

PROJEKT DIAGNOZY POTRZEB I POTENCJAŁU WSPÓLNOTY SAMORZĄDOWEJ W ZAKRESIE USŁUG SPOŁECZNYCH W MIEŚCIE ŁOMŻA

Cel diagnozy – *zidentyfikowanie istniejącego w środowisku lokalnym zapotrzebowania na usługi społeczne i określenie kierunków rozwoju usług społecznych w Mieście Łomża.*

Zakres:

1. Uwarunkowania oraz możliwości społeczności lokalnej m.in. gospodarcze, środowiskowe, społeczne, demograficzne, kulturowe;
2. wiedza na temat potrzeb i zakresu świadczenia usług społecznych;
3. wiedza na temat korelacji innych sektorów, kondycji podmiotów gospodarczych w odniesieniu do realnych problemów społecznych;
4. całościowe podejście do oferowanych usług społecznych przez miasto zgodnie z art. 2 ust. 1 ustawy o CUS;
5. usługi w lokalnej polityce społecznej;

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

Kontekst analityczny na podstawie danych zastanych.....	3
Usługi opiekuńcze dla osób starszych.....	4
Wsparcie rodziny, dzieci i młodzieży.....	5
Wsparcie osób z niepełnosprawnościami.....	7
Kooperacja z organizacjami pozarządowymi.....	8
Ocena świadczonych usług społecznych.....	10
Indywidualne wywiady pogłębione (IDI) i zogniskowane wywiady grupowe (FGI) w badaniach jakościowych – podstawy metodologiczne, charakterystyka i zastosowania	12
Metodologia	12
Analiza na podstawie wywiadów IDI i FGI.....	16
Zakres potrzeb zgłaszanych przez mieszkańców Łomży.....	16
Bariery w dostępie do usług	19
Kanały informacji o usługach	20
Ocena komunikacji z mieszkańcami	22
Wizerunek CUS i instytucji społecznych w oczach mieszkańców	30
Zaufanie i bariera psychiczna.....	30
Potrzeby kadry CUS.....	33
Propozycje zmian i usprawnień.....	34
Wnioski i rekomendacje.....	35
Zakończenie narracyjne.....	38
Aneks.....	40
Mapy myśli – potrzeby różnych grup społecznych.....	40
Osoby starsze (60+).....	40
Rodziny z dziećmi	41
Osoby bezrobotne.....	42
Osoby z niepełnosprawnością	43

Osoby samotne	44
Rekomendacje - TOP	45
Bibliografia.....	46

Kontekst analityczny na podstawie danych zastanych

Łomża, licząca ok. 60 tys. mieszkańców, dysponuje rozbudowanym systemem usług społecznych obejmujących pomoc finansową, opiekę nad seniorami, wsparcie rodzin i dzieci, pomoc osobom z niepełnosprawnościami oraz współpracę z organizacjami pozarządowymi. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej (MOPS) w Łomży jest główną instytucją realizującą zadania pomocy społecznej. Udziela on wsparcia finansowego osobom i rodzinom o niskich dochodach, bezrobotnym, dotkniętym ubóstwem czy kryzysem. Formy pomocy obejmują m.in. zasiłki stałe (dla osób niezdolnych do pracy z powodu wieku lub niepełnosprawności), zasiłki okresowe i celowe (na zaspokojenie podstawowych potrzeb lub pokrycie określonych wydatków, np. leków, opału), dożywianie dzieci w szkołach, dodatki mieszkaniowe oraz finansowanie pobytu potrzebujących w instytucjach opieki. W razie konieczności MOPS opłaca również koszty pochówku najuboższych oraz zapewnia specjalistyczne poradnictwo (np. prawne czy psychologiczne) osobom w trudnej sytuacji życiowej. W ostatnich latach odnotowano spadek liczby mieszkańców korzystających z pomocy społecznej z powodu ubóstwa. Najwyższa Izba Kontroli wskazała, że liczba osób otrzymujących wsparcie z tytułu ubóstwa zmniejszyła się w Łomży z 2 809 osób do 1 703, co stanowi spadek o ok. 39%. Tendencja ta może świadczyć o poprawie sytuacji materialnej części rodzin (m.in. dzięki programom rządowym, takim jak Rodzina 500+ czy Dobry Start 300+), ale również o skuteczniejszej aktywizacji społeczno-zawodowej beneficjentów pomocy. MOPS prowadzi pracę socjalną, motywując osoby korzystające ze wsparcia do usamodzielnienia – np. poprzez objęcie ich kontraktami socjalnymi, kierowanie na szkolenia czy staże. W strukturze pomocy społecznej Łomży funkcjonują także programy osłonowe finansowane z budżetu miasta, uzupełniające ustawowe świadczenia. Przykładem jest Miejski Program Osłonowy dofinansowujący zakup leków dla osób potrzebujących – z którego korzystają głównie seniorzy. Ponadto w odpowiedzi na bieżące potrzeby wprowadzane są specjalne formy pomocy

– np. jednorazowe dodatki osłonowe (jak tzw. bon energetyczny na pokrycie kosztów energii). Realizacja zadań z zakresu pomocy społecznej pochłania znaczące środki finansowe, jednak Łomży udaje się pozyskiwać dofinansowania zewnętrzne. W 2024 r. na różne programy społeczne miasto wydało ok. 1,13 mln zł ze środków własnych, pozyskując dodatkowo ponad 3,62 mln zł dotacji, co świadczy o skutecznym sięganiu po fundusze rządowe i unijne na cele społeczne.

Usługi opiekuńcze dla osób starszych

Usługi opiekuńcze dla osób starszych stanowią priorytet ze względu na postępujące starzenie się mieszkańców Łomży. Według danych Urzędu Miasta, pod koniec 2024 roku w Łomży żyło ok. 16,5 tys. osób powyżej 60. roku życia – to znaczy, że co czwarty mieszkaniec to senior. Starzenie się społeczeństwa niesie ze sobą szereg wyzwań: pogorszenie stanu zdrowia seniorów (fizycznego i psychicznego), potrzebę dostosowania przestrzeni publicznej (np. rozmieszczenie ławek czy udogodnienia architektoniczne) oraz rozwój usług opiekuńczych i zdrowotnych adekwatnych do ich potrzeb. W Łomży działa Łomżyńska Rada Seniorów, będąca organem doradczym i reprezentującym interesy osób starszych. Seniorzy mogą korzystać z ulg w ramach programu „Łomżyńska Karta Seniora”, która uprawnia do zniżek na wybrane usługi i wydarzenia. Miasto aktywnie rozwija też placówki dziennego wsparcia dla seniorów w ramach ogólnopolskiego programu Senior+. W Klubie „Senior+” prowadzonym w Łomży uczestniczyło w 2024 roku około 300 osób starszych, natomiast Dzienny Dom „Senior+” zapewniał opiekę dzienną dla 60 seniorów (przyjmowanych decyzją administracyjną). W takich placówkach osoby w podeszłym wieku mają zapewnione posiłki, zajęcia aktywizujące (kulturalne, sportowe, terapeutyczne) oraz opiekę wykwalifikowanego personelu. MOPS organizuje także usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania – opiekunki środowiskowe pomagają samotnym lub niesamodzielnym seniorom w codziennych czynnościach (higiena, sprzątanie, zakupy, przygotowanie posiłków). Dla szczególnie wymagających wsparcia funkcjonują specjalistyczne usługi opiekuńcze, np. dla osób z niepełnosprawnościami sprzężonymi czy chorobami otępiennymi. Uzupełnieniem oferty jest nowoczesna teleopieka domowa: w 2024 r. aż 110 seniorów z Łomży korzystało z opasek bezpieczeństwa i systemu telemonitoringu stanu zdrowia, co umożliwia szybkie wezwanie pomocy w razie zagrożenia.

Miasto wprowadziło także program sąsiedzkiego wolontariatu – jednak zainteresowanie nim było dotąd niewielkie (w 2024 r. tylko 5 osób otrzymywało pomoc w formule tzw. usług sąsiedzkich). Dla osób starszych wymagających całodobowej opieki zapewniane są miejsca w Domach Pomocy Społecznej (DPS). Misją DPS w Łomży jest: tworzenie dla mieszkańców inspirującego miejsca do rozwoju pasji, zainteresowań i uzdolnień poprzez zapewnienie warunków wszechstronnego rozwoju, kompleksową, zindywidualizowaną opiekę i terapię w warunkach zbliżonych do domu rodzinnego. Jak zaznaczają: „JESTEŚMY: DOMEM, który daje poczucie bezpieczeństwa, zaufania i wsparcia, gdzie miarą człowieczeństwa jest wzajemne poszanowanie godności i wolności... DOMEM, w którym chce się przebywać, do którego chce się wracać, za którym się tęskni... DOMEM, o którym osoby w nim żyjące i pracujące nie boją się powiedzieć – „NASZ DOM”. (<http://dpslomza.info>). Pod koniec 2023 roku w różnych DPS przebywało łącznie 85 osób z Łomży, a dodatkowo 21 seniorów korzystało z mniejszych rodzinnych domów pomocy na terenie miasta. Miasto dopłaca do kosztów utrzymania tych mieszkańców (w 11 przypadkach w rodzinnych domach pokrywano część kosztów pobytu). W 2023 r. skierowano do DPS 30 nowych osób, z czego 5 musiało oczekiwać na wolne miejsce. Trend wskazuje, że zapotrzebowanie na miejsca opieki całodobowej będzie rosło wraz ze starzeniem się społeczeństwa – co potwierdzają analizy miejskie, przewidując dalszy wzrost liczby osób wymagających umieszczenia w DPS w kolejnych latach. To z kolei oznacza większe obciążenia finansowe budżetu miasta z tytułu dopłat do tych świadczeń. Podsumowując, Łomża rozwija zróżnicowane formy wsparcia seniorów: od pomocy domowej i dziennej aktywizacji, po teleopiekę i opiekę stacjonarną. Większość z ok. 16,5 tys. łomżyńskich seniorów pozostaje samodzielna i nie korzysta bezpośrednio z systemu pomocy, ale wraz z wiekiem może rosnąć ich zapotrzebowanie na usługi. Miasto stara się wyprzedzać te potrzeby poprzez nowe projekty – m.in. utworzenie Centrum Usług Społecznych z komponentem ofert „usług ekstra” dla najbardziej potrzebujących seniorów.

Wsparcie rodziny, dzieci i młodzieży

Łomża realizuje również szereg działań wspierających rodziny, dzieci i młodzież, koncentrując się zarówno na pomocy w trudnych sytuacjach, jak i profilaktyce problemów społecznych. MOPS zatrudnia asystentów rodziny, którzy współpracują z rodzinami przeżywającymi trudności wychowawcze lub opiekuńcze. Asystenci pomagają w poprawie sytuacji domowej –

uczą gospodarowania budżetem, organizacji opieki nad dziećmi, motywują rodziców do podnoszenia kwalifikacji czy leczenia uzależnień. Dzięki ich pracy wiele rodzin unika odebrania dzieci i umieszczenia ich w pieczy zastępczej. Zgodnie z ustawowymi standardami jeden asystent może prowadzić równocześnie do 15 rodzin, co przy skali Łomży oznacza, że wsparciem asystenckim objętych jest kilkadziesiąt rodzin rocznie (dokładne dane znajdują się w Programie Wspierania Rodziny w Łomży na lata 2025–2027 przyjętym uchwałą Rady Miasta).

