

DIAGNOZA POTENCJAŁU I POTRZEB SPOŁECZNOŚCI LOKALNEJ W ZAKRESIE USŁUG SPOŁECZNYCH W MIEŚCIE OŚWIĘCIM NA LATA 2025-2027

Opracowana w ramach projektu „Małopolskie centra usług społecznych”

Program Fundusze Europejskie dla Małopolski 2021- 2027, Priorytet 6
Fundusze Europejskie dla rynku pracy, edukacji i włączania społecznego,
Działanie 6.23 Włączenie społeczne – projekty Województwa Małopolskiego,
Typ projektu A: wsparcie procesu deinstytucjonalizacji usług społecznych.

Spis treści

I. WPROWADZENIE	3
II. METODOLOGIA BADAŃ	5
2.1 Cele i ogólne założenia badania.	5
2.2 Dobór próby badawczej.	8
2.3 Narzędzia badawcze.	10
III. WYNIKI ANALIZY DANYCH ZASTANYCH	11
3.1 Opis obszaru objętego diagnozą.	11
3.2 Uwarunkowania demograficzne.	12
3.3 Pomoc społeczna.	18
IV POTRZEBY W ZAKRESIE USŁUG SPOŁECZNYCH W OŚWIECIMIU W OPINII MIESZKAŃCÓW.	25
4.1. Struktura badanej próby wśród mieszkańców.	25
4.2 Rodziny.	30
4.3 Rodziny wielopokoleniowe.	36
4.4 Osoby starsze.	41
4.5 Osoby z niepełnosprawnościami.	44
4.6 Czas wolny.	47
4.7. Podsumowanie badań ankietowych – rekomendacje.	55
V. WYNIKI BADAŃ PRZEPROWADZANYCH WŚRÓD ORGANIZACJI POZARZĄDOWYCH I INNYCH PODMIOTÓW.	59
VI. ANALIZA DANYCH UZYSKANYCH Z BADAŃ JAKOŚCIOWYCH - WYWIADY POGŁĘBIONE IDI I WYWIADY FGI.	66
6.1 Indywidualne wywiady pogłębione.	66
6.2 Wywiady fokusowe – FGI.	79
VII ANALIZA SWOT.	104
VIII WNIOSKI I REKOMENDACJE.	105
IX. BIBLIOGRAFIA.	118
X. SPIS TABEL, WYKRESÓW, RYSUNKÓW.	119

I. W P R O W A D Z E N I E

Zgodnie z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, usługi społeczne oznaczają działania podejmowane przez gminę, świadczone w formie niematerialnej w celu zaspokajania potrzeb wspólnoty samorządowej na rzecz osób, rodzin, grup społecznych, grup mieszkańców o określonych potrzebach lub ogółu mieszkańców. Usługi społeczne obejmują działania z zakresu: polityki prorodzinnej, wspierania rodziny, systemu pieczy zastępczej, pomocy społecznej, promocji i ochrony zdrowia, wspierania osób z niepełnosprawnościami i starszych, edukacji publicznej, przeciwdziałania bezrobociu, kultury, kultury fizycznej i turystyki, pobudzania aktywności obywatelskiej, mieszkalnictwa, ochrony środowiska oraz reintegracji zawodowej i społecznej. Miasto Oświęcim, dostrzegając potrzebę wprowadzenia zmian w zakresie prowadzenia polityki społecznej, przystąpiło do realizacji projektu „Małopolskie centra usług społecznych”.

Celem projektu jest przekształcenie Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Oświęcimiu w Centrum Usług Społecznych w Oświęcimiu i rozwój usług społecznych w mieście. W ramach projektu MOPS w Oświęcimiu przeprowadził diagnozę, której zadaniem jest dostarczenie informacji o potrzebach mieszkańców w zakresie usług społecznych oraz potencjale usługowym wspólnoty samorządowej, jak również w zakresie działań wspierających, które w sposób funkcjonalny i holistyczny powinny uzupełniać dotychczas świadczone usługi społeczne. Trafna, rzetelna i użyteczna diagnoza potrzeb i potencjału powinna spełniać kilka podstawowych warunków, do których należą:

- **Wieloaspektowość** – uwzględnienie różnorodnych uwarunkowań i przejawów kondycji społeczności lokalnej, w tym: środowiskowe, gospodarcze, społeczne, demograficzne, kulturowe. Diagnoza powinna dostarczać wiedzę zarówno na temat potrzeb społecznych (popyt), jak i zakresu oferowanych usług społecznych (podaż). Powinna analizować wzajemne oddziaływanie uwzględnionych aspektów, sfer aktywności, czy sektorów życia społecznego, np. związek między

kondycją lokalnych podmiotów gospodarczych a realnymi i potencjalnymi problemami społecznymi.

- **Kompleksowość** – uwzględnienie szerokiego zakresu działań usługowych organizowanych przez gminę. Ustawodawca wskazuje 14 obszarów zgodnie z ustawą z dnia 19 lipca 2019r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz. U. z 2019r. poz.1818): politykę prorodziną, wspieranie rodziny, system pieczy zastępczej, pomoc społeczną, wspieranie osób niepełnosprawnych, edukację publiczną, przeciwdziałanie bezrobociu, promocję i ochronę zdrowia, edukację publiczną, kulturę, kulturę fizyczną i turystykę, pobudzanie aktywności obywatelskiej, mieszkalnictwo, reintegrację zawodową i społeczną (por. art. 2 ust. 1 ustawy o CUS).
- **Zróżnicowanie metod badawczych** – opisywanie obserwowanych zjawisk, uwzględnieniem złożonych uwarunkowań i szerokiego zakresu potrzeb, a tym samym usług. Aby ten stan rzeczy osiągnąć, trzeba zastosować różnorodne metody i techniki badawcze. Zaleca się w związku z tym łączenie analiz ilościowych z jakościowymi, łączenie analizy danych zastanych i danych wywoływanych, prowadzenie np. wywiadów indywidualnych.
- **Partycypacja** – diagnoza dotyczy mieszkańców społeczności lokalnej, ich potrzeb, potencjałów, jakości życia, wzajemnych relacji, reguł wspólnego życia i perspektyw rozwojowych. W związku z tym powinna mieć charakter partycypacyjny – to znaczy, że powinna zapewniać uczestnictwo i wpływ społeczności na przebieg i rezultaty procesu.
- **Praktyczność** – dostarczenie informacji o rzeczywistych potrzebach mieszkańców w zakresie usług społecznych. Informacje te powinny stać się podstawą lokalnej polityki społecznej, zdolnej do trwałego i kompleksowego rozwiązywania problemów społecznych i tworzenia warunków rozwoju lokalnego.¹

¹ Diagnozowanie potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych, w opracowaniu: Dorota Bazuń, Joanna Frątczak-Müller, Małgorzata Jaskulska, Mariusz Kwiatkowski,

II. METODOLOGIA BADAŃ

2.1 Cele i ogólne założenia badania.

Niniejsza diagnoza ma na celu ukazanie potrzeb i potencjału lokalnej społeczności w zakresie usług społecznych w Oświęcimiu. Zakres działań badawczych odnosił się do zidentyfikowania następujących kwestii, będących jednocześnie celami szczegółowymi przeprowadzonej diagnozy:

- Wskazanie i określenie uwarunkowań oraz możliwości społeczności lokalnej.
- Rozpoznanie zasobów i potencjału miasta do poszerzenia oferty usług społecznych.
- Ukazanie potrzeb w zakresie usług społecznych.

Przeprowadzone badanie diagnozujące potrzeby i potencjał społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych składało się z kilku etapów, które zostały przedstawione poniżej:

Etap I. Analiza dostępnych danych zastanych - pozwalająca oszacować zakres i skalę potrzeb na poszczególne typy usług społecznych oraz lokalne zasoby, na bazie których można rozwijać ich podaż.

Etap II Diagnoza subiektywnie odczuwanych potrzeb w zakresie usług społecznych wśród mieszkańców, w tym grup w szczególnej sytuacji życiowej.

Badania ankietowe w formie ankiet on-line - CAWI i papierowej - PAPI. CAWI - badania prowadzone za pomocą ankiety elektronicznej do samodzielnego wypełniania przez Internet, które są nazywane również badaniami on-line, ankietami internetowymi lub internetowymi badaniami opinii i rynku.

Anna Mielczarek - Żejmo, Warszawa 2020; broszura dostępna w ramach pakietu edukacyjnego „Jak utworzyć i prowadzić centrum usług społecznych” przygotowanego przez Kancelarię Prezydenta RP (przyp. red.).

PAPI to badania ilościowe, które opierają się na wystandaryzowanym, identycznym dla wszystkich kwestionariuszu.

Etap III Pogłębienie obszarów problemowych, które pojawiły się na etapie desk research i badania ankietowego.

IDI - metoda badawcza umożliwiająca uzyskanie szczegółowych i głęboko osadzonych w kontekście odpowiedzi badanego. Pozwala skupić się na doświadczeniach, opiniach i emocjach jednego uczestnika. Mająca na celu próbę wyjaśnienia związków przyczynowo – skutkowych, lepszego zrozumienia problemów, itp. oraz poszukiwanie rozwiązań problemu, projektowanie usługi od strony potencjalnego użytkownika.

Etap IV Diagnoza potencjału do świadczenia usług społecznych oraz pożądanego wsparcia wśród lokalnych Podmiotów Ekonomii Społecznej (PES). Badania ankietowe w formie: ankiety: on-line -CAWI.

Etap V. Pogłębienie obszarów problemowych, które pojawiły się na etapie desk research i badania ankietowego wśród mieszkańców (popyt) oraz PES (podaż) – zogniskowane wywiady grupowe (FGI).

FGI – metoda badań jakościowych, która pozwala na zebranie danych o opiniach, postawach i doświadczeniach uczestników, a co szczególnie istotne pozwala również na kreowanie rozwiązań dla określonych problemów. Wywiad ma się koncentrować na konsultowaniu wyników diagnozy i wypracowaniu propozycji rozwiązań.

Cel główny badania: Diagnoza zapotrzebowania oraz popytu na usługi społeczne wśród mieszkańców Oświęcimia oraz potencjału w zakresie ich realizacji i rozwijania.

Cele szczegółowe badania: Analiza dostępnych danych zastanych pozwalająca oszacować zakres i skalę potrzeb na poszczególne typy usług społecznych oraz lokalne zasoby, na bazie których można rozwijać ich podaż.

Diagnoza subiektywnie odczuwanych potrzeb w zakresie usług społecznych wśród mieszkańców, w tym grup w szczególnej sytuacji życiowej.

Diagnoza potencjału do świadczenia usług społecznych oraz pożądanego wsparcia wśród lokalnych PES.

Ocena głównych wyzwań lokalnych w zakresie planowania i wdrażania usług społecznych z perspektywy pracowników instytucji publicznych oraz organizacji pozarządowych działających na rzecz danych grup docelowych.

Główne pytania badawcze:

- 1) Jaki jest zakres, skala i tendencje (wzrostowe/spadkowe) zapotrzebowania na konkretne usługi społeczne na podstawie analizy dostępnych danych zastanych ?
- 2) Z jakimi głównymi problemami/wyzwaniami społecznymi, dla których rozwiązaniem może być wsparcie w zakresie usług społecznych, spotykają się mieszkańcy gminy?
- 3) Jakiego wsparcia w rozwiązaniu zdiagnozowanych problemów oczekują mieszkańcy gminy?
- 4) Jakie grupy społeczne wymagają priorytetowego zaplanowania i zorganizowania wsparcia?
- 5) Jakie usługi społeczne powinno się dostarczyć w pierwszej kolejności?
- 6) Jakie są główne problemy społeczne oraz zapotrzebowanie na usługi społeczne według pracowników instytucji publicznych oraz organizacji pozarządowych działających na rzecz danych grup docelowych (m.in. ops, pcpr, szkoła, PES, itp.)?
- 7) Jakimi zasobami infrastrukturalnymi, finansowymi i organizacyjnymi dysponuje gmina i lokalni partnerzy społeczni, na bazie których można rozwijać podaż usług społecznych?

8) Jaki jest potencjał w zakresie zaangażowania społecznego (m.in. wolontariatu) wśród mieszkańców gminy, ze szczególnym uwzględnieniem młodzieży i seniorów?

Grupy docelowe badań:

Główni odbiorcy usług społecznych:

- Rodziny – dzieci (w tym osoby z niepełnosprawnościami, doświadczające trudności opiekuńczo-wychowawczych lub w kryzysie).
- Osoby starsze (wymagające wsparcia w codziennym funkcjonowaniu ze względu na wiek, stan zdrowia i stopień niepełnosprawności) i ich opiekunowie.
- Osoby z niepełnosprawnościami i ich opiekunowie.
- Osoby z zaburzeniami psychicznymi i w kryzysie psychicznym i ich opiekunowie.
- Inne osoby w szczególnej sytuacji, zagrożone wykluczeniem, w tym osoby w kryzysie bezdomności, osoby opuszczające zakłady karne.
- Młodzież.
- Ogół mieszkańców.
- Pracownicy instytucji publicznych oraz organizacji pozarządowych działających na rzecz danych grup docelowych (m.in. ops, pcpr, szkoła, PES, itp.).
- Podmioty ekonomii społecznej/firmy, jako aktualni i potencjalni wykonawcy usług społecznych.

2.2 Dobór próby badawczej.

W badaniach zastosowano następujące techniki: desk research, ankiety (CAWI, PAPI), wywiady pogłębione IDI, wywiady fokusowe FGI. Dla każdej z tych metod zastosowano odpowiedni dobór próby. Desk Research – sporządzono na podstawie następującej dokumentacji: ocena zasobów pomocy społecznej za lata 2020-2023, sprawozdania z działalności Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej za lata 2020-2023, sprawozdania z Programu Przeciwdziałania Przemocy, dane statystyczne GUS <https://bdl.stat.gov.pl>, dane statystyczne WUP Kraków

<https://wupkrakow.praca.gov.pl>, sprawozdawczość Powiatowego Zespołu Do Spraw Orzekania o Niepełnosprawności w Oświęcimiu oraz Urzędu Miasta Oświęcim.

Ankiety – w badaniach ankietowych wykorzystano losowy i kwotowy dobór próby, który umożliwił taki dobór respondentów, by stanowili oni jak najbardziej wartościowe źródło informacji o badanym zjawisku. Badania prowadzone były od 13 stycznia 2025 do 16 marca 2025 roku. Wzięło w nich udział łącznie 756 osób mieszkańców Oświęcimia.

Wywiady pogłębione IDI – w badaniach wykorzystano następujący dobór próby:

Osoby nie korzystające z pomocy społecznej

Kategorie wiekowe:

- 18-24 lat : 4 wywiady IDI 2K i 2M
- 25-34 lat: 4 wywiady IDI 2K i 2 M (1 rodzina bez dzieci)
- 35-44 lat: 4 wywiady IDI 2K i 2 M (1 rodzina bez dzieci)
- 45-64 lat: 4 wywiady IDI 2K i 2 M (1 rodzina bez dzieci)
- 65-74 lat: 4 wywiady IDI 2K i 2 M
- 75+: 4 wywiady IDI 2K i 2 M

Wywiady FGI – adresatami badania są pracownicy instytucji publicznych oraz organizacji pozarządowych i innych podmiotów działających na rzecz danych grup docelowych. Tematyka badania dotyczy następujących grup:

- ✓ Seniorzy
- ✓ Rodziny
- ✓ Młodzież
- ✓ Osoby z niepełnosprawnością
- ✓ Mieszkańcy

2.3 Narzędzia badawcze.

Narzędzie badawcze to przedmiot służący do realizacji wybranej techniki badań. O ile technika badawcza oznacza czynności, na przykład obserwowanie, prowadzenie wywiadu, o tyle narzędzie badawcze to instrument służący do technicznego gromadzenia danych z badań.

Desk Research: arkusz kalkulacyjny do zbierania danych.

Ankiety: kwestionariusz ankiety, czyli gotowy formularz z pytaniami skierowanymi do respondentów, to właśnie ten typ kwestionariusza wykorzystywany był w przeprowadzonych badaniach. Kwestionariusz ankiety składał się z pytań zamkniętych jednego lub wielokrotnego wyboru oraz z pytań otwartych. Widniała w nim informacja o instytucji prowadzącej badania, instrukcji dotyczącej sposobu odpowiedzi na pytania, pytań właściwych oraz wzmianki o zapewnieniu anonimowości oraz podziękowanie respondentom za udział w badaniu.

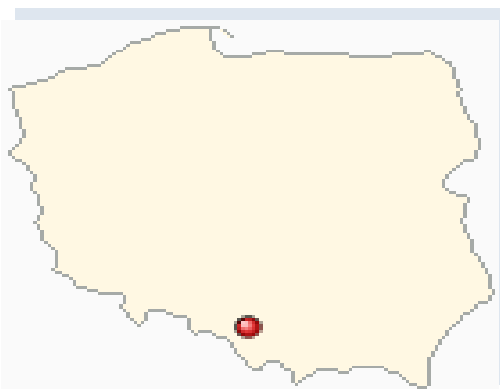
Wywiady: socjologiczne badania jakościowe przeprowadzane techniką indywidualnego wywiadu pogłębionego. Technika IDI opiera się na pogłębionej rozmowie przeprowadzanej przez wykwalifikowanego badacza (moderatora) z wybranym rozmówcą. Zebrane w ten sposób dane mają charakter jakościowy i pozwalają na uzyskanie pogłębionej wiedzy na temat szerokiego spektrum zagadnień opisanych poprzez cel badania.

W indywidualnych wywiadach pogłębionych zastosowano formę rozmowy częściowo ustrukturyzowanej w oparciu o przygotowany scenariusz wywiadu.

III. WYNIKI ANALIZY DANYCH ZASTANYCH

3.1 Opis obszaru objętego diagnozą.

Oświęcim jest głównym ośrodkiem subregionu Małopolski Zachodniej, położonym w zachodniej części województwa małopolskiego. Dużym atutem miasta jest jego lokalizacja. Oświęcim leży na granicy Małopolski i Śląska, między Krakowem, Katowicami i Bielskiem-Białą. Potencjał miasta koncentruje się zarówno wokół charakterystycznych dla sąsiedniego Śląska bogatych tradycji przemysłowych, jak i utożsamianej z Małopolską turystyki. Spośród przedsiębiorstw funkcjonujących w mieście jako najważniejszą wymienić należy grupę Synthos S.A., będącą jednym z największych producentów surowców chemicznych w Europie. Potencjał turystyczny związany jest zarówno z bogatą ponad 800-letnią historią miasta, jak i funkcjonowaniem w jego obrębie Miejsca Pamięci Auschwitz-Birkenau. Co roku przybywa do Oświęcimia, ponad 2 mln turystów i pielgrzymów. Rozwój branży turystycznej, obecnie bardzo dynamiczny, związany jest z inwestycjami lokalnych przedsiębiorców, a także rozwojem międzynarodowych sieci.

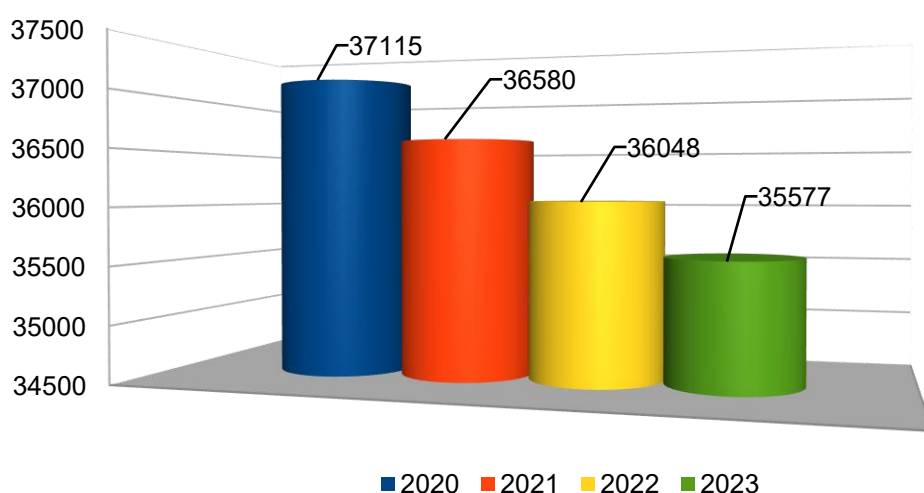


Miasto Oświęcim na mapie Polski

3.2 Uwarunkowania demograficzne.

Miasto Oświęcim zamieszkują 35 577 osoby (stan na 31.12.2023 roku). Na przestrzeni lat 2020-2023 liczba mieszkańców ulegała systematycznemu spadkowi, co obrazuje poniższy wykres. W 2022 roku w stosunku do 2020 roku wartość spadkowa liczby mieszkańców ukształtowała się na poziomie 3%.

Wykres 1. Liczba mieszkańców zamieszkujących miasto Oświęcim w latach 2020-2023.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych BDL GUS.

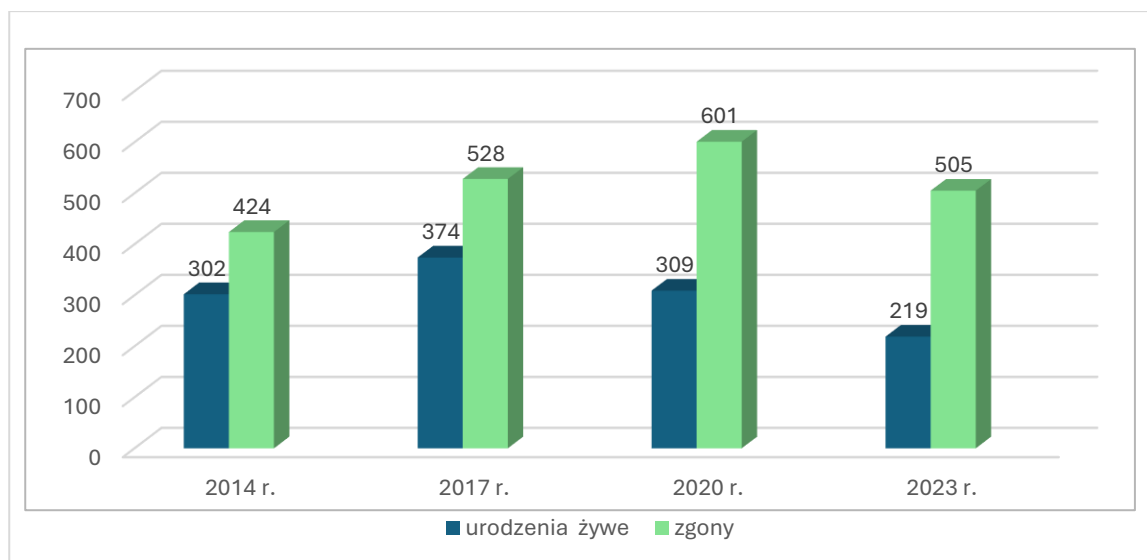
Jak można zaobserwować na przełomie kilku ostatnich lat nastąpił sukcesywny spadek wartości wskaźnika przyrostu naturalnego w Oświęcimiu. W 2020 roku wyniósł on -3,08 na 1000 mieszkańców, w roku następnym odnotowano kolejny spadek do wartości -3,97. W roku 2022 roku przyrost naturalny w sposób znaczący spadł do wartości -7,87. Powyższe dane w sposób jednoznaczny wskazują znaczący spadek liczby urodzeń w stosunku do liczby zgonów, co przedkłada się na zmniejszenie ogólnej liczby mieszkańców naszego miasta.

Tabela 1. Liczba urodzeń, zgonów, stopa przyrostu naturalnego w latach 2020-2023.

Liczba urodzin, zgonów, stopa przyrostu naturalnego (dane co 3 lata)	2014	2017	2020	2023
Urodzenia żywe	302	374	309	219
Zgony	424	528	601	505
Przyrost naturalny	-3,08	-3,97	-7,87	-7,99

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych BDL GUS.

Wykres 2. Przyrost naturalny.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych BDL GUS.

Udział osób w wieku poprodukcyjnym w ogólnej liczbie ludności, jak można zauważyć utrzymuje się na podobnym poziomie, zauważalny jest natomiast

stopniowy spadek mieszkańców w wieku produkcyjnym i przedprodukcyjnym. Odsetek osób w wieku produkcyjnym systematycznie spada.

Tabela 2. Liczba mieszkańców według grup ekonomicznych.

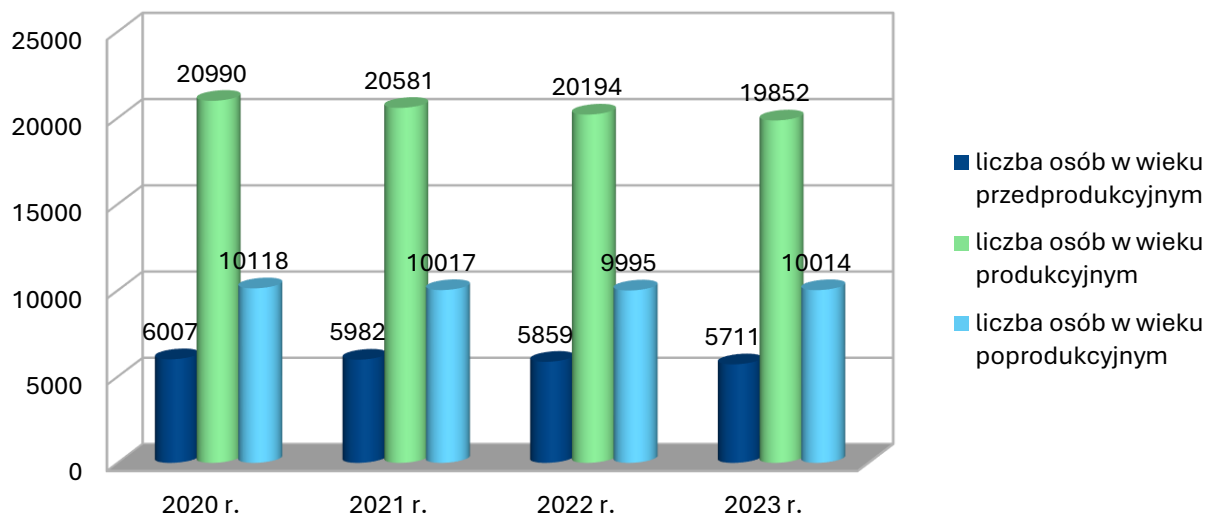
Liczba mieszkańców ogółem	2020 r.	2021 r.	2022 r.	2023 r.
	37 115	36 580	36 048	35 577
wiek przedprodukcyjny ogółem	6 007	5 982	5 859	5 711
przedprodukcyjny M	3 098	346	3 056	2 975
przedprodukcyjny K	2 909	2 866	2 803	2 736
wiek produkcyjny ogółem	20 990	20 81	20 194	19 852
produkcyjny M	11 183	10 919	10 696	10 526
produkcyjny K	9 807	9 662	9 498	9 326
poprodukcyjny ogółem	10 118	10 017	9 995	10 014
poprodukcyjny M	3 261	3 240	3 277	3 297
poprodukcyjny K	6 857	6 777	6 718	6 717

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych BDL GUS.

Struktura ludności w Oświęcimiu według ekonomicznych grup wiekowych w roku 2023 przedstawiała się następująco:

- 16,05% mieszkańców było w wieku przedprodukcyjnym – 18 lat i mniej;
- 55,80% mieszkańców było w wieku produkcyjnym – dla kobiet jest to między 18-59 rokiem życia, a dla mężczyzn między 18-64 rokiem życia;
- 28,14% mieszkańców było w wieku poprodukcyjnym – dla kobiet jest to wiek powyżej 60 roku życia, a dla mężczyzn powyżej 65 roku życia.

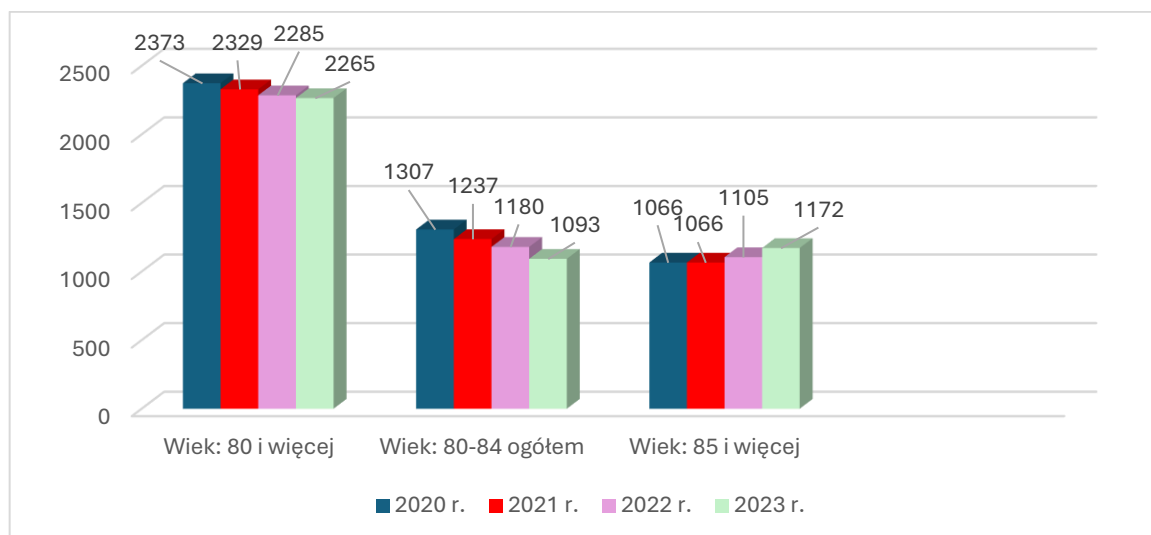
Wykres 3. Udział ludności według ekonomicznych grup wiekowych w ogólnej liczbie ludności w mieście Oświęcim w latach 2020-2023.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych BDL GUS.

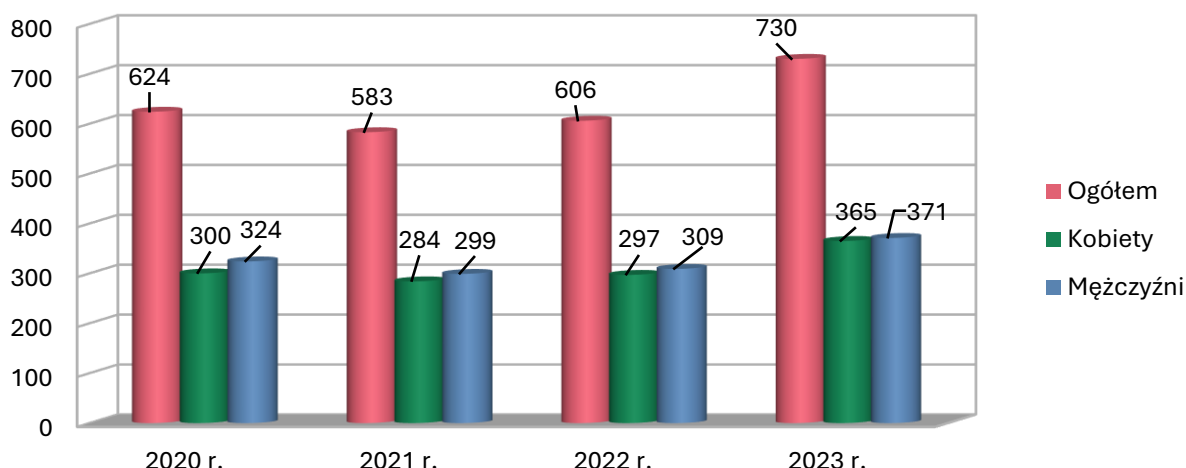
Na przestrzeni lat 2020-2023 zmniejsza się liczba osób w wieku 80 i więcej w grupie osób 60 i więcej. W grupie osób w wieku po 80 roku życia wzrasta liczba osób w wieku 85 lat i więcej. Wskaźniki podwójnego starzenia się na przestrzeni lat 2020-2023 utrzymują się stale na poziomie 23%.

Wykres 4. Udział osób w wieku 80 i więcej lat w grupie osób w wieku 60 i więcej lat.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych BDL GUS.

Wykres 5. Liczba osób z niepełnosprawnością w Oświęcimiu.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych Powiatowego Zespołu ds. Orzekania o Niepełnosprawności w Oświęcimiu.

Analiza danych dotyczących osób z niepełnosprawnością wskazuje na wzrost ich liczby na przestrzeni lat 2020 – 2023r. W 2020r. liczba osób niepełnosprawnych wynosiła 624, w 2023 roku liczba ta wzrosła do 730, dane wskazują na znaczący wzrost o 16,98%. Wśród osób z niepełnosprawnością większy odsetek stanowią kobiety.

Tabela 3. Rynek pracy w latach 2020-2023.

Rynek pracy w powiecie - dane za 2020-2023				
Nazwa wskaźnika	2020	2021	2022	2023
Stopa bezrobocia rejestrowanego	6,7	6	5,5	4,9
Liczba osób bezrobotnych w szczególnej sytuacji na rynku pracy:	2874	2454	2228	1931
osoby do 30 roku życia	903	618	634	570
w tym osoby do 25 roku życia	450	306	343	296
długotrwale bezrobotne	1569	1538	1253	984
powyżej 50 roku życia	914	776	686	568
korzystające ze świadczeń z pomocy społecznej	331	293	248	241

posiadające co najmniej jedno dziecko do 6 roku życia	682	570	507	469
posiadający co najmniej jedno dziecko niepełnosprawne do 18 roku życia	12	17	17	21
niepełnosprawni	206	240	239	222

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych Powiatowego Urzędu Pracy w Oświęcimiu.

Analiza danych dotyczących rynku pracy wskazuje, że stopa bezrobocia ma tendencję spadkową. Podobnie jak liczba osób bezrobotnych w szczególnej sytuacji na rynku pracy w tym osób do 30 roku życia, osób długotrwale bezrobotnych i osób powyższej 50 roku życia. Jak wynika z powyższej tabeli liczba osób bezrobotnych w powiecie oświęcimskim na przestrzeni lat 2020 – 2023 maleje, co przekłada się na ogólne tendencje spadkowe w całym kraju. Jak wynika z analizy danych zastanych, na terenie Oświęcimia znajduje się 14 przedszkoli, 10 placówek edukacji podstawowej, 58 klubów i obiektów sportowych oraz 4 placówki wsparcia dziennego co przedstawia poniższa tabela.

Tabela 4. Edukacja, kultura, sport i rekreacja.

Edukacja, kultura, sport i rekreacja	2023 r.
Liczba przedszkoli	14
Liczba punktów przedszkolnych	0
Dostępność przedszkoli (liczba dzieci w wieku przedszkolnym (3-5 lat) przypadająca na jedno miejsce w przedszkolu)	65,5
Liczba szkół podstawowych	10
Liczba oddziałów specjalnych przy szkołach podstawowych	0
Wskaźnik dostępności domów ośrodków kultury, klubów i świetlic	2,3
Liczba Klubów i obiektów sportowych	58
Liczba świetlic	4

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych BDL GUS i danych UM Oświęcim.

W Oświęcimiu funkcjonuje szpital powiatowy, ponadto mieszkańcy mają możliwość korzystania z systemu ochrony zdrowia w ramach 5 przychodni oraz 29 podmiotów ambulatoryjnych. W zakresie opieki nad dziećmi do lat 3, do dyspozycji mieszkańców pozostaje 5 żłobków, które zabezpieczają miejsca dla 199 dzieci.

Tabela 5. Ochrona zdrowia.

Ochrona zdrowia	2023 r.
Liczba żłobków i klubów malucha	5
Liczba dzieci w żłobkach i klubach malucha	199
Liczba przychodni	5
Liczba podmiotów ambulatoryjnych	29

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych BDL GUS.

