

CZĘŚĆ



RAPORT KOŃCOWY
Z AUDYTU NAUKOWEGO

1

WPROWADZENIE

2

OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA UCZESTNIKÓW I PROJEKTU GSWB

- 2.1 Charakterystyka adresatów – Maciej Dębski
- 2.2 Charakterystyka celów realizowanych przez partnerstwa lokalne w kontekście rekomendacji sformułowanych w diagnozach lokalnych – Łukasz Browarczyk

3

STANDARDY

- 3.1 Rezultaty i wskaźniki pilotażowego wdrożenia Modelu GSWB – Łukasz Browarczyk
- 3.2 Ocena standardów Modelu GSWB
 - 3.2.1 Ocena standardu: Partnerstwo Lokalne – Barbara Goryńska-Bittner
 - 3.2.1.1 Wstęp
 - 3.2.1.1.1 Uwagi formalne do standardu
 - 3.2.1.1.2 Ocena wartości merytorycznej standardu
 - 3.2.1.2 Usługi/moduły
 - 3.2.1.2.1 Wstęp
 - 3.2.1.2.1.1 Moduły
 - 3.2.2 Ocena standardu: Praca Socjalna – Aneta Wiącek
 - 3.2.2.1 Wstęp
 - 3.2.2.1.1 Uwagi formalne do standardu
 - 3.2.2.1.2 Ocena wartości merytorycznej standardu
 - 3.2.2.1.3 Ocena standardu pod względem innowacyjności
 - 3.2.2.1.4 Odniesienie do innych standardów Modelu GSWB
 - 3.2.2.1.6 Modyfikacje standardu

- 3.2.2.2 Usługi/moduły
 - 3.2.2.2.1 Wstęp
 - 3.2.2.2.1.1 Moduły
- 3.2.3 Ocena standardu: Mieszkalnictwo i pomoc doraźna – Mirosław Przewoźnik
 - 3.2.3.1 Wstęp
 - 3.2.3.1.1 Uwagi formalne do standardu
 - 3.2.3.1.2 Ocena wartości merytorycznej standardu
 - 3.2.3.1.3 Ocena standardu pod względem innowacyjności
 - 3.2.3.1.4 Odniesienie do innych standardów Modelu GSWB
 - 3.2.3.1.5 Modyfikacje standardu
 - 3.2.3.1.6 Inne uwagi sformułowane w trakcie badania ewaluacyjnego:
 - 3.2.3.1.7 Uwagi ogólne audytora
 - 3.2.3.2 Ocena standardu: Mieszkalnictwo i pomoc doraźna – usługi
 - 3.2.3.2.1 Wstęp
 - 3.2.3.2.1.1 Usługi
- 3.2.4 Ocena Standardu Zdrowia – Marcin J. Sochocki
 - 3.2.4.1 Wstęp
 - 3.2.4.2 Standard/standarty
 - 3.2.4.2.1 Uwagi formalne
 - 3.2.4.2.2 Ocena Standardu i standardów pod względem wartości merytorycznej
 - 3.2.4.2.3 Ocena pod względem innowacyjności
 - 3.2.4.2.4 Odniesienia do innych standardów
 - 3.2.4.2.5 Modyfikacje
 - 3.2.4.3 Usługi
 - 3.2.4.3.1 Uwagi formalne
 - 3.2.4.3.2. Ocena wartości merytorycznej usług
 - 3.2.4.3.3. Ocena innowacyjności
 - 3.2.4.3.4. Odniesienia do innych Standardów (standardów)
 - 3.2.4.3.6. Modyfikacje
- 3.2.5 Ocena standardu: zatrudnienie i edukacja – Sławomir Mandes
 - 3.2.5.1 Wstęp
 - 3.2.5.2 Uwagi formalne do standardu
 - 3.2.5.3 Ocena wartości merytorycznej standardu
 - 3.2.5.4 Ocena standardu pod względem innowacyjności

5

ANEKS

- 5.1 Standard partnerstwa lokalnego
- 5.2 Standard pracy socjalnej
- 5.3 Standard mieszkalnictwa i pomocy doraźnej
- 5.4 Standard zdrowia
- 5.5 Standard zatrudnienia i edukacji
- 5.6 Standard streetworkingu

4

OCENA MODELU GSWB – SŁAWOMIR MANDES

- 4.1 Wstęp
- 4.2 Spójność modelu GSWB
- 4.3 Relacje pomiędzy poszczególnymi standardami
- 4.4 Wpływ modelu GSWB na realizowane działania
- 4.5 Wykonalność modelu GSWB
- 4.6 Skuteczność modelu GSWB

- 3.2.5.5 Odniesienie do innych standardów Modelu GSWB
- 3.2.5.6 Modyfikacje standardu
- 3.2.5.7 Usługi/moduły
- 3.2.6 Ocena standardu: streetworking – Maciej Dębski
 - 3.2.6.1 Wstęp
 - 3.2.6.1.1 Uwagi formalne do standardu
 - 3.2.6.1.2 Ocena wartości merytorycznej standardu
 - 3.2.6.1.3 Adekwatność opisanych działań wobec celów standardu
 - 3.2.6.1.4 Ocena standardu pod względem innowacyjności
 - 3.2.6.1.5 Modyfikacje standardu
 - 3.2.6.2 Ocena poszczególnych usług/modułów
 - 3.2.6.3 Modyfikacje usług w standardzie streetworkingu
- 3.3 Podsumowanie – główne wnioski i rekomendacje zaprezentowane w raportach z obu etapów ewaluacji
 - 3.3.1 Partnerswa Lokalne (oprac. B. Goryńska-Bittner)
 - 3.3.2 Praca Socjalna (oprac. A. Wiącek)
 - 3.3.3 Mieszkalnictwo i pomoc doraźna (oprac. M. Przewoźnik)
 - 3.3.4 Standard Zdrowia (oprac. M. J. Sochocki)
 - 3.3.5 Zatrudnienie i edukacja (oprac. S. Mandes)
 - 3.3.6 Streetworking (oprac. M. Dębski)



WPROWADZENIE

ROZDZIAŁ 1

Wprowadzenie

Poniżej przedstawiono analizę raportów badawczych opracowanych w ramach badań ewaluacyjnych prowadzonych w 19 Partnerstwach Lokalnych, które przystąpiły do projektu pilotażowej realizacji Gminnego Standardu Wychodzenia z Bezdomności, wdrażanego w ramach Projektu systemowego 1.18 „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” w zad. nr 4, w zakresie standaryzacji pracy z osobami bezdomnymi. W zapytaniu ofertowym 6/2012/GSWB ten rodzaj analizy został określony jako „audyt naukowy”. Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności (Zamawiający) nie zdefiniowało wprost tego pojęcia, dookreślając je w sposób kontekstowy, poprzez sformułowanie zadań Wykonawcy, m.in. jako *opracowanie raportu w oparciu o dane pochodzące z monitoringu oraz ze zrealizowanych ewaluacji pilotażowego wdrożenia standardów usług w zakresie bezdomności i przetestowania Modelu „Gminny Standard Wychodzenia z Bezdomności” we wszystkich Partnerstwach Lokalnych na terenie Polski*¹.

Podstawowym odbiorcą niniejszego opracowania są eksperci przygotowujący końcową wersję Modelu GSWB². Zebrany materiał należy uznać za zbiór wskazówek, pomysłów, uwag, które w dalszej kolejności powinny zostać poddane pogłębionej analizie bazującej na wiedzy eksperckiej. Celem Audytu Naukowego było dostarczenie informacji mogących być użytecznych przy ocenie: 1) trafności, czyli dopasowania przyjętych w Modelu GSWB rozwiązań oraz wartości merytorycznej Modelu z punktu widzenia PL; 2) skuteczności, czyli osiągnięcia zakładanych w modelu GSWB celów z perspektywy PL; 3) poprawności stosowania procedur na etapie realizacji ewaluacji; 4) wybranych cech jakości Modelu GSWB w opinii PL.

A. OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA UCZESTNIKÓW I PROJEKTU GSWB

Pilotażowe wdrożenia Modelu GSWB zostały przewidziane na 18 miesięcy – od marca 2012 do sierpnia 2013 – niemniej ze względu na trudności realizacja wdrożeń rozpoczęła się we wrześniu 2012 (część Partnerstw rozpoczęła działania jeszcze przed otrzymaniem środków finansowych – niektóre nawet w kwietniu/maju 2012). Standardy testowało 19 gminnych Partnerstw wyłonionych w postępowaniu konkursowym. Partnerstwa zawiązano w różnych regionach kraju, były to zarówno niewielkie gminy – kilkutysięczne, jak np. Nowe, jak i duże miasta, np. Kraków. W warunkach konkursu nie sformułowano większych obostrzeń

dotyczących zarówno samych Partnerstw, a także rodzaju i zakresu standardów, jakie miały zostać wdrożone. Przed gminami postawiono warunek zawiązania partnerstwa publiczno-społecznego z jednostką publiczną (gminą lub OPS) jako liderem. Z partnerstwa formalnie zostały wykluczone instytucje spoza sektora integracji społecznej. Natomiast w odniesieniu do zakresu wdrożeń – jedno zobowiązanie dotyczyło standardu: Partnerstwo Lokalne – był on obligatoryjny do testowania, natomiast pozostałe obszary miały być wdrażane w zależności od zidentyfikowanych w gminie potrzeb, tak aby pilotażowe wdrożenie modelu GSWB było odpowiedzią na potrzeby danej gminy (w oparciu o lokalne diagnozy).

Jak wspomniano, wdrożenia odbywały się w ramach projektu systemowego „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”, dokładniej w zadaniu nr 4 – w zakresie standaryzacji pracy z bezdomnymi, w tym: opracowanie modelu Gminnego Standardu Wychodzenia z Bezdomności. Komponent bezdomnościowy w tym projekcie systemowym realizowany jest przez partnerstwo sześciu organizacji pozarządowych: Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności, Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta Zarząd Główny, Stowarzyszenie MONAR, CARITAS Diecezji Kieleckiej, Związek Organizacji Sieć Współpracy BARKA, Stowarzyszenie OTWARTE DRZWI. Każdy z partnerów odpowiada formalnie za jeden ze standaryzowanych obszarów usług wobec osób bezdomnych, są to kolejno – streetworking, praca socjalna, zdrowie, mieszkalnictwo i pomoc doraźna, partnerstwo lokalne, zatrudnienie i edukacja. Liderem merytorycznym partnerstwa jest Pomorskie Forum. Natomiast formalnym liderem zadania nr 4 jest Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich.

Praca w projekcie podzielona została na następujące fazy: 1) ogólnopolskiej diagnozy, w której określano stan systemu pomocy osobom bez domu; 2) modelu – w tym czasie opracowano korpus sześciu standardów pracy z osobami bezdomnymi; 3) edukacji – czas ten był poświęcony na wyłonienie Partnerstw kandydujących do możliwości testowania Modelu GSWB, ich przeszkolenia z zakresu standardów oraz przeprowadzenia właściwej rekrutacji PL testujących Model; 4) pilotażu, która pozwoliła poddać testom opracowane standardy składające się na Model. Na podstawie tych testów, dokładniej w oparciu o zebrane w trakcie pilotażowych wdrożeń materiały (opinie PL, raporty ewaluacyjne, ekspertyzy), w przedostatnim etapie – 5) fazie rekomendacji – testowane standardy oraz cały Model zostaną poddane rekonstrukcji. Na tym etapie projektu powstanie ostateczna wersja Modelu, ponadto stworzone również będą projekty aktów prawnych (propozycje ścieżek wdrożenia opracowanego materiału do gminnych polityk społecznych). Ostatnim etapem projektu (6) będzie faza upowszechniania, w której to grono specjalistów z zakresu pracy z osobami bezdomnymi ma zostać przeszkolone z koncepcji i wdrażania Modelu GSWB oraz z poszczególnych standardów.

W pilotażowym wdrożeniu Modelu GSWB uczestniczyło 19 Partnerstw z: Białogardu, Białegostoku, Częstochowy, Dąbrowy Górniczej, Gdańska, Jarosławia, Kielc, Krakowa, Lwówka, Nowego, Piły, Radomia, Słupska, Stargardu Szczecińskiego, Strzelec Opolskich, Warszawy Pragi Południe, Warszawy Ursusa, Włocławka, Zabrza. Jak widać, w testach brały udział bardzo duże gminy, średnie, jak i małe. W zamyśle pomysłodawców miało to sprzyjać sprawdzeniu testowanych rozwiązań w różnych warunkach.

B. INFORMACJE O SPOSOBIE POZYSKANIA I ZAKRESIE DANYCH Z MONITORINGU

Dane z monitoringu zostały zebrane przez Zamawiającego. W ramach monitoringu przygotowano cztery narzędzia badawcze, w Audycie Naukowym wykorzystano wyniki pochodzące z dwóch narzędzi monitorujących: „Karty osoby bezdomnej i zagrożonej bezdomnością” (karta o symbolu „M1”) oraz „Arkusze monitorowania Partnerstwa Lokalnego” (karta o symbolu „M3”). Głównym celem pierwszego z zastosowanych narzędzi było dokonanie socjodemograficznej charakterystyki adresatów wdrożeń (osób bezdomnych i zagrożonych

bezdumnością) za pomocą krótkiego kwestionariusza wywiadu. Kwestionariusz ten, wraz z załączoną instrukcją jego wypełniania dostarczony został PL. Pomimo tego, że jego przeprowadzenie trwało relatywnie krótko (ok. 5–10 minut) nie został on wypełniony z wszystkimi uczestnikami pilotażu. Wypełnienie karty osoby bezdomnej i zagrożonej bezdumnością wymagało utrzymania dłuższego kontaktu z osobą objętą pomocą w pilotażu, w związku z czym ankiety tej nie przeprowadzano z osobami, które z pomocy korzystały „przelotnie” lub powierzchownie, tj. większości korzystających z usługi streetworkingu, pomocy doraźnej (nawet punktów informacyjno-konsultacyjnych) oraz redukcji szkód. Oznacza to, że dane zawarte w dalszej części opracowania pochodzące z narzędzia M1 (w tym na przykład liczba osób bezdomnych i zagrożonych bezdumnością biorących udział w pilotażowym wdrożeniu standardów GSWB) nie pokrywa się z liczbą osób faktycznie korzystających z projektu. Charakteryzując pokrótce metodologię warto wskazać, że:

- osoby bezdomne i zagrożone bezdumnością same nie wypełniały kart monitorujących. Rozmowy z respondentami prowadzili pracownicy socjalni bądź inne wskazane osoby ze strony partnerstwa lokalnego,
- najczęściej rozmowa z osobą bezdomną i zagrożoną bezdumnością podejmowana była w trakcie pierwszego kontaktu. Zdarzały się sytuacje wypełniania karty w terminie późniejszym – decyzję o takim postępowaniu każdorazowo podejmowała osoba odpowiedzialna za prowadzenie wywiadów, uwzględniając aktualną kondycję potencjalnych respondentów (np. w sytuacji bezdumności ulicznej, kiedy osobami prowadzącymi wywiady byli streetworkerzy kartę wypełniano jedynie wówczas, kiedy osoba bezdomna przebywająca w przestrzeni ulicy podjęła ponowny/e kontakt/y ze streetworkerem),
- wyniki pochodzące z narzędzia M1 na bieżąco wpisywane były do przygotowanej uprzednio bazy danych i przesyłane dalej w określonych okresach sprawozdawczych,
- prezentowane w Audycie Naukowym wyniki z karty osób bezdomnych i zagrożonych bezdumnością pochodzą z czterech z pięciu okresów sprawozdawczych.

Drugie wykorzystane źródło danych to jedna z części „Arkusza monitorowania Partnerstwa Lokalnego” (karta o symbolu „M3”). Narzędzie to składa się z dwóch części, jednej zbierającej dane o zagrożeniach związanych z realizacją pilotażowego wdrożenia Modelu GSWB, drugiej zbierającej rezultaty i wskaźniki osiągane przez PL. W Audycie Naukowym wykorzystano dane gromadzone jedynie w drugiej części arkusza monitorującego M3. Część ta składa się z 70 zagadnień, są to głównie wskaźniki działań (procesu), ale pojawiają się również wskaźniki rezultatu (np. liczba osób usamodzielnionych, jednak bez określenia kryteriów sukcesu danego działania). Skoncentrowano się na próbie uchwycenia rozmachu pilotażowych wdrożeń, skali oddziaływania na uczestników. W ten sposób określono w jakim zakresie podejmowano działania w obszarze pracy z ludźmi bezdomnymi i zagrożonymi bezdumnością we wdrożeniach. PL określały (wpisywały do narzędzia monitorującego) osiągnięte wskaźniki i rezultaty w maju 2013 – dokładnie, podawały stan na 20 maja. Wyniki prezentowane w raporcie w zakresie skali podjętych działań opisują zatem stan od początku pilotażowego wdrożenia do 20 maja 2013. Wykorzystaną w Audycie Naukowym część arkusza monitorującego M3 wypełniały osoby „osadzone” w PL (pracownicy podmiotów tworzących partnerstwo projektowe) oraz oddelegowane m.in. do zajmowania się ewidencjonowaniem na potrzeby prowadzenia monitorowania pilotażowego wdrożenia. Dane do arkusza wprowadzane były jednorazowo (w maju 2013), należało podać liczebności osiągnięte od początku trwania pilotażowego wdrożenia, ponadto wypełniający narzędzia monitorujące zobowiązani byli uwzględnić osoby, które w jakiejś części korzystały z usług realizowanych w ramach wdrożenia.

C. PODSTAWOWE INFORMACJE O METODOLOGII EWALUACJI I RAPORTACH Z BADAŃ

Zgodnie z założeniami, we wszystkich PL prowadzono badania w oparciu o tę samą „Metodologię ewaluacji w ramach Audytu Naukowego”, której ogólne warunki sformułowano we wspomnianym „Zapytaniu ofertowym”. Ewaluację podzielono się na dwa etapy. Pierwszy obejmował badania, których przedmiotem była ocena adekwatności przyjętych w Modelu GSWB rozwiązań oraz wartości merytorycznej Modelu z perspektywy potrzeb PL. Etap ten składał się z dwu części: 1) analizy treści dokumentów zastanych; 2) wywiadu grupowego z przedstawicielami PL. Etap pierwszy wdrażano od listopada do grudnia 2012 roku. Z kolei celem drugiego etapu ewaluacji była analiza wdrożeń ze względu na uzyskanie zakładanych w Modelu GSWB rezultatów. Podobnie jak poprzednio, ewaluację podzielono na dwie części: 1) indywidualne wywiady pogłębione z kluczowymi informatorami; 2) weryfikację wyników analizy w panelu ekspertów. Etap ten przeprowadzono w okresie od kwietnia do końca maja 2013.³ Z kolejnych etapów ewaluacji przygotowywano odrębne raporty, które poddano analizie w ramach Audytu Naukowego.

Analizy dotyczące oceny poszczególnych standardów GSWB zostały ustrukturyzowane z uwzględnieniem podziału na standardy i przypisane im usługi wg następujących kryteriów przedmiotowych:

- uwagi formalne,
- ocena pod względem wartości merytorycznej (w tym trafność i skuteczność),
- ocena pod względem innowacyjności,
- proponowane modyfikacje,
- odniesienie do innych standardów i usług.

Poniżej posłużono się podziałem na „standardy”, „moduły” i „usługi” (działania) przyjętym w opisie poszczególnych standardów. Warto jednak zwrócić uwagę na brak jednolitości używana wymienionych terminów w Modelu GSWB.

Formalne warunki realizacji projektu narzucały konieczność odrębnego wyłaniania podmiotów prowadzących badania w poszczególnych PL, które dysponowały budżetami na ten cel. Taki sposób rekrutacji ewaluatorów wprowadzał (potencjalnie) zagrożenie dotyczące spełnienia przez wszystkie zespoły standardów jakości realizacji badań. Autorzy „Metodologii” starali się temu zapobiec formułując odpowiednie wymagania dotyczące kompetencji realizatorów oraz szczegółowo opisując poszczególne procedury ewaluacji. Analiza raportów z pierwszego etapu ewaluacji wskazała jednak, że ich poprawność metodologiczna była stosunkowo zróżnicowana. Mając na uwadze jakość raportów drugiego etapu, w odniesieniu do 10 opracowań (na 18 dostarczonych w przewidzianym terminie) sformułowano uwagi krytyczne, które przesłano PL. Jednak nie wszystkie zespoły zastosowały się w pełni do tych uwag. Ewaluacje w 18 Partnerstwach4 przeprowadziło 13 różnych wykonawców, w tym jeden podmiot realizował cztery ewaluacje, dwa – po dwie (dodatkowo jeden z badaczy współpracował z trzema różnymi zespołami). Mimo sformułowania wyżej wspomnianych wymagań, wydaje się, że tryb zlecania ewaluacji oraz różnice w kompetencjach badaczy (zespołów) przełożyły się na znaczne różnice w raportach. W odniesieniu do opracowań z obu etapów ewaluacji sformułowano następujące zarzuty:

- nieprzestrzeganie struktury raportów oraz odstępstwa formalne od przyjętych zasad redakcji materiałów,
- niewłaściwe posługiwanie się terminologią używaną w Modelu GSWB,
- brak jednoznacznych odniesień do wypowiedzi respondentów,
- merytorycznie nieuzasadniona zmiana technik badawczych (np. wywiady telefoniczne zamiast indywidualnych wywiadów pogłębionych),
- nieodróżnianie celów pierwszej i drugiej ewaluacji (co przekładało się na gromadzenie analogicznych danych w obu badaniach),

- brak pogłębionej analizy (np. niewyjaśnienie sprzecznych, czy niejasnych wypowiedzi), formułowanie wniosków sprzecznych z zaprezentowanym materiałem empirycznym, a także z innymi uogólnieniami dokonywanymi przez ewaluatorów,
- prezentowanie materiałów w sposób naruszający zasadę anonimowości.

W części przypadków można mieć uzasadnione wątpliwości, czy miał miejsce właściwy – pod kątem celów ewaluacji – dobór osób badanych. Wynika to – na co czasem zwracali uwagę sami ewaluatorzy – z niedostatecznego zaangażowania respondentów, powierzchownej znajomości standardów bądź wpływu czynników zewnętrznych. Ponadto, możliwości oceny skutków wdrażania standardów były ograniczone krótkim czasem testowania Modelu GSWB.

Audyt Naukowy bazuje przede wszystkim na opiniach osób biorących udział w realizacji projektu. Niejednokrotnie przytaczane są zacytowane w raportach fragmenty wypowiedzi poszczególnych osób. W większości wypadków, z kontekstu raportów trudno zorientować się, w jakim stopniu dana wypowiedź lub przytoczona opinia jest reprezentatywna dla całego PL, mimo to, zostały one zawarte w niniejszym opracowaniu. Nie należy ich jednak traktować jako konkluzywnych opinii na dany temat, lecz jako punkt odniesienia do dalszej dyskusji. W różnych raportach dotyczących tych samych standardów można zetknąć się z opiniami lub zaleceniami, które są sprzeczne, np. w odniesieniu do usługi „aktywizacja społeczna” (standard „zatrudnienie i edukacja”), można znaleźć zalecenie, by była ona obowiązkowa i dobrowolna. Sprzeczność ta wynika z tego, że w jednym z PL zalecano obowiązkowość tej usługi, w drugim zaś przeciwnie. Przykład ten pokazuje, że może mieć miejsce pozorna sprzeczność: twierdzenie, że aktywizacja społeczna powinna być obowiązkowa – może być umieszczane na poziomie programów wsparcia, natomiast dobrowolność dotyczy zasady regulującej udział osób bezdomnych w działaniach. Wydaje się, że zadaniem zespołu eksperckiego pracującego nad poprawioną wersją standardu, winno być w pierwszym rzędzie ustalenie, czy sprzeczności odnośnie opinii czy zaleceń są pozorne czy rzeczywiste, i ustalenie sposobu ich rozwiązania. Ponadto, zespoły eksperckie mogą zaproponować także swoje rozwiązania, nie muszą się „niewolniczo” trzymać zaleceń sformułowanych przez Partnerstwa Lokalne. W związku ze zróżnicowaną jakością uzyskanych od ewaluatorów materiałów, wnioski z Partnerstw, w przypadku których przygotowano raporty charakteryzujące się rzetelnością badawczą, poniżej zajmują bardziej eksponowane miejsce niż miałyby to miejsce wówczas, gdyby wszystkie raporty były równie rzetelne. W tabeli poniżej zaprezentowano zestawienie standardów GSWB testowanych przez poszczególne PL.

TABELA NR 1 | Standardy testowane przez PL w ramach pilotażowych wdrożeń Modelu GSWB

STANDARDY PARTNERSTWO	PARTNERSTWO LOKALNE	PRACA SOCJALNA	MIESZKALNICTWO I POMOC DORAŻNA	ZDROWIE	ZATRUDNIENIE I EDUKACJA	STREETWORKING
1. Białogard	testuje	testuje	testuje	testuje	testuje	testuje
2. Białystok	testuje	testuje	testuje	testuje	testuje	testuje
3. Częstochowa	testuje	testuje	testuje	testuje	testuje	testuje
4. Dąbrowa Górnicza	testuje	testuje	testuje	nie testuje	testuje	nie testuje
5. Gdańsk	testuje	testuje	testuje	nie testuje	nie testuje	nie testuje
6. Jarosław	testuje	testuje	testuje	testuje	testuje	nie testuje
7. Kielce	testuje	testuje	testuje	testuje	testuje	testuje
8. Kraków	testuje	testuje	testuje	testuje	nie testuje	nie testuje
9. Lwówek	testuje	testuje	testuje	testuje	testuje	nie testuje
10. Nowe	testuje	testuje	testuje	nie testuje	testuje	nie testuje
11. Piła	testuje	testuje	testuje	testuje	testuje	testuje
12. Radom	testuje	testuje	nie testuje	nie testuje	nie testuje	testuje
13. Słupsk	testuje	testuje	testuje	nie testuje	nie testuje	testuje
14. Stargard Szczeciński	*	testuje	testuje	testuje	testuje	testuje
15. Strzelce Opolskie	testuje	testuje	testuje	testuje	testuje	testuje
16. Warszawa Praga-Południe	testuje	testuje	testuje	nie testuje	testuje	testuje
17. Warszawa – Ursus	testuje	testuje	nie testuje	nie testuje	nie testuje	nie testuje
18. Włocławek	testuje	testuje	testuje	nie testuje	nie testuje	nie testuje
19. Zabrze	testuje	testuje	testuje	testuje	testuje	testuje
ŁĄCZNA LICZBA PL TESTUJĄCYCH DANY STANDARD	18	19	17	11	13	11

Oprac. na podst.: Ł. Browarczyk, M. Dębski, A. Kwaśnik, *Raport za pierwszy i drugi okres sprawozdawczy. Monitoring realizacji pilotażowych wdrożeń testujących model Gminny Standard Wychodzenia z Bezdomności*, Gdańsk 2013, s. 4. Autorzy przywoływanego raportu podają, że dane zestawiono w oparciu o arkusz monitorujący M2.

