

Zarządzenie Nr 17/2024
Dyrektora Centrum Usług Społecznych w Tarnowie
z dnia 18 marca 2024 r.

w sprawie zatwierdzenia Standardów jakości usług społecznych określonych
w Programie Usług Społecznych dla mieszkańców Gminy Miasta Tarnowa na 2024 r.
pn. „Od potrzeb do realizacji”

Na podstawie art. 24 ust 2 pkt 2 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U z 2019 r. poz. 1818), zarządzam co następuje:

§ 1.

Zatwierdzam Standardy jakości usług społecznych określonych w Programie Usług Społecznych dla mieszkańców Gminy Miasta Tarnowa na 2024 r. pn. „Od potrzeb do realizacji”, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Standardy ogłasza się w Biuletynie Informacji Publicznej Centrum Usług Społecznych w Tarnowie.

§ 3.

Wykonanie niniejszego zarządzenia powierza się Kierownikowi Działu Organizowania Usług Społecznych Centrum Usług Społecznych w Tarnowie.

§ 4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**STANDARDY JAKOŚCI USŁUG SPOŁECZNYCH OKREŚLONYCH
W PROGRAMIE USŁUG SPOŁECZNYCH DLA MIESZKAŃCÓW GMINY MIASTA
TARNOWA NA 2024 R. PN. „OD POTRZEB DO REALIZACJI”**

I. Wprowadzenie do standardów

1. Standardy stanowią zestaw wymogów, które powinny spełniać usługi społeczne, odbiorca usług oraz podmiot wykonujący usług.
2. Powodem stosowania standardów w usługach społecznych jest zapewnienie odpowiedniego poziomu świadczenia tych usług. Stosowanie standardów stanowi gwarancję, że potrzeby społeczności lokalnej zostaną zaspokojone.
3. Proces kwalifikowania odbywa się, w toku rozmowy z osobą zainteresowaną korzystaniem z usług społecznych w celu rozeznania indywidualnych potrzeb oraz oczekiwań realizowanych usług społecznych.
4. Rozpoznanie indywidualnych potrzeb może zostać przeprowadzone w siedzibie Centrum Usług Społecznych w Tarnowie lub w miejscu zamieszkania osoby zainteresowanej korzystaniem z usług społecznych.
5. Harmonogram realizacji każdej usługi będzie ustalany indywidualnie przez podmiot wykonujący.
6. Zapisy dotyczące kwalifikowania, korzystania, realizowania, monitorowania, usług społecznych zawarte w dokumentach kwalifikacyjnych pozostają wiążące w stosunku do niżej określonych standardów, w tym określonych dla każdej usługi indywidualnie.

II. Standardy dotyczące kwalifikowania do korzystania z usług społecznych

1. Odbiorca usługi zobowiązany jest do: regularnego, punktualnego i aktywnego uczestnictwa w realizowanych usługach społecznych.
2. W przypadku realizowania usługi w miejscu zamieszkania, wymagana jest obecność w mieszkaniu i wpuszczenie przedstawiciela podmiotu wykonującego usługi społeczne w ustalonym w terminie.
3. Odbiorca usługi ma prawo zrezygnować z realizacji usługi społecznej bez podania przyczyny.
4. W sytuacji, gdy odbiorca usługi narusza obowiązki wynikające z zapisów Programu i Standardów zostaje pozbawiony możliwości ponownego skorzystania z usługi społecznej na okres 3 miesięcy, od momentu stwierdzenia naruszeń.
5. Naruszenia, o których mowa w pkt. 4 obejmują między innymi:
 - 5.1 nieusprawiedliwioną nieobecność na zajęciach, pomimo wcześniejszego potwierdzenia obecności przedstawicielowi podmiotu wykonującego usługi społeczne.
 - 5.2 nieobecność w miejscu zamieszkania w ustalonym do realizacji usługi terminie.
 - 5.3 niezgłaszanie podmiotowi wykonującemu, nieobecności na wybranych zajęciach.
 - 5.4 nie zgłaszanie się na wyznaczoną godzinę.