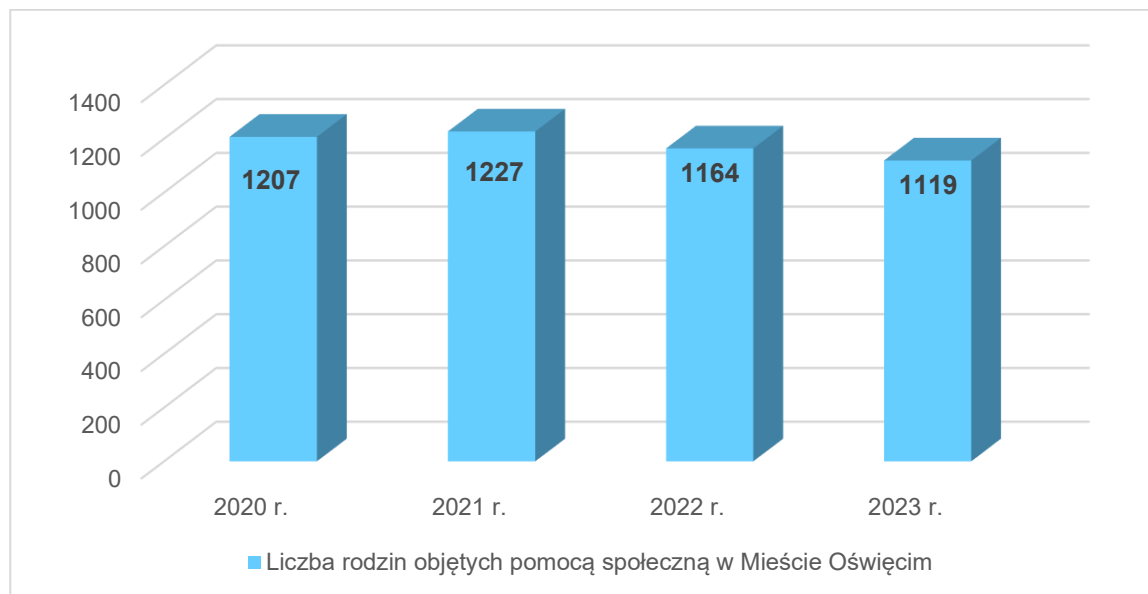
3.3 Pomoc społeczna.

Główną jednostką organizacyjną w mieście zajmującą się wspieraniem rodzin i osób znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej jest Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej (MOPS), który prowadzi działania zmierzające do zaspokojenia niezbędnych ich potrzeb i umożliwia życie w warunkach odpowiadających godności człowieka. Zasadniczym obszarem działalności MOPS jest realizacja szeroko rozumianych zadań pomocy społecznej, w tym przede wszystkim wynikających z ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej. Wykonując przedmiotowe zadania MOPS od wielu lat podejmuje działania zmierzające do rozwijania nowych form wsparcia, w tym realizuje programy i projekty mające na celu usamodzielnienie i integrację społeczną osób wymagających wsparcia, ze szczególnym uwzględnieniem osób zagrożonych wykluczeniem społecznym.

Analiza obszaru jakim jest polityka społeczna i prorodzinna oraz wspieranie rodziny rozpoczęto od przedstawienia wskaźników dotyczących osób objętych pomocą MOPS. Na przestrzeni lat 2020-2023 liczba rodzin, którym udzielono wsparcia w Oświęcimiu spada. Z równoczesnym spadkiem liczby

osób objętych wsparciem finansowym MOPS zauważalny jest wzrost liczby osób wymagających wsparcia usługowego, zwłaszcza w formie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania oraz usług opiekuńczych świadczonych w ośrodku wsparcia – Dziennym Domu Pomocy w Oświęcimiu, a także opieki całodobowej (pobyt w domu pomocy społecznej czy zakładzie opiekuńczo - leczniczym).

Wykres 6. Liczba rodzin objętych pomocą MOPS w latach 2020-2023.

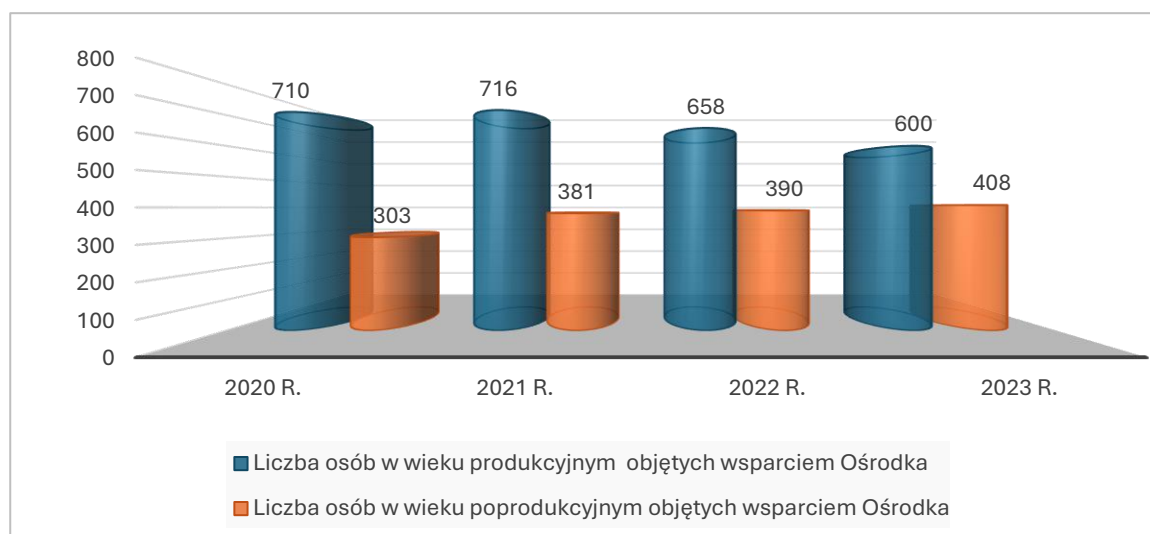


Źródło: Opracowanie własne na podstawie oceny zasobów pomocy społecznej.

Stopniowy spadek dotyczy liczby osób w wieku produkcyjnym objętych wsparciem Ośrodka, natomiast na przestrzeni lat widoczny jest wzrost osób w wieku poprodukcyjnym objętych wsparciem MOPS.

W 2020 liczba osób w wieku poprodukcyjnym, którym udzielono wsparcia wynosiła 303, natomiast w 2023 r. – 408, powyższe oznacza wzrost o 34% .

Wykres 7. Liczba osób w wieku produkcyjnym i poprodukcyjnym objętych wsparciem Ośrodka w latach 2020-2023.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie oceny zasobów pomocy społecznej.

MOPS w roku 2023 zapewniał mieszkańcom miasta wsparcie finansowe, rzeczowe, usługowe oraz pracę socjalną i objął pomocą 1166 rodzin, w których żyły 1733 osoby. Pracownicy socjalni Ośrodka prowadzili w ramach rodzinnych wywiadów środowiskowych 2903 postępowania w sprawach dotyczących świadczeń pomocy społecznej, w tym u osób zobowiązanych, o których mowa w art. 103 ustawy o pomocy społecznej. Ponadto pracownicy socjalni realizowali stosownie do regulacji art. 107 ust. 3 ustawy o pomocy społecznej rodzinne wywiady środowiskowe na rzecz postępowań prowadzonych przez jednostki organizacyjne pomocy społecznej z terenu innych gmin.

Tabela 6. Liczba asystentów rodziny i rodzin objętych wsparciem.

Wyszczególnienie	2020 r.	2021 r.	2022 r.	2023 r.
Liczba asystentów rodziny	3	3	3	3
Liczba rodzin, które korzystały z usług asystentów rodziny	50	56	51	50

Źródło: Opracowanie własne na podstawie oceny zasobów pomocy społecznej.

MOPS udziela schronienia osobom tego pozbawionym poprzez przyznanie tymczasowego miejsca w Schronisku dla osób bezdomnych w Oświęcimiu albo schronisku dla osób bezdomnych z usługami opiekuńczymi poza gminą.

Głównym celem Schroniska jest reintegracja społeczna i zawodowa osób bezdomnych, polegająca na wspieraniu tych osób w wychodzeniu z bezdomności i uzyskaniu samodzielności życiowej. Celami szczegółowymi realizowanymi w Schronisku są:

- objęcie osób bezdomnych schronieniem i kompleksowym wsparciem,
- poprawa jakości życia osób bezdomnych i praca nad wzrostem motywacji do zmiany sposobu życia tych osób,
- poprawa sytuacji osób bezdomnych przebywających w mieście Oświęcim,
- zwiększenie uczestnictwa i aktywności osób bezdomnych w działaniach, ukierunkowanych na poprawę ich sytuacji życiowej,
- przeciwdziałanie zjawisku wykluczenia społecznego.

W pomieszczeniach Schroniska dla osób bezdomnych w Oświęcimiu funkcjonuje:

- Łaźnia miejska – przeznaczona dla osób bezdomnych przebywających poza placówką oraz mieszkańców miasta Oświęcim, którzy w swoich zasobach mieszkaniowych nie dysponują odpowiednio wyposażonymi pomieszczeniami sanitarno-higienicznymi lub nie posiadają takich pomieszczeń – w grupie tej znajdują się usamodzielnione osoby bezdomne.
- Ogrzewalnia miejska – dostępna jest dla bezdomnych mężczyzn z terenu miasta Oświęcim, a w przypadkach losowych lub w okresie niskich temperatur, aby przeciwdziałać zamarzaniu osób, również spoza jego terenu.

Na przestrzeni analizowanych lat liczba osób w kryzysie bezdomności korzystająca ze schronienia utrzymuje się na podobnym poziomie.

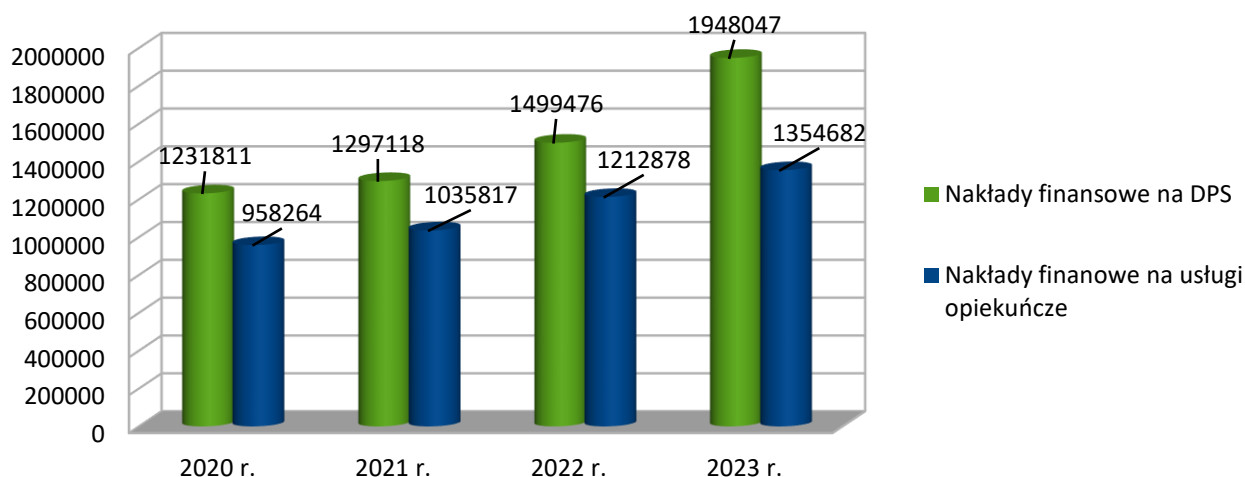
Tabela 7. Liczba osób bezdomnych w latach 2020-2023.

Wyszczególnienie	2020 r.	2021 r.	2022 r.	2023 r.
Schronisko dla osób bezdomnych w Oświęcimiu	56	52	57	57
Schronisko dla osób bezdomnych poza Oświęcimiem	6	7	7	8
Ogrzewalnia	15	16	15	13
Uliczni bezdomni	2	3	5	6

Źródło: Opracowanie własne na podstawie oceny zasobów pomocy społecznej.

Miasto Oświęcim ponosi wydatki na finansowanie kosztów pobytu mieszkańców w domu pomocy społecznej oraz na pokrycie kosztów usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania oraz usług realizowanych w ośrodkach wsparcia. W latach 2020-2023 widoczny jest wzrost nakładów finansowych ponoszonych przez Miasto Oświęcim na pokrycie kosztów pobytu w domach pomocy społecznej (DPS) oraz na udzielenie świadczeń w formie usług opiekuńczych.

Wykres 8. Nakłady finansowe ponoszone na pokrycie kosztów w domu pomocy społecznej i usług opiekuńczych.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie oceny zasobów pomocy społecznej.

Jak wynika z poniżej przedstawionej tabeli wydatki ponoszone na świadczenia dla osób niesamodzielnych w formie pokrycia kosztów pobytu w DPS oraz związane z realizacją usług opiekuńczych wskazują na wzrost potrzeb tej grupy mieszkańców.

Koszty pobytu w DPS poniesione w 2023 r. zwiększyły się o 58% w stosunku do roku 2020 r., a nakłady finansowe ponoszone na realizację usług opiekuńczych wzrosły o 48% w analogicznych latach.

Na przestrzeni ostatnich kilku lat daje się zauważyć sukcesywny wzrost kosztów związanych z nakładami na zapewnienie pobytu mieszkańcom w DPS związanych zarówno z samym wzrostem kosztów, jak i liczbą osób wymagającą powyższego wsparcia.

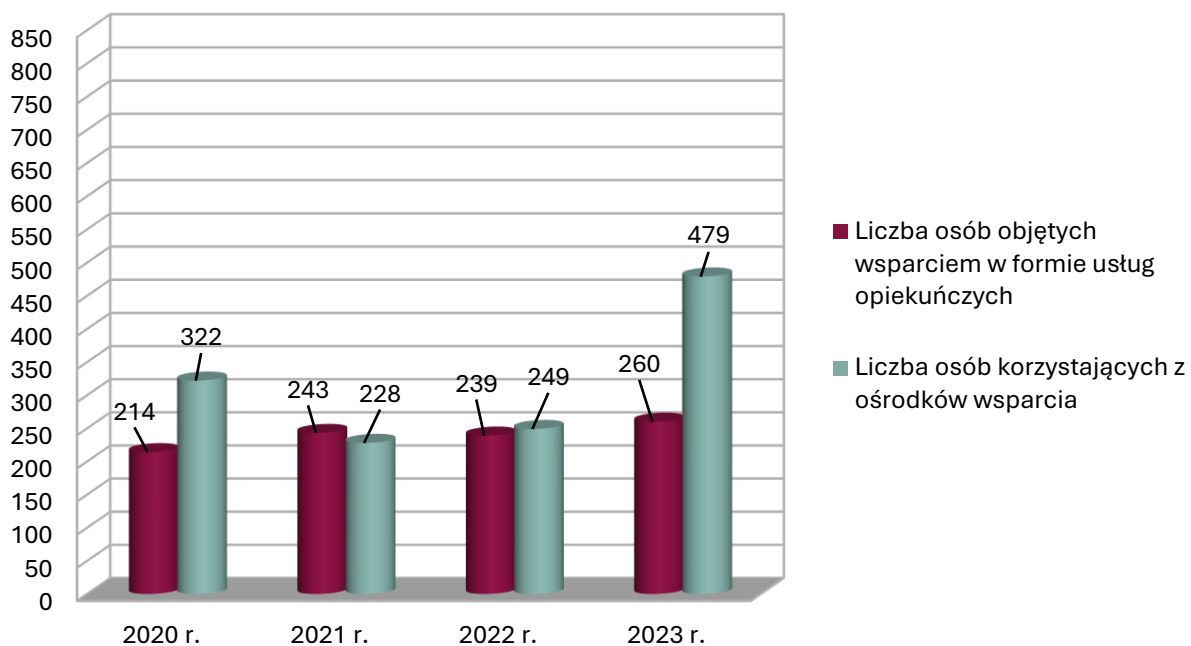
Tabela 8. Nakłady finansowe Miasta Oświęcim w latach 2020-2023.

Wyszczególnienie	2020 r.	2021 r.	2022 r.	2023 r.
Nakłady finansowe gminy Miasto Oświęcim związane z zapewnieniem pobytu mieszkańców w DPS	1 231 811	1 297 118	1 499 476	1 948 047
Nakłady finansowe gminy związane z realizacją usług opiekuńczych	958 264	1 035 817	1 212 878	1 354 682

Źródło: Opracowanie własne na podstawie oceny zasobów pomocy społecznej.

Analiza danych zastanych wskazuje również na znaczący wzrost liczby osób objętych wsparciem w formie usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania - wzrost w 2023 r. o 21% w porównaniu do roku 2020 oraz wzrost o 48% w analogicznych latach liczby osób korzystających z usług opiekuńczych świadczonych w ośrodkach wsparcia.

Wykres 9. Osoby objęte wsparciem w formie usług opiekuńczych oraz ośrodków wsparcia.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie oceny zasobów pomocy społecznej.

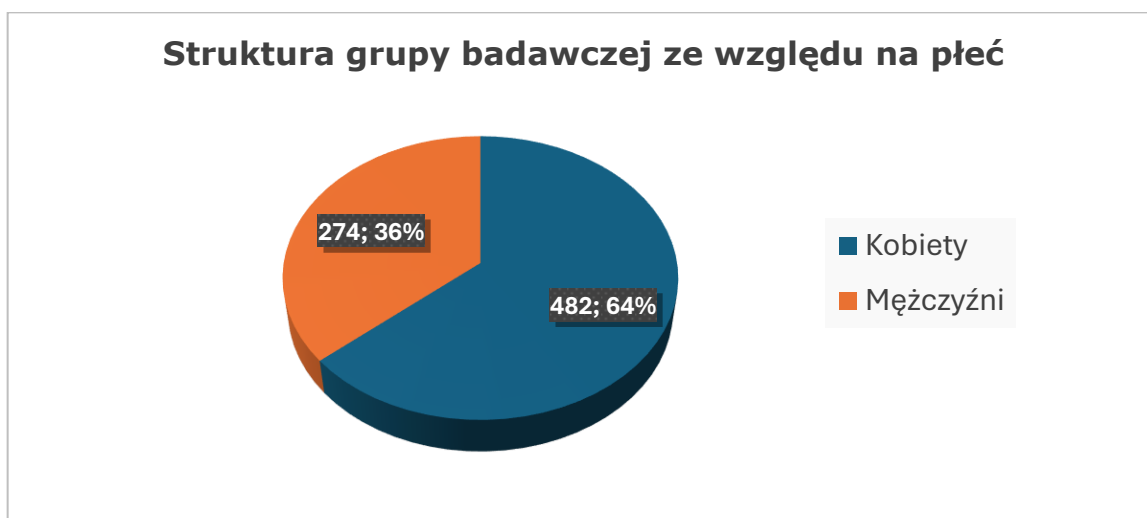
IV POTRZEBY W ZAKRESIE USŁUG SPOŁECZNYCH W OŚWIĘCIMIU W OPINII MIESZKAŃCÓW.

W niniejszej części diagnozy przedstawione zostały wyniki badań ankietowych przeprowadzonych wśród mieszkańców Oświęcimia. Pytania zawarte w kwestionariuszu miały na celu wskazanie potrzeb mieszkańców miasta w zakresie usług społecznych. Możliwość udzielania odpowiedzi w pytaniach otwartych pozwoliła na szersze podejście do problemów, potrzeb, a także oczekiwań mieszkańców Oświęcimia w kontekście planowania usług społecznych w mieście.

4.1. Struktura badanej próby wśród mieszkańców.

Badania prowadzone były od 13 stycznia 2025 r. do 16 marca 2025 r. W badaniu diagnozującym potrzeby mieszkańców Oświęcimia w zakresie usług społecznych wzięło udział 756 mieszkańców. Poniżej przedstawiona została struktura badanej próby ze względu na płeć. Można zauważyć, że pod względem liczby wypełnionych ankiet, w badaniu znaczną przewagę uzyskały kobiety – stanowiły one 64% ogółu badanych, natomiast mężczyźni – 36%.

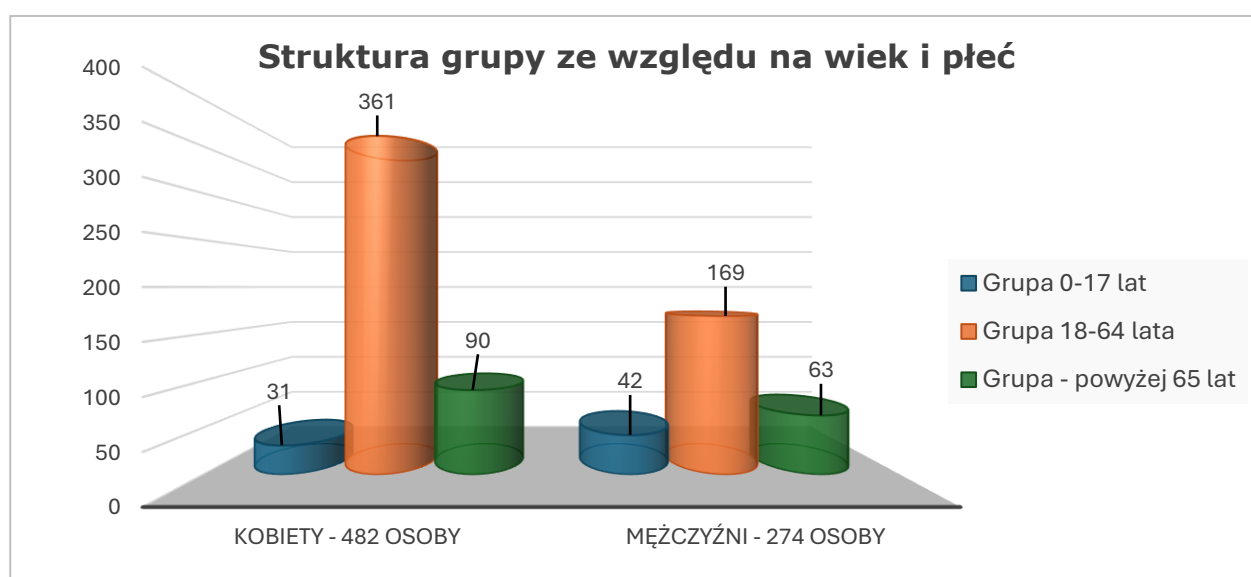
Wykres 10. Struktura grupy ze względu na płeć. (N=756)



Źródło: Opracowanie własne.

Analiza struktury badanej grupy pokazuje, że respondenci są mocno zróżnicowani pod względem wieku, co jest zgodne z założeniami koncepcji badawczej, która zakładała, że próba badawcza ma odzwierciedlać strukturę demograficzną społeczności miasta. Najliczniejszą grupę stanowią kobiety w wieku 18-59 lat (47,75%), natomiast mężczyźni w wieku produkcyjnym 18-64 lat (22,36%). Wśród osób biorących udział w badaniu byli również mieszkańcy w wieku poprodukcyjnym: kobiety 11,90%, mężczyźni – 8,33%. Mniejszy udział w badaniu mieli respondenci w wieku 0-17 lat: mężczyźni – (5,56%) i kobiety (4,10%).

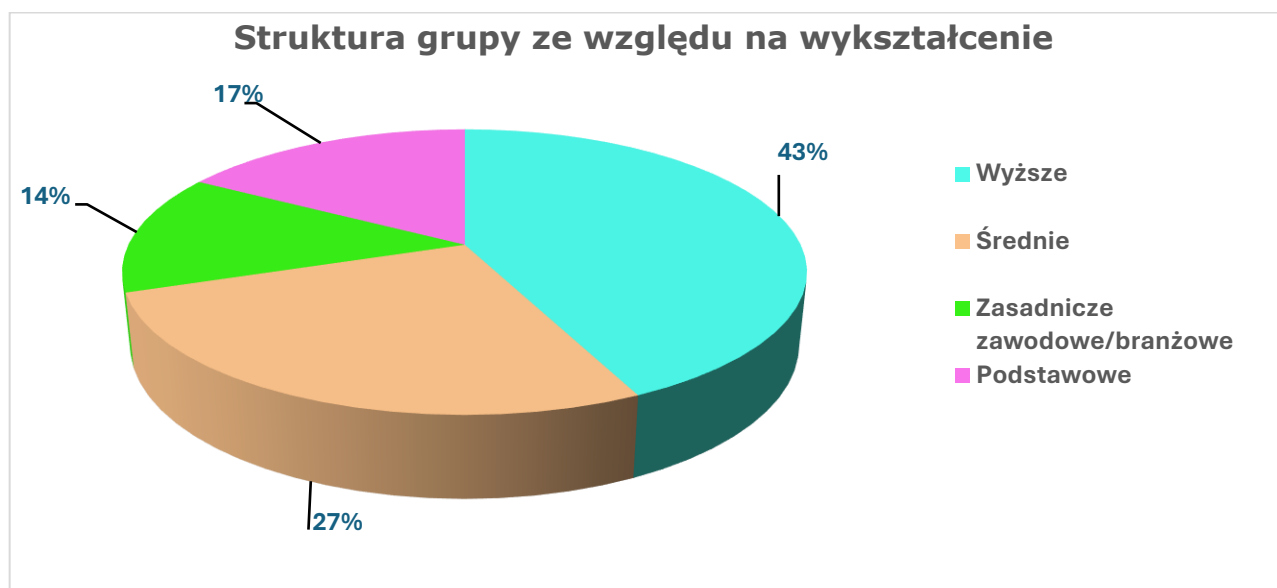
Wykres 11. Struktura grupy ze względu na wiek i płeć. (N=756).



Źródło: Opracowanie własne.

Na poniższym wykresie uwzględniono podział respondentów ze względu na wykształcenie. Największy udział w badaniu mieli dorośli mieszkańcy legitymujący się wykształceniem wyższym (43%), natomiast co czwarty kwestionariusz ankiety wypełnili respondenci z wykształceniem średnim lub pomaturalnym (27%), 17% badanych posiada wykształcenie podstawowe, a 13% zawodowe/branżowe.

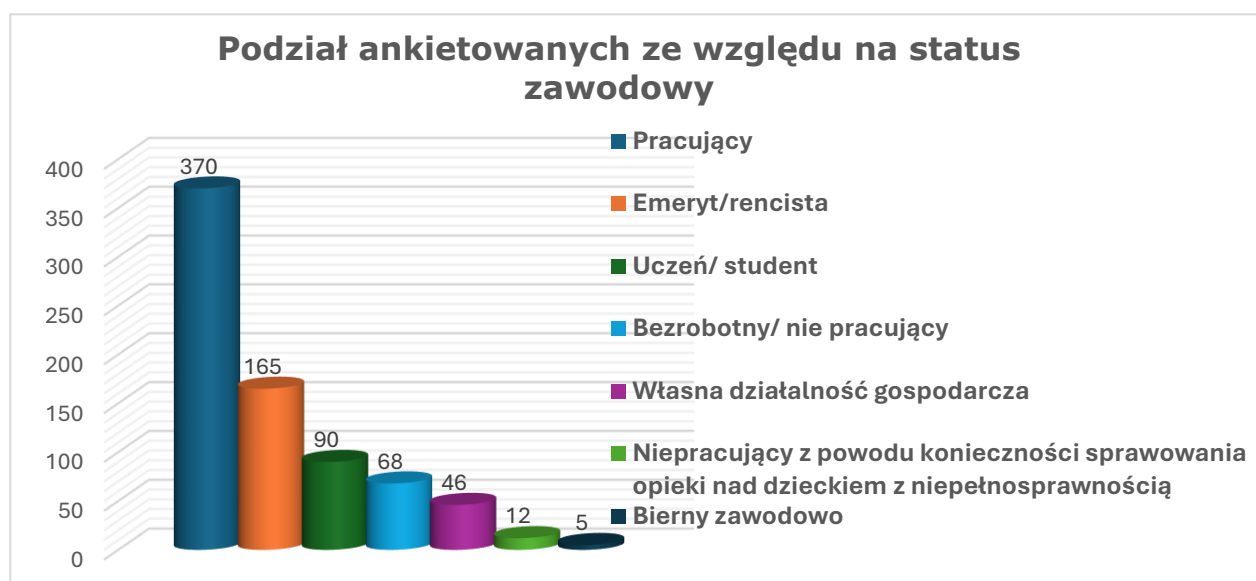
Wykres 12. Struktura grupy ze względu na wykształcenie. (N=756).



Źródło: Opracowanie własne.

Analiza grupy respondentów pod względem statusu zawodowego wskazała, że największa grupa ankietowanych to osoby aktywne zawodowo, w tym osoby pracujące na umowę o pracę/ umowę zlecenie 49% i prowadzące własną działalność gospodarczą – 6%, 21% osób ankietowanych to emeryci i renciści. Najmniejszą grupę ankietowanych 1% stanowią osoby bierne zawodowo.

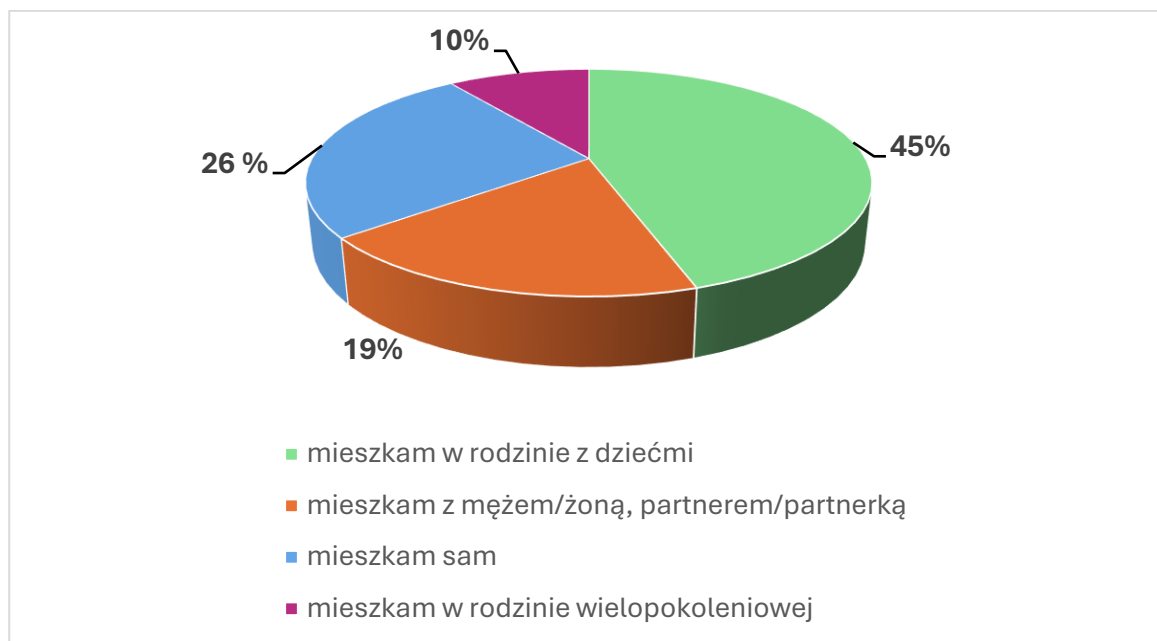
Wykres 13. Status zawodowy. (N=756).



Źródło: Opracowanie własne

Badania ankietowe skierowane były do różnych grup: osób samotnych, rodzin z dziećmi, rodzin wielopokoleniowych, dwuosobowych gospodarstw domowych – w tym osób mieszkających wspólnie z mężem/żoną, partnerem/partnerką. Największą grupę ankietowanych stanowiły rodziny z dziećmi 45% i osoby samotnie gospodarujące 26%.

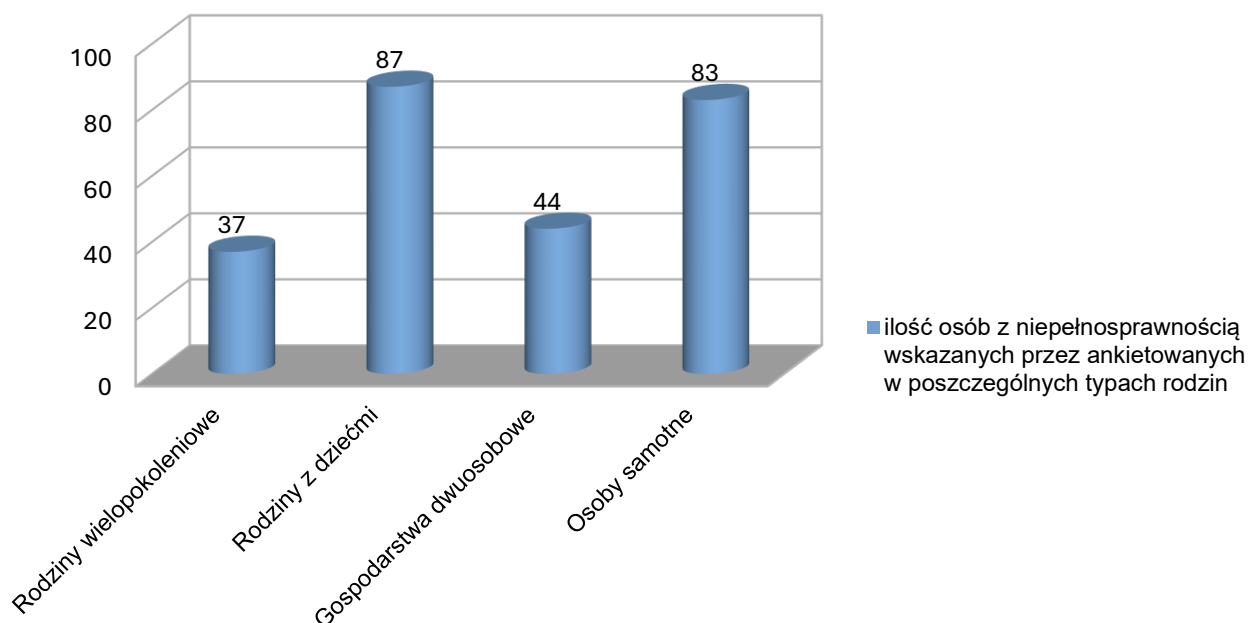
Wykres 14. Sytuacja rodzinna osób ankietowanych. (N=756)



Źródło: Opracowanie własne.

Ankietowanych zapytano, czy w ich rodzinach lub w otoczeniu występuje problem niepełnosprawności. Warto zaznaczyć, że każda z ankietowanych grup wskazała, że problem niepełnosprawności dotyczy ich samych lub ich bliskich. Największą grupą respondentów, która wskazała powyższą kwestię były rodziny z dziećmi 34% oraz osoby samotne 33%.