W analizach uwzględniono raporty z następujących PL: I etap ewaluacji (19 raportów): Białogard, Białystok, Częstochowa, Dąbrowa Górnicza, Gdańsk, Jarosław, Kielce, Kraków, Lwówek, Nowe, Piła, Radom (raport przekazany w czerwcu, razem z raportem z II etapu ewaluacji), Słupsk, Stargard Szczeciński, Strzelce Opolskie, Warszawa – Praga Płd., Warszawa – Ursus, Włocławek, Zabrze. W II etapie ewaluacji uwzględniono 15 raportów, które zostały oddane w przewidzianym przez Zamawiających terminie: Białogard, Białystok, Częstochowa, Gdańsk, Jarosław, Kraków, Lwówek, Nowe, Piła, Radom, Strzelce Opolskie, Warszawa – Praga Płd., Warszawa – Ursus, Włocławek, Zabrze. Raporty z 4 PL (Słupsk, Dąbrowa Górnicza, Kielce, Stargard Szczeciński) nie zostały opracowane w przewidzianym metodologią ewaluacji oraz warunkowo przedłużonym czasie zaś ich wyniki nie znalazły się w niniejszym opracowaniu.

Raport z Audytu Naukowego jest ułożony według następującej struktury:

- **ogólna charakterystyka uczestników i projektu GSWB:** obejmuje charakterystykę adresatów projektu i celów realizowanych przez PL w kontekście rekomendacji sformułowanych w Lokalnych Diagnostach Systemu Pomocy Osobom Bezdomnym (DL),
- **standardy:** ta część opracowania obejmuje:
 - prezentację rezultatów i wskaźników pilotażowego wdrożenia Modelu GSWB,
 - uwagi formalne do poszczególnych standardów Modelu GSWB i ich ocenę merytoryczną wraz z propozycjami modyfikacji,
 - ocenę usług/modułów w poszczególnych standardach,
 - podsumowanie zawierające główne wnioski z obu etapów ewaluacji w każdym z wdrażanych standardów.
- **ocena modelu GSWB:** obejmuje ocenę Modelu GSWB w aspekcie jego spójności i relacji między poszczególnymi standardami, a także wpływu Modelu na realizowane działania, jego wykonalności i skuteczności,
- **aneks:** zawiera 12 tabel dla 6 standardów (6 tabel z I etapu ewaluacji i 6 tabel z II etapu ewaluacji), przygotowanych przez audytorów na podstawie 34 raportów ewaluacyjnych (19 raportów z I etapu ewaluacji oraz 15 raportów z II etapu ewaluacji). Zawartość tabel stanowi materiał, na podstawie którego audytorzy dokonali analizy opatrzonej stosownymi wnioskami i rekomendacjami.

W przedstawianym opracowaniu, prezentując cytaty i odwołania do raportów z ewaluacji, przyjęto następujący sposób oznaczeń: pierwsza liczba – numer PL (patrz numeracja w tabeli powyżej), liczby po ukośniku – numer bądź numery stron. Raporty z drugiego etapu ewaluacji odróżnione zostały poprzez dodanie do numeru PL cyfry 2 (po kropce). Dla przykładu: jeśli dany np. postulat/uwaga/rekomendacja pochodził z PL w Gdańsku z I etapu ewaluacji ze strony nr 16 zapis kodowy wyglądał następująco: (5/16). Jeśli cytat pochodził z tego samego Partnerstwa lecz z II etapu ewaluacji ze strony 45 zapis kodowy powinien wyglądać następująco: (5.2/45). Jeżeli ta sama uwaga pojawiała się w wielu miejscach autorzy opracowania odpowiednie kody umieszczali po sobie, zaś oddzielone były od siebie średnikiem, np.: (1/45/; 2/41; 14/20; 19/62; 12/43; 7/79; 14/20; 2.2/32; 3.2/129; 12.2/38; 15.2/2; 15.2/37; 16.2/71; 19.2/2).

D. WYKAZ UŻYWANYCH SKRÓTÓW:

- APS – Aktywna Polityka Społeczna
- CIS – Centrum Integracji Społecznej
- CRZL – Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich
- DL – Lokalne Diagnosty Systemu Pomocy Osobom Bezdomnym
- DPS – Dom Pomocy Społecznej
- GSWB – Gminny Standard Wychodzenia z Bezdomności
- IPD – Indywidualny Plan Działania
- IPWB – Indywidualny Program Wychodzenia z Bezdomności
- JST – Jednostki Samorządu Terytorialnego
- KIS – Klub Integracji Społecznej
- KP – Klub Pracy
- KS – Kontrakt Socjalny
- NGO – Organizacje Pozarządowe
- OB. – Osoba Bezdomna
- OPS – Ośrodek Pomocy Społecznej
- OZB – Osoba Zagrożona Bezdomnością
- PL – PPL, które w toku wdrażania standardu poszerzyło swój skład o nowe podmioty
- PPL – Projektowe Partnerstwo Lokalne, czyli takie, które powstało i funkcjonowało na potrzeby pilotażowego wdrażania usług i testowania Modelu GSWB
- Standard MiPD – standard Mieszkalnictwo i Pomoc Doraźna
- Standard PL – standard Partnerstwo Lokalne;
- Standard PS – standard Praca Socjalna
- Standard ZiE – standard Zatrudnienie i Edukacja
- SWOT – technika konfrontowania silnych i słabych stron
- TP – Trener Pracy
- ZAZ – Zakład Aktywizacji Zawodowej
- ZOL – Zakład Opiekuńczo-Leczniczy
- ZPO – Zakład Pielęgnacyjno-Opiekuńczy

B. Goryńska-Bittner, M. J. Sochocki, S. Mandes, M. Dębski, Ł. Browarczyk



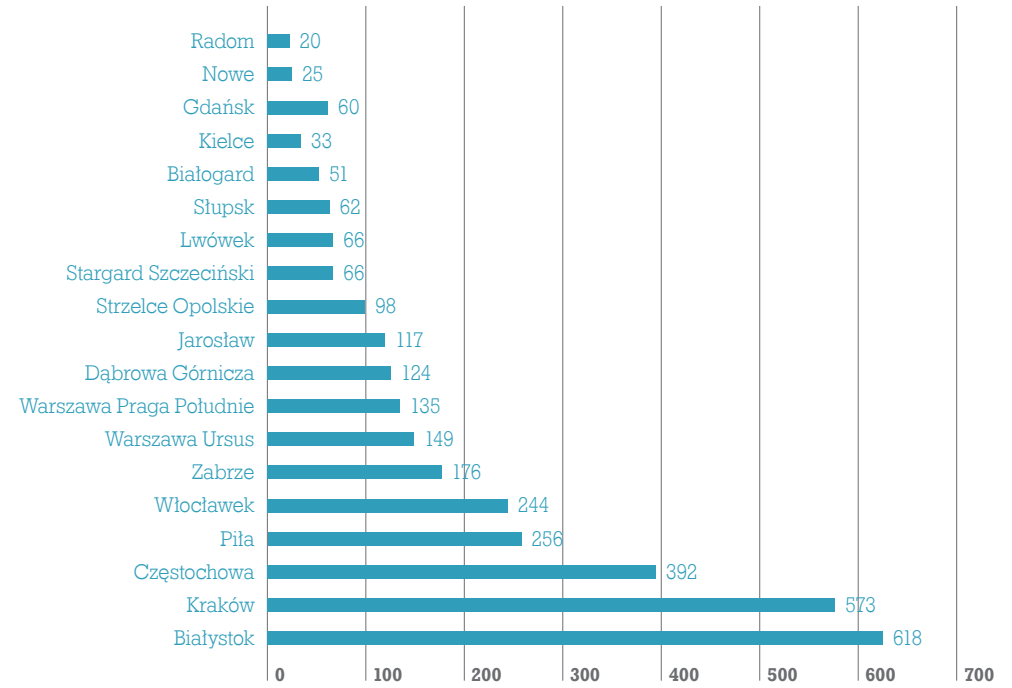
OGÓLNA
CHARAKTERYSTYKA
UCZESTNIKÓW
I PROJEKTU GSWB

Ogólna charakterystyka uczestników i projektu GSWB

2.1 Charakterystyka adresatów – Maciej Dębski

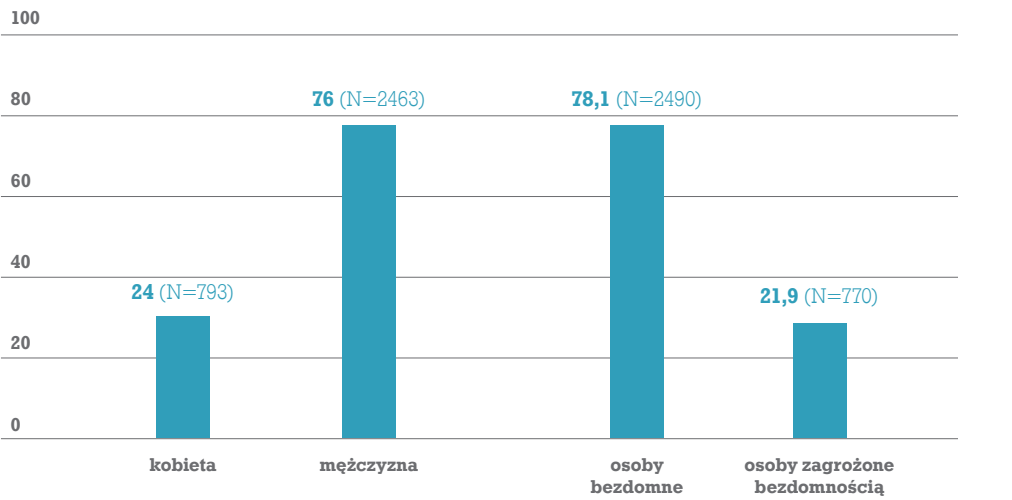
Prezentowane poniżej dane pochodzą z 19 PL, które realizują pilotażowe wdrożenie standardów pracy z osobami bezdomnymi i zagrożonymi bezdomnością w ramach realizacji projektu Gminny Standard Wychodzenia z Bezdomności. Niniejsze sprawozdanie gromadzi dane dotyczące czterech okresów sprawozdawczych, z których ostatni kończy się z dniem 31 maja 2013 roku. Zebrane dane wskazują, że od początku realizacji fazy pilotażu do końca ubiegłego roku z projektu skorzystało 3265 osób. Dane zawarte w raporcie pochodzą z kwestionariusza monitorującego M1, tzw. karty osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością. Karta taka wypełniana jest z uczestnikiem pilotażu w momencie przystąpienia do działań projektowych. Zgodnie z przyjętą metodologią każde PL ma obowiązek przeprowadzenia, za pomocą zestandaryzowanego kwestionariusza wywiadu, krótkiego wywiadu z KAŻDĄ osobą bezdomną i zagrożoną bezdomnością, która choć raz skorzystała z usług oferowanych w ramach wdrażanych sześciu standardów. Wyjątek stanowią sytuacje, w których uczestnik projektu bądź to nie wyraża zgody na udział w wywiadzie, bądź kontakt z nim jest tak bardzo przelotny, że nie sposób zadać mu jakichkolwiek pytań (najczęściej taka sytuacja ma miejsce w przypadku standardu streetworkingu). Jak wskazują zgromadzone dane na poniższym wykresie najwięcej uczestników pilotażowego wdrożenia zostało odnotowanych w PL Białystok (618), Krakowie (573) oraz w Częstochowie (392). W PL Włocławek wsparciem objęto 254 uczestników zaś w Pile 256. Wsparcia relatywnie najmniejszej liczbie uczestników udzielono w PL Radom (20 osób) oraz w PL Nowe (25). Szczegółowych danych liczebnego uczestnictwa w pilotażowym wdrażaniu standardów dostarcza wykres nr 1.

WYKRES NR 1 | Udział osób bezdomnych/zagrożonych bezdomnością w Partnerstwach Lokalnych (N)



Zgodnie z założeniami całego projektu jak i poszczególnych standardów uczestnikami pilotażowego wdrożenia standardów w ramach projektu GSWB są nie tylko osoby bezdomne ale i zagrożone bezdomnością. Z przeprowadzonej analizy wynika, że dominującym uczestnikiem działań pilotażowych jest mężczyzna (75,6% – 2463 osób) który doświadcza problemu bezdomności (76,4% – 2490 osób). Dane zawarte na wykresie nr 2 wskazują, że wśród uczestników projektu znajduje się 770 osób zagrożonych bezdomnością (23,6%) oraz 24,3% kobiet (793 osób).

WYKRES NR 2 | Odsetek respondentów ogółem oraz ze względu na płeć i typ respondenta (w proc.)



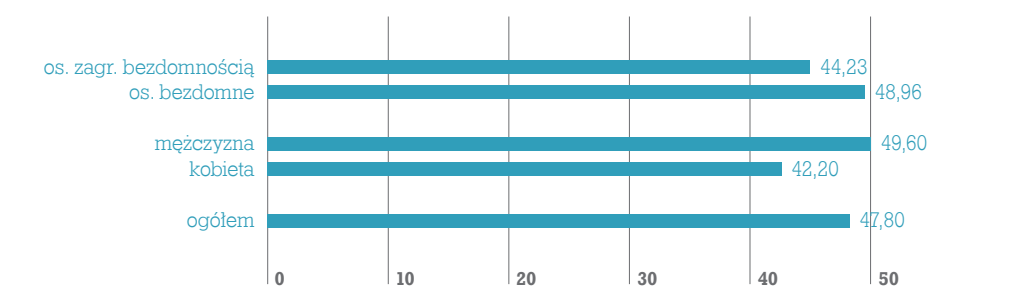
Analizując w sposób szczegółowy stosunek osób zagrożonych bezdomnością do ogółu uczestników w poszczególnych PL okazuje się, że są PL, które swoje działania kierują tylko do osób bezdomnych (PL Włocławek, Stargard Szczeciński, Słupsk, Gdańsk, Kielce, Radom). PL Warszaw Ursus swoimi zadaniami objęła jedynie osoby zagrożone bezdomnością (100% działań) a takie PL jak Częstochowa, Piła, Warszawa Praga-Południe oraz Jarosław swoje działania kierują do oby grup uczestników na podobnym poziomie (ok 40%-50% działań skierowanych do osób zagrożonych bezdomnością, ok 60% do osób bezdomnych).

TABELA NR 2 | Liczba osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością w poszczególnych Partnerstwach Lokalnych

PL	OSOBY BEZDOMNE (A)	OSOBY ZAGR. BEZDOMNOŚCIĄ (B)	STOSUNEK B DO OGÓŁU UCZESTNIKÓW W PL (W PROC.)
Kraków	527	46	8,03
Białystok	520	93	15,17
Częstochowa	224	168	42,86
Włocławek	254	0	0,00
Piła	134	122	47,66
Zabrze	151	25	14,20
Dąbrowa Górnicza	119	5	4,03
Białogard	45	6	11,76
Stargard Szczeciński	66	0	0,00
Strzelce Opolskie	87	11	11,22
Słupsk	62	0	0,00
Lwówek	62	4	6,06
Warszawa – Praga Południe	56	79	58,52
Jarosław	63	54	46,15
Kielce	33	0	0,00
Gdańsk	60	0	0,00
Radom	20	0	0,00
Nowe	17	8	32,00
Warszawa – Ursus	0	149	100,00
SUMA	2490	770	-

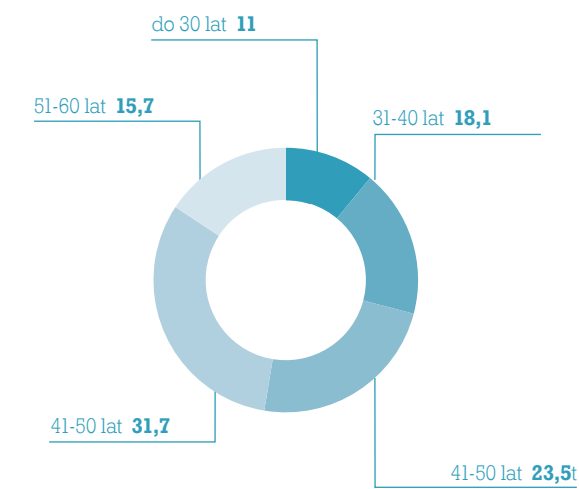
Analizując badanych uczestników pod względem wieku można powiedzieć, że przeciętnie mają oni około 47,8 lat. Osoby bezdomne są starsze (48,96 lat) od osób zagrożonych bezdomnością (44,23 lata), mężczyźni uczestniczący w pilotażu (49,6 lat) są przeciętnie o 7 lat starsi od kobiet (42,2 lata).

WYKRES NR 3 | Przeciętny wiek badanych osób – ogółem, płeć, typ respondenta (w latach)



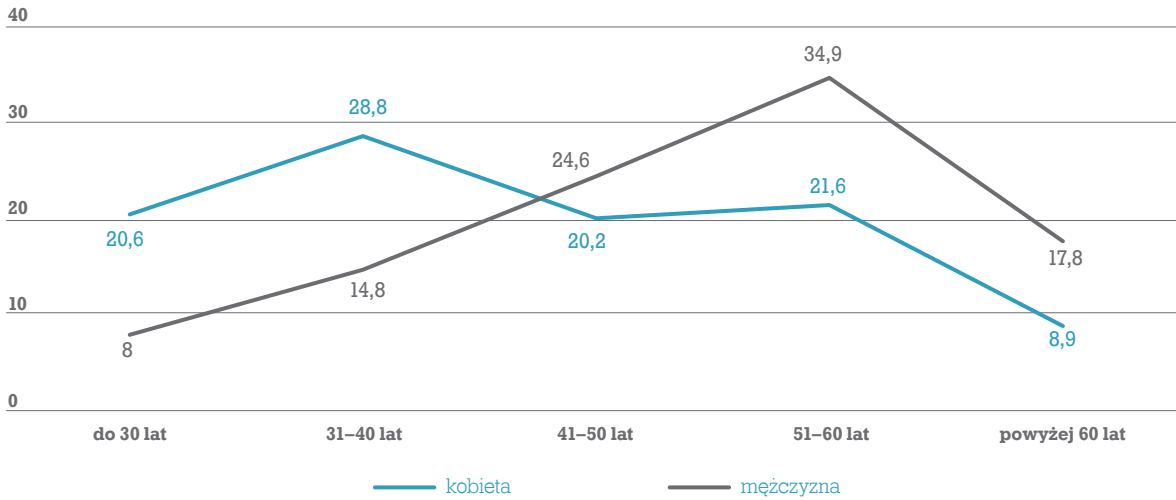
Przedstawiając wiek uczestników w przedziałach można powiedzieć, że dominującym przedziałem wiekowym osób biorących udział w pilotażu jest przedział 51-60 lat (31,7%). Prawie co czwarty uczestnik projektu (23,5%) znajduje się w przedziale 41-50 lat. Osób najmłodszych (do 30 roku życia) uczestniczy w projekcie 11% zaś osób najstarszych (po 60 roku życia) – 15,7%.

WYKRES NR 4 | Wiek badanych osób w przedziałach (w proc.)



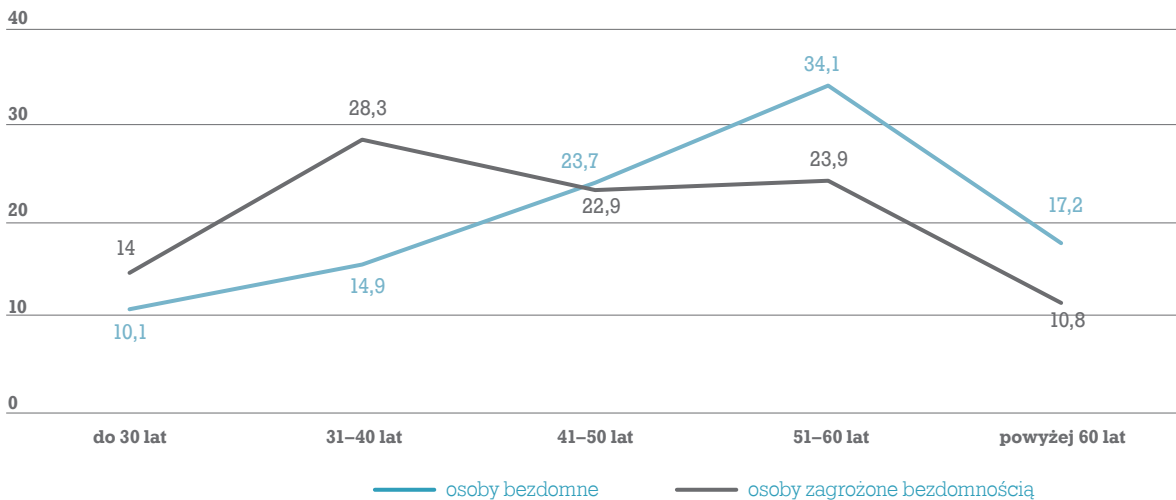
Z przeprowadzonych badań w zakresie monitoringu wynika, że wiek uczestników pilotażu płci żeńskiej rozkłada się w poszczególnych przedziałach wiekowych w sposób równomier-ny (20,6% do 30 lat; 28,8% 31-40 lat; 20,2% 41-50 lat; 21,6% 51-60 lat; 8,9% powyżej 60 lat), w przeciwieństwie do badanych mężczyzn. Wśród tej kategorii płci możemy obserwować duży rozrzut wyników poszczególnych przedziałach wiekowych: od 8,0% w kategorii do 30 lat do 34,9% w kategorii 51-60 lat).

WYKRES NR 5 | Wiek badanych osób a płeć (w proc.)



Dane zawarte na wykresie nr 8 wskazują, że w podziale uczestników na osoby bezdomne i zagrożone bezdomnością ci pierwsi (osoby bezdomne) dominują wyraźnie w dwóch ostatnich przedziałach wiekowych (34,1% w przedziale 51-60 lat oraz 17,2% w przedziale powyżej 60 roku życia). Osoby zagrożone bezdomnością z kolei częściej klasyfikują się do dwóch pierwszych przedziałów wiekowych do 30 lat 14,0%; 31-40 lat – 28,3%).

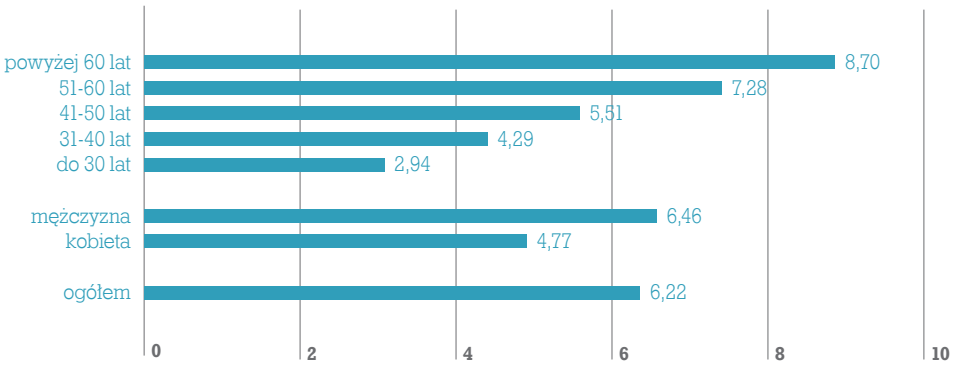
WYKRES NR 6 | Wiek badanych osób a typ respondenta (w proc.)



Kiedy pytamy osoby bezdomne o to jak długo w swoim życiu doświadczają problemu braku dachu nad głową okazuje się, że przeciętny wiek pozostawania osobą bezdomną kształtuje się na poziomie 6,22 lat. Rozkład danych na poniższym wykresie wskazuje, że w pilotażowym wdrażaniu standardów w ramach realizacji projektu GSWB przede wszystkim mamy do czynienia z osobami, których „staż bezdomności” należy uznać za relatywnie niski. Owszem, istnieją osoby, które zadeklarowały bycie osobą bezdomną powyżej 20 lat ale takich osób wśród wszystkich osób bezdomnych jest niewiele. Z danych zawartych na wykresie jednoznacznie wynika, że dominują osoby, które nie są dłużej osobami bezdomnymi niż 2

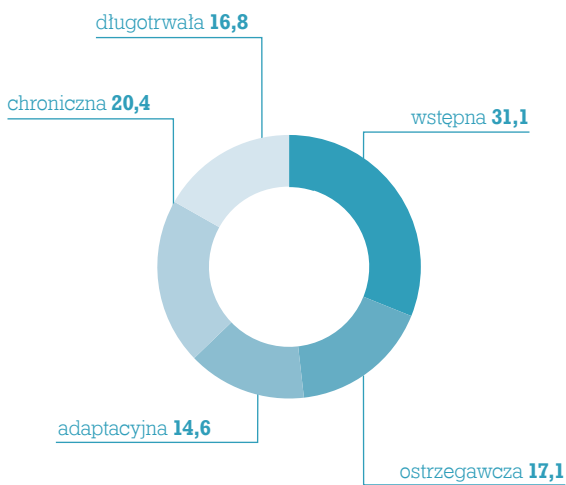
lata. Analizując długość trwania w bezdomności ze względu na płeć i wiek okazuje się, że mężczyźni są dłużej osobami bezdomnymi niż kobiety (stosunek 6,46 lat wśród mężczyzn do 4,77 lat wśród kobiet) zaś najdłuższy staż bezdomności deklarują osoby po 60 roku życia (8,7 lat).

WYKRES NR 7 | Średnia długość trwania w bezdomności – ogółem, płeć, wiek (w latach)



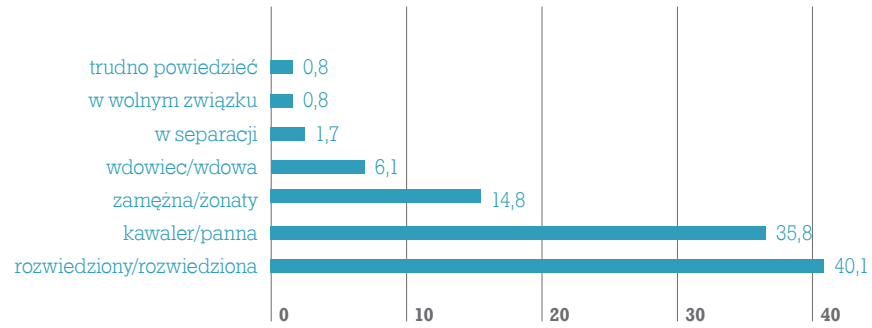
W ujęciu fazowym okazuje się, że prawie co trzecia osoba bezdomna uczestnicząca w projekcie znajduje się we wstępnej fazie projektu (do 2 lat) – 31,1%. W fazie ostrzegawczej (między 2 a 4 lata trwania w bezdomności) znajduje się 17,1% badanych osób bezdomnych, zaś w fazie adaptacyjnej (między 4 a 6 lat) – 14,6%. Osoby charakteryzujące się długotrwałą bezdomnością (10 lat i więcej) stanowią 16,8% wszystkich osób bezdomnych będących uczestnikami pilotażowego wdrożenia standardów w ramach realizacji projektu GSWB.

