieżowy to znaczy zaopiekowanie młodzieży, na ile jest możliwość tego wsparcia, żeby to było systematyczne, bo wiadomo, że teraz jedna grupa jest, być może się skończy, bo widać, że jest to potrzebne i to naprawdę jest potrzebne i ta taka neutralna normalność jest potrzebna

Marzy mi się poradnia rodzinna, gdzie zaopiekowani byliby przede wszystkim rodzice, z jednej strony, może właśnie terapia, mediacja, może jakieś porady, bo czasami wydaje mi się, że potrzeba po prostu z kimś porozmawiać, pójść do kogoś i opowiedzieć co się dzieje i to też może wiele zmienić, może właśnie ktoś nie ma takiej osoby wokół siebie, która mogłaby na to spojrzeć z boku i może to by już coś zmieniło w życiu i w relacjach tej rodziny.

4.4. Wyniki badania jakościowego z odbiorcami usług społecznych

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

- osoby starsze,
- osoby z niepełnosprawnościami,
- rodziny w kryzysie,
- rodziny wielodzietne,
- osoby z uzależnieniami.

W pierwszej części badania przeprowadzona została tzw. faza empatyzacji, której celem było dotarcie do bardzo precyzyjnych informacji, określających sytuację życiową i sposób myślenia respondentów. Co istotne, tego rodzaju wiedza obejmowała nie tylko poziom racjonalny, ale również podzielane przez badanych odczucia i emocje. Innymi słowy, chodziło o zrozumienie potrzeb i oczekiwań odbiorców, uzyskanie informacji na temat ich stylu życia, zwyczajów, aspiracji, czy oczekiwań. Na tej podstawie możliwe było

zdefiniowanie kluczowych problemów i potrzeb, które mogłyby zostać zaspokojone poprzez usługi społeczne. Zdefiniowana lista potrzeb posłużyła do skonstruowania rekomendacji w zakresie „idealnej oferty” usług społecznych dla danej grupy odbiorców. Są to zarówno propozycje konkretnych usług, wskazania odnośnie sposobu ich świadczenia, jak i ogólne refleksje dotyczące tego procesu. Poniżej prezentujemy zebrane informacje z podziałem na 5 ww. grup odbiorców usług społecznych.

Seniorzy:

Tabela 30. Mapa empatii

<p>Co myśli i czuje?</p> <ul style="list-style-type: none"> - samotność - rodzina nie ma czasu na podtrzymywanie relacji - rodzina uważa, że obowiązkiem seniora jest opieka nad dziećmi (członkowie rodziny uważają, że seniorzy zawsze mają czas, nie przyjmują do wiadomości, że senior(ka) ma swoje pasje i chciał(a)by je realizować) - trudno zmobilizować znaleźć liderów społecznych wśród seniorów, większość z nich korzysta z oferty, natomiast nie uczestniczy w jej współtworzeniu 	<p>Co mówi i robi?</p> <ul style="list-style-type: none"> - opiekuje się dziećmi - nie ma przestrzeni do realizacji swoich pasji - ma trudności z dojazdem, poruszaniem się po terenie gminy - jest zamknięty(a) w domu, odczuwa potrzebę wyjścia z domu - uczestniczy w samopomocy sąsiedzkiej - podejmuje działania międzypokoleniowe - bierze udział w zajęciach organizowanych w świetlicach (ale w niektórych miejscowościach świetlice nie są w pełni wykorzystane: <i>one stoją puste, potrzeba animatorów, nie wiadomo, kto ma klucz do świetlicy...</i>)
<p>Co widzi?</p> <ul style="list-style-type: none"> - śmieci w lasach - nieprzyjemny zapach (wysypisko, kanalizacja) - lasy, walory przyrodnicze i krajobrazowe - ryneček - nowy budynek domu kultury - nowe miejsce rozrywki dla dzieci w Góraszce - ciągi pieszo-rowerowe 	<p>Co słyszy?</p> <ul style="list-style-type: none"> - hałas, ruch samochodowy, nowa autostrada i drogi ekspresowe - brakuje dostępu do informacji, część seniorów jest wykluczonych cyfrowo - plotki o sąsiadach

Tabela 31. Zdiagnozowane potrzeby oraz Idealna oferta

<p>Potrzeby:</p> <ul style="list-style-type: none"> - brak dostępu do informacji na temat oferty usług społecznych - transport i komunikacja, przemieszczanie się po terenie gminy: <i>nie wszędzie da się dojechać</i> 	<p>Idealna oferta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - platforma wymiany informacji o ofercie usług społecznych (różne kanały: elektroniczne i „tradycyjne”, w tym z wykorzystaniem softysów i zarządów osiedli)
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

rowerem...

- „twarde” inwestycje w infrastrukturę: kanalizacja, gazyfikacja, wodociąg, światłowody, telefonia komórkowa
- zapewnienie miejsc spotkań na potrzeby realizacji usług i działań (w różnych rejonach gminy: w centrum, w południowej i północnej części gminy)
- wsparcie przy załatwianiu spraw urzędowych (np. doradztwo, informacja)
- wsparcie w sprawach życia codziennego
- ochrona zdrowia, profilaktyka zdrowotna
- edukacja związana z poszerzaniem umiejętności cyfrowych
- potrzeby kulturalne
- możliwość korzystania z usług w różnych godzinach, np. GOK funkcjonuje w godzinach popołudniowych: *jest nastawiony głównie na dzieci...*
- poznawanie swojej gminy: *niektórzy mieszkańcy słabo ją znają*
- potrzeba aktywności ruchowej
- potrzeba aktywizacji społecznej, wspierania liderów lokalnych
- potrzeba realizacji pasji