5.5 nie odbieranie telefonów od podmiotu wykonującego usługi społeczne oraz Koordynatora Indywidualnych Planów Usług Społecznych.

III. Standardy dotyczące realizacji usług społecznych

1. Liczba przewidzianych do realizacji usług społecznych/przewidywana liczba osób mogących skorzystać z usług społecznych, będzie określona w zapytaniu ofertowym oraz w umowie o świadczeniu usług.
2. Podmiot wykonujący jest zobowiązany do utrzymywania stałego kontaktu z Koordynatorem Indywidualnych Planów Usług Społecznych.
3. Podmiot wykonujący usługi społeczne i odbiorca usługi potwierdzają zrealizowanie usług społecznych, poprzez złożenie podpisu na Karcie realizacji usług społecznych oraz w przypadku prowadzonej listy obecności na przekazanej liście.
4. W przypadku gdy usługa społeczna nie przewiduje prowadzenia listy obecności informacja dotycząca ilości spotkań, w których uczestniczył odbiorca usługi społecznej zostanie każdorazowo wpisana w Karcie realizacji usług społecznych w punkcie – „Opis przebiegu i realizacji usług społecznych/IPUS”.
5. W sytuacji nieobecności odbiorcy usługi w ustalonym terminie w miejscu wykonania usług społecznych, podmiot wykonujący usługi społeczne odstępuje od realizacji usług społecznych. Informację tę zamieszcza w Karcie realizacji.
6. Kartę realizacji usług społecznych oraz listę obecności, po wykonaniu usług społecznych należy niezwłocznie (nie później niż w terminie 7 dni od zakończenia realizacji usług społecznych), dostarczyć do Koordynatora Indywidualnych Planów Usług Społecznych.
7. Informacja ta będzie stanowić podstawę do rozliczeń pomiędzy podmiotem wykonującym usługi społeczne a Centrum Usług Społecznych w Tarnowie.
8. Podmiot wykonujący usługi społeczne, nie może przyjmować od osoby na rzecz, której realizuje usługi społeczne, żadnych środków finansowych w tym: zapłaty za usługę, środków finansowych na zakup materiałów.
9. Podmiotowi wykonującemu przysługuje prawo do odmowy wykonania usługi w przypadku, gdy odbiorca usługi:
 - 9.1 jest pod wpływem alkoholu,
 - 9.2 jest pod wpływem środków psychoaktywnych,
 - 9.3 stwarza niebezpieczeństwo i/lub wykazuje zachowania agresywne.

STANDARZY JAKOŚCI USŁUG SPOŁECZNYCH ZAPISANYCH W PROGRAMIE

Lp	Nazwa usługi	Czas/częstotliwość realizacji usługi	Kompetencje i kwalifikacje osób realizujących usługę	Warunki do realizacji usługi, w tym lokalowe
Rodzina – dzieci i młodzież				
1.	Indywidualne poradnictwo psychologiczne dla dzieci i młodzieży	- czas i harmonogram realizacji usługi ustalany będzie indywidualnie przez Realizatora (CUS), w ramach zapytania ofertowego, warunków konkursu, a następnie zatwierdzany w porozumieniu z wyłonionym Wykonawcą; - dopuszcza się możliwość korzystania z usługi przez jednego odbiorcę maksymalnie do 2 razy w roku.	- ukończone studia wyższe; magisterskie uzyskane na kierunku psychologia; - osoba posiadająca prawo do wykonywania zawodu psychologa; - posiadająca minimum roczne doświadczenie w zawodzie psychologa; - osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych - legitymująca się zaświadczeniem o niefigurowaniu w Rejestrze Sprawców Przepęstw na Tle Seksualnym - zgodnie z obowiązującymi przepisami w tym zakresie.	Pomieszczenie: - spełnia normy wymagane dla pomieszczeń przeznaczonych na czasowy pobyt ludzi; - dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami; - stanowisko pracy dostosowane do prowadzenia konsultacji z odbiorcą usługi; - odpowiednio oświetlone z dostępem do światła dziennego; - zabezpieczone szafki do przechowywania dokumentacji; - dostęp do WC.
2.	Zajęcia wspierające dla dzieci i młodzieży	- czas i harmonogram realizacji usługi ustalany będzie indywidualnie przez Realizatora (CUS) w ramach zapytania ofertowego, warunków konkursu, a następnie zatwierdzany	- osoba posiadająca uprawnienia i kwalifikacje do prowadzenia zajęć określonych w usłudze; - minimum roczne doświadczenie w pracy z dziećmi oraz młodzieżą do 18 roku życia;	Pomieszczenie/obiekt: - spełnia normy wymagane dla pomieszczeń przeznaczonych na czasowy pobyt ludzi; - dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami;