WYKRES NR 8 | Fazy bezdomności (w proc.)



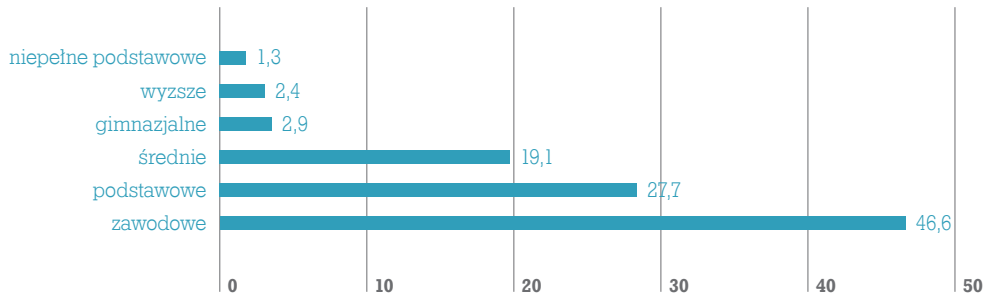
W grupie osób uczestniczących w pilotażu realizowanego projektu GSWB przeważają osoby stanu wolnego: osoby rozwiedzione (40,1%), osoby wolne (35,8%) oraz wdowy/wdowcy (6,1%). Nieco ponad co trzecia badana osoba przyznała, że jest związana z drugą osobą (35,8% osób zamężnych/żonatych).

WYKRES NR 9 | Stan cywilny badanych osób (w proc.)



Poddając analizie wykształcenie uczestników pilotażu można powiedzieć, że osoby te są nisko wykształcone. Przeważają osoby z wykształceniem zasadniczym zawodowym, którzy stanowią prawie połowę wszystkich badanych osób (46,6%). Kolejne 27,7% deklaruje wykształcenie podstawowe a co piąta badana osoba – 19,1% – wykształcenie średnie. Osoby z wykształceniem wyższym stanowią jedynie 2,4% wszystkich uczestników pilotażu w projekcie GSWB.

WYKRES NR 10 | Wykształcenie badanych osób (w proc.)



Uczestnicy pilotażowego wdrożenia standardów w ramach projektu GSWB najczęściej przyznają, że ich aktualnym miejscem zamieszkania jest schronisko (31,1%). Co czwarty uczestnik projektu (25,9%) zamieszkuje w noclegowni, zaś 21,7% radzi sobie z trudną sytuacją mieszkaniową szukając schronienia katem u innych członków rodziny. Warto wskazać, że badane osoby bezdomne bardzo częste reprezentują typ bezdomności pozainstytucjonalnej zamieszkując takie miejsca jak ogrzewalnie (11,1%), baraki na działkach oraz altanki (12,5%), klatki schodowe, strychy, piwnice (11,1%), pustostany (9%) czy przestrzeń dworców, wagonów i bocznic kolejowych (4,6%). Ponad połowa badanych osób zagrożonych bezdomnością zamieszkuje w mieszkaniach komunalnych bądź spółdzielczych-własnościowych a 12,1% deklaruje wynajmowanie mieszkania. Co dziesiąta osoba przyznała, podobnie jak osoby bezdomne, że w trakcie przystąpienia do badań mieszkała u innego członka własnej rodziny (11,3%).

TABELA NR 3 | Aktualne miejsce pobytu a typ respondenta (w proc.)

MIEJSCA POBYTU	OSOBY BEZDOMNE	OSOBY ZAGROŻONE BEZDOMNOŚCIĄ
schronisko	31,1	1,9
noclegownia	25,9	1,5
kątem u rodziny lub znajomych	21,7	11,3
altanki, baraki na działkach	12,5	0,6
ogrzewalnia	11,1	0,7
klatki schodowe, strychy, piwnice,	11,1	1,1
stancje, pokoje wynajmowane	9,9	12,1
pustostany	9,0	1,4
szpital	8,6	3,0
inne miejsce, jakie?	7,0	5,8
dworzec, wagony, bocznice kolejowe	4,6	0,3
wspólnoty	3,2	0,9
mieszkania wspierane/chronione	3,1	0,6
pomieszczenie tymczasowe	2,2	1,2
pokoje treningowe	0,5	0,3
mieszkanie komunalne	1,8	34,5
mieszkanie socjalne	1,1	7,3
mieszkanie własnościowe, spółdzielcze	2,0	25,2
rury i węzły ciepłownicze, bunkry	1,6	0,1
zakład penitencjarny	5,4	2,2
Dom dla bezdomnych	2,5	0,1

ROZDZIAŁ 2

Charakterystyka celów realizowanych przez partnerstwa lokalne w kontekście rekomendacji sformułowanych w diagnozach lokalnych

Omówienie wyników ewaluacji w zakresie konfrontacji rekomendacji z celami wymaga naświetlenia kontekstu zarówno samych rekomendacji – dopowiedzenie czego one konkretnie dotyczą, jak i celów – tu również doprecyzowanie czego te dotyczą. Zabieg ten wydaje się niezbędny – dopiero jego przeprowadzenie umożliwia zrozumienie i usensownienie pojawiającej się na pierwszy rzut oka przy analizie raportów ewaluacyjnych przypadkowości. Rekomendacje, które były punktem odniesienia w omawianym zestawieniu stanowią integralną część *Diagnozy Lokalnej*, dokumentu powstałego w każdym z 19 partnerstw pilotujących Model GSWB. Celem diagnoz było określenie zasobów (istniejących rozwiązań), problemów (niedomagań funkcjonującego systemu) gminy w zakresie pomocy ludziom bezdomnym (i zagrożonym bezdomnością), a także sformułowanie rekomendacji wyznaczających katalog działań jakie należy podjąć oraz jakie należy kontynuować lub zmodyfikować, aby poprawić funkcjonowanie gminnego systemu pomocy (zapobieganie wchodzeniu w bezdomność, wychodzenie z niej, łagodzenie jej skutków). W takim kształcie rekomendacje odnoszą się do całości lokalnych problemów i rozwiązań. Innymi słowy, przekraczają obszar pomocy społecznej i wkraczają w obszar m.in. ochrony zdrowia, mieszkalnictwa, odnoszą się do polityki społecznej w zakresie rozwiązywania problemu bezdomności, a nie konkretnej służby czy instytucji. Natomiast druga strona zestawienia – cele – zostały zaczerpnięte z wniosków aplikacyjnych, które określiły zakres pilotażowych wdrożeń. W tym miejscu wyjaśnienia wymaga dopuszczalny kształt partnerstwa lokalnego, które miało prawo przystąpić do pilotażowego wdrożenia. Wytyczne jasno określały, jakie podmioty mogły podjąć wysiłek testowania standardów oraz typowały lidera partnerstwa zawiązanego na potrzeby wdrożenia. Liderem partnerstwa przygotowującego wniosek aplikacyjny mógł być samorząd bądź jego jednostka organizacyjna (ośrodek pomocy społecznej) – już taki typ (podmiot pomocy społecznej liderem partnerstwa) kierunkował obszar zainteresowań i również możliwości testowania. Co oznacza, że rozsądne byłoby preferowanie, we wniosku aplikacyjnym, zadań w obszarze pomocy społecznej. Przegląd partnerów projektowych wskazuje, że jedynie w sporadycznych przypadkach planowane zadania dotyczyły m.in. ochrony zdrowia⁵. Idąc tropem konstrukcji partnerstwa projektowego, powstało ono raczej w obszarze pomocy społecznej i z tej perspektywy były również formułowane cele we wnioskach aplikacyjnych.

Analizie podlegało 18 raportów ewaluacyjnych. Materiał wyjściowy merytorycznie reprezentował różną jakość, co stanowi znaczne utrudnienie i wyzwanie dla przeprowadzonej analizy, jednak jej nie uniemożliwia⁶. Metodologia stanowiąca podstawę realizacji badanych ewaluacji w partnerstwach lokalnych, w punkcie o nazwie tożsamej z tytułem niniejszej części Audytu, stawia ewaluatorom następujące pytania, na które raport ewaluacyjny winien odpowiadać:

- Które rekomendacje zostały w największym stopniu uwzględnione w celach?*
- Które rekomendacje uwzględniono w stopniu najmniejszym lub zostały pominięte?*
- Jak należy ocenić wybrane cele PL (wszystkie) z punktu widzenia wszystkich wskazanych w DL rekomendacji (czy są trafne)?*
- Czy są cele których nie da się dopasować do wskazanych rekomendacji?*
- Jeśli tak, jak ich obecność jest uzasadniana w aplikacji? Czy uzasadnienie to jest przekonujące w świetle wyników DL? („Metodologia ewaluacji w ramach Audytu Naukowego”, s. 18–19).*

W rozdziale będę koncentrował się na próbie uogólnienia pojawiających się w raportach ewaluacyjnych odpowiedzi na zadane w metodologii pytania. Celem tego zabiegu będzie określenie w jakim stopniu twórcy wniosków aplikacyjnych – podstawy realizowanych pilotażowych wdrożeń – odnosili się do materiału z diagnoz lokalnych. Czyli, w jakim stopniu partnerstwa w projektowaniu listy rozwiązań, które zamierzały testować odnosiły się do profesjonalnej diagnozy gminnego systemu pomocy ludziom bezdomnym oraz samego zjawiska bezdomności, jakim była niewątpliwie diagnoza lokalna⁷. Zostanie podjęta próba nałożenia klucza interpretacyjnego na analizowany materiał, który miałby stworzyć możliwość postawienia też dotyczących natury zgodności i niezgodności między rekomendacjami i celami.

Twórcy wniosków aplikacyjnych, wyznaczając cele – jak należy założyć – mieli koncentrować się na rekomendacjach wskazanych w diagnozach lokalnych oraz projektować planowane działania w oparciu o własne doświadczenie, wiedzę i możliwości. Pilotażowe wdrożenia standardów nie musiały być dokładnym odzwierciedleniem działań rekomendowanych w diagnozie lokalnej, lecz twórczą odpowiedzią na sygnalizowane w nich potrzeby gminy, co więcej, cele winny być realne, innymi słowy krojone na miarę możliwości danego partnerstwa. Godząc się na taką perspektywę, którą w uproszczeniu nazwać należy – zestawieniem rekomendacji (w obszarze polityki społecznej⁸) i celów (głównie w obszarze pomocy społecznej⁹) nie można wartościować¹⁰ wymiaru dopasowania¹¹ – ponieważ te dwa poziomy nie są porównywalne. Można koncentrować się na określeniu skali sprzeczności między rekomendacjami a celami, można zidentyfikować wymiar zgodności¹² i na tej podstawie powiedzieć, czy partnerstwo decydowało się podjąć konkretne działania nakierowane bezpośrednio na osoby bezdomne/zagrożone czy raczej koncentrowało się na pracy w obszarze planowania – usprawniania lokalnego systemu wsparcia.

W części raportów ewaluacyjnych, znajdują się ogólne i enigmatyczne uwagi odnoszące się bezpośrednio do rekomendacji, w rodzaju – *każda rekomendacja znalazła odzwierciedlenie w celach projektu* (02, 28)¹³. Próby odnalezienia precyzyjniejszych zapisów prowadzą do zestawień – ile rekomendacji jest odzwierciedlonych przez cele, pojawiają się twierdzenia mające sugerować przeprowadzenie przez badacza rozległej analizy, której rezultatem są twierdzenia: *Trzy wymienione rekomendacje są jednak częściowo pokrywane przez kilka innych celów* (19, 36). Taki trop pozwala wysnuć ogólne sądy – ale istotne – dotyczące stopnia dopasowania. I odpowiedzieć na pytania czy proponowane cele są radykalnie odmienne od rekomendacji. Nie stanowi to jednak odpowiedzi na pytania badawcze postawione w metodologii ewaluacji. Ponadto celem pilotażowych wdrożeń nie było wypełnienie luki w lokalnym systemie pomocy osobom bezdomnym zasygnalizowanej w diagnozie lokalnej, a miały one być testem opracowanych standardów – chodziło o wprowadzenie do lokalnego systemu nowych usług, zidentyfikowanych w diagnozie jako potrzebne. W takiej sytuacji – paradoksalnie – na pytanie o stopień dopasowania należy udzielić odpowiedzi koncentru-

jącej się na identyfikacji odstępstw i sprzeczności. Podkreślam, na etapie konstruowania wniosków aplikacyjnych nie było oczekiwania co do osiągania możliwie jak najwyższego poziomu w zgodności z rekomendacjami przy konstruowaniu celów. Sprawa w diagnozach lokalnych, jak i we wnioskach aplikacyjnych przedstawia się zatem następująco – każdy z dokumentów zawiera listę (najczęściej kilkudziesięciu) rekomendacji formułowanych na różnych poziomach ogólności. Od najwyższego, dotyczącego rekonstrukcji lokalnej polityki wobec bezdomności – stworzenie gminnych strategii itp., poprzez rekomendacje o średnim zasięgu – sygnalizowanie potrzeby stworzenia rozbudowanych usług w obszarze mieszkalnictwa czy zapobiegania bezdomności, do bardzo szczegółowych i konkretnych rekomendacji – zwiększenie liczby zatrudnionych streetworkerów, pracowników socjalnych, powołanie konkretnej placówki. Analizowane cele są listą zdecydowanie mniej rozbudowaną. Zestawienie, jak można przypuszczać ze względu na dużą liczbę rekomendacji, jak i celów było dla ewaluatorów wyzwaniem. Skutkowało to niekiedy konstruowaniem dość ogólnych lub niejednoznacznych uwag:

Każda z wyżej wymienionych rekomendacji znajduje swoje odzwierciedlenie w celach projektu – bezpośrednio lub pośrednio (02/29). Polecono [w diagnozie lokalnej – przyp. Ł.B.] udokumentowanie wszystkich działań prowadzonych w obszarze bezdomności. Niestety żaden z celów nie odnosi się nawet pośrednio do tej wskazówki, choć przyznać należy, że działania w obrębie samego projektu podlegają ścisłym wymogom dokumentacji. Zaleceń płynących z Diagnozy było niewiele, nadrzędnym zdaje się być jednak wdrożenie wszystkich opisanych w Modelu GSWB standardów – i to zalecenie zostało w pełni zrealizowane. Założone cele są więc trafne głównie w stosunku do tej rekomendacji (15/30). Ogólne słabe dopasowanie celów do rekomendacji wynika ze słabej jakości tych drugich (19/36). Każda rekomendacja opisana w DL została dopasowana do celów założonych przez Partnerstwo Lokalne. Nie wszystkie natomiast znalazły dosłowne odzwierciedlenie we wniosku konkursowym. Mogą być realizowane za pośrednictwem innych celów (13/38).

Przywołane cytaty z raportów ewaluacyjnych wskazują na trudność niektórych z ewaluatorów z systematyzowanym rekomendacji-celów, w obliczu rozległego materiału porównawczego. Uzasadnione zdaje się postawienie pytania o przyczyny trudności: czy sama ilość materiału porównawczego czy może jego natura stanowi przyczynę formułowania trafnych, ale zbyt ogólnych sądów. Wydaje się, co wcześniej zasugerowano, że niekiedy badacze nie zwrócili uwagi lub nie pozwolili swoim spostrzeżeniom wybrzmieć na stronach opracowanych raportów, w których formułowane były rekomendacje (polityka społeczna w obszarze bezdomności) i cele (pomoc społeczna z elementami oddziaływań w innych wydziałach – mieszkalnictwo, zdrowie). Należy zadać również pytanie o sens i cel zestawienia rekomendacji i celów. Jeśli te drugie nie miały być literalnym odzwierciedleniem pierwszych, a określały kierunek zmian i rozwoju, w jakim powinien ewoluować gminny system pomocy ludziom bezdomnym to wskazywanie i wartościowanie większej lub mniejszej zgodności jest uzasadnione jedynie na dużym poziomie ogólności. Pozwala powiedzieć – co jest wartościowe, czy cele pilotażowych wdrożeń radykalnie odbiegają od rekomendacji czy są z nimi w sprzeczności. Jest to ważne spostrzeżenie.

Ogólna ocena dopasowania sformułowanych w DL rekomendacji do przyjętych celów szczegółowych wypada dobrze (17/19); Cele szczegółowe nie zawierają wyraźnych odniesień do szeregu rekomendacji, mimo że część z nich znajduje odzwierciedlenie w proponowanych działaniach w ramach poszczególnych standardów (16/26); Należy stwierdzić, że wykazują one [cele – przyp. Ł.B.] dość wysoką, albo bardzo wysoka spójność z rekomendacjami, choć nie zawsze treść celu literalnie odnosi się do rekomendacji i trzeba sięgnąć do innych dokumentów, aby uzasadnić istnienie takiej spójności (07/66); Nie ma żadnej rekomendacji, do której nie dałoby się przypisać co najmniej jednego celu, co nie oznacza, że w każdym przypadku można dokładnie ocenić stopień dopasowania, przy czym wielość celów szczegółowych jakie mogą uwzględniać rekomendacje nie jest rozstrzygająca o rzeczywistym stopniu ich dopasowania (18/42).

Informacja, że cele pilotażowych wdrożeń są raczej (względnie) zgodne z rekomendacjami z diagnoz lokalnych, choć cenna, warta jest pogłębienia. Wartościowsze niż określenie stopnia zgodności wydaje się próba pokategoryzowania rekomendacji, choćby na te odnoszące się do opracowywania dokumentów strategicznych, rozwiązań systemowych, modyfikacji funkcjonowania gminnego systemu; orbitujących raczej w obszarze polityki społecznej lub pomocy, ale na stosunkowo dużym poziomie ogólności i te praktyczne, szczegółowe dotyczące konkretnych działań¹⁴. Dokonanie takiego porównania pozwoli, na podstawie zestawienia celów i rekomendacji, określić czy na etapie konstruowania wniosków aplikacyjnych planowano ingerować w istniejący system poprzez „łatanie” zidentyfikowanych deficytów i zwyczajnie dokładać nowe usługi, których dotychczas brakowało czy dodatkowo usiłować podjąć działania w zakresie ingerencji w system całościowo – konsolidować lokalnych aktorów wokół problematyki bezdomności, pracować nad rozwiązaniami długofalowymi (których oddziaływanie przekraczałoby czas trwania wdrożenia), takimi jak opracowywanie dokumentów strategicznych, interaktywnych baz, ale również poprawę gminnej infrastruktury.

W największym stopniu uwzględniło w celach rekomendacje bezpośrednio związane z rozwiązaniem problemów OB (09/20); Cele odpowiadają na wiele merytorycznych rekomendacji, szczególnie w kwestii działania na rzecz osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością. Pewną słabością celów zamieszczonych we wniosku jest małe odniesienie do sfery administracyjnej oraz zagadnień związanych ze zbieraniem oraz analizą danych o osobach bezdomnych oraz zagrożonych bezdomnością. Drugim zagadnieniem, które zostało słabiej ujęte w celach, jest szeroko pojęte planowanie strategiczne (11/27); Partnerstwo Lokalne w największym stopniu uwzględniło w celach rekomendacje bezpośrednio związane z rozwiązaniem problemów OB (06/20).

Poza uwagami o koncentrowaniu się partnerstw w celach na rozwiązaniach skierowanych bezpośrednio do osób bezdomnych znaleźć można również uzasadnienia pomijania niektórych rekomendacji:

W odniesieniu do trzeciego, nierealizowanego postulatu, wiadomo, że jego realizacja leży poza kompetencjami MOPSu oraz wchodzących w skład partnerstwa organizacji pozarządowych. Wpisywanie go do celów byłoby bezprzedmiotowe (03/27); W opinii rozmówców wprawdzie rekomendacje były słuszne, natomiast w celach szczegółowych uwzględniano te, które można było w istniejących warunkach i okolicznościach wdrożyć” (16/28); Wskazano 6 rekomendacji do których nie odniosło się PL we wniosku bezpośrednio. Na podstawie analizy ewaluator uznał, że są to rekomendacje sformułowane zbyt ogólnie lub nie związane z grupami objętymi pilotażowym wdrożeniem modelu GSWB (np. osoby zagrożone bezdomnością) (09/19).

Interesujące są uwagi o przyczynach odstępstw, braku odzwierciedlenia rekomendacji w celach. W Kielcach pojawia się rekomendacja wskazująca na potrzebę powołania specjalistycznej placówki opiekuńczo-leczniczej dla osób bezdomnych, która nie jest odzwierciedlona w celach, uzasadnione jest to uwagą, że tego rodzaju usługa mieści się w kompetencjach ochrony zdrowia. Podobnie rzecz ma się w przypadku nieodzwierciedlonych rekomendacji dotyczących usług w zakresie obszaru zdrowia w partnerstwie krakowskim. Podobne uwagi pojawiają się w Lwówku (*niemożliwe do realizacji w ramach projektu*). W innym partnerstwie również zauważono, że *niepełna zgodność między rekomendacjami a celami wynika stąd, że partnerstwo nie realizuje standardu zdrowia oraz zatrudnienia i edukacji (13/38)*. Uwagi te kazały przypuszczać, że częściej rekomendacje nie były odzwierciedlane w celach wniosków aplikacyjnych kiedy odnosiły się do podejmowania działań w innych obszarach niż w polu pomocy społecznej. To pozwala postawić tezę o nieadekwatności zawiązanego na potrzeby pilotażowych wdrożeń partnerstwa w stosunku do zidentyfikowanych problemów i sformułowanych rekomendacji. Teza ta, ze względu na wcześniejsze uwagi, musi zostać obwarowana ograniczeniami – bo jest prawdziwa, ale... Owo zastrzeżenie odnosi się

do zewnętrznych uwarunkowań partnerstwa, które nabrało takiego kształtu ze względu na wytyczne tworzenia partnerstw lokalnych i wniosków aplikacyjnych¹⁵. Innymi słowy, nie można powiedzieć, że partnerstwo lokalne formułowało cele węższe niż sugerowały to rekomendacje, a bardziej uzasadnione jest twierdzenie, że w stosunku do potrzeb sygnalizowanych w rekomendacjach związane partnerstwa lokalne były zbyt wąskie, obejmowały swym zasięgiem za małą liczbę obszarów. Poza tym nie wolno zapominać o tym, że część rekomendacji prócz tego, że odnosiła się do rozwiązań systemowych, więc ich uwzględnienie w celach wniosków aplikacyjnych wydawało się z góry przekreślone. Było tak dlatego, że umieszczenie we wniosku stosownego celu pociągałoby za sobą często wydatki większe niż dopuszczalne w budżetach pilotaży lub w ogóle wykluczone z wniosków aplikacyjnych. Możliwe także, że czas wdrożenia rekomendacji znacznie przekraczał okres realizacji samego pilotażu.

Porównanie skali zgodności między dwiema kategoriami celów/rekomendacji, tymi odnoszącymi się do konkretnych działań, nakierowanych na odbiorców pilotaży, a odnoszącymi się do bardziej abstrakcyjnych działań, które umownie nazwać można ingerencją w lokalny system pomocy, pokazuje, że częściej odzwierciedlano rekomendacje odwołujące się do konkretnych działań, niż te koncentrujące się na „weryfikacji” pracy poszczególnych instytucji, zmian lokalnej polityki, opracowywaniu dokumentów strategicznych. Również częściej koncentrowano się na rekomendacjach realnych, tzn. możliwych do uwzględnienia w ramach budżetu pilotażowego wdrożenia, jak i czasu jego trwania i konkretnych zaangażowanych partnerów. Jak widać w raportach ewaluacyjnych zgodność celów z rekomendacjami przejawia się w zakresie:

„zwiększenia zatrudnionych streetworkerów, pracowników socjalnych oraz postulat zwiększenia wydawanej liczby posiłków” (03/27); „wprowadzenie spójnych i kompleksowych programów reintegracyjnych osób bezdomnych” (05/29); „uwzględniono w celach rekomendacje związane z profesjonalną pracą psychologiczną z osobami bezdomnymi, wsparcie prawne osób bezdomnych., doradztwo zawodowe dla osób bezdomnych, terapia uzależnienia dla osób bezdomnych, zatrudnienie pracownika socjalnego osób bezdomnych” (06/19).

Natomiast rekomendacje, mniej ostro odzwierciedlone w celach, mówią o:

„zwiększeniu liczby mieszkań chronionych, zwiększeniu środków na budowę/readaptację mieszkań socjalnych; zwiększeniu robót publicznych” (03/27); „Nie uwzględniono następujących rekomendacji: prawidłowe wypełnianie sprawozdawczości MPiPS i zweryfikowanie zadań Wydziału Spraw Obywatelskich w UM (06/19). Za drugorzędne uznano problemy instytucjonalne (patrz: 09/22-23). „Pewną słabością celów zamieszczonych we wniosku jest małe odniesienie do sfery administracyjnej oraz zagadnień związanych ze zbieraniem oraz analizą danych o osobach bezdomnych oraz zagrożonych bezdomnością. Drugim zagadnieniem, które zostało słabiej ujęte w celach, jest szeroko pojęte planowanie strategiczne.” (10/27). „Ponadto jak pokazuje dokument na cele projektu nie zostały przełożone rekomendacje mające charakter bardziej ogólny – nie odnoszące się bezpośrednio do potrzeb osób bezdomnych” (14/11). „Większość zaleceń, w szczególności dotyczące infrastruktury, wymagałaby znacznych nakładów finansowych oraz zaangażowania do współpracy wielu instytucji, które obecnie w niewielkim stopniu zajmują się pomocą osobom bezdomnym. Ponadto, realizacja wszystkich rekomendacji w krótkim okresie czasu jest niemożliwa, dlatego konieczna była selekcja umożliwiająca racjonalne dopasowanie działań do środków i możliwości” (17/19).