Na terenie miasta funkcjonują świetlice środowiskowe (placówki wsparcia dziennego) dla dzieci i młodzieży z rodzin wymagających wsparcia. Zapewniają one bezpieczne miejsce do odrabiania lekcji i spędzania czasu po szkole, oferują zajęcia edukacyjne, sportowe i terapeutyczne oraz posiłek. Świetlice prowadzone są we współpracy z organizacjami pozarządowymi (np. stowarzyszeniami, fundacjami religijnymi), często finansowane z dotacji miejskich przyznawanych w konkursach ofert. Dzięki nim setki dzieci z Łomży otrzymują codzienną opiekę i wyrównywane są ich szanse edukacyjne. W ramach profilaktyki społecznej Łomża realizuje programy ukierunkowane na ochronę dzieci i rodzin przed patologiami. Każdego roku opracowywany jest Łomżyński Program Profilaktyki i Rozwiązywania Problemów Alkoholowych oraz Innych Uzależnień. W jego ramach finansowane są m.in. zajęcia sportowo-kulturalne dla dzieci z grup ryzyka (jako alternatywa wobec używek), kampanie edukacyjne na temat skutków uzależnień, a także działalność Miejskiej Komisji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych. Osobny, wieloletni Miejski Program Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie (na lata 2022–2026) został przyjęty uchwałą Rady Miejskiej, co zapewnia ramy do działania Zespołu Interdyscyplinarnego ds. Przeciwdziałania Przemocy. Dzięki procedurze Niebieskiej Karty służby (pomoc społeczna, policja, oświata) identyfikują rodziny dotknięte przemocą i kierują do nich pomoc (terapia, wsparcie prawne, monitoring sytuacji dzieci). Istotnym elementem systemu wsparcia rodzin jest również zapewnienie opieki zastępczej dla dzieci, które z różnych powodów nie mogą wychowywać się z rodzicami. Jako miasto na prawach powiatu, Łomża organizuje pieczę zastępczą poprzez rodziny zastępcze i rodzinne domy dziecka, koordynowane przez właściwe jednostki (Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie lub MOPS). Według danych miejskich, na koniec 2023 r. 21 osób z Łomży przebywało w rodzinnych domach pomocy na terenie miasta – co wskazuje, że ta forma opieki instytucjonalnej (dla dorosłych i starszych dzieci) jest wykorzystywana

również jako alternatywa dla klasycznych domów dziecka czy DPS. Miasto dopłacało do pobytu 11 spośród tych osób. Priorytetem polityki społecznej jest jednak utrzymanie dziecka w rodzinie naturalnej, stąd tak duży nacisk na pracę z rodziną biologiczną (asystenci rodziny, terapie, wsparcie materialne). Łomża prowadzi zintegrowane działania na rzecz rodzin: od bezpośredniej pomocy finansowej (świadczenia rodzinne, dodatki wychowawcze 500, (obecnie 800+), przez wsparcie usługowe (asystenci, świetlice), po systemy interwencji i profilaktyki społecznej. W lokalnych dokumentach strategicznych podkreśla się potrzebę dalszego wzmacniania rodziny i zapewnienia dzieciom bezpiecznego środowiska dorastania – czego wyrazem jest m.in. najnowszy Program Wspierania Rodziny na lata 2025–2027 oraz inicjatywy w obszarze zdrowia psychicznego najmłodszych (przyjęto Program Ochrony Zdrowia Psychicznego dla mieszkańców Łomży 2024–2029).

Wsparcie osób z niepełnosprawnościami

Polityka społeczna Łomży kładzie duży nacisk na wsparcie osób z niepełnosprawnościami oraz ich integrację w życiu społeczności lokalnej. Obowiązuje Program Działań na Rzecz Osób Niepełnosprawnych na lata 2021–2030, wyznaczający kierunki działań (likwidacja barier architektonicznych, wsparcie edukacji i zatrudnienia osób niepełnosprawnych, rozwój usług asystenckich itp.). Przy Prezydencie Miasta działa Łomżyńska Społeczna Rada ds. Osób z Niepełnosprawnością jako ciało doradcze, w skład którego wchodzi przedstawiciele organizacji pozarządowych i instytucji pracujących z osobami niepełnosprawnymi.

MOPS w Łomży realizuje szereg programów dedykowanych tej grupie mieszkańców, często finansowanych ze środków zewnętrznych (PFRON, fundusze rządowe i unijne). Przykładem jest rządowy program „Asystent osobisty osoby z niepełnosprawnością”, z którego w 2024 r. skorzystało aż 225 dorosłych osób z Łomży. Asystenci pomagają osobom z ograniczoną samodzielnością w załatwianiu codziennych spraw – towarzyszą w dojazdach na rehabilitację, wizyty lekarskie, pomagają w urzędach czy organizują czas wolny, umożliwiając tym osobom pełniejsze uczestnictwo w życiu społecznym. Uzupełnieniem jest rozwój usług opieki wytchnieniowej dla rodzin opiekujących się osobami z niepełnosprawnością – w 2024 r. z opieki wytchnieniowej skorzystało około 80 dorosłych mieszkańców Łomży (dzięki czemu ich opiekunowie mogli czasowo odetchnąć lub załatwić własne sprawy). W ramach projektów

takich jak „Teleopieka i usługi sąsiedzkie dla seniora” wprowadzono także nowoczesne rozwiązania dla osób samotnych i niesamodzielných – telefony zaufania, opaski alarmowe, a także sieć lokalnych wolontariuszy (sąsiadów) gotowych do drobnej pomocy. Osoby z niepełnosprawnościami mogą korzystać w Łomży z różnych form rehabilitacji społeczno-zawodowej. Działają Warsztaty Terapii Zajęciowej (WTZ), w których osoby z niepełnosprawnością uczą się umiejętności manualnych i społecznych, przygotowując do bardziej samodzielnego życia. Prowadzeniem WTZ zajmują się organizacje pozarządowe (np. Caritas, fundacje), a ich działalność jest współfinansowana ze środków PFRON i samorządu. Ponadto funkcjonują Środowiskowe Domy Samopomocy (ŚDS) – ośrodki dziennego pobytu dla osób z zaburzeniami psychicznymi lub niepełnosprawnościami intelektualnymi, które oferują terapię zajęciową, pomoc psychologiczną i opiekę dzienną. Wspomniane wcześniej rodzinne domy pomocy (gdzie przebywało 21 osób z Łomży pod koniec 2023 r.) to również często forma opieki dla dorosłych z niepełnosprawnościami, prowadzona w warunkach zbliżonych do domowych.

Infrastruktura miasta jest stopniowo dostosowywana do potrzeb niepełnosprawnych mieszkańców. Nowe inwestycje miejskie (chodniki, budynki użyteczności publicznej) uwzględniają standardy dostępności, a w pojazdach komunikacji miejskiej zapewniono udogodnienia dla pasażerów na wózkach oraz z dysfunkcjami wzroku czy słuchu. W ramach projektów finansowanych z funduszy norweskich realizowane są również działania integracyjne – np. kampanie społeczne uwrażliwiające ogół mieszkańców na problemy osób niepełnosprawnych (projekt „Łomża – Miasto, w którym żyję i pracuję” współfinansowany z funduszy EOG).

Kooperacja z organizacjami pozarządowymi

Skuteczna polityka społeczna wymaga współpracy wielu podmiotów – nie tylko instytucji publicznych, ale także organizacji pozarządowych (NGO), kościołów i inicjatyw obywatelskich. Corocznie uchwalany jest Roczny Program Współpracy Miasta Łomży z organizacjami pozarządowymi , który wyznacza priorytety i formy partnerstwa oraz określa pulę środków na dotacje dla NGO. Organizacje pozarządowe realizują istotną część usług

społecznych na zlecenie lub przy wsparciu miasta – wyłanianych często w trybie otwartych konkursów ofert ogłaszanych przez samorząd.

Przykładowo, lokalna Caritas prowadzi stołówki charytatywne i wydaje żywność najbardziej potrzebującym, a także organizuje zbiórki darów (odzieży, wyposażenia) dla ubogich rodzin czy kolonie dla dzieci. Stowarzyszenia takie jak Towarzystwo Przyjaciół Dzieci mogą prowadzić świetlice środowiskowe dla dzieci (finansowane dotacjami miejskimi). Lokalne fundacje i kluby seniora angażują się w aktywizację osób starszych poprzez organizowanie spotkań, warsztatów czy imprez okolicznościowych. Dzięki NGO w mieście funkcjonują również specjalistyczne placówki, których samorząd sam by nie utworzył – np. kluby abstynenta dla wychodzących z uzależnień, punkty poradnictwa rodzinnego, czy mieszkania treningowe dla osób usamodzielniających się z pieczy zastępczej. W obszarze pomocy osobom z niepełnosprawnościami współpraca z NGO jest kluczowa: Warsztaty Terapii Zajęciowej w Łomży są prowadzone przez organizacje pozarządowe, a miasto i PFRON wspólnie je finansują. Również projekty innowacyjne, jak wspomniana teleopieka, realizowane są w partnerstwie – np. Naczelna Organizacja Techniczna (NOT) w Łomży uczestniczyła w projekcie unijnym, w ramach którego uruchomiono teleopiekę domową i sieć usług sąsiedzkich dla seniorów. Z kolei łomżyńskie parafie i organizacje religijne (Caritas Diecezji Łomżyńskiej) prowadzą noclegownie i schroniska dla osób bezdomnych, zapewniając im schronienie zwłaszcza w okresie zimowym – przy wsparciu finansowym MOPS (miasto refunduje tzw. świadczenia na rzecz osób bezdomnych zgodnie z ustawą o pomocy społecznej). Aby usprawnić współdziałanie z trzecim sektorem, utworzono Centrum Organizacji Pozarządowych – miejsce, gdzie NGO mogą liczyć na doradztwo, szkolenia, pomoc w pisaniu projektów czy użyczenie przestrzeni na działalność. Działa także Łomżyńska Rada Działalności Pożytku Publicznego jako platforma dialogu między samorządem a organizacjami pozarządowymi. Wspólnie z NGO miasto realizuje również wydarzenia i kampanie społeczne, np. Piknik Organizacji Pozarządowych czy akcje integracyjne w ramach obchodów Dnia Osób Niepełnosprawnych. Warty podkreślenia jest fakt, że Łomża skutecznie sięga po fundusze zewnętrzne (UE, rządowe, norweskie) właśnie poprzez partnerstwa z innymi instytucjami. Przykładem są dwa duże projekty, na które podpisano umowy w 2025 r.: jeden dotyczy utworzenia Centrum Usług Społecznych (5,9 mln zł dofinansowania), a drugi – we współpracy z NOT i szkołami – wsparcia edukacyjno-zawodowego młodzieży (prawie 4 mln zł). Takie

projekty angażują wiele stron i wzmacniają lokalną politykę społeczną poprzez dodatkowe działania (np. „usługi ekstra” dla 270 mieszkańców, o czym niżej). Ogółem, współpraca międzysektorowa w Łomży jest oceniana pozytywnie – miasto regularnie aktualizuje program współpracy z NGO i przeznaczają środki na zadania publiczne realizowane przez organizacje. Dzięki temu mieszkańcy korzystają z bardziej różnorodnych i dostępnych form wsparcia, a samorząd może skoncentrować się na koordynacji i nadzorze jakości usług.

Ocena świadczonych usług społecznych

Z perspektywy mieszkańców, usługi społeczne w Łomży cechują się dość dobrą dostępnością i stale poszerzaną ofertą, choć nie brakuje także pewnych ograniczeń. Wielu beneficjentów chwali indywidualne podejście pracowników MOPS oraz zaangażowanie asystentów rodziny czy opiekunów środowiskowych. Programy takie jak Senior+ czy teleopieka spotkały się z dużym zainteresowaniem seniorów (np. wszystkie 60 miejsc w Dziennym Domu Seniora zostało wykorzystane, a liczba chętnych na opaski bezpieczeństwa przekroczyła założenia pilotażu). Seniorzy doceniają także istnienie Łomżyńskiej Karty Seniora i innych ulg lokalnych. Rodziny z kolei odczuwają wymierne korzyści z programów typu 500+ czy dotacji miasta na wyprawki szkolne, co zmniejsza skalę ubóstwa dzieci. Statystyki wskazują na poprawę skuteczności pomocy społecznej: zmniejszył się odsetek mieszkańców żyjących w skrajnym ubóstwie (m.in. dzięki polityce transferów socjalnych oraz aktywizacji). NIK pozytywnie oceniła adekwatność działań MOPS do potrzeb najuboższych – potwierdzając, że pomoc trafiała do najbardziej potrzebujących, a liczba korzystających z zasiłków spadła w ostatnich latach. Jednocześnie jednak Najwyższa Izba Kontroli sugerowała konieczność bardziej proaktywnego docierania do osób zagrożonych wykluczeniem, gdyż dotychczas działania MOPS miały charakter głównie reaktywny (uruchamiane na wniosek osoby zainteresowanej). W odpowiedzi MOPS zacieśnił współpracę np. z organizacjami pozarządowymi i służbą zdrowia, by szybciej identyfikować osoby potrzebujące wsparcia (np. samotnych seniorów).

Mimo ogólnie pozytywnej oceny, dostępność usług bywa ograniczona przez czynniki logistyczne. Przykładowo, siedziba MOPS mieści się obecnie przy ul. Dwornej – w centrum miasta, co jest dogodną lokalizacją. Plany przeniesienia biura do nowego Centrum Usług Społecznych (CUS) na obrzeżach (ul. Polna 16) wzbudziły jednak niepokój mieszkańców.

Łomżyniacy zwracają uwagę, że nowa lokalizacja jest słabo skomunikowana – do najbliższego przystanku autobusowego jest ponad 500 m, a połączeń MPK w okolice Polnej jest niewiele. Osoby starsze, o kulach czy z niepełnosprawnościami mogłyby mieć trudność z dotarciem tak daleko pieszo. Pojawiły się głosy, że jeśli CUS powstanie w tym miejscu, konieczne będzie np. ustawienie ławek po drodze, by seniorzy mogli odpocząć w trakcie marszu. Władze miasta zapewniły, że ostateczna decyzja co do lokalizacji CUS nie zapadła i brane są pod uwagę różne opcje – również zakup bardziej centralnie położonego obiektu. Społecznicy i radni podkreślają, że dogodność dojazdu i bliskość przystanków to kluczowe kryteria przy wyborze miejsca dla instytucji obsługującej najbardziej potrzebujących mieszkańców. Słaba dostępność przestrzenna mogłaby bowiem skutecznie zniechęcić niektóre osoby do korzystania z pomocy, co zniweczyłoby wysiłki miasta w zakresie rozszerzania oferty usług.