- komunikacja publiczna na terenie gminy, usługa transportowa
- miejsca spotkań z możliwością twórczej realizacji swoich pomysłów
- punkt wsparcia w załatwianiu spraw codziennych i urzędowych z dostępem do internetu (pomoc, doradztwo, udzielanie informacji, drukarka, skaner)
- usługa „złotej rączki”, pomoc w drobnych remontach, czy naprawach
- porady lekarskie na telefon
- usługi rehabilitacyjne na terenie gminy: *trzeba jeździć poza teren gminy, długo czeka się na zapis...*
- badania okresowe dla seniorów
- monitoring stanu zdrowia, np. opaski
- usługa wytchnieniowa: *opieka na kilka godzin dla opiekunów osób starszych...*
- edukacja cyfrowa
- usługi w świetlicach GOK, wykorzystanie potencjału ww. placówek
- usługi kulturalne dla seniorów, dostępne w różnych godzinach (przez cały dzień, w tym przed południem, wspólne zajęcia dla seniora i dziecka)
- dietetyka, wspomaganie przy odchudzaniu
- wsparcie psychologa, poradnia psychologiczna, telefon wsparcia (np. dla osób samotnych)
- kurs pierwszej pomocy: *jak się zachować w kryzysowej sytuacji*
- Dzienny Dom Senior+
- Klub Seniora
- koła gospodyń wiejskich
- szkolenia dla seniorów z obszaru bezpieczeństwa: zapobieganie kradzieżom metodą „na wnuczka”, bezpieczeństwo na drodze (policja, OPS)
- działania na rzecz poznawania swojej gminy i powiatu (np. wycieczki, różne formy edukacyjne)
- usługi związane z aktywnością ruchową i rekreacją
- działania na rzecz aktywizacji społecznej, inwestowanie w liderów lokalnych, edukowanie, przekazywanie informacji (np. na temat możliwości pozyskania środków zewnętrznych)
- możliwość realizacji pasji, np. wzajemne uczenie się poprzez różne formy edukacyjne,

działania międzypokoleniowe, gazetka redagowana przez seniorów i o seniorach

Osoby z niepełnosprawnościami i ich opiekunowie:

Tabela 32. Mapa empatii

<p>Co myśli i czuje?</p> <ul style="list-style-type: none"> - czuję się pozostawiony(a) sam(a) sobie, ze wszystkim muszę sobie radzić sam(a) - dostępne usługi są odpłatne i kosztowne, trzeba zdobywać pieniądze na ten cel, co jest trudne w przypadku osób, które nie pracują - odczuwa frustrację - jeśli nie zadbam o moje dziecko, to ono straci coś ważnego - skupiam się na niepełnosprawnym dziecku, czasami kosztem pozostałych dzieci - samotność niepełnosprawnych dzieci, brak przyjaciół, uzależnienie od najbliższego otoczenia - nie wszyscy akceptują niepełnosprawność, wiele znajomości nie przetrwało tej próby, relacje towarzyskie są ograniczone: zostało tylko kilka osób, garść ludzi, którzy nie mają blokady... - zmęczenie, wyczerpanie - nie skupiam na sobie uwagi, nie proszę o pomoc, radzę sobie, ale nikt nie wie, jakim wysiłkiem to osiągam: <i>jeśli nie ma dramatu, to nikt nie zaoferuje pomocy, wolę się zaharować, niż robić z tego wielkie halo, trzeba się odblokować, aby powiedzieć, że czegoś chcemy, potrzebujemy pomocy</i> - konieczność udowadniania, że otrzymana pomoc została wykorzystana zgodnie z przeznaczeniem - na początku była obawa, jak niepełnosprawność zostanie odebrana przez otoczenie, z czasem to się zmienia - zrobiliśmy się bardziej odporni na różne przeciwności, twardsi - angażujemy się społecznie, niepełnosprawność w najbliższej rodzinie zmieniła nas na lepsze: <i>jesteśmy miłsi dla innych, mamy inne priorytety, doceniamy to, co mamy...</i> 	<p>Co mówi i robi?</p> <ul style="list-style-type: none"> - bardzo dużo pracuję - zajmuję się dzieckiem niepełnosprawnym - nie skupiam się tylko na problemach, szukam pozytywnych stron - dziękuję za otrzymaną pomoc - walczę o moje dzieci, szukam pomocy: <i>to jest droga przez mękę, ale nie mam wyjścia</i> - ciągle uczę się czegoś nowego, nabywam nowe umiejętności i wiedzę, umiem zareagować, mogę być ekspertem dla innych osób w podobnej sytuacji - buduję relacje mimo braku czasu (np. rodzinne): <i>najczęściej to my odwiedzamy innych, oni rzadziej nas odwiedzają...</i>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Co widzi?</p> <ul style="list-style-type: none"> - ludzie, którzy zwracają mi uwagę, mówią, że moje dziecko jest rozpieszczone, że na zbyt wiele mu pozwalam, że źle wychowuję moje dziecko: ludzie, którzy <i>wiedzą lepiej...</i> - ludzie, którzy nie wiedzą, jak postępować z osobami niepełnosprawnymi, nie rozumieją obserwowanych zachowań i reagują w sposób nieadekwatny do sytuacji - kiedyś: spojrzenia, gesty, szepty, podzielenie stereotypów, obecnie: zmiana sposobu postrzegania osób z niepełnosprawnościami 	<p>Co słyszy?</p> <ul style="list-style-type: none"> - dziecko nie wygląda na chore, wygląda za dobrze - dajcie sobie radę, więc pomoc jest wam niepotrzebna - jak mogę pomóc?: <i>są miłe sytuacje...</i> - że Bóg nas pokarał niepełnosprawnością
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tabela 33. Zdiagnozowane potrzeby oraz idealna oferta

<p>Potrzeby:</p> <ul style="list-style-type: none"> - budowanie relacji, nawiązywanie przyjaźni, integracja społeczna - rozrywka, odczuwanie przyjemności, miłe spędzanie czasu - zniwelowanie barier architektonicznych: <i>schody, krawężniki, nigdzie nie można wjechać wózkiem, koperty na parkingach...</i> - transport, przemieszczanie się: <i>sami to organizujemy, ale podobno jest bus gminny</i> - dostęp do informacji (trzeba wiedzieć kogo i o co zapytać), informacja dociera zbyt późno: <i>nie wiemy, z jakiej oferty można skorzystać...</i> - ochrona zdrowia (dostęp do specjalistów, rejestracja elektroniczna) - wsparcie mężczyzn, ojców dzieci niepełnosprawnych 	<p>Idealna oferta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dostęp do informacji na temat oferty usług społecznych: kompleksowość, skupienie w jednym miejscu, wykorzystanie różnych kanałów komunikacji (internet, gazetka gminna „Powiązania”), wielokierunkowość, współpraca z różnymi podmiotami lub osobami, aktualność, przekazywanie informacji z wyprzedzeniem: <i>mamy tylko relacje z wydarzeń, które już się odbyły, zamiast zapowiedzi...</i> - koordynator, który pomagałby w załatwianiu spraw urzędowo-prawnych, posiadał wiedzę o możliwościach uzyskania pomocy (np. kryteria dostępu, dokumenty i procedury administracyjne, z czego można skorzystać, śledzenie zmian w przepisach) - zajęcia dla rodzin i osób z niepełnosprawnościami - rozrywka, zabawa, wspólne spędzanie czasu - wyjazdy integracyjne (dla rodzin osób z niepełnosprawnościami) - sensoryczny plac zabaw z urządzeniami dla osób z niepełnosprawnością ruchową - dostępność, likwidacja barier architektonicznych: <i>to musi być dostosowane do potrzeb, a nie robione „na sztukę”...</i> - usługa transportowa, dojazd do miejsc świadczenia usług społecznych - ochrona zdrowia, w tym dostęp do specjalistów, możliwość zapisu do lekarza/przychodni przez telefon lub poprzez platformę internetową - opieka wytchnieniowa (opieka nad dziećmi,
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

seniorami, osobami z niepełnosprawnościami)