Sygnalizowane wyżej odstępstwa od rekomendacji nie świadczą o swobodnym podejściu wnioskodawców do dokumentu diagnozy lokalnej, a raczej o realizmie. Rekomendacje były raczej zasadne, natomiast w celach szczegółowych uwzględniano te, które można było – w istniejących warunkach – wdrożyć – *te, które były na nasze siły (...) jest wiele potrzeb, a my*

jestemy zbyt małym partnerstwem, żeby wszystkie rekomendacje zastosować (16/28). Realizm w podejściu partnerstw do przedsięwzięć realizowanych we wdrożeniach należy uznać za coś jednoznacznie pozytywnego.

Wspomnieć warto jeszcze o sporadycznych uwagach uzasadniających niezgodność celów i rekomendacji odwołujących się do różnicy zasięgu rekomendacji oraz pilotażowego wdrożenia. Pojawiła się opinia o tym, że niektóre z rekomendacji nie mają odzwierciedlenia w celach ponieważ zalecane działania są realizowane poza pilotażowym wdrożeniem: *część rekomendacji nie znajduje odzwierciedlenia w przyjętych przez Partnerstwo celach szczegółowych, gdyż są one już realizowane przez inne instytucje, które bezpośrednio we wniosku nie były uwzględniane* (11/52), w innych miejscach raportu czytamy *niektóre stwierdzone problemy w DL w zakresie Mieszkalnictwa i Pomocy Doraźnej (np. programy osłonowe) są realizowane w ramach innego programu – „Strategii rozwiązywania problemów społecznych”, co oznacza, że przy ocenie trafności doboru celów nie można się ograniczyć jedynie do projektu opisanego we wniosku*” (11/10). Pozytywnie ocenić należy to, że partnerstwo sporządzając wniosek aplikacyjny do pilotażowego wdrożenia myśli całościowo, do tego trzeźwo i bierze po uwagę funkcjonujące w gminie rozwiązania w obszarze bezdomności. Jeśli np. ewaluacja doprowadziłaby do ujawnienia dublowania działań we wdrożeniu i poza projektem, to poddawałoby to sens konkretnego pilotażowego wdrożenia pod wątpliwość. W innym dokumencie – *Diagnozie Lokalnej partnerstwa pilskiego którego dotyczy komentowana uwaga – czytamy w Pile w ramach działań nakierowanych na profilaktykę bezdomności nie występują lub występują w bardzo ograniczonym zakresie programy osłonowe* („Raport końcowy dla lokalnej diagnozy systemu pomocy osobom bezdomnym”, Piła, 89). Kiedy jednak przypomnieć, że diagnozy lokalne miały dać aktualną, przeprowadzoną w sposób zobiektywizowany, analizę pokazującą system wsparcia osób bezdomnych; diagnoza miała być pomocna przy opracowywaniu wniosków aplikacyjnych; miała wskazać potencjalne luki w systemie wsparcia osób bezdomnych; mogła być punktem odniesienia do oceny przygotowanych modeli wychodzenia z bezdomności („Metodologia realizacji lokalnej diagnozy systemu pomocy osobom bezdomnym”, 8), to rodzą się pytania o relacje między dwoma dokumentami – diagnozą lokalną i wnioskiem aplikacyjnym. Ta pierwsza opisała lokalny system, zidentyfikowała jego słabe strony, sformułowała rekomendacje – jak usprawnić pomoc, natomiast wniosek aplikacyjny miał być odpowiedzią na zidentyfikowane deficyty i, nie tylko wypełnić istniejące w systemie luki, ale również włączyć doń nowe rozwiązania. Interesujące są pytania dotyczące momentu włączenia nowych usług (tych spoza pilotaży, a jednocześnie odpowiadających na rekomendacje z diagnozy) do lokalnego systemu, również motywów ich wprowadzania. Czy np. diagnoza lokalna w jakimś stopniu przyczyniła się do powstania nowych rozwiązań poza pilotażem – wspomnianej wyżej „Strategii rozwiązywania problemów społecznych” w ramach której włączono do systemu działania osłonowe? Z perspektywy oceny doniosłości diagnoz lokalnych, ich wykorzystania przez partnerstwa odpowiedzi na zasugerowane pytania byłyby wartościowe¹⁶, na podstawie diagnozy lokalnej, wniosku aplikacyjnego oraz raportu ewaluacyjnego nie można udzielić w tym zakresie satysfakcjonującej odpowiedzi.

W podsumowaniu warto raz jeszcze podkreślić następujące wnioski i spostrzeżenia. Po pierwsze nie zidentyfikowano partnerstwa, w którym cele założone w projekcie pilotażowego wdrożenia byłyby radykalnie sprzeczne z rekomendacjami przedstawionymi w diagnozach lokalnych. Uprawnione jest zatem stwierdzenie, że cele zostały raczej dobrze dopasowane do rekomendacji. Po drugie należy zwrócić uwagę na wewnętrzny podział w badanym materiale, da się go pogrupować (rekomendacje, jak i cele) na dwie zasadnicze kategorie: 1) oddziaływać w zakresie bezpośredniej pomocy ludziom bezdomnym, konkretnych działań (merytoryczne oddziaływania ukierunkowane na osoby bezdomne) – 2) oddziaływać całościowo na gminny system pomocy osobom bezdomnym i zagrożonym bezdomnością. Analiza ujawniła, że większa zgodność jest w zestawieniu celów i rekomendacji koncentrujących się na konkretnych działaniach, rozwiązaniach, a mniejsza w zakresie działań dotyczą-

cych całościowej, ogólnej ingerencji w lokalny system pomocy. Warto także przypomnieć, że zidentyfikowane różnice prawdopodobnie wynikają z różnych zakresów rekomendacji i celów. Te pierwsze opisują cały system pomocy ludziom bezdomnym w gminie z perspektywy potrzeby jego udoskonalania, natomiast drugie stanowią odpowiedź na zidentyfikowane potrzeby z punktu widzenia możliwości jakie oferowały pilotażowe wdrożenie i tego z jakimi ograniczeniami wiązało się sztywne przypisanie funkcji lidera w partnerstwie lokalnym.

Tym, co pozwoliłoby w pełniejszym stopniu odzwierciedlić w celach pilotażowych wdrożeń rekomendacje z diagnoz lokalnych wydaje się być możliwość większej swobody w tworzeniu partnerstwa lokalnego, zarówno w odniesieniu do powołania jego lidera, jak i liczby podmiotów, rozumianej jako zaangażowanie sektorów oraz wydziałów (ochrona zdrowia, mieszkalnictwo, instytucje rynku pracy). Rekomendacje w obszarach np. zdrowia nie znalazły odzwierciedlenia w celach ponieważ zabrakło partnerów z tego pola funkcjonowania polityki społecznej. Podobnie w zakresie planowania strategicznego – diagnozy identyfikują deficyt tego rodzaju działań, mały nacisk w pilotażach na planowanie strategiczne jest rezultatem silnego zorientowania partnerstwa na testowanie konkretnych działań. Rekomendacje w diagnozach lokalnych stanowiły propozycję jak stworzyć optymalny system rozwiązywania problemu bezdomności w gminie, natomiast cele stanowiły odpowiedź na rekomendacje, ale zapośredniczoną potrzebą przetestowania konkretnych rozwiązań, w konkretnych obszarach standardów składających się na model GSWB.

3



STANDARDY

1

ROZDZIAŁ 1

Rezultaty i wskaźniki pilotażowego wdrożenia Modelu GSWB

Na pojęcie rezultatów i wskaźników w pilotażowym wdrożeniu modelu GSWB składa się lista siedemdziesięciu zagadnień, które pozwoliłyby odpowiedzieć na podstawowe pytanie: „Czym zaowocowało pilotażowe wdrożenie?” Narzędzie to, w dużej mierze, powstało w oparciu o istniejący już materiał. Dokładnie, podstawą była rozbudowana lista (blisko dwustu) wskaźników, które powstały wraz z poszczególnymi standardami – częściami składowymi Modelu GSWB (powstawały one w tzw. fazie modelu – początkowym okresie realizacji projektu). Wskaźniki te radykalnie „przewietrzono” – usunięto wszystkie, które służyły mierzeniu działań na bardzo wysokim poziomie szczegółowości. Koncentrowano się na możliwie ogólnych i istotnych z perspektywy ogólnej oceny pilotażu zagadnieniach. Tak opracowany arkusz rozesłano PL. Zadaniem realizatorów pilotażowych wdrożeń było uzupełnienie tak przygotowanego narzędzia i podanie liczebności od początku wdrożenia. Najczęściej należało określić liczbę osób objętych określonymi formami oddziaływań, niekiedy liczbę miejsc oferowaną w ramach usługi. Generalnie **koncentrowano się na uchwyceniu liczebności związanych z osobami, którym udzielono wsparcia lub w których życiu zaszła zmiana, a zrezygnowano z ewidencjonowania udzielanego wsparcia.** Cel monitorowania był minimalistyczny, ograniczał się do rejestrowania, nie do próby oceny efektywności czy skuteczności działań podejmowanych w pilotażowych wdrożeniach.

Zagadnienia, które arkusz mierzy zostały podzielone na siedem kategorii: partnerstwo lokalne, miary ogólne praca socjalna, mieszkalnictwo i pomoc doraźna, zdrowie, zatrudnienie i edukacja oraz streetworking. W części nazwanej miary ogólne intencją było określenie m.in. liczby osób objętych wsparciem w ramach wdrożeń, liczbę osób, które się usamodzielniały, podjęły zatrudnienie. Deklarowane rezultaty w odniesieniu do obszaru partnerstwo lokalne obrazuje tabela nr 4.

TABELA NR 4 | Wskaźniki dotyczące standardu partnerstwa lokalnego, wyniki dla 19 PL uczestniczących w pilotażowych wdrożeniach modelu GSWB

Liczba podmiotów, które aktywnie uczestniczą w partnerstwie.	136
Liczba spotkań partnerstwa lokalnego od początku pilotaży.	409
Jaki odsetek partnerów przeciętnie uczestniczy w spotkaniu (w proc.).	79%
Liczba wspólnie realizowanych przez partnerstwo przedsięwzięć/projektów.	53
Czy w skład partnerstwa wchodzą osoby bezdomne/organizacje reprezentujące interesy takich osób?	26

Oprac. na postawie danych z arkuszy monitorujących M3 z 28.05.2013.

Najbardziej interesującą kategorią wydaje się tu liczba podmiotów zaangażowanych w funkcjonowanie partnerstwa. Po podliczeniu deklaracji realizatorów otrzymujemy liczbę **136** podmiotów. Jest to znacznie więcej niż deklarowana we wnioskach aplikacyjnych lista oficjalnych partnerów. Dokumenty mówią o **54** sygnatariuszach umów partnerskich, a praktyka – jeśli wierzyć deklaracjom partnerstw – mówi o **136** podmiotach współpracujących. Określenie liczby wspólnie realizowanych przez partnerstwo przedsięwzięć wymaga komentarza – warto postawić tu pytanie o to, jak partnerstwa interpretowały ten zapis. Czy odniosły go do zadań realizowanych wspólnie poza wdrożeniem, czy wliczały w nie też to, co było zaplanowane w pilotażach? Miara ta jeśli miałaby być utrzymana powinna zostać doprecyzowana. Ostatnim zagadnieniem jest pytanie o zaangażowanie osób bezdomnych w działanie partnerstwa, czyli o to czy ma ono partycypacyjny charakter. W **10** partnerstwach włączono osoby lub podmioty reprezentujące interesy ludzi bezdomnych w pracę partnerstwa.

Tabela nr 5 ilustruje osiągnięte wskaźniki w zakresie liczby osób objętych wsparciem w ramach wdrożeń z podziałem na osoby zagrożone i osoby bezdomne. Z zestawienia wynika, że łącznie wdrożeniami zostały objęte **6352** osoby bezdomne i zagrożone tą formą wykluczenia społecznego.

TABELA NR 5 | Liczba osób objętych wsparciem w ramach pilotażowych wdrożeń modelu GSWB z rozróżnieniem na osoby zagrożone bezdomnością oraz bezdomne

PARTNERSTWO	LICZBA OSÓB BEZDOMNYCH OBJĘTYCH WSPARCIEM W RAMACH PILOTAŻOWYCH WDROŻEŃ	LICZBA OSÓB ZAGROŻONYCH BEZDOMNOŚCIĄ OBJĘTYCH WSPARCIEM W RAMACH PILOTAŻOWYCH WDROŻEŃ	RAZEM
Białogard	45	6	51
Białystok	577	94	671
Częstochowa	354	154	508
Dąbrowa Górnicza	127	5	132
Gdańsk	54	0	54
Jarosław	85	80	165
Kielce	130	10	140
Kraków		2599	2599
Lwówek	61	5	65
Nowe	26	40	66
Piła	136	122	258
Radom	28	0	28

Słupsk	90	5	95
Stargard Szczeciński	66	0	66
Strzelce Opolski	88	11	99
Warszawa Praga Południe	298	462	760
Warszawa Ursus	0	142	142
Włocławek	187	0	187
Zabrze	241	25	266
Razem			6352

Oprac. na podstawie danych z arkuszy monitorujących M3 z 28.05.2013.

Ze względu na trudność z rzetelnym przeprowadzeniem dystynkcji między osobami bezdomnymi i zagrożonymi w jednym z PL nie podano sum osób objętych wsparciem w poszczególnych kategoriach. Zatrzymując się jeszcze na moment przy krakowskim partnerstwie – brak dystynkcji jest w pełni zrozumiały, jeśli jest rezultatem świadomego świadczenia pomocy doraźnej i redukcji szkód¹⁷ – lekarze wolontariusze opatrując pacjentów w programie redukcji szkód nie mają obowiązku pytać o to czy jest się zagrożonym czy już bezdomnym. Niemniej Kraków osiągnął najwyższą liczbę objętych wsparciem w ramach wdrożeń. Kolejne dwa PL z najwyższymi liczebnościami to Warszawa Praga Południe oraz Białystok. Wszystkie z tej trójki PL wdrażały usługi z obszaru pomocy doraźnej. Warto również spojrzeć na trzy podmioty, które zadeklarowały najniższe liczebności osób objętych wsparciem w ramach wdrożeń. Wymienić w tym miejscu trzeba Radom, Białogard i Gdańsk. Jeśli w przypadku dwóch ostatnich PL mała liczba jest uzasadniona bądź wielkością gminy, w której działa PL, bądź zakresem testowanych usług (jedynie mieszkalnictwo wspierane), to zastanawiający jest przypadek Radomia. Jest to stosunkowo duża gmina, co więcej testująca streetworking (zatem niejako naturalne byłoby osiągnięcie dużych liczb osób objętych wsparciem).

Rozkład deklaracji PL na pytanie pozytywne zmiany u osób objętych oddziaływaniem w pilotażach zarówno na dużym poziomie ogólności (usamodzielnienia), jak i na niższym (podjęcie zatrudnienia) przedstawia tabela nr 6.

TABELA NR 6 | Liczba osób które się usamodzielnily, które podjęły zatrudnienie w wyniku oddziaływań w pilotażowych wdrożeniach modelu GSWB

Liczba osób bezdomnych, które się usamodzielnily (wróciły do rodziny, przeszły do samodzielnego zamieszkania).	191
Liczba osób bezdomnych, które wróciły do rodziny.	34
Liczba osób bezdomnych, które przeszły do samodzielnego zamieszkania.	154
Liczba osób, która otrzymała lokal socjalny lub komunalny.	24
Liczba osób bezdomnych, które podjęły zatrudnienie (w oparciu o umowę o pracę, umowę cywilnoprawną).	121
Liczba osób zagrożonych bezdomnością, które podjęły zatrudnienie od momentu przystąpienia pilotażu.	53

Oprac. na podstawie danych z arkuszy monitorujących M3 z 25.05.2013.

Partnerstwa lokalne zadeklarowały w sumie **191** osób, które się usamodzielnily. Liczba wydaje się imponująca, szczególnie jeśli pamiętać o stosunkowo krótkim okresie oddziaływania pilotaży na osoby nimi objęte – to jest od września 2012 (choć pilotaż formalnie trwał od marca 2012, jednak opóźnienia związane z podpisywanie umów oraz przekazywanie

środków finansowych zaowocowały tym, że intensyfikacja działań w partnerstwach lokalnych miała miejsce dopiero we wrześniu, co nie oznacza, że wcześniej nic we wdrożeniach się nie działo) do wypełnienia narzędzi monitorujących, czyli do maja 2013 – to daje około **9** miesięcy. Na szczególną uwagę zasługują dwie kategorie – „osób, które wróciły do rodziny” oraz osób, „które otrzymały lokal socjalny lub komunalny”, wydaje się to o tyle ważne, że dla grupy osób powrót do rodziny jest jedną z niewielu szans na usamodzielnienie (osoby, których szanse na powrót na rynek pracy są znikome – zatem mają one niewielkie szanse na osiągnięcie dochodów pozwalających na samodzielne zamieszkiwanie), ponadto liczba **24** osób, które otrzymały lokal socjalny/komunalny również jest imponująca, szczególnie kiedy pamięta się o trudnej sytuacji w mieszkalnictwie¹⁸ (konieczności wieloletniego oczekiwania na przydział takich lokali).

PL zadeklarowały **121** osób bezdomnych, które uzyskały w czasie trwania pilotaży zatrudnienie oraz **53** osoby zagrożone, które uzyskały zatrudnienie, co daje łącznie **174** osoby, które w trakcie wdrożeń uzyskały zatrudnienie.

Kiedy mowa o rezultatach pilotażowych wdrożeń należy mieć na uwadze kilka istotnych rozróżnień, po pierwsze osoby objęte wdrożeniem (**6352**), osoby usamodzielnione (**191**) oraz te, które podjęły zatrudnienie (**174**), osoby objęte pracą socjalną (**3033**), zawarte Indywidualne Programy Wychodzenia z Bezdomności oraz kontrakty socjalne (**1167**). Liczby te oczywiście można próbować ze sobą zestawiać i podejmować próby spekulowania o skuteczności wdrożeń, jednak bezwzględnie trzeba wystrzegać się zestawiania usamodzielnień z całkowitą liczbą osób objętych wdrożeniami, ponieważ na tę składają się w dużej mierze osoby korzystające ze wparcia doraźnego (pomoc doraźna, streetworking, pomoc przedmedyczna, redukcja szkód). Liczbę usamodzielnień i podjętego zatrudnienia raczej można zestawiać z liczbą osób objętych pogłębionymi formami pracy socjalnej – a tu założyć można, że osoby, z którymi podpisano IPWB oraz kontrakty socjalne objęte były pogłębioną pracą socjalną.

W obszarze pracy socjalnej pytano o dwa główne zagadnienia, po pierwsze o liczbę osób objętych różnymi formami oddziaływania, po drugie o rezultaty tych oddziaływań mierzone liczbą osób w których życiorysie zaszła ściśle określona zmiana w wyniku wsparcia pracownika socjalnego. Tabela nr 7 ilustruje liczbę osób objętych wsparciem pracownika socjalnego i zakres wykorzystania przez niego narzędzi takich jak diagnoza, kontrakt socjalny, Indywidualny Program Wychodzenia z Bezdomności.

TABELA NR 7 | Osoby objęte wsparciem pracownika socjalnego w ramach pilotażowych wdrożeń modelu GSWB z rozróżnieniem poszczególnych jego form oraz narzędzi

Liczba osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością objętych wsparciem pracownika socjalnego.	3033
Liczba osób objętych asystenturą.	276
Liczba zrealizowanych diagnoz osób bezdomnych (Diagnoza Wstępna sytuacji Klienta SPS-F01).	1698
Liczba zrealizowanych diagnoz osób zagrożonych bezdomnością (Diagnoza Wstępna sytuacji Klienta SPS-F01).	278
Liczba osób objętych Indywidualnym Programem Wychodzenia z Bezdomności (IPWB).	461
Liczba osób objętych Kontraktem Socjalnym.	706

Oprac. na podstawie danych z arkuszy monitorujących M3 z 28.05.2013.

Zwraca uwagę kategoria osób objętych wsparciem pracownika socjalnego. W pilotażach takich osób było **3033**. Stanowi to niespełna połowę objętych oddziaływaniem pilotażowych wdrożeń. Liczba ta byłaby znacznie wyższa gdyby nie to, że jedna liczebność – w deklaracjach partnerstw lokalnych wzbudziła wątpliwości i została sprostowana. Mimo jasnego

sformułowania, co należy zliczyć¹⁹ (nie świadczoną pomoc – np. liczbę kontaktów – a osoby objęte wsparciem) okazało się, że PL ewidencjonowały w arkuszu zamiast osób objętych pomocą udzielone wsparcie. Ujawniona pomyłka zwraca uwagę na istotny problem w kulturze rejestrowania wsparcia, kiedy mówi się o ewidencjonowaniu, jako pierwsze na myśl przychodzi rejestrowanie udzielonego wsparcia (zrozumiałe jest uzasadnienie – m.in. w celu rozliczenia z wykonywanej pracy), natomiast trudne, nieoczywiste jest śledzenie osób, którym udziela się wsparcia oraz monitorowanie rodzajów i ilości świadczonej pomocy. Jako przykład może posłużyć łatwość w podawaniu tzw. „osobo dób”, a trudność w określeniu ile osób w ciągu np. miesiąca skorzystało z noclegowni. Takie pomyłki zdarzały się przy wypełnianiu arkuszy monitorujących.

Z arkuszy monitorujących wynika, że łącznie 276 osób objęto wsparciem asystenckim, 1976 osób zdiagnozowano za pomocą zaproponowanego w standardzie pracy socjalnej narzędzia²⁰. Imponuje liczba zawartych Indywidualnych Programów Wychodzenia z Bezdomności (461) oraz kontraktów socjalnych (706). Na tej podstawie nie można jednak powiedzieć nic o skuteczności wykorzystania tych narzędzi. Pośrednio o skuteczności pracy pracowników socjalnych można mówić w oparciu o dane dotyczące liczby osób, które odtworzyły dokumenty, czy liczbie przyjętych do domów pomocy społecznej, ilustruje to tabela nr 8.

TABELA NR 8 | Rezultaty w zakresie specjalistycznych form wsparcia udzielanych osobom objętym oddziaływaniem pilotażowych wdrożeń modelu GSWB poprzez określenie wybranych efektów pracy pracownika socjalnego

Liczba osób zagrożonych bezdomnością, które rozpoczęły spłatę zadłużeń w trakcie pilotażu.	148
Liczba osób, którym odtworzono dokumenty (w tym dowód osobisty).	127
Liczba przyjętych w PZON wniosków o uzyskanie prawnego statusu osoby niepełnosprawnej.	150
Liczba osób umieszczonych w Zakładzie Opiekuńczo-Lecznicznym, Zakładzie Pielęgnacyjno-Opiekuńczym lub Hospicjum.	17
Liczba osób umieszczonych w Domu Pomocy Społecznej.	56

Oprac. na postawie danych z arkuszy monitorujących M3 z 28.05.2013.

Można się zastanawiać jaki w podanej liczbie 127 osób, którym odtworzono dokumenty, jest odsetek osób, które przeszły z przestrzeni publicznej do placówek. Dość duża liczba to również liczba złożonych wniosków o uzyskanie statusu osoby niepełnosprawnej – tu również można założyć, że w z gromadzeniu niezbędnej dokumentacji prawdopodobna jest realna pomoc pracownika socjalnego. W zestawieniu widać, że 74 osoby w trakcie trwania pilotażu zostały umieszczone m.in. w Zakładzie Opiekuńczo-Lecznicznym czy Domu Pomocy Społecznej. Próba określenia przepływu w tym obszarze jest o tyle istotna o ile sensowne jest mówienie o problemie z dostępem do właśnie takich usług dla osób bezdomnych. Liczbę 56 osób umieszczonych w DPS można doliczyć do kategorii osób usamodzielnionych (nastąpiło rozwiązanie sytuacji problemowej), idąc tym tropem liczbę osób usamodzielnionych we wdrożeniach należy podnieść do 247 osób.

W obszarze mieszkalnictwa i pomocy doraźnej warto spojrzeć w pierwszej kolejności na dwie kwestie – ile miejsc przygotowano i w jakich rodzajach placówek (usług) oraz jak kształtowało się korzystanie z tych usług.

TABELA NR 9 | Usługi w zakresie schronienia oraz mieszkaniowe przygotowane w ramach pilotażowych wdrożeń modelu GSWB

Liczba udostępnionych miejsc w ogrzewalni.	86
Liczba udostępnionych miejsc w noclegowni.	20
Liczba udostępnionych miejsc w schronisku.	139
Liczba udostępnionych miejsc w mieszkaniach wspieranych.	129

Oprac. na postawie danych z arkuszy monitorujących M3 z 28.05.2013.

Usługą cieszącą się najmniejszym powodzeniem okazała się noclegownia, najmniej miejsc przewidziano w niej, następnie należy wskazać ogrzewalnie. Najwięcej miejsc uruchomiono w schronisku oraz w mieszkaniach wspieranych. Na szczególną uwagę zasługuje zbiorowy – podjęty przez wiele PL – wysiłek testowania mieszkań wspieranych. Usługa ta zdaje się być odpowiedzią na deficyt usług w tym zakresie. Warto pokazać ile osób skorzystało z usług w zakresie schronienia.

TABELA NR 10 | Liczba osób korzystających z usług w zakresie schronienia oraz mieszkaniowych w ramach pilotażowych wdrożeń modelu GSWB

Liczba osób, które skorzystały z usługi ogrzewalni.	651
Liczba osób, które skorzystały z usługi noclegowni.	52
Liczba osób, które skorzystały z usługi schroniska.	221
Liczba osób, które skorzystały z usługi mieszkania wspieranego.	136
Liczba osób objętych oddziaływaniem <i>housing first</i> .	17

Oprac. na postawie danych z arkuszy monitorujących M3 z 28.05.2013.

Z ogrzewalni skorzystało w czasie wdrożeń nie mniej niż 651 osób. Na podstawie zestawienia widać, że stosunkowo duża liczba osób skorzystała ze schroniska (221), choć tu należy pamiętać, że do tej kategorii należą również domy wspólnotowe, jeśli brały udział we wdrożeniach, jak i tzw. schroniska specjalistyczne, w których usługa skierowana jest do osób nie zdolnych do samodzielnego funkcjonowania, np. z powodu podeszłego wieku, czy złego stanu zdrowia. Dwie ostatnie kategorie – ludzie w mieszkaniach wspieranych oraz objęci oddziaływaniem *housing first* to łącznie 154 osoby.

Odrębną kategorią świadczeń w obszarze mieszkalnictwa i pomocy doraźnej jest cały dział świadczeń doraźnych – od punktów informacyjnych poprzez wydawanie różnego rodzaju dóbr po korzystanie z łaźni, statystyki w tym obszarze ilustruje tabela nr 11.