Utworzone Centrum Usług Społecznych ma na celu integrację wszystkich usług w jednym miejscu i objęcie wsparciem także osób, które dotąd nie kwalifikowały się do pomocy społecznej ze względu na kryteria dochodowe. CUS ma zapewniać bardziej "szyte na miarę" usługi dla każdego mieszkańca w potrzebie – niezależnie od statusu materialnego. W ramach pilotażowego projektu CUS około 270 mieszkańców Łomży (145 kobiet i 125 mężczyzn) otrzyma dostęp do poszerzonej oferty, w tym mobilnej pielęgniarstwa, zajęć na basenie, warsztatów (np. geriatrycznych), pomocy psychologicznej czy półkolonii dla dzieci. Oferta ta skierowana jest zwłaszcza do osób starszych i z niepełnosprawnościami, stanowiąc wartość dodaną w porównaniu do standardowych świadczeń MOPS. Choć 270 osób to wciąż niewielki ułamek wszystkich potrzebujących (przy 16,5 tys. seniorów w mieście), inicjatywa ta pokazuje kierunek – podnoszenie jakości usług i wychodzenie naprzeciw potrzebom nie tylko najuboższych, ale szerzej rozumianej grupy mieszkańców wymagających wsparcia. Reasumując, ocena usług społecznych w Łomży z punktu widzenia mieszkańców wypada pozytywnie, choć nie bez zastrzeżeń. Systematyczne poszerzanie oferty (Senior+, teleopieka, asystenci, programy profilaktyczne) oraz współpraca z NGO przekładają się na poprawę warunków życia wielu osób. Ważne jednak, by przy tym nie zaniedbać dostępności – zarówno geograficznej (lokalizacja instytucji), jak i informacyjnej (dotarcie z informacją o dostępnej pomocy do potencjalnych beneficjentów).

Indywidualne wywiady pogłębione (IDI) i zogniskowane wywiady grupowe (FGI) w badaniach jakościowych – podstawy metodologiczne, charakterystyka i zastosowania

Metodologia

Badania jakościowe stanowią istotny nurt metodologiczny w naukach społecznych i humanistycznych, odmienny od podejścia ilościowego pod względem założeń epistemologicznych i celu badania. W centrum zainteresowania metod jakościowych leży zrozumienie zjawisk społecznych poprzez rekonstrukcję subiektywnych znaczeń i doświadczeń uczestników badań, a nie statystyczne uogólnianie wyników. Jak zauważają Norman K. Denzin i Yvonna S. Lincoln, badacz jakościowy przyjmuje interpretatywne, naturalistyczne podejście do rzeczywistości społecznej – oznacza to dążenie do badania zjawisk w ich naturalnym kontekście oraz rozumienia ich poprzez perspektywę badanych jednostek. Takie podejście wyrasta z tradycji interpretatywizmu i konstruktywizmu społecznego, które akcentują, że rzeczywistość społeczna jest współtworzona przez jednostki w interakcjach, a wiedza o niej ma charakter kontekstualny i zależny od perspektywy uczestników. W przeciwieństwie do paradygmatu pozytywistycznego, gdzie dominują pomiary, eksperyment i kwantyfikacja, paradygmat jakościowy operuje danymi niemierzalnymi liczbowo – tekstami, narracjami, obserwacjami – zaś rola badacza jest bardziej aktywna w interpretacji i współtworzeniu danych. Źródłem wiarygodności wyników są tutaj takie kryteria jak wiarygodność i trafność wewnętrzna interpretacji, a nie powtarzalność czy reprezentatywność statystyczna^[2]. Badacz jakościowy często pełni rolę “instrumentu badawczego”, pozostając w bliskim kontakcie z uczestnikami i materiałem empirycznym. W obrębie metod jakościowych wykształciło się wiele technik gromadzenia danych. Wywiad jakościowy jest jedną z najważniejszych – to metoda polegająca na zbieraniu relacji ustnych od uczestników, prowadzona w formie rozmowy badacza z respondentem. Zarówno IDI, jak i FGI zaliczają się do niestandardizowanych technik badawczych – to znaczy, że przebieg rozmowy nie jest ściśle

zdeteminowany z góry przez kwestionariusz pytań, jak ma to miejsce w wywiadach kwestionariuszowych standaryzowanych. Zamiast tego badacz posługuje się scenariuszem wywiadu (tzw. guide), czyli listą zagadnień lub pytań otwartych, które mają być poruszone, jednak kolejność i sposób ich zadawania mogą ulegać elastycznym modyfikacjom w toku rozmowy. Takie podejście umożliwia eksplorację nowych wątków pojawiających się spontanicznie oraz dostosowanie się do unikatowego kontekstu każdej rozmowy.

Metody jakościowe nie należą do metod umożliwiających gromadzenie danych reprezentatywnych¹. Wielkość liczebności pomiarów oraz schematy doboru próby nie wpływają na zwiększenie wartości generalizacyjnej danych jakościowych, czyli możliwości wnioskowania z próby na populację. W badaniach niekwantyfikowanych (jakościowych) kluczową kwestią jest zakres autentyczności informacji wraz z problemem rzetelności jakościowych mierników (pytań scenariusza). Metody jakościowe dostarczają wiedzy na temat motywów, aktów woli, ocen i deklarowanych postaw względem problemów badawczych. W niniejszym badaniu dane jakościowe zostały poddane analizie poprzecznej i podłużnej² w celu identyfikacji cech specyficznych i zintersubiektywizowanych³. Dane jakościowe w poszczególnych komponentach badania zostały potraktowane jako komplementarne, wzajemnie się weryfikujące i uzupełniające. Dzięki tak zastosowanej triangulacji⁴ źródeł możliwe było uzyskanie pełnego obrazu pomiarowanego przedmiotu. Metodologia badania zakładała realizację celów badawczych na poziomie eksplikacji treściowych. Dla badań przygotowywano materiały i informacje dla respondenta (listy intencjonalne i scenariusze).

¹ Aby można było uogólniać wyniki uzyskane dla próby losowej na całą populację, próba musi być reprezentatywna, tzn. struktura próby ze względu na interesujące nas cechy musi być zbliżona do struktury populacji generalnej. Reprezentatywność próby może być osiągnięta, gdy są spełnione dwa warunki: 1) elementy populacji są dobierane do próby w sposób losowy, 2) próba jest wystarczająco liczna. Przez losowy dobór elementów do próby rozumiemy taki sposób postępowania, w którym każda jednostka ma znane (różne od zera) prawdopodobieństwo znalezienia się w próbie, a dla każdego podzbioru jednostek populacji generalnej, można ustalić prawdopodobieństwo dostania się do próby. Badanie jakościowe bazuje na doborze respondentów w sposób celowy, a nie losowy stąd brak reprezentatywności.

² Analizy z perspektywy pytań badawczych oraz zróżnicowania odpowiedzi w wypowiedziach respondentów o różnym doświadczeniu i różnym statusie.

³ Cech specyficznych, czyli zindywidualizowanych dla respondenta oraz zintersubiektywizowanych, czyli homogenicznych z perspektywy przynależności badanych do wspólnej kategorii środowiskowo-zawodowej.

⁴ Metoda stosowana w badaniach społecznych, mająca zapewnić wyższą jakość prowadzonych badań i ograniczenie błędu pomiaru przez zestawianie różnych metod lub źródeł danych.

Spełniono tym samym podstawowe wymogi kodeksu ESOMAR⁵ mówiące, że udział w badaniu musi być świadomy i dobrowolny. Respondentów poinformowano o charakterze przedsięwzięcia. Sporządzono list intencyjny do jednostki według przyjętych wzorów, w którym zawarto wszystkie wymagane przez PKJPA⁶ informacje. Kontrola jakości zbieranych danych i zabezpieczenia danych obejmowała całościową ocenę zebranego materiału i pracy moderatorów w oparciu o standardy ESOMAR. Rekomendacja procedury zabezpieczania jakości danych bazowała na kontroli danych. Kontrola logiczna prowadzona była standardowymi metodami. Posługiwano się ogólnymi wytycznymi odnośnie kategoryzacji błędów. Celem dokładnego odtworzenia treści IDI ((ang. Individual In-Depth Interview - Indywidualny wywiad pogłębiony) oraz FGI (ang. Focus Group Interview - Zogniskowany wywiad grupowy) ich przebieg, po wcześniejszym uzyskaniu zgody respondentów, był rejestrowany na nośnikach audio. W celu zachowania standardów ESOMAR oraz PKJPA wypowiedzi respondentów mają charakter anonimowy. W toku analizy ujawniona zostanie jedynie kategoria podmiotu. Zgromadzone dane jakościowe zostały poddane analizie wertykalnej (poprzez problemy opisane w pytaniach badawczych) i były wykorzystywane do budowania wniosków, konkluzji i rekomendacji prezentowanych w niniejszym sprawozdaniu. Kwestie kluczowe poruszane w raporcie (zdiagnozowane w trakcie prowadzonych badań) ilustrowano cytatai z wypowiedzi respondentów. W analizie danych jakościowych kluczowym jest wyjaśnienie „jak przeżytemu doświadczeniu nadaje się znaczenie, jak jest ono definiowane, odczuwane, wyrażane, ucieleśniane, interpretowane i rozumiane”⁷. Materiał uzyskany w wyniku badań jakościowych został poddany analizie w oparciu o następujące etapy:

1. Analiza wstępna, porządkująca

Pierwszy etap analizy danych jakościowych miał charakter quasi techniczny – materiał został poddany wstępnej selekcji celem określenia stopnia wiarygodności otrzymanych danych,

⁵ ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) Europejskie Stowarzyszenie Badaczy Opinii Publicznej i Rynku. Działalność stowarzyszenia ukierunkowana jest na podnoszenie standardów etycznych badań opinii publicznej i badań rynkowych, np. przez "Międzynarodowy Kodeks postępowania w badaniach rynkowych i społecznych" opracowany wspólnie przez ESOMAR i ICC (Międzynarodową Izbę Handlu).

⁶ Program Kontroli Jakości Pracy Ankieterów (PKJPA) ustala minimalne normy jakości pracy w zakresie organizacji Działu Realizacji oraz sieci terenowej, rekrutacji ankieterów i koordynatorów, ich szkolenia, nadzoru i koordynacji ich pracy, a także kontroli poprawności wykonanej przez nich pracy.

⁷ N. K. Denzin *Reinterpretacja metody biograficznej w socjologii*, [w:], *Metoda biograficzna w socjologii*, J. Włodarek, M. Ziółkowski (red.), Warszawa 1990, s. 58.

wyeliminowania wewnętrznych sprzeczności itd. Transkrypcja została również częściowo ustrukturyzowana celem pozyskania podstawowych informacji o badanych jednostkach;

2. Redukcja i kategoryzacja

Drugi etap polegał na redukcji i kategoryzacji uzyskanego materiału informacyjnego, tzn. w jego ramach nastąpiło: wyodrębnienie pewnych regularności, zakreszenie pól problemowych, wyodrębnienie poszczególnych zagadnień oraz najczęściej pojawiających się pojęć i określeń. Kategoryzacja posłużyła jedynie do identyfikacji wzorów odpowiedzi najczęściej występujących, ale towarzyszył jej także opis opinii odstających. Kluczowym celem kategoryzacji było wprowadzenie do pozyskanych danych jakościowych porządku interpretacyjnego.

3. Poglębiona interpretacja

Tak przygotowany materiał stanowił bazę do dalszej, pogłębionej interpretacji stanowiącej podstawę formułowania reguł, pewnych prawidłowości zgodnie z ogólnym schematem przetwarzania danych jakościowych.

Nie dokonano kwantyfikacji danych jakościowych przez wprowadzenie danych do dedykowanego oprogramowania np. typu ATLAS.ti⁸, ale skoncentrowano się na analizie narracyjnej⁹.

Badanie zrealizowano z wykorzystaniem metod jakościowych:

- Wywiady indywidualne (IDI): Przeprowadzono pogłębione wywiady z mieszkańcami korzystającymi z pomocy społecznej, osobami z niepełnosprawnościami, bezrobotnymi oraz pracownikami socjalnymi. Wywiady IDI pozwoliły na dogłębne poznanie indywidualnych doświadczeń i perspektyw.

⁸ Atlas.ti jest programem do rozbudowanej analizy treści szczególnie przydatnym w przypadku bardzo dużych zbiorów. Dodatkowo nadaje się do zliczania częstotliwości występowania wyrazów czy kategorii z możliwością przypisywania kategorii i tagów zdaniom, akapitom czy tekstom, które zawierają pewne wyrazy. Między kategoriami istnieje możliwość budowania relacji wraz z wizualizacją, tworzenia struktury kodów i relacji między fragmentami tekstów.