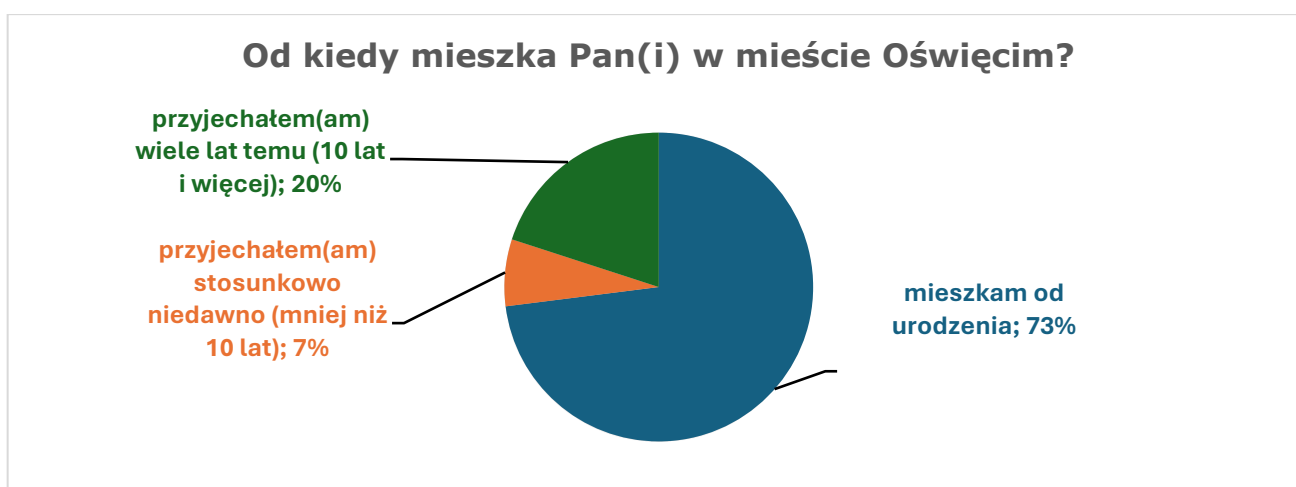
Wykres 15. Liczba osób z niepełnosprawnością. (N=251)



Źródło: Opracowanie własne

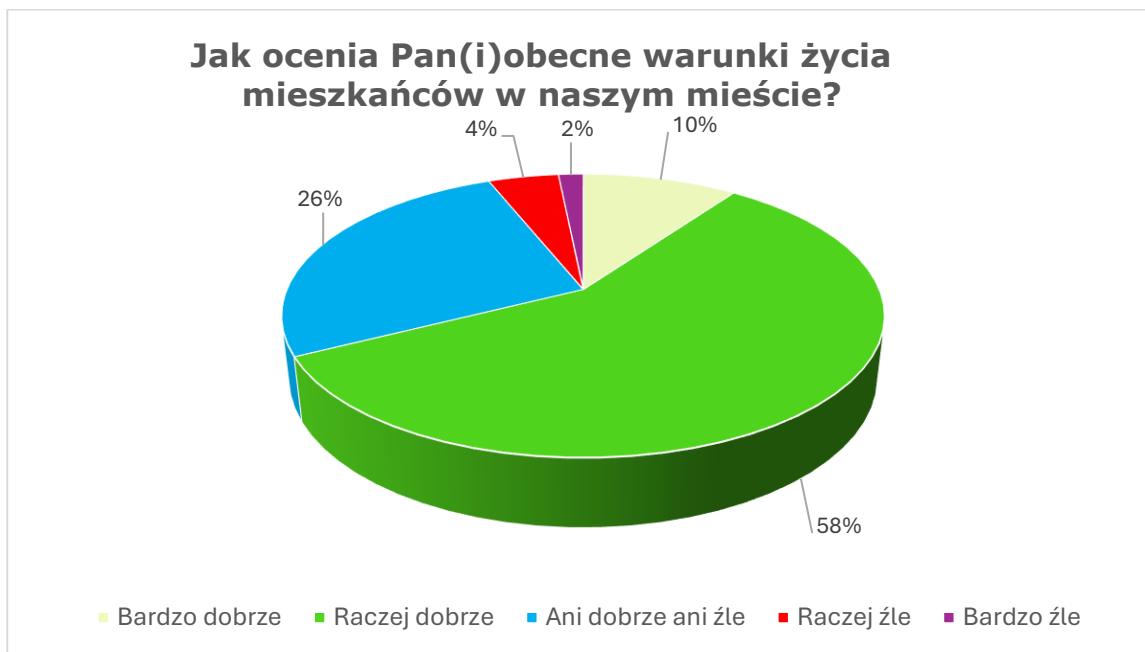
Następne pytanie skierowane do wszystkich respondentów dotyczyło zamieszkiwania w Oświęcimiu. Zdecydowana większość respondentów biorących udział w badaniu - 73%, zamieszkuje w mieście od urodzenia. Najmniejsza grupa ankietowanych 7% przyjechała do Oświęcimia stosunkowo niedawno (mniej niż 10 lat wstecz).

Wykres 16. Zamieszkiwanie w mieście Oświęcim. (N=756)



Źródło: Opracowanie własne

Wykres 17. Warunki życia w mieście Oświęcim. (N=756)



Źródło: Opracowanie własne.

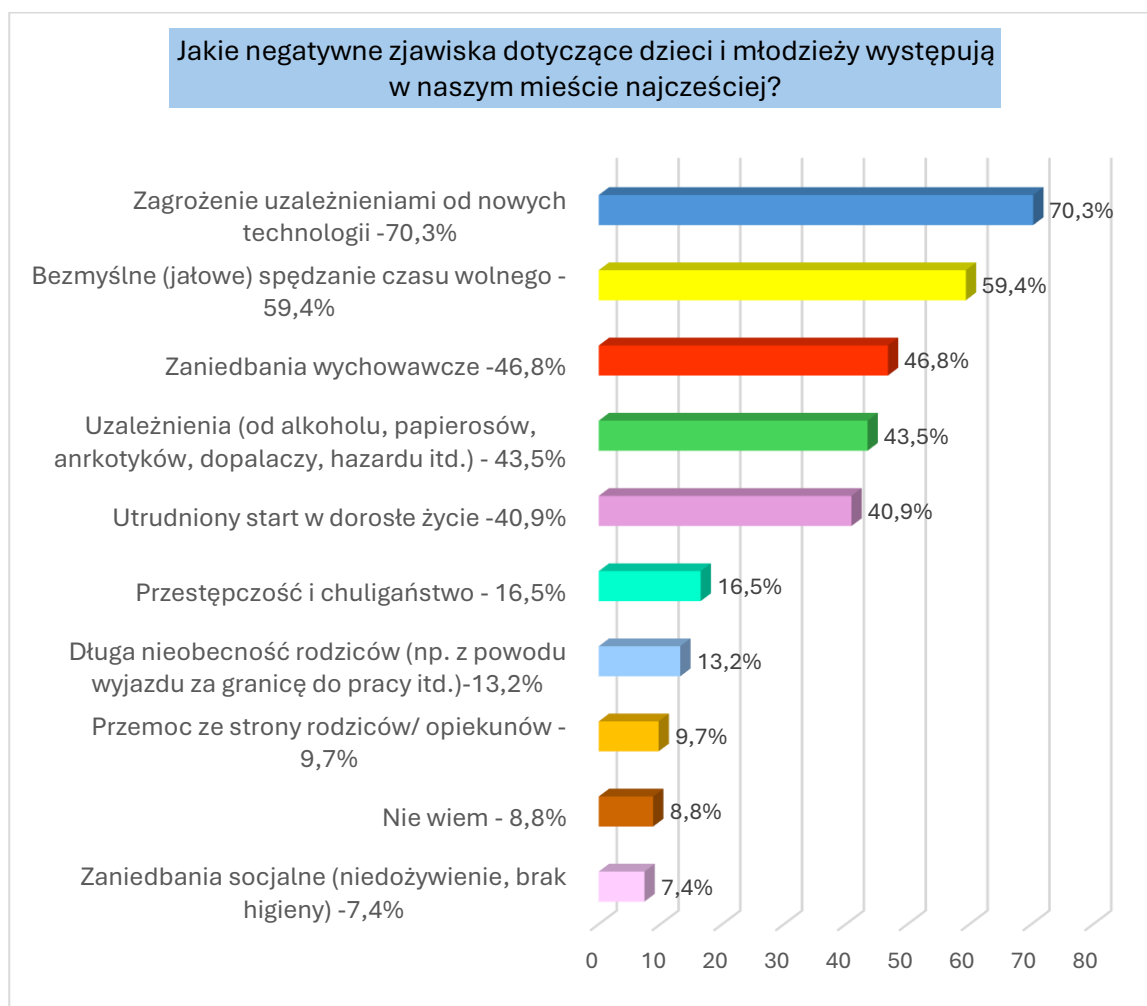
Znaczna część respondentów 509 osób (68%) oceniła, że warunki życia w Oświęcimiu są bardzo dobre lub raczej dobre, 200 ankietowanych oceniło warunki na ani dobrze ani źle. Najmniejsza grupa respondentów 12 osób (2%) oceniła warunki życia na bardzo złe.

4.2 Rodziny.

W niniejszej części diagnozy przedstawione zostały wyniki badań ankietowanych wśród **rodzin z dziećmi**. Pytania zawarte w kwestionariuszu miały na celu wskazanie potrzeb w zakresie usług społecznych w sferze wspierania rodziny oraz wszelkie działania na jej rzecz.

W pierwszym pytaniu skierowanym do rodzin z dziećmi zapytano o negatywne zjawiska dotyczące dzieci i młodzieży występujące w mieście.

Wykres 18. Negatywne zjawiska dotyczące dzieci i młodzieży. (N=341)



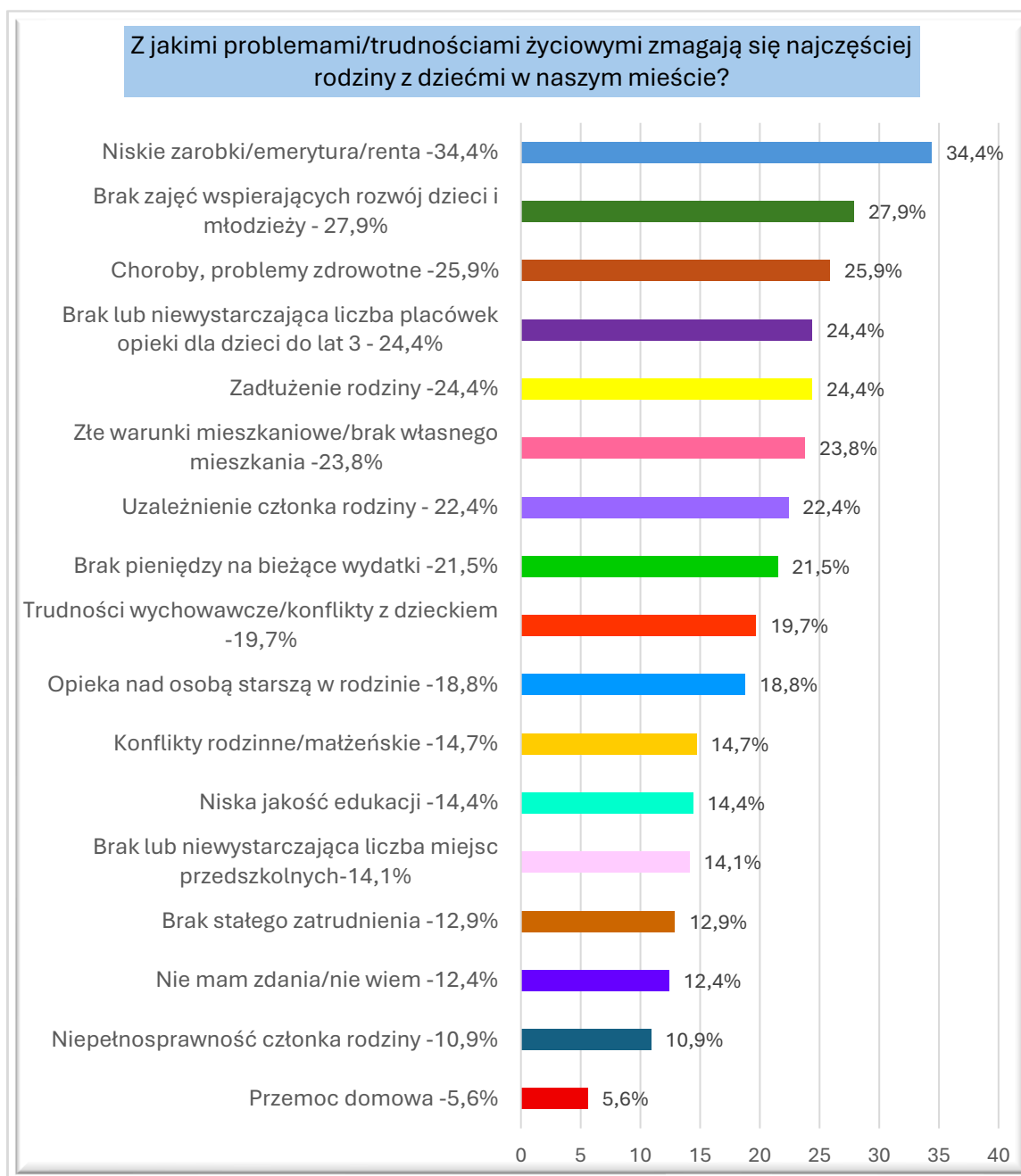
Źródło: Opracowanie własne.

Analiza ankiet pozwala stwierdzić, iż mieszkańcy za najbardziej negatywne zjawiska dotyczące dzieci i młodzieży uważają:

- ✓ zagrożenia uzależnieniami od nowych technologii – na co wskazało 70,3% ankietowanych,
- ✓ bezmyślne (jałowe) spędzanie czasu wolnego – 59,4%,
- ✓ zaniedbania wychowawcze – 46,8%.

Kolejne pytanie skierowane do mieszkańców Oświęcimia rodzin z dziećmi, dotyczyło problemów i trudności życiowych, z jakimi zmagają się najczęściej rodziny z dziećmi w mieście.

Wykres 19. Problemy i trudności z jakimi zmagają się najczęściej rodziny z dziećmi. (N=341)



Źródło: Opracowanie własne.

Analiza problemów i trudności rodzin i dzieci pokazuje, że rodziny najczęściej zmagają się z niskimi zarobkami, brakiem zajęć wspierających rozwój dzieci i młodzieży oraz problemami zdrowymi.

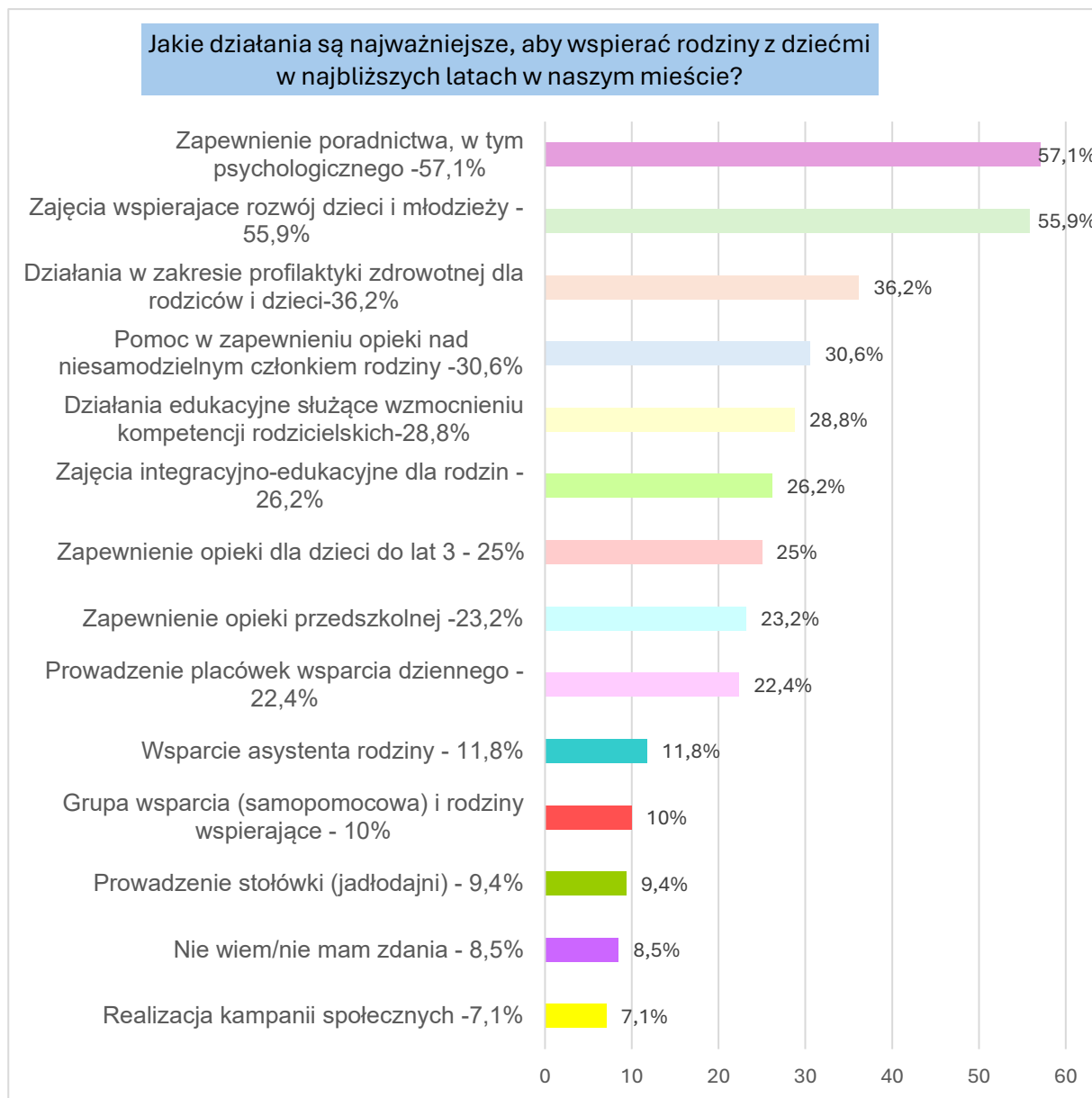
Ponadto ankietowani w pytaniach otwartych wskazali inne bariery utrudniające życie rodzinom z dziećmi w mieście:

- brak zajęć dla dzieci w okresie wakacyjnym,
- mała oferta dla dzieci w czasie wolnym (ferie wakacje),
- brak organizacji zajęć dla młodzieży,
- wysokie ceny zajęć pozaszkolnych,
- brak miejsc dla nastolatków,
- drogie półkolonie,
- brak pediatrów,
- utrudniony dostęp do specjalistów,
- niewystarczającą ilość psychiatrów dziecięcych, psychologów, terapii rodzinnej.

Respondenci zwrócili również uwagę na trudności i problemy dotyczące infrastruktury miejskiej m.in na brak komunikacji miejskiej skomunikowanej z potrzebami szkoły, drogą komunikację miejską, nieskoordynowane rozkłady jazdy MZK, chodniki na osiedlach w kiepskim stanie.

Kolejne pytanie skierowane do rodzin z dziećmi dotyczyło działań, jakie powinny być najważniejsze, aby wspierać rodziny z dziećmi w najbliższych latach w naszym mieście.

Wykres 20. Najważniejsze działania wspierające rodziny z dziećmi. (N=341)



Źródło: Opracowanie własne.

Z analizy udzielony odpowiedzi wynika, że planując ofertę przyszłych usług społecznych należy skupić się na:

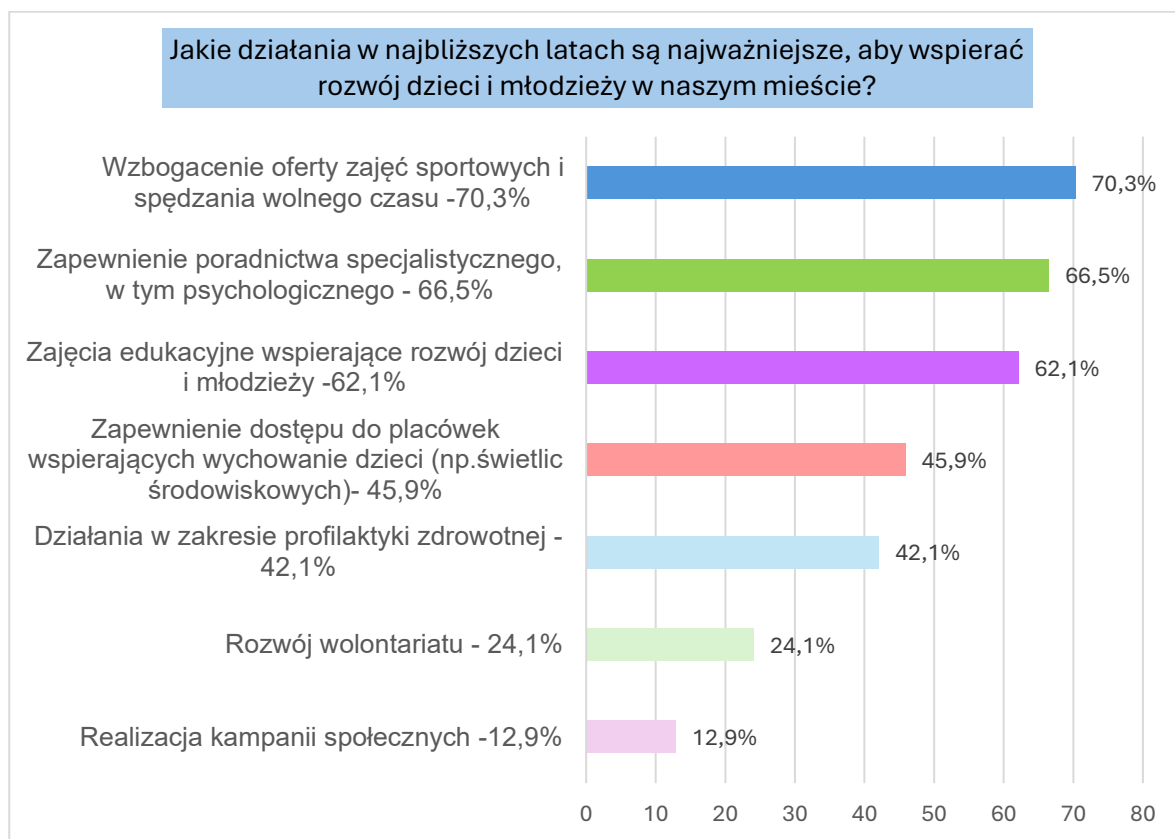
- zajęciach wspierających rozwój dzieci i młodzieży – 55,90%,
- zapewnieniu poradnictwa specjalistycznego w tym psychologicznego – 57,1%,
- działaniach w zakresie profilaktyki zdrowotnej dla rodziców i dzieci – 36,2%.

Dodatkowo rodziny z dziećmi w pytaniach otwartych wskazały na inne potrzebne działania wspierające rodzinę:

- ✓ Wsparcie w budowaniu relacji między rówieśnikami, budowanie pewności siebie u dzieci, integracja społeczna poprzez wydarzenia kulturalne.
- ✓ Pomoc psychologiczna dla dzieci w kryzysie.
- ✓ Działania edukacyjne służące wzmocnieniu kompetencji rodzicielskich oraz warsztaty "szkoła dla rodziców".

W badaniach ankietowych zapytano również jakie działania w najbliższych latach są najważniejsze, aby wspierać rozwój dzieci i młodzieży w mieście.

Wykres 21. Najważniejsze działania wspierające dzieci i młodzież. (N=341)



Źródło: Opracowanie własne.

Ankietowani wskazali potrzebę wzbogacenia oferty zajęć sportowych i spędzania wolnego czasu – 70,3%, zapewnienie poradnictwa specjalistycznego, w tym psychologicznego - 66,5% oraz zajęcia edukacyjne

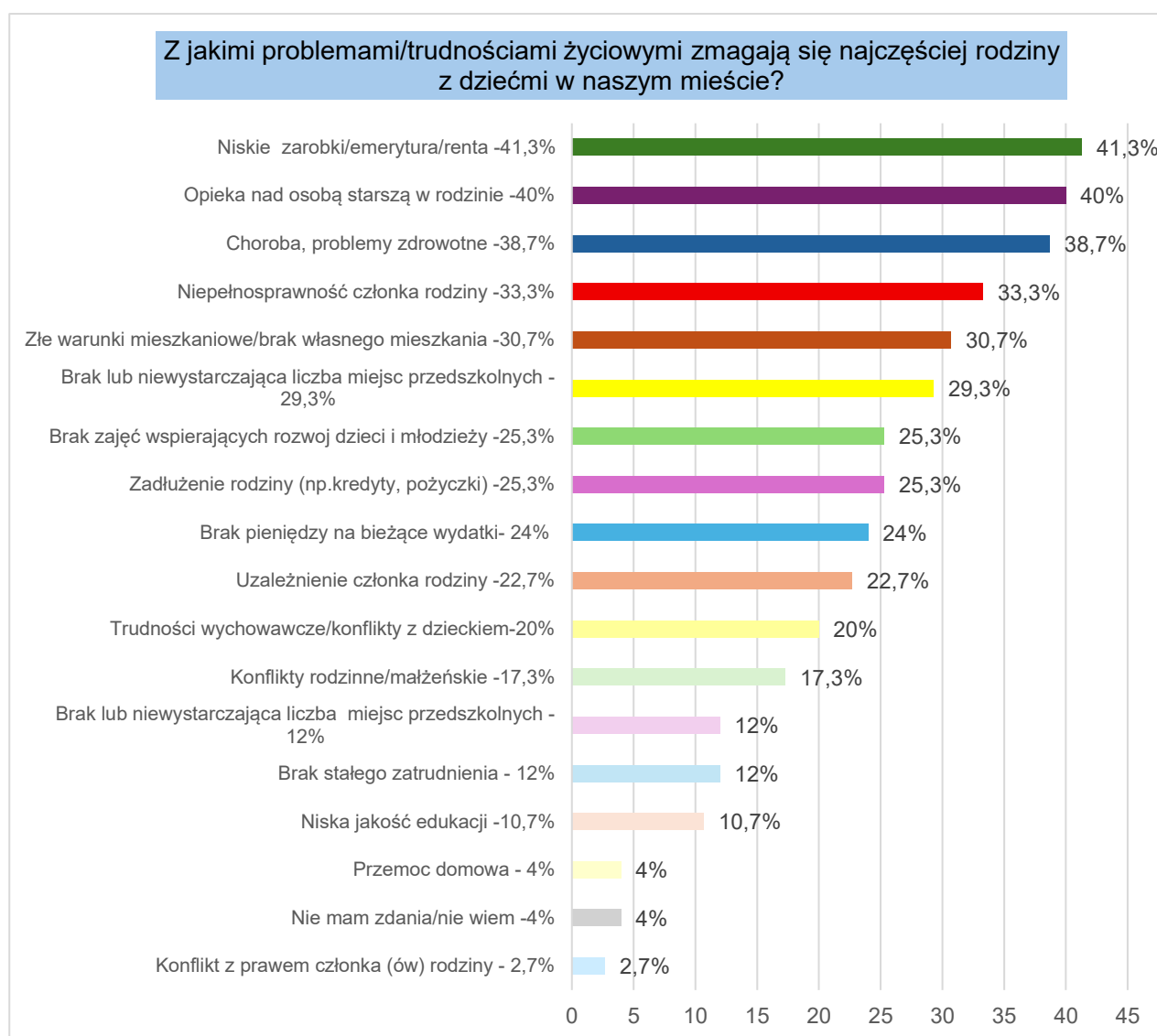
35

wspierające rozwój dzieci i młodzieży - 62,1%. Ważne dla ankietowanych okazały się również aktywności związane z profilaktyką zdrowotną, rozwojem wolontariatu oraz realizacją kampanii społecznych.

4.3 Rodziny wielopokoleniowe.

W następnej części diagnozy przedstawione zostały odpowiedzi ankietowanych z rodzin wielopokoleniowych. Zapytano respondentów, z jakimi trudnościami zmagają się rodziny wielopokoleniowe.

Wykres 22. Problemy i trudności, z którymi zmagają się najczęściej rodziny z dziećmi w naszym mieście. (N=75)



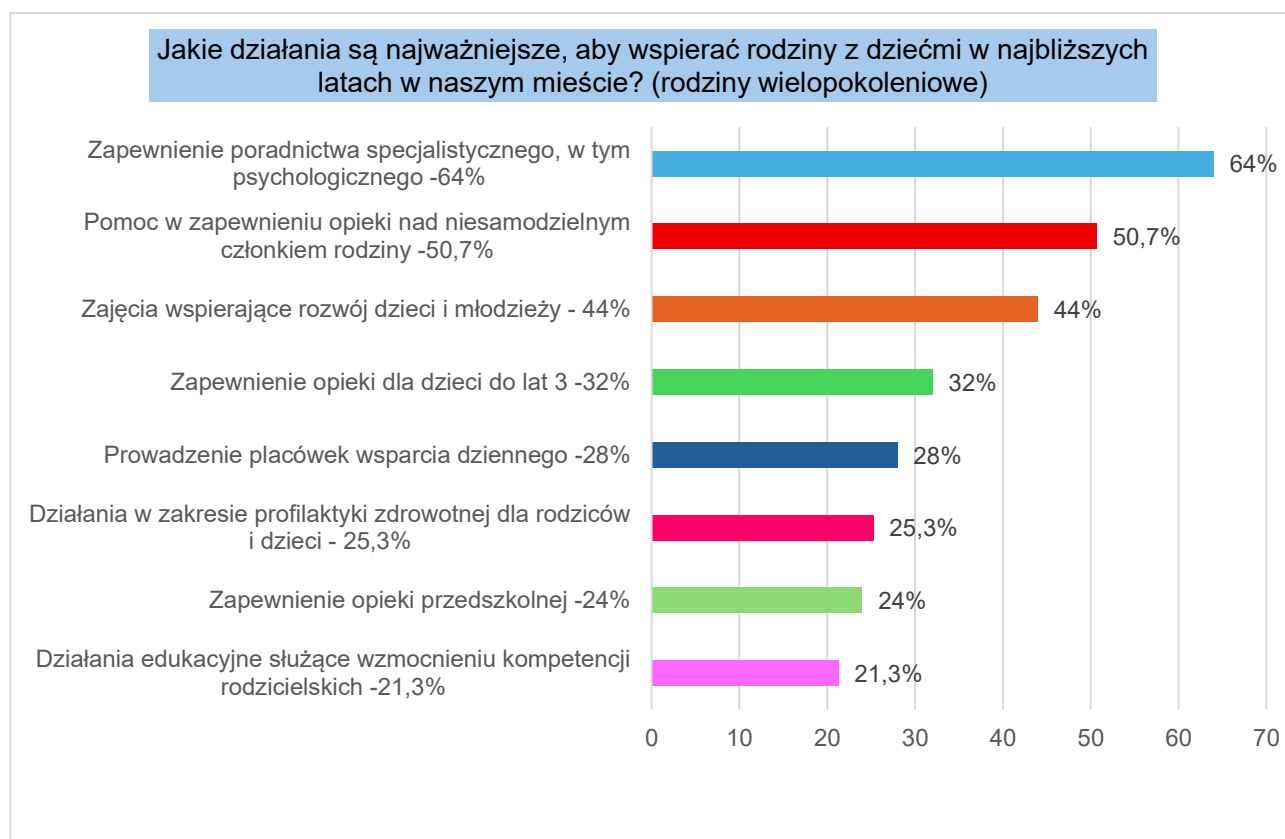
Źródło: Opracowanie własne.

Rodziny wielopokoleniowe wskazały, że problemy i trudności, z którymi zmagają się najczęściej w codziennym życiu spowodowane są:

- niskimi zarobkami 41,3%,
- **opieką nad osobą starszą – 40%,**
- **chorobą, problemami zdrowotnymi – 38,5%,**
- niepełnosprawnością członka rodziny – 33,3%.

Problem opieki nad osobą starszą wyszczególniony został w rodzinach wielopokoleniowych, których członkami są seniorzy. Powyższe spójne jest z analizą desk research wskazującą na rosnącą liczbę osób w wieku poprodukcyjnych. Następnie respondenci odpowiadali na pytanie jakie działania są najważniejsze, aby wspierać rodziny wielopokoleniowe w najbliższych latach.

Wykres 23. Najważniejsze działania wspierające rodziny wielopokoleniowe. (N=75)



Źródło :Opracowanie własne

Rodziny wielopokoleniowe jako najważniejsze działania wspierające wskazywały najczęściej:

- zapewnienie poradnictwa specjalistycznego, w tym psychologicznego – 64%,
- pomoc w zapewnieniu opieki nad niesamodzielnym członkiem rodziny – 50,7%,
- zajęcia wspierające rozwój dzieci młodzieży – 44%.

Reprezentacja rodzin wielopokoleniowych, która wzięła udział w badaniach na pierwszym miejscu zwróciła uwagę na problemy związane z niskimi zarobkami oraz opieką i problemami zdrowotnymi niesamodzielnych członków rodziny. Ich oczekiwania skierowane są na działania mające na celu wsparcie w codziennym funkcjonowaniu i opiece nad osobą niesamodzielną oraz poradnictwo. Zauważalne jest zatem odmienne stanowisko rodzin wielopokoleniowych od zaprezentowanego wcześniej przez rodziny z dziećmi, które najważniejsze działania skupiają wokół dzieci i innego wsparcia na ich rzecz. Kolejnym poddanym w analizie zagadnieniem były zjawiska mające wpływ na funkcjonowanie osób starszych w opinii rodzin wielopokoleniowych.

Tabela 9. Zjawiska wpływające na funkcjonowanie osób starszych w Oświęcimiu w opinii rodzin wielopokoleniowych. (N=75)

Proszę ocenić, na ile poniżej wymienione zjawiska wpływają na funkcjonowanie osób starszych ?	Zdecydowanie mały problem/bariera	Raczej mały problem/bariera	Ani duży ani mały problem	Raczej duży problem/bariera	Zdecydowanie duży problem	Nie wiem
Bariery architektoniczne	4%	9,33%	21,33%	28%	28%	9,33%
Dostęp do placówek rehabilitacyjnych	2,66%	4%	12%	17,33%	57,33%	6,66%
Możliwość korzystania ze środków transportu	6,67%	10,67%	25,33%	16%	33,33%	8%
Trudności finansowe	4%	4%	12%	34,67%	36%	9,33%
Brak opieki lub niewystarczająca opieka ze strony rodziny	5,33%	2,67%	14,66%	26,67%	33,33%	17,33%
Dostęp do usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych	4%	9,33%	13,33%	25,33%	37,33%	10,66%
Samotność	6,67%	1,33%	10,66%	25,33%	45,33%	10,66%
Brak poczucia bycia potrzebnym	8%	4%	12%	20%	44%	12%
Brak oferty aktywności społecznej, kulturalnej, rekreacyjnej i innych.	12%	8%	12%	12%	33,33%	8%

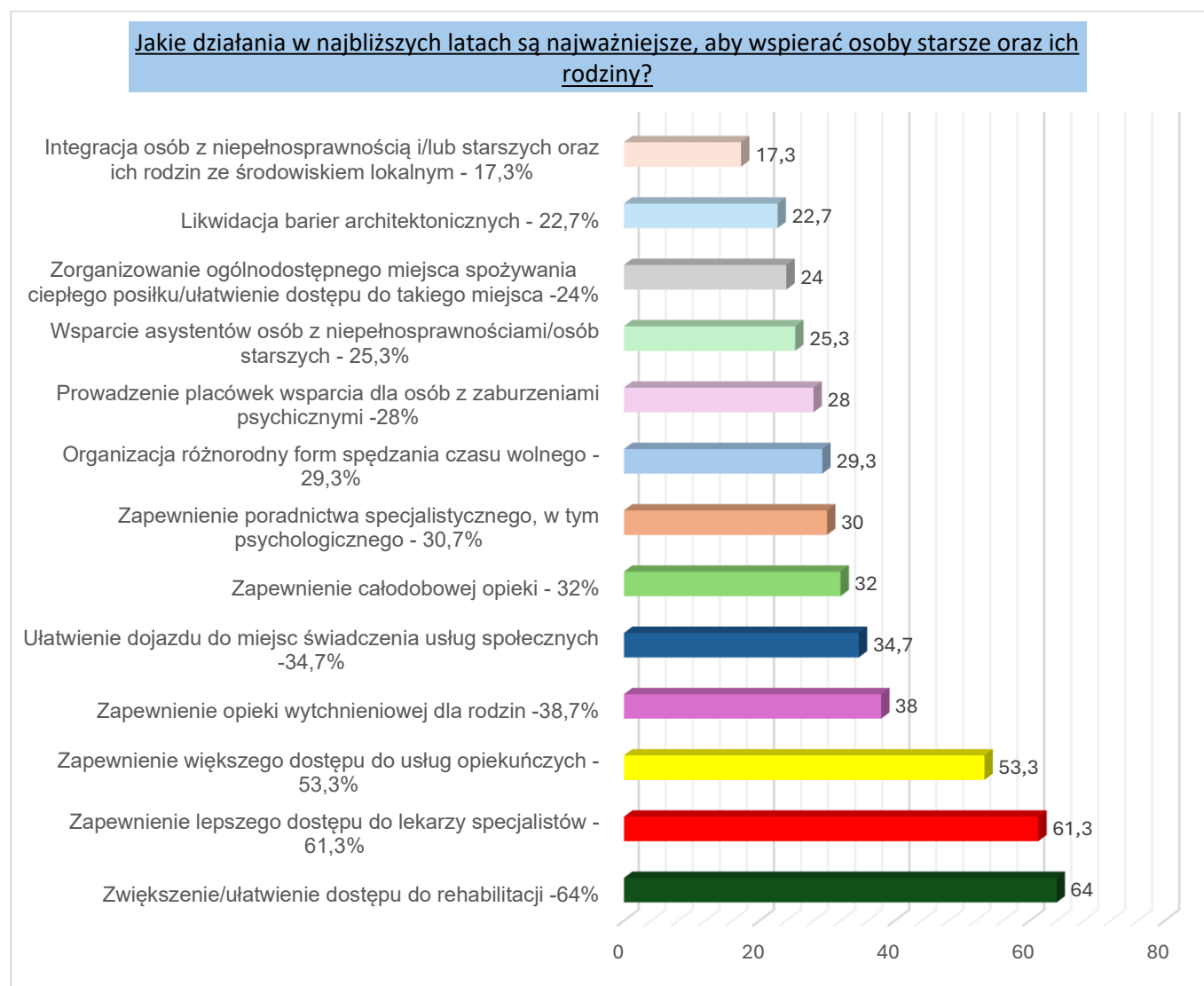
Źródło: Opracowanie własne.