TABELA NR 11 | Korzystanie ze świadczeń pomocy doraźnej w ramach pilotażowych wdrożeń modelu GSWB

Liczba osób, które skorzystały ze świetlicy.	413
Liczba osób korzystających ze świadczeń w punkcie konsultacyjno-informacyjnym.	1544
Liczba klientów punktu wydawania żywności, wydawania odzieży, jadalni.	2991
Liczba osób korzystających z zabiegów higienicznych w łaźni (w tym odwszawianie).	360

Oprac. na postawie danych z arkuszy monitorujących M3 z 28.05.2013.

Pomoc doraźna jest formą wsparcia, która pozwala na wykazywanie się wysokimi wskaźnikami udzielonych świadczeń, również osób objętych wsparciem, przy stosunkowo niskich nakładach. Jest to jednocześnie związane z przypadkowością wsparcia – oznacza to, że należy taką pomoc traktować jako łatwo dostępną, jednak nie wnoszącą wiele jeśli spojrzeć na problem bezdomności z perspektywy wywołania trwałej zmiany w życiu człowieka.

Usługi w obszarze zdrowia zostaną zaprezentowane w podzielone na trzy grupy. W pierwszej przedstawione będą liczebności dotyczące osób objętych ubezpieczeniem zdrowotnym w ramach wdrożeń, w drugiej osoby objęte usługami opiekuńczymi, a w trzeciej wsparciem psychologicznym, leczeniem uzależnień, pomocą doraźną w obszarze zdrowia. Pierwszą z grup – objęcie ubezpieczeniem zdrowotnym – prezentuje tabela nr 12.

TABELA NR 12 | Osoby objęte ubezpieczeniem zdrowotnym ewidencjonowane w ramach pilotażowych wdrożeń modelu GSWB

Liczba osób bezdomnych, które uzyskały potwierdzenie prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych.	227
Liczba osób bezdomnych posiadających ubezpieczenie zdrowotne.	825

Oprac. na podstawie danych z arkuszy monitorujących M3 z 28.05.2013.

Z zestawień wynika, że w przypadku 227 osób wystąpiono o potwierdzenie prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych.

Liczebności w obszarze usług pielęgnacyjnych powinny być skorelowane z testowaniem schroniska profilowanego, ale również z wysiłkiem zatrudniania w placówkach odpowiednich specjalistów.

TABELA NR 13 | Usługi opiekuńcze dla osób bezdomnych w ramach pilotażowych wdrożeń modelu GSWB

Liczba osób korzystających z usługi opiekuńczo-pielęgnacyjnej.	244
Liczba osób objętych usługą pielęgniarstwa opieki długoterminowej domowej, w tym w placówkach dla osób bezdomnych.	60
Liczba osób objętych usługą hospicjum domowego przebywających na terenie placówki dla osób bezdomnych.	0

Oprac. na podstawie danych z arkuszy monitorujących M3 z 28.05.2013.

Spojrzenie za zestawienie ukazuje, że w trzech PL na większą skalę testowano objęcie osób bezdomnych usługą opiekuńczo-pielęgnacyjną. Łącznie objęto tą metodą w pilotażu 244 osoby.

W obszarze zdrowia stosunkowo duże wartości uzyskano w realizacji zadań wiązanych ze wsparciem w sferze psychologicznej, również w zakresie terapii uzależnień, jak i doraźnej pomocy przedmedycznej – przedstawia to tabela nr 14.

TABELA NR 14 | Osoby objęte pomocą psychologiczną, leczeniem uzależnień oraz przedmedyczną pomocą doraźną w ramach pilotażowych wdrożeń modelu GSWB

Liczba osób objętych wsparciem psychologa lub lekarza psychiatry.	676
Liczba osób, które podjęły terapię uzależnień.	227
Liczba osób, które zakończyły terapię uzależnień.	61
Liczba odbiorców działań z zakresu redukcji szkód.	296
Liczba osób objętych postępowaniem z zakresu przedmedycznej pomocy doraźnej (świądu skóry, zmian grzybiczych stóp, świerzbu itp.).	686

Oprac. na podstawie danych z arkuszy monitorujących M3 z 28.05.2013.

Wsparcie psychologów i lekarzy psychiatrów było częściej realizowane poprzez zaangażowanie specjalisty w pilotażowe wdrożenie niż poprzez wykorzystanie istniejących struktur. Liczebności podawane przez PL kształtują się następująco – 227 osób podjęło terapię, 61 ją ukończyło.

Standard edukacji i zatrudnienia został rozpisany aż na 18 wskaźników, mimo dokładania starań, aby tę liczbę zmniejszyć, jest ona najwyższa spośród wszystkich obszarów/standardów, nie udało się tego przeprowadzić. Uzasadnienie jest trywialne – każda z miar została uznana za istotną i niezbędną do określenia tego, w jakim zakresie i z jakim powodzeniem testowano poszczególne usługi z tego standardu.

TABELA NR 15 | Zatrudnienie oraz zakres Stosowania Indywidualnych Planów Działania w ramach pilotażowych wdrożeń modelu GSWB

Liczba osób niepracujących (niezarejestrowani w Urzędzie Pracy).	750
Liczba osób bezrobotnych (zarejestrowani w Urzędzie Pracy).	1012
Liczba podpisanych Indywidualnych Planów Działań (IPD).	380

Oprac. na podstawie danych z arkuszy monitorujących M3 z 28.05.2013.

Pytania o osoby niepracujące i niezarejestrowane w urzędzie pracy ujawniło, że oddziaływaniem pilotażowych wdrożeń objętych zostało 750 niepracujących niezarejestrowanych w urzędzie pracy, czyli osób znajdujących się poza systemem ewidencjonowania bezrobotnych. Wyższa jest liczba osób zarejestrowanych jako bezrobotne – 1012. Pytania o zatrudnienie i jego brak zostały umieszczone w standardzie zatrudnienia i edukacji, choć jak się wydaje to pracownik socjalny identyfikuje czy jego klient pracuje zawodowo, nie pracuje, jest zarejestrowany jako osoba bezrobotna czy nie jest. Ujmując kwestię inaczej, każde PL, które realizowało we wdrożeniu pracę socjalną powinno być w stanie określić przynajmniej w takim zakresie, w jakim objęto osoby oddziaływaniem pracownika socjalnego jak przedstawia się sytuacja zawodowa osób objętych pracą socjalną. Są PL, które konsekwentnie w pytaniach o bierność zawodową oraz o rejestrację jako osoba bezdomna wskazywały 0. Czy w tych kilku PL pracownicy socjalni nie byli w stanie określić sytuacji zawodowej swoich klientów? Czy symboliczna bariera między standardami w postaci nagłówka jest tak dużą przeszkodą, że uniemożliwia prowadzenie pełnej sprawozdawczości?

Deklarowana liczba osób objętych indywidualnym planem działania – 380 – wydaje się, na tle wcześniej omawianych wiarygodniejsza. W dalszym przeglądzie pozycji w obszarze zatrudnienia i edukacji warto mieć na uwadze liczbę zawartych Indywidualnych Planów Działania, właściwe wydaje się założenie o związaniu jej z rezultatami w konkretnych sposobach oddziaływania na osoby objęte pracą w zakresie edukacji i zatrudnienia.

TABELA NR 16 | Osoby objęte treningiem ekonomicznym oraz edukacją w ramach pilotażowych wdrożeń modelu GSWB

Liczba osób objętych doradztwem zawodowym, finansowym.	751
Liczba osób objętych treningiem ekonomicznym.	370
Liczba osób objętych edukacją formalną.	6
Liczba osób objętych szkoleniami zawodowymi.	589

Oprac. na podstawie danych z arkuszy monitorujących M3 z 28.05.2013.

Doradztwem w zawodowym, finansowym objętych zostało łącznie **751** osób, treningiem ekonomicznym **370**. W kategorii – edukacja formalna – zaznaczono, że **6** osób podjęły naukę. W wielu PL przewidziano realizację szkoleń, ponad to należy pamiętać o bogatej ofercie szkoleniowej Urzędów Pracy.

TABELA NR 17 | Osoby objęte wsparcie w zakresie kształtowania kultury pracy w ramach pilotażowych wdrożeń modelu GSWB

Liczba osób objętych grupami wsparcia.	246
Liczba osób objętych wsparciem Trenera Pracy.	225
Liczba osób objętych wsparciem Klubu Pracy.	59
Liczba osób objętych wsparciem Klubu Integracji Społecznej.	471

Oprac. na podstawie danych z arkuszy monitorujących M3 z 28.05.2013.

W stosunkowo dużej liczbie PL proponowano uczestnikom uczestnictwo w grupach wsparcia – miało to miejsce łącznie w 11 PL. Podobną liczbę osób jak klubami pracy objęto wsparciem trenera pracy, jednak ta forma była zdecydowanie rzadziej testowana – jedynie w 4 PL. We wdrożeniach klubami pracy objęto **59** osób, a klubami integracji społecznej **471**, tu jednak zauważyć należy, że większość tej sumy została wygenerowana przez jedno PL, w którym z klubu skorzystały **364** osoby.

TABELA NR 18 | Osoby trenujące aktywność zawodowo w różnych formach pracy (na rzecz placówki, społecznie, poprzez staże, zatrudnieniu socjalnym w CIS) w ramach pilotażowych wdrożeń modelu GSWB

Liczba osób pracujących na rzecz placówki/wspólnoty.	335
Liczba osób objętych pracami społecznie-użytecznymi.	81
Liczba osób objętych stażami w miejscu pracy.	10
Liczba osób objętych zatrudnieniem socjalnym w CIS.	28

Oprac. na podstawie danych z arkuszy monitorujących M3 z 28.05.2013.

Z zestawienia wynika, że największym powodzeniem, jeśli chodzi o różne formy już praktycznego „trenowania” pracy, cieszyła się praca na rzecz placówki – **335** osób. W pozostałych kategoriach – prace społecznie-użyteczne, staże w miejscu pracy, zatrudnienie socjalne w CIS – liczby osób objętych oddziaływaniem tych usług nie przekraczają 100 w każdej.

TABELA NR 19 | Osoby trenujące aktywność zawodowo w różnych formach pracy (zatrudnienie wspierane w CIS poza zatrudnieniu socjalnym, prace interwencyjne, praca w przedsiębiorstwach społecznych) w ramach pilotażowych wdrożeń modelu GSWB

Liczba osób objętych zatrudnieniem wspieranym po zatrudnieniu socjalnym w CIS.	1
Liczba osób objętych pracami interwencyjnymi, robotami publicznymi.	11
Liczba osób objętych pracą w przedsiębiorstwach społecznych (m.in. spółdzielnie socjalne, przedsiębiorstwa ekonomii społecznej, ZAZ).	0

Oprac. na podstawie danych z arkuszy monitorujących M3 z 28.05.2013.

Liczebności przedstawione w tabeli nr 16 mimo, że są najniższe ze wszystkich zebranych we wskaźnikach do wdrożeń, zdają się o tyle wartościowe, że pokazują, które z działań są trudne do realizacji, często z przyczyn leżących nie tylko poza PL, ale również poza sektorem pomocy społecznej.

Standard streetworkingu testowało jedenaście PL, a wskaźniki jakie osiągnięto ilustruje tabela nr 20.

TABELA NR 20 | Miary ilustrujące realizację usługi streetworkingu w ramach pilotażowych wdrożeń modelu GSWB

Z iloma osobami streetworkerzy nawiązali kontakt (liczba pierwszych kontaktów).	1137
Ile osób było cyklicznie odwiedzanych przez streetworkerów (co najmniej 5 spotkań).	415
Szacowana liczba osób bezdomnych przebywających w miejscach Niemieszkalnych.	787
Liczba wspólnych patroli streetworkerów z innymi służbami (mundurowe).	59

Oprac. na podstawie danych z arkuszy monitorujących M3 z 25.05.2013.

Podliczenie PL, w których pojawiły się liczebności pokazuje, że nie 11, a 12 deklaruje osiągnięcie wskaźników z obszarze streetworkingu, jest to rezultatem tego, że jedno PL niejako „przy okazji” wdrożenia, bezkosztowo przetestowało elementy tego standardu. Spojrzenie na liczebności globalne – wskazuje na prawidłowość dodającą wiarygodności liczbom (było więcej pierwszych kontaktów niż powtórnych). Zastanawiające jest natomiast, że szacowana liczba osób bezdomnych przebywających na ulicy jest dużo niższa niż liczba pierwszych kontaktów. Może to wynikać z tego, że liczby zarówno pierwszych kontaktów, jak i ponownych kontaktów narastały od początku wdrożeń, natomiast liczba osób w miejscach Niemieszkalnych jest szacunkiem na określony moment.

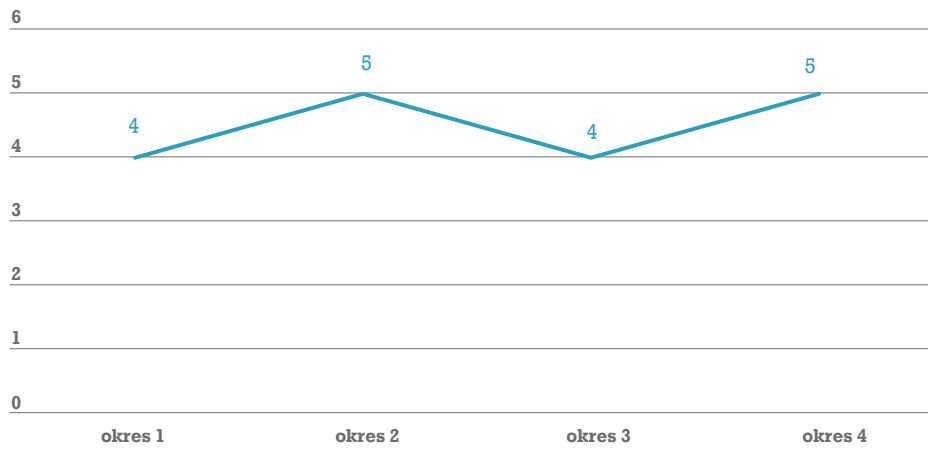
Najpoważniejszą trudnością dla realizatorów pilotaży, jaka się pojawiała w związku z gromadzeniem danych monitorujących ich realizację, było udzielenie precyzyjnej odpowiedzi. w przygotowanym narzędziu pytano o liczby osób objętych konkretnymi usługami, stroniono od ewidencjonowania świadczone pomocy. Celem było określenie liczby osób, które skorzystały z określonych form pomocy, natomiast – niejako wbrew nawykom – nie ewidencjonowano wielkości świadczonej pomocy. Takie podejście miało wyeksponować perspektywę odbiorcy usług (co otrzymał), zarzucić perspektywę świadczeniodawcy (ile zrobiono). Praktyka pokazała, że nie wszystkie PL trafnie odczytały intencję zawartą w na-

rzędziu i mimo używania sformułowań uznanych za dostatecznie jednoznaczne (ile osób...) pojawiały się sporadycznie odpowiedzi traktujące nie o osobach, a o świadczonej pomocy. Narzędzie przez swoją specyficzną strukturę pozwoliło wybrzmieć jednej trudnej kwestii związanej podziałem na standardy. Z jednej strony zachowało podział na sześć obszarów, z drugiej sugerowało wypełniającym ujawnienie rezultatów nie tylko w standardach, które oficjalnie (zgodnie z wnioskami aplikacyjnymi) realizowano. Jednocześnie proszono o ujawnienie wszelkich rezultatów, które się w trakcie projektu pojawiły i powstały w wyniku działań osób zaangażowanych w realizację pilotażowego wdrożenia. Niektóre spośród PL sztywno trzymały się podziału na standardy i obszary, w których pozornie nie powinny osiągać rezultatów i ich nie wykazywały. Jako ilustrację przywołać można określenie liczby osób niepracujących i zarejestrowanych w PUP jako bezrobotne. Pytanie o tę liczbę zostało przypisane do zatrudnienia i edukacji, ale pracownik socjalny powinien określić w jakiej sytuacji zawodowej jest jego klient. Ponieważ wszystkie PL realizowały standard pracy socjalnej, więc wszystkie powinny być w stanie wskazać liczbę zarejestrowanych w PUP osób bezrobotnych uczestniczących w pilotażowych wdrożeniach – tymczasem w partnerstwa nie realizujących działań z zakresu standardu zatrudnienia i edukacji często nie pojawiały się w tej kategorii żadne liczebności.

Do najważniejszych danych, pokazanych przez wskaźniki, należy zaliczyć liczbę osób objętych pilotażowymi wdrożeniami **6352**, liczbę osób usamodzielnionych **191**, a w szczególności liczbę tych, którzy wrócili do rodziny **34** lub otrzymały lokal komunalny/socjalny – **24**. Ważne jest odnotowanie rozmachu pracy socjalnej, w tym liczby indywidualnych programów wychodzenia z bezdomności – **461**, kontraktów socjalnych – **706**. Ważne jest też zwrócenie uwagi na liczbę osób, które skorzystały z usługi mieszkania wspieranego – **136** oraz zostały objęte *housing first* – **17**. W oparciu o odpowiedź zawartą w analizowanym narzędziu trudno mówić o trwałości osiąganych wskaźników.

Swoistym tłem/kontekstem dla prezentowanych wyżej wyników monitorowania, obrazujących skalę podejmowanych we wdrożeniach działań oraz niektóre ich rezultaty, jest opinia PL na temat tego, na ile testowane standardy mogą stanowić zagrożenie dla powodzenia pilotażowych wdrożeń. W procesie monitorowania partnerstwa lokalne w każdym okresie sprawozdawczym zobowiązane były zaznaczyć zagrożenia dla powodzenia pilotażowego wdrożenia, związane z różnymi zagadnieniami, m.in. z samym testowanymi standardami. Niniejszy ustęp gromadzi materiał zebrany w procesie monitorowania pilotażowych wdrożeń odnoszący się do identyfikacji testowanych standardów jako źródła zagrożenia dla pilotażowego wdrożenia. Jeden z arkuszy monitorujących (M3) zawierał część poświęconą ryzykom pilotażowych wdrożeń. Część ta składała się z 28 zagadnień, z których kilka traktuje o samych standardach oraz o modelu GSWB. Wykres nr 11 wskazuje, że od początku wdrożeń od czterech do pięciu PL zaznaczało że zagrożeniem dla pilotaży jest ryzyko związane z konkretnymi zapisami standardów. Innymi słowy kilka partnerstw przez cały dotychczasowy okres trwania pilotaży deklarowało, że w jakimkolwiek z testowanych przez nie standardów znajdują się zapisy utrudniające wdrożenie.

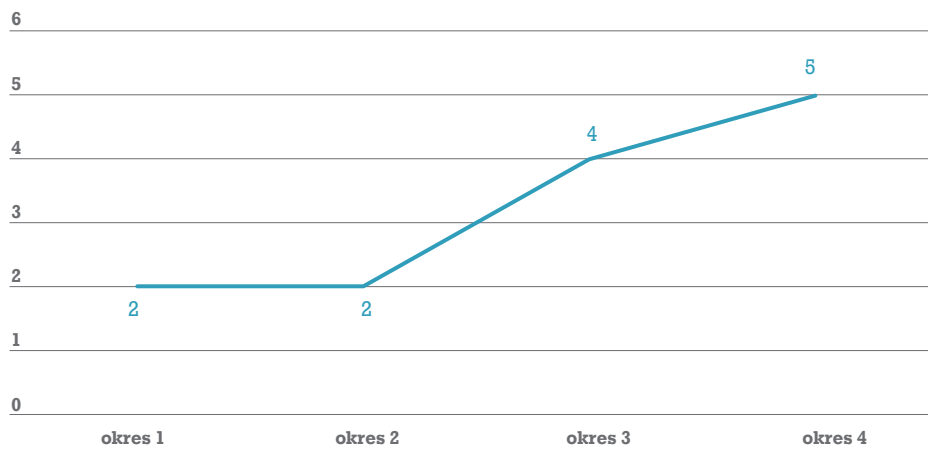
WYKRES NR 11 | Ryzyko 21. Ryzyko związane z konkretnymi zapisami standardu



Oprac. na podstawie danych z arkuszy monitorujących M3 z 28.05.2013.

Jedną z najbardziej niepokojących, a jednocześnie inspirujących, statystyk pokazuje wykres nr 12. W ostatnim okresie sprawozdawczym pięć PL zakreśliło, że pojawiło się ryzyko związane z małą przydatnością i niską trafnością testowanych standardów. Innymi słowy uznano, że testowane standardy w obecnym kształcie nie wychodzą na przeciw potrzebom zarówno osób bezdomnych, jak i gminnych PL. Takie spostrzeżenie jest jak najbardziej na miejscu – obecny czas (lato 2013) to okres wzmożonych prac właśnie nad rekonstrukcją testowanych standardów, która ma się dokonać m.in. w oparciu o praktyczne doświadczenia wdrożeń. Stopniowe coraz częstsze zaznaczanie tej kategorii w arkuszach monitorujących być może właśnie oznacza, że nie tylko pilotaż był niezbędny dla dokonania rzetelnej oceny standardów, ale i jego czas – 18 miesięcy – jest najkrótszym z możliwych, który może ujawnić ich wadliwość i tym samym umożliwić dokonanie niezbędnych zmian.

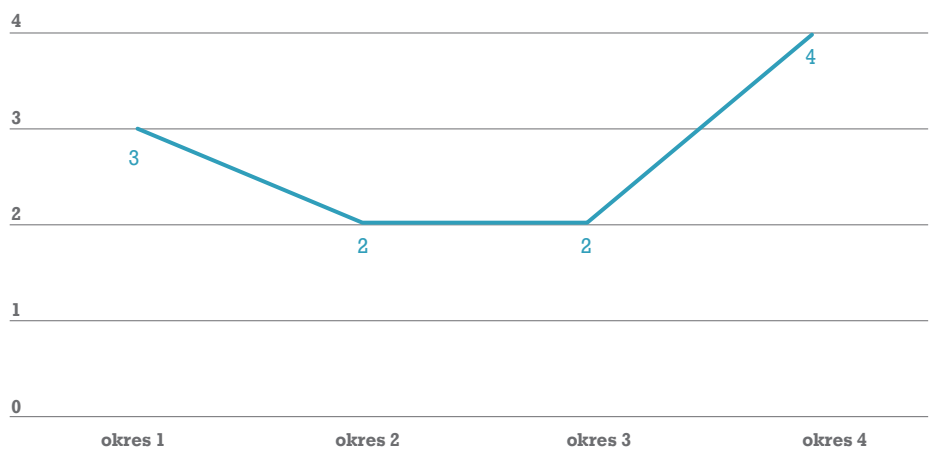
WYKRES NR 12 | Ryzyko 22. Ryzyko związane z małą przydatnością i niską trafnością przygotowanego standardu



Oprac. na podstawie danych z arkuszy monitorujących M3 z 28.05.2013.

Wykres nr 13 pokazuje ile PL uznało, że z innowacyjnością testowanych standardów wiąże się ryzyko. Otwartą kwestią pozostaje tu czy ryzyko wynika z tego, że testowane rozwiązania są mało innowacyjne czy zbyt innowacyjne. W opiniach PL – zbieranych w trakcie trwania wdrożeń – pojawiały się obie opinie.

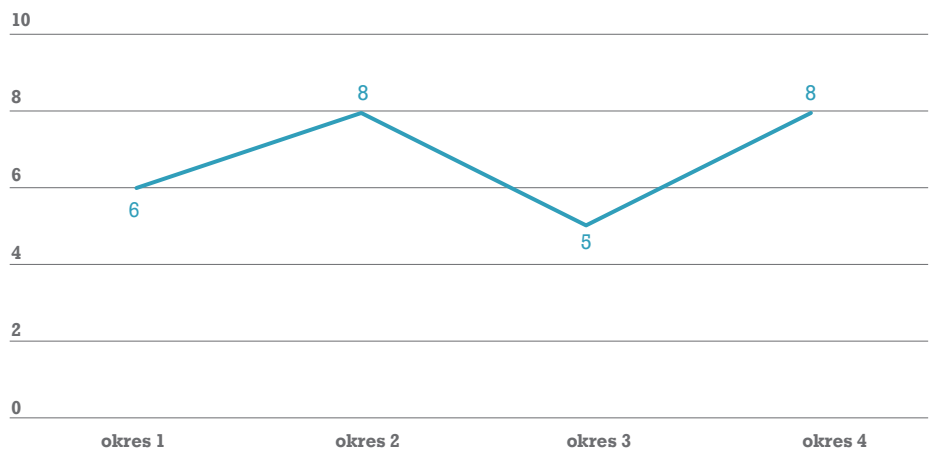
WYKRES NR 13 | Ryzyko 23. Ryzyko związane z innowacyjnością testowanego standardu



Oprac. na podstawie danych z arkuszy monitorujących M3 z 28.05.2013.

Problemy środowiskowe związane z małym zainteresowaniem w gminie testowanymi standardami od początku kształtują się na umiarkowanie wysokim poziomie – zaznaczane przez od 5 PL w trzecim okresie do 8 w drugim i czwartym. Taki poziom sygnalizowania problemów jest niepokojący – każe przypuszczać, że poza pilotażowe, obligatoryjne wdrażanie standardów może spotkać się z niechęcią na poziomie nie mniejszym niż zakres zagrożeń z wykresu nr 14.

WYKRES NR 14 | Ryzyko 25. Ryzyko związane ze zbyt małą aktywnością i brakiem zainteresowania instytucji/podmiotów pilotażowym wdrażaniem standardów



Oprac. na podstawie danych z arkuszy monitorujących M3 z 28.05.2013.

Na zakończenie tego krótkiego suplementu o zagrożeniach pilotażowych wdrożeń modelu GSWB warto podkreślić kluczowy wątek zawarty w danych prezentowanych na powyższych wykresach: ryzyka najczęściej wskazywane przez Partnerstwa dotyczą niskiej trafności standardu oraz małego zainteresowania lokalnego środowiska.

3.2.1 Ocena standardu: Partnerstwo Lokalne – Barbara Goryńska-Bittner

3.2.1.1 WSTĘP

Materiał audytu stanowiły raporty ewaluacyjne z I etapu w liczbie 18 i 15 raportów z etapu II. Tylko jedno partnerstwo nie realizowało standardu Partnerstwo Lokalne, choć we wniosku aplikacyjnym zadeklarowało działania z obszaru tego standardu. Oceny wyników I etapu ewaluacji standardu Partnerstwo Lokalne dokonano pod względem: formalnym, merytorycznym, innowacyjnym, relacji do innych standardów i proponowanych przez Partnerstwa modyfikacji. Podczas analizy raportów z II etapu ewaluacji okazało się, że badani wypowiadali się także w kwestiach ocenianych w I etapie. O te oceny została uzupełniona analiza materiału ewaluacyjnego z I etapu. Podobna zasada zastosowana została odnośnie nielicznych wypowiedzi z I etapu ewaluacji na temat poszczególnych modułów standardu PL, o które uzupełniono wyniki audytu II etapu ewaluacji.