⁹ Analiza pozbawiona ujęcia statystycznego i bazująca na wyszukiwaniu sekwencji narracyjnych w tekście transkrypcji, kluczowych z perspektywy przedmiotu badań.

- Wywiady grupowe (FGI): Zorganizowano dyskusje grupowe z mieszkańcami reprezentującymi różne grupy społeczne, w tym seniorów, rodziny w trudnej sytuacji materialnej oraz podopiecznych Centrum Integracji Społecznej. FGI umożliwiły zebranie różnorodnych opinii oraz identyfikację wspólnych problemów i potrzeb.

Wszystkie wywiady były anonimowe i moderowane przez doświadczonych badaczy. Transkrypcje zostały poddane analizie tematycznej, a wypowiedzi respondentów oznaczono odpowiednio IDI lub FGI wraz z numerem wywiadu.

Analiza na podstawie wywiadów IDI i FGI

Niniejszy raport przedstawia wyniki badania jakościowego przeprowadzonego w Łomży 2025 roku. Celem badania była analiza potrzeb mieszkańców oraz identyfikacja barier w dostępie do usług świadczonych przez Centrum Usług Społecznych (CUS). CUS ma na celu integrować różne formy pomocy społecznej, w tym wsparcie materialne, opiekę nad osobami starszymi i niepełnosprawnymi, aktywizację społeczną oraz poradnictwo psychologiczne i prawne. Badanie miało na celu zebranie opinii mieszkańców oraz pracowników instytucji społecznych, aby dostosować ofertę CUS do realnych potrzeb społeczności lokalnej i usprawnić komunikację oraz dostępność usług.

Zakres potrzeb zgłaszanych przez mieszkańców Łomży

Analiza transkrypcji wywiadów ujawniła szeroki zakres potrzeb zgłaszanych przez mieszkańców Łomży. Najczęściej wymieniane potrzeby to:

- Wsparcie materialne: mieszkańcy potrzebują pomocy w pokryciu podstawowych wydatków, takich jak zakup żywności, odzieży, środków czystości, a także wyposażenia AGD i mebli. Potrzeba ta jest szczególnie silnie odczuwana przez rodziny w trudnej sytuacji materialnej.
- Wsparcie zdrowotne i opiekuńcze: dostęp do opieki zdrowotnej, szczególnie dla osób starszych i niepełnosprawnych, jest ograniczony. Respondenci wskazują na potrzebę



Fundusze Europejskie
dla Podlaskiego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



pielęgniarki geriatrycznej, opieki paliatywnej oraz wsparcia w codziennych czynnościach.

- Wsparcie psychologiczne: problemy psychiczne dotyczą coraz większą liczbę osób, w tym dzieci i młodzież. Respondenci podkreślają potrzebę dostępu do psychologa dla dzieci i rodzin, zwłaszcza tych dotkniętych chorobami nowotworowymi lub problemami psychicznymi oraz osób będących w stanie depresji.
- Aktywizacja społeczna i zawodowa: osoby bezrobotne oraz z niepełnosprawnościami potrzebują wsparcia w znalezieniu pracy oraz aktywizacji społecznej. Respondenci proponują organizację kursów zawodowych, warsztatów kulinarnych, szkoleń dla osób świadczących usługi sąsiedzkie oraz wyjazdów integracyjnych.
- Poradnictwo prawne i wsparcie kryzysowe: Osoby w trudnej sytuacji życiowej, takie jak osoby zagrożone bezdomnością, potrzebują poradnictwa prawnego oraz wsparcia w sytuacjach kryzysowych.
- Wsparcie w wychowaniu dzieci: rodziny potrzebują pomocy w opiece nad dziećmi, organizacji czasu wolnego oraz dostępu do zajęć edukacyjnych i rozrywkowych.
- Integracja międzypokoleniowa: respondenci wskazują na potrzebę działań integrujących różne pokolenia, takich jak spotkania, warsztaty i imprezy okolicznościowe.

> „Ważne jest znalezienie tych osób potrzebujących przede wszystkim, bo mało się o tym mówi” (FGI1).

> „Psycholog dla dzieci i rodzin to jest coś, co powinno być dostępne bezpłatnie” (FGI1).

> „Mobilna pielęgniarka to dobry pomysł, szczególnie dla osób starszych” (FGI1).

> „Kursy zawodowe dla osób niepełnosprawnych powinny być dostępne” (FGI1).

> „Poradnictwo prawne i wsparcie dla osób bezdomnych jest bardzo potrzebne” (FGI1).

> „Potrzebujemy wsparcia, bo sami nie damy rady” (IDI1).

> „Chcemy, żeby nasze dzieci miały lepsze życie” (IDI2).

> „Brakuje miejsc, gdzie moglibyśmy spędzać czas razem z wnukami” (FGI2).

Analiza wywiadów indywidualnych i grupowych wskazuje zatem na szerokie spektrum potrzeb społecznych mieszkańców Łomży. Dodatkowo wskazywane potrzeby to:

- Wsparcie emocjonalne i psychologiczne (dzieci, dorośli, seniorzy)
- Pomoc w aktywizacji zawodowej i nauce zawodu



SZKOŁA GŁÓWNA
MIKOŁAJA KOPERNIKA

SGMK



URZĄD MIEJSKI
W ŁOMŻY

- Bezpośredni kontakt z pracownikiem CUS
- Dostęp do usług blisko miejsca zamieszkania
- Integracja lokalna, miejsca wspólnego spędzania czasu
- Edukacja cyfrowa i pomoc w załatwianiu spraw urzędowych

„Brakuje psychologa dla córki. W szkole jest jeden na całą podstawówkę” (IDI5)

„Dobrze jakby ktoś przyszedł i powiedział co można, a nie tylko w Internecie” (FGI)

Potrzeby są różnicowane ze względu na grupy społeczne. Poniżej tabelaryczne ujęcie wskazywanych potrzeb w zakresie usług społecznych.

Tab. 1. Zróżnicowanie potrzeb według grup społecznych

Grupa społeczna	Potrzeby kluczowe
Osoby starsze	Kontakt bezpośredni, opieka domowa, ulotki papierowe, obecność fizyczna pracowników
Rodziny z dziećmi	Psycholog dziecięcy, opieka doraźna, półkolonie, korepetycje, wsparcie wychowawcze
Osoby bezrobotne (40+)	Kursy zawodowe, doradztwo, poczucie sensu, motywacja
Osoby z niepełnosprawnością	Dostępność usług, rehabilitacja, asystenci, brak środków na leczenie
Osoby samotne / wykluczone	Potrzeba rozmowy, wsparcia, integracji, miejsca do bycia razem

Przykładowe case studies (storytelling)

CASE 1: Pani Anna (62 lata)

Mieszka sama, nie korzysta z Internetu, nie wie o istnieniu CUS. Pragnie kontaktu z drugim człowiekiem.

„Ja nie potrzebuję pieniędzy. Ja potrzebuję człowieka” (IDI4)

CASE 2: Pani Edyta (39 lat)

Matka trójki dzieci, pracuje dorywczo w CIS. Jej córka potrzebuje psychologa, sama marzy o większym lokalu.

„Nie mam warunków do życia, do rozmowy, do bycia rodziną” (IDI2)

Bariery w dostępie do usług

Respondenci wskazywali na szereg barier utrudniających dostęp do usług społecznych:

- Brak informacji: wiele osób nie wie o istnieniu CUS oraz o oferowanych przez niego usługach. Brak informacji jest szczególnie dotkliwy dla osób starszych i wykluczonych cyfrowo.
- Wykluczenie cyfrowe: osoby starsze często nie mają dostępu do Internetu lub nie potrafią z niego korzystać. W rezultacie nie mogą uzyskać informacji o usługach CUS za pośrednictwem strony internetowej lub mediów społecznościowych.
- Trudności komunikacyjne: kontakt z instytucjami publicznymi jest często utrudniony. Respondenci wskazują na niewystarczającą liczbę punktów informacyjnych oraz trudności w uzyskaniu pomocy w wypełnianiu dokumentów.
- Bariery finansowe: niektóre usługi CUS są odpłatne, co stanowi barierę dla osób o niskich dochodach. Respondenci postulują wprowadzenie elastycznego systemu odpłatności, uwzględniającego sytuację finansową beneficjentów.
- Brak transportu: ograniczony dostęp do transportu publicznego utrudnia osobom starszym i niepełnosprawnym dotarcie do CUS.
- Brak elastyczności godzin otwarcia: CUS jest czynny w godzinach, które nie odpowiadają wszystkim mieszkańcom, np. osobom pracującym.
- Stygmatyzacja: niektóre osoby wstydzą się korzystać z pomocy społecznej, obawiając się negatywnej oceny ze strony otoczenia.

- > „Dla ludzi starszych lepsze byłyby ulotki, bo nie wszyscy wychodzą z domu” (FGI1).
- > „Niektórzy nie mają Internetu, nie umieją się nim posługiwać, więc potrzebne są inne formy informacji” (FGI1).
- > „Trzeba docierać bezpośrednio do tych osób, odwiedzać je w domach” (FGI1).
- > „Odpłatność powinna zależeć od dochodów i sytuacji życiowej” (FGI1).
- > „Za wszystko trzeba płacić, a my nie mamy pieniędzy” (IDI1).
- > „Nie mam jak dojechać do tego CUS” (IDI2).
- > „Wstydę się prosić o pomoc” (IDI3).

Poniżej tabelaryczne ujęcie typologii barier zgłaszanych przez mieszkańców Łomży.

Tab. 2 Typologia barier zgłaszanych przez respondentów

Rodzaj bariery	Opis	Przykład cytatu
Informacyjna	Brak wiedzy, niejasność komunikatów	„Nie wiem, gdzie mam iść” (IDI1)
Cyfrowa	Brak sprzętu i umiejętności	„Nie mam komputera, nie mam Internetu” (IDI3)
Kadrowa / systemowa	Kolejki, mała liczba specjalistów	„Czeka się miesiącami na psychologa” (IDI5)
Logistyczna / przestrzenna	Brak dojazdu, bariery lokalowe	„Ciężko się dostać z dziećmi” (IDI6)
Psychospołeczna	Brak zaufania, lęk przed odrzuceniem	„Nie wiem, czy ktoś wie, że ja istnieję” (IDI4)

Kanały informacji o usługach

Respondenci korzystają z różnych źródeł informacji o usługach społecznych:

- Internet: młodsze osoby korzystają z Internetu i mediów społecznościowych.
- „Pocztą pantoflową”: informacje przekazywane przez znajomych i rodzinę są ważnym źródłem wiedzy.

- Lokalne media: Radio Nadzieja, Radio Eska, telewizja kablowa Łomża.
- Plakaty i ulotki: skuteczne wśród osób starszych.
- Bezpośredni kontakt: pracownicy MOPS i CUS.
- Parafie: niektóre osoby dowiadują się o usługach społecznych od księży.

Respondenci proponują rozszerzenie kanałów komunikacji o:

- SMS-y z informacjami o wydarzeniach i usługach.
- Nagłośnienia w autobusach miejskich.
- Informowanie przez kościoły i parafie.
- Samochody nagłaśniające informacje w dzielnicach.
- Tablice informacyjne w miejscach publicznych.
- Współpraca z organizacjami pozarządowymi.

- > „Internet i poczta pantoflowa to główne źródła informacji” (FGI1).
- > „Dobrze byłoby, gdyby były SMS-y z Urzędu Miasta z informacjami” (FGI1).
- > „Nagłośnienie usług w kościele to dobry pomysł” (FGI1).
- > „Samochody nagłaśniające informacje to świetny pomysł” (FGI1).
- > „Wszyscy rozmawiamy ze sobą, tak się dowiadujemy” (IDI1).
- > „Ksiądz często mówi o tym w kościele” (IDI4).

Zdecydowana większość badanych deklarowała, że nie zna szczegółów oferty CUS, a jeśli już, to dowiaduje się o niej przypadkowo: przez znajomych, sąsiadów lub parafię.

Tab. 3. Źródła informacji o CUS

Źródło informacji	Częstotliwość wskazań	Przykład cytatu
Rodzina i sąsiedzi	Bardzo często	„Dowiedziałam się od sąsiadki, że coś jest” (IDI2)
Pracownicy socjalni	Często	„Pani z MOPSu powiedziała, że mogę przyjść” (IDI6)

Kościół	Sporadycznie	„Ksiądz coś wspomniał o spotkaniach” (FGI)
Facebook	/ Tylko	wśród „Młodzi to może wiedzą, ale ja nie klikam”
Internet	młodszych	(IDI3)

Ocena komunikacji z mieszkańcami

Respondenci podkreślali, że kontakt z pracownikami CUS powinien być:

- Bezpośredni i empatyczny: pomoc w wypełnianiu dokumentów, wyjaśnianiu procedur.
- Dostępny w punktach informacyjnych: z kompetentnym personelem.
- Wizyty domowe: szczególnie dla osób starszych i niepełnosprawnych, które nie korzystają z telefonu czy Internetu.
- System powiadomień SMS i innych narzędzi ułatwiających kontakt.
- Szybki i sprawny: skrócenie czasu oczekiwania na pomoc.
- Dostosowany do potrzeb: uwzględnienie indywidualnych potrzeb i preferencji.