W odpowiedzi na powyższe pytanie najczęściej wskazano, że zdecydowanie dużym problemem, mającym wpływ na funkcjonowanie osób starszych mają:

- dostęp do placówek rehabilitacyjnych -74,66%,
- trudności finansowe – 70,67%,
- samotność – 70,66%,

- brak poczucia bycia potrzebnym – 64%,
- dostęp do usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych - 62,66%,
- brak opieki lub niewystarczająca opieka ze strony rodziny – 60%

Wykres 24. Najważniejsze działania wspierające osoby starsze i ich rodziny w opinii rodzin wielopokoleniowych. (N=75)



Źródło: Opracowanie własne.

W odpowiedzi na pytanie otwarte dotyczące innych potrzebnych działań na rzecz rodzin najczęściej wskazano:

- Opiekę wytchnieniową na terenie Miasta Oświęcim

- Opiekunów medycznych, którzy pomagaliby w opiece nad niesamodzielną osobą (specjaliści, fizjoterapeuci, pielęgniarki, asystenci).
- Dofinansowania do zajęć dla dzieci.

Przedstawiciele rodzin wielopokoleniowych wskazali również działania, które są najważniejsze, aby wspierać rozwój osób starszych i ich rodzin. Te działania to:

- Zwiększenie/ułatwienie dostępu do rehabilitacji – 64%.
- Zapewnienie lepszego dostępu do lekarzy specjalistów – 61,3%.
- Zapewnienie większego dostępu do usług opiekuńczych – 53,3%.

4.4 Osoby starsze.

Badania ankietowe skierowane także zostały do osób starszych. Pytania zawarte w kwestionariuszu miały na celu wskazanie potrzeb w zakresie usług społecznych w sferze osób starszych.

W pierwszym pytaniu zapytano respondentów, czy dotyczą ich problemy związane ze starzeniem się (własnym lub najbliższego członka rodziny). Na powyższe pytanie odpowiedziało 465 ankietowanych, z których 59% wskazało odpowiedź tak, podkreślając, że problem dotyczy ich samych lub najbliższego otoczenia (rodziny).

Wykres 25. Problemy związane ze starzeniem się. (N=465)



Źródło: Opracowanie własne.

Kolejne pytanie dotyczyło negatywnych zjawisk mających wpływ na funkcjonowanie osób starszych. Zdecydowanie dużym problemem utrudniającym codzienne funkcjonowanie jest niewystarczający dostęp do usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych oraz do placówek rehabilitacyjnych, samotność i brak poczucia bycia potrzebnym, co obrazuje poniższa tabela.

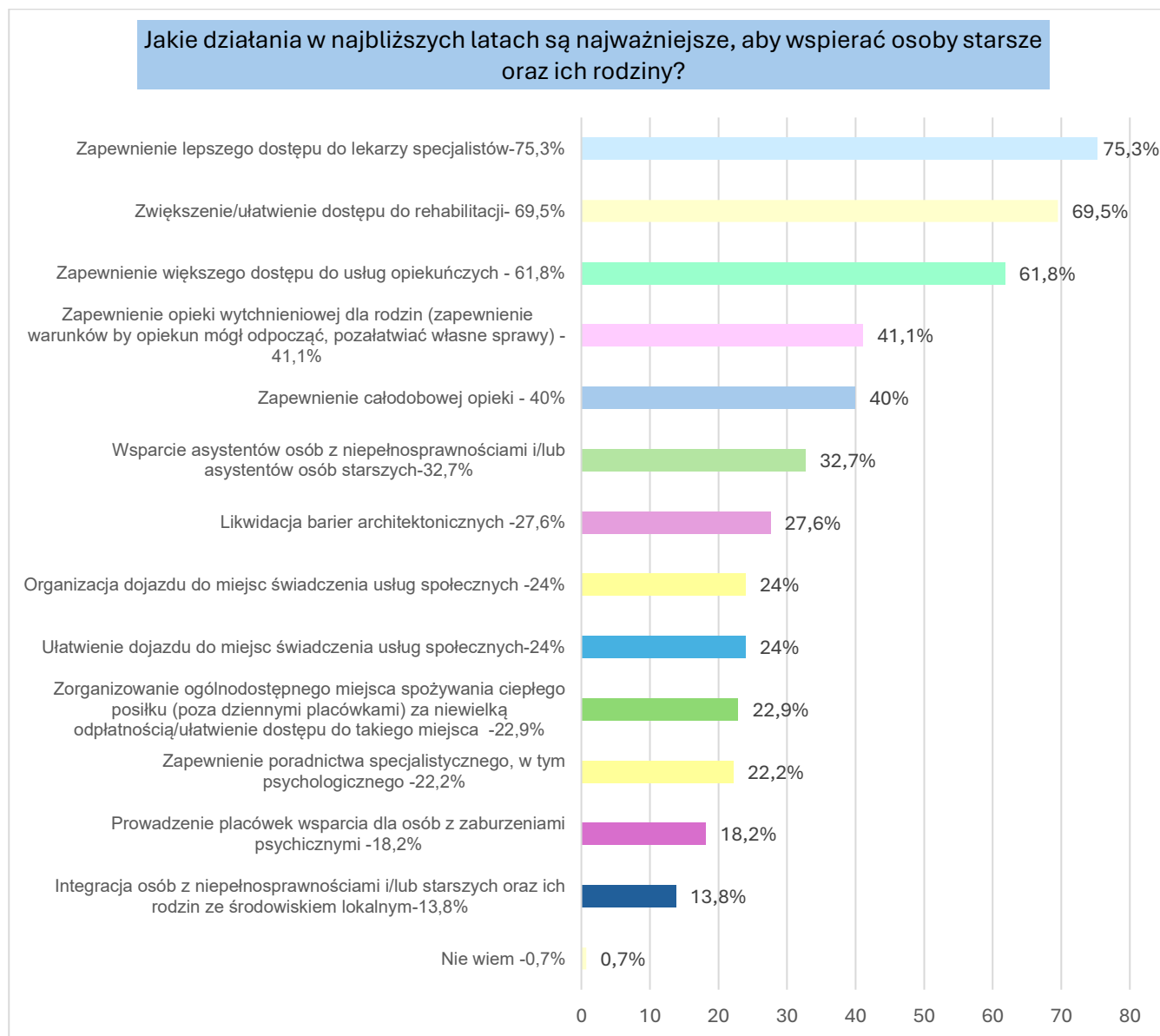
Tabela 10. Negatywne zjawiska mające wpływ na funkcjonowanie osób starszych. (N=276)

Proszę ocenić, na ile poniżej wymienione zjawiska wpływają na funkcjonowanie osób starszych?	Zdecydowanie mały problem/ Bariera	Raczej mały problem/ bariera	Ani duży ani mały problem/ bariera	Raczej duży problem/ bariera	Zdecydowanie duży problem/ bariera	Nie wiem
Bariery architektoniczne	6,52%	14,49%	23,91%	28,62%	23,19%	3,26%
Dostęp do placówek rehabilitacyjnych	4,35%	6,16%	11,59%	37,32%	38,04%	2,54%
Możliwość korzystania ze środków transportu	8,33%	8,33%	20,65%	31,52%	19,93%	3,26%
Trudności finansowe	2,90%	9,06%	20,29%	33,33%	28,26%	6,16%
Brak opieki lub niewystarczająca opieka ze strony rodziny	8,33%	9,42%	22,10%	26,81%	27,54%	5,80%
Dostęp do usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych	5,07%	8,33%	12,32%	27,17%	40,22%	6,88%
Samotność	6,88%	8,70%	15,22%	24,27%	35,51%	9,42%
Brak poczucia bycia potrzebnym	7,61%	9,42%	15,58%	25,72%	32,61%	9,06%
Brak oferty aktywności społecznej, kulturalnej, rekreacyjnej innych.	12,32%	12,32%	27,17%	21,01%	19,20%	7,97%

Źródło: Opracowanie własne

Następnym poddanym analizie zagadnieniem były działania, które w najbliższych latach powinny być istotne, aby wspierać osoby starsze oraz ich rodziny.

Wykres 26. Najważniejsze działania wspierające osoby starsze oraz ich rodziny. (N=276)



Źródło: Opracowanie własne.

W obszarze najważniejszych działań mających wspierać osoby starsze i ich rodziny większość ankietowanych skupiłaby się na zapewnieniu lepszego dostępu do lekarzy specjalistów, zwiększeniu lub ułatwieniu dostępu

do rehabilitacji, zapewnieniu większego dostępu do usług opiekuńczych, zapewnieniu opieki wytchnieniowej dla rodzin.

Ankietowani w pytaniach otwartych wskazali inne dodatkowe działania na rzecz osób starszych lub ich rodzin, a mianowicie:

- możliwość sporządzenia zakupów, usługi porządkowe, transport z miejsca zamieszkania do np. lekarza,
- towarzyszenie w codziennym funkcjonowaniu i mobilizowanie do aktywności społecznej,
- zajęcia poprawiające sprawność umysłu dla osób chorych na Parkinsona,
- zwiększenie dostępności usług opiekuńczych i miejsc w Dziennym Domu Pomocy oraz Środowiskowym Domu Samopomocy.

4.5 Osoby z niepełnosprawnościami.

W następnej części diagnozy przedstawione zostały wyniki badań ankietowych wśród **osób niepełnosprawnych**. Pytania zawarte w kwestionariuszu miały na celu wskazanie potrzeb mieszkańców Oświęcimia w zakresie usług społecznych w sferze osób z niepełnosprawnościami.

W badaniu zapytano respondentów o negatywne zjawiska mające wpływ na funkcjonowanie osób z niepełnosprawnościami.

Tabela 11. Zjawiska wpływające na funkcjonowanie osób z niepełnosprawnościami w mieście Oświęcim. (N=251)

Proszę ocenić, na ile poniżej wymienione zjawiska wpływają na funkcjonowanie osób z niepełnosprawnościami?	Zdecydowanie mały problem / bariera	Raczej mały problem / bariera	Ani duży ani mały problem / bariera	Raczej duży problem / bariera	Zdecydowanie duży problem / bariera	Nie wiem
Dostęp do miejsc pracy	6,38%	7,57%	11,15%	25,1%	34,66%	15,14%
Dostęp do ofert aktywizacji zawodowej	6,77%	10,36%	14,34%	24,30%	27,89%	16,33%
Dostęp do edukacji	13,94%	13,94%	21,12%	15,9%	13,94 %	14,74%
Dostęp do usług	7,97%	15,94%	13,55%	20,32%	34,26%	7,97%

opiekuńczych						
Bariery architektoniczne	6,37%	9,56%	15,14%	21,51%	38,65%	8,76%
Dostęp do placówek rehabilitacyjnych	5,18%	7,97%	7,17%	22,31%	50,60%	6,77%
Możliwość korzystania ze środków transportu	10,36%	15,54%	15,94%	19,92%	31,08%	7,17%
Trudności finansowe	4,78%	5,98%	13,15%	20,72%	47,81%	7,57%
Brak opieki lub niewystarczająca opieka ze strony rodziny	10,76%	7,97%	13,15%	22,71%	22,71%	11,95%
Samotność	7,17%	8,76%	12,35%	18,33%	40,24%	13,15%
Brak poczucia bycia potrzebnym	7,97%	8,76%	11,55%	17,53%	39,84%	14,34%
Dostęp do oferty kulturalnej, spędzania wolnego czasu	9,56%	15,93%	13,94%	23,11%	25,10%	12,35%
Brak akceptacji środowisku lokalnym	16,73%	16,33%	13,15%	18,73%	21,12%	13,94%

Źródło: Opracowanie własne

Odpowiedzi przedstawione w powyższej tabeli wskazują na trudności:

- w dostępie do placówek rehabilitacyjnych 72,91%,
- finansowe – 68,53%,
- dostęp do miejsc pracy – 59,76%,
- samotność – 58,75%,
- brak poczucia bycia potrzebnym – 57,37%.

Poproszono respondentów w pytaniach otwartych o wskazanie problemów lub barier utrudniających życie osobom z niepełnosprawnościami w mieście.

Ankietowani wskazali:

- Brak opieki psychologicznej.
- Brak grup wsparcia dla osób z określoną niepełnosprawnością oraz ich rodzin np. dorosłych z autyzmem.
- Niewystarczające wsparcie w opiece nad osobą niepełnosprawną.
- Bariery architektoniczne – utrudniony dostęp do instytucji.
- Dyskryminacja i wykluczenie osób z chorobami psychicznymi.

Wykres 27. Najważniejsze działania wspierające osoby z niepełnosprawnościami oraz ich rodziny. (N=756)



Źródło: Opracowanie własne

W odpowiedzi na pytanie o najważniejsze działania mające wspierać osoby z niepełnosprawnościami oraz ich rodziny, najczęściej wskazywanymi odpowiedziami było:

- ❖ zwiększenie lub ułatwienie dostępu do rehabilitacji - 75,6%,
- ❖ zapewnienie lepszego dostępu do lekarzy specjalistów – 75,6%,
- ❖ zapewnienie opieki wytchnieniowej dla rodzin (zapewnienie warunków, by opiekun mógł odpocząć, pozalać własne sprawy) – 55,6%,
- ❖ wsparcie asystentów osób niepełnosprawnych – 47,6%.

W pytaniach otwartych respondenci wymienili również inne potrzebne działania wspierające osoby z niepełnosprawnością lub ich rodziny m.in.:

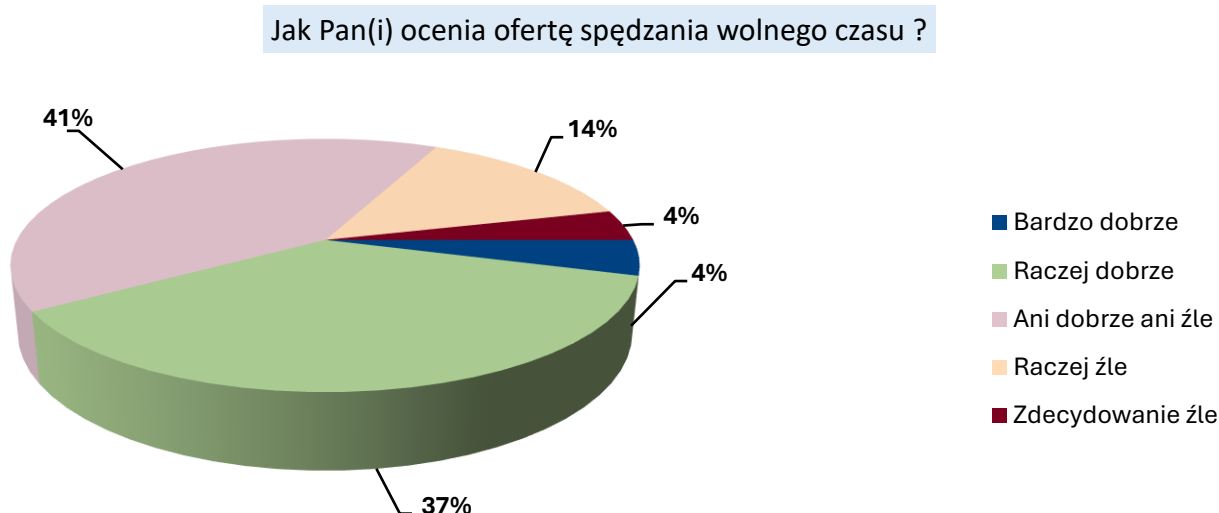
- zwiększenie dostępności i ilości godzin asystenta osoby niepełnosprawnej, opieki wytchnieniowej,
- codzienną pomoc przy osobach starszych niepełnosprawnych.

4.6 Czas wolny.

W ostatniej części diagnozy przedstawione zostały wyniki badań ankietowanych dotyczących oferty spędzania wolnego czasu, kulturalnej, edukacyjnej, opłat za usługi społeczne, aktywności obywatelskiej i działań społecznych.

W pierwszym pytaniu z powyższego zakresu mieszkańcy mieli ocenić oferty spędzania wolnego czasu w Oświęcimiu. Zdaniem ankietowanych oferta spędzania wolnego czasu oceniona została ani dobrze ani źle – 41%, zaś 37% osób wskazała na ocenę raczej dobrą.

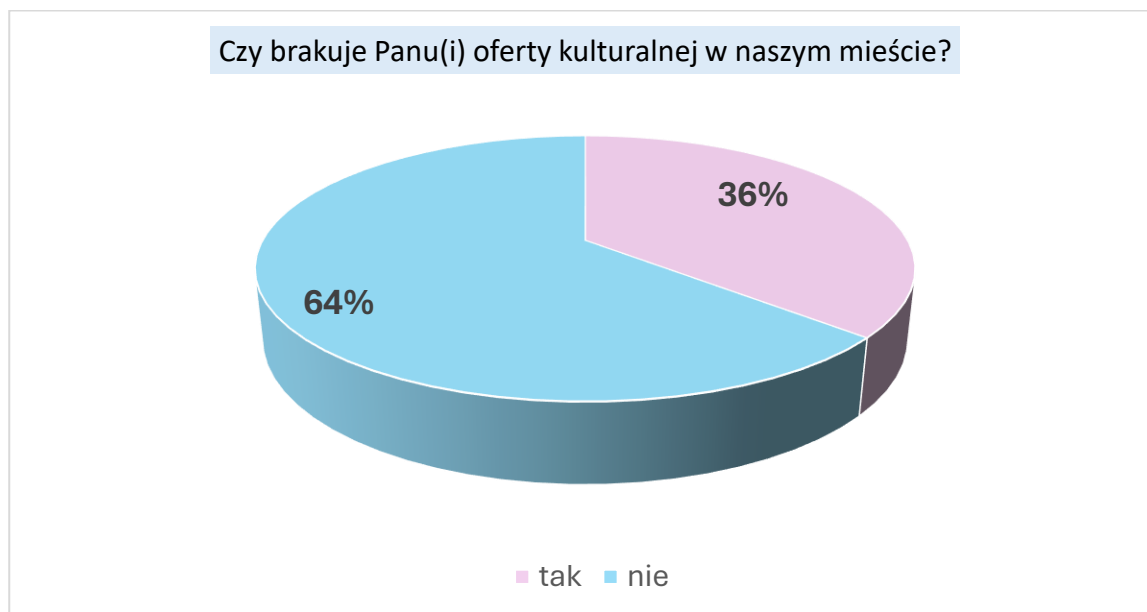
Wykres 28. Oferta spędzania wolnego czasu. (N=756).



Źródło: Opracowanie własne.

W kolejnym pytaniu mieszkańcy mieli wskazać, czy brakuje oferty kulturalnej w mieście Oświęcim. Mieszkańcy w znacznej większości wskazali, iż nie brakuje oferty kulturalnej – 64%.

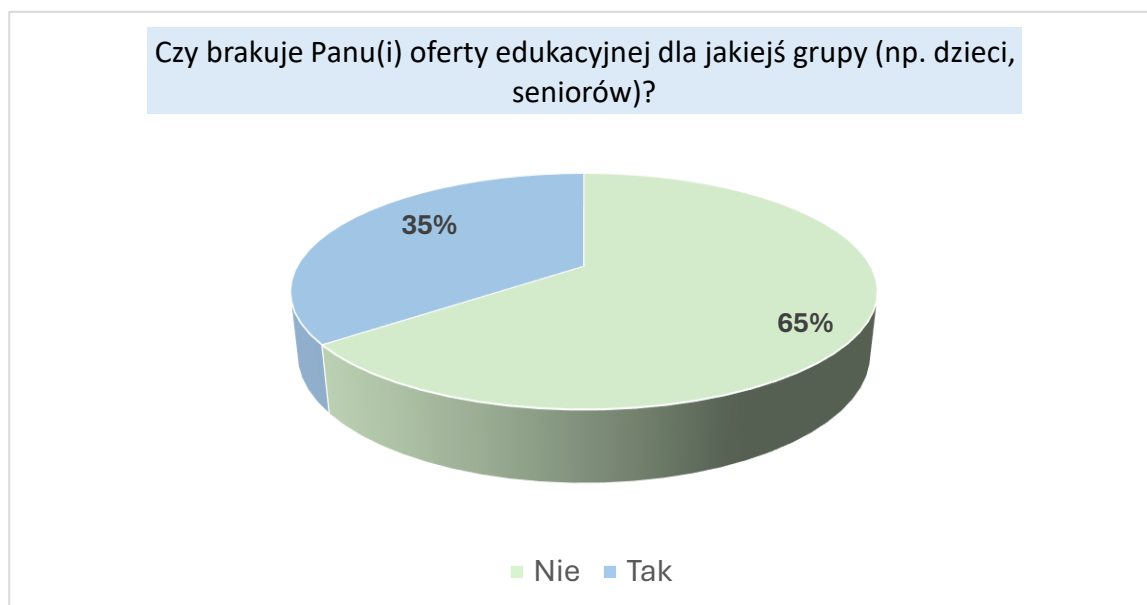
Wykres 29. Oferta kulturalna. (N=756)



Źródło: Opracowanie własne

Respondenci udzieli również odpowiedzi na pytanie dotyczące braku oferty edukacyjnej. Spośród 756 ankietowanych znacząca większość mieszkańców – 65%, wskazała, że nie brakuje oferty edukacyjnej w mieście.

Wykres 30. Oferta edukacyjna. (N=756).



Źródło: Opracowanie własne.

W pytaniach otwartych zaproponowano mieszkańcom wskazanie, jakich ofert spędzania wolnego czasu, ofert kulturalnych i ofert edukacyjnych brakuje w Oświęcimiu. Poniższa tabela prezentuje propozycje mieszkańców.

Tabela 12. Propozycje mieszkańców w zakresie oferty spędzania wolnego czasu, oferty kulturalnej, oferty edukacyjnej. (N=471).

OFERTA SPĘDZANIA WOLNEGO CZASU	OFERTA KULTURALNA	OFERTA EDUKACYJNA
❖ Wolontariat senioralny. ❖ Formy spędzania czasu dla osób dorosłych, nieposiadających dzieci. ❖ Zajęcia integrujące zarówno rodzinę i mieszkańców ze sobą. ❖ Zajęcia dla osób w przedziale 30-50 lat ❖ Wycieczki rowerowe, nordic walking, ścieżki przyrodnicze. ❖ Wycieczki piesze i wyjazdowe związane z obcowaniem z naturą. PTTK i aktywizacja dzieci, młodzieży i dorosłych na świeżym powietrzu. ❖ Zajęcia rozwojowe dla dzieci w wieku przedszkolnym i szkolnym. ❖ Zajęcia szybkiego czytania, matematyczne w formie przygody, zajęcia robotyki dla najmłodszych. ❖ Zajęcia kulinarne. ❖ Joga w parku, zajęcia taneczne, sesje gier planszowych, rodzinne podchody sportowe zawody dla dorosłych np. pływanie.	➤ Imprezy tematyczne z wątkiem psychoedukacji. ➤ Koncerty plenerowe, wystawy. ➤ Pokazy filmowe. ➤ Wystawy malarskie, spotkania autorskie, wydarzenia artystyczne na rynku, np. grajkowie na gitarze, kuglarze, muzyka na żywo, teatr uliczny, sztuka wysokich lotów. ➤ Festiwal Sztuki: instalacje artystyczne w uliczkach miasta na wzór corocznej Nocy Kultury w Lublinie, Festiwal Sztuk Teatralnych: darmowe mini spektakle teatralne w różnych miejscach miasta pod gołym niebem (motto: sztuka bliżej ludzi). ➤ Organizowanie koncertów spotkań autorskich adresowanych do dzieci i młodzieży. ➤ Wydarzeniach kreatywne i sportowe na świeżym powietrzu.	✓ Cyfryzacja, zajęcia komputerowe. ✓ Zajęcia rozwijające zainteresowania dla chłopców. ✓ Ogólnodostępne i szeroko rozpowszechniane materiały informacyjne o możliwych formach pomocy dla seniorów. ✓ Szkolenia dla seniorów, „jak nie dać się oszukać”. ✓ Szkoła leśna dla dzieci wspierająca kontakt z przyrodą. ✓ Zajęcia dla młodzieży o tematyce medycznej, pierwsza pomoc. ✓ Szkolenia dla rodziców. ✓ Warsztaty o uwalnianiu i poznawaniu swoich emocji. ✓ Szkolenia certyfikowane np. obsługa Excela, Worda. ✓ Zajęcia psychologiczne dla rodziców i dzieci, wsparcie rodziny. ✓ Zajęcia z angielskiego dla każdego. ✓ Szkolenia ze sztucznej inteligencji w zakresie

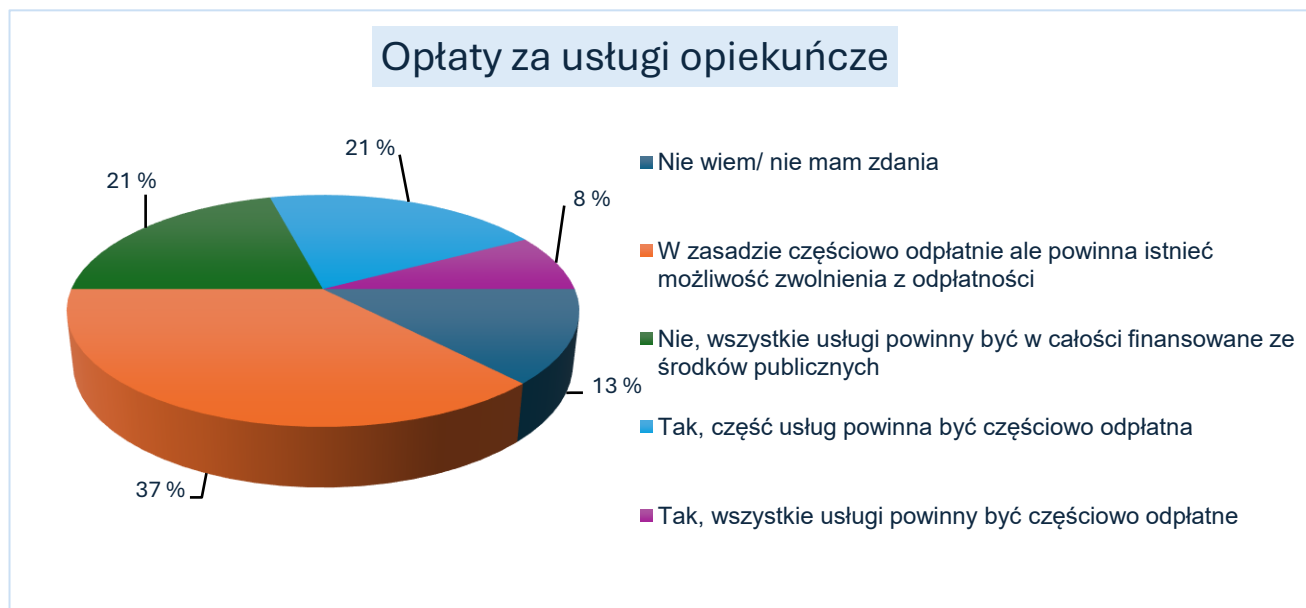
❖ Zajęcia rozwijające umysł dla seniorów, ciekawe krótkie. ❖ Spotkania z podróżnikami. ❖ Spotkania pokoleniowe. ❖ Koła zainteresowań. ❖ Zajęcia sportowe w godzinach wieczornych.		podniesienia jakości funkcjonowania, ✓ Szkolenia z zakresu podatków, możliwości starania się o środki/ świadczenia czy dofinansowania do biznesów, samodzielne wypełnienie PIT. ✓ Kursy szycia. ✓ Edukacja z zakresu zdrowia psychicznego i jak radzić sobie ze stresem. ✓ Zajęcia z obsługi sprzętu elektron., poruszania się po sieci ✓ Poradniki i profilaktyka dla każdego.
---	--	--

Źródło: Opracowanie własne

Warto podkreślić w tym miejscu, iż mieszkańcy miasta Oświęcim wykazali się dużą kreatywnością, w sposób ciekawy i konkretny sprecyzowali swoje potrzeby oraz oczekiwania w zakresie spędzania czasu wolnego, oferty kulturalnej, czy też oferty edukacyjnej. Powyższe wskazania mieszkańców pozwalają stwierdzić, że są zainteresowani nowymi aktywnościami w sferze usług społecznych realizowanych na ich rzecz oraz z ich udziałem.

Kolejną kwestią w niniejszej części diagnozy było uzyskanie od mieszkańców informacji czy usługi świadczone na rzecz różnych grup mieszkańców naszej gminy powinny być odpłatne.

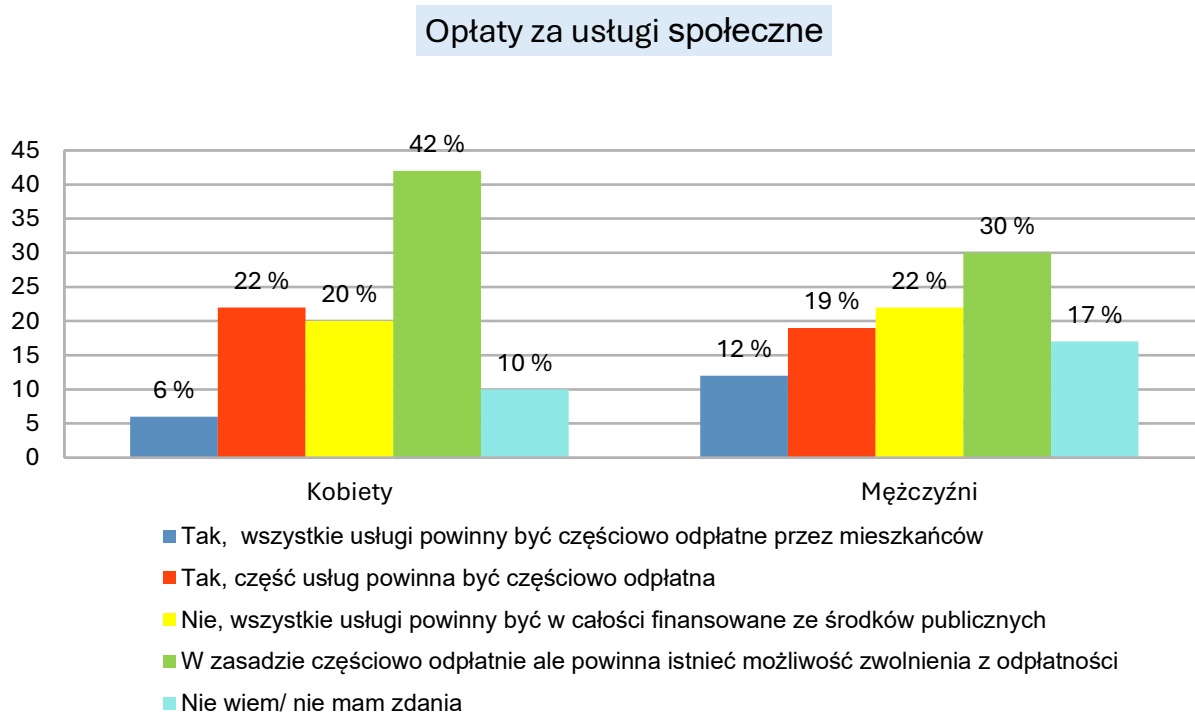
Wykres 31. Opłaty za usługi społeczne. (N=756)



Źródło: Opracowanie własne.

Respondenci wskazali, że w zasadzie usługi społeczne powinny być częściowo odpłatne, ale powinna istnieć możliwość zwolnienia z opłaty – 37%.

Wykres 32. Opłaty na usługi społeczne w opinii kobiet i mężczyzn biorących udział w badaniu. (N=756)



Źródło: Opracowanie własne

Częściową odpłatność za usługi społeczne z możliwością zwolnienia deklaruje 42% kobiet i 30% mężczyzn. Ponadto jak wskazali ankietowani 28% kobiet i 31% mężczyzn uważa, że usługi powinny być w całości lub częściowo odpłatne.

Tabela 13. Opłaty za usługi społeczne w opinii różnych grup ankietowanych. (N=756).

Czy usługi powinny być odpłatne?	Osoby zamieszkujące same	Rodziny wielopokoleniowe	Rodziny z dziećmi	Rodziny dwuosobowe
TAK wszystkie usługi powinny być odpłatne przez mieszkańców	13%	14%	8%	0%
TAK część usług powinna być częściowo odpłatna przez mieszkańca	18%	19%	22%	25%
Nie wszystkie usługi powinny być w całości finansowane ze środków publicznych	24%	18%	18%	27%
W zasadzie częściowo odpłatne ale powinna istnieć możliwość zwolnienia z odpłatności osób/grup na podstawie obiektywnych, społecznie akceptowanych kryteriów.	38%	39%	35%	41%
Nie wiem, nie mam zdania	8%	11%	18%	8%

Źródło: Opracowanie własne

Jak wynika z powyższej tabeli większość ankietowanych uważa, że usługi społeczne powinny być odpłatne lub częściowo odpłatne:

- osoby zamieszkujące samotnie - 31%,
- rodziny wielopokoleniowe – 33%,
- rodziny z dziećmi – 30%,

- rodziny dwuosobowe – 25%.

Za częściową opłatą ustaloną na podstawie obiektywnych społecznie akceptowanych kryteriów opowiedziały się:

- osoby zamieszkujące samotnie - 38%,

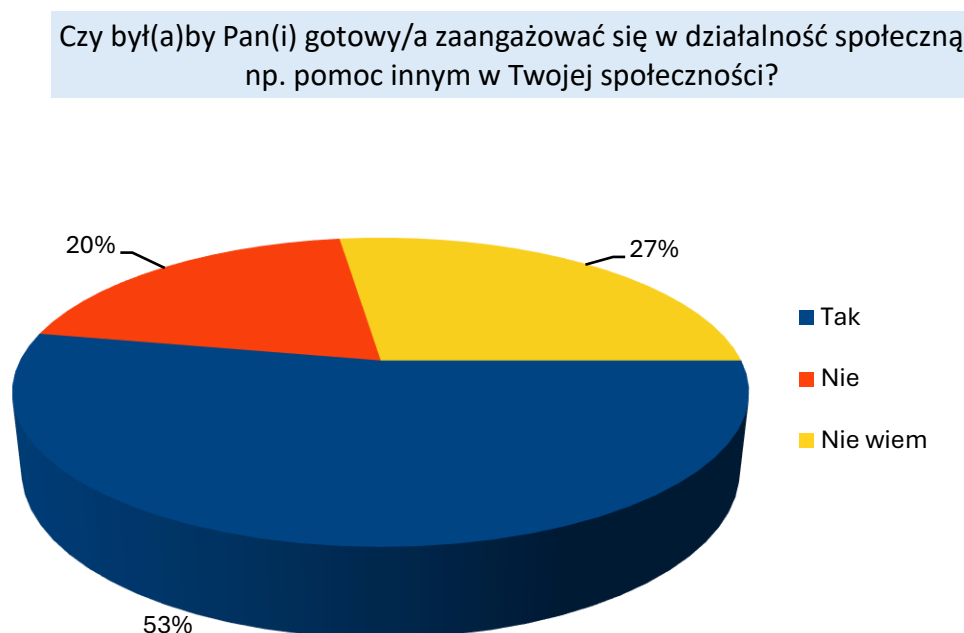
- rodziny wielopokoleniowe – 39%,

- rodziny z dziećmi – 35%,

- rodziny dwuosobowe – 41%.