- pomoc w sprawach codziennych (np. zakupy, umycie okien)
- rehabilitacja
- logopeda
- dostęp do basenu, np. wykup karnetów
- siłownia (blisko miejsca zamieszkania)
- zajęcia ruchowe, gimnastyka, np. zadbanie o zdrowie kręgosłupa (blisko domu)
- opieka psychologiczna dla rodziców i dzieci zdrowych – rodzeństwa osób z niepełnosprawnościami: *taki ktoś, kto jest na bieżąco, jest dla mnie zawsze, może przyjechać lub on-line...*
- grupa samopomocowa dla ojców dzieci niepełnosprawnych: *panowie uciekają w pracę, mają problem z akceptacją niepełnosprawności swoich dzieci, musi być jakieś działanie, odskocznia, odpoczynek psychiczny, a nie rozmowa o problemach, możliwość fajnego spędzenia czasu, rowery, ognisko...*
- nauka języków obcych (np. j. angielski)
- zajęcia sportowe dla dorosłych, są dla dzieci
- wspólne zajęcia dla rodziców i dzieci
- miejsca spotkań, spędzania czasu oraz integracji
- kursy zawodowe, doszkalanie, warsztaty
- zajęcia blisko domu, w domu lub w trybie on-line
- usamodzielnianie dzieci niepełnosprawnych, więcej pracy nakierowanej na chorego, a mniej na osobę towarzyszącą: *trzeba wspierać, ale nie wyręczać*
- zbadanie potrzeb rodziców (tematy spotkań, np. poznanie swoich dzieci, jak sobie radzić w trudnych sytuacjach, wymiana doświadczeń)
- nauczanie radzenia sobie w życiu i sprawach codziennych

Rodziny w kryzysie:

Tabela 34. Mapa empatii

<p>Co myśli i czuje?</p> <ul style="list-style-type: none"> - brak wsparcia - brak dostępności różnych usług - samotność, <u>zostaje sam(a) z problemem</u> - brak zrozumienia, empatii (w otoczeniu, wśród pracowników instytucji pomocowych) - brak informacji o dostępnej ofercie: <i>nie ma aktualności na forum, gdzie się zapisać, jaka jest oferta, z czego można skorzystać, nie ma takiej kompleksowej informacji...</i> - akcyjność, doraźność otrzymanej pomocy: <i>za rzadko korzystamy, za krótko, za mało, brakuje kompleksowości...</i> - brak pomocy w korzystaniu z systemu wsparcia: <i>ktoś powinien pokierować, jak mieliśmy problem, to nikt się nie zainteresował</i> - strach - wydatki na lekarza, dojazdy, pomoc - konieczność proszenia o pomoc - obciążenie psychiczne: depresja, załamanie, stres - zmęczenie - smutek, żal: <i>często płaczemy...</i> - ukrywanie swoich problemów przed dziećmi i otoczeniem - lęk przed byciem ocenianym: <i>boimy się pokazać, jak naprawdę wygląda nasze życie, jeśli prosimy o pomoc, jesteśmy oceniani...</i> 	<p>Co mówi i robi?</p> <ul style="list-style-type: none"> - prosi o pomoc - obawia się, że będzie oceniany(a) - płacze - stara się robić jak najwięcej dla swojej rodziny - udaje przed najbliższymi, że sobie radzi - zostaje sam ze swoimi problemami - stara się chronić najbliższych - obwinia innych członków swojej rodziny - próbuje kontrolować swoich najbliższych
<p>Co widzi?</p> <ul style="list-style-type: none"> - ludzi, którzy oceniają - nieprzyjazne otoczenie - pracowników instytucji pomocowych, którym brakuje empatii i zaangażowania: <i>pracownicy po prostu odhaczają kolejne osoby...</i> 	<p>Co słyszy?</p> <ul style="list-style-type: none"> - na co wydajecie pieniądze? - „doradzanie” z poczuciem wyższości: <i>musi pan(i) sobie radzić...</i> - obwinianie: <i>nie dbacie o swoje dzieci, to wina zaniedbań wychowawczych rodziny</i> - pytania zadawane przez dzieci: <i>dlaczego inne dzieci mają więcej niż ja, dlaczego ja nie wyjeżdżam na wakacje?</i> - brak zainteresowania w otoczeniu - gotowe formułki, proceduralność, brak empatii, odhaczenie godzin pracy przez pracowników instytucji pomocowych - ocena, dyskryminacja: <i>czasami myślimy, że lepiej już nie prosić o pomoc...</i>

Tabela 35. Zdiagnozowane potrzeby oraz idealna oferta

<p>Potrzeby:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pomoc prawna - pomoc psychologiczna - pomoc psychiatryczna - edukacja - poczucie bezpieczeństwa - podnoszenie kwalifikacji - dostęp do informacji na temat dostępnej oferty - ochrona zdrowia (w gminie jest tylko podstawowa opieka zdrowotna, brakuje dostępu do lekarzy-specjalistów) 	<p>Idealna oferta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - porady prawne (dopasowane do potrzeb) - psycholog (dla rodziny, dzieci) - psychiatra - pedagog - terapia rodzinna, np. mediacje, konsultacje rodzinne, rozwiązywanie konfliktów - dostęp do informacji: platforma wymiany wiedzy o ofercie, kompleksowa informacja, skoncentrowana w jednym miejscu - pomoc w przejściu procedur administracyjnych: <i>pokierowanie kompleksowe, zaopiekowanie się rodziną, poprowadzenie za rękę...</i> - grupa wsparcia, grupa samopomocowa - grupa AA - GKRPA (wzywanie) - edukacja, w tym dla dzieci o specjalnych potrzebach, logopeda, nauczyciel wspomagający - zajęcia sensoryczne - możliwość uzyskania zaświadczenia o dysleksji, dysgrafii - rehabilitacja dla dzieci - bezpłatne usługi: <i>niektóre usługi są zbyt drogie...</i> - kursy zawodowe, doszkalanie: <i>zrobić coś dla siebie...</i> - zajęcia rozwijające dla dzieci - wyjazdy, wycieczki np. weekendowe, wyjazdy - opieka wytchnieniowa - dostęp do lekarzy-specjalistów (np. ortopedy) - respondenci z rezerwą odnoszą się do korzystania z usługi asystenta rodziny: <i>chodzi o to, żeby nie szufladkować rodziny, żeby rodzina nie czuła strachu, presji, aby rodzina nie czuła się napiętnowana, że nie daje sobie rady, że dzieci mogą zostać odebrane...</i>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Rodziny wielodzietne:

Tabela 36. Mapa empatii

<p>Co myśli i czuje?</p> <ul style="list-style-type: none"> - nie mam na nic czasu - mieszkam w pięknej okolicy, ale czy moim dzieciom jest tutaj dobrze? - czy nie mieszkam zbyt daleko od cywilizacji? - czy moje dzieci nie będą na tym stratne? - cieszę się, że nie mieszkam w Warszawie - myślę, jak zorganizować czas dzieciom po lekcjach - co będzie, kiedy powstanie kolejna autostrada (duża obwodnica Warszawy) 	<p>Co mówi i robi?</p> <ul style="list-style-type: none"> - dużo czasu spędza w samochodzie - bierze kawę i idzie na taras - uczy się sztuki rezygnacji, selekcjonuje swoje działania i aktywności
<p>Co widzi?</p> <ul style="list-style-type: none"> - bliskość przyrody, zmiany pór roku - autostrady, drogi ekspresowe - dobrą komunikację samochodową z Warszawą - bliskość cywilizacji, ale życie blisko natury - zasoby przyrodniczo-krajobrazowe - dziedzictwo kulturowe - rozwój gminy (drogi, szkoły, komisariat, place zabaw) - brak komunikacji, transportu wewnątrz gminy - dużo napływowych mieszkańców, działkowiczów 	<p>Co słyszy?</p> <ul style="list-style-type: none"> - po co wyprowadziliście się na taki koniec świata? - ale wy tu macie fajnie! - zainteresowanie budowaniem relacji - otwartość, deklaracje udzielenia pomocy

Tabela 37. Zdiagnozowane potrzeby oraz idealna oferta

<p>Potrzeby:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zwiększenie dostępności i poszerzenie oferty w obszarze ochrony zdrowia (brakuje dostępu do specjalistów) - komunikacja, transport na terenie gminy - edukacja, zajęcia specjalistyczne (np. integracja sensoryczna, korepetycje, rozszerzona oferta edukacyjna) - potrzeba aktywności ruchowej i uprawiania sportu (dla różnych grup wiekowych: dorosłych, dzieci, młodzieży) – dostęp do infrastruktury sportowej, na preferencyjnych warunkach, pomoc w znalezieniu instruktora, zapewnienie 	<p>Idealna oferta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - symboliczna opłata za usługi społeczne, dostępność cenowa - dostęp do lekarzy-specjalistów - usługa transportowa - zajęcia specjalistyczne, różne formy edukacji (np. nauka języków obcych dla dorosłych) - możliwość uprawiania różnych sportów: <i>jest tylko piłka nożna...</i> - zapewnienie profesjonalnej kadry do prowadzenia zajęć sportowych oraz z zakresu szeroko rozumianej aktywności ruchowej w ramach zajęć szkolnych i pozaszkolnych
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>profesjonalnej kadry, organizacja zajęć</p> <ul style="list-style-type: none"> - rekreacja - dostęp do informacji na temat oferty usług - aktywizacja społeczna, kreowanie liderów lokalnych 	<p>(respondenci oczekują, że ich dzieci od najmłodszych lat będą mogły korzystać z zajęć sportowych oraz lekcji wychowania fizycznego, prowadzonych przez profesjonalistów)</p> <ul style="list-style-type: none"> - organizacja opieki nad młodszymi dziećmi, żłobki - usługi kulturalne (dla starszych dzieci, młodzieży, dla dorosłych, np. moderowane, dyskusyjne kluby książki) - wyjazdy do Warszawy, Otwocka, Józefów (korzystanie z oferty kulturalnej w połączeniu z integracją) - poznawanie najbliższej okolicy, zajęcia informujące o historii lokalnej, dziedzictwie kulturowym, walorach przyrodniczych - wychowanie dzieci (szkolenia, spotkania ze specjalistami, empatia)
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Osoby z uzależnieniami:

Tabela 38. Mapa empatii

<p>Co myśli i czuje?</p> <ul style="list-style-type: none"> - chęć zaprezentowania szerszemu gronu oferty Stowarzyszenia Krokus - przeżycia rodziny - wewnętrzna radość - duma z dzieci - wyrzuty sumienia, z powodu zbyt późnej reakcji i rozpoczęcia leczenia - możliwość wyjazdu poza teren gminy - bezsilność, trudność w zapewnieniu pomocy rodzinie - chęć pomocy osobom potrzebującym, do których trudno dotrzeć - potrzebna jest silna motywacja, która warunkuje zmiany - dojrzewanie do podejmowania działań, - trudności w dostrzeganiu własnych problemów - zrozumienie własnej sytuacji - terapia jest podstawą - grupa wsparcia - spokój wewnętrzny - radość - pewność - brak strachu podczas jazdy samochodem 	<p>Co mówi i robi?</p> <ul style="list-style-type: none"> - chęć przekonania jak największej liczby osób - rozmowa z innymi - chęć pomocy znajomym - trudności w dotarciu do innych - potrzeba przeprowadzenia rozmowy na trzeźwo, choć to trudne - tolerancja - odrzucanie rad ze strony otoczenia - postawa asertywna, negująca wobec osób dostrzegających problem alkoholowy
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> - wykorzystywanie własnych doświadczeń, aby wspierać radą innych - lęk (kiedyś) 	
<p>Co widzi?</p> <ul style="list-style-type: none"> - kolegów, którzy pracują i nie proszą o wsparcie finansowe - kolegów zarabiających dla rodziny, - szybka pomoc ze strony grupy wsparcia w przypadku napotkanych trudności, - uśmiechnięte osoby, które trzeźwieją - troskę - życzliwość - samopomoc - wzajemność - drugi oddech - satysfakcję z własnych działań - utracone lata, które aktualnie nadrabia 	<p>Co słyszy?</p> <ul style="list-style-type: none"> - radość - zaradność - praca - podejmowanie działań - troska o rodzinę - budowa domu - samozaparcie - pozytywne oceny na swój temat ze strony znajomych: „pomogłeś sobie, teraz inaczej żyjesz” - namawianie do napicia się - wiele dobrych rzeczy, których nie słyszy się będąc nietrzeźwym - budujące słowa - kiedyś – piętnujące słowa - nauka uczciwości wobec siebie i innych