- > „Lepiej jak kontakt jest bezpośredni, żeby ktoś pomógł wyjaśnić i napisać podanie” (FGI1).
- > „Pracownicy powinni odwiedzać osoby starsze, które nie korzystają z telefonu czy Internetu” (FGI1).
- > „SMS-y z Urzędu Miasta to dobry sposób na informowanie” (FGI1).
- > „Chcemy, żeby ktoś nas wysłuchał” (IDI1).
- > „Czekam na pomoc już bardzo długo” (IDI5).
- > „Chciałbym, żeby ktoś mi pomógł zrozumieć te wszystkie papiery” (IDI6).

Respondenci wskazywali bardzo konkretne propozycje działań promocyjnych, dostosowanych do stylu życia mieszkańców różnych dzielnic i grup wiekowych.

Propozycje mieszkańców:

- Ulotki wrzucane do skrzynek pocztowych
- SMS-y z informacją o wydarzeniach i świadczeniach

- Plakaty na klatkach schodowych i w autobusach
- Ogłoszenia w parafiach i przychodniach
- Radiowe komunikaty lokalne
- Informator drukowany 2 razy w roku
- Lokalna gazeta „BEZCENNA”
- Biuletyn Informacyjny UM Łomża „My z Łomży”

„SMS z urzędu to byłoby coś. Człowiek by przeczytał i już wiedział” (FGI1)

„W autobusach teraz reklamy są. To czemu nie dać tam czegoś o CUS?” (IDI3)

Niektórzy badani mówili o uczuciu zagubienia wobec nadmiaru instytucji i braku jasnych przekazów. Pojawiała się potrzeba jednego „przewodnika” po usługach.

„Za dużo tych jednostek. A ja nie wiem, czy CUS, czy MOPS, czy PUP” (IDI1)

1. Komunikacja pomiędzy poszczególnymi instytucjami oraz wypracowanie katalogu procedur zlecenia usług w opinii przedstawicieli urzędników oraz Wiceprezydenta miasta Łomży (FGI II)

W spotykaniu uczestniczyli przedstawiciele różnych instytucji zajmujących się pomocą społeczną oraz usługami publicznymi w Łomży. Celem spotkania było omówienie aktualnych wyzwań komunikacyjnych pomiędzy instytucjami oraz wypracowanie możliwych usprawnień w organizacji pracy Centrum Usług Społecznych (CUS).

2. Problemy z komunikacją wewnętrzną w instytucjach

2.1. Przeływ informacji

Prof. Łodzińska zapytała o efektywność wewnętrznej komunikacji w instytucjach, zauważając, że przepływ informacji jest kluczowy dla prawidłowego funkcjonowania organizacji. Uczestnicy spotkania wskazali na pewne trudności związane z komunikacją pomiędzy różnymi działami, które mogą prowadzić do opóźnień w realizacji zadań.

2.2. Propozycje usprawnień

Jednym z pomysłów na poprawę komunikacji było zwiększenie liczby spotkań między pracownikami oraz wykorzystanie technologii, np. e-maili, które mogą być bardziej efektywne niż tradycyjne zebrania. Uczestnicy zaznaczyli, że e-maile są bardziej precyzyjne i pozwalają na szybsze przekazywanie informacji.

3. Wyzwania związane z infrastrukturą CUS

3.1. Rozproszenie usług

Zastępca Prezydenta Miasta Łomża poruszył problem związany z rozproszeniem usług CUS w różnych lokalizacjach, co utrudniało dotychczasową komunikację i organizację spotkań i działań na rzecz mieszkańców. Zdecydowana większość usług powinna być dostępna w jednym budynku, co ułatwiłoby mieszkańcom załatwianie spraw w jednym miejscu.

3.2. Infrastruktura a efektywność komunikacji

Uczestnicy podkreślili, że koncentracja usług w jednym budynku mogłaby poprawić efektywność komunikacji, a także wpłynęłaby na postrzeganą przez mieszkańców jakość obsługi. Ułatwiłoby to szybkie zorganizowanie spotkań oraz szybkie rozwiązywanie problemów.

4. Problemy związane z biurokracją i procedurami

4.1. Biurokracja jako bariera

Podczas spotkania poruszono również temat rosnącej biurokracji, która stanowi znaczną barierę dla osób, szczególnie seniorów, którzy borykają się z wypełnianiem skomplikowanych dokumentów. Uczestnicy wskazali, że procedury mogą być trudne do zrozumienia i często prowadzą do nieporozumień.

4.2. Propozycje rozwiązań

Jednym z proponowanych rozwiązań była pomoc doradcza dla mieszkańców, w szczególności dla seniorów. Pomocne byłyby usługi doradcze, np. doradcy prawni, którzy pomogliby

wypełniać dokumenty i wyjaśnialiby procedury. Dodatkowo zaproponowano stworzenie platformy online, która pozwoliłaby na łatwiejszy dostęp do niezbędnych informacji.

5. Komunikacja z mieszkańcami

5.1. Trudności komunikacyjne

Uczestnicy spotkania zauważyli, że wielu mieszkańców, zwłaszcza osoby starsze, nie posiadają dostępu do Internetu lub nie potrafią go obsługiwać, co utrudnia im załatwienie spraw administracyjnych. Dodatkowo, z powodu trudności w rozumieniu procedur, pojawiają się napięcia społeczne.

5.2. Sugerowane rozwiązania

Aby ułatwić mieszkańcom dostęp do usług, zaproponowano utworzenie punktów doradczych, które mogłyby pomóc wypełniać dokumenty. Istotnym rozwiązaniem jest również organizowanie szkoleń z obsługi Internetu oraz dostępu do e-usług dla seniorów.

6. Współpraca między instytucjami

6.1. Przeszkody w komunikacji

Zwrócono uwagę na trudności w komunikacji pomiędzy różnymi instytucjami, co opóźnia procesy administracyjne i prowadzi do pomyłek. Pracownicy różnych jednostek wskazali na brak jednolitej platformy do wymiany informacji między instytucjami, co skutkuje koniecznością wielokrotnego przekazywania dokumentów.

6.2. Propozycje na przyszłość

Zaproponowano stworzenie wspólnej platformy online, która umożliwiłaby wymianę dokumentów pomiędzy instytucjami. Istnieje potrzeba ustalenia odpowiednich poziomów dostępu, aby chronić wrażliwe dane, ale taki system usprawniłby komunikację oraz zredukowałby konieczność papierkowej roboty.

7. Usługi świadczone przez CUS

7.1. Zakres usług CUS

Jeden z uczestników badania wskazał, że CUS w Łomży oferuje różnorodne usługi, w tym pomoc finansową i niefinansową, wsparcie opiekuńcze oraz poradnictwo prawne. Został również wspomniany projekt „Asystent osoby z niepełnosprawnością”, który cieszy się dużym zainteresowaniem, zwłaszcza w kontekście starzejącego się społeczeństwa.

7.2. Wyzwania i potrzeby

Zauważono rosnące zapotrzebowanie na usługi opiekuńcze, szczególnie dla osób starszych oraz z niepełnosprawnościami. CUS stara się odpowiedzieć na te potrzeby, oferując m.in. porady prawne i wsparcie asystentów. Istotne wydaje się podkreślenia, iż oświadczenia MOPS w Łomży w zakresie zlecania usług zewnętrznych wskazują na negatywne efekty, ale również na konieczność wprowadzenia uprawnień w zakresie koordynacji, monitorowania jakości oraz komunikacji z beneficjentami. Implementacja zaproponowanych rekomendacji może przyczynić się do podniesienia efektywności i jakości świadczonych usług społecznych.

8. Wnioski i rekomendacje

8.1. Potrzeba poprawy komunikacji

Uczestnicy zgodzili się, że kluczowym elementem usprawniającym funkcjonowanie CUS oraz innych instytucji zajmujących się pomocą społeczną, jest poprawa komunikacji zarówno wewnętrznej, jak i z mieszkańcami. Proponuje się zwiększenie liczby spotkań między pracownikami oraz rozważenie zastosowania nowych technologii w codziennej pracy.

8.2. Uproszczenie procedur

Aby zminimalizować problemy związane z biurokracją, zaleca się uproszczenie procedur oraz wprowadzenie punktów doradczych, które ułatwią obywatelom, szczególnie seniorom, korzystanie z usług CUS. Dodatkowo warto rozważyć wprowadzenie szkoleń z obsługi Internetu.

8.3. Stworzenie wspólnej platformy

Uczestnicy spotkania wyrazili poparcie dla pomysłu stworzenia wspólnej platformy online, która usprawniłaby komunikację pomiędzy różnymi instytucjami oraz umożliwiła łatwiejszy dostęp do informacji dla mieszkańców.

- ✓ „Człowiek to nie biurokracja, człowiek to nie procedury.” (FGI II)
- ✓ „My się nie konkurujemy, starczy materiału dla wszystkich.” (FGI II)
- ✓ „To są relacje – to jest ta integracja społeczna.” (FGI II)
- ✓ „Z roku na rok ta liczba beneficjentów wzrasta” (FGI II)
- ✓ „Mamy dwa punkty nieodpłatnej pomocy prawnej” (FGI II)
- ✓ „Jeżeli chodzi u nas o ekonomię społeczną czy edukację to zawsze mamy miejsce, w którym zawsze możemy rozmawiać” (FGI II)
- ✓ „Co roku wchodzimy w opiekę wychnieniowej i asystenta osoby niepełnosprawnej” (FGI II)

Rekomendacje dla Władz Miasta/Centrum Usług Społecznych (CUS)

1. Poprawa komunikacji wewnętrznej w instytucjach:

- Wprowadzenie regularnych spotkań roboczych między pracownikami CUS oraz innych instytucji, aby zapewnić sprawny przepływ informacji.
- Wykorzystanie nowoczesnych technologii komunikacyjnych (np. platformy do wymiany dokumentów i informacji online), które umożliwią szybszą i bardziej efektywną współpracę.

2. Uproszczenie procedur administracyjnych:

- Skrócenie i uproszczenie formularzy oraz dokumentów wymaganych do skorzystania z usług CUS.
- Wprowadzenie systemu e-usług, który umożliwi mieszkańcom załatwianie spraw przez Internet, z uwzględnieniem szczególnej opieki nad osobami starszymi i mniej obeznanymi z technologią.

3. Stworzenie punktów doradczych i wsparcia:

- Uruchomienie punktów doradczych, w których mieszkańcy będą mogli uzyskać pomoc w wypełnianiu dokumentów oraz poradnictwo prawne.
- Wprowadzenie usług doradczych, które będą wspierały osoby starsze i niepełnosprawne w codziennych sprawach administracyjnych.

4. Zwiększenie dostępności usług:

- Zwiększenie liczby usług świadczonych w jednym miejscu (np. przeniesienie różnych działów CUS do jednego budynku), aby poprawić dostępność usług dla mieszkańców, szczególnie osób starszych i osób z niepełnosprawnościami.
- Utworzenie mobilnych punktów obsługi, które będą dostępne w różnych częściach miasta, umożliwiając osobom z ograniczonym dostępem do transportu publicznego korzystanie z usług CUS.

5. Szkolenia i wsparcie w zakresie obsługi internetu:

- Organizowanie szkoleń dla seniorów i innych grup, które mają trudności w korzystaniu z Internetu, w celu nauki obsługi e-usług i innych narzędzi cyfrowych.



Fundusze Europejskie
dla Podlaskiego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- Zapewnienie wsparcia technicznego dla osób, które napotykają trudności w korzystaniu z systemów elektronicznych.

6. Stworzenie wspólnej platformy do wymiany informacji między instytucjami:

- Wdrożenie zintegrowanej platformy online umożliwiającej łatwą wymianę informacji pomiędzy CUS, urzędami, organizacjami pozarządowymi i innymi instytucjami, aby przyspieszyć procesy administracyjne oraz zmniejszyć biurokrację.

7. Zwiększenie liczby usług opiekuńczych i wsparcia dla osób starszych i z niepełnosprawnościami:

- Wzrost liczby asystentów osób z niepełnosprawnościami oraz innych usług wsparcia, aby odpowiedzieć na rosnące potrzeby starszych mieszkańców miasta.
- Wprowadzenie programów opieki długoterminowej oraz wsparcia psychologicznego dla osób w podeszłym wieku.