3.2.1.1.1 Uwagi formalne do standardu

Na ocenę formalną standardu składały się takie kryteria jak: 1) jasność języka; 2) jasno zdefiniowane pojęcia i jednolitość terminologii; 3) prawne odniesienia. Analiza wyników ewaluacji I etapu w 19 PL przyniosła następujące wyniki:

1) **Jasność języka:** Dla 13 Partnerstw standard jest opisany przystępnym językiem, wszystko jest w nim jasne i zrozumiałe, jak w podręczniku (08/3; 06/3,25; 15/41; 09/34; 11/66; 11.2/24,52; 03/45; 02/39; 19/60; 02.2/19; 09.2/44; 10.2/28; 16.2/46):

Sam standard jest opisany dla mnie w sposób jasny, czytelny, wręcz książkowy – podręcznik, jeśli ktoś chciałby tworzyć partnerstwo od podstaw (19/60).

Jasność opisu standardu może korelować ze zbyt daleko posuniętą szczegółowością, co w opinii jednego z partnerstw *Powoduje to biurokratyzację działań, która zastępuje wzajemne zaufanie (16.2./46)*. Jednocześnie ta ocena stoi w sprzeczności z cytowaną poniżej opinią, że opis standardu jest zbyt ogólny (06.2/31; 12/40). Innego zdania były następujące partnerstwa, dla których standard jest opisany trudnym, formalnym, mało przejrzystym językiem, pełnym zawiłych sformułowań i ogólników oraz zbędnych opisów (05/44; 10/41; 16/46; 16.2/46). Ogólność sformułowań także powoduje, że często *...upchnie się tam wszystko co się będzie chciało (10/41)*. Pojawienie się tak sprzecznych opinii na temat „jasności” opisu standardu, wymagałoby poddania ich ponownej ocenie, aby móc bliżej wyjaśnić, skąd biorą się tak sprzeczne oceny. Czyli potrzebna byłaby „walidacja” uzyskanych wyników przez badanych. Ta uwaga odnosi do tych wszystkich przypadków pojawiania się zdecydowanie sprzecznych ze sobą ocen wyrażonych przez badanych w IDI i fokusach.

2) **Jasno zdefiniowane pojęcia i jednolitość terminologii:** dla 4 partnerstw standard jest zdefiniowany jasno i przejrzysto (03/45; 09/34; 17/5; 18/29). Niektóre z partnerstw oceniły negatywnie jasność użytych pojęć, np. w odniesieniu do rozróżnienia pomiędzy formalną i nieformalną postacią partnerstwa (03/45; 06/3,26):

Należałoby zmienić, doprecyzować sposób, w jaki partnerstwa mają się zawiązywać, tu jest kwestia niejasności pojęć „partnerstw formalnych” i „partnerstw nieformalnych” (06/3,26).

3) **Prawne odniesienia:** W ocenie standardu PL zwrócono również uwagę na niejasność prawnego statusu partnerstwa i wynikających z tego praw i obowiązków. Znalazło to wyraz m.in. w takich wypowiedziach:

Nie ma w polskim prawodawstwie czegoś takiego jak „Partnerstwo” (06/26);

...jest to standard odrealniony od przepisów, które są (08/28);

... nie ma natomiast jasności, czy to co opisane w standardzie jest obowiązkowe, a tamto jest

ROZDZIAŁ 2

Ocena standardów Modelu GSWB

pomocnicze, czy odwrotnie (11/67).

3.2.1.1.2 Ocena wartości merytorycznej standardu

W większości (20) analizowanych raportów można odczytać pozytywną ocenę wartości merytorycznej standardu (01/46; 02/39,40; 03/47; 06/3,24,25,26,43; 07/78; 09/34,35,36; 11/16,66,67; 15/41; 16/46,47; 17/5; 18/15,29,73; 19/60,61,81; 18.2./13-14; 06.2/31; 01.2/2; 15.2/12), w niektórych z nich ocenę sformułowano jako generalnie pozytywną (03/47; 11/67; 15/41; 18/73), a nawet standard został uznany za wzorcowy z zastrzeżeniem, że jest to standard najłatwiejszy do wdrażania ze względu na jego uporządkowanie ale trudny do wdrożenia ze względu na relacje międzyludzkie (11/85). W wielu partnerstwach (13), także i tych, które generalnie pozytywnie oceniły standard, wskazywano na elementy podważające jego wartość merytoryczną (01/43; 02/40; 05/9,11,44; 07/79; 08/23,24; 9/36; 10/4,41; 11/68,69; 15/41; 16/46; 17/5,29; 19/15; 14/39), szczególnie w tych partnerstwach, które realizację tego standardu uznały za narzuconą (18/15; 05.2/12-13). Wśród zarzutów wskazywano na nadmierne zorientowanie standardu na administrowanie partnerstwem a nie na istotę partnerstwa jako takiego (05.2/13,52; 12/40; 03.2/50). Wskazywano też na małą wartość merytoryczną standardu, ponieważ powieli dotychczasowe doświadczenia i schematy współpracy (12/40;12.2/22). Zdaniem audytora, opinia ta jakby nie uwzględnia, że istotą tworzenia standardów jest wykorzystanie doświadczeń, tzw. „dobrych praktyk”. Warto zwrócić uwagę, że negatywna ocena standardu z I etapu ewaluacji w jednym przypadku uległa pozytywnej zmianie w toku wdrażania standardu (18/15).

Na ocenę merytoryczną standardu składają się takie kryteria: 1) spójność; 2) cele, w tym.: 2a) trafność; 2b) skuteczność; 3) adekwatność opisanych działań wobec celów standardu. W ocenie merytorycznej standardu używały partnerstwa w miarę nieostrego określenia spójności standardu. W przypadku celów, główny nacisk w ocenie dotyczył zdefiniowania celów, trafności odnośnie potrzeb samego partnerstwa, lokalnego systemu wsparcia i OB/OZB.

1) **Spójność**: Ważne jest, by standard charakteryzował się spójnością: np. spójność celów jest ważna dla planowania działań partnerstwa i pozwala unikać konfliktów w procesie ich realizacji. W wypowiedziach zawartych w raportach ewaluacyjnych można stwierdzić

obok bardzo ogólnej oceny spójności standardu (01.2/19; 06/3; 09/34,35; 15/41; 11/66; 19/60; 19.2/2; 18.2/13,14,53; 12.2/22; 09.2/45; 03.2/4,50; 17.2./34; 10.2.29; 06.2/31) również różne odniesienie pojęcia „spójności”, m.in. do celów i działań (16/46; 18/74; 09,2/10; 15.2/19; 18.2/53; 17.2/35), czy do stopnia jego usystematyzowania:

Jest to standard najbardziej usystematyzowany ze wszystkich (06/25; 09/35).

Również na drugim etapie ewolucji pojawiły się pozytywne oceny dotyczące spójności standardu (01.2/19; 03.2/4; 15.2/19; 19.2/2):

...standard pod względem merytorycznej wartości jest napisany dobrze, jest spójny (6.2/31).

W jednym tylko przypadku standard uznany został za niespójny (01/43):

...Nie jest w ogóle jasny, nie jest spójny i nie jest czytelny. Przede wszystkim, że nazywa się tak jak się nazywa.

Rodzi to pytanie o źródło tak odrębnej oceny: Czy wynika ona z różnego rozumienia pojęcia „spójności”?

2) **Cele**: Wg oceny wielu partnerstw cele standardu zostały określone czy zdefiniowane w jasny sposób (02/39; 09/36; 17/5;18/29;19/60; 15.2/19), jednakże zwracano także uwagę na nazbyt skomplikowany sposób definiowania celów, działań i usług (9/36) czy też na ich niekompletność (15.2/19). Wg audytora budzą poważne wątpliwości niektóre analizy ewaluatorów, którzy w różnych partiach swojego raportu podają sprzeczne ze sobą oceny standardu. Przykładem takim jest raport nr 15.2/12:

*Wyciągając wnioski z przeprowadzonych wywiadów IDI należy wskazać, że **standard jest skonstruowany prawidłowo** (podkr. audytora), jednakże jego realizacja nie przebiega całościowo. Przyczyn takiego stanu rzeczy można doszukiwać się z jednej strony w podejściu Podejście Partnerstwa Lokalnego nastawione jest zarówno na ilość jak i na jakość podejmowanych działań względem osób bezdomnych.*

A na stronie 19:

*Trafność przyjętych w standardzie celów była poprawna, aczkolwiek **niekompletna** (podkr. audytora).*

2a) **Trafność celów**: Dla wielu partnerstw zaproponowane cele w standardzie odnoszą się do potrzeb zarówno partnerstwa jak i OB czy OZB i instytucji wsparcia (01/45; 02/39; 07/78; 16/46,47; 06/3,26; 09/36; 11/66; 18/15; 19/60; 02.2/20; 18.2/13-14,53; 06.2/31; 11.2/24; 12.2/22; 03.2/50; 09.2/45; 17.2/35; 19.2/22; 01.2/2; 10.2./29). Szczególną zaletą trafności celów jest nadanie regularności podejmowanym działaniom oraz generowanie rozwiązań konkretnych problemów czy konkretnych przypadków (19/60,61; 02/39,40; 17.2/34; 03.02/50; 09.02/10; 19.2./22). Są też partnerstwa, które uważają, że cele standardu są sformułowane tak uniwersalnie, że można go w zasadzie zastosować także do innych obszarów życia społecznego, ale też konkretne partnerstwo może wybierać moduły adekwatne do potrzeb (06/24; 09/34; 19/81):

Każdy wybiera [ze standardu] to, co dla niego jest ważne (19/81).

Standard sprawdził się w realizacji w małej gminie (15.2/2). Niektóre partnerstwa stawiają pod znakiem zapytania trafność celów standardu, jako nie zawsze adekwatnych do potrzeb PL, instytucji wsparcia i OB (05/9,11; 08/23; 16/46; 17/30). Nieadekwatność celów może wynikać z różnych kontekstów społecznych, w których ten standard ma być realizowany (5/9,44). Np. zdaniem jednego z Partnerstw sformułowane cele standardu nie odpowiadają odmiennym uwarunkowaniom dużych gmin miejskich (15/41; 17/30). Innym przykładem nieadekwatności celów standardu jest pogląd przeciwny, że bardziej odpowiada dużym gminom niż małym, gdzie przy małej ilości OB lepiej pracuje się w układach niesformalizowanych (07/79; 18.2/44; 05.2/13,52; 09.2/10; 10.2/28-29). Jeszcze inny pogląd w tej kwestii

reprezentują partnerstwa, które uważają, że metodologia budowania partnerstwa jest bardziej adekwatna dla partnerstw o charakterze regionalnym (05/9; 08/24; 05.2/13). Według opinii jednego z Partnerstw, standard PL koncentruje się głównie na procedurach i poradach skierowanych do partnerstwa sformalizowanego, o bardzo rozbudowanym charakterze. W niewystarczającym stopniu opisano i uwzględniono potrzeby partnerstw o różnym poziomie sformalizowania i charakterze (np. terytorialnym, problemowym, branżowym, projektowym, międzysektorowym). Opis standardu pozostawia wrażenie, iż w przekonaniu jego autorów im bardziej sformalizowane Partnerstwo tym lepiej (5.2/13).

Pojawił się też pogląd w II etapie ewaluacji, że trafność celów zawiodła przede wszystkim na etapie inicjowania rozszerzonego Partnerstwa Lokalnego (PL), który jest kluczowy dla realizacji dalszych celów Partnerstwa (01.2/20). Trudno jest natomiast odnieść się to takiego stwierdzenia, że trafność przyjętych celów jest poprawna, aczkolwiek niekompletna (15.2/19). Niejasne pozostaje, na czym ta niekompletność ma polegać – jakie inne cele powinien uwzględnić standard? Na taką niekompletność zwraca uwagę inne Partnerstwo, które uważa, że do sukcesu I etapu tworzenia Partnerstwa mogłyby doprowadzić niepostawione na tym etapie w standardzie PL cele w zakresie odpowiedniego wypromowania Partnerstwa, a także zdiagnozowania możliwości działania społeczności lokalnej na rzecz dobra wspólnego (01/2/20). Istnieje też radykalny pogląd, że standard nie określa celów (10/41) albo, że jest *zbiorem życzeń* (08/23).

2b) **Skuteczność:** jedną z podkreślanych zalet standardu jest fakt, że spotkania i współpraca nie tylko uczą nowego podejścia do własnej pracy, ale również pozwalają działać skuteczniej i skracać kanały komunikacji zarówno w ramach Partnerstwa jak i z instytucjami nie należącymi do niego (09/36; 18/15; 19/61; 19.2/2). W ocenie wielu Partnerstw standard jest postrzegany jako przyczyniający się do skutecznego rozwiązywania problemów systemowych (instytucji), dzięki kompleksowemu tworzeniu zasobów, pozwalających efektywniej działać w obszarze bezdomności (09/36; 11/67; 19/61; 01.2/2; 19.2/22):

...powala na efekt synergii; każda z instytucji działa w jakimś obszarze, natomiast utworzenie partnerstwa pozwoli tą wartość dodać uzyskać (11/67).

O skuteczności standardu PL najlepiej świadczą, zdaniem badanych, uzyskane efekty: a) przełamania stereotypów którymi posługuje się wiele osób myśląc o programach społecznych; b) wyczulenia władz lokalnych na kwestie społeczne; c) obopólnych korzyści osób bezdomnych i organizacji pomocowych (08.2/44,45). We wstępnej ocenie standardu przedstawiciele PL wyrażali wątpliwość, na ile on rzeczywiście oferuje skuteczne rozwiązania dla:

- uniknięcia problemów natury formalnej w zakresie tworzenia i działania nowej struktury podmiotowej, jaką jest PL (17/29),
- w zakresie uwzględnienia różnic w rozliczeniach między NGOs i JST (inne zasady rozliczania budżetów regulowane odrębnymi przepisami), co zniechęca do kontynuowania partnerstwa po zakończeniu pilotażu (02/40; 11/68,69),
- w przełożeniu wielu jego zapisów na konkretne działania (17/5).

Aby móc ocenić, na ile przyjęte cele są realizowane, wymaga to precyzyjnego ustalenia wskaźników. Według jednego z Partnerstw wymóg ten nie jest zachowany w przypadku niektórych celów, np. doskonalenia kultury działania partnerstwa (10.2/28-29).

3) **Adekwatność opisanych działań wobec celów standardu:** aspekt adekwatności działań wobec celów standardu pojawił się głównie w wypowiedziach Partnerstw w II fazie ewaluacji, co jest oczywiste, gdyż na tym etapie Partnerstwa miały już za sobą doświadczenia związane z wdrożeniem standardu. Wiele Partnerstw Lokalnych oceniło przewidywane działania w standardzie jako adekwatne wobec formułowanych celów (11.2/52; 06.2/31; 18.2/13-14; 19.2/2/22; 15.2./20; 10.2/28). Niemniej jednak zwracano uwagę na zbyt wielką szczegółowość opisanych działań, co miałyby ograniczać możliwości elastycznego działania a ponadto, nie

zawsze działania związane z początkowym charakterem współpracy były adekwatne, przykładem może być tworzenie biura (16.2/46; 12.2/22; 03.2/50). Dla innego partnerstwa opis modułów jest zbyt ogólny i opisane działania są mało skonkretyzowane w stosunku do takich obszarów: Finansowanie i koszty Partnerstwa, Edukacja i promocja Partnerstwa, Zarządzanie Partnerstwem, Cele Partnerstwa (6.2/31). Wg innego partnerstwa, ogólny opis standardu nie zawiera konkretnych przykładów dobrych czy złych praktyk odnośnie konstrukcji celów (SMART) czy wskaźników monitorowania (12/40). Problemem też jest – w opinii jednego z Partnerstw – niedoprecyzowanie obowiązków i odpowiedzialności lidera i partnerów, co utrudnia funkcjonowanie Partnerstwa (12/43). W opinii innego partnerstwa standard proponuje oparcie działań o diagnozę problemów społeczności lokalnej w aspekcie bezdomności, ale nie uwzględnia działania na rzecz *rozpoznania w zakresie gotowości społeczności lokalnej do podjęcia działań na rzecz dobra wspólnego i pożytku publicznego* (01.2/20).

Ocena standardu pod względem innowacyjności

Odnośnie innowacyjności standardu ewaluacja dotyczyła następujących kwestii:

- Czy standard PL wykracza poza aktualny sposób świadczenia usług/organizację systemu pomocy osobom bezdomnym?
- Które usługi/rozwiązania systemowe uważają za najbardziej innowacyjne, a które za najmniej?
- W czym ujawnia się innowacyjność standardu? Na czym ta innowacyjność polega?

Na innowacyjny charakter standardu Partnerstwa Lokalne wskazało 13 partnerstw (02/40; 03/49; 04/34; 05/11; 06/3,27; 07/79; 09/36; 10/41; 11/68; 15/41,42; 17/32; 18/15,74; 19/61; 02.2/19). W pierwszym rządzie innowacyjność standardu wyraża się w promowaniu i uporządkowania współpracy między różnymi podmiotami (02/40; 03/49; 04/34; 06/3,27; 10/41; 11/68; 12/41; 15/41; 17/32; 18/15,74; 19/61; 18.2/53):

Dobrze, że taki standard jest, bo on opisuje coś, czego nie ma w innych dokumentach, samo pojęcie PL nie funkcjonuje jeszcze w polskim prawie, nie jest zapisane w żadnej ustawie, nawet nie jest jakoś szczególnie promowane, więc samo mówienie o nim, propagowanie jego funkcjonowania jest pozytywne, może przynieść szereg korzyści (17.2/34).

Ważnym innowacyjnym aspektem standardu jest zmiana sposobu myślenia i działania w zakresie zarządzania środkami finansowymi, przełamującym stereotypy, zmieniającym sposób myślenia i działania w obszarze zarządzania środkami finansowymi, pozostającymi w gestii partnerów (03/49). Za innowacyjne uznano wskazania na rzecz sformalizowania partnerstwa, szczególnie: rekomendację dotyczącą rejestracji PL i ubiegania się o wspólny KRS, choć generalnie innowacyjność standardu wydaje się być kontrowersyjna (05/11; 16/47). Innowacyjnym elementem w standardzie jest w opinii PL kompleksowość pomocy OB: próba śledzenia losów OB, której udzielane jest wsparcie (wymiana informacji i współpraca m/Partnerami dotycząca OB wspieranych w projekcie, przekazywanie pieczy nad nimi, towarzyszenie w procesie wychodzenia z bezdomności) (02/40; 05/11; 07/79; 09/36; 15/42). Jako najbardziej innowacyjne elementy standardu PL uznano: analizę SWOT, oraz jego moduły finalne: monitoring i ewaluację (09/36). Ważnym elementem innowacyjności standardu jest umożliwienie szerszego spojrzenia wielu podmiotów oraz wytyczne, dotyczące przekazywania informacji i działania, które pozwoliły zwrócić większą uwagę na profilaktykę bezdomności w miejsce doraźnych działań zmniejszających negatywne skutki problemów (19/61). Dla niektórych (4) partnerstw (02/42; 05/11; 16/48; 17/33) standard nie posiada wielkiego czy nawet żadnego waloru innowacyjności, w szczególności w odniesieniu do systemu wsparcia dla OB (02/42; 05/11; 16/48). Formułowano też generalne zastrzeżenia co do innowacyjności standardu (16/48; 17/33):

...standardy są mało innowacyjne, że one bardziej opisują to co jest prawem już jest określone jako pewien standard. Opisują dobrą praktykę a nie opisują niczego nowego (17/33).

Odniesienie do innych standardów Modelu GSWB

W ocenie relacji standardu PL do innych standardów modelu GSWB zwrócono uwagę na:

- kluczową rolę standardu jako organizującego cały model (03/47; 04/34; 06/25; 07/78; 09.2/44; 11/85, 87; 18.2/54; 11.2/52),
- standard Partnerstwo Lokalne jest jakby taką klamrą spinającą wszystkie standardy w jedną całość (06/25),
- spójność z innymi standardami modelu (02/39,40; 03/47; 02.2/20), przy czym nie wszystkie PL podzielały tę ocenę (05/9,10; 10/08/27; 19/81), zwracając w szczególności uwagę na brak w standardzie PL odnośników i odwołań do treści pozostałych standardów oraz niekonkretne zapisy w standardach, przez co Model nie wydaje się kompletny,
- dublowanie się celów w kilku standardach, co rodzi problem w praktycznym planowaniu działań i ich realizacji (06/3),
- że jest najlepiej usystematyzowany w odniesieniu do innych standardów (06/25; 11/85),
- jego uniwersalność i możliwość zastosowania do innych obszarów, w przeciwieństwie do reszty standardów odnoszących się do obszaru bezdomności (06/24),
- brak innowacyjności wszystkich standardów/Modelu GSWB (05/11),
- że standardom należy nadać jednolitą strukturę z wyjątkiem standardu PL, ze względu na kluczową i organizującą pozostałe standardy w modelu (06/25; 11/87).

Modyfikacje standardu

W ocenie standardu Partnerstwo Lokalne należy wziąć pod uwagę różnice co do charakteru i wielkości partnerstw, których wynikiem są między innymi odmienne propozycje modyfikacji standardu. Na obecnym etapie (audyt) opracowania materiału ewaluacyjnego, byłoby przedwczesnym podejmowanie ostatecznej decyzji odnośnie wartości modyfikacji standardu zaproponowanych przez Partnerstwa. Tego typu weryfikacja powinna być przedmiotem dalszej pracy grupy eksperckiej ds. Partnerstw Lokalnych. Większość partnerstw (13) wskazywały na potrzebę modyfikacji standardu (01/43,44,45; 02/40,42; 03/47,48; 05/9,43,45,49; 06/28; 07/79; 08/24,29; 10/42; 11/18,66; 16/46,47; 17/5,29,30; 18/29,30; 19/62). Za poważne mankamenty standardu uznano:

- niebezpieczeństwo zbytniego sformalizowania funkcjonowania partnerstwa (01/43,44), w szczególności ze względu na zaproponowaną w standardzie metodologię tworzenia partnerstwa, mogącą powodować zbytne rozbudowanie i zbiurokratyzowanie Partnerstwa jak na poziom gminy (05/9; 08/24),
- nadmiernie rozbudowany instruktaż i nadmierne wystandaryzowanie mało istotnych elementów (05/43,49; 18.2/53),
- niemożność spełnienia rekomendacji standardu z powodów formalnych (wpis do KRSu, kwestie dot. formalizacji – statut) (16/46),
- brak istotnych wskazań odnośnie zasad funkcjonowania PL (zakres i sposób działania PL: funkcje koordynacyjne powinny sprawować osoby, po jednej ze strony każdej z instytucji wchodzących w skład Partnerstwa) (17/29,30).

Wiele Partnerstw nie zaproponowało żadnych modyfikacji, m.in. argumentując początkowym etapem wdrażania standardu (04/34; 07/79; 09/36; 11/69; 19/15,75). Partnerstwa, które wskazały potrzebę modyfikacji standardu, koncentrowały się na:

- potrzebie doprecyzowania pojęć: „partnerstwo formalne”, „partnerstwo nieformalne”, „promocja”, „promocja partnerstwa”, „promocja projektu”, dla ominięcia błędnej interpretacji na poziomie realizacji praktycznych działań (05/45; 06/28; 10/42),
- sugestii, że standard w proponowanych rozwiązaniach i ścieżkach postępowania powinien mocniej brać pod uwagę różnorodność gmin, np. pod względem ich wielkości oraz

różnorodność podmiotów tworzących Partnerstwo (06.2/32), lub dopasowując poprzez uproszczenie procedur dla małych i dużych gmin (09.2/10; 17.2/35),

- potrzebie odformalizowania standardu i uwzględnienia poziomu konkretnych działań, m.in. w zakresie komunikacji między organami tworzącymi Partnerstwo jak również podstawowych zasad jego funkcjonowania (16/47; 17/5; 18/29; 08.2/6; 17.2/35-36; 16.2/46):

...sformalizowanie tych wszystkich działań to dramat, więcej czasu trzeba poświęcić człowiekowi, a nie na te papiery... (16/47; 02.2/10);

- zwiększeniu elastyczności doboru partnerów, zgodnie z ich przydatnością i wolą współpracy (01/45;12/43;18/30;19/62), w szczególności pokazanie sposobów nawiązywania współpracy z instytucjami spoza Partnerstwa o znaczeniu strategicznym, takimi jak spółdzielnie mieszkaniowe, jednostki samorządowe itp.(10.2/29; 03.2/5),

- rozbudowanie zagadnień związanych z włączeniem lokalnego rynku społeczno-gospodarczego (10.2/29),

- opracowanie procesu regulującego współpracę JST i NGO oraz dostosowanie do nich przepisów prawa, m.in. odnośnie wspólnej realizacji i finansowania projektów (02.2/10; 12.2/23),

- rekomendacja potrzeby względnego ujednolicenia zasad współpracy pomiędzy PL a służbą zdrowia (18.2/12); czy nawet wypracowanie/wskazanie podstaw prawnych umożliwiających formalne przyjęcie w skład Partnerstwa służb mundurowych i placówek opieki zdrowotnej (12.2/23),

- potrzebie prawnego umocowania terminu „partnerstwo” (06/28; 12/41),

- potrzebie uregulowania przepisów prawnych regulujących rozliczenia partnerów (02/40),

- potrzebie uregulowania sposobu rozliczania pomocy wg zasad standardu (02/40; 11/18),

- standard powinien uwzględniać różnice wielkości partnerstw i stosownie regulować do tego finansowanie Partnerstwa (18.2/12; 10.2/29),

- potrzebie uregulowania zasad sprawozdawczości poszczególnych podmiotów (02/40),

- potrzebie rozwiązania problemu dzielenia się pełnymi danymi z baz danych przy jednoczesnym pozostaniu w zgodzie z ustawą o ochronie danych osobowych (02/42),

- potrzebie wprowadzenia do standardu zapisu definiującego i precyzyjnie określającego warunki trwałości partnerstwa. Tego typu zapis pomógłby uchronić je przed przedwczesnym wygaśnięciem czy rozwiązaniem przed zakończeniem realizacji projektu (03/47,48),

- potrzebie uwzględnienia form pośrednich między partnerstwem formalnym a nieformalnym, poszerzenia i dostosowania zapisów standardu tak, by były one adekwatne dla różnego rodzaju partnerstw (03/48;05/45),

- potrzebie utworzenia na poziomie gminy specjalnego funduszu na stworzenie partnerstwa (07/79; 08/29),

- potrzebie podania w standardzie wzorcowych dokumentów (wzór porozumienia, umowy partnerstwa, wzorów zaproszeń) (11/66; 11.2/24; 10.2/29), oraz ograniczenia dokumentacji do danych podstawowych (15.2/21; 12/43),

- potrzebie wprowadzenia do opisu standardu zapisu stanowiącego o równorzędności podmiotów konstytuujących Partnerstwo, w konsekwencji zaś – o równolicznej zasadzie wyznaczania różnego rodzaju funkcji i stanowisk (18/29-30),

- opracowanie mechanizmów zachęcających podmioty III sektora do podejmowania współpracy i działań w ramach Partnerstwa, które to Partnerstwo mogłoby wprost zastosować w swojej działalności (02.2/20),

- uzupełnienie standardu o narzędzia dla przeprowadzania monitoringu i ewaluacji, oraz przykładów „dobrych praktyk” (11.2/24; 03.2/51).