Tabela 39. Zdiagnozowane potrzeby oraz idealna oferta

<p>Potrzeby:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>jest mi dobrze</u>, ale może być lepiej - spotkania, relacje między ludźmi - <u>fundusze</u> na podejmowanie działań w grupie wsparcia (np. na wyjazdy) - <u>wyjazdy terapeutyczne</u> (szacunek, zrozumienie, poczucie wspólnoty) - kontakty z osobami, które mają podobny problem - pomoc psychologa 	<p>Idealna oferta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - wyjazdy terapeutyczne - pomoc psychologiczna - spotkania integracyjne w ciągu roku, w tym okazjonalne, np. z okazji Świąt - transport, przemieszczanie się, połączenia komunikacyjne - miejsce na spotkania (do tej pory: Wola Karczewska, Radiówek) – zapewnienie miejsca spotkania w Wiązownie, nowy budynek ośrodka kultury, zapewnienie infrastruktury - kino objazdowe - organizacja konkursów dla różnych grup wiekowych - kursy, doszkalanie zawodowe (spółdzielnia socjalna, prace społeczno-użyteczne) - dostęp do lekarzy-specjalistów (na NFZ), jest podstawowa opieka zdrowotna (lekarz rodzinny)
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Podczas zrealizowanych warsztatów zidentyfikowane zostały kluczowe bariery korzystania z usług społecznych w gminie Wiązowna. Co istotne, były one podzielane przez wszystkie grupy badanych odbiorców ww. usług. Pierwszą z nich są trudności komunikacyjne, rozumiane jako brak dostępu do informacji na temat możliwości skorzystania z lokalnej oferty. Przedstawiciele różnych grup uczestników warsztatów deklarowali, że nie czują się wystarczająco poinformowani na temat dostępnych usług społecznych, brakuje wiodącego źródła wiedzy w tym obszarze, ponadto badani deklarują, że informacje docierają do nich z opóźnieniem (często są to relacje z wydarzeń, które już się odbyły). Istotną barierą jest również transport publiczny, a więc ograniczone możliwości przemieszczania się między różnymi miejscowościami na terenie gminy Wiązowna (dla osób nieposiadających własnego środka transportu). Co istotne, gmina jest obszarem dość rozległym terytorialnie, a możliwości dojazdu do niektórych osiedli, czy sołectw są ograniczone (jako przykład podawano m.in. osiedle Radiówek, gdzie znajduje się siedziba CUS, dawniej GOPS). Kolejnym czynnikiem ograniczającym możliwości świadczenia i – co za tym idzie – korzystania z usług społecznych są kwestie infrastrukturalne, przede wszystkim lokalowe. W świetle wyników badania widać, że w gminie Wiązowna brakuje miejsc, w których tego rodzaju usługi mogłyby być realizowane. Jako pozytywny przykład przywoływano nowy budynek ośrodka kultury, natomiast zwracano uwagę na niewystarczającą bazę lokalową CUS (w odniesieniu do potrzeb). W niektórych miejscowościach funkcjonują świetlice GOK, jednak – po pierwsze – jest ich zbyt mało, a – po drugie – nie wszystkie są wykorzystywane w sposób optymalny. W tym kontekście respondenci zwracali uwagę na czynnik ludzki, a więc osobę animatora danej świetlicy (*w niektórych świetlicach naprawdę fajnie to wygląda i dużo się dzieje, ale inne stoją pozamykane i nawet nie wiadomo, kto ma klucz do tej świetlicy...*).

5. Wnioski i rekomendacje z badania

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

Tabela 40. Wnioski i rekomendacje z badania

Lp.	Wniosek	Rekomendacja
1	<p>Poziom wiedzy (różnych grup) mieszkańców na temat CUS jest znikomy, co potwierdzają zwłaszcza wyniki badania jakościowego. Poważnym wyzwaniem jest również budowanie wizerunku nowej instytucji w oderwaniu od skojarzeń z GOPS i negatywnego stereotypu pomocy społecznej. Skuteczne wypełnianie roli CUS wiąże się z koniecznością dotarcia z informacją do mieszkańców i zbudowania skutecznej strategii komunikacyjnej. Na podstawie badań można również sformułować wniosek, że przepływ informacji na temat dostępnej oferty jest niewystarczający – przedstawiciele różnych grup odbiorców deklarowali, że nie czują się wystarczająco poinformowani na temat możliwości skorzystania z usług społecznych w gminie Wiązowna, brakuje wiodącego źródła wiedzy w tym obszarze, ponadto badani deklarują, że informacje docierają do nich z opóźnieniem.</p>	<p>Pożądane jest opracowanie precyzyjnego planu komunikacji CUS ze społecznością lokalną, obejmującego m.in. określenie kluczowych kanałów (nośników) informacji, jak np. lokalne media, w tym społecznościowe, ogłoszenia i ulotki, czy bezpośrednie spotkania z mieszkańcami. Tego rodzaju strategia komunikacyjna powinna być oparta o dywersyfikację owych kanałów, czy nośników (w taki sposób, aby skutecznie docierać do grup mieszkańców o różnych potrzebach i zwyczajach, związanych z poszukiwaniem informacji). Chodzi tu o wykorzystanie mediów elektronicznych, ale również tradycyjnych, a także uwzględnienie roli osób, czy instytucji, ważnych dla społeczności lokalnej (np. sołtysów, zarządów osiedli, świetlic GOK). Konieczne jest również wypracowanie i komunikowanie puli argumentów, a więc korzyści płynących z powstania CUS (dla mieszkańców – lokalnej społeczności oraz dla gminy jako jednostki samorządu terytorialnego). Z pewnością warto prowadzić kampanie społeczne, a także szeroko rozumiane działania edukacyjne w tym obszarze. Ponadto rekomenduje się utworzenie platformy usług społecznych, rozumianej jako kompleksowe źródło wiedzy oraz instrument kojarzenia przedstawicieli strony podażowej i popytowej (usługodawców i usługobiorców).</p>
2	<p>Z perspektywy społecznych aspektów rozwoju gminy kluczowe znaczenie mają trendy i perspektywy demograficzne. W gminie Wiązowna rośnie liczba mieszkańców (w związku z osiedlaniem się „nowych” mieszkańców, a jednocześnie zmienia się struktura populacji ze względu na wiek. Sukcesywnie zwiększa się udział osób w wieku przedprodukcyjnym i poprodukcyjnym w populacji, natomiast zmniejsza się odsetek mieszkańców w wieku produkcyjnym (tym samym zwiększa się współczynnik obciążenia demograficznego).</p>	<p>Usługi społeczne w gminie powinny odpowiadać na wyzwania związane z trendami demograficznymi. Z względu na zjawisko zwiększania się udziału osób starszych w populacji konieczna jest kontynuacja przemyślanej polityki senioralnej i tworzenie kompleksowej oferty usług społecznych dla (różnych grup) seniorów. Usługi senioralne to również możliwość tworzenia miejsc pracy dla mieszkańców gminy i wzmocnienia lokalnej gospodarki. Jednocześnie pożądane jest tworzenie atrakcyjnej oferty usług dla innych grup odbiorców, w tym m.in. młodzieży, czy rodzin z dziećmi, które sprzyjać będą zapewnieniu wysokiej jakości życia w Wiązowna, w tym zaspokojenia potrzeb nowych mieszkańców gminy.</p>
3	<p>Centrum Usług Społecznych Gminy Wiązowna powinno pełnić rolę koordynatora i współtwórcy lokalnego rynku usług, podmiotu sieciującego JST, PES, NGO, biznes i różne grupy mieszkańców. Funkcją CUS jest również zapewnienie odpowiedniej jakości usług (we współpracy z usługodawcami). W dłuższej perspektywie Centrum mogłoby pełnić rolę głównej</p>	<p>Rekomenduje się utworzenie systemu skutecznej koordynacji usług oraz współpracy z usługodawcami. Sieciowanie różnych podmiotów jest jednym z wyzwań, przed jakim staje nowoutworzona instytucja, tym bardziej, że owa sieć obejmie podmioty zaliczane do różnych sektorów (publicznego, pozarządowego, komercyjnego), charakteryzujące się odmienną logiką działania i tzw. kulturą organizacyjną. Warto wspomnieć, że Centrum</p>