8. Zwiększenie świadomości o dostępnych usługach:

- Uruchomienie kampanii informacyjnej (np. ulotki, smsy, plakaty, strony internetowe, lokalne stacje radiowe oraz prasa), która poinformuje mieszkańców o dostępnych usługach CUS oraz procedurach z nimi związanych.
- Zwiększenie aktywności CUS w mediach społecznościowych, aby dotrzeć do szerszej grupy mieszkańców, w tym młodszych pokoleń.

9. Monitoring i ewaluacja usług:

- Regularne monitorowanie i ocenianie jakości usług świadczonych przez CUS, aby zidentyfikować obszary wymagające poprawy.
- Wprowadzenie systemu zgłaszania uwag i skarg przez mieszkańców, co pomoże w szybkim rozwiązywaniu problemów i dostosowywaniu usług do ich potrzeb.

10. Współpraca z organizacjami pozarządowymi i wolontariatem:

- Wzmocnienie współpracy z organizacjami pozarządowymi, które mogą wspierać działania CUS, np. w zakresie doradztwa, organizowania szkoleń lub pomocniczej opieki w tym wytnieniowej.
- Promowanie wolontariatu wśród mieszkańców, co mogłoby wspomóc działania CUS, szczególnie w zakresie wsparcia osób starszych i potrzebujących.



SZKOŁA GŁÓWNA
MIKOŁAJA KOPERNIKA

SGMK



URZĄD MIEJSKI
W ŁOMŻY

Te rekomendacje mają na celu usprawnienie działań CUS oraz poprawę jakości życia mieszkańców miasta poprzez lepszą organizację usług społecznych i ich większą dostępność. Raport (FGI II) podsumowuje kluczowe problemy i wyzwania związane z funkcjonowaniem Centrum Usług Społecznych w Łomży oraz innych instytucji publicznych. Wskazuje również na konkretne działania, które mogą poprawić efektywność komunikacji oraz jakości usług świadczonych mieszkańcom. Uczestnicy spotkania zgodzili się, że dalsza współpraca pomiędzy instytucjami oraz uproszczenie procedur będzie kluczowe w poprawie jakości życia mieszkańców.

CASE STUDY: Pani Monika (32 lata)

Samotna matka dwóch dzieci. Pracuje dorywczo, nie korzysta z Facebooka.

„Jakby ktoś przysłał mi wiadomość SMS albo przyniósł ulotkę do skrzynki, to bym przyszła. Ale gdzie mam szukać, to nie wiem” (IDI3)

Wizerunek CUS i instytucji społecznych w oczach mieszkańców

Centrum Usług Społecznych (jak również inne instytucje pomocowe) jest często postrzegane jako trudno dostępne, mało elastyczne i zbiurokratyzowane. Dla wielu respondentów CUS i MOPS to synonimy, nierzadko kojarzące się z pomocą „ostatniej szansy” lub kontrolą.

„Jak ktoś idzie do MOPSu, to od razu gadają, że żeruje na państwie” (IDI6)

„CUS? Ja myślałam, że to to samo co MOPS, tylko w nowym budynku” (IDI3)

Zaufanie i bariera psychiczna

Wielu respondentów wyrażało obawy przed kontaktem z instytucjami — obawiają się oceny, niezrozumienia lub braku odpowiedzi. Brakuje im empatycznego podejścia i języka „dla ludzi”.

„Wstydzę się iść. Bo co im powiem? Że jestem słaba?” (IDI5)

„Nie chcę być oceniana. Ja chcę być potraktowana jak człowiek” (IDI2)

Tab. 4. Mocne strony obecnego CUS w Łomży (na podstawie IDI/FGI)

Obszar	Ocena respondentów
Zaangażowanie pracowników	„Ci, co już tam są – naprawdę się starają” (FGI2)
Dostępność działań dla dzieci	„Półkolonie były super, dzieci się ucieszyły” (IDI6)
Pomoc żywnościowa i CIS	„Z CISu miałam zajęcia i psychologa, bardzo mi to pomogło” (IDI2)

Obszary wymagające poprawy

- Brak kontynuacji działań (projekty urywają się po roku)
- Mało działań skierowanych do osób dorosłych 40+
- Ograniczony zasięg terytorialny (brak mobilnych punktów)
- Brak osób dedykowanych do aktywnego kontaktu z mieszkańcami

„Po projekcie cisza. Jakby wszystko się kończyło, jak pieniądze się kończą” (FGI)

CASE STUDY: Pan Marek (45 lat)

Stracił pracę, nie wiedział, że może zgłosić się do CUS.

„Dopiero znajomy powiedział mi o jakimś kursie. Sam bym nie wpadł. W urzędzie nikt mi nic nie zaproponował” (IDI5)

Najczęściej powtarzające się oczekiwania względem CUS

Respondenci wyrażali silną potrzebę ludzkiego podejścia, dostępności usług bez skomplikowanych procedur i bliskości wsparcia. Wskazywali konkretne, często powtarzające się oczekiwania:

Top 5 oczekiwań:

1. Psycholog dostępny bez skierowania i kolejek
2. Prosta informacja: SMS, ulotka, kontakt osobisty
3. Kursy i doradztwo zawodowe po 40. roku życia
4. Pomoc bez pytania o dokumenty i zaświadczenia
5. Mobilne punkty wsparcia i pracownicy środowiskowi

„Jakby ktoś przyszedł do mnie i powiedział: dzień dobry, jestem z CUS – to ja bym się nie bała” (IDI4)

Tab. 5. Propozycje rozwiązań zgłaszane przez uczestników IDI i FGI

Pomysł / rozwiązanie	Grupa docelowa	Forma realizacji
SMS informacyjny raz w miesiącu	Osoby dorosłe 30+	Współpraca z operatorem / miastem
Ulotki + informator 2x w roku	Seniorzy, osoby offline	Projekt graficzny, kolportaż przez CUS
Punkty mobilne – „CUS w drodze”	Osoby niepełnosprawnością	z Auto + pracownik środowiskowy
Kursy komputerowe i CV dla 40+	Osoby bezrobotne	W CUS lub we współpracy z PUP
Telefon zaufania lokalny	Samotni, w kryzysie	Dyżury wieczorne, łatwy numer

Kreatywne pomysły mieszkańców (FGI)

- „Kawiarenka sąsiedzka” – miejsce spotkań i rozmowy
- „Dyżury w autobusach” – konsultant CUS rozdający ulotki i odpowiadający na pytania
- „Ruchomy psycholog” – gabinet w mobilnym punkcie
- „Mini granty” dla oddolnych grup osiedlowych

„Zamiast kolejnych projektów, dajcie ludziom 500 zł na pomysł. Niech się dzieje coś na dzielnicy” (FGI2)

CASE STUDY: Pani Renata (47 lat)

Była opiekunka osób starszych, obecnie bezrobotna.

„Gdyby był jakiś kurs, który by mi pomógł się przekwalifikować – byłabym pierwsza. Ale dla mojego wieku to już nie ma nic” (IDI6)

Potrzeby kadry CUS

Respondenci wskazywali na potrzebę:

- Motywacji pracowników: poprzez premie i nagrody finansowe.
- Zaangażowania wolontariuszy: jako wsparcia dla kadry.
- Szkolenia i podnoszenia kompetencji: pracowników, zwłaszcza w zakresie empatii i komunikacji.
- Wsparcia psychologicznego dla pracowników: przeciążonych pracą.
- Lepszej organizacji pracy: usprawnienie procedur i podziału obowiązków.
- Większej liczby pracowników: zapewnienie wystarczającej obsady kadrowej.
- Dostępu do nowoczesnych narzędzi pracy: komputery, oprogramowanie, bazy danych.

> „Motywacja finansowa i zaangażowanie wolontariuszy mogą poprawić jakość usług” (FGI1).

> „Szkolenia dla pracowników są bardzo potrzebne” (FGI1).

> „Potrzebujemy więcej rąk do pracy” (IDI1).

> „Pracujemy pod ogromną presją” (IDI7).

> „Nie mamy czasu na wszystko” (IDI8).



Fundusze Europejskie
dla Podlaskiego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Propozycje zmian i usprawnień

Respondenci zaproponowali następujące zmiany i usprawnienia w funkcjonowaniu CUS:

- ✓ Rozszerzenie oferty o kursy zawodowe dla osób z niepełnosprawnością i bezrobotnych.
 - ✓ Organizację warsztatów kulinarnych i integracyjnych.
 - ✓ Wprowadzenie poradnictwa prawnego i wsparcia dla osób w kryzysie bezdomności.
 - ✓ Elastyczny system odpłatności usług, dostosowany do sytuacji finansowej beneficjentów.
 - ✓ Darmowy dostęp do usług psychologicznych dla dzieci i rodzin w trudnej sytuacji.
 - ✓ Rozszerzenie działań profilaktycznych i edukacyjnych.
 - ✓ Stworzenie infolinii dla osób potrzebujących pomocy.
 - ✓ Umożliwienie łatwiejszego kontaktu z pracownikami CUS.
 - ✓ Organizowanie cyklicznych spotkań z mieszkańcami w celu poznania ich potrzeb.
 - ✓ Zapewnienie transportu dla osób mających trudności z dotarciem do CUS.
 - ✓ Wydłużenie godzin otwarcia CUS.
 - ✓ Walka ze stygmatyzacją osób korzystających z pomocy społecznej.
 - ✓ Organizacja imprez i wydarzeń integracyjnych dla mieszkańców Łomży.
 - ✓ Współpraca z lokalnymi przedsiębiorcami w celu tworzenia miejsc pracy dla osób potrzebujących.
 - ✓ Promocja wolontariatu w CUS.
-
- > „Kursy zawodowe dla osób niepełnosprawnych powinny być dostępne” (FGI1).
 - > „Usługi psychologiczne dla rodzin z chorymi na nowotwory powinny być bezpłatne” (FGI1).
 - > „Odpłatność powinna zależeć od dochodów i sytuacji życiowej” (FGI1).
 - > „Darmowe półkolonie i wyjścia do teatru dla dzieci to bardzo dobra inicjatywa” (FGI1).
 - > „Musimy wiedzieć, co się dzieje w naszym mieście” (IDI1).
 - > „Chcemy czuć się częścią społeczeństwa” (IDI9).
 - > „Potrzebujemy nadziei na lepsze jutro” (IDI10).



SZKOŁA GŁÓWNA
MIKOŁAJA KOPERNIKA

SGMK



URZĄD MIEJSKI
W ŁOMŻY



Fundusze Europejskie
dla Podlaskiego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Wnioski i rekomendacje

Analiza ujawnia kilka kluczowych wyzwań, przed którymi stoi system usług społecznych w Łomży, oraz pozwala sformułować rekomendacje usprawniające jego funkcjonowanie:

1. Starzenie się społeczeństwa: dynamiczny wzrost populacji seniorów będzie wymagał zwiększenia nakładów na usługi opiekuńcze i zdrowotne dla osób w podeszłym wieku.
Rekomendacja: Rozszerzać infrastrukturę dziennego wsparcia (kolejne Kluby i Domy Senior+, świetlice dla seniorów) oraz rozwijać usługi środowiskowe – np. zwiększyć liczbę opiekunek domowych i objąć teleopieką kolejnych seniorów.

2. Kadra i zasoby: utrzymanie wysokiej jakości usług wymaga inwestycji w ludzi – pracowników socjalnych, asystentów, opiekunów.

Rekomendacja: zadbać o stałe podnoszenie kwalifikacji kadr (szkolenia z nowych metod pracy, np. narzędzi cyfrowych do e-obługi, komunikacji z trudnym klientem, wiedzy o nowych programach pomocowych). Należy też monitorować obciążenie pracą – np. jeśli liczba rodzin na jednego asystenta rośnie, rozważyć zatrudnienie dodatkowych osób, by utrzymać standard (zgodnie z ustawowym limitem). Istotne jest pozyskanie do pracy młodych specjalistów (np. poprzez programy stażowe czy stypendialne), co zapewni ciągłość pokoleniową w służbach społecznych.

3. Zrównoważenie finansowe: wiele obecnych usług (asystenci, opieka wytechnieniowa, teleopieka) finansowanych jest projektowo ze środków zewnętrznych, czasem o charakterze jednorazowym.

Rekomendacja: Już zawczasu planować, które działania będą kontynuowane po zakończeniu dotacji i zabezpieczać środki w budżecie miasta na ich utrzymanie w razie potrzeby. Dotyczy to np. teleopieki – jeśli projekt się sprawdził, warto, by miasto finansowało go dalej we własnym zakresie, nie pozostawiając seniorów bez wsparcia po wyczerpaniu funduszy unijnych.

4. Lepsza informacja i profilaktyka: nadal zdarzają się osoby, które nie korzystają z przysługującej im pomocy z braku wiedzy lub z powodu stygmatyzacji.

Rekomendacja: Prowadzić szerszą kampanię informacyjną o dostępnych usługach – poprzez strony internetowe, media lokalne, ulotki w przychodniach i parafiach.