		<p>w porozumieniu z wyłonionym Wykonawcą;</p> <p>- dopuszcza się możliwość korzystania z usługi przez jednego odbiorcę maksymalnie do 2 razy w roku.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - certyfikaty poświadczające podnoszenie kwalifikacji zawodowych w tym zakresie; - osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych. - legitymująca się zaświadczeniem o niefigurowaniu w Rejestrze Sprawców Przepstępstw na Tle Seksualnym - zgodnie z obowiązującymi przepisami w tym zakresie. 	<ul style="list-style-type: none"> - odpowiednio oświetlone z dostępem do światła dziennego; - zabezpieczone szafki do przechowywania dokumentacji; - zapewniony podstawowy sprzęt do prowadzenia zajęć danego rodzaju; - dostęp do WC.
3.	Dogoterapia dla dzieci i młodzieży	<ul style="list-style-type: none"> - czas i harmonogram realizacji usługi ustalany będzie indywidualnie przez Realizatora (CUS) w ramach zapytania ofertowego, warunków konkursu, a następnie zatwierdzany w porozumieniu z wyłonionym Wykonawcą; -dopuszcza się możliwość korzystania z usługi przez jednego odbiorcę maksymalnie do 2 razy w roku. 	<ul style="list-style-type: none"> - minimum 1 terapeuta posiadający kwalifikacje z zakresu prowadzenia specjalistycznych zajęć terapeutycznych w zakresie dogoterapii (lub kynoterapii) potwierdzone stosownym certyfikatem/dyplomem/zaświadczeniem - minimum roczne doświadczenie w prowadzeniu dogoterapii - w tym z osobami niepełnosprawnymi); - minimum 1 pies przeszkolony do pracy z dziećmi, w tym z osobami niepełnosprawnymi, pies powinien posiadać książeczkę zdrowia lub paszport stwierdzający stan zdrowia; - osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych. 	<p>Pomieszczenie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - spełnia normy wymagane dla pomieszczeń przeznaczonych na czasowy pobyt ludzi; - dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnościami; - odpowiednio oświetlone z dostępem do światła dziennego; - zabezpieczone szafki do przechowywania dokumentacji; - odpowiednio wyposażony w wymagany sprzęt do realizacji usługi; - dostęp do WC.