	<p>instytucji, odpowiedzialnej za monitorowanie i diagnozowanie procesów społecznych w gminie. CUS mógłby stać się kluczowym podmiotem wspomagania rozwoju gminy, tworzącym systemowe rozwiązania w obszarze gromadzenia wiedzy na potrzeby programowania lokalnych polityk publicznych i podejmowania kluczowych decyzji przez władze gminy.</p>	<p>będzie ważnym punktem odniesienia dla innych lokalnych instytucji organizujących usługi społeczne, jak np. placówki kulturalne, czy edukacyjne. Jednocześnie proponuje się silne zaakcentowanie roli CUS jako głównej instytucji badawczej, tworzącej systemowe rozwiązania w obszarze gromadzenia wiedzy, prowadzącej analizy społeczne i tym samym wspomagającej rozwój gminy. W ten sposób możliwe będzie podejmowanie ważnych decyzji i programowanie lokalnych polityk publicznych w paradygmacie zarządzania opartego na dowodach. Aby CUS mógł skutecznie wypełniać tę rolę, konieczne jest wyposażenie pracowników w odpowiednie kompetencje w obszarze prowadzenia diagnoz lokalnych, m.in. poprzez szkolenia, czy inne formy edukacyjne w obszarze gromadzenia i przetwarzania danych oraz prowadzenie badań i analiz społecznych.</p>
4	<p>Lokalny rynek usług społecznych znajduje się we wczesnym stadium rozwoju i musi być tworzony od podstaw. Większość potencjalnych usługodawców (np. organizacje pozarządowe) realizuje cenne przedsięwzięcia dla miejscowej społeczności, jednak w dużym stopniu nie są oni przygotowani (np. pod względem organizacyjnym i świadomościowym) do profesjonalnego funkcjonowania w paradygmacie usług społecznych (np. nie prowadzą działalności gospodarczej, realizują zadania publiczne zlecane przez administrację w trybie konkursowym lub podejmują tradycyjnie rozumiane działania społeczne, nie definiując ich w kategoriach świadczenia usług). Tworzenie rynku usług społecznych to również szeroko rozumiana aktywizacja społeczna, zapewnienie wysokiej jakości życia i możliwości zaspokojenia potrzeb społecznych, jak również nowe miejsca pracy dla mieszkańców gminy.</p>	<p>Rekomenduje się utworzenie systemu wsparcia usługodawców przez CUS. Proponuje się oddelegowanie osoby i/lub wyodrębnienie komórki organizacyjnej w ramach CUS, która pomagałaby realizatorom usług np. w sprawach administracyjnych, ale również merytorycznych (w tym związanych z zapewnieniem wysokiej jakości usług). Rolą CUS jest tworzenie profesjonalnego rynku usług społecznych, zatem konieczne jest zainwestowanie i „wychowywanie” usługodawców, których większość aktualnie nie jest gotowych do funkcjonowania w modelu usług społecznych. Konieczne jest również podjęcie działań informacyjnych i edukacyjnych, ponieważ powstawanie rynku usług społecznych sprzyjać będzie ekonomizacji i profesjonalizacji sektora usługodawców (przykładem dobrej praktyki jest Spółdzielnia Socjalna „Odmiana”, która świadczy usługi opiekuńcze, dostosowane do potrzeb rynku lokalnego). Tworzenie rynku usługodawców to również inwestowanie w lokalnych liderów, stymulowanie powstawania nowych organizacji społecznych, promowanie wolontariatu, czy usług sąsiedzkich. Tego rodzaju działania należy rozpatrywać w ujęciu procesowym, a także w dłuższej perspektywie czasowej.</p>
5	<p>Jednym z kluczowych wyzwań stojących przed CUS jest konieczność świadczenia usług dla lokalnej społeczności, a więc dla wszystkich grup mieszkańców. Oznacza to, że Centrum będzie adresować swoje działania do dwóch głównych grup klientów: mieszkańców niebędących klientami pomocy społecznej oraz klientów pomocy społecznej. W tym kontekście można sformułować wniosek, że</p>	<p>Niektóre centra usług społecznych w Polsce wdrażają działania mające na celu przestrzenne odseparowanie usług społecznych o charakterze powszechnym od obsługi świadczeń z systemu pomocy społecznej. Na podstawie wyników badania nie rekomenduje się wprowadzenia podobnych rozwiązań w gminie Wiązowna, zwłaszcza, że byłoby to trudne w realizacji, m.in. z przyczyn infrastrukturalnych. Pożądana jest natomiast</p>