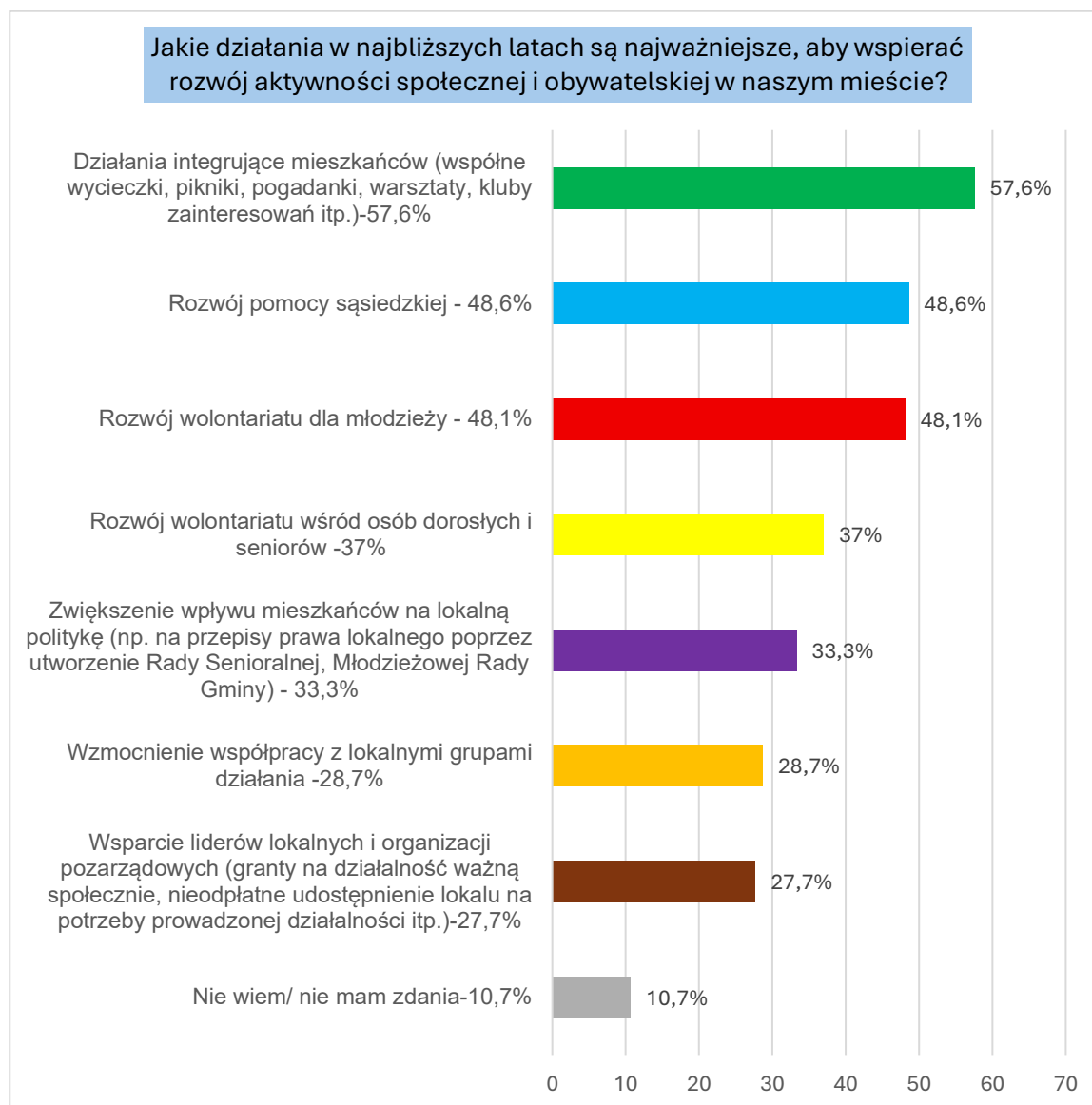
W ankiecie uwzględniono również pytania dotyczące aktywności obywatelskiej. Według wyników tego badania 50% ankietowanych byłaby gotowa zaangażować się w działalność społeczną np. pomoc innym w swojej społeczności.

Wykres 33. Zaangażowanie mieszkańców w działalność społeczną. (N=756)



Źródło: Opracowanie własne

Wykres 34. Najważniejsze działania wspierające rozwój aktywności społecznej i obywatelskiej. (N=756)



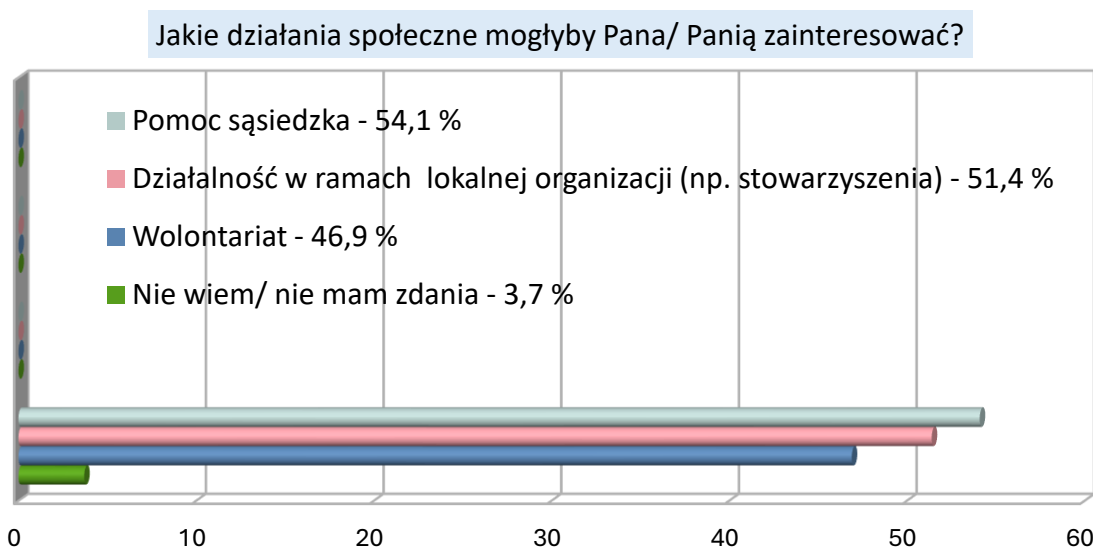
Źródło: Opracowanie własne.

Ankietowani jako najważniejsze działania w najbliższych latach wspierające rozwój aktywności społecznej i obywatelskiej w mieście wskazali:

- Działania integrujące mieszkańców (wspólne wycieczki, pikniki, pogadanki, warsztaty, kluby zainteresowań itp.) – 57,6%.
- Rozwój pomocy sąsiedzkiej - 48,6%.
- Rozwój wolontariatu wśród młodzieży – 48,1%.
- Rozwój wolontariatu wśród dorosłych i seniorów – 37%

- Zwiększenie wpływu mieszkańców na lokalną politykę – 33,3%.
- Wzmocnienie współpracy z lokalnymi grupami działania – 28,7%.
- Wsparcie liderów lokalnych i organizacji pozarządowych (granty na działalność ważną społecznie, nieodpłatne udostępnianie lokalu na potrzeby prowadzonej działalności) - 27,7%.

Wykres 35. Działania społeczne będące w zainteresowaniu mieszkańców.



Źródło: Opracowanie własne

Działania społeczne, którymi zainteresowani są badani respondenci to pomoc sąsiedzka - 54,1%, działalność w ramach lokalnej organizacji 51,4% i wolontariat – 46,9%. Średnia ilość godzin, jakie ankietowani mogliby poświęcić na działania w ramach aktywności obywatelskiej wynosi 12 godzin miesięcznie.

4.7. Podsumowanie badań ankietowych – rekomendacje.

Badania społeczne przeprowadzone w ramach Diagnozy potrzeb i potencjału społeczności lokalnej miasta Oświęcim w zakresie usług społecznych wskazują na pewne tendencje, zjawiska i procesy, które mogą mieć istotny wpływ na realizację usług społecznych w mieście.

Populacja miasta starzeje się, liczba mieszkańców sukcesywnie się zmniejsza. W najbliższych latach w strukturze społecznej Oświęcimia będzie przybywać osób starszych z jednoczesną możliwością odpływu ludzi młodych.

Kategorią mieszkańców wymagającymi priorytetowego zaplanowania i zorganizowania wsparcia są rodziny, w tym dzieci i młodzież oraz osoby starsze i osoby z niepełnosprawnościami.

Głównymi problemami i wyzwaniem społecznym, z którymi mierzą się mieszkańcy Oświęcimia są: brak zajęć wspierających rozwój dzieci i młodzieży, konieczność sprawowania opieki nad osobą starszą, choroba, problemy zdrowotne, niepełnosprawność członka rodziny, trudności w dostępie do placówek rehabilitacyjnych, brak grup wsparcia dla osób z określoną niepełnosprawnością oraz ich rodzin np. dorosłych z autyzmem, ograniczony dostęp do usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych oraz dostęp do placówek rehabilitacyjnych, samotność i brak poczucia bycia potrzebnym.

Rekomendacje w zakresie wsparcia osób starszych i osób z niepełnosprawnościami

W najbliższych latach należy prognozować zwiększenie popytu na usługi opiekuńcze, asystenckie, wytchnieniowe, a także inne rodzaje wsparcia osób starszych i osób z niepełnosprawnościami, ze szczególnym uwzględnieniem ich realizacji w bliskim otoczeniu tych osób, a także w miejscu ich zamieszkania. Szczególną uwagę należy zwrócić na osoby samotne pozbawione wsparcia najbliższych, które wśród osób ankietowanych w sposób znaczący wskazały na problem samotności i brak poczucia bycia potrzebnym, a także zwiększenia dostępu do lekarzy specjalistów i rehabilitacji.

Wskazywane przez osoby samotne, starsze potrzeby potwierdzają konieczność rozwoju usług społecznych w zakresie zwiększenia dostępności do usług opiekuńczych, asystenckich, wytchnieniowych oraz wolontariatu.

Rekomendacje w zakresie wsparcia rodzin oraz dzieci i młodzieży

Z uwagi na odpływ ludzi młodych z miasta należy skierować działania również w stronę rodzin oraz dzieci i młodzieży, aby zapewnić dostęp do usług społecznych odpowiadających ich potrzebom.

Potrzeby rodzin w Oświęcimiu skupiają się aktualnie na możliwości uzyskania wsparcia psychologicznego, w szczególności dla dzieci i młodzieży, ale również dorosłych. Mieszkańcy wskazują na brak zajęć dla dzieci i młodzieży, bierne spędzanie wolnego czasu oraz uzależnienie od nowych technologii. Odpowiedzią na powyższe problemy będzie zwiększenie atrakcyjności oferty spędzania wolnego czasu w mieście, wsparcie psychologiczne rodzin, profilaktyka, ze szczególnym uwzględnieniem dzieci i młodzieży.

Wskazywane w ankiecie potrzeby dzieci i młodzieży polegające na organizacji miejsca spotkań dla młodzieży, zajęć wspierających rozwój, pomocy psychologicznej dla dzieci w kryzysie, działań edukacyjnych służących wzmocnieniu kompetencji rodzicielskich oraz warsztatów dla rodziców stanowią wyzwanie dla miasta w zakresie rozwoju dedykowanych tym grupom usług społecznych.

Rekomendacyjne w zakresie profilaktyki

Ważnym aspektem funkcjonowania mieszkańców miasta jest zdrowie. Społeczeństwo starzejące się boryka się z problemami zdrowotnymi, wynikającymi ze starszego i podeszłego wieku. Wśród osób starszych oraz osób z niepełnosprawnościami problemy zdrowotne oraz dostępność do usług zdrowotnych i rehabilitacyjnych stanowi ważną kwestię. Znaczenie ma również prowadzony tryb życia rodzin, w tym dzieci i młodzieży np. zła dieta, mała aktywność fizyczna oraz zagrożenie nałogami.

Zatem w zakresie realizowanych usług społecznych należy uwzględnić działania w obszarze promocji i ochrony zdrowia oraz profilaktyki społecznej. Ważna jest szeroko rozumiana profilaktyka – od kształtowania świadomości społeczeństwa w zakresie zdrowia i promowania zdrowego trybu życia, po zachęcanie i motywowanie do wykonywania regularnych badań profilaktycznych ale również przeciwdziałania występowaniu problemów społecznych.

Rekomendacje w zakresie odpłatności za usługi społeczne

Z przeprowadzonych badań wynika gotowość mieszkańców do ponoszenia odpłatności za usługi społeczne. Mieszkańcy koncentrują się na założeniu, że usługi społeczne powinny być częściowo odpłatne, ale z uwzględnieniem możliwości zwolnienia z odpłatności na podstawie obiektywnych społecznie akceptowanych kryteriów.

Rekomendacje dotyczące aktywności społecznej i obywatelskiej.

Mieszkańcy deklarują chęć zaangażowania w działania społeczne tj. pomoc sąsiedzką, wolontariat, działalność w ramach lokalnej organizacji. Mieszkańcy miasta wykazali się dużą kreatywnością i zaangażowaniem w trakcie udziału w badaniu, precyzowali swoje potrzeby oraz oczekiwania w zakresie spędzania czasu wolnego, oferty kulturalnej oraz oferty edukacyjnej. Aktywność i integracja społeczna jest ważnym aspektem funkcjonowania i rozwoju społeczności lokalnej. Pozwala na budowanie wrażliwości społecznej, kształtowanie działań samopomocowych i rozwój potencjału wspólnoty w zakresie diagnozowania i rozwiązywania problemów jej członków. Z tego względu rozwojowi usług społecznych w mieście powinny towarzyszyć działania wspierające, ukierunkowane na wzmocnienie aktywności i integracji społecznej. W tym zakresie istotną rolę będzie pełnił organizator społeczności lokalnej.

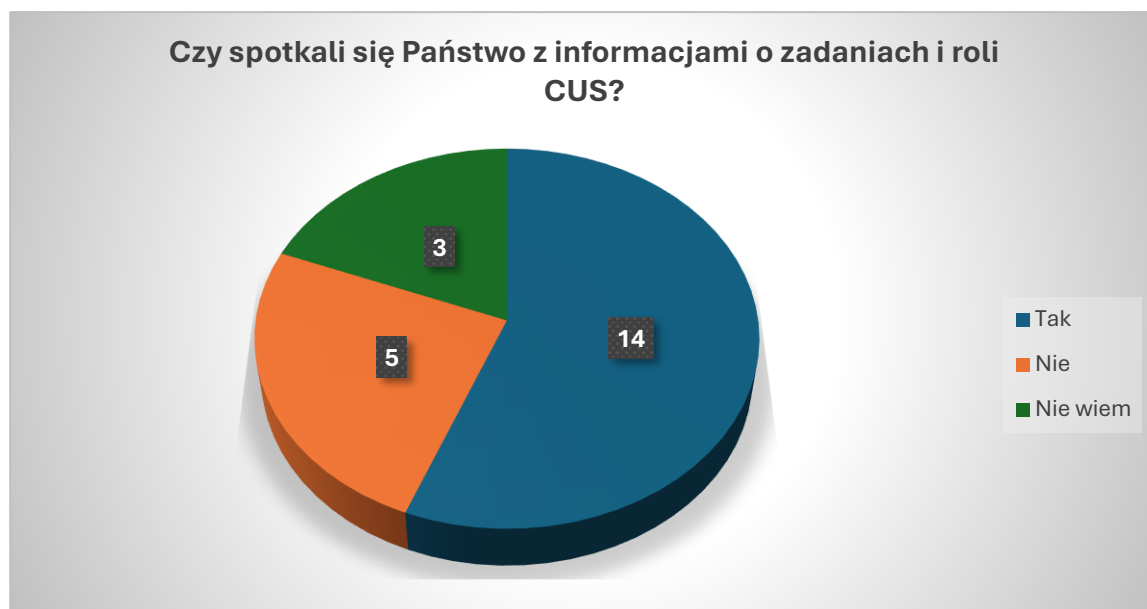
V. WYNIKI BADAŃ PRZEPROWADZANYCH WŚRÓD ORGANIZACJI POZARZĄDOWYCH I INNYCH PODMIOTÓW

W niniejszej części diagnozy przedstawione zostały wyniki badań ankietowych przeprowadzonych wśród organizacji pozarządowych i innych podmiotów świadczących usługi na rzecz mieszkańców Oświęcimia. Pytania zawarte w kwestionariuszu miały na celu określenie obszarów działalności organizacji i podmiotów, ich potencjału oraz na uzyskanie informacji, jakie wsparcie mogłoby zachęcić organizację lub dany podmiot do realizacji działań w obszarze rozwoju usług społecznych w mieście, w tym realizowanych przez CUS, by zwiększyć potencjał własny organizacji.

W badaniu prowadzonym od 20.01.2025r. do 30.04.2025r. wzięły udział 22 organizacje i podmioty.

W pierwszym pytaniu ustalono kwestie dotyczącą dostępności informacji o zadaniach i roli Centrum Usług Społecznych wśród badanych.

Wykres 36. Czy spotkali się Państwo z informacjami o zadaniach i roli CUS?(N=22)



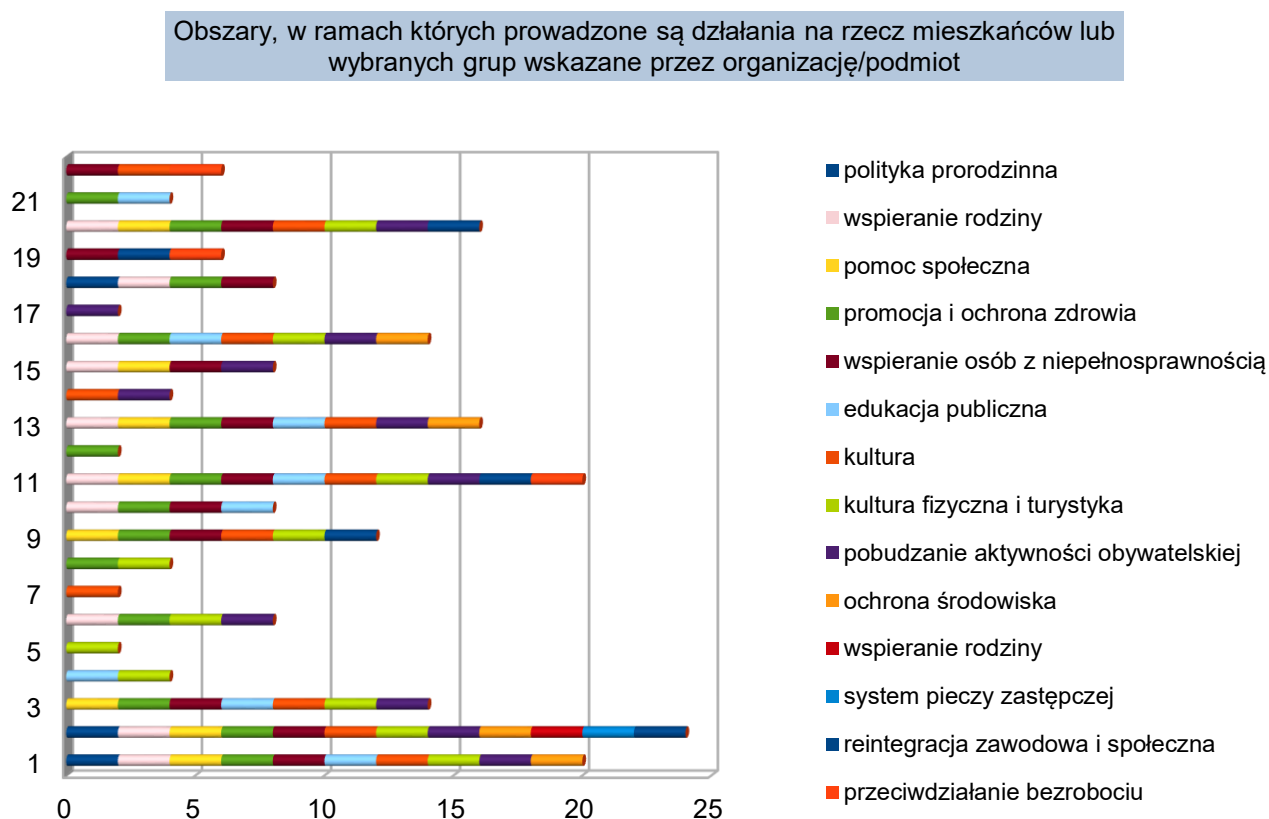
Źródło: Opracowanie własne

Spośród 22 organizacji 14 uznało, że posiada informacje o zadaniach i roli Centrum Usług Społecznych, natomiast 3 udzieliło odpowiedzi „nie wiem”, a 5 dotychczas nie spotkało się z informacjami dotyczącymi zadań i roli CUS.

Wszystkie organizacje biorące udział w badaniach wskazały, że podejmują działania na rzecz mieszkańców w jednym lub w wielu obszarach, tj. polityki prorodzinnej, wspierania rodziny, system pieczy zastępczej, pomocy społecznej, promocji i ochrony zdrowia, wspierania osób z niepełnosprawnością, edukacji publicznej, przeciwdziałania bezrobociu, kultury, kultury fizycznej i turystyki, pobudzania aktywności obywatelskiej, mieszkalnictwa, ochrony środowiska, reintegracji zawodowej i społecznej.

Następnie poproszono respondentów o wskazanie obszarów, w ramach których prowadzą działania na rzecz mieszkańców.

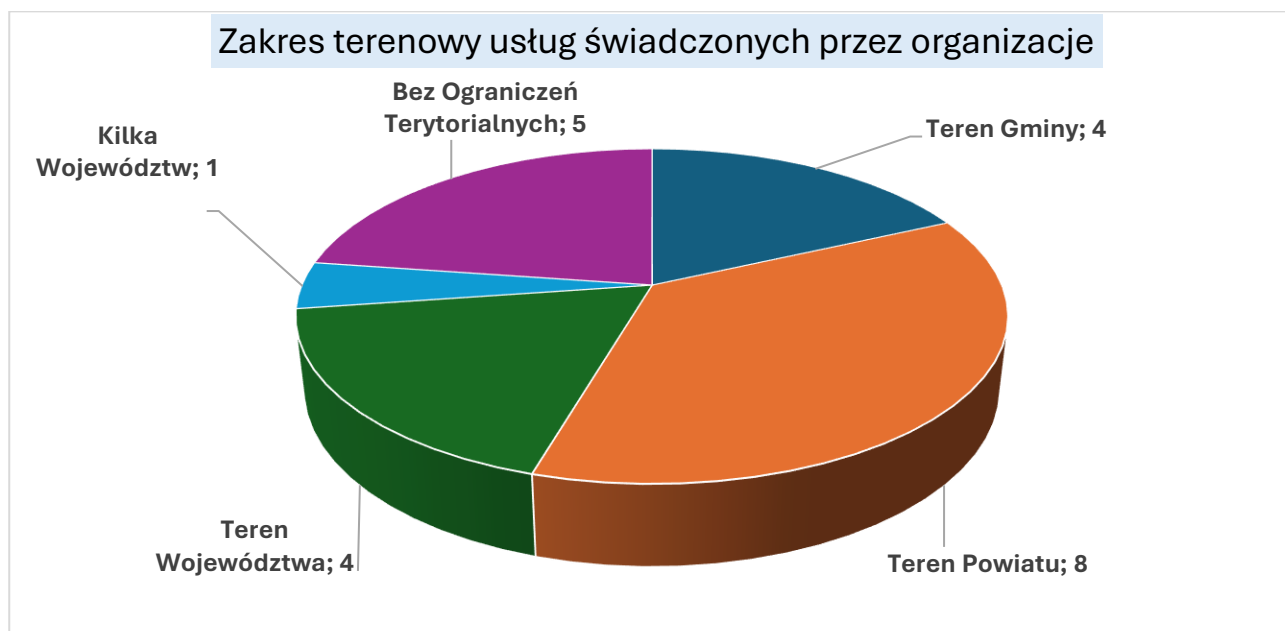
Wykres 37. W jakich obszarach prowadzą Państwo działania na rzecz mieszkańców? (N=22).



Źródło: Opracowanie własne

W kolejnym pytaniu poproszono o wskazanie, jaki jest zasięg terytorialny usług świadczonych przez organizacje/podmioty wyniki badań zostały przedstawione na poniższym wykresie.

Wykres 38. Zasięg terenowy usług świadczonych przez organizacje /podmioty. (N=22)



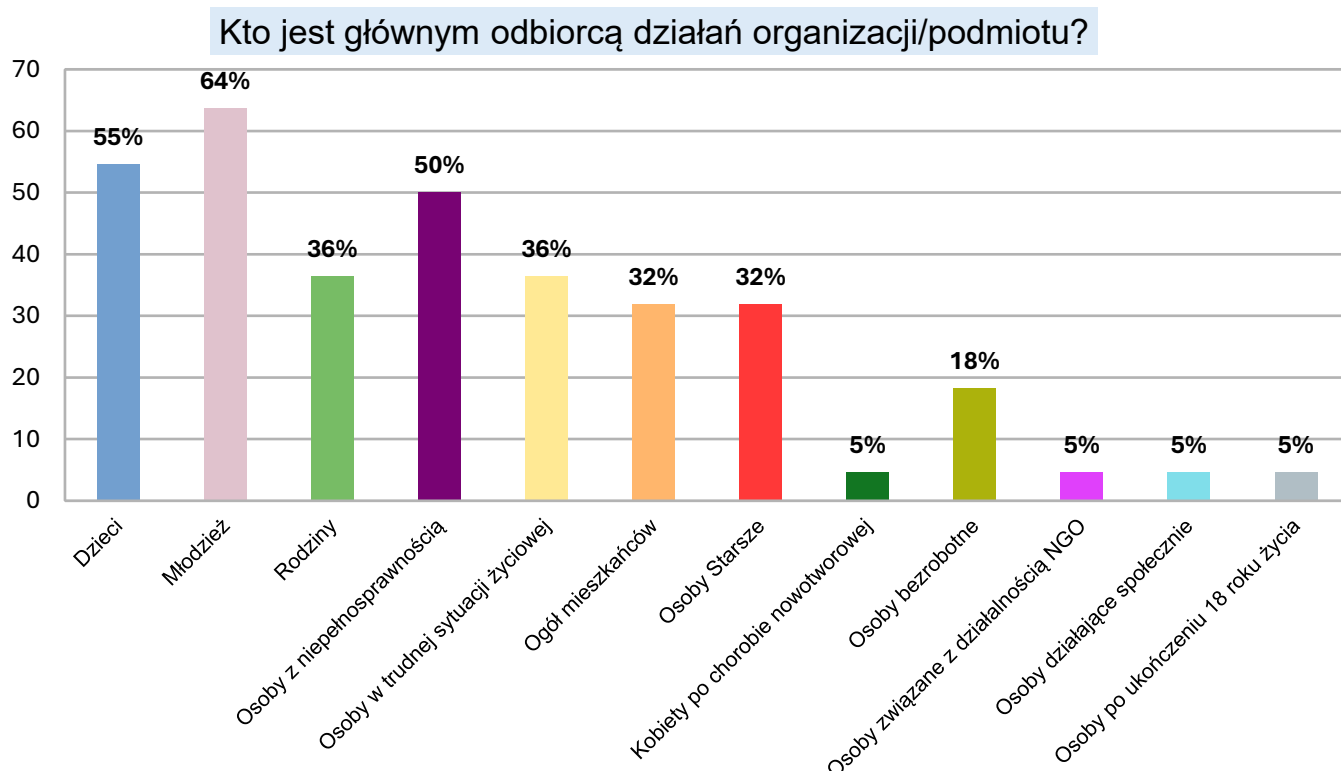
Źródło: Opracowanie własne

Zasięg terenowy usług świadczonych przez organizacje biorące udział w badaniu:

- ✓ na terenie powiatu działania prowadzi 8 organizacji,
- ✓ na terenie gminy działania prowadzą 4 organizacje,
- ✓ na terenie województwa działania prowadzą 4 organizacje,
- ✓ bez ograniczeń terytorialnych działania prowadzi 5 organizacji,
- ✓ jedna organizacja działa na terenie kilku województw.

W ankiecie zawarto również pytanie dotyczące głównych odbiorców działań realizowanych przez organizacje/podmioty.

Wykres 39. Główni odbiorcy realizowanych przez organizacje /podmioty.
(N=22).



Źródło: Opracowanie własne

Organizacja/podmioty biorące udział w badaniu są otwarte na różne grupy odbiorców, zarówno młodzież 64%, dzieci 55%, osoby z niepełnosprawnościami 50%, ogół mieszkańców 32%, osoby starsze 32%, rodziny 37% i osoby w trudnej sytuacji życiowej 37%. Wśród organizacji biorących udział w ankiecie są również takie, które mają ściśle sprecyzowaną grupę odbiorców np. kobiety po chorobie nowotworowej 5%.

Kolejne pytanie skierowane do organizacji dotyczyło odpłatności za realizowane działania. Nieodpłatne działania oferuje 55% organizacji, 18% realizuje działania odpłatnie. Wśród badanych organizacji 27% wskazuje, że odpłatność za oferowane działania jest zależna od zewnętrznego dofinansowania.

Wykres 40. Czy oferowane przez organizacje działania są odpłatne? (N=22)



Źródło: Opracowanie własne.

W kolejnym pytaniu poproszono o podanie informacji dotyczących posiadanych zasobów, zlecenia działań, czy współpracy z wolontariuszami.

Organizacje biorące udział w badaniu wskazały, że:

- ✓ posiadają/wynajmują lokal -91%
- ✓ współpracują z wolontariuszami – 86%
- ✓ zatrudniają pracowników -68%
- ✓ mają swoją stronę internetową -68%
- ✓ realizowały lub realizują zadania zlecone przez gminę, powiat lub województwo – 64%
- ✓ 73% organizacji nie realizowało natomiast projektów finansowanych ze środków UE.

Wykres 41. Szczegółowe informacje dotyczące organizacji. (N=22)



Źródło: Opracowanie własne.

W ostatnim pytaniu skierowanym do organizacji poproszono o wskazanie, jakie wsparcie mogłoby zachęcić organizacje do realizacji działań w obszarze usług społecznych na rzecz Centrum oraz pomóc w rozwoju organizacji?

Wykres 42. Jakie wsparcie mogłoby zachęcić Państwa do realizacji działań w obszarze usług społecznych na rzecz Centrum oraz pomoc w rozwoju organizacji? (N=22)



Źródło: Opracowanie własne.

Organizacje biorące udział w badaniu zgłaszają potrzebę:

- otrzymania przystępnych informacji o zasadach współpracy z CUS – 72%,
- pomoc w zdobyciu dofinansowania do zatrudnienia pracowników, zakupu potrzebnego sprzętu – 45%,
- pomoc w organizacji działań integracyjnych na rzecz mieszkańców/odbiorców działań organizacji 40%,
- wsparcie szkoleniowe pomocne w rozwoju działań społecznych – 36%,
- udostępnieniu lokalu do prowadzenia spotkań, warsztatów i innych działań organizacji – 31%.

VI. ANALIZA DANYCH UZYSKANYCH Z BADAŃ JAKOŚCIOWYCH - WYWIADY POGŁĘBIONE IDI I WYWIADY FGI.

Socjologiczne badania jakościowe przeprowadzono techniką indywidualnego wywiadu pogłębionego. W niniejszym badaniu zastosowano metodę rozmowy częściowo ustrukturyzowanej w oparciu o przygotowany scenariusz wywiadu. Badania trwały od 23 kwietnia 2025r. do 28.05.2025r. Spotkania z respondentami i wywiady odbywały się na terenie miasta, w miejscu zamieszkania respondentów.

CHARAKTERYSTYKA RESPONDENTÓW

Przeprowadzono łącznie 24 indywidualne wywiady pogłębione wśród respondentów, według kryteriów opisanych w rozdziale II. Metodologia badań podrozdział 2.2 Dobór próby badawczej.

6.1 Indywidualne wywiady pogłębione.

Celem badania było dotarcie do szczegółowych informacji, określających sytuację życiową i sposób myślenia respondentów, 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. Zebrany materiał badawczy został zorganizowany w cztery zagadnienia: główne problemy i trudności mieszkańców, usługi społeczne oczekiwane przez mieszkańców, odpłatność za usługi społeczne, organizowanie społeczności lokalnej. By osiągnąć powyższe zdecydowano się na celowy dobór próby respondentów i do udziału w rozmowach zaproszono osoby spoza systemu pomocy społecznej, zamieszkujące w Oświęcimiu, w ustalonych przedziałach wiekowych, z podziałem na płeć. Rozmowy wymagały aktywności ze strony osoby prowadzącej badanie, miały charakter po części sterowany i prowadzone były według wcześniej opracowanego scenariusza. Pytania nie były standaryzowane, miały charakter otwarty, a o ich kolejności oraz sposobie formułowania decydowali prowadzący badanie. Podczas badania często posługiwano się pytaniami pomocniczymi, które pozwalały naprowadzać

rozmówców na postawione pytania badawcze i rozszerzać omawiane kwestie. Zastosowanie metody jakościowej pozwoliło na uzyskanie wyczerpujących, precyzyjnych i prawdziwych informacji w zakresie badanego obszaru.

Jakie trudności i problemy występują w Pani środowisku?

Jednym z punktów wyjścia do rozmów z respondentami było pozyskanie informacji o ich własnych spostrzeżeniach dotyczących trudności i problemów, jakie występują w ich otoczeniu, środowisku lokalnym. Znaczna większość badanych wskazała, że jedną z zauważalnych trudności, jakie obserwują w swoim otoczeniu, jest brak zainteresowania innymi ludźmi, sąsiadami, fakt, iż ludzie często nie znają się. Badani wskazywali na małą otwartość ze strony społeczeństwa.

„Brakuje zainteresowania ludzi swoimi sąsiadami oraz integracji na Osiedlu, kiedyś wszyscy się znali, teraz nikt nic o sobie nie wie” – Kobieta, lat 76.

„Kiedyś ludzie się sobą interesowali, sąsiedzi się znali, teraz jest inaczej...” – Kobieta, lat 81.

„Ludzie byli otwarci na innych, były super kontakty, teraz mają już swoje rodziny, problemy... kontakty się rozluźniły przez te lata” – Mężczyzna, lat 81.

„Teraz już nie znamy sąsiadów, chociaż człowiek całe życie tu mieszka to wiele osób jest nowych ” –Kobieta, lat 73.

„Wydaje mi się, że problemem jest opieka nad osobą schorowaną i pogodzenie tej pomocy i codziennego życia, obowiązków, ale także samotność osób pozostających w domu z powodu np. choroby, trudności w poruszaniu się, niepełnosprawności” - Kobieta, lat 26.

„Ludzie w bloku kiedyś się znali, odwiedzali, siedzieli na ławce przed blokiem, żyli na tym samym poziomie i spędzali czas w bardzo podobny

sposób, obecnie wiele się zmieniło w tej kwestii, nie wszyscy czują potrzebę, aby zacieśniać więzi sąsiedzkie” – Mężczyzna, lat 45.

Zdaniem badanych znaczną trudność w środowisku stanowi brak poczucia bezpieczeństwa, respondenci kilkakrotnie wskazywali, że czują obawę przed samotnym wyjściem na teren miasta w godzinach wieczornych. Podczas prowadzonych rozmów w ramach wywiadów pogłębionych respondenci odnosili się do pieszych patroli służb porządkowych w mieście, które w perspektywie kilku lat nie są już zauważalne, a jednak w ich ocenie pozytywnie wpływały na wizerunek miasta w zakresie bezpieczeństwa.

„Wieczorem czasami strach wyjść z mieszkania, nie ma poczucia bezpieczeństwa, kiedyś chodziły patrole Policji po osiedlu, można było porozmawiać o problemach wśród współmieszkańców” - Kobieta, lat 81.

„Bezpieczeństwo na osiedlu jest problemem – siedzą na ławce, piją piwo, aż strach wyjść z klatki”- Kobieta, lat 73.