W raportach można odnaleźć także propozycje modyfikacji, odnoszące się raczej do sposobu wdrażania standardu w ramach projektu GSWB niż samego standardu, m.in. dotyczyły one:

- uporządkowania w sposób jednoznaczny kwestii finansowych (np. kosztów kwalifikowanych i niekwalifikowanych) (11/18),
- likwidacji formalnych ograniczeń związanych z charakterem projektu (np. niemożność przyjęcia ważnego dla lokalnego systemu wsparcia OB partnera, ze względów na formalne obostrzenia) (11/18),
- przeanalizowania Gminnego Modelu w całości celem zdiagnozowania potencjalnych problemów, wynikających z wdrażania modelu w oparciu o obowiązujące przepisy prawne (12.2/23-24).

W II fazie ewaluacji pojawiły się nie tylko propozycje modyfikacji samego standardu, lecz także rekomendacje, wychodzące poza standard. Do takich rekomendacji można zaliczyć:

- dodanie kodeksu etycznego PL, jako zabezpieczenia przed stanieniem się tzw. „brudną społecznością” czy „grupą trzymającą władzę” (09.2/46),
- kwestię wykorzystania strategii rozwiązywania problemów społecznych. Cele Partnerstwa powinny wpisywać się w zapisy tej strategii, a także powinno ono aktywnie uczestniczyć w jej tworzeniu i nowelizacji. Strategię rozwiązywania problemów społecznych należy uwzględnić w ustalaniu priorytetów, celów, zakresu działania partnerstwa problemowego (05.2/52),
- opracowanie podręcznika wdrażania standardów usług. Jego celem byłoby upowszechnianie ogólnej wiedzy dotyczącej problematyki danego standardu, propagowanie dobrych praktyk jak i dzielenie się doświadczeniami z zakresu wdrażania (05.2/7),
- wprowadzenie oddolnego sposobu określania standardów przez poszczególne Partnerstwa Lokalne (12/6); albo alternatywnie konsultować nowelizację Model GSWB z ekspertami, którzy przygotowywali standardy pomocy w ramach projektu systemowego: „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” (5.2/7),
- poszerzenie standardu o szkolenia dla kadry zarządzającej Partnerstwem z zakresu kompetencji miękkich (przywództwa, zarządzania czasem, zarządzania zasobami ludzkimi etc.) oraz doprecyzowanie pożądanych profili kompetencyjnych osób zarządzających Partnerstwem (12/42),
- dodanie do istniejącego standardu wymogu przeszkolenia opiekunów merytorycznych poszczególnych Partnerstw w zakresie podstawowych aktów prawnych, regulujących funkcjonowanie sektora finansów publicznych (ustawa o finansach publicznych, ustawa prawo zamówień publicznych, ustawa o pracownikach samorządowych itp.) (12.2/23-24),
- standard wymaga uzupełnienia o kwestię współpracy pomiędzy poszczególnymi Partnerstwami Lokalnymi (transfer wiedzy i dobrych praktyk) (14/43).

3.2.1.2 USŁUGI/MODUŁY

3.2.1.2.1 Wstęp

Ocena modułów standardu Partnerstwo Lokalne w swojej strukturze nieco odbiega od struktury przyjętej w przypadku oceny odnoszącej się do standardu PL jako całości. W materiale z II etapu ewaluacji (15 raportów) nie ma uwag dotyczących innowacyjności poszczególnych modułów i odniesienia do innych standardów, co wynika prawdopodobnie z faktu, że do tych kwestii badani odnieśli się w I etapie ewaluacji, oceniając standard całościowo. Nie zawsze też możliwe było precyzyjne odróżnienie w raportach oceny formalnej od merytorycznej. Natomiast badani w miarę jasno formułowali propozycje modyfikacji.

W I etapie ewaluacji pojawiły się już opinie dotyczące modułów, stwierdzające ich kompletność i adekwatność do założonych celów standardu a jednocześnie dające możliwość wyboru odpowiednich modułów dla lokalnej potrzeby (15/42; 03/47; 09/34). Na ocenie modułów skupiono się bardziej w II etapie ewaluacji.

3.2.1.2.1.1 Moduły

Moduł I: Inicjowanie i tworzenie PL

Ocena

Jeśli chodzi o ten moduł, to partnerstwa odnośnie formalnych aspektów: 1) jasności języka; 2) jasno zdefiniowane pojęcia i jednolitość terminologii; 3) prawnego odniesienia, podkreślały – odnosząc się pozytywnie – jasność użytego języka, co znalazło swoje odbicie w użyciu przymiotników „czytelny”, „jasno określający” (06.2/12; 11.2/24; 19.2/10/16; 17.2/10; 16.2/15; 09.2/20; 03.2/4/22). W przypadku oceny wartości merytorycznej, przyjmując te same kryteria oceny, jak w przypadku standardu jako całości, to pozytywnie oceniona została spójność, trafność i adekwatność modułu przez następujące Partnerstwa: 09.2/20; 19.2/16; 05.2/14; 08.2/12; 03.2/4/22. Trudno odnieść się (uwaga audytora) do tak ogólnie sformułowanych ocen, jak np. „brak zastrzeżeń” czy „nie wniesiono uwag krytycznych” (08.2/12; 15.2/8), ponieważ ewaluatorzy nie zawsze dookreślali znaczenie tych ocen, co może wynikać z różnych przyczyn: moduł jest w tej formie całkowicie akceptowany, respondent ma słabą znajomość standardu lub brak krytycznego podejścia.

Zastrzeżenia ze strony Partnerstw Lokalnych odnośnie Modułu I dotyczyły m.in.: zbyt wielkiej szczegółowości w określeniu zasad tworzenia i funkcjonowania partnerstwa lokalnego (16.2/15); nieadekwatności zapisów modułu wobec specyfiki lokalnych warunków (05.2/12-14), np. konkretnie odnośnie testowania zakresu podmiotowego (05.2./14); ze względu na wielką liczbę działających organizacji, która może uniemożliwiać stworzenie partnerstwa (08.2/12). Wskazano na brak określenia mechanizmów zachęcających do współpracy w ramach Partnerstwa (17.2/11), w tym najważniejszych podmiotów rynku społeczno-gospodarczego (02.2/10). Przy realizacji założonych działań okazało się, że brakuje wystarczających wytycznych dotyczących organizacji pracy inicjatorów rozszerzonego PL, zaś przy „inicjowaniu kontaktów z szerszym otoczeniem lokalnym” brakło dodatkowej promocji nowotworzonej instytucji. Porażka na pierwszym i najważniejszym etapie tworzenia Partnerstwa Lokalnego przełożyła się na brak aktywności instytucji, a w rezultacie – nieadekwatność poszczególnych „Celów Partnerstwa”, które nie jest w stanie osiągnąć podstawowych założeń. (01/2/20). Jedno z partnerstw uważa nawet, że rola krótkotrwałego partnerstwa (PPL) rozszerzonego na kształtowanie i zmianę społeczności lokalnej została przeceniona (01.2/13).

Modyfikacje

Dla większości Partnerstwa cele i działania nie wymagają modyfikacji (brak uwag – respondenci uważali, że cele opisano w sposób trafny i czytelny) (05.2/45; 09.2/19; 10.2/14 11.2/24;

08.2/12 ; 03.2/22; 15.2/8; 19.2/10). Generalnie nie rekomendowano istotnych zmian, wskazywano jedynie na zbyt drobiazgowy opis rzeczy oczywistych, jak np. organizacji pierwszego spotkania (11.2/24). Proponowane modyfikacje dotyczą m.in.:

- jego uproszczenia, gdyż wiele przewidzianych działań nie musi być podejmowanych (18.2/26),
- rezygnacji z nadmiernego uszczegółowienia (16.2/15), założeń dot. celów i działań (01.2/2) (bez podania o jakie chodzi założenia konkretnie – uwaga audytora), uwzględnienia czasu tworzenia trwałego PL:

Samo tworzenie takiego partnerstwa trwa latami, jest to budowanie wzajemnego zaufania, wypracowania współpracy, to nie jest do zrobienia ad hoc (01.2/9, 21)

- wskazywano na brak uwzględnienia przeprowadzenia diagnozy społeczności lokalnej pod kątem gotowości do podejmowania działań na rzecz dobra wspólnego”. W ramach tego celu należy podjąć działania w kierunku oceny zasobów społeczności lokalnej w zakresie gotowości podjęcia partnerstwa, a także oceny możliwości wywarcia wpływu na przedstawicieli społeczności lokalnych, by przekonać ich do udziału w partnerstwie (01.2/21). Zdaniem innego partnerstwa nie została uwzględniona specyfika mniejszych miejscowości (10.2/14).

Moduł II: Zakres podmiotowy Partnerstwa

Ocena

Ocena formalnych aspektów tego modułu koncentruje się – podobnie jak w przypadku modułu I – na jasności języka, jeśli chodzi o cele (5.2/47; 06.2/12/16; 11.2/68; 09.2/22). Jeśli chodzi o merytoryczną ocenę, to dla niektórych PL nie budzi zastrzeżeń: spójność przyjętych celów i działań (09.2/22); trafność określonych celów (5.2/47; 06.2/16), skuteczność (06.2/12); adekwatność działań w odniesieniu do celów (01.2/11; 03.2/26; 11.2/28, 06.2/12). W ramach tego modułu był m.in. przewidziany dobór partnerów uwzględniający ich role w zakresie prewencji, interwencji i integracji. Zdaniem jednego z partnerstw, takie kategoryzowanie nie zawsze ma zastosowanie w praktyce, gdyż czasami podejmować należy w współpracę z podmiotem nie funkcjonującym w żadnej z tych płaszczyzn, a czasami z organizacją, który działa równocześnie w tych trzech obszarach (05.2/47). Krytycznie oceniony został moduł jako nie dostarczający opisu czy porad – jak tworzyć partnerstwo na obszarze dużej gminy (08.2/13; 17.2/13). Zarzuca mu się powtórzenie zaleceń umieszczonych w module 1 (05.2/14).

Modyfikacje

Większość Partnerstw była zdania, że cele i działania opisano w sposób trafny i czytelny i że nie ma potrzeby modyfikacji (01.2/11; 09.2/22; 05.2/47; 08.2/12; 09.2/22; 06.2/12; 03.2/26; 16.2/18; 18.2/30):

- zaproponowano usunięcie z modułu takich działań jak: „sporządzenie listy partnerów w 3 płaszczyznach” oraz nawiązanie współpracy pomiędzy podmiotami, gdyż zostały wymienione w module I (inicjowanie) (05.2/14,47),
- generalnie wskazano na potrzebę doprecyzowania i rozbudowania zasad włączania nowych podmiotów do działań (10.2/16) i zastanawiano się, czy moduł powinien zawierać wytyczne dotyczące aktywizacji potencjalnych partnerów (19.2/11),
- za wskazaną uznawano możliwość włączenia do partnerstwa instytucji zajmującej się obsługą prawną mieszkańców (17.2/13; podobnie 12.2/9),
- rekomendowano wprowadzenie regulacji prawnej, która by przewidywała udział w koalicjach służb mundurowych, inspekcji i straży miejskiej oraz innych instytucji publicznych (06.2/12),
- ważne byłoby uwzględnienie w module współpracy ze spółdzielniami mieszkaniowymi, w zakresie pomocy osobom zagrożonym bezdomnością (06.2/12; 17.2/11),
- ważny jest przepływ danych osobowych o osobach zagrożonych bezdomnością (06.2/12; 10.2./16), oraz problemy wynikające z ustawy o ochronie danych osobowych.

Moduł III: Analiza problemów, zasobów i otoczenia przez Partnerstwo

Ocena

Również w przypadku tego modułu opis celów jest czytelny (05.2/47). Z punktu widzenia oceny merytorycznej tego modułu pozytywnie została oceniona trafność celów (03.2/28-29; 05.2/47; 17.2/10) adekwatność wyboru działań dla osiągnięcia obranych celów (10.2/23;16.2/23;18.2/34; 19.2/14). Krytyczne uwagi dotyczą zbyt rozbudowanego języka, użycie niezrozumiałych pojęć czy metod (np. „metoda beczi”) (05.2/14, 49). Realizacja takich działań jak pogłębiona analiza zjawisk wykluczenia, nie jest wprawdzie kwestionowana, ale jej realizacja jest uzależniona od środków finansowych, a te nie zostały zaplanowane w projekcie (05.2/14). Znacznie poważniej wygląda inne zastrzeżenie, wskazujące na brak jasno wskazanych działań dotyczących profilaktyki oraz brak działań długofalowych nakierowanych na prewencję i integrację. Wskutek tego nastąpiło zaburzenie proporcji pomiędzy wspomnianymi działaniami długofalowymi, a pomocą doraźną, która wyraźnie dominuje w module (19.2/15).

Modyfikacje

Brak potrzeby modyfikacji modułu deklarowały następujące Partnerstwa: 17.2/15; 06.2/16; 09.2./25; 18.2/33. Proponowane modyfikacje dotyczyły m.in.:

- uproszczenia języka i doprecyzowania działań (05.2/49),
- otwarcia katalogu działań, aby umożliwić realizację nowych cennych przedsięwzięć (05.2/49-50),
- odejście od zbyt wielu teoretycznych analiz na rzecz praktycznych rekomendacji dla zmiany systemu wsparcia OB.,
- rezygnacji z nazbyt szczegółowego opracowania wielu kwestii w standardzie (np. druki), który ma przecież stanowić ogólne ramy:

Rozbudowany ponad miarę. Zbyt szczegółowo to też niedobrze, do niczego dobrego nie prowadzi takie informowanie o szczegółach, detalach, chyba nie (18.2/34);

- pomocne byłoby umieszczenie w Module 3 i innych standardach – porad lub możliwych do realizacji wariantów nawiązania współpracy z instytucjami spoza partnerstwa, o znaczeniu strategicznym, takimi jak spółdzielnie mieszkaniowe, jednostki samorządowe itp. (10.2/34),
- by proponowane modyfikacje obejmowały zmianę sposobu realizacji Diagnoz Lokalnych tak, aby uwzględniały one w większym stopniu specyficzne problemy i potrzeby poszczególnych Partnerstw (np. skierowanie większego nacisku na określenie potrzeb bezdomnych pozainstytucjonalnych) oraz były realizowane przed podjęciem jakichkolwiek kluczowych decyzji przez Partnerstwo.(12.2/11),
- sugestii wprowadzenia do modułu elementu szkoleniowego – zapraszanie ekspertów zewnętrznych, ukierunkowywanie pod kątem wyznaczanych celów, wytyczanych przyszłych kierunków działania, szukanie nowych pomysłów na rozwiązanie istniejących problemów, etc.(03.2.28).

Moduł IV: Zakres przedmiotowy funkcjonowania Partnerstwa

Ocena

Nie ulega wątpliwości, że zaproponowana terminologia z zakresu prewencji, interwencji i integracji jest powszechnie zrozumiała wśród działających w obszarze wsparcia dla OB i dlatego w wielu wypowiedziach podkreślana jest jasność, czytelność użytego języka (06.2/20/21; 11.2/36). Z punktu widzenia oceny merytorycznej, podniesiona została trafność celów (11.2/36) jak skuteczność i adekwatność opisanych działań w odniesieniu do celów modułu (09.2/29; 11.2/36; 15.2/12; 18.2/39). M.in. podniesiono, że moduł okazał się pomocny w projektowaniu działań Partnerstwa, z uwzględnieniem różnych obszarów aktywności (profilaktyka, interwencja, integracja) (03.2/33). W przypadku tego modułu badani sygnalizowali także brak pełnego zrozumienia założeń standardu (10.2/21).

Modyfikacje

Brak potrzeby modyfikacji wyraziły następujące Partnerstwa: 06.2/20; 11.2/35; 18.2/39; 10.2/21; 12.2/13. Proponowane modyfikacje:

- należałoby rozbudować działania modułu IV koncentrujące się na „formach” integracyjnych – przykładowo wskazać ich inne formy takie jak: imprezy lokalne, współpraca partnerów przy udzielaniu pomocy mieszkańcom gminy (09.2/28),
- moduł powinien zawierać propozycje lub też przykłady działań, a nie prezentować zamknięty katalog działań. W przyszłości może się okazać, iż nie przewidziano jakiś działań, poprzez co może zostać uniemożliwiona ich realizacja, jako tych nie mieszczących się w standardzie (05.2/14),
- powinno się rozszerzyć działania z zakresu profilaktyki (06.2/20).

Moduł V: Cele działalności Partnerstwa

Ocena

W ramach tego modułu celem działalności Partnerstwa jest określenia swojej misji, wizji, strategii i czasowego planu działania Partnerstwa. Przedstawione w tym module cele jak i kierunek działań spotkały się z oceną pozytywną ze strony niektórych PL (03.2/36; 05.2/14; 09.2/31; 11.2/39; 19.2/17), nie budziła też wątpliwości ich trafność (09.2/31; 11.2/39) czy skuteczność (18.2./40). W przypadku jednego Partnerstwa miała miejsce krytyka formalna dotycząca trudnego i mało dostępnego języka modułu, oraz braku równowagi pomiędzy ogólnymi i szczegółowymi opisami (06.2/22). Jeśli chodzi o merytoryczną ocenę, to zdaniem jednego z Partnerstw nie jest niezbędne posiadanie misji, wizji czy długofalowej strategii, dlatego też można to jedynie rekomendować, natomiast potrzebne i wystarczające jest posiadanie celów i okresowej strategii (05.2/14). Podnoszono też zbyt dużą ogólnikowość samego modułu, brak konkretnych wskazówek (06.2/31). Ponadto moduł ignoruje istnienie różnych typów gmin, co utrudnia ocenę jego realizacji (06.2/22) oraz kładzie zbyt duży nacisk na działania nieefektywne, do których zaliczono próby komunikowania problemu bezdomności szerszemu gronu mieszkańców (19.2/17).

Modyfikacje

Nie rekomendowano modyfikacji celów i działań w Module V (18.2/41; 17.2/17; 102./22; 12.2/15; 03.2/36). Proponowane modyfikacje:

- bardziej skonkretyzować moduł, dodać wskazówki postępowania (06.2/31),
- treść standardu powinna być bardziej jednolita, biorąc pod uwagę stopień uszczegółowienia oraz powinien przedstawić kilka modeli, które odpowiadałyby specyfice gmin, np. pod kątem ich wielkości (06.2/22).

Moduł VI: Zarządzanie Partnerstwem

Ocena

Do pozytywnie ocenianych cech tego modułu należą: jasność określenia w jaki sposób należy realizować jego cele a na to składają się: czytelna struktura zadaniowa (11.2/46; 19.2/18; 18.2/42,43; 09.2/34; 08.2/16) czy adekwatne dla realizacji działania i użyteczność (06.2/25; 10.2/23; 17.2/22). To, co budzi pewne – czasami sprzeczne ze sobą – zastrzeżenia, to m.in., że z jednej strony moduł jest napisany zbyt ogólnie i że zawiera mało konkretnych wskazówek (06.2/31), a z drugiej strony, że zbyt szczegółowo opisane są działania (16.2/32). Dalej, że zawiera rzeczy niepotrzebne czy nieadekwatne do istniejących uwarunkowań lokalnych (05.2/14; 06.2/32), czy nie bierze pod uwagę specyfiki podmiotów tworzących Partnerstwo (06.2/25; 17.2/22), czyli – jak to stwierdza jedno z Partnerstw – jest nadmiernie sformalizowany, pozostawia zbyt mały margines elastyczności i swobody (03.2/4/40; 17.2/21), przypomina instruktaż powołania korporacji (05.2/14).

W ocenie jednego z ewaluatorów sprawny schemat zarządzania w przypadku rozszerzonego Partnerstwa Lokalnego jest fikcją. Główną przyczyną tego stanu jest znikome zaangażowanie partnerów od strony społeczności lokalnej. Przekłada się to na bierność instytucji w zakresie podejmowanych działań, a także na brak potrzeby wydzielania odrębnego biura i wprowadzenia szerszej kontroli zarządczej (01.2/15). W opinii innego ewaluatora – cele i zadania odnoszące się do promocji PL odnaleźć można zarówno w Module VI jak i Module VII standardu Partnerstwo Lokalne, co pozwala zastanowić się nad sensem tych powtórzeń (11.2/46).

Modyfikacje

W większości wypadków nie wskazano potrzeby modyfikacji celów i działań (11.2/42; 08.2/16; 10.2/23; 12.2/16; 15.2/15), uzasadniając m.in., że standard stanowi wystarczająco szeroką ramę (09.2/43). Krytyczne uwagi odnosiły się do takich spraw jak potrzeba i wygląd biura (18.2/42; 05.2/50), czy jak powinno wyglądać pierwsze partnerskie spotkanie (18.2/42). Podnoszono potrzebę zwrócenia w module większej uwagi na nieformalną organizację partnerstwa i nisko sformalizowane współdziałanie (01.2/15). Postulowano:

- wprowadzenie do standardu zapisu stanowiącego o równorzędności podmiotów konstytuujących Partnerstwo, w konsekwencji zaś – o równolicznej zasadzie wyznaczania różnego rodzaju funkcji i stanowisk (koordynator delegowany z każdej instytucji wchodzącej w skład Partnerstwa) (17.2/21),
- konieczność dostosowania zapisów związanych z zarządzaniem Partnerstwem do specyfiki ustrojowej dużej gminy miejskiej (17.2/35),
- zredukowanie do niezbędnego minimum biurokratycznych wymogów związanych z tworzeniem i funkcjonowaniem Partnerstwa – sztywno uregulowana ilość dokumentów koniecznych do wypełnienia oraz formalnych wymogów, jakie musi spełnić Partnerstwo w momencie jego zawiązywania może zniechęcić i skutecznie powstrzymywać wiele instytucji przed tworzeniem podobnych struktur (17.2/35-36),
- określenie ogólnych, ramowych zasad bieżącej współpracy (ogólny harmonogram, częstotliwość spotkań, podział kompetencji i zakresu obowiązków, etc.) (17.2/21),
- moduł powinien pokazywać kilka ścieżek zarządzania Partnerstwem, biorąc pod uwagę specyfikę podmiotów wchodzących w jego skład, wtedy powyższy cel byłby łatwiejszy do osiągnięcia (06.2/25),
- sugerowano wprowadzenie większej ilości animatorów – jeden z podstawowych problemów przy zarządzaniu bieżącą działalnością Partnerstwa stanowił brak dostatecznej ilości osób odpowiedzialnych za koordynację podejmowanych aktywności. Podkreślano, iż jeden animator nie jest w stanie podołać ogromowi spoczywających na nim obowiązków (03.2/40).

Moduł VII: Edukacja i promocja Partnerstwa

Ocena

Generalnie moduł ten został uznany za istotny i użyteczny (17.2/24;03.2/43). Jego użyteczność widziana być może w skutkach jakie przynosi intensywna i szeroko zakrojona kampania edukacyjna, m.in.: lepsze dotarcie do beneficjentów projektu, prezentacja celów działania oraz spodziewanych korzyści, uświadomienie problemu bezdomności, ukazanie faktycznych możliwości pomocowych instytucji i placówek wchodzących w skład Partnerstwa, etc.(03.2/43; 10.2/25). Jego cele i działania zostały jasno określone i odpowiadają potrzebom Partnerstwa w zakresie edukacji i promocji (11.2/46; 09.2/37). Struktura modułu pozwala osiągać założone rezultaty, czyli pozwala na skuteczność w tym obszarze (06.2/27).

Zastanawiającym wydaje się fakt istnienia częściowo rozbieżnych ocen modułu. Takim przypadkiem jest opinia, że moduł napisany jest zbyt ogólnie, lub zbyt szczegółowo, za mało konkretnych wskazówek (06.2/31), czy, że powtórzone są w nim cele i zadania, zawarte module

VI (11.2/46). Wreszcie moduł ten wydaje się nie być ani istotny ani użyteczny w przypadku nieformalnych Partnerstw (05.2/52), czy spotyka się z brakiem zainteresowania ze strony Partnerów (15.2/17). Wreszcie najbardziej kontrowersyjnym uzasadnieniem niepodjęcia zadań modułu wydaje się powołanie na niebezpieczeństwo stygmatyzacji OB. (05.2/52).

Modyfikacje

Podobnie jak w przypadku innych modułów, również propozycje modyfikacji były wyrażane w pojedynczych przypadkach. Duża część badanych partnerstw nie przedstawiła propozycji modyfikacji (05.2/51; 15.2/17; 17.2/24; 11.2/45; 18.2/45-46), uważając, że cele i działania opisano w sposób trafny i czytelny, nie wymagający modyfikacji (09.2/37). Zaproponowano następujące modyfikacje:

- położenie większego nacisku i przeznaczenie większej ilości środków finansowych na prowadzenie kampanii społecznej oraz promocję Partnerstwa (03.2/42),
- proponowano bardziej skonkretyzować o wskazówki postępowania 06.2/31),
- uwzględnienie potrzeby umożliwienia sfinansowania lokalnych kampanii informacyjno-promocyjnych dotyczących bezdomności (12.2/18),
- w module powinno być przewidziane więcej szkoleń dla realizatorów, zwłaszcza z zakresu prawa lokalowego (16.2/36),
- dotyczące sposobu opisu: wytyczne w zakresie modułu powinny być napisane w sposób bardziej skonkretyzowany (06.2/27),
- partnerstwu nieformalnemu przydałby się podręcznik z zakresu wiedzy ogólnej poświęconej problematyce partnerstwa (05.2/52).