	<p>aktualna baza lokalowa jest niewystarczająca w odniesieniu do potrzeb, związanych z zapewnieniem dostępności oraz wysokiej jakości usług społecznych w gminie Wiązowna.</p>	<p>realizacja inwestycji w bazę lokalową CUS, utworzenie nowej placówki świadczącej usługi dla osób z niepełnosprawnościami w innej lokalizacji (do której mogłyby zostać przeniesione Warsztaty Terapii Zajęciowej oraz Środowiskowy Dom Samopomocy), a także tworzenie miejsc spotkań, integracji i spędzania czasu wolnego. Zaleca się również zapewnienie usług transportowych dla osób i grup o specjalnych potrzebach, co może być czynnikiem warunkującym korzystanie z usług społecznych. Ważnym zasobem rozwojowym jest istniejąca sieć świetlic GOK, choć ich liczba powinna ulec zwiększeniu, ponadto nie wszystkie wspomniane placówki są należycie wykorzystane. Konieczne są nie tylko inwestycje w infrastrukturę, czy wyposażenie, ale również stworzenie systemu szkoleń dla animatorów ww. świetlic.</p>
6	<p>Proces tworzenia CUS wymaga również daleko idącej zmiany w samej instytucji. Jak pokazują wyniki badań jakościowych, w zespole CUS istnieją bariery o charakterze świadomościowym, związane z koniecznością zmiany sposobu myślenia (przejścia z funkcjonowania w paradygmacie pomocy społecznej do modelu usługowego). Co więcej, część odbiorców usług społecznych w gminie Wiązowna formułuje krytyczne opinie na temat sposobu funkcjonowania np. pracowników socjalnych, czy asystentów rodziny (zaangażowanie w pracę, empatia, możliwość poświęcenia odpowiedniej ilości czasu danemu odbiorcy).</p>	<p>Rekomenduje się podjęcie działań informacyjnych i edukacyjnych, zmierzających do zmiany tego stanu rzeczy. Przełamanie barier świadomościowych oznacza konieczność wdrożenia procesu zmiany, polegającej na przygotowaniu pracowników CUS do funkcjonowania w modelu usługowym, tym bardziej, że Centrum będzie „instytucją pierwszego kontaktu” dla wielu mieszkańców gminy Wiązowna. Proponuje się skonstruowanie wielowymiarowego i interdyscyplinarnego systemu wsparcia zespołu CUS, z zastosowaniem różnych metod i technik (np. warsztatów, szkoleń, wizyt studyjnych, usług doradczych, superwizji, działań na rzecz zapobiegania wypaleniu zawodowemu). Ważne jest również zapewnienie odpowiednich standardów zatrudnienia w tej instytucji (liczby pracowników w przeliczeniu na populację mieszkańców gminy). Tego rodzaju zmiana z pewnością wymaga czasu, a jej rezultaty będą widoczne w dłuższej perspektywie.</p>
7	<p>Bardzo istotnym wyzwaniem jest włączanie mieszkańców w proces projektowania i organizacji usług społecznych, tym bardziej, że – jak pokazują badania - aktywność i kapitał społeczny w gminie Wiązowna znajdują się na relatywnie wysokim poziomie. Na podstawie wyników badań ankietowych stwierdzono relatywnie wysokie wskaźniki społecznego zaangażowania, poczucie sprawczości, poziom zaufania w relacjach z innymi, jak również zadowolenie z relacji sąsiedzkich. W gminie funkcjonują organizacje pozarządowe, podmioty ekonomii społecznej, liderzy lokalni i grupy nieformalne. Ważnym zasobem jest wysoki poziom współpracy międzyinstytucjonalnej, a także otwartość władz gminy i kadry kierowniczej</p>	<p>Zgodnie z ideą CUS, usługi społeczne powinny zostać uspołecznione, czy obudowane aktywnością mieszkańców. Tworzenie profesjonalnego rynku usług i sieci usługodawców nie może pozostawać w sprzeczności z misją i wrażliwością społeczną. W tym kontekście szczególnie istotną rolę pełnić będą organizatorzy społeczności lokalnej, działający na zmotywowanie i włączanie (różnych grup) mieszkańców. Konieczne jest prowadzenie systematycznych mikro-diagnoz (w ujęciu przestrzennym lub kategoryjnym, m.in. z wykorzystaniem świetlic GOK, sołtysów, czy zarządów osiedli) i ich praktyczne zastosowanie, tj. prowadzenie działań animacyjnych, dopasowanych do precyzyjnie zidentyfikowanych potrzeb. Proponuje się również kontynuację i wzmocnienie innych instrumentów uspołeczniania usług społecznych, jak</p>