			- legitymująca się zaświadczeniem o niefigurowaniu w Rejestrze Sprawców Przepstępów na Tle Seksualnym - zgodnie z obowiązującymi przepisami w tym zakresie.	
4.	Hipoterapia dla dzieci i młodzieży	- czas i harmonogram realizacji usługi ustalany będzie indywidualnie przez Realizatora (CUS) w ramach zapytania ofertowego, warunków konkursu, a następnie zatwierdzany w porozumieniu z wyłonionym Wykonawcą; - dopuszcza się możliwość korzystania z usługi przez jednego odbiorcę maksymalnie do 2 razy w roku; - możliwa konieczność dostarczenia zaświadczenia lekarskiego o przeciwwskazania do uczestnictwa w zajęciach.	- minimum 1 terapeuta posiadający kwalifikacje z zakresu prowadzenia specjalistycznych zajęć terapeutycznych w zakresie hipoterapii potwierdzone stosownym certyfikatem/dyplomem/zaświadczeniem; - minimum roczne doświadczenie w prowadzeniu hipoterapii - w tym z osobami niepełnosprawnymi; - minimum 1 koń do pracy z dziećmi, w tym z osobami niepełnosprawnymi, koń powinien posiadać książeczkę zdrowia lub paszport stwierdzający stan zdrowia; - wskazane jest, aby zadanie realizowane było przy wykorzystaniu koni huculskich, ewentualnie Szetlandzkich lub kuców. - osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych. - legitymująca się zaświadczeniem o niefigurowaniu w Rejestrze	Obiekt: - spełnia normy wymagane dla pomieszczeń przeznaczonych na czasowy pobyt ludzi; - dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnościami; - odpowiednio oświetlone z dostępem do światła dziennego; - zabezpieczone szafki do przechowywania dokumentacji; - odpowiednio wyposażony w wymagany sprzęt do realizacji usługi; - przystosowany do prowadzenia zajęć w ciągu całego roku bez względu na warunki atmosferyczne; - teren przystosowany do realizacji zajęć z hipoterapii; - dostęp do WC.

			Sprawców Przepęstw na Tle Seksualnym - zgodnie z obowiązującymi przepisami w tym zakresie.	
5.	Indywidualne poradnictwo psychologiczne dla osób dorosłych	<ul style="list-style-type: none"> - czas i harmonogram realizacji usługi ustalany będzie indywidualnie przez Realizatora (CUS) w ramach zapytania ofertowego, warunków konkursu, a następnie zatwierdzany w porozumieniu z wyłonionym Wykonawcą; - dopuszcza się możliwość korzystania z usługi przez jednego odbiorcę maksymalnie do 2 razy w roku. 	<ul style="list-style-type: none"> - ukończone studia wyższe magisterskie uzyskane na kierunku psychologia; - osoba posiadająca prawo do wykonywania zawodu psychologa; - posiadająca minimum roczne doświadczenie w zawodzie psychologa; - osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych. 	<p>Pomieszczenie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - spełnia normy wymagane dla pomieszczeń przeznaczonych na czasowy pobyt ludzi; - dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnościami; - spełnia normy wymagane dla pomieszczeń przeznaczonych na czasowy pobyt ludzi; - stanowisko pracy dostosowane do prowadzenia konsultacji z odbiorcą usługi; - odpowiednio oświetlone z dostępem do światła dziennego; - zabezpieczone szafki do przechowywania dokumentacji; - dostęp do WC.
6.	Poradnictwo dietetyczne dla mieszkańców Tarnowa	<ul style="list-style-type: none"> - czas i harmonogram realizacji usługi ustalany będzie indywidualnie przez Realizatora (CUS) w ramach zapytania ofertowego, warunków konkursu, a następnie zatwierdzany w porozumieniu z wyłonionym Wykonawcą; 	<ul style="list-style-type: none"> - ukończone studia wyższe –na kierunku dietetyka - minimum roczny staż pracy w zawodzie dietetyka; - posiadanie profesjonalnego sprzętu stosowanego przez dietetyków w tym: analizatora składu ciała, wzrostomierza, 	<p>Pomieszczenie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - spełnia normy wymagane dla pomieszczeń przeznaczonych na czasowy pobyt ludzi; - dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnościami; - stanowisko pracy dostosowane do prowadzenia konsultacji z odbiorcą usługi;