SZKOŁA GŁÓWNA
MIKOŁAJA KOPERNIKA

SGMK



URZĄD MIEJSKI
W ŁOMŻY



Fundusze Europejskie
dla Podlaskiego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Zachęcać mieszkańców do wcześniejszego zgłaszania się po wsparcie, zanim kryzys się pogłębi. Równocześnie kontynuować działania profilaktyczne wśród dzieci i młodzieży (przeciwdziałanie uzależnieniom, przemocy, problemy zdrowia psychicznego) – tak by zapobiegać problemom społecznym u źródła. Warto w pełni wdrożyć zaplanowany Program Ochrony Zdrowia Psychicznego 2024–2029, uwzględniając wsparcie psychologiczne w szkołach i ośrodkach pomocy.

5. Włączenie społeczne i aktywizacja: mimo poprawy wskaźników ubóstwa, część mieszkańców nadal jest wykluczona z rynku pracy lub życia społecznego. Rekomendacja: Rozwijać programy aktywizacji – np. prace społecznie użyteczne, szkolenia zawodowe w nowych branżach, zatrudnienie wspomagane dla osób z niepełnosprawnościami. Dobre efekty przynoszą projekty integrujące różne grupy, np. międzypokoleniowe (seniorzy i młodzież) czy angażujące wolontariuszy. Miasto mogłoby wspierać tworzenie spółdzielni socjalnych lub centrów integracji społecznej, które pomostowo zatrudnią osoby długotrwale bezrobotne, przygotowując je do powrotu na otwarty rynek pracy.
6. Zwiększyć dostępność informacji: o usługach CUS poprzez różnorodne kanały komunikacji, szczególnie dla osób wykluczonych cyfrowo (ulotki, SMS, nagłośnienia).
7. Wprowadzić system wizyt domowych: pracowników socjalnych dla osób starszych i niepełnosprawnych, by skuteczniej docierać do potrzebujących.
8. Rozszerzyć ofertę usług o wsparcie psychologiczne, kursy zawodowe, poradnictwo prawne oraz działania integracyjne i profilaktyczne.
9. Wdrożyć elastyczny system odpłatności: usług, uwzględniający dochody i sytuację życiową beneficjentów.
10. Motywować pracowników: poprzez system premiowy oraz angażować wolontariuszy w działania CUS.
11. Promować usługi CUS w lokalnych mediach, kościołach, miejscach publicznych oraz poprzez bezpośrednie działania informacyjne.
12. Usprawnić komunikację z mieszkańcami: poprzez stworzenie infolinii, organizowanie cyklicznych spotkań oraz ułatwienie kontaktu z pracownikami CUS.
13. Zapewnić transport dla osób mających trudności z dotarciem do CUS.
14. Wydłużyć godziny otwarcia CUS.
15. Walczyć ze stygmatyzacją osób korzystających z pomocy społecznej.



SZKOŁA GŁÓWNA
MIKOŁAJA KOPERNIKA

SGMK



URZĄD MIEJSKI
W ŁOMŻY



Fundusze Europejskie
dla Podlaskiego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Kategoryzując w ramach obszarów problemowych wnioski i rekomendacje:

Obszar 1: Wsparcie psychologiczne i emocjonalne

- Zatrudnienie mobilnych psychologów pracujących środowiskowo
- Wprowadzenie grup wsparcia dla samotnych, rodziców, osób z kryzysem psychicznym
- Dyżury telefoniczne i lokalny telefon zaufania

„Nie trzeba od razu psychoterapii. Wystarczy, że ktoś jest” (IDI2)

Obszar 2: Informacja i promocja

- Ulotki, plakaty i gazetki lokalne z prostym opisem oferty CUS
- SMS informacyjny co miesiąc – „Twoje wsparcie w Łomży”
- Ogłoszenia w kościołach, przychodniach, autobusach i na tablicach klatek schodowych

Obszar 3: Aktywizacja zawodowa osób dorosłych

- Kursy komputerowe, zawodowe i komunikacyjne dla 40+ i 50+
- Punkt doradztwa w CUS lub świetlicach osiedlowych
- Mini grupy coachingowe i warsztaty dla osób wypalonych lub wycofanych z rynku pracy

Obszar 4: Integracja lokalna i działania sąsiedzkie

- Tworzenie kawiarenek sąsiedzkich – przestrzeni do spotkań
- Wsparcie mikroprojektów oddolnych – np. festyn, klub osiedlowy, punkt pomocy sąsiedzkiej
- Praca z lokalnymi liderami, parafiami, bibliotekami i szkołami

Obszar 5: Dostępność i obecność

- Mobilny CUS – punkt w aucie lub namiocie, odwiedzający różne dzielnice
- Dyżury pracowników w świetlicach, bibliotekach, ośrodkach zdrowia
- Tłumaczenie informacji na prosty język (ETR) i dostępność dla osób z niepełnosprawnością



SZKOŁA GŁÓWNA
MIKOŁAJA KOPERNIKA

SGMK



URZĄD MIEJSKI
W ŁOMŻY

Kluczowe wnioski z badania

1. Mieszkańcy oczekują przede wszystkim obecności i relacji.

Większość respondentów nie wskazywała na wsparcie materialne jako najpilniejsze – a raczej na potrzebę kontaktu, wysłuchania, zrozumienia.

2. Brak informacji to kluczowa bariera.

Nawet osoby kwalifikujące się do pomocy nie wiedzą, co im przysługuje, gdzie się zgłosić i czego oczekiwać.

3. Potrzeby społeczne zmieniają się dynamicznie.

Obecnie dominują kwestie psychologiczne, edukacyjne i związane z relacjami, nie tylko materialne.

4. CUS jest postrzegany jako instytucja pomocna, ale słabo znana i zbyt „urzędowa”.

5. Uczestnicy wyrażali chęć działania i gotowość do współpracy.

Gdyby tylko zostali zaproszeni do dialogu i otrzymali prosty, zrozumiały komunikat.

Tab. 6 Linia czasu: jak zmieniały się potrzeby i oczekiwania?

Rok	Wydarzenie / zmiana
2020	Powstanie CUS w Łomży
2021	Rozwój działań informacyjnych i pierwsze kampanie lokalne
2022	Poszerzenie oferty o działania dla dzieci i młodzieży
2023	COVID i jego skutki – nasilenie problemów psychicznych i izolacji społecznej
2024	Wyraźne zapotrzebowanie na działania dla dorosłych (40+) i seniorów
2025	Badania IDI i FGI – jasny sygnał: potrzeba obecności, relacji, integracji

Zakończenie narracyjne

„Wystarczyłoby, żeby ktoś przyszedł i zapytał: czy pani czegoś nie potrzebuje?”
(IDI4, 2025)

Ten jeden cytat streszcza całą potrzebę, jaką mieszkańcy Łomży mają wobec instytucji społecznych. Centrum Usług Społecznych w Łomży może stać się nie tylko dostawcą usług, ale też bliskim, obecnym partnerem w codziennym życiu mieszkańców — zwłaszcza tych, których głosu zwykle nie słychać.

Na zakończenie należy podkreślić, że Łomża już teraz wykazuje się dobrą praktyką w prowadzeniu polityki społecznej – elastycznie reaguje na nowe potrzeby (jak teleopieka czy programy osłonowe), współpracuje z organizacjami i skutecznie sięga po środki zewnętrzne. Rekomendacje powyższe służą dalszemu usprawnieniu systemu, tak aby żaden mieszkaniec potrzebujący wsparcia nie pozostał bez pomocy, a dostępne usługi były skuteczne, łatwo dostępne i przyczyniały się do poprawy jakości życia całej lokalnej społeczności.

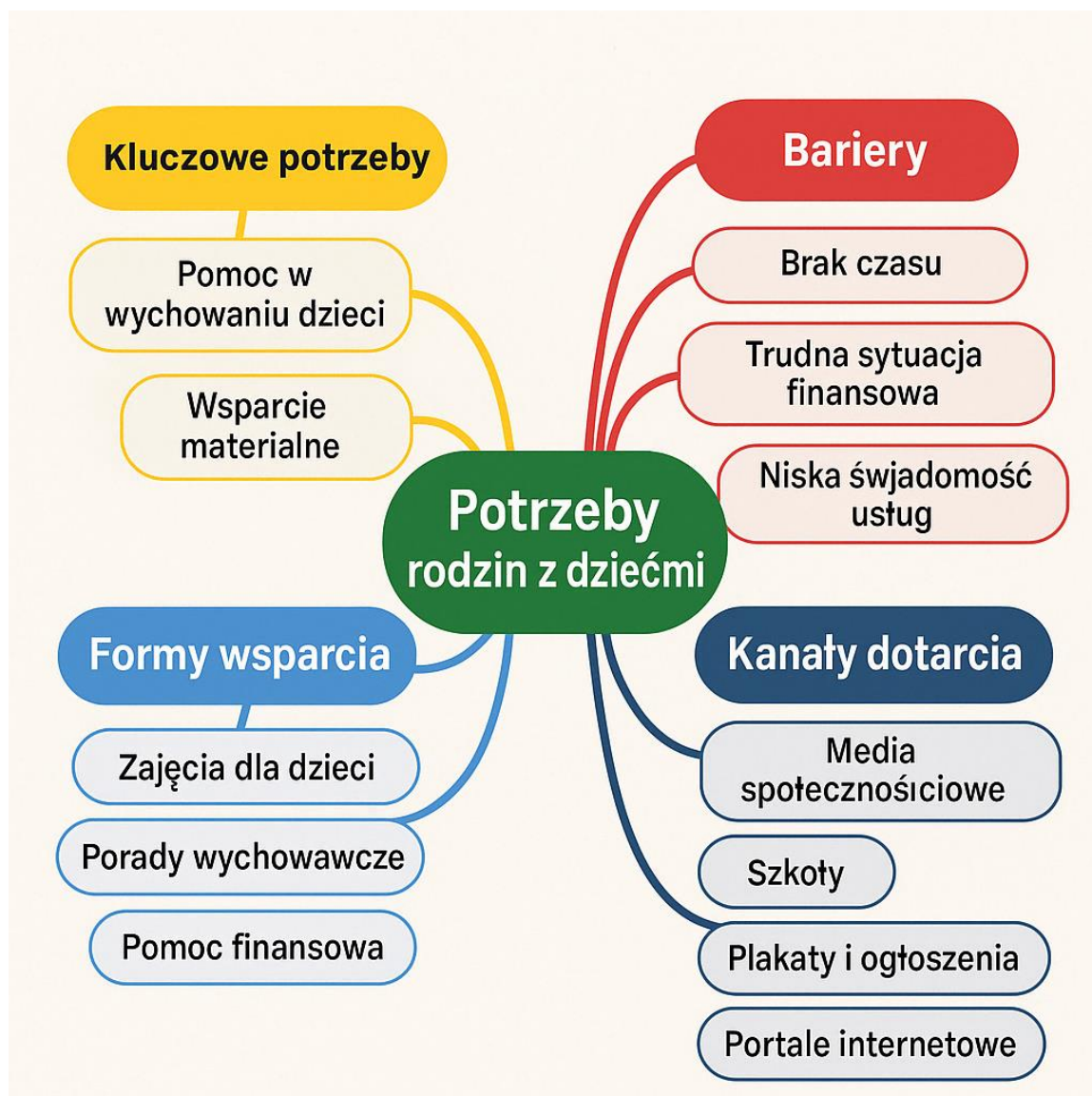
Aneks

Mapy myśli – potrzeby różnych grup społecznych

Osoby starsze (60+)