	<p>kluczowych instytucji na zmianę i modernizację. Gminne podmioty mają wieloletnie doświadczenie w realizacji projektów społecznych, a także potrafią budować pozytywne wzorce, które mogą być inspiracją dla CUS (przykładem jest działające Centrum Usług Wspólnych, zarządzające gminną sferą edukacji).</p>	<p>np. wolontariatu, działań sąsiedzkich, czy innych rozwiązań o charakterze wzajemnościowym. Ważnym aspektem jest również integracja mieszkańców gminy, w tym międzypokoleniowa, przestrzenna (np. łączenie mieszkańców północnej, centralnej i południowej części gminy), budowanie relacji „nowych” i „starych” mieszkańców (wzmacnianie tożsamości lokalnej, m.in. w oparciu zasoby przyrodniczo-krajobrazowe oraz związane z dziedzictwem kulturowym). Ważnym instrumentem może być fundusz sołecki, który pozwala na łączenie „twardych” inwestycji w infrastrukturę z działaniami o charakterze „miękkim”.</p>
8	<p>Jak pokazują badania, wśród badanych mieszkańców gminy Wiązowna istnieje dość duże przyzwolenie na tworzenie odpłatnej oferty usług społecznych. Prawie 2/3 badanych deklaruje chęć skorzystania z usług odpłatnych, jeśli będą one łatwiej dostępne dla mieszkańców. Blisko 1/4 preferuje korzystanie z bezpłatnych usług społecznych, nawet jeśli ich podaż i – co za tym idzie – dostępność byłaby mniejsza. Powyższy pogląd jest rozpowszechniony przede wszystkim wśród osób o trudniejszej sytuacji ekonomicznej, które mają problemy z zaspokojeniem swoich potrzeb.</p>	<p>Tworzenie odpłatnej oferty usług społecznych nie może pozostawać w sprzeczności z ich powszechnością i dostępnością dla jak najszerzych grup mieszkańców. Pobieranie opłat za usługi nie jest tożsame z budowaniem komercyjnego modelu ich świadczenia. Owe opłaty powinny być dodatkowym, a nie wiodącym źródłem finansowania lokalnego systemu usług. Środki pobierane od odbiorców powinny służyć zapewnieniu większej dostępności usług, natomiast z całą pewnością nie mogą być czynnikiem wpływającym na standard, czy jakość ich świadczenia. Osobną kwestią pozostaje oczywiście ustalenie odpowiedniej wysokości opłat, być może warto rozważyć ustanowienie systemu zniżek dla osób, czy rodzin znajdujących się w szczególnie trudnej sytuacji życiowej i ekonomicznej.</p>
9	<p>Jak już wspomnieliśmy, oferta usług społecznych oraz sposób ich świadczenia muszą być dopasowane do precyzyjnie zdiagnozowanych potrzeb odbiorców. Na podstawie zrealizowanych badań można dodać, że wspomniana oferta powinna być wielowymiarowa i kompleksowa. W dużym stopniu chodzi tu o zaspokojenie różnych kategorii potrzeb: niższego i wyższego rzędu.</p>	<p>Rekomenduje się tworzenie dopasowanych do indywidualnych potrzeb odbiorców, możliwie rozbudowanych pakietów usług społecznych. Kompleksowość oferty oznacza również zaspokajanie zróżnicowanych oczekiwań (różnych grup) odbiorców. Tego rodzaju pakiety usług powinny być szerokie i zaspokajając różne kategorie potrzeb odbiorców (podstawowe i bardziej zaawansowane). Warto podkreślić, że dotyczy to wszystkich grup odbiorców, w tym klientów pomocy społecznej, którzy – oprócz świadczeń z systemu pomocy społecznej – mogliby otrzymywać w pakiecie np. usługę edukacyjną lub kulturalną.</p>
10	<p>Na podstawie badania zidentyfikowano stopień zaspokojenia różnych potrzeb społecznych w gminie Wiązowna, a także ocenę różnych obszarów usług społecznych. Badani mieszkańcy gminy Wiązowna formułują relatywnie wysokie oceny jakości usług edukacyjnych, wysokie oceny zyskała również oferta dla seniorów, a także usługi z obszaru pomocy społecznej. Najwięcej wątpliwości budzi jakość oraz dostępność mieszkań komunalnych i socjalnych oraz</p>	<p>Rekomenduje się szczególne uwzględnienie następujących kierunków rozwoju usług społecznych przez CUS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - usługi w obszarze ochrony zdrowia - usługi w obszarze spędzania czasu wolnego - usługi w obszarze sportu i rekreacji - usługi kulturalne - usługi w obszarze pobudzania aktywności społecznej mieszkańców - usługi o charakterze integracyjnym

	<p>dostępność i jakość usług żłobków, ponadto relatywnie niskie oceny formułowano względem usług ochrony zdrowia, a także działań na rzecz promocji zdrowia i zdrowego trybu życia.</p>	<p>- usługi na rzecz mieszkańców doświadczających biedy i ubóstwa</p> <p>Jeśli chodzi o grupy odbiorców, wymagające specjalnego potraktowania na etapie konstruowania oferty CUS, można wymienić:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dzieci w wieku 7-15 lat - młodzież w wieku 16-19 lat - seniorów - osoby z niepełnosprawnościami - rodziny z dziećmi - osoby doświadczające przemocy w rodzinie - osoby doświadczające biedy i ubóstwa - rodziny w kryzysie <p>W świetle wyników badania największy potencjał mają następujące usługi społeczne:</p> <ul style="list-style-type: none"> - programy kulturalne - oferta sportowa - programy wspomagające zdrowie i promujące zdrowy styl życia - usługa mobilnego fizjoterapeuty - usługa mobilnego konserwatora („złotej rączki”) <p>Wiele innych usług społecznych postrzega się jako użyteczne dla mieszkańców gminy Wiązowna, choć ankietowani niekoniecznie chcieliby skorzystać z nich osobiście. Dotyczy to usług opieki nad dziećmi dla osób (i rodzin) w kryzysie, mieszkań chronionych, wspieranych i treningowych (dla seniorów, osób z niepełnosprawnościami oraz osób i rodzin w kryzysie), brokera pracy (pomoc dla seniorów i rodziców, którzy chcą wrócić na rynek pracy, np. poprzez wyszukiwanie ofert pracy i kontakty z pracodawcami), Młodzieżowego Centrum Kompetencji (działania skierowane do młodzieży, połączone z programem socjoterapii), taksówki dla seniora i osób z niepełnosprawnościami, wsparcia psychologicznego i terapeutycznego, a także ambulatoryjnego (z zakresu rehabilitacji, fizykoterapii i fizjoterapii).</p> <p>Niniejszy raport zawiera również wiele szczegółowych wskazówek, które mogą posłużyć do skonstruowania optymalnych pakietów usług, dopasowanych do zdiagnozowanych potrzeb różnych grup odbiorców.</p>
11	<p>19 proc. badanych korzystało z usług społecznych, dostępnych na obszarze powiatu otwockiego (poza terenem gminy Wiązowna). W tym kontekście najczęściej wymieniano porady psychologiczno-pedagogiczne, pomoc</p>	<p>Warto rozważyć możliwość przejęcia przez CUS części usług, aktualnie świadczonych na poziomie powiatu. Może to dotyczyć różnych kategorii usług, w tym np. psychologicznych, pedagogicznych i prawnych (choć z pewnością ten katalog nie jest zamknięty). W ten</p>



<p>prawną, usługę psychologa dziecięcego, jak również pomoc psychologiczną dla osób doświadczających przemocy w rodzinie. W tym kontekście warto dodać, że odległość do miejsc świadczenia usług społecznych jest ważnym czynnikiem, w dużym stopniu determinującym poziom korzystania z dostępnej oferty.</p>	<p>sposób możliwe byłoby przynajmniej częściowe wyeliminowanie barier związanych z koniecznością organizowania uciążliwych dojazdów (respondenci oczekują, że usługi społeczne będą świadczone jak najbliżej miejsc ich zamieszkania).</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------