		- dopuszcza się możliwość korzystania z usługi przez jednego odbiorcę maksymalnie do 2 razy w roku.	ciśnieniomierza, fałdomierza i miernika obwodów serca itp. - osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych.	- odpowiednio oświetlone z dostępem do światła dziennego; - zabezpieczone szafki do przechowywania dokumentacji; - dostęp do WC.
7.	Grupa wsparcia dla rodziców/opiekunów dzieci z niepełnosprawnościami w tym pełnoletnich	- czas i harmonogram realizacji usługi ustalany będzie indywidualnie przez Realizatora (CUS) w ramach zapytania ofertowego, warunków konkursu, a następnie zatwierdzany w porozumieniu z wyłonionym Wykonawcą; - dopuszcza się możliwość korzystania z usługi przez jednego odbiorcę maksymalnie do 3 razy w roku.	- ukończone studia wyższe magisterskie na kierunku psychologia lub posiadająca prawo do wykonywania zawodu coacha, terapeuty; - posiadająca uprawnienia do prowadzenia specjalistycznego doradztwa np. psycholog, seksuolog; - posiadająca minimum roczne doświadczenie w prowadzeniu zajęć określonych w usłudze - osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych.	Pomieszczenie: - spełnia normy wymagane dla pomieszczeń przeznaczonych na czasowy pobyt ludzi; - dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnościami; - spełnia wymogi do prowadzenia spotkań warsztatowych; - odpowiednio oświetlone z dostępem do światła dziennego; - zabezpieczone szafki do przechowywania dokumentacji; - odpowiednio wyposażony sprzęt do realizacji usługi; - dostęp do WC.
8.	Warsztaty ruchowo-usprawniające i rozwojowe	- czas i harmonogram realizacji usługi ustalany będzie indywidualnie przez Realizatora (CUS) w ramach zapytania ofertowego, warunków konkursu, a następnie zatwierdzany w porozumieniu z wyłonionym Wykonawcą;	- osoba posiadająca uprawnienia i kwalifikacje do prowadzenia zajęć określonych w usłudze; - minimum roczne doświadczenie w pracy; - certyfikaty poświadczające podnoszenie kwalifikacji zawodowych	Pomieszczenie/obiekt: - spełnia normy wymagane dla pomieszczeń przeznaczonych na czasowy pobyt ludzi; - dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami; - odpowiednio oświetlone z dostępem do światła dziennego;

		- dopuszcza się możliwość korzystania z usługi przez jednego odbiorcę maksymalnie do 4 razy w roku.	do prowadzenia zajęć określonych w usłudze; - osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych	- zabezpieczone szafki do przechowywania dokumentacji; - zapewniony podstawowy sprzęt do prowadzenia zajęć danego rodzaju; - dostęp do WC.
Osoby starsze, osoby z niepełnosprawnościami w tym osoby w kryzysie psychicznym				
9.	Mobilna pomoc w nagłych usterkach domowych	- czas i harmonogram realizacji usługi ustalany będzie indywidualnie przez Realizatora (CUS) - w przypadku, gdy w mieszkaniu zamieszkuje więcej osób, o usługę może się ubiegać tylko jedna osoba; - dopuszcza się możliwość korzystania z usługi przez jednego odbiorcę maksymalnie do 2 razy w roku;	- osoba przeszkolona w zakresie BHP posiadająca umiejętności do wykonywania drobnych napraw konserwatorskich w miejscu zamieszkania; - osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych	- usługa realizowana w miejscu zamieszkania odbiorcy usługi; - wymagana wstępna wizyta „rozpoznawcza” w środowisku; - koszt zakupu niezbędnych materiałów do naprawy ponosi odbiorca usługi.
10.	Mobilne usługi fryzjerskie	- czas i harmonogram realizacji usługi ustalany będzie indywidualnie przez Realizatora (CUS) w ramach zapytania ofertowego, warunków konkursu, a następnie zatwierdzany w porozumieniu z wyłonionym Wykonawcą; - dopuszcza się możliwość korzystania z usługi przez jednego	- osoba posiadająca dyplom potwierdzający kwalifikację do wykonywania zawodu fryzjera; - minimum roczne doświadczenie wykonywaniu usług fryzjerskich; - posiada aktualne orzeczenie lekarskie do celów sanitarno-epidemiologicznych stwierdzające zdolność do wykonywania pracy; - osoba posiadająca pełną zdolność	- usługa realizowana w miejscu zamieszkania odbiorcy usługi lub salonie fryzjerskim; Pomieszczenie: - dysponowanie salonem przystosowanym do realizacji usług fryzjerskich; - spełnia normy wymagane dla pomieszczeń przeznaczonych na czasowy pobyt ludzi;