Znaczna część respondentów zwróciła uwagę na problem związany z organizacją czasu wolnego na terenie miasta, organizacją imprez lokalnych skierowanych do mieszkańców. W ocenie osób badanych proponowane atrakcje na terenie miasta zazwyczaj są powtarzalne, nieróżnorodne, co obniża ich atrakcyjność lub kierowane do ograniczonego grona osób, przez co nie zawsze zachęcają do udziału mieszkańców. Zdaniem uczestników badania należy rozważyć możliwość zorganizowania takich działań i zajęć, które łączą pokolenia, stawiają na kreatywność, pobudzają społeczność lokalną i zachęcają do angażowania się oraz wyzwalają poczucie współodpowiedzialności za kreowanie wspólnej wizji rozwoju społecznego miasta.

„Atrakcje w mieście są coraz mniej atrakcyjne, powtarzają się, nie są różnorodne, w mojej ocenie to może zniechęcać do uczestniczenia w nich, fajnie byłoby zrobić coś kreatywnego” -Kobieta, lat 32.

„Fajnie by było, gdyby w mieście organizowane były wydarzenia, które byłyby zaskoczeniem dla mieszkańców, coś nowego... bardziej zróżnicowanego, żeby każdy znalazł dla siebie coś ciekawego” – Mężczyzna, lat 63.

„Brakuje zajęć takich, które łączyłyby pokolenia, dla wszystkich bez względu na wiek, budowanie takich więzi i relacji jest niezwykle ważne, czasami wydaje mi się, że to się gdzieś zatracą, takie poczucie przynależności, przecież pomimo różnicy wieku wciąż wiele nas może łączyć” - Kobieta, lat 59.

„Chciałabym zwrócić uwagę na te więzi rodzinne. Mam wrażenie, że społeczeństwo potrzebuje takich inicjatyw, które będą prorodzinne, nie tylko dla jednej grupy, tylko wyłączenie dzieci, młodzieży, rodziców, żeby było poczucie, że jest jakaś wspólnota” - Kobieta, lat 43.

„Więcej działań, jakiś innowacyjnych wydarzeń na terenie miasta, żeby zwiększyć jego atrakcyjność tak, żeby miasto przyciągało mieszkańców, żeby młodzi chcieli tu zostać. Teraz osoby w moim wieku nie mają za bardzo gdzie wyjść, posiedzieć, porozmawiać ze znajomymi” - Mężczyzna, lat 18.

Jednocześnie pojawiały się również głosy, gdzie wskazywano, że pomimo szeroko rozwiniętej infrastruktury dedykowanej najmłodszym mieszkańcom miasta, takiej jak place zabaw, boiska, siłownie „pod chmurką”, problemem jest brak miejsc, gdzie można byłoby aktywnie spędzać czas całymi rodzinami, tj. zagrać w piłkę, posiedzieć przy ognisku, zrobić grilla itd. Podczas prowadzonych wywiadów, wśród najmłodszej badanej grupy wskazywano brak miejsca, gdzie młodzież mogłaby spędzać czas, posiedzieć, porozmawiać. Jak wynika z głosów tej grupy zagospodarowanie takich punktów na mapie miasta jest bardzo potrzebne i ważne dla nich.

„Może gdyby były takie zajęcia na naszym osiedlu dla każdego, coś ciekawego, atrakcyjnego, każdy mógłby się zaangażować, nawet jakieś kulinarne np. wspólne gotowanie, wymiana przepisów kulinarnych, albo degustacja przygotowanych przez każdego dań” – Kobieta, lat 45.

„Potrzebne są takie miejsca na terenie miasta, gdzie młodzi mogliby spędzać razem czas, posiedzieć, porozmawiać, po prostu ze sobą pobyć... zarówno takich na wolnym powietrzu, jaki częściowo zadaszonych, żeby pogoda nie była przeszkodą, myślę że to by się mogło sprawdzić” – Mężczyzna, lat 18.

„Brakuje mi w mieście tj. na osiedlach - miejsc, gdzie całe rodziny mogłyby spędzać razem czas, tak zwyczajnie pograć w piłkę, grillować w dozwolonym miejscu, razem odpocząć” – Mężczyzna, lat 39.

Jakich usług społecznych brakuje?

Podczas prowadzonych badań w ramach indywidualnych wywiadów pogłębionych podjęto próbę rozeznania opinii respondentów odnośnie usług społecznych, których brakuje w naszym mieście, jakie usługi są niedostępne lub w niewystarczającym stopniu realizowane.

Ważnym aspektem, na który wskazali respondenci na tym etapie badania, a który się powtarza, są kwestie związane z dziećmi i młodzieżą. Badani podczas rozmów wskazali, że zauważalny jest problem związany z organizacją czasu wolnego dzieci i młodzieży, zabezpieczeniem miejsca, gdzie młodzi mogliby realizować swoje pasje, spotykać się i kreatywnie spędzać czas. W oczach badanych mieszkańców rysuje się obraz młodzieży, której warto wysłuchać, gdyż w ich ocenie jest to grupa, która może mieć znaczący wpływ na rozwój społeczny naszego miasta, stworzenie przyjaznych warunków, które mogą pozytywnie oddziaływać na wzrost młodego pokolenia, a przede wszystkim wyzwalać w nich pozytywne wartości w funkcjonowaniu społecznym. Zapotrzebowanie na podjęcie działań w tym obszarze podczas badania wskazywali respondenci w każdej z grup wiekowych. Jest to interesujące zjawisko, gdyż, pomimo, że wielu badanych ten problem bezpośrednio nie dotyczy, został on przez nich dostrzeżony i wskazany podczas rozmów.

„Brak zajęć dla dzieci i młodzieży w czasie wolnym, dzieciaki się nudzą, pozostawione są same sobie” – Mężczyzna, lat 82.

„Brakuje w okolicy miejsca dla dzieci i młodzieży, gdzie mogliby się spotkać, spędzić razem czas, jakiejś świetlicy, klubu” – Kobieta, lat 66.

„Trzeba dopuścić do głosu młodzież, oni mają wiele pomysłów oraz potrzeb, to ważne, żeby mieli gdzie wracać, a nie uciekali do większych miast” – Kobieta, lat 32.

„Ciekawe mogłyby być takie zajęcia dla dzieci w stylu warsztatów modelarskich, dzięki którym młodzi chłopcy mogliby nauczyć się korzystać z narzędzi takich jak wkrętarka, młotek, przy okazji stworzyć coś niewielkiego młodzi teraz nie uczą się takich praktycznych w późniejszym życiu rzeczy, uważam że mogłoby to zainteresować najmłodszych i zaprocentować na przyszłość” – Mężczyzna, lat 45.

„Szkoda mi tych młodych, nie mają co ze sobą zrobić, wydaje mi się, że się nudzą i później dzieją się różne rzeczy” – Kobieta, lat 81.

„O! Myślę, że to byłoby fajnie stworzyć dla młodzieży taki Klub Młodzieżowy, gdzie dzieci mogłyby na przykład wybierać coś dla siebie, nie wiem, lekcję gry na gitarze, coś co ich zainteresuje. Albo mogliby dawać innym lekcje np. obsługi Internetu” - Mężczyzna, lat 47.

„Brakuje wsparcia psychologicznego dla młodych ludzi, miejsca gdzie mogli by przyjść/ zadzwonić i wygadać się, z problemami, brakuje takich zajęć w szkołach, kampanii społecznych dotyczących relacji społecznych. Brakuje wsparcia dla młodych ludzi mających niskie poczucie wartości wierzących w ten wyidealizowany świat przedstawiany przez influencerów w mediach społecznościowych ” - Kobieta, lat 21.

Kolejnym deficytem usług wskazanym przez badanych w tym obszarze, była kwestia organizacji takich działań, które skierowane byłyby do rodzin z dziećmi, tak aby zabezpieczyć wolny czas dzieciom, a w tym samym czasie dać możliwość ich rodzicom swobodnej interakcji wśród innych rodziców poprzez udział w różnego rodzaju warsztatach, grupach wsparcia. W ocenie respondentów taki rodzaj usługi oddziaływałby zarówno na dzieci, jak i ich

opiekunów, nie stwarzałyby trudności w zabezpieczeniu dzieci podczas zajęć ich opiekunów.

„Fajnie byłoby zorganizować zajęcia dla najmłodszych, ale tak żeby w tym czasie ich rodzice mieli czas dla siebie i rozmowę z innymi rodzicami, żeby mogli wymienić się trudnościami i być dla siebie wsparciem” – Mężczyzna, lat 81.

„Brakuje takich miejsc, gdzie można spędzić czas z dzieckiem, albo z innymi rodzicami i wymienić się spostrzeżeniami, porozmawiać o problemach albo o tym jak dzieci się rozwijają”- Kobieta, lat 26.

„Brakuje inicjatyw dla młodych ludzi, takich spotkań organizowanych dla każdego, ciekawych i atrakcyjnych, aktywnych inicjatyw dla całych rodzin np. tory przeszkód, rajdy, gry na orientację” - Mężczyzna, lat 24.

Innym aspektem, który został poruszony w kontekście brakujących usług społecznych w mieście to kwestia powstania grupy wsparcia dla ofiar przemocy. Podczas prowadzonych badań została nakreślona potrzeba dla powyższej grupy mieszkańców, stwierdzono, że takie regularne spotkania z osobami w podobnej sytuacji kryzysowej, zapewniające anonimowość, bezpieczną przestrzeń do rozmowy. Jak wynika z ustaleń z rozmówcami takie grupy wsparcia mogą pozwolić na przełamanie izolacji społecznej i wpłynąć na odzyskanie poczucia sprawczości, stąd w ich ocenie ważne jest, aby je uwzględnić.

„Brakuje takiego centrum pomocy dla ofiar przemocy, takiej niezależnej grupy wsparcia” – Kobieta, lat 32.

Badani mieszkańcy często wskazywali na usługi związane z ich codziennym funkcjonowaniem, które być może są realizowane, jednak dostęp do informacji o nich często jest utrudniony, lub ich realizatorzy w ich ocenie nie budzą zaufania. Badani wskazali, iż oczekiwaliby skoncentrowanej bazy sprawdzonych realizatorów poszczególnych usług dostępnych na terenie miasta, w takim zakresie jak: usługi sprzątające, mycie okien, naprawa drobnych usterek itd. Mieszkający samotnie i często schorowani seniorzy

wskazali, że potrzebują usług mobilnych realizowanych w ich miejscu zamieszkania, jednak równocześnie pojawiały się głosy, iż brakuje „usługi towarzyszenia”, drugiej osoby chętnej do rozmowy, wysłuchania, spędzenia wspólnie czasu.

„Potrzebna jest usługa mycia okien to jest czynność, która jest ponad nasze możliwości, zdrowie i wiek nas ograniczają, jeszcze w bloku” – Kobieta, lat 76.

„Usługi sprzątania, mycia okien, są potrzebne, nie chcę ciągle prosić się rodziny, wnuków o taką pomoc, bo mają swoje życie. Gdyby był ktoś kto oferuje taką pomoc nawet odpłatnie to wolałabym skorzystać, niż ciągle kogoś prosić” – Kobieta, lat 73.

„Brakuje takiego zaufanego majstra, który by naprawił takie drobne rzeczy w mieszkaniu, co prawda można znaleźć różne ogłoszenia, jednak nie wiadomo na kogo się trafi, wie Pani jak to teraz jest, żeby trafić na dobrego, uczciwego fachowca to prawdziwe szczęście”- Kobieta, lat 67.

„Nie wiem, nie zastanawiałem się czego brakuje albo jakich usług nie ma, bo nie wiem nawet, jakie są Wydaje mi się, że najważniejsze jest to, żeby wiedzieć, gdzie szukać takiej pomocy albo kogo o to zapytać” - Mężczyzna, lat 26.

„Ważne byłoby dla mnie, żeby móc spędzić z kimś czas, wypić kawę czy herbatę... po prostu żeby czasem ktoś był obok. Dopóki zdrowie pozwalało na wyjście z domu, to człowiek miał kontakt z sąsiadami, teraz często jest tak, że nie ma się do kogo odezwać ...” – Kobieta, 67 lat.

Kolejną wskazaną potrzebą wśród rozmówców było zabezpieczenie dyżurów pracownika Ośrodka we wskazanych punktach na terenie miasta, tak by każdy z mieszkańców mógł uzyskać kompleksowe informacje blisko swojego miejsca zamieszkania, wsparcie, poradę, czy też pomoc w uzupełnieniu niezbędnych dokumentów. Jak wynika z prowadzonych badań, takie miejsce, gdzie można byłoby uzyskać informacje od „fachowca”, bardziej dostępne, a zarazem anonimowe, poza budynkiem instytucji pomocowej, z którą nie

wszyscy chcieliby się identyfikować, mogłoby stanowić ogólnodostępne wsparcie dla ogółu mieszkańców, nie tworząc tym samym jakichkolwiek barier dostępności do informacji i działań wspierających.

„W bibliotece tutaj blisko potrzebne jest takie okienko, w którym siedziałaby osoba, taka jak Pani i udzielałaby porad każdemu mieszkańcowi, gdzie i z jakiej pomocy skorzystać w razie jakiegokolwiek problemu” – Kobieta, lat 76.

„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 jakiejś rodziny” – Kobieta, lat 43.

„Potrzebne jest wsparcie dla każdego, osoba która wysłucha i pokieruje dalej, nie chodzi o jedną wizytę u psychologa, tylko o takie wsparcie, gdzie można porozmawiać o codziennych problemach – myślę tu też o osobach, które na przykład nie są w stanie przyjść osobiście po pomoc, ale ktoś mógłby zwrócić się o wsparcie w ich imieniu”- Mężczyzna lat 42.

Prowadzone badania w formie indywidualnych wywiadów pogłębionych pozwoliły dotrzeć do grupy mieszkańców miasta, która podczas prowadzonych rozmów wykazała gotowość do działania, podejmowania aktywności w swojej społeczności lokalnej. Część z badanych wyraziła zainteresowanie uczestnictwem w działaniach grupy, koła, czy też zrzeszenia na wzór typowych np. Kół Gospodyń Wiejskich, choć może w wersji mniej oficjalnej, jednak działającej na rzecz współmieszkańców, która skupiałaby osoby aktywne zawodowo, chętne do angażowania się w różne projekty pozwalające wykształcić w lokalnej społeczności poczucie przynależności, wspólnoty. Jak wskazano, wspólne działania w zakresie poprawy jakości życia czy organizowania wydarzeń w swoim otoczeniu mogłoby dawać poczucie spełnienia i satysfakcji z bycia częścią większej całości. Patrząc z tej perspektywy badanych w aspekcie rozwoju

społeczności lokalnej należy zwrócić uwagę na zróżnicowanie pomysłów, które pozwalają angażować różne grupy wiekowe i społeczne, tworząc przestrzeń do wymiany doświadczeń i poglądów, co może mieć pozytywny wpływ na budowanie więzi i zaufania pomiędzy mieszkańcami.

„Brakuje takiego koła, klubu, gdzie mogliby się spotykać i działać ludzie aktywni, chętni do działania, coś takiego jak koło emerytów, gospodyń wiejskich, ale dla ludzi pracujących, trochę młodszych” – Kobieta, lat 59.

„Dobrze byłoby stworzyć takie miejsce, gdzie starsi ludzie mogli się wymieniać wiedzą i doświadczeniem z młodymi, poczuliby się wciąż potrzebni, ważni dla innych” – Kobieta, lat 67.

„Ludzie czują się samotni, brak zainteresowania i bycia potrzebnym często powodują, że zamykają się w domach, zamykają się na ludzi... gdyby mieli alternatywę, zachętę, może udałoby się temu zapobiec” – Mężczyzna, lat 63.

Czy byłaby w stanie Pani/Pan zapłacić za usługę?

Kolejnym etapem badań wśród mieszkańców podczas przeprowadzania indywidualnych wywiadów pogłębionych było rozeznanie ich podejścia do ponoszenia odpłatności za świadczone usługi. Większość badanych jednoznacznie wskazała, iż odpłatność za usługę jest czymś naturalnym, ponoszenie odpłatności dla większości respondentów nie stanowi problemu, jak wskazali są gotowi ponieść koszty w zamian za realizację i dostępność usługi, która jest im potrzebna.

„Ludzie są w stanie zapłacić za usługę, której potrzebują”- Kobieta, lat 76.

„Byłabym w stanie zapłacić, ale tak z umiarem”- Kobieta, lat 67.

„Myślę, że tak, ale są osoby, których może nie być stać wszystkiego opłacić i przydałyby się zniżki”- Kobieta, lat 43.

„Pewnie gdybym potrzebował jakieś usługi to bym za nią zapłacił, ważne żeby była dostępna” – Mężczyzna, lat 26.

„Każda usługa kosztuje, ale byłoby dobrze rozważyć możliwości finansowe niektórych osób lub rodzin, aby pomimo jakichś trudności też mogły skorzystać” - Kobieta, lat 43.

„Usługi powinny być odpłatne, jednak dobrze byłoby wziąć pod uwagę ograniczenia mieszkańców znajdujących się w trudnej sytuacji i dostosować wówczas cenę do ich możliwości” – Mężczyzna, lat 45.

„W tej kwestii wydaje mi się, że powinny być uwzględnione sytuacje życiowe, losowe problemy każdego” - Kobieta lat 21.

„Mógłbym zapłacić ale uważam, że można byłoby uwzględniać sytuacje i możliwości każdego z osobna” - Mężczyzna lat 42.

Powyższe rozmowy w ramach wywiadów pogłębionych w sposób jednoznaczny potwierdziły głosy mieszkańców zebrane podczas prowadzonych badań ankietowych. Wówczas większość mieszkańców miasta opowiedziała się za tym, aby realizowane usługi były odpłatne lub częściowo odpłatne. W ocenie respondentów ustalenie odpłatności stwarza poczucie większej mobilizacji do skorzystania z niej, a odpowiedzialność wynikająca z zadeklarowania korzystania z usługi i poniesienia z tego tytułu kosztów – zwiększa dyscyplinę w tej kwestii. Opinie uczestników indywidualnych wywiadów pogłębionych koncentrują się również na założeniu, że powinna istnieć możliwość zwolnienia z opłat lub zastosowania jasno określonej ulgi dla osób w określonej sytuacji finansowej.

Czy zaangażowałaby się Pani społecznie?

Indywidualne wywiady pogłębione przybliżyły również kwestię gotowości mieszkańców do podjęcia działań związanych z zaangażowaniem społecznym, podczas prowadzonych badań rozmówcy wypowiedzieli się, w jakim stopniu mogliby się zaangażować w sprawy swojej społeczności czy pomoc innym jest im bliska, czy jest czymś nowym, czy dysponują czasem i możliwościami, aby podjąć aktywność w tym zakresie. W ocenie badanych

zaspokojenie potrzeb mieszkańców nie może być pełne bez odpowiedniego zaangażowania społecznego, przyjęcie postawy społecznie odpowiedzialnej może przyczynić się do lepszego życia jednostek i społeczności.

Zdania badanych w powyższej kwestii okazały się podzielone, część z nich zadeklarowała gotowość do zaangażowania się w działania na rzecz pozostałych mieszkańców, wykazała zainteresowanie taką aktywnością, uznała że znalazłaby czas, aby realizować powierzone działania, jednak oczekiwałyby wsparcia w ich realizacji, ewentualnego pokierowania lub ukierunkowania.

W ocenie respondentów aktywni obywatele czują się bardziej związani ze swoją społecznością, dzięki temu chętniej uczestniczą w lokalnych wydarzeniach, wspólne działania w ich ocenie pomagają budować więzi i zaufanie między mieszkańcami, ludzie lepiej się poznają i integrują, poznają swoje potrzeby i trudności, z czasem nawet sami podejmują próby ich rozwiązania.

„Chętnie bym się zaangażowała w pomoc innym, gdyby ktoś mną pokierował, wskazał co mogę zrobić” – Kobieta, 59 lat

„Chętnie pomógłbym, jeśli zaistniałaby taka potrzeba, gdyby ktoś z sąsiadów potrzebował pomocy to oczywiście nie ma problemu” – Mężczyzna, 39 lat.

„Oczywiście, inicjatywy roznoszą się drogą pantoflową i ludzie się wtedy angażują” – Kobieta, lat 76.

„Tak, myślę, że dla jakiejś ciekawej inicjatywy, która pomogłaby innym ludziom, mogłabym się zaangażować” – Kobieta lat, 43.

„Ludzie co do zasady chcą pomagać, chcą też czuć się potrzebni – taka nasza „uroda”. To, że chciała Pani ze mną porozmawiać, poświęcić czas i uwagę było dla mnie bardzo ważne... już dawno nikt nie pytał mnie o zdanie, moje odczucia” – Mężczyzna, lat 81.

„No nie wiem, jakby to mogło wyglądać, raczej nie działałem w sferze społecznej, no może trochę w szkole. Jeśli mógłbym jakoś pomóc, to może coś by się udało” – Mężczyzna, lat 18.

„Nie jestem pewny bo to zależy od rodzaju tych inicjatyw, ale wydaje mi się, że zaangażowałbym się w działania, które mogłyby komuś pomóc”- Mężczyzna lat 42.

„Tak, bardzo chętnie wspieram inicjatywy, które pomagają innym, myślę, że znalazłabym czas” - Kobieta lat 21.

Część badanych nie mogła podjąć takiej deklaracji w związku z pewnymi ograniczeniami, tj. koniecznością sprawowania opieki na małoletnim dzieckiem, ograniczeniami fizycznymi związanymi z wiekiem oraz występującymi schorzeniami. Jednak znalazły się również osoby, które pomimo występujących trudności zadeklarowały wsparcie w możliwym dla siebie zakresie, pokazując tym samym potrzebę niesienia wsparcia innym i poczucie odpowiedzialności społecznej.

„Mam już swoje lata i ciężko byłoby mi oferować pomoc fizyczną, ale wsparcie i rozmowa, jak najbardziej” – Mężczyzna, lat 81

„Zdrowie już nie pozwala na takie aktywności” – Mężczyzna, lat 82.

Wśród badanych znalazły się również głosy sceptyczne w tej kwestii, z których można wywnioskować słabą wiarę w powodzenie takich inicjatyw. W ocenie tej grupy brak zaangażowania się w działania związane z aktywnością społeczną może być uwarunkowany stereotypami dotyczącymi braku wiary w powodzenie działań na rzecz wspólnoty oraz przekonaniu, że problemy społeczne powinni rozwiązywać inni. Pojawienie się powyższych głosów może również sugerować, że obywatele miasta nie mają do końca przekonania do sensu działalności społecznej. Taka ocena sytuacji może wynikać np. z braku doświadczeń w tym zakresie lub złych doświadczeń.

„Ludzi na siłę się nie otworzy” – Kobieta, lat 73.

*„Nie wiem, czy znalazłbym czas na dodatkową aktywność” –
Mężczyzna, lat 47.*

„Raczej nie widzę się w takiej roli..., oj nie” – Mężczyzna, lat 45.

„Nie sędzę, to chyba nie dla mnie” - Mężczyzna lat 24.

6.2 Wywiady fokusowe – FGI.

W niniejszym rozdziale przedstawiono analizę danych uzyskanych podczas spotkań z przedstawicielami organizacji pozarządowych, instytucji, grup społecznych, mieszkańcami angażującymi się społecznie Miasta Oświęcim w formie zogniskowanych wywiadów grupowych (FGI).

Badania focusowe zostały przeprowadzone w terminie 16.06.2025r. do 18.06.2025r. przez Fundację Socjometr Laboratorium Rozwiązań Społecznych.

Łącznie przeprowadzono 5 wywiadów, w których wzięły udział 54 osoby. Wśród uczestników znaleźli się przedstawiciele różnych organizacji pozarządowych, instytucji, w tym instytucji pomocowych, podmiotów, grup społecznych czy wolontariuszy czynnie zaangażowanych w działalność społeczną, działających na terenie Miasta Oświęcim.

Termin spotkania	Reprezentowana jednostka	Liczba reprezentantów
16.06.2025	Organizacje pozarządowe	7
	Jednostki samorządu terytorialnego i jednostki im podległe	2
	Przedsiębiorcy	1
	Inne	5
17.06.2025	Organizacje pozarządowe	5
	Jednostki samorządu terytorialnego i jednostki im podległe	2
	Przedsiębiorcy	2

	Inne	3
17.06.2025	Organizacje pozarządowe	3
	Jednostki samorządu terytorialnego i jednostki im podległe	3
	Przedsiębiorcy	1
	Inne	5
18.06.2025	Organizacje pozarządowe	2
	Jednostki samorządu terytorialnego i jednostki im podległe	7
	Przedsiębiorcy	0
	Inne	4
18.06.2025	Organizacje pozarządowe	4
	Jednostki samorządu terytorialnego i jednostki im podległe	7
	Przedsiębiorcy	0
	Inne	1

Źródło: *Opracowanie własne*

Powyższa tabela przedstawia liczbę przedstawicieli poszczególnych podmiotów uczestniczących w badaniach fokusowych. Warto zauważyć, że łączna liczba reprezentowanych podmiotów przekracza liczbę uczestników, co wynika z faktu, że niektórzy respondenci reprezentowali więcej niż jedną instytucję lub organizację. Do kategorii „inne” zaklasyfikowano m.in. przedstawicieli rad osiedli, grupy parafialnej, aktywnych społecznie mieszkańców oraz reprezentanta Społecznej Szkoły Zarządzania i Handlu. Tak szeroki przekrój odzwierciedla dużą różnorodność środowisk lokalnych zaangażowanych w proces badawczy. Celowy, zróżnicowany dobór uczestników umożliwił prowadzenie wieloaspektowej i pogłębionej dyskusji, ujawniającej nie tylko zróżnicowane perspektywy, ale również wspólne wyzwania i potencjały występujące w obrębie społeczności lokalnej. Konfrontacja różnych punktów widzenia przyczyniła się do pełniejszego rozpoznania lokalnych zasobów oraz potrzeb mieszkańców Miasta Oświęcim.

W dalszej części raportu zaprezentowane zostaną najważniejsze zagadnienia poruszane w czasie wywiadów. Analiza każdego z przedstawionych obszarów zostanie poparta cytataми uczestników spotkań. Każdemu z respondentów zostanie przypisany kolejny numer od 1 do 54, poprzedzony literą „R” (respondent), np. R01.

Obszary działalności respondentów, realizowane usługi społeczne i grupy odbiorców.

W ramach przeprowadzonych wywiadów grupowych podjęto próbę szczegółowego rozpoznania zakresu działań podejmowanych przez organizacje oraz rodzaju usług społecznych, jakie są przez nie realizowane. Uczestnicy reprezentowali szerokie spektrum instytucji i organizacji działających na rzecz społeczności lokalnych, co pozwoliło uchwycić zróżnicowane formy aktywności, a także specyfikę pracy w różnych kontekstach środowiskowych.

Różnorodność respondentów uczestniczących w badaniu – zarówno pod względem wielkości i profilu działalności – umożliwiła uzyskanie bogatego materiału empirycznego, obejmującego zarówno działania typowe (np. wsparcie osób starszych czy młodzieży), jak i bardziej niszowe, odpowiadające na specyficzne lokalne potrzeby. Wyraźnie zaznacza się również różny stopień profesjonalizacji poszczególnych podmiotów – od organizacji w pełni sformalizowanych, z doświadczoną kadrą, po grupy działające bardziej oddolnie i wolontarystycznie.

Najważniejsze obszary działalności wskazywane przez respondentów zostały podzielone na sześć grup, ze względu na grupę docelową. Każdy obszar został dodatkowo poparty cytataми respondentów.

Na rzecz osób z niepełnosprawnościami

Organizacje działające na rzecz osób z niepełnosprawnościami to najczęściej podmioty o charakterze opiekuńczo-rehabilitacyjnym oraz integracyjnym. Ich działania mają na celu nie tylko wspieranie codziennego funkcjonowania osób z ograniczoną sprawnością, ale także przeciwdziałanie

ich społecznemu wykluczeniu. Istotnym aspektem działalności tych podmiotów jest zapewnienie kompleksowej opieki – zarówno w zakresie fizycznym, jak i emocjonalnym czy edukacyjnym.

Przykładowe działania to:

- transport medyczny, umożliwiający osobom z niepełnosprawnościami dostęp do leczenia, rehabilitacji lub instytucji publicznych,

„Zajmujemy się zabezpieczeniami medycznymi imprez masowych, transportami medycznymi osób chorych, starszych, zarówno z placówek, jak i transportami prywatnymi, na przykład z domu pacjenta do placówki” R_01

- opieka domowa realizowana przez pielęgniarki i wolontariuszy – szczególnie w przypadku osób unieruchomionych lub bez rodziny,

„A my już później jako pielęgniarki przejmujemy opiekę. Leżący z różnych przyczyn w danym momencie nie mogą opuścić domów, więc zapewniamy, z tej strony wszystko, co może pielęgniarka wykonać, to wykonujemy w domu.” R_02

- pomoc psychologiczna i doradztwo,

„I prowadzimy, tak, rehabilitację ruchową, różnego rodzaju terapie pomagające ciału, że tak powiem, terapię psychologiczną, terapię logopedyczną, dogoterapię, terapię zajęciową, terapię biofeedback, terapię, tlenoterapię i w tym momencie rozszerzamy się jeszcze o trening słuchowy i trening poznawczy więc jest tego bardzo dużo.” R_03

- organizowanie wydarzeń integracyjnych i spotkań aktywizujących,

“Raz w miesiącu grupa seniorów przychodzi na takie zajęcia. Taka aktywizacja tak naprawdę. Oni ćwiczą umysł przez zadania logiczne, gry, zabawy. Odbywa się to po prostu poprzez zabawę. Rozmawiają zawsze tam koleżanki w zależności jaka to jest pora roku, to tam jak

to są święta, no to tematyka i wszelkie takie świąteczne. Coś tam zawsze im podsunie.” R_04

- wsparcie administracyjne – np. w uzyskiwaniu świadczeń lub sprzętu ortopedycznego.

Charakter tych działań ukierunkowany jest na wyrównywanie szans oraz poprawę jakości życia beneficjentów, często w ścisłej współpracy z rodzinami i lokalnymi instytucjami pomocy społecznej.

„To jest z prywatnego budżetu. Mam wspierające świadczenie. Słuchajcie, to jest po to przyznawane tym pacjentom.” R_05

Na rzecz dzieci i młodzieży

W analizowanych przypadkach duża część organizacji koncentruje się na działaniach edukacyjno-wychowawczych, rekreacyjnych oraz wspierających rozwój społeczny i emocjonalny młodszych grup wiekowych. Ich działalność często oparta jest o lokalne świetlice, szkoły, biblioteki lub inne instytucje kultury. Organizacje te pełnią funkcję uzupełniającą wobec formalnej edukacji, a także odgrywają ważną rolę w prewencji wykluczenia społecznego.

W ramach tych działań realizowane są m.in.:

- zajęcia terapeutyczne dla dzieci i młodzieży,
„Prowadzimy gabinet terapii dziecięcej, głównie dziecięcej, na terenie właśnie tutaj Oświęcimia. Zajmujemy się wsparciem dzieci od trzeciego do szesnastego do szkolnym, do piętnastego, szesnastego roku życia głównie. Terapią słuchową, integracją sensoryczną, rehabilitacją, logopedią, psycholog, w takim zakresie.” R_06
- imprezy okolicznościowe (np. Mikołajki, Dzień Dziecka) jako forma budowania więzi, nagradzania postaw społecznych i aktywizacji rodzin,

„... to generalnie zazwyczaj mamy różne takie mikołajki, pikniki ...spotkania, właśnie aby zintegrować społeczeństwo, żeby wspólnie troszkę spędzić tego czasu” R_07

- organizacja czasu wolnego: warsztaty, zajęcia sportowe, konkursy,

„To jest głównie niby dla dzieciaków przeznaczone miejsce, że tam dzieciaki sobie po szkole też mogą spędzić czas, skorzystać z komputerów, pograć. Ale są też konkursy takie, gdzie zapraszamy rodziny. To jest takie miejsce, że tam się mogą się wykazać i być aktywni.” R_08

„...organizujemy wycieczki dla dzieci, Mikołajki dla dzieci, Wigilię dla osób starszych, samotnych. Także to jest, uważam, bardzo fajna inicjatywa.” R_09

„Też pomagamy w odrabianiu zadań domowych, no i przede wszystkim chcemy stworzyć taką bezpieczną przestrzeń, mamy też ciepły posiłek, spędzamy po prostu czas w przyjemny i taki bezpieczny sposób.” R_10

Na rzecz seniorów

Podmioty wspierające osoby starsze koncentrują się głównie na zapewnianiu usług opiekuńczych, integracyjnych oraz transportowych. Działania te są odpowiedzią na najczęstsze wyzwania tej grupy, takie jak samotność, ograniczona mobilność, pogarszający się stan zdrowia oraz bariera cyfrowa.

W szczególności odnotowano:

- transport medyczny, który umożliwia seniorom dostęp do placówek ochrony zdrowia, szczególnie w sytuacjach, gdy nie mogą liczyć na rodzinę,

„Zajmujemy się zabezpieczeniami medycznymi imprez masowych, transportami medycznymi osób chorych, starszych, zarówno z

placówek, jak i transportami prywatnymi, na przykład z domu pacjenta do placówki” R_01

- działania animacyjne – spotkania w grupach wsparcia, zajęcia ręko-dzielnicze, muzyczne i rekreacyjne,

„Idzie nas przeważnie koło 100. Więc też świetnie ludzie się integrują, spotykają, lubią się ze sobą przebywać, lubią ze sobą przeżywać właśnie fajne emocje. Wszystkie imprezy okolicznościowe, czy to są związane z karnawalem, czy Dzień Kobiet, czy Dzień Babci, Dziadka”

- prelekcje i działania edukacyjne z zakresu profilaktyki zdrowotnej,

„Promujemy zdrowy styl życia, no wiadomo, samobadanie piersi, ale nie tylko. Prowadzimy profilaktykę również dla mężczyzn z powodu temat raka jądra, który jest oczywiście tematem tabu dla młodych chłopaków. No i nie tylko skupiamy się na chorobie, mamy również spotkania, że tak powiem, takie urodzinowe, piknikowe, wyjazdy.”

R_11

- pomoc w codziennych sprawach – np. zakupy, wsparcie administra-cyjne.

„I sekcja osób, którym w domu pomagają, to są opiekunki, które sobie chodzą do ponad 170 seniorów z terenu miasta Oświęcim i udzielana jest im pomoc w formie przenoszenia zakupów, toaletowanie, kąpiel, wymiana pościeli. Takie czynności związane są z życiem codziennym.” R_12

Na rzecz mieszkańców

Organizacje działające na rzecz ogółu mieszkańców skupiają się na działaniach integracyjnych, animacyjnych i kulturalnych. Ich celem jest wzmacnianie więzi sąsiedzkich, wspieranie aktywności obywatelskiej oraz wzmacnianie kapitału społecznego na poziomie lokalnym. W tej grupie

obserwuje się dużą różnorodność działań, często łączących różne grupy wiekowe i społeczne.

Realizowane działania to:

- organizacja pikników osiedlowych, festynów i wydarzeń plenerowych,
„To są m.in. mecz hokejowy w narodzie, są to kiermasze, jarmarki, różne takie imprezy plenerowe.” R_13
- prowadzenie lokalnych gazet i mediów obywatelskich, służących integracji i informowaniu o działaniach społecznych,
„Oprócz tego jeszcze zapowiadamy miesięcznik... W gazecie naszej Oświęcimia jest strona poświęcona dla seniorów. Publikujemy tam działalność klubów. Jak spędzamy wolny czas – jest tabelka z adresami klubów, z niezbędnymi danymi...” R_14

Charakter podmiotów z tej grupy jest najczęściej animacyjno-kulturowy lub obywatelski, silnie zakorzeniony w społecznościach lokalnych.

Na rzecz osób w wieku produkcyjnym

Organizacje wspierające dorosłych aktywnych zawodowo oraz osoby bezrobotne koncentrują się na działaniach doradczych, edukacyjnych i aktywizacyjnych. Celem ich działań jest rozwój kompetencji, reintegracja zawodowa oraz promocja przedsiębiorczości i samowystarczalności.