Rodziny z dziećmi





Fundusze Europejskie
dla Podlaskiego

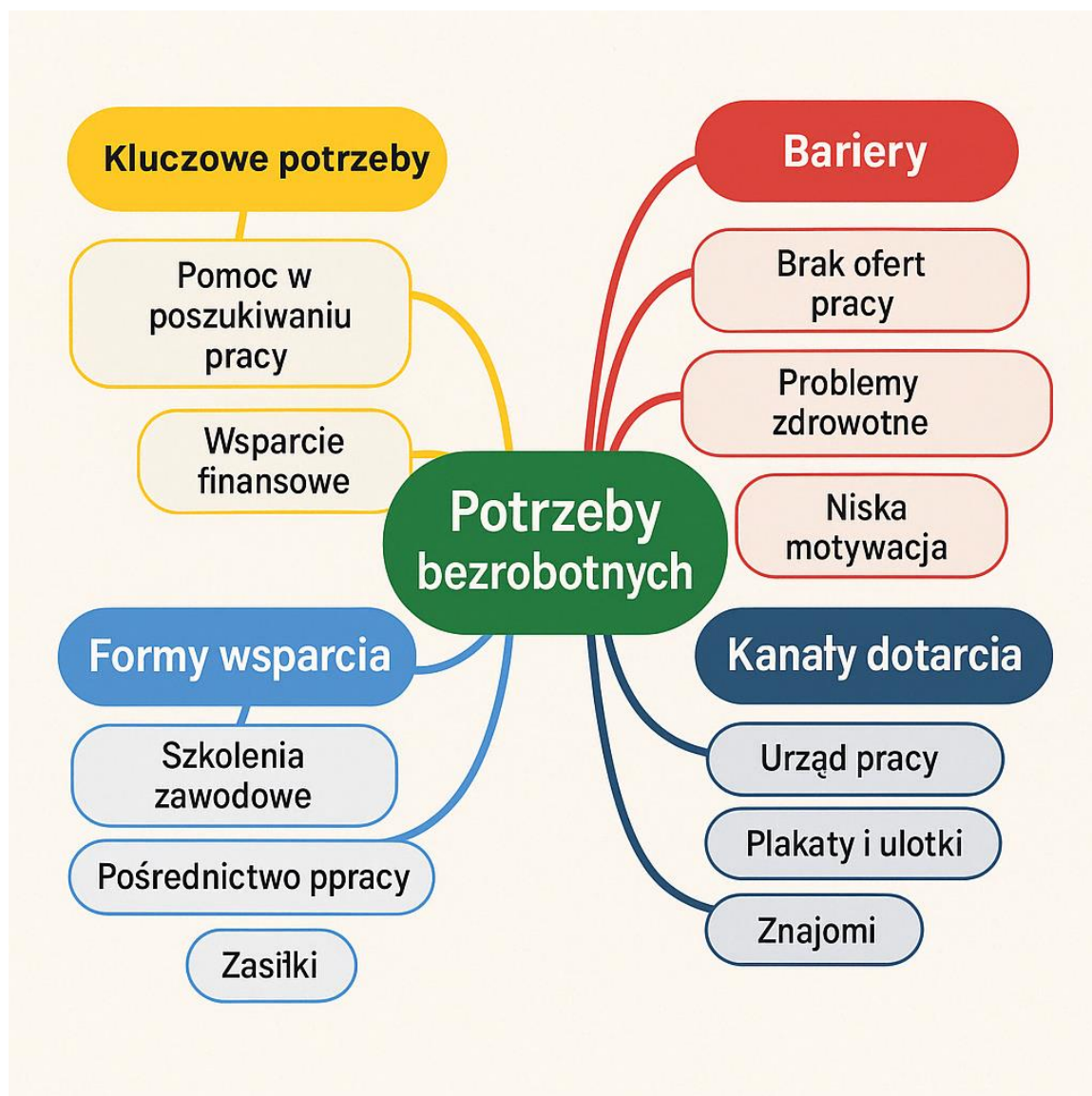


Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Osoby bezrobotne



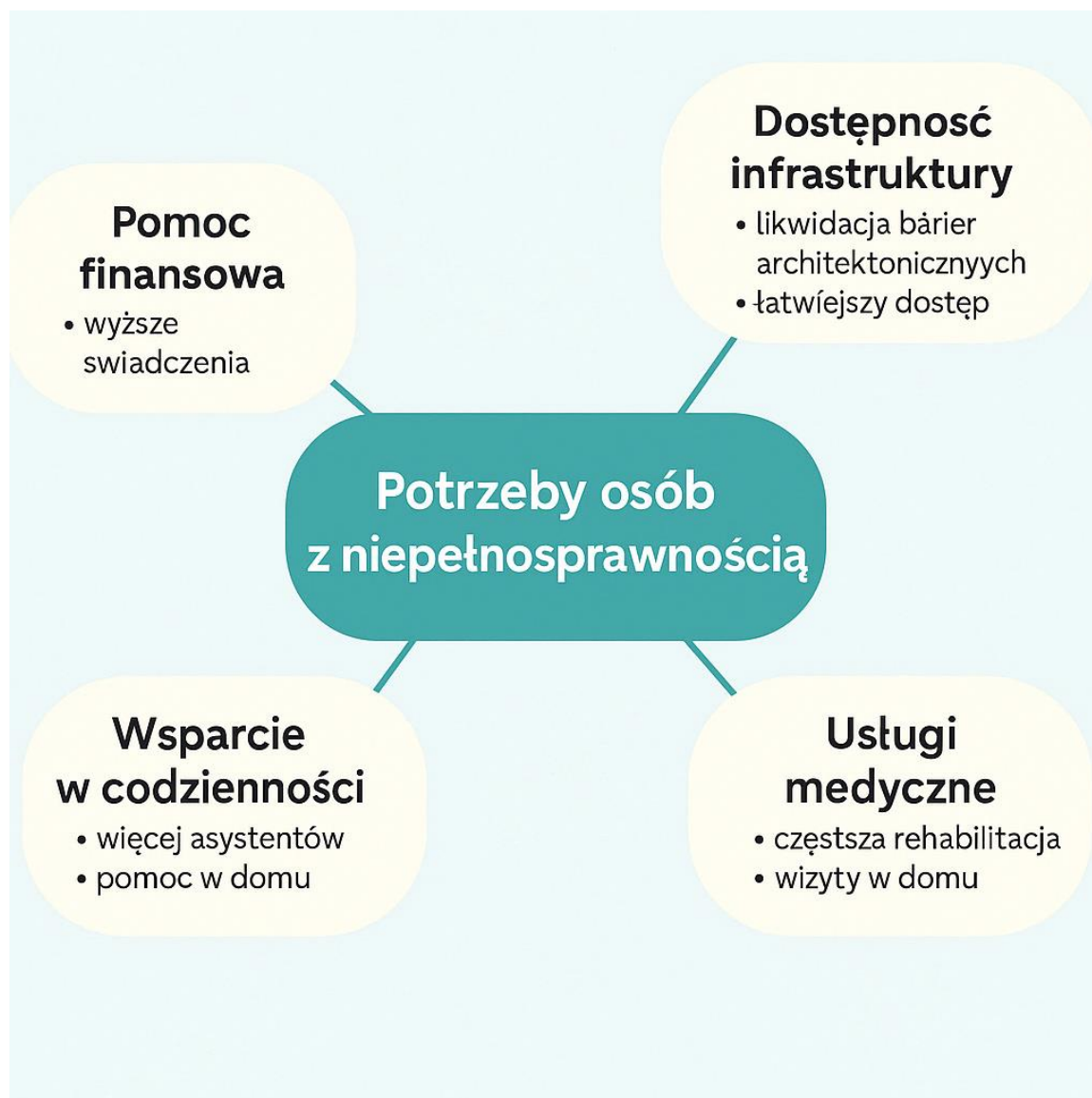
SZKOŁA GŁÓWNA
MIKOŁAJA KOPERNIKA

SGMK

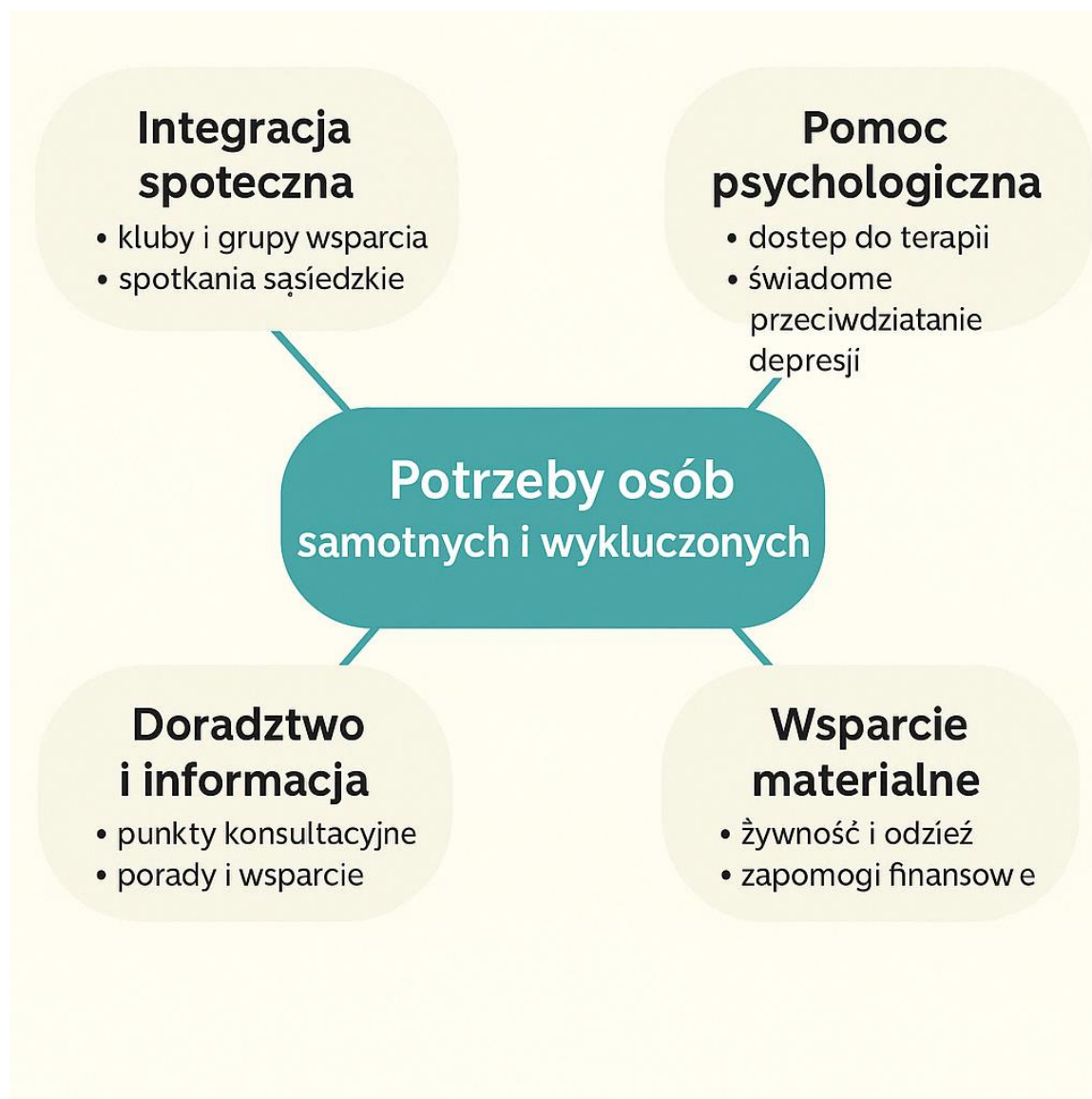


URZĄD MIEJSKI
W ŁOMŻY

Osoby z niepełnosprawnością



Osoby samotne





Fundusze Europejskie
dla Podlaskiego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Rekomendacje - TOP

Wnioski i rekomendacje

1

Istnieje potrzeba bardziej elastycznego podejścia

- Wprowadzenie możliwości indywidualnego dostosowania usług

2

Trudności w znalezieniu odpowiednich informacji

- Ułatwienie dostępu do pełnych i przejrzystych danych

3

Problemy z komunikacją i wsparciem

- Zwiększenie liczby kanałów komunikacji i poprawa obsługi

4

Konieczność poprawy procesu realizacji

- Optymalizacja procedur i skrócenie czasu obsługi



SZKOŁA GŁÓWNA
MIKOŁAJA KOPERNIKA

SGMK



URZĄD MIEJSKI
W ŁOMŻY

Bibliografia

Babbie E. (2003), *Badania społeczne w praktyce*, tłum. W. Betkiewicz et al., Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

Berger P., Luckmann T. (1983), *Społeczne tworzenie rzeczywistości*, tłum. J. Niżnik, Warszawa: PIW.

Bloor M., Frankland J., Thomas M., Robson K. (2001), *Focus Groups in Social Research*, London: Sage Publications.

Bryman J. (2016), *Social Research Methods*, 5th edition, Oxford: Oxford University Press.

Creswell J.W. (2013), *Projektowanie badań naukowych. Metody jakościowe, ilościowe i mieszane*, tłum. J. Gilewicz, Kraków: Wydawnictwo UJ.

Dane statystyczne Urzędu Miejskiego w Łomży (stan ludności, struktura wiekowa, liczba seniorów).

Denzin N.K., Lincoln Y.S. (red.) (2009), *Metody badań jakościowych*, tom 1, tłum. K. Podemski et al., Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

Krueger R.A., Casey M.A. (2000), *Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research*, Thousand Oaks: Sage.

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Łomży – sprawozdania i dane udostępnione w dokumentach miejskich.

Najwyższa Izba Kontroli – wyniki kontroli funkcjonowania MOPS Łomża (lata 2017–2019).

Portal 4lomza.pl – artykuły informacyjne: „Umowa na CUS podpisana” (2025) , „Starość w Łomży” (2025) , „Gdzie umiejscowić CUS” (2024) .

Transkrypcje wywiadów IDI i FGI, Łomża 2025.

Uchwały Rady Miejskiej Łomży (Program Wspierania Rodziny 2025–2027 , Program Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie 2022–2026 , Program na rzecz Osób Niepełnosprawnych 2021–2030 , Roczny Program Współpracy z NGO , Program Ochrony Zdrowia Psychicznego 2024–2029).