		odbiorcę maksymalnie do 4 razy w roku.	do czynności prawnych	<ul style="list-style-type: none"> - dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami; - odpowiednio oświetlone z dostępem do światła dziennego; - zabezpieczone szafki do przechowywania dokumentacji; - posiadanie profesjonalnego sprzętu stosowanego przez fryzjerów - dostęp do WC.
11.	Mobilne usługi podologiczne	<ul style="list-style-type: none"> - czas i harmonogram realizacji usługi ustalany będzie indywidualnie przez Realizatora (CUS) w ramach zapytania ofertowego, warunków konkursu, a następnie zatwierdzany w porozumieniu z wyłonionym Wykonawcą; - dopuszcza się możliwość korzystania z usługi przez jednego odbiorcę maksymalnie do 4 razy w roku. 	<ul style="list-style-type: none"> - wykształcenie co najmniej średnie oraz ukończenie kursów, szkoleń lub szkół w specjalizacji lub zawodzie: podolog; - minimum roczne doświadczenie wykonywaniu usług podologicznych; - posiada aktualne orzeczenie lekarskie do celów sanitarno-epidemiologicznych stwierdzające zdolność do wykonywania pracy; - osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych 	<ul style="list-style-type: none"> - usługa realizowana w miejscu zamieszkania odbiorcy usługi lub gabinecie podologicznym; Pomieszczenie: <ul style="list-style-type: none"> - dysponowanie gabinetem przystosowanym do realizacji usług podologicznych; - spełnia normy wymagane dla pomieszczeń przeznaczonych na czasowy pobyt ludzi; - dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami; - odpowiednio oświetlone z dostępem do światła dziennego; - zabezpieczone szafki do przechowywania dokumentacji; - posiadanie profesjonalnego sprzętu stosowanego przez podologa - dostęp do WC.

12.	Mobilne usługi porządkowe	<ul style="list-style-type: none"> - czas i harmonogram realizacji usługi ustalany będzie indywidualnie przez Realizatora (CUS) w porozumieniu z Wykonawcą; - prace porządkowe w domu maksymalnie do 2 razy w roku; - w przypadku osób samotnych, obłożnie chorych, całkowicie niezdolnych do samodzielnej egzystencji oraz w sytuacji gdy w gospodarstwie domowym obie osoby wymagają regularnego wsparcia w codziennym funkcjonowaniu, dopuszcza się możliwość skorzystania z usługi do 4 razy w roku; - porządkowanie nagrobków maksymalnie 2 raz w roku; - koszenie/odsnieżanie maksymalnie do 2 razy w sezonie – dotyczy posesji prywatnych/domów jednorodzinnych. 	<ul style="list-style-type: none"> - osoba przeszkolona w zakresie BHP posiadająca umiejętności do wykonywania czynności określonych w usłudze; - osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych. 	<ul style="list-style-type: none"> - usługa realizowana w miejscu zamieszkania odbiorcy usługi; - na wskazanej nekropolii zlokalizowanej w mieście - w obrębie posesji odbiorcy usługi; - odbiorca usługi zapewnia niezbędne: środki czystości, dostęp do ciepłej wody, niezbędne sprzęty (łopata do śniegu, kosiarka itp.)

13.	Wypożyczalnia sprzętu rehabilitacyjnego	- harmonogram realizacji ustalany jest indywidualnie przez Realizatora (CUS) w porozumieniu z wyłonionym Wykonawcą;	- zgodnie z zapisami umowy o wolontariat	- usługa realizowana w miejscu zamieszkania odbiorcy usługi.
-----	---	---	--	--