W tym zakresie podejmowano takie działania jak:

- doradztwo zawodowe i psychologiczne dla osób powracających na rynek pracy oraz kursy podnoszące kwalifikacje, w tym dla kobiet po urloпах macierzyńskich,
„...u nas jedynie w jakiś sposób trafia osoba bezrobotna, to właśnie na to doradztwo zawodowe, natomiast mamy sporo projektów z różną ofertą dla różnych grup, bo i dla pracodawców, i dla Małopolan, w których dajemy pieniądze na to, żeby mogli podnieść swoje

kwalifikacje, i dla osób pracujących z zagranicy, żeby tutaj teraz mogli się szybciej odnaleźć na rynku pracy” R_15

- pomoc w pisaniu CV, przygotowaniu do rozmowy rekrutacyjnej, warsztaty z kompetencji miękkich,

„Bo te warsztaty są o tematykach różnych i umiejętnościach miękkich, i takie zajęcia, które gdzieś tam integrują, i oczywiście tworzenie dokumentów aplikacyjnych, i rekrutacja, i selekcja, i przygotowanie do rozwój kwalifikacyjnych.” R_15

- wsparcie w zakładaniu działalności gospodarczej, pozyskiwaniu dotacji i grantów,

„My zajmujemy się projektami dofinansowanymi z Unii Europejskiej, głównie dajemy dotacje na założenie działalności gospodarczej.” R_17

Inne działania społeczne

Odrębny segment działań NGO stanowią inicjatywy, które nie mieszczą się w jednej grupie odbiorców, ale odpowiadają na poważne problemy społeczne. Dotyczą one w szczególności kwestii ubóstwa, przewlekłych chorób oraz wykluczenia społecznego.

W ramach tych działań zauważono:

- prowadzenie punktów wydawania żywności,

„Prowadzimy taką w tygodniu kuchnię dla ubogich. Codziennie wydajemy żywność.” R_18

- wsparcie dla osób przewlekle chorych, w tym chorych onkologicznie,

„...kobiety po chorobach onkologicznych piersi, po raku piersi, po mastektomii. Osób, które już są długie lata po chorobie, w trakcie choroby i ich rodzin.” R_19

Często są to organizacje o charakterze pomocowym, socjalnym lub interwencyjnym, które wypełniają lukę między systemem instytucjonalnym, a rzeczywistymi potrzebami mieszkańców.

Problemy pojawiające się w czasie świadczenia usług.

Analiza danych zgromadzonych w trakcie wywiadów grupowych unaoczniała szereg barier i trudności, z jakimi mierzą się organizacje pozarządowe, instytucje i inne podmioty zaangażowane w realizację usług społecznych. Zidentyfikowane problemy mają charakter zarówno systemowy, jak i operacyjny, a wiele z nich utrudnia nie tylko skuteczne wdrażanie działań, ale także trwałe budowanie relacji z odbiorcami pomocy. Poniżej przedstawiono najważniejsze z nich, uporządkowane tematycznie.

Jednym z najczęściej zgłaszanych problemów był chroniczny niedobór środków finansowych. Organizacjom brakuje zarówno podstawowego wsparcia operacyjnego, jak i możliwości zabezpieczenia wkładu własnego przy realizacji projektów grantowych, co ogranicza dostęp do większych źródeł finansowania. Wskazywano również na niewystarczające zaangażowanie lokalnych sponsorów i brak rozwiązań umożliwiających systemowe wsparcie ze strony biznesu. Konsekwencją tego stanu rzeczy jest uzależnienie wielu inicjatyw od pojedynczych źródeł, często niestabilnych i krótkoterminowych.

„Ja bym powiedziała generalnie finansowe, bo pomysły są, chęci są, ale ciągle pytam, dlaczego tak mało?” R_20

„Wiadomo, że uzyskujemy sponsorów, tak, ale wiadomo, czasy są coraz cięższe. Kolokwialnie powiem, no, jest ciężko [prosić - przyp. red.], tych samych sponsorów cały czas.” R_21

Drugą, poważną barierą jest niedobór wykwalifikowanej kadry specjalistycznej. Szczególnie mocno wybrzmiał brak dostępu do opieki psychiatrycznej i psychologicznej, zwłaszcza w przypadku dzieci i młodzieży. Wskazywano również na ograniczoną dostępność zakładów opiekuńczo-leczniczych, poradnictwa prawnego oraz niedobór wolontariuszy

gotowych do stałego zaangażowania. Niedobory kadrowe skutkują nie tylko ograniczeniem dostępności usług, ale również ich spłyceniem lub przesunięciem odpowiedzialności na osoby nieposiadające odpowiednich kwalifikacji.

„No i nie oszukujmy się, faktycznie specjaliści na terenie tu Oświęcimia, no to jest to straszny problem” R_22

„Raz, że jest ograniczony dostęp do specjalisty z dziedziny psychiatrii dziecięcych.” R_23

Nie bez znaczenia są także problemy wynikające z niesprawnych procesów zarządzania. W wielu przypadkach pojawiają się trudności z planowaniem długofalowym, rozdzielaniem obowiązków czy odpowiednim monitorowaniem efektów działań. Zdarza się, że brak jasno określonych procedur wpływa na nieefektywność wewnętrznych struktur organizacji oraz ogranicza możliwości skalowania działań.

Uczestnicy zwracali również uwagę na brak koordynacji pomiędzy podmiotami działającymi w tym samym obszarze. Mimo dużej liczby inicjatyw, ich działania często się powielają, prowadząc do konkurencji o tych samych odbiorców. Jednocześnie niektóre grupy społeczne pozostają poza zasięgiem wsparcia, co w dłuższej perspektywie pogłębia ich marginalizację. Brakuje platformy wymiany informacji i mechanizmów współpracy, które pozwoliłyby na efektywne zarządzanie zasobami i planowanie komplementarnych interwencji.

Jednym z mniej widocznych, lecz istotnych problemów, jest także ograniczony zasięg promocji dostępnych działań. Brakuje spójnej, przemyślanej strategii komunikacyjnej, która pozwalałaby skutecznie docierać do osób spoza bezpośredniego kręgu organizacji. Działania informacyjne najczęściej ograniczają się do zamkniętego zestawu kanałów – takich jak strona internetowa organizacji, profil w mediach społecznościowych czy wewnętrzne newslettery – co prowadzi do poruszania się w swoistej „bańce informacyjnej”. W rezultacie, wiele wartościowych inicjatyw trafia wyłącznie do stałych odbiorców, a nie do tych,

którzy mogliby rzeczywiście najbardziej skorzystać z oferowanego wsparcia. Niewystarczająca dywersyfikacja kanałów komunikacji powoduje, że informacje nie docierają do nowych grup i środowisk, mimo realnego zapotrzebowania na pomoc.

„Bo niektóre imprezy są już tak cykliczne, że są już wpisane w kalendarz. I one są i po prostu inne organizacje, jeżeli chcą też zrobić piknik, no to żeby to się nie pokrywało w ten sam dzień... No to my jesteśmy mniejsi, to przekładamy, żeby po prostu staramy się to obserwować. Na przykład jak jest rano impreza, to wiemy, że jak robimy popołudniu, to się zgra, bo przyjadą, przyjdą do nas, bo tak akurat zawsze było prawda” R_24

„Są warsztaty, które pójdą szybko, ale ogólnie nakład promocji, który musimy włożyć, żeby zgrać grupę za odpłatne działania, to jest bardzo trudne dla nas.” R_25

Zgłaszano również trudności związane z docieraniem do osób społecznie wycofanych. Wskazywano na rosnącą alienację – szczególnie wśród seniorów oraz osób z doświadczeniem kryzysu zdrowia psychicznego – które nie wychodzą z domów, nie uczestniczą w życiu społecznym, a często również nie mają świadomości istnienia oferowanego wsparcia. Dotarcie do tej grupy wymaga indywidualnego podejścia i intensywnej pracy środowiskowej, na którą organizacje często nie mają zasobów.

Symbolicznie i obrazowo opisana została również sytuacja osób starszych i z niepełnosprawnościami, mieszkających na wyższych piętrach budynków bez wind. Pojęcie „niewolników czwartego piętra” dobrze oddaje skalę wykluczenia komunikacyjnego i społecznego tych osób – pozostają one uwięzione w swoich mieszkaniach, nie mając fizycznej możliwości uczestnictwa w życiu społecznym, w wizytach lekarskich czy działaniach aktywizujących.

Z tym problemem powiązana jest także kwestia niewydolnej komunikacji miejskiej i międzymiastowej. Brak dogodnych połączeń, ograniczona liczba kursów oraz niedostosowanie transportu do potrzeb osób z ograniczoną

mobilnością sprawia, że wiele osób, mimo chęci uczestnictwa w oferowanych działaniach, nie ma jak do nich dotrzeć. To dodatkowo pogłębia wykluczenie komunikacyjne, a często także zawodowe i społeczne.

Na przeszkodzie w korzystaniu z części usług stoi także stygmatyzacja. Rodzice i uczestnicy często niechętnie korzystają ze wsparcia specjalistów (psychologów, logopedów czy terapeutów), obawiając się społecznej oceny lub wykluczenia. Tymczasem te same treści, zaprezentowane w mniej formalnej formie – np. jako „wieczór z książką” czy warsztat rodzinny – przyciągają większe zainteresowanie, mimo że przekaz merytoryczny jest zbliżony. To pokazuje, jak istotne jest nie tylko „co”, ale „jak” oferujemy pomoc.

„Niewolnicy czwartego piętra. O osobach starszych, które mieszkają na czwartym piętrze i nie mają siły zejść na dół, bo nie ma nigdy. I oni całymi dniami siedzą w tych domach i tylko patrzą przez okno.”
R_26

„Druga sprawa, problemy komunikacyjne. Ja np. czuję się wykluczona komunikacyjnie. Jak ktoś nie ma samochodu, to niestety autobusy rzadko są bardzo.” R_27

Uczestnicy spotkań wskazywali również na istotny brak punktu wymiany lub wypożyczalni sprzętu medycznego. W przypadku osób starszych, przewlekle chorych lub wracających do zdrowia po hospitalizacji, dostęp do takich zasobów – jak łóżka rehabilitacyjne, wózki inwalidzkie czy chodziki – ma kluczowe znaczenie dla poprawy jakości życia i skrócenia rekonwalescencji. Obecnie brak takich punktów powoduje, że część osób jest zmuszona do kosztownego zakupu sprzętu na własną rękę lub pozostaje bez potrzebnego wsparcia technicznego.

„U nas brakuje miejsca, na przykład, jak osoba już odejdzie, zostają sprzęty, bo niektóre rodziny naprawdę kupują łóżka, kupują cały sprzęt, żeby jak najlepiej było tej osobie. Ja mam wszystko na strychu, jak nie mam sprzętu, to wszyscy wiedzą...” R_28

Na koniec warto zaznaczyć, że nawet gdy usługi są dostępne, ich realizacja napotyka na trudności operacyjne. Wśród zgłaszanych problemów znalazły się m.in. opóźnienia w przepływie informacji między instytucjami, brak elastyczności w procedurach formalnych (np. związanych z zatrudnianiem personelu lub rozliczaniem projektów), a także trudności logistyczne – jak np. brak transportu dla osób z niepełnosprawnościami czy problemy z dotarciem do miejsc zamieszkania osób potrzebujących wsparcia. Wszystkie te czynniki sprawiają, że potencjał działań społecznych nie jest w pełni wykorzystywany, a realna pomoc nie zawsze dociera tam, gdzie jest najbardziej potrzebna.

Z perspektywy długofalowego rozwoju usług społecznych niezwykle istotna wydaje się również kwestia pomijanego wsparcia dla opiekunów osób z niepełnosprawnościami i seniorów. Osoby te często pełnią opiekę całodobową, bez dostępu do opieki wytchnieniowej, pomocy psychologicznej, czy możliwości tymczasowego odciążenia. Jednocześnie zupełnie niedoreprezentowaną grupą okazują się osoby w wieku produkcyjnym, które zmagają się z problemami społecznymi, ekonomicznymi i zdrowotnymi, ale pozostają poza zakresem działania większości programów wsparcia. Brak dedykowanych działań dla tej grupy skutkuje pogłębiającym się wykluczeniem społecznym, zmniejszoną aktywnością społeczną i rosnącym poczuciem osamotnienia.

Działania zmierzające do poprawy sytuacji

W toku wywiadów grupowych uczestnicy zostali poproszeni o wskazanie dwóch kluczowych obszarów refleksji: (1) co musiałoby się zmienić, aby sytuacja organizacji i instytucji uległa realnej poprawie, oraz (2) jakie konkretne usługi społeczne należy ulepszyć lub wdrożyć, by skuteczniej odpowiadać na potrzeby lokalnej społeczności. Odpowiedzi pokazały spójność między diagnozą istniejących barier a kierunkami postulowanych działań.

Co musiałoby się zmienić, aby sytuacja się poprawiła?

Uczestnicy zgodnie wskazywali, że najważniejsze działania to przede wszystkim te, które umożliwiłyby niwelowanie wcześniej zdiagnozowanych barier strukturalnych i operacyjnych. Kluczowe pozostaje zapewnienie stabilnego, systemowego finansowania dla organizacji pozarządowych oraz zwiększenie dostępności kadr – zwłaszcza specjalistów w obszarze wsparcia społecznego. Zwrócono również uwagę na konieczność lepszej koordynacji działań oraz poprawy komunikacji międzysektorowej.

Jednym z najczęściej powtarzających się postulatów była potrzeba stworzenia ogólnodostępnej bazy kontaktowej, zawierającej informacje o lokalnych organizacjach pozarządowych, jednostkach samorządu terytorialnego oraz prywatnych podmiotach świadczących usługi społeczne – wraz z opisem ich specjalizacji i obszarów działania. Taka profesjonalna „mapa zasobów” mogłaby istotnie usprawnić współpracę i kierowanie osób potrzebujących do odpowiednich instytucji, a także przeciwdziałać dublowaniu działań. Respondenci podkreślali również, że baza ta powinna przybrać formę **ulotki online** – przejrzystego i aktualizowanego na bieżąco dokumentu cyfrowego, łatwo dostępnego zarówno dla instytucji, jak i dla mieszkańców. Zawarte w niej dane kontaktowe i opisy zakresu działań umożliwiłyby szybsze reagowanie na potrzeby społeczne i efektywniejsze zarządzanie zasobami. Dodatkowo wskazywano na konieczność **regularnych spotkań sieciujących** dla przedstawicieli organizacji i instytucji, które miałyby na celu wymianę doświadczeń, wzmacnianie współpracy i budowanie relacji. Ważnym elementem wspierającym rozwój jakościowy sektora miałyby być także **superwizje** – zarówno indywidualne, jak i grupowe – umożliwiające refleksję nad prowadzonymi działaniami, wzmacnianie kompetencji oraz przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu wśród osób pracujących w obszarze usług społecznych.

„My możemy tyle, ale oni wam mogą jeszcze to, to, to. Tylko w tym momencie my też musimy mieć informację, co ten CUS-ie oferuje i co może robić, tak? Czyli nie wiem, ulotka, informacja.” R_29

„Superwizja specjalistów. Czyli to, że myśmy mieli takie spotkanie robocze jako pedagodzy, psychologzy, ale powinien być w mieście

zatrudniony supervisor, specjalista, psycholog, gdzie ja jako psycholog, pedagog mogę do niego przyjść i przegadać, jaki ja mam problem w mojej pracy, jaki ja mam problem z sobą, żeby pomóc lepiej na przykład temu dziecku czy tej rodzinie.” R_30

Jakie usługi należy poprawić lub wprowadzić?

Wprowadzanie zmian w funkcjonowaniu organizacji pozarządowych – zarówno poprzez tworzenie nowych usług społecznych, jak i rozbudowę już istniejących – napotyka na szereg barier o charakterze strukturalnym i organizacyjnym. Choć uczestnicy nie identyfikowali wielu istotnych luk w dostępnych usługach społecznych, wskazali na kilka wyraźnych niedopowiedzeń.

Jednym z nich był brak osoby pełniącej funkcję tzw. „złotej rączki”. Tego typu pomoc techniczna w zakresie drobnych napraw domowych mogłaby znacząco poprawić jakość życia osób starszych i z niepełnosprawnościami. Respondenci zwrócili także uwagę na potrzebę rozwijania usług edukacyjnych – zwłaszcza bezpłatnych korepetycji i wsparcia w nauce dla dzieci i młodzieży, które pomagają wyrównywać szanse i przeciwdziałać wykluczeniu.

„Myślę, że jest też potrzeba korepetycji dla dzieci. No bo te rodziny, które sobie radzą finansowo, to opłacają korepetycje. Dawno, dawno temu, jak ja zaczynałam pracę tutaj w bibliotece, były korepetycje, ale one wynikały z tego, że my za to nie płaciliśmy.” R_31

„I trzecia grupa, właśnie taka pomoc osobom niesamodzielnym, starszym, które na przykład się rozchorowały, są samotne. Więc myślałam o takich trzech kierunkach – przykręcić śrubkę, naprawić zlew, wymienić żarówkę.” R_32

Jednym z najważniejszych wskazanych rozwiązań systemowych było utworzenie całodobowego domu opieki, działającego również w weekendy i święta. Brak takiej placówki ogranicza obecnie możliwości wsparcia rodzin

sprawujących opiekę nad osobami zależnymi, szczególnie w sytuacjach kryzysowych.

„No ale są właśnie jeszcze też takie zdarzają się coraz częściej w zasadzie przypadki, że osoby już wymagają tej całodobowej opieki. My też mamy związane ręce. Nie mamy takiej możliwości, żeby z dnia na dzień osobę wysłać na przykład do DPS-u czy do zakładu opiekuńczo-leczniczego.” R_33

Respondenci sygnalizowali także potrzebę stworzenia nowej przestrzeni dla młodych, którą zarządzaliby sami młodzi ludzie – przy wsparciu i nadzorze osoby dorosłej. Miałyby to być strefa rozwoju, integracji i kreatywności, odpowiadająca na rzeczywiste potrzeby tej grupy wiekowej, a jednocześnie wzmacniająca ich zaangażowanie obywatelskie i poczucie wpływu na lokalną rzeczywistość.

„...oni wydzielili, tam mają w ogóle osobne wejście do tego pomieszczenia z fragmentem takiego balkonu, tarasu. Oddali go młodym ludziom. Jest tam oczywiście pracownik, który sprawuje pieczę, ale oni sobie tam urządzają i jeśli mają Halloween, to sobie robią dekorację, taką jak chcą, nikim się nie wtrąca. Po prostu to jest ich przestrzeń. Jest osoba, która czuła oczywiście nad tym, żeby się z tego nie zrobiła, wiecie Państwo... Spotykają się, rozmawiają, grają na instrumentach... Tak, brakuje takich miejsc na pewno.” R_34

Jednak pomimo potrzeby wdrażania nowych rozwiązań, realne możliwości ich implementacji są silnie ograniczone. Zidentyfikowane wcześniej problemy – takie jak chroniczny brak finansowania, niedobór specjalistów, brak koordynacji działań czy słaba promocja – mają bezpośredni wpływ na zdolność organizacji do podejmowania innowacji. Rozszerzanie oferty usług wymaga bowiem nie tylko środków finansowych, ale także odpowiedniego zaplecza kadrowego, zasobów organizacyjnych oraz czasu potrzebnego na przygotowanie i testowanie nowych form wsparcia. W praktyce organizacje funkcjonują często na granicy swoich możliwości operacyjnych, co uniemożliwia im wyjście poza utarte schematy działania. Tymczasem

potrzeby społeczne zmieniają się dynamicznie, a tempo dostosowywania się do nich przez sektor pozarządowy jest niewystarczające. W rezultacie wszelkie zmiany wdrażane są z opóźnieniem i często pod presją bieżących kryzysów, zamiast być wynikiem planowania strategicznego.

Perspektywy współpracy w zakresie realizacji usług społecznych

Aktualny stan współpracy

Analiza wypowiedzi uczestników wywiadów grupowych pokazuje, że współpraca między instytucjami i organizacjami świadczącymi usługi społeczne w Oświęcimiu już się odbywa, choć jej zakres i intensywność są zróżnicowane. Najczęściej podejmowana jest ona przez instytucje pomocowe, placówki wsparcia dziennego, organizacje pozarządowe realizujące zadania zlecone, a także lokalne szpitale czy grupy wolontariuszy.

Widoczna jest przy tym wyraźna tendencja do nawiązywania współpracy głównie między podmiotami o podobnym profilu działalności – na przykład instytucje zdrowotne współpracują chętniej z innymi jednostkami ochrony zdrowia lub opieki długoterminowej, natomiast organizacje zajmujące się dziećmi i młodzieżą współpracują między sobą w ramach projektów edukacyjnych lub animacyjnych. Choć taka specjalistyczna współpraca może przynosić korzyści w obszarach szczegółowych, jej skuteczność bywa ograniczona ze względu na brak szerszej integracji działań i rozproszenie zasobów. Niekiedy współpraca ta przybiera formę punktowych działań, które nie przekładają się na trwałe, systemowe efekty.

Potencjał do rozwoju współpracy

Wśród uczestników wywiadów grupowych panowało przekonanie, że potencjał do współpracy w Oświęcimiu jest znacznie większy, niż obecnie wykorzystywany. Zarówno przedstawiciele organizacji pozarządowych, jak i instytucji publicznych (w tym jednostek samorządu terytorialnego), wyrażali dużą otwartość na nawiązywanie nowych relacji, wspólne inicjatywy i

łączenie zasobów. Co istotne, potrzeba podejmowania współpracy nie była wyłącznie deklaratywna – wielu rozmówców wskazywało konkretne pomysły na wspólne działania, jednak podkreślano, że kluczowym warunkiem ich realizacji jest odpowiednia koordynacja i przepływ informacji.

Zarówno brak formalnych mechanizmów współpracy, jak i ograniczona wiedza o potencjale oraz ofercie innych organizacji, stanowią realne bariery w inicjowaniu wspólnych działań. Dlatego też, jak zauważali niektórzy uczestnicy, samo spotkanie fokusowe stało się już impulsem do wymiany kontaktów, ulotek, informacji o działalności i propozycji dalszej współpracy. Wielu respondentów było pozytywnie zaskoczonych profilem działań innych zaproszonych podmiotów i deklarowało chęć utrzymania kontaktu po zakończeniu badania. Takie bezpośrednie spotkania twarzą w twarz, wzmacniające relacje i wymianę doświadczeń, powinny być kontynuowane i rozwijane w formie cyklicznych wydarzeń sieciujących.

Odpłatność za usługi organizowane w ramach CUS

Kwestia odpłatności za usługi społeczne organizowane w ramach Centrum Usług Społecznych wzbudziła wśród uczestników wywiadów grupowych liczne emocje i stała się przedmiotem intensywnej dyskusji. Opinie respondentów były w tej sprawie podzielone, co unaocznilo złożoność tego zagadnienia oraz konieczność uwzględnienia zarówno uwarunkowań ekonomicznych mieszkańców, jak i charakteru samych usług.

„No też się właśnie zastanawiam, co powiedzieć, no bo większość pacjentów ma dochody, posiada renty, emerytury, są to różne, że tak powiem dochody. Ale moim zdaniem, część takich podstawowych usług, które ten pacjent powinien mieć, powinna nie być płatna. Natomiast jeżeli są to jakieś bardziej specjalistyczne tam wizyty, czy potrzeby zaspokojenia, no to z jakąś małą odpłatnością.” R_35

Wśród zgromadzonych głosów najczęściej pojawiało się stanowisko umiarkowane – większość uczestników opowiadała się za częściową odpłatnością za usługi społeczne, podkreślając, że powinny one kosztować „symboliczne” lub „niewielkie” kwoty. Takie podejście uzasadniano m.in.

przekonaniem, że wnoszenie choćby drobnej opłaty zwiększa zaangażowanie odbiorcy i buduje poczucie współodpowiedzialności za oferowane działania. Wielokrotnie wskazywano również, że całkowita bezpłatność bywa niekiedy postrzegana jako obniżenie wartości usługi, co może skutkować jej niedocenianiem lub rezygnacją z uczestnictwa.

„... od jakiegoś czasu wprowadzamy chociażby opłatę pięciu, dziesięciu złotych, które i tak absolutnie się nie zwracają. Natomiast borykaliśmy się z problemem, że zapisywało się mnóstwo osób, a oni po prostu nie przychodzili” R_36

Jednocześnie respondenci podkreślali, że odpłatność nie może stanowić bariery w dostępie do pomocy – szczególnie dla osób znajdujących się w trudnej sytuacji materialnej. Zdecydowane poparcie zyskała propozycja wprowadzenia zróżnicowanego systemu odpłatności, uzależnionego od sytuacji dochodowej gospodarstwa domowego – na wzór mechanizmu funkcjonującego już w ramach pomocy społecznej, gdzie opłaty dostosowuje się do realnych możliwości finansowych beneficjentów. Taki model pozwalałby na zapewnienie inkluzywności usług przy jednoczesnym utrzymaniu elementu współudziału finansowego tam, gdzie jest to możliwe.

Z drugiej strony część respondentów wyrażała przekonanie, że niektóre usługi – zwłaszcza te o charakterze rekreacyjnym, edukacyjnym lub hobbystycznym – mogą być w pełni odpłatne, pod warunkiem że ich koszt będzie adekwatny do jakości i możliwości uczestników. Wskazywano, że taka odpłatność może również sprzyjać lepszemu planowaniu, przewidywalności frekwencji i ograniczaniu liczby rezygnacji z udziału w ostatniej chwili.

„Wydaje mi się, że usługi powinny być odpłatne, a odpłatność powinna być dostosowana do możliwości i sytuacji każdego człowieka. Do ich wyjątkowej sytuacji, bo nie jesteśmy w stanie powiedzieć, kto dziś znajduje się w trudnej sytuacji, kogo stać, a kogo dzisiaj nie będzie mógł spać.” R_37

W wypowiedziach uczestników pojawiały się również jednoznaczne wskazania co do usług, które – niezależnie od sytuacji ekonomicznej odbiorcy – powinny pozostać całkowicie bezpłatne. Najczęściej wymieniano w tym kontekście wsparcie psychologiczne i psychiatryczne, zwłaszcza w odniesieniu do dzieci i młodzieży. Troska o zdrowie psychiczne młodszych pokoleń była przez wielu rozmówców traktowana jako zadanie o szczególnym znaczeniu społecznym, wymagające pełnego i powszechnego dostępu, niezależnie od statusu majątkowego rodziny.

„Uważam, że wszystkie zajęcia dla dzieci powinny być bezpłatne. Zwłaszcza te z dziedziny psychologii czy psychiatrii.” R_38

Podsumowując, rozmowy przeprowadzone z mieszkańcami Oświęcimia ukazują potrzebę elastycznego i zróżnicowanego podejścia do kwestii odpłatności za usługi społeczne. Kluczowe wydaje się nie tyle ustalenie sztywnego modelu finansowania, co wypracowanie zasad, które zapewnią dostępność usług dla osób w potrzebie, przy jednoczesnym wzmocnieniu odpowiedzialności i zaangażowania społeczności lokalnej.

Kierunki rozwoju

W toku badań fokusowych z przedstawicielami organizacji i instytucji działających w obszarze usług społecznych w Mieście Oświęcim zidentyfikowano szereg kierunków rozwoju, które są postrzegane jako kluczowe dla dalszego funkcjonowania i skuteczniejszego odpowiadania na potrzeby lokalnej społeczności. Uczestnicy wywiadów wskazywali zarówno na potrzebę rozwoju infrastrukturalnego, jak i organizacyjnego, a także na konieczność zacieśniania współpracy między różnymi podmiotami i środowiskami społecznymi.

Jednym z najczęściej wskazywanych kierunków było rozszerzenie zakresu prowadzonej działalności – zarówno w wymiarze ilościowym (większy zasięg terytorialny, liczba beneficjentów), jak i jakościowym (nowe typy usług, większa specjalizacja). Organizacje wyrażają potrzebę rozwijania oferty skierowanej do grup szczególnie wrażliwych, w tym osób starszych, osób z niepełnosprawnościami oraz rodzin w tym w trudnej sytuacji życiowej.

Uczestnicy badań zgodnie podkreślali potrzebę utworzenia placówki całodobowej świadczącej usługi dla seniorów, który mógłby zapewnić nie tylko opiekę medyczną i socjalną, ale także wsparcie psychologiczne oraz aktywizację społeczną. Obecny brak tego typu placówki stanowi lukę w systemie wsparcia dla osób starszych i ich rodzin.

„...dlatego ja bym chciała, żebyśmy mieli jeszcze miejsce na jeden oddział, tak żeby u nas spójnie przychodziły te osoby do takiej placówki całodobowej i żeby miały z nami też kontakt. Bo to jest dla nas trudne.” R_39

W kontekście rosnących potrzeb osób starszych oraz ograniczeń finansowych i organizacyjnych poszczególnych samorządów, zasugerowano utworzenie porozumienia międzygminnego, które umożliwiłoby wspólne prowadzenie domów pomocy społecznej. Współdziałanie w tym zakresie mogłoby przyczynić się do optymalizacji kosztów oraz zapewnienia równomiernego dostępu do usług na terenie całego powiatu.

Organizacje wskazują na potrzebę poszerzenia swojej bazy członkowskiej i dotarcia do nowych grup społecznych. Wiąże się to z koniecznością większej promocji działań, otwartości na nowe formy uczestnictwa oraz elastyczności w dostosowywaniu oferty do zmieniających się potrzeb mieszkańców.

Zjawisko migracji młodych ludzi do większych ośrodków miejskich jest poważnym wyzwaniem dla rozwoju lokalnych społeczności. Wskazywano na konieczność działań mających na celu poprawę jakości życia – zarówno poprzez rozwój rynku pracy, jak i tworzenie atrakcyjnych form spędzania wolnego czasu, dostęp do mieszkań oraz wspieranie inicjatyw młodzieżowych. Organizacje widzą tu również rolę dla siebie, jako animatorów życia społecznego i obywatelskiego.

Wielu uczestników podkreślało istotną rolę wolontariatu w realizacji misji organizacji. Wskazano jednak na potrzebę lepszej organizacji tej współpracy, budowania systemów wsparcia i motywacji dla wolontariuszy, a

także zwiększenia ich zaangażowania w działania opiekuńcze, animacyjne oraz edukacyjne.

Sojusznik Centrum Usług Społecznych

W trakcie wywiadów fokusowych uczestnikom zadano pytanie dotyczące ich stosunku do pojęcia „sojusznik CUS” jako określenia opisującego relację organizacji z Centrum Usług Społecznych. Zdecydowana większość respondentów odniosła się do tego terminu z dystansem, wskazując, że brzmi on archaicznie i nie oddaje realiów współpracy instytucjonalnej.

„Coś młodszego z młodszego pokolenia.” R_40

„Sojusznik, średnio brzmi. Jakbyśmy mieli wspólnego wroga” R_41

Zamiast tego, respondenci preferowali określenie „partner CUS”, które – ich zdaniem – lepiej oddaje charakter relacji opartej na współpracy, wzajemnym zaufaniu i wspólnym celu. Pojęcie „partnerstwa” jest także lepiej zakorzenione w języku praktyki samorządowej i społecznej, co czyni je bardziej naturalnym i akceptowalnym w codziennej komunikacji międzyinstytucjonalnej.

Wsparcie Centrum Usług Społecznych przez organizacje pozarządowe.

Uczestnicy spotkań fokusowych wyrazili dużą otwartość i gotowość do podejmowania współpracy z Centrum Usług Społecznych. Z wypowiedzi respondentów jednoznacznie wynikało, że istnieje silna wola aktywnego wspierania działań CUS zarówno na poziomie instytucjonalnym, jak i osobistym. Ich deklaracje wskazują na chęć realnego zaangażowania, które mogłoby przybrać różnorodne formy – od codziennego współdziałania przy konkretnych zadaniach po strategiczne wsparcie w planowaniu i rozwijaniu usług społecznych.

Wśród form współpracy najczęściej wymieniano pomoc w rozszerzaniu oferty usług społecznych świadczonych przez CUS – zarówno przez

dzielenie się własnymi zasobami, jak i przez gotowość do wspólnego realizowania inicjatyw. Istotnym obszarem wsparcia, na który zwrócono uwagę, było doradztwo w zakresie planowania oraz ewaluacji działań podejmowanych przez Centrum. Dzięki znajomości lokalnych realiów i doświadczeniu w pracy z różnymi grupami społecznymi, organizacje pozarządowe mogą stanowić cenne źródło informacji i opinii, które pomogą w dostosowywaniu usług do realnych potrzeb mieszkańców.

Ważnym aspektem współpracy jest także gotowość do dzielenia się wiedzą specjalistyczną i świadczenia usług przez ekspertów z konkretnych dziedzin – takich jak edukacja, opieka, zdrowie psychiczne czy animacja społeczna. Respondenci podkreślali również, że posiadają wiedzę o potrzebach i zasobach społeczności lokalnej, której nie zawsze są świadome instytucje – w tym wiedzę o tzw. „ukrytych zdolnościach” mieszkańców, czyli nieformalnych kompetencjach i potencjale osób, które mogłyby włączyć się w działania społeczne, ale do tej pory pozostawały niewidoczne.

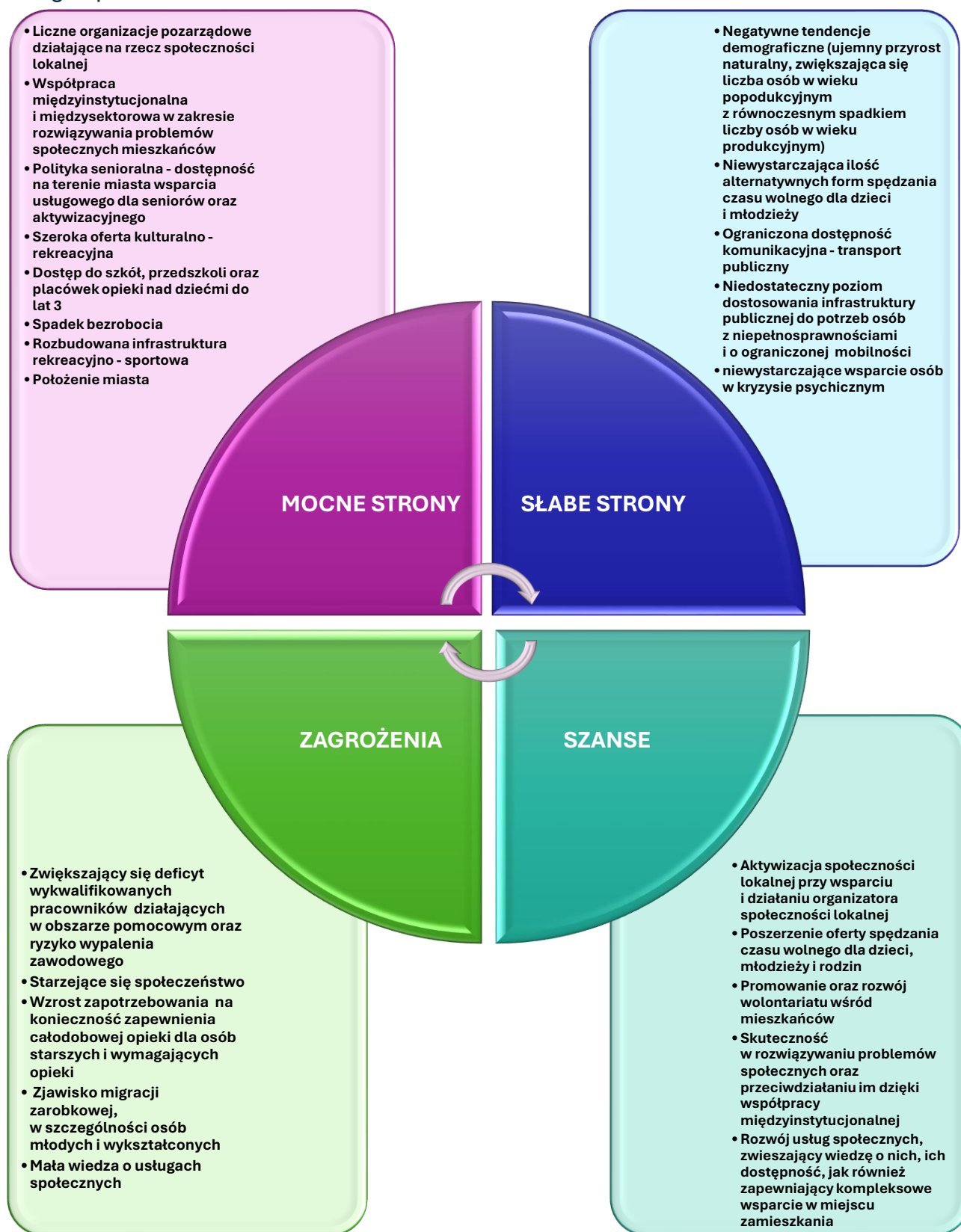
Z dużym entuzjazmem przyjęto także propozycję uczestnictwa w regularnych spotkaniach sieciujących organizowanych przez CUS, które mogłyby służyć jako przestrzeń wymiany doświadczeń, budowania partnerstw i wzajemnego uczenia się. Wśród omawianych form wsparcia pojawiła się także potrzeba wspólnego wzmacniania świadomości mieszkańców miasta na temat dostępnych usług społecznych – poprzez działania informacyjne, kampanie edukacyjne oraz promowanie dobrych praktyk. Respondenci zaznaczali, że chcą się angażować, ale potrzebują jasnych wskazówek: „powiedzcie nam, co trzeba robić i co jest potrzebne” – mówili. Taka postawa wskazuje na wysoki poziom gotowości do współdziałania, który warto wykorzystać.

Warto także wspomnieć o potencjale wzajemnego wsparcia w obszarze promocji działań – zarówno tych podejmowanych przez CUS, jak i przez organizacje pozarządowe. Uczestnicy wskazali konkretne narzędzia, z których warto korzystać, jak choćby lokalna gazeta, która deklarowała chęć promowania inicjatyw społecznych.

Podsumowując, potencjał, jaki drzemie w organizacjach pozarządowych działających na terenie Oświęcimia, jest ogromny. Jeśli zostanie odpowiednio skoordynowany i zakotwiczony w strukturach współpracy z Centrum Usług Społecznych, może stać się realną siłą napędową zmiany społecznej w mieście.

VII ANALIZA SWOT.

Rysunek 1. Analiza SWOT miasta Oświęcim w zakresie popytu i podaży na usługi społeczne.



Źródło: opracowanie własne

VIII WNIOSKI I REKOMENDACJE.

Celem przeprowadzonych badań było zidentyfikowanie potrzeb i potencjału lokalnej społeczności w zakresie usług społecznych na terenie miasta Oświęcim. Cel ten został osiągnięty w toku weryfikacji zebranego materiału badawczego, będącego podstawą do opracowania wniosków i rekomendacji. Analiza zebranych danych badawczych pozwoliła na udzielenie odpowiedzi na postawione pytania badawcze.

Jaki jest zakres, skala i tendencje (wzrostowe/spadkowe) zapotrzebowania na konkretne usługi społeczne na podstawie analizy dostępnych danych zastanych ?

Populacja miasta Oświęcim starzeje się, a liczba mieszkańców wykazuje tendencję malejącą. W strukturze społecznej miasta będzie przybywać osób starszych z jednoczesnym odpływem ludzi młodych. Zauważalnym aspektem jest również kwestia związana ze znaczącym wzrostem liczby osób z niepełnosprawnością. W związku z powyższym obserwowalne jest zwiększenie popytu na usługi opiekuńcze, wytchnieniowe, asystenckie, a także inne rodzaje wsparcia dla osób starszych oraz osób z niepełnosprawnością, aby jak najdłużej móc zaspokajać ich potrzeby w miejscu zamieszkania bez konieczności zapewnienia mieszkańcom wsparcia całodobowego w placówkach, w tym poza gminą, w oderwaniu od zasobów własnych, do których osoba wymagająca wsparcia ma dostęp w dotychczasowym miejscu zamieszkania - tendencja ta niewątpliwie będzie wzrastać.

Z jakimi głównymi problemami/wyzwaniami społecznymi, dla których rozwiązaniem może być wsparcie w zakresie usług społecznych, spotykają się mieszkańcy gminy?

Głównymi problemami i wyzwaniami społecznymi, z którymi spotykają się mieszkańcy Miasta Oświęcim, dla których rozwiązaniem może być wsparcie w zakresie usług społecznych są: brak zajęć wspierających rozwój dzieci i młodzieży, konieczność sprawowania opieki nad osobą starszą, choroba, problemy zdrowotne, niepełnosprawność członka rodziny, brak grup wsparcia dla osób z określoną niepełnosprawnością oraz ich rodzin np. dorosłych z autyzmem, niewystarczający dostęp do usług opiekuńczych i

specjalistycznych usług opiekuńczych oraz do placówek rehabilitacyjnych, samotność i brak poczucia bycia potrzebnym.

Znaczna większość badanych wskazała, że jedną z zauważalnych trudności, jakie obserwują w swojej społeczności, jest brak zainteresowania otoczenia innymi ludźmi, sąsiadami oraz to, że ludzie się często nie znają. Badani wskazywali na małą otwartość ze strony społeczeństwa. Trudność w środowisku w ocenie mieszkańców stanowi również brak poczucia bezpieczeństwa. Respondenci kilkakrotnie wskazywali, iż czują obawę przed samotnym wyjściem na teren miasta w godzinach wieczornych.

Potrzeby rodzin w Oświęcimiu koncentrują się aktualnie na konieczności rozwijania wsparcia psychologicznego, w szczególności dla dzieci i młodzieży, ale również osób dorosłych. Badani wskazali, iż zauważalny jest problem związany z organizacją czasu wolnego dzieci i młodzieży, zabezpieczeniem miejsca, gdzie „młodzi” mogliby realizować swoje pasje, spotykać się i kreatywnie spędzać czas. W oczach badanych mieszkańców rysuje się obraz młodzieży, której warto wysłuchać, gdyż w ich ocenie jest to grupa, która może mieć znaczący wpływ na rozwój społeczny naszego miasta. Stworzenie przyjaznych warunków, które mogą pozytywnie oddziaływać na rozwój młodego pokolenia, a przede wszystkim wyzwalać w nich pozytywne wzorce w funkcjonowaniu społecznym. Zapotrzebowanie na podjęcie działań w tym obszarze podczas badania wskazywali respondenci w każdej z grup wiekowych. Jednocześnie wskazywano, iż pomimo rozwiniętej infrastruktury dedykowanej najmłodszym mieszkańcom miasta (place zabaw, boiska, siłownie „pod chmurką”), problemem jest brak miejsc, gdzie można byłoby aktywnie spędzać czas całymi rodzinami, tj. zagrać w piłkę, posiedzieć przy ognisku, zrobić grilla itd. Dodatkową kwestią wymagającą zainteresowania jest organizacja takich działań, które skierowane byłyby do rodzin z dziećmi, tak aby zabezpieczyć wolny czas dzieciom, a w tym samym czasie dać możliwość ich rodzicom do rozwijania relacji z innymi mieszkańcami w sposób aktywny, poprzez udział w różnego rodzaju warsztatach, grupach wsparcia. W ocenie respondentów taki rodzaj usługi oddziaływałby pozytywnie zarówno na dzieci, jak i ich opiekunów, nie

stwarzałyby trudności w zapewnieniu opieki nad dziećmi podczas zajęć ich opiekunów, budując tym samym potencjał całej rodziny.

Zwrócono uwagę na problemy związane z organizacją czasu wolnego na terenie miasta, organizacją imprez lokalnych skierowanych do mieszkańców. W ocenie osób badanych proponowane atrakcje na terenie miasta zazwyczaj są powtarzalne, nieróżnorodne, a przez to nie do końca atrakcyjne lub kierowane do ograniczonego grona osób przez co nie zawsze zachęcają do udziału większej liczby mieszkańców. Zdaniem uczestników badania warto byłoby rozważyć możliwość zorganizowania takich działań i zajęć, które łączyłyby pokolenia, stawiałyby na kreatywność, pobudzały społeczność lokalną do angażowania się w nie oraz wyzwalały poczucie współodpowiedzialności za kreowanie wspólnej wizji rozwoju społecznego naszego miasta.

Jakiego wsparcia w rozwiązaniu zdiagnozowanych problemów oczekują mieszkańcy?

W najbliższych latach należy prognozować zwiększenie popytu na usługi opiekuńcze, asystenckie, wytchnieniowe, a także inne rodzaje wsparcia osób starszych i osób z niepełnosprawnościami. Szczególną uwagę należy zwrócić na osoby samotne pozostawione bez wsparcia najbliższych, które w sposób znaczący sygnalizowały problem samotności i brak poczucia bycia potrzebnym, a także konieczność zwiększenia dostępu do lekarzy specjalistów i rehabilitacji.

Wskazywane przez osoby samotne, starsze potrzeby dotyczą rozwoju usług społecznych w zakresie zwiększenia dostępności do usług opiekuńczych, asystenckich, wytchnieniowych oraz wolontariatu. Wskazywane jest również zapotrzebowanie na usługi sprzątające, w tym mycie okien, i usługi „złotej rączki”, który naprawiłby drobne usterki w mieszkaniu.

Z uwagi na odpływ ludzi młodych z miasta należy rozwijać działania skierowane do rodzin oraz dzieci i młodzieży, aby zapewnić im dostęp do usług społecznych odpowiadających ich potrzebom.

Korzystna w odpowiedzi na powyższe problemy może być atrakcyjna oferta spędzania wolnego czasu w mieście, wsparcie psychologiczne rodzin, profilaktyka wśród dzieci i młodzieży. Wskazywane w badaniach potrzeby dzieci i młodzieży w środowisku lokalnym polegające na organizacji miejsca spotkań dla młodzieży, zajęć wspierających rozwój, zapewnieniu pomocy psychologicznej dla dzieci w kryzysie, rozwoju działań edukacyjnych służących wzmocnieniu kompetencji rodzicielskich oraz warsztatów dla rodziców. Proponowane rozwiązania to „kluby młodzieżowe, miejsca spotkań dla dzieci i młodzieży, kreatywne warsztaty dla rodziców i dzieci”.

Ważnym aspektem funkcjonowania mieszkańców miasta jest zdrowie. Społeczeństwo starzejące się boryka się z problemami zdrowotnymi wynikającymi ze starszego i podeszłego wieku. Wśród osób starszych oraz osób z niepełnosprawnościami problemy zdrowotne oraz dostępność usług zdrowotnych i rehabilitacyjnych stanowi ważną kwestię. Znaczenie ma również prowadzony tryb życia rodzin, w tym dzieci i młodzieży, tj: zła dieta, mała aktywność fizyczna oraz nałogi.

Zatem w zakresie realizowanych usług społecznych należy uwzględnić działania w obszarze promocji i ochrony zdrowia. Ważna jest szeroko rozumiana profilaktyka – od kształtowania świadomości społeczeństwa w zakresie zdrowia i zdrowego życia, po zachęcanie i motywowanie do wykonywania regularnych badań profilaktycznych. W powyższej kwestii ważne jest podjęcie działań dla wszystkich mieszkańców bez względu na wiek, zaczynając od najmłodszych, a kończąc na seniorach.

Kolejnym deficytem wskazanym przez badanych jest kwestia braku usług społecznych w naszym mieście to kwestia powstania grupy wsparcia dla ofiar przemocy. Podczas prowadzonych badań została nakreślona potrzeba dla powyższej grupy mieszkańców, stwierdzono, że takie regularne spotkania z osobami w podobnej sytuacji kryzysowej, zapewniające anonimowość, bezpieczną przestrzeń do rozmowy mogą stanowić znaczącą pomoc w wyjściu z kryzysu lub uchronić przed brakiem podejmowania działań w sytuacjach zagrożenia związanych z tzw. „syndromem ofiary”.

Kolejną wskazaną potrzebą wśród rozmówców była potrzeba zabezpieczenia dyżurów pracownika Ośrodka we wskazanych punktach na terenie miasta, tak by każdy z mieszkańców mógł uzyskać kompleksowe informacje blisko swojego miejsca zamieszkania, wsparcie, poradę, czy też pomoc w uzupełnieniu niezbędnych dokumentów . Jak wynika z prowadzonych badań, takie miejsce gdzie można byłoby uzyskać informacje od specjalisty, bardziej dostępne, a zarazem anonimowe, poza budynkiem instytucji pomocowej, z którą nie wszyscy chcieliby się identyfikować, mogłoby stanowić ogólnodostępne wsparcie dla ogółu mieszkańców, nie tworząc tym samym barier dostępności do informacji i działań wspierających.

Jakie grupy społeczne wymagają priorytetowego zaplanowania i zorganizowania wsparcia?

Kategorie mieszkańców wymagające priorytetowego zaplanowania i zorganizowania wsparcia to rodziny w tym dzieci i młodzież oraz osoby starsze i osoby z niepełnosprawnościami oraz ogół mieszkańców.

Jakie są główne problemy społeczne oraz zapotrzebowanie na usługi społeczne według pracowników instytucji publicznych oraz organizacji pozarządowych działających na rzecz danych grup docelowych (m.in. ops, pcpr, szkoła, PES, itp.)?

Zidentyfikowane potrzeby mają charakter zarówno systemowy, jak i operacyjny, wiele z nich utrudnia nie tylko skuteczne wdrażanie działań, ale również trwałe budowanie relacji z odbiorcami usług. Jednym z najczęściej zgłaszanych problemów był niedobór środków finansowych, brak wsparcia operacyjnego, niewystarczające zaangażowanie lokalnych sponsorów, brak rozwiązań umożliwiających systemowe wsparcie ze strony biznesu. Kolejnym wskazanym aspektem jest niedobór wykwalifikowanej kadry specjalistycznej, które skutkuje ograniczeniem dostępności usług. Ponadto wskazano brak dostępu do opieki psychiatrycznej i psychologicznej zwłaszcza w przypadku dzieci i młodzieży, niedobór wolontariuszy, gotowych do długoterminowego zaangażowania. Uczestnicy badań wskazali ponadto na brak długoterminowej koordynacji pomiędzy podmiotami działającymi w

tym samym obszarze, powielanie działań, prowadzenie do konkurencji o tych samych odbiorców, z wyłączeniem grup społecznych pozostających poza zasięgiem wsparcia. Kolejnym aspektem jest brak spójnej i przemyślanej strategii komunikacyjnej, ograniczone zamknięte kanały informacyjne, co powoduje, iż organizowane inicjatywy trafiają wyłącznie do stałych odbiorców z ograniczeniem nowych grup i środowisk, w których jest realne zapotrzebowanie na nie. Zgłaszano również trudności związane z docieraniem do osób społecznie wycofanych, seniorów, osób z doświadczeniem kryzysu zdrowia psychicznego, które wymagają indywidualnego podejścia, na które organizacje często nie mają wystarczających zasobów. W sposób znaczący została podjęta również kwestia wykluczenia komunikacyjnego i społecznego osób w tym zależnych, które nie mają fizycznej możliwości uczestnictwa w życiu społecznym, w wizytach lekarskich czy też działaniach aktywizujących. Z powyższym problemem powiązana jest także, w ocenie respondentów kwestia niewydolnej komunikacji miejskiej i międzymiastowej, brak dogodnych połączeń oraz niedostosowanie transportu do potrzeb osób z ograniczoną mobilnością, czy też zamieszkujących peryferyjne dzielnice miasta. Uczestnicy badań wskazali również na istotny brak punktu wymiany lub wypożyczalni sprzętu medycznego, co ma kluczowe znaczenie dla poprawy jakości życia i skrócenia rekonwalescencji a przede wszystkim, zwiększenia do jego dostępności. Wśród zgłaszanych problemów znalazły się również te dotyczące opóźnień w przepływie informacji między instytucjami, brak elastyczności w procedurach formalnych. Dostrzeżono również niedoreprezentowaną grupę osób w wieku produkcyjnym, które pozostają poza zakresem działania większości programów wsparcia.

Jakimi zasobami infrastrukturalnymi, finansowymi i organizacyjnymi dysponuje gmina i lokalni partnerzy społeczni, na bazie których można rozwijać podaż usług społecznych?

W toku badań ankietowych z przedstawicielami organizacji i podmiotów działających w obszarze usług społecznych rozeznano, że organizacje bio-

racę udział w badaniu w związku z prowadzoną działalnością statutową posiadają/wynajmują lokal, współpracują z wolontariuszami, zatrudniają pracowników, mają swoją stronę internetową. Uczestnicy badań focusowych wskazywali jednak na potrzebę rozwoju infrastrukturalnego, jak i organizacyjnego, a także na konieczność zacieśnienia współpracy między różnymi podmiotami i środowiskami społecznymi. Wyraźnie zaznaczył się również różny stopień profesjonalizacji poszczególnych podmiotów – od organizacji w pełni sformalizowanych, z doświadczoną kadrą, po grupy działające bardziej oddolnie i wolontarystycznie.

Najważniejsze obszary działalności wskazywane przez respondentów to:

- organizacje działające na rzecz osób z niepełnosprawnościami – podmioty o charakterze opiekuńczo-rehabilitacyjnym oraz integracyjnym np. transport medyczny, opieka domowa realizowana przez pielęgniarki i wolontariuszy, pomoc psychologiczna i doradztwo, organizowanie wydarzeń integracyjnych i spotkań aktywizujących, wsparcie administracyjne w dostępie do świadczeń i sprzętu rehabilitacyjnego;
- organizacje koncentrujące się na działaniach edukacyjno-wychowawczych, rekreacyjnych oraz wspierających rozwój społeczny i emocjonalny np. zajęcia terapeutyczne dla dzieci i młodzieży, imprezy okolicznościowe, organizacja czasu wolnego: warsztaty, zajęcia sportowe, konkursy;
- podmioty wspierające osoby starsze koncentrujące się głównie na zapewnieniu usług opiekuńczych, integracyjnych oraz transportowych tj. transport medyczny, który umożliwia seniorom dostęp do placówek ochrony zdrowia, działania animacyjne, prelekcje i działania edukacyjne z zakresu profilaktyki zdrowotnej, pomoc w codziennych sprawach;
- organizacje działające na rzecz ogółu mieszkańców skupiające się na działaniach integracyjnych, animacyjnych i kulturalnych. Realizowane działania to: organizacja pikników osiedlowych, festynów, wydarzeń plenerowych, prowadzenie lokalnych gazet i mediów obywatelskich itp.;

- podmioty wspierające dorosłych aktywnych zawodowo oraz osoby bezrobotne koncentrujące się na działaniach tj: doradztwo zawodowe i psychologiczne, pomoc w pisaniu CV, przygotowaniu do rozmowy rekrutacyjnej, warsztaty kompetencji miękkich, wsparcie w zakładaniu działalności gospodarczej, pozyskiwaniu dotacji i grantów;
- inne działania, których inicjatywy nie mieszczą się w jednej grupie odbiorców, ale odpowiadają na poważne problemy społeczne. W ramach tych działań respondenci wymieniają: prowadzenie punktów wydawania żywności, wsparcie dla osób przewlekle chorych, w tym chorych onkologicznie.

Uczestnicy spotkań focusowych wyrazili dużą otwartość i gotowość do podejmowania współpracy z Centrum Usług Społecznych. Z wypowiedzi respondentów jednoznacznie wynikało, że istnieje silna wola aktywnego wspierania działań CUS zarówno na poziomie instytucjonalnym, jak i osobistym. Ich deklaracje wskazują na chęć realnego zaangażowania, które mogłoby przybrać różnorodne formy – od codziennego współdziałania przy konkretnych zadaniach po strategiczne wsparcie w planowaniu i rozwijaniu usług. Wśród form współpracy najczęściej wymieniono pomoc w rozszerzeniu oferty usług społecznych, świadczonych przez CUS – zarówno dzielenie się własnymi zasobami, jak i przez gotowość do wspólnego realizowania inicjatyw. Ważnymi aspektami współpracy okazało się doradztwo w zakresie planowania oraz ewaluacji działań podejmowanych przez CUS, gotowość do dzielenia się wiedzą specjalistyczną i świadczenia usług przez ekspertów z konkretnych dziedzin – takich jak edukacja, opieka, zdrowie psychiczne czy animacja społeczna, uczestnictwo w regularnych spotkaniach sieciujących organizowanych przez CUS, które mogłyby służyć jako przestrzeń wymiany doświadczeń, budowania lokalnych partnerstw i wzajemnego uczenia się.

Badania focusowe wskazały na duży potencjał organizacji i podmiotów dający płaszczyznę do podejmowania wspólnych działań na rzecz mieszkańców oraz współpracy podczas dalszej diagnozy prowadzonej przez organizatora społeczności lokalnej.

Jaki jest potencjał w zakresie zaangażowania społecznego (m.in. wolontariatu) wśród mieszkańców gminy, ze szczególnym uwzględnieniem młodzieży i seniorów?

Mieszkańcy deklarują chęć zaangażowania w działania społeczne, tj. pomoc sąsiedzka, wolontariat, aktywność w ramach lokalnej organizacji. Aktywność i integracja jest bardzo ważnym aspektem funkcjonowania społeczności lokalnej szczególnie w wymiarze wrażliwości społecznej, samopomocy i potencjału wspólnoty do diagnozowania i rozwiązywania problemów jej członków. Z tego względu rozwój usług społecznych wymaga działań wspierających, ukierunkowanych na wzmocnienie aktywności i integracji społecznej. W tym zakresie istotną rolę będzie pełnił organizator społeczności lokalnej. Warto zaznaczyć, iż udział młodzieży w badaniach był proporcjonalnie niski w stosunku do reprezentantów pozostałych grup, co skłania do konieczności podejmowania dalszych działań ukierunkowanych na badanie potrzeb dzieci i młodzieży.

W ocenie badanych zaspokojenie potrzeb mieszkańców nie może być pełne bez odpowiedniego zaangażowania społecznego, przyjęcie postawy społecznie odpowiedzialnej może przyczynić się do zwiększenia potencjału miasta. W ocenie respondentów aktywni obywatele czują się bardziej związani ze swoją społecznością, dzięki temu chętniej uczestniczą w lokalnych wydarzeniach, wspólne działania w ich ocenie pomagają budować więzi i zaufanie między mieszkańcami, ludzie lepiej się poznają i integrują, identyfikują swoje potrzeby i trudności, z czasem nawet sami podejmują próby ich rozwiązania.

Jakie usługi społeczne powinno się dostarczyć w pierwszej kolejności?

W trakcie prowadzonych badań wskazano potrzebę stworzenia nowej przestrzeni dla młodych, jako strefy rozwoju, integracji i kreatywności, odpowiadając na rzeczywiste potrzeby tej grupy wiekowej oraz zwiększenia atrakcyjności oferty spędzania wolnego czasu w mieście. Respondenci zwrócili również uwagę na potrzebę rozwijania usług edukacyjnych tj. bezpłatnych korepetycji i wsparcia w nauce dla dzieci i młodzieży aby

pomóc wyrównać szanse i przeciwdziałać wykluczeniu. Kolejnym wskazaniem było wsparcie dla osób starszych i niesamodzielnych, czyli pomoc techniczna w zakresie drobnych napraw domowych, która w sposób znaczący mogłaby poprawić jakość życia osób z tej grupy. Podjęto również kwestie zwiększenia zakresu wsparcia usługowego w miejscu zamieszkania realizowanego również w weekendy i święta dla osób zależnych oraz ich rodzin, które sprawują tą opiekę. Wskazania mieszkańców dotyczące usług społecznych potwierdzają zasadność poszerzenia oferty usług opiekuńczych, asystenckich, wytchnieniowych oraz wolontariatu. Ponadto istotne jest również w ocenie badanych uwzględnienie działań w obszarze promocji i ochrony zdrowia, profilaktyki społecznej, kształtowania świadomości społeczeństwa w zakresie zdrowia i promowania zdrowego trybu życia. W ocenie badanych rozwoju usług społecznych w mieście powinny towarzyszyć działania wspierające, ukierunkowane na wzmocnienie aktywności i integracji społecznej, budujące potencjał społeczności i całego miasta.

Tabela 14. Wnioski i rekomendacje.

Wniosek	Rekomendacja	Sposób wdrożenia	Adresat Rekomendacji	Termin realizacji
Poszerzenie oferty dla osób samotnych, chorych, niepełnosprawnych, oraz opiekunów	✓ zwiększenie dostępności do usług opiekuńczych, asystenckich, wytchnieniowych, sąsiedzkich i wolontariatu towarzyszącego; ✓ usługi sprzątające w tym mycie okien; ✓ usługi naprawcze – wykonywanie drobnych napraw w mieszkaniu; ✓ transport umożliwiający osobom starszym, chorym i niepełnosprawnym dostęp np. do leczenia, rehabilitacji lub instytucji publicznych; ✓ Uruchomienie punktu wypożyczania sprzętów rehabilitacyjnych oraz usługi aranżacji przestrzeni (dostosowanie przestrzeni w miejscu zamieszkania w celu ułatwienia codziennego funkcjonowania osobie z ograniczoną mobilnością);	Zgodnie z Programem Usług Społecznych	Osoby starsze, samotne, niepełnosprawne, zależne, i ich opiekunowie	Zgodnie z założeniami Programu Usług Społecznych
Poszerzenie oferty zajęć wspierających rozwój dzieci i młodzieży	✓ organizacja miejsca spotkań dla młodzieży (np. klub młodzieżowy, miejsce spotkań dla dzieci i młodzieży); ✓ zajęcia edukacyjne i wspierające rozwój dzieci i młodzieży w tym zainteresowania (np. warsztaty, spotkania indywidualne, wspierające itp.); ✓ pomoc specjalistyczna dla dzieci i młodzieży	Zgodnie z Programem Usług Społecznych	Dzieci i młodzież	Zgodnie z założeniami Programu Usług Społecznych

	- np. psychologiczna, psychiatryczna; ✓ korepetycje dla dzieci i młodzieży;			
Poszerzenie wsparcia dla rodzin z dziećmi	✓ działania integracyjne, edukacyjne służące wzmocnieniu relacji rodzinnych, rozwijające potencjał rodziny; ✓ kreatywne warsztaty dla rodziców i dzieci;	Zgodnie z Programem Usług Społecznych	Rodziny z dziećmi	Zgodnie z Programem Usług Społecznych
Rozwijania działań w zakresie profilaktyki zdrowia i promocji zdrowego trybu życia	✓ działania w obszarze promocji i profilaktyki zdrowia, aktywnego spędzania czasu wolnego (prelekcje, warsztaty, promowanie informacji o kampaniach społecznych, zawody rodzinne itp.)	Zgodnie z Programem Usług Społecznych	Ogół mieszkańców	Zgodnie z Programem Usług Społecznych
Poszerzenie wsparcia dla osób w kryzysie lub zagrożonych kryzysem	✓ Grupy wsparcia ✓ Grupy samopomocowe ✓ Wsparcie specjalistyczne (edukacyjne, prawne, psychologiczne itp.)	Zgodnie z Programem Usług Społecznych	Osoby oczekujące wsparcia	Zgodnie z Programem Usług Społecznych
Wspieranie aktywności społecznej i obywatelskiej i rozwijanie integracji społeczności lokalnych	✓ Organizacja spotkań sieciujących jako tworzenie przestrzeni wymiany doświadczeń, budowania partnerstwa z lokalnymi podmiotami; ✓ Promocja i rozwój wolontariatu, budowanie systemu wsparcia i motywacji dla wolontariuszy, zwiększenie ich zaangażowania w działania towarzyszące, animacyjne, integracyjne oraz edukacyjne; ✓ Działania integrujące społeczność lokalną ✓ Szkolenia mające na celu budowanie potencjału mieszkańców i miasta	Zgodnie z Programem Usług Społecznych	Ogół mieszkańców	Zgodnie z Programem Usług Społecznych

Zwiększenie dostępności do usług i wsparcia kierowanego do mieszkańców	✓ <i>Utworzenie punktu informacyjnego o dostępnych usługach i wsparciu</i> <i>Promocja inicjatyw obywatelskich realizowanych przez podmioty społeczne, zachęcanie do zaangażowania społecznego.</i>	<i>Zgodnie z Programem Usług Społecznych</i>	<i>Ogółt mieszkańców</i>	<i>Zgodnie z Programem Usług Społecznych</i>
---	---	--	--------------------------	--

IX. BIBLIOGRAFIA.

- 1) Diagnozowanie potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych, w opracowaniu: Dorota Bazuń, Joanna Frątczak-Müller, Małgorzata Jaskulska, Mariusz Kwiatkowski, Anna Mielczarek - Żejmo, Warszawa 2020; broszura dostępna w ramach pakietu edukacyjnego „Jak utworzyć i prowadzić centrum usług społecznych” przygotowanego przez Kancelarię Prezydenta RP (przyp. red.)
- 2) Ocena zasobów pomocy społecznej za 2020 r.
- 3) Ocena zasobów pomocy społecznej za 2021 r.
- 4) Ocena zasobów pomocy społecznej za 2022 r.
- 5) Ocena zasobów pomocy społecznej za 2023 r.
- 6) Ocena zasobów pomocy społecznej za 2024 r.
- 7) Sprawozdanie z działalności Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Oświęcimiu za 2020r.
- 8) Sprawozdanie z działalności Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Oświęcimiu za 2021r.
- 9) Sprawozdanie z działalności Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Oświęcimiu za 2022r.
- 10) Sprawozdanie z działalności Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Oświęcimiu za 2023r.
- 11) Sprawozdanie z działalności Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Oświęcimiu za 2024r.
- 12) Sprawozdanie z realizacji zadań własnych Gminy oraz innych zadań podejmowanych w zakresie Przeciwdziałania Przemocy Domowej za 2023 r.
- 13) Sprawozdanie z działalności Powiatowego Urzędu Pracy w Oświęcimiu za rok 2020 r.
- 14) Sprawozdanie z działalności Powiatowego Urzędu Pracy w Oświęcimiu za rok 2021 r.
- 15) Sprawozdanie z działalności Powiatowego Urzędu Pracy w Oświęcimiu za rok 2022 r.
- 16) Sprawozdanie z działalności Powiatowego Urzędu Pracy w Oświęcimiu za rok 2023 r.

X. SPIS TABEL, WYKRESÓW, RYSUNKÓW.

Spis tabel:

Tabela 1. Liczba urodzeń, zgonów, stopa przyrostu naturalnego w latach 2020-2023.	13
Tabela 2. Liczba mieszkańców według grup ekonomicznych.	14
Tabela 3. Rynek pracy w latach 2020-2023.	16
Tabela 4. Edukacja, kultura, sport i rekreacja.	17
Tabela 5. Ochrona zdrowia.	18
Tabela 6. Liczba asystentów rodziny i rodzin objętych wsparciem.	20
Tabela 7. Liczba osób bezdomnych w latach 2020-2023.	22
Tabela 8. Nakłady finansowe Miasta Oświęcim w latach 2020-2023.	23
Tabela 9. Zjawiska wpływające na funkcjonowanie osób starszych w Oświęcimiu w opinii rodzin wielopokoleniowych. (N=75)	39
Tabela 10. Negatywne zjawiska mające wpływ na funkcjonowanie osób starszych. (N=276)	42
Tabela 11. Zjawiska wpływające na funkcjonowanie osób z niepełnosprawnościami w mieście Oświęcim. (N=251)	44
Tabela 12. Propozycje mieszkańców w zakresie oferty spędzania wolnego czasu, oferty kulturalnej, oferty edukacyjnej. (N=471).	49
Tabela 13. Opłaty za usługi społeczne w opinii różnych grup ankietowanych. (N=756).	52
Tabela 14. Wnioski i rekomendacje.	115

Spis wykresów:

Wykres 1. Liczba mieszkańców zamieszkujących miasto Oświęcim w latach 2020-2023.	12
Wykres 2. Przyrost naturalny.	13
Wykres 3. Udział ludności według ekonomicznych grup wiekowych w ogólnej liczbie ludności w mieście Oświęcim w latach 2020-2023.	15
Wykres 4. Udział osób w wieku 80 i więcej lat w grupie osób w wieku 60 i więcej lat.	15
Wykres 5. Liczba osób z niepełnosprawnością w Oświęcimiu.	16
Wykres 6. Liczba rodzin objętych pomocą MOPS w latach 2020-2023.	19
Wykres 7. Liczba osób w wieku produkcyjnym i poprodukcyjnym objętych wsparciem Ośrodka w latach 2020-2023.	20
Wykres 8. Nakłady finansowe ponoszone na pokrycie kosztów w domu pomocy społecznej i usług opiekuńczych.	22
Wykres 9. Osoby objęte wsparciem w formie usług opiekuńczych oraz ośrodków wsparcia.	24
Wykres 10. Struktura grupy ze względu na płeć. (N=756).	25
Wykres 11. Struktura grupy ze względu na wiek i płeć. (N=756).	26
Wykres 12. Struktura grupy ze względu na wykształcenie. (N=756).	27
Wykres 13. Status zawodowy. (N=756).	27
Wykres 14. Sytuacja rodzinna osób ankietowanych. (N=756)	28
Wykres 15. Liczba osób z niepełnosprawnością. (N=251)	29
Wykres 16. Zamieszkiwanie w mieście Oświęcim. (N=756)	29
Wykres 17. Warunki życia w mieście Oświęcim. (N=756)	30
Wykres 18. Negatywne zjawiska dotyczące dzieci i młodzieży. (N=341) ...	31

Wykres 19. Problemy i trudności z jakimi zmagają się najczęściej rodziny z dziećmi. (N=341).....	32
Wykres 20. Najważniejsze działania wspierające rodziny z dziećmi. (N=341)	34
Wykres 21. Najważniejsze działania wspierające dzieci i młodzież. (N=341)	35
Wykres 22. Problemy i trudności, z którymi zmagają się najczęściej rodziny z dziećmi w naszym mieście.(N=75)	36
Wykres 23. Najważniejsze działania wspierające rodziny wielopokoleniowe. (N=75).....	37
Wykres 24. Najważniejsze działania wspierające osoby starsze i ich rodziny w opinii rodzin wielopokoleniowych. (N=75)	40
Wykres 25. Problemy związane ze starzeniem się. (N=465)	41
Wykres 26. Najważniejsze działania wspierające osoby starsze oraz ich rodziny. (N=276)	43
Wykres 27. Najważniejsze działania wspierające osoby z niepełnosprawnościami oraz ich rodziny.(N=756)	46
Wykres 28. Oferta spędzania wolnego czasu. (N=756).	47
Wykres 29. Oferta kulturalna. (N=756)	48
Wykres 30. Oferta edukacyjna. (N=756).	48
Wykres 31. Opłaty za usługi społeczne. (N=756).....	51
Wykres 32. Opłaty na usługi społeczne w opinii kobiet i mężczyzn biorących udział w badaniu. (N=756).....	51
Wykres 33. Zaangażowanie mieszkańców w działalność społeczną. (N=756)	53
Wykres 34. Najważniejsze działania wspierające rozwój aktywności społecznej i obywatelskiej. (N=756).....	54
Wykres 35. Działania społeczne będące w zainteresowaniu mieszkańców. 55	
Wykres 36. Czy spotkali się Państwo z informacjami o zadaniach i roli CUS?(N=22).....	59
Wykres 37. W jakich obszarach prowadzą Państwo działania na rzecz mieszkańców? (N=22).	60
Wykres 38. Zasięg terenowy usług świadczonych przez organizacje /podmioty. (N=22).....	61
Wykres 39. Główni odbiorcy realizowanych przez organizacje /podmioty. (N=22).	62
Wykres 40. Czy oferowane przez organizacje działania są odpłatne? (N=22)	63
Wykres 41. Szczegółowe informacje dotyczące organizacji. (N=22)	64
Wykres 42. Jakie wsparcie mogłoby zachęcić Państwa do realizacji działań w obszarze usług społecznych na rzecz Centrum oraz pomóc w rozwoju organizacji? (N=22)	65
Spis rysunków	
Rysunek 1. Analiza SWOT miasta Oświęcim w zakresie popytu i podaży na usługi społeczne.	104