Moduł VIII: Finansowanie i koszty partnerstwa

Ocena

Uwzględnienie tego modułu w całej strukturze standardu oceniono jako ważne i potrzebne (17.2/27; 03.2/43-44). Podobnie jak w przypadku poprzednich modułów część pytanych Partnerstw uważa, że cele i działania są trafnie opisane, czytelne i spójne (18.2/48; 15.2/18; 09.2/39; 16.2/15,16). Pozwalają one na wypracowanie transparentnej polityki budżetowej (09.2/39; 16.2/39). Tylko jedno Partnerstwo uważa, że moduł jest zbyt ogólny, że zawiera mało konkretnych wskazówek, np. brak dokładnego opisu sposobu rozliczenia środków finansowanych (06.2/28/31). Podnosi się też brak zapisu dotyczącego sytuacji, gdy liderem jest organizacja pozarządowa a nie jednostka samorządu terytorialnego (18.2/13). Realizacja tego modułu pociągać będzie duże obciążenie i w efekcie może powodować ograniczenie czasu poświęcanego na działania na rzecz klientów lub czas prywatny (16.2/38).

Modyfikacje

Brak potrzeby modyfikacji modułu wynika z tego, że cele i działania opisano w sposób trafny i czytelny, nie wymagający modyfikacji (09.2/39; 03.2/43; 11.2/47; 10.2/25; 18.2/48). Proponowane modyfikacje dotyczą:

- rezygnacji z ogólnych zapisów na rzecz konkretnych wskazówek postępowania (06.2/31),
- uregulowania, kto ma finanse Partnerstwa rozliczać, ponieważ bez względu na to, czy jest to PPL czy rozszerzone PL – lider zawsze jest ten sam (11.2/47),
- ustalenia zasad dotyczących przekazywania i rozliczania środków finansowych w przypadku wspólnej realizacji projektów przez jednostki sektora finansów publicznych i organizacje pozarządowe (12.2/19),
- sugestii, że moduł powinien jasno i precyzyjnie opisywać sposób rozliczania środków finansowych (06.2/29),
- konieczności dostosowania zapisów związanych z finansowaniem PL do specyfiki ustrojowej dużej gminy miejskiej (17.2/34).

Moduł IX: Dokumentacja Partnerstwa

Ocena

Według opinii Partnerstw – moduł ten jasno określa zasady tworzenia dokumentacji (01.2/17; 15.2/18). Cele są osiągalne, trafne a zaproponowane działania adekwatne dla ich realizacji (11.2/49; 06.2/30; 09.2/40), m.in. wskazano na jego funkcję porządkującą, pozwalającą na odniesienie się do zapisanych ustaleń, przywołanie podjętych decyzji (03.2/45). Krytyczne oceniono zakres przewidywanej dokumentacji, jako zbyt obszerną (05.2/51; 17.2./28; 15.2/18; 16.2/41) lub wymagającą doprecyzowania (10.2/26).

Modyfikacje

Brak potrzeby modyfikacji wyraziły następujące partnerstwa: 03.2/44-45; 06.2/30; 09.2/40; 11.2/48; 18.2/49. Główna proponowana modyfikacja dotyczy redukcji zakresu prowadzonej dokumentacji (18.2/49; 17.2/28, 12.2/19; 10.2/26, 15.2/18; 16.2/40).

Moduł X: Monitoring Partnerstwa

Ocena

Moduł jest jasno sprecyzowany (10.2/28; 11.2/50; 09.2/42; 01.2/19). Cele modułu uznano generalnie za trafne, z pewnym ograniczeniem, że nie wszystkie one zasadnie odnoszą się do małych partnerstw zlokalizowanych w mniejszych miejscowościach. Moduł jest trafny, gdyż odpowiada potrzebie Partnerstwa stałego śledzenia postępów prowadzonych działań i weryfikację osiąganych efektów (03.2/46; 17.2/30; 19.2/20). Realizacja tego modułu w praktyce pozwoliła na sprawdzenie braku rozbieżności pomiędzy osiągniętymi efektami a celami, czyli można mówić o skuteczności modułu (18.2/52). Jest to prawdopodobnie wynik trafności celów i adekwatnych dla ich realizacji działań (11.2/50).

Moduł ten odnosi się raczej do przypadku formalnego partnerstwa (03.2/46,48,49). To, co jest ważne dla monitoringu, to precyzja określenia celów i ich mierzalność, co jednakże nie udało się w przypadku niektórych celów, np. „doskonalenie kultury działania partnerstwa” (10.2/28). W przypadku małych gmin ten moduł proponuje zbyt rozbudowaną procedurę (09.2/42). Dla jednego z partnerstw moduł X wydawał się jasno sprecyzowany, jednakże mało spójny wewnętrznie (10.2/28). Chociaż wskazywano na motywującą funkcję monitoringu, to wypowiedziano się na ten temat rzadko, ponieważ w niewielu partnerstwach przeprowadzono monitoring w ramach standardu PL, najczęściej rozumiejąc monitoring jako spełnienie obowiązku sprawozdawczości i rozliczeń finansowych wobec CRZL.

Modyfikacje

Brak potrzeby modyfikacji modułu wyrażają partnerstwa: 18.2/51; 08.2.16; 03.2/46; 16.2/43; 19.2/20; 11.2/50; 17.2/30. Proponowane modyfikacje:

- zasadnicza modyfikacja dotyczy uproszczenie procedury monitorowania PL w przypadku małych gmin: propozycja przygotowania dwóch wariantów tej procedury: uproszczonego – obowiązującego mniejsze gminy, oraz rozszerzonego – obowiązującego duże gminy (09.2/42),
- zalecano zmniejszenie dokumentacji dotyczącej monitoringu w poszczególnych obszarach (01.2/2).

Jedno z partnerstw rekomendowało rezygnację z monitoringu, gdyż ma to wywierać presję na uczestników projektu. Według ewaluatora opinia ta świadczy o pewnej ignorancji w zakresie podejmowanych działań, gdyż warunkiem skuteczności podejmowanych działań jest ich kontrolowanie i modyfikowanie w wypadku nie osiągnięcia wyznaczonych założeń. Aby osiągnąć powodzenie realizowanych działań potrzebne są jasno wyznaczone, precyzyjne cele operacyjne, zaplanowane działania i w razie potrzeby gotowość do ich modyfikacji (01.2/19).

Moduł XI: Ewaluacja Partnerstwa

Ocena

Uwagi dotyczą głównie ewaluacji zewnętrznej, gdyż generalnie partnerstwa nie przeprowadziły ewaluacji wewnętrznej. W ocenie Partnerstw cele modułu są czytelne i trafne (09.2/44) a działania adekwatne to celów (06.2/30). Trafność modułu polega m.in. na tym, że ewaluacja pozwala na weryfikację zarówno poprawności prowadzonych działań jak i ich skuteczności, mierzoną siłą oddziaływania/dotarcia do objętych pomocą grup społecznych oraz ilością osiągniętych korzyści (03.2/48-49; 16.2/45; 17.2/33-34). Podkreślano jednak, iż charakter ewaluacji zewnętrznej – struktura oraz zakres poruszanych zagadnień – są zbyt sztywne i mało elastyczne (17.2/34).

Modyfikacje

Brak opinii na temat potrzeby modyfikacji odnotowano w przypadku następujących Partnerstw: 06.2/30; 03.2/48; 12.2/22; 16.2/40; 18.2/53. Do proponowanych zmian w ramach modułu należą:

- uproszczenie procedury ewaluacji PL w przypadku małych gmin (09.2/44),
- obecne zapisy mają charakter poradnika. W standardzie wystarczyłoby pozostawić tylko pierwsze zdanie z tego modułu czyli „Partnerstwo opiera się na zasadzie stałego ewaluowania swoich wyników”,
- uwzględnienie wśród kryteriów ewaluacyjnych pominiętego kryterium efektywności (05.2/52),
- zalecenie ograniczenia dokumentacji dotyczącej ewaluacji w poszczególnych obszarach (01.2/2),
- wskazano na potrzebę przeprowadzenia ewaluacji projektu przy wykorzystaniu metodologii case study – opis poszczególnych studiów przypadku pozwoliłby na ukazanie zarówno dobrych praktyk związanych z prowadzeniem projektu jak i pojawiających się w trakcie jego realizacji problemów, stworzyłby również możliwość zaakcentowania specyficznych uwarunkowań i założeń projektu realizowanego w dużej gminie miejskiej (17.2/34),
- uznano, że w przypadku sprawnej i opartej na osobistych relacjach komunikacji między Partnerami nie jest konieczne tworzenie formalnych procedur oraz narzędzi ewaluacyjnych (19.2/21).

3.2.2 Ocena standardu: Praca Socjalna – Aneta Wiącek

3.2.2.1 WSTĘP

Materiał audytu stanowiły raporty ewaluacyjne z I etapu w liczbie 18 i 15 raportów z etapu II. Standard Pracy Socjalnej jest jedynym spośród sześciu standardów modelu GSWB wdrażanym przez wszystkie Partnerstwa Lokalne, przy czym dodatkowo na uwagę zasługuje fakt, że był to standard fakultatywny – a zatem wybrany dobrowolnie przez wszystkie Partnerstwa do pilotażu. Generalnie można stwierdzić, że uwagi zgłaszane przez Partnerstwa wskazują na trudności ze zrozumieniem założeń standardu, który ma konstrukcję paletową i obejmuje zestaw fakultatywnych działań – czyli zakłada dobór działań w zależności potrzeb i indywidualnej sytuacji zarówno jednostki realizującej pracę socjalną jak i osoby obejmowanej wsparciem (co oznacza wybór i ewentualnie dodawanie własnych propozycji), a nie realizowanie w ramach standardu wszystkich wymienionych działań zgodnie z proponowaną listą. Tymczasem zdarzało się, że realizatorzy (i / lub ewaluatorzy) uznawali, że standard pracy socjalnej był wdrażany nie w pełni, bowiem realizowane działania nie wyczerpują katalogu przykładowych działań w ramach pracy socjalnej wskazanych w opisie standardu. (01/11; 17/34)

Zdaniem respondentów nie każdy bezdomny potrzebuje świadczenia tych samych usług, bowiem zależne jest to od celu, który chce osiągnąć. Nadmierną ilość dokumentacji można zredukować poprzez wybór tych usług, które potrzebne są danemu beneficjentowi. Tymczasem obecnie należy zastosować całą procedurę bez względu na ilość świadczeń, których dana osoba potrzebuje. Tym samym postuluje się uelastycznienie zapisów w standardzie tak, aby zezwalały na większe dostosowanie programu reintegracji do potrzeb danego bezdomnego. Pojawił się również głos, iż uelastycznienia wymaga samo podejście do tematyki pracy socjalnej. Jeden z respondentów chciałby móc bardziej dowolnie stosować zapisy dotyczące pracy socjalnej. (01/49)

Opinie wskazane w jednym z raportów wskazują, że klient jest potraktowany w standardzie jako pasywny odbiorca usług. Wydaje się, że w tym przypadku respondenci częściej komentowali własne dotychczasowe doświadczenia, niż refleksje wynikające *stricte* z wdrażania standardu, np. że obecne zapisy to powrót do starego systemu, w którym *pomoc społeczna polega na tym, żeby dać wszystko na talerzu*, a podejście inne niż aktywizujące jest wręcz krzywdzące dla osoby bezdomnej, ponieważ prowadzi do uzależnienia od systemu pomocy (03/57). Wskazano, że w standardzie przyjęto błędne założenie *w myśl którego pracownik socjalny powinien działać wg ściśle ustalonego planu* (03/58) a rekomendacja literalnie wpisana w standard to potraktowanie działań jako „palety” do wyboru. Zdarza się także, że badani widzą potrzebę różnicowania stosowanych usług (10/42) i traktują to jako własną modyfikację chociaż takie właśnie indywidualne podejście i dobór narzędzi wynika bezpośrednio z założeń standardu. Podobnie, w trakcie dyskusji nad trafnością standardu respondenci wyrażali się krytycznie, stwierdzili, że standard jest niedopasowany w 75%, jednak nie byli w stanie wypracować spójnego stanowiska wskazującego na czym konkretnie oparli swoją niekorzystną ocenę (11/73). Czasem respondenci wskazują na rozbieżności w standardzie – faktycznie są one jednak rezultatem nadmiernie literalnej interpretacji (praca z IPWzB powinna trwać 18 miesięcy a jednocześnie praca socjalna powinna być realizowana indywidualnie – 11/75). Zdarzało się także opisywanie realizacji pilotażu (założeń, działań, osiągniętych rezultatów) które nie przekładają się na wygenerowanie wniosków do poszczególnych elementów opisu standardu (lub wniosków do standardu w całości), zdarzało się, że w raporcie podsumowano realizację wdrożenia w sposób „projektowy”, czyli jakby wdrożenie było celem samym w sobie, a tymczasem weryfikacja przyjętych w standardzie założeń (cel nadrzędny wdrożenia) i ocena standardu, były przeprowadzone w stopniu znikomym (14/24).

W jednym z raportów wymieniono – jako ograniczenie do realizacji standardu pracy socjalnej – brak czasu, wskazując jednocześnie na ten element jako istotnie utrudniający pracę:

wydaje mi się, że wystarczy wiedza i umiejętności, które mają pracownicy socjalni do tego, żeby pracować. Problemem być może jest to, ilość czasu jaki można poświęcić tej osobie, teraz pracujemy w ramach projektu to ten czas jest powielony i tu jest ten problem. Nie, że pracownicy socjalni nie wiedzą jak pracować, jakimi narzędziami, jakimi metodami, tylko że pracownik nie jest w stanie tej rozszerzonej pracy socjalnej stosować. To nie, że on nie wie. (09.2/74)

3.2.2.1.1 Uwagi formalne do standardu

Na ocenę formalną standardu składały się takie kryteria jak: 1) jasność języka; 2) jasno zdefiniowane pojęcia i jednolitość terminologii; 3) prawne odniesienia. Analiza raportów ewaluacji I etapu w 18 PL przyniosła następujące wyniki:

1) Jasność języka: w wielu aspektach oceniano sprzecznie standard pracy socjalnej, sposób opisu jest pierwszą z takich właśnie skrajnie różnie ocenionych kategorii. Z jednej strony pojawiały się komentarze pozytywne: *Wszystko, co jest zawarte w standardzie jest czytelne i logiczne.* (01/47), standard jest opisany w sposób jasny, czytelny i spójny (02/43; 09/35); 13/55; 14/24; 15/45). Sposób opisanie standardu jest przejrzysty, użyteczny, opisany

w czytelny sposób ułatwiający pracę osobom z doświadczeniem w pracy socjalnej (03.2/5; 18.2/63). Standard jest przystępny pod kątem językowym (08/18), napisany został w sposób prawidłowy, jest on zrozumiały i jasny dla czytającego (06.2/66; 09.2/53,77; 10/42; 15.2/60), a jego realizacja nie przysporzyła trudności (02.2/33). W opinii respondentów standard pracy socjalnej został uznany za dobrze opracowany i obecnie należałoby wdrożyć ten standard całościowo (13/55).

Z drugiej strony wskazywano, że standard jest wyczerpujący pod względem opisu, jednak sprawia wrażenie kompilacji wiedzy podręcznikowej. (16/50), że jest napisany trudnym i mało przystępnym językiem (06/2; 08/2, 16), albo *niektóre metody pracy socjalnej takie jak mentoringu i coaching, opisuje w sposób niejasny* (08/2, 16) oraz jest opisany w trudny, niezrozumiały sposób, co przekłada się na ignorowanie zawartych w nim zaleceń (19.2/4). *Opis monitoringu powinien jasno wskazywać na konieczność prowadzenia go na dwóch poziomach, czyli monitoringu postępu klienta w procesie usamodzielniania się oraz monitoringu wdrażania całego działania jakim jest praca socjalna* (05.2/34). Proponowane narzędzia monitoringowe uznano za nieprzydatne, uznano je za generujące dodatkową, zbędną „papierologię”. Jednocześnie wskazywano na brak wzorów dokumentów i narzędzi dla innych pracowników niż pracownicy socjalni (05.2/34). Wskazywano ponadto, że zbyt mocno jest rozbudowana forma, poszczególne aspekty pracy socjalnej są nadmiernie rozdzielone, wyspecjalizowane, a to utrudnia posługiwanie się standardem jako paletą (09/35; 11/72). Standard jest opisany w sposób chaotyczny, nieczytelny (05.2/52; 11.2/94, 109; 19.2/41), *pracownicy, którzy powinni być fachowcami w omawianym zakresie nie są w stanie zrozumieć wytycznych, które powinny być dla nich pomocne w osiągnięciu założonych i oczekiwanych rezultatów* (19.2/52). Standard jest zbyt obszerny, niepotrzebna jest metodyka pracy socjalnej (19/64) *Obszerność standardu, który opisuje każdą możliwą interwencję skierowaną do osoby bezdomnej, sprawia że opisane cele nie są adekwatne do możliwości instytucji systemu wsparcia osób bezdomnych. Dopiero wydzielenie ze standardu pewnej części działań – tych najważniejszych, bądź adekwatnych w danych warunkach, pozwoli zrealizować pewne cele, sprawiając, że staną się osiągalne.* (19/64-65). Wprowadzenie nowych dokumentów może oznaczać nadmierną biurokratyzację (11/74; 15/45).

Standard jest zbyt teoretyczny, opisany w podręcznikowy sposób. Zawiera wieloznaczne i nieprecyzyjne, mało konkretne opisy (09.2/73, 75; 11.2/14; 19.2/41). *Jeżeli przygotowujemy standard to nie potrzebujemy w nim teorii. Na podstawie teorii akademickiej tworzy się standard, tutaj wszystko jest pomieszane. To jest standard zawierający elementy teorii i teorii zawierająca elementy standardu”* (05.2/18). W kategoriach rozbieżnych ocen językowych wskazywano także z jednej strony, że standard jest zbyt obszerny (08.2/30; 09.2/10, 73; 19.2/3), a z drugiej, że zawiera zbyt szczegółowe opisy, które powinny być bardziej ogólne i uniwersalne (05.2/34), niektóre regulacje są opisane zbyt ogólnie a niektóre zbyt szczegółowo (11/75).

2) Jasno zdefiniowane pojęcia i jednolitość terminologii: komentując sposób zdefiniowania pojęć i terminologię odnoszono się na ogół do poszczególnych elementów standardu. Wskazywano, że dokumentacja jest mało czytelna (01/47), standard zawiera kompletną tematykę i wyjaśnienia wszystkich definicji (09/35), w swoim opisie zawiera wiele metod oraz technik pracy socjalnej (06/27), oferuje szeroką paletę działań (18/16). Jako pozytywne oceniono uwypuklenie indywidualnych działań pomocowych i założenie towarzyszenia osobie objętej wsparciem do czasu usamodzielnienia (03.2/6). Zastrzeżenia formułowano w stosunku do opisów poszczególnych metod: *niedokładne sformułowania (np. podniesieniu dobrostanu, zwiększenie świadomości) uniemożliwiają rzetelną ocenę* (02/43-44), ogólnikowo potraktowano asystowanie, ponadto jest zbyt mało narzędzi wskazanych do pracy pracownika socjalnego (05/47), niektóre metody są opisane zbyt ogólnie, jak np. asystowanie, rzecznictwo, coaching (06/28), zbyt szczegółowy i zbyt podstawowy opis jest nieadekwatny do poziomu pracowników socjalnych w PL (05.2/34; 17/33, 35).

3) Prawne odniesienia: praca socjalna jest mocno ujęta w prawie i na ten fakt zwracali uwagę respondenci. *Standard ten ma zdecydowany charakter edukacyjny, a w małym stopniu może spełniać funkcje kontrolne i normalizujące* (05/7). *Standard opisuje dobrze znane wytyczne prawne, stosowane od lat i dobrze sprawdzone* (01/47). Także i w tej kwestii odnotowano spreczne opinie:

- standard opisuje podstawową wiedzę zawartą w ustawach i obrazujących typową pracę socjalną (17.2/4; 03.2/52), z tego powodu standard jest nieprzydatny (17.2/4),
- standard jest mało kompatybilny z Ustawą o pomocy społecznej, poza tym standard definiuje wyłącznie to, co jest już realizowane (18/16, 76),
- standard w niewielkim stopniu uwzględnia obowiązującą rzeczywistość prawną, w tym obowiązek przestrzegania 17. ustaw. (17.2/38).

Dodatkowo, wskazywano także, że *Skuteczne wdrożenie modelu wymaga zmian w prawie regulującym pracę socjalną oraz jej otoczenie* (02/5), a także że *zakres działań i uwarunkowania pracy są niezgodne z zasadami pracy pracownika socjalnego, zakładają nieadekwatny do rzeczywistych warunków zakres obowiązków, wiedzy, wykształcenia, uprawnień, ról zawodowych; zakładają iż pracownik socjalny ma wpływ na czynniki i uwarunkowania, które w rzeczywistości są od niego niezależne* (02.2/39).

3.2.2.1.2 Ocena wartości merytorycznej standardu

Na ocenę merytoryczną standardu składają się takie kryteria: 1) spójność; 2) cele, w tym.: 2a) trafność; 2b) skuteczność; 3. Adekwatność opisanych działań wobec celów standardu. Można powiedzieć, że opinie większości respondentów, co do oceny wartości merytorycznej standardu, są ambiwalentne: z jednej strony respondenci ogólnie oceniają standard dość pozytywnie (że jest spójny, cele są trafne, działania adekwatne), jednak równie wiele jest opinii krytycznych, wskazujących na niewielką wartość ocenianego opracowania. Wydaje się, że tam, gdzie badani wypowiadali się mniej obszernie i mniej wnikliwie komentowali standard – tam opinie generalne były bardziej pozytywne, opinie negatywne zawierały się w opiniach bardziej rozbudowanych i były uzasadniane konkretnymi argumentami.

1) Spójność: zdecydowana większość realizatorów uznaje, że standard jest logiczny, spójny (13/55; 14/24; 15/45; 19/64; 06.2/66; 09.2/53, 77; 10.2/10, 32; 15.2/60). Zdarzało się, że badani reprezentujący to samo Partnerstwo nie byli zgodni w ocenie, co wskazują także ewaluatorzy: o ile pierwszy respondent ocenił standard jako niespójny, o tyle drugi z badanych wyraził opinię przeciwną – oceniając standard jako spójny (09.2/76). Standard został rozbieżnie oceniony pod względem spójności i logiczności – jeden z respondentów ocenia te elementy bardzo pozytywnie, drugi negatywnie, co może wynikać z różnicy w długości ich stażu i doświadczenia (06/27). Niektórzy jako problem wskazywali brak spójności i klarowności standardu jako całości. Przejawem tego jest powtarzanie się poszczególnych działań w różnych częściach standardu (10.2/10, 46; 18.2/16). Standard oceniono jako niespójny, posiadający złą konstrukcję, nieuzasadniony wybór działań, narzędzia skonstruowane w „krokový” sposób (01.2/2; 17.2/56). W kilku przypadkach, gdzie ocena merytoryczna standardu jest negatywna, wskazano kilka podstawowych powodów: standard ma cechy podręcznika a nie przejrzystych wytycznych, treść jest oczywista, brakuje nowatorstwa, całość jest zbyt obszerna, zawiera błędy i nieczytelne pojęcia, poszczególne elementy są opisywane nieproporcjonalnie, standaryzuje obszary nie poddające się standaryzacji (pierwszy kontakt), brakuje wartości i zasad (05.2/11; 17.2/52).

2) Cele: w opinii większości badanych cele są jasne, trafne i osiągalne (02/43; 04/35; 06/2; 09.2/53, 77; 13/55; 14/24; 15/45; 18.2/61; 19/65), o czym zdecydował praktyczny charakter oraz perspektywa praktyków przyjęta przy tworzeniu standardów (10/42). Cele zostały jasno sformułowane i są jak najbardziej adekwatne do potrzeb beneficjentów, jednak jest ich zbyt wiele (08/2,16). Czasem nie zgłaszano zastrzeżeń do celów (09/35). Rzadko prezentowano

opinię odmienną – że cele nie są dostosowane do potrzeb osób zagrożonych bezdomnością (10.2/10; 11.2/93). W jednym przypadku wskazano, że przyjęto błędne założenie, że wszyscy bezdomni nie potrafią pełnić ról społecznych, że niektóre cele są sformułowane niejasno, nie wiadomo co oznacza ich osiągnięcie – jak np. przeciwdziałanie barierom i niesprawiedliwościom w społeczeństwie; celom nie przypisano rezultatów (02.2/46). Także jednostkowe opinie wskazują, że opisy celów i działań wykraczają poza standardowo rozumianą pracę socjalną (co w opinii badanych wynika z problematyki) (01/47), oraz że założone cele są idealistyczne a przez to trudne do osiągnięcia (19/64).

2a) Trafność celów: niektóre cele standardu i niektóre działania uznano za nietrafne lub niejasne (09.2/11; 11.2/93; 18.2/17; 19.2/58). W jednym przypadku wskazano, że do celów nie przypisano produktów i rezultatów, co zdaniem realizatorów zdaniem realizatorów nie wyjaśnia sposobu osiągnięcia celu (02.2/46-47). W innym przypadku stwierdzono, że cele standardu są zbyt teoretyczne, mało czytelne (05.2/9). Prezentowano także opinie pozytywne, że cele są trafne a działania adekwatne (06.2/66; 09.2/53, 77; 15.2/60), że cele odnoszą się opisanych problemów, są zarówno trafne jak i realistyczne, a zaproponowane działania dają szansę na osiągnięcie tych celów (16/50). Działania i usługi są spójne z problemami, których ten standard dotyczy (09/35), a standard jest trafnie dopasowany do potrzeb grup docelowych (06/29). Trafnie dobrano cele (05.2/11; 05.2/18; 08.2/30; 15.2/60), zakres usług, a także cel jaki wskazuje standard, zdaniem badanych jest jak najbardziej słuszny (08.2/19).

Wyrażono także opinię, że cele standardu zostały trafnie sformułowane, lecz ich wdrożenie wymaga długotrwałego procesu oraz zmian systemowych wychodzących poza projekt (głównie chodzi o modyfikację prawa regulującego pracę socjalną). Należałoby opracować dodatkowe wytyczne, jak wdrażać standard przy zachowaniu jego spójności w warunkach, jakie obecnie panują w instytucjach zajmujących się pomocą społeczną. (02/44)

Dość często wskazywano krytyczną opinię co do celów i uzasadnianą ją, np.: pomimo, że cele są trafnie sformułowane, to określono je zbyt ogólnie, co może skutkować tym, że realizacja nawet pozorowanych działań może prowadzić do uznania, że cele zostały zrealizowane. Cele w tym standardzie należy bardziej sprecyzować oraz ustalić pewien minimalny poziom realizacji standardu. Aktualne sformułowanie minimum jest zbyt ogólnikowe i niewiele mówi osobom, które mają standard wdrożyć (10.2/46). Z uwagi na brak regulacji administracyjnych, cele nie są dopasowane do potrzeb osób zagrożonych bezdomnością, w szczególności osób nie będących klientami pomocy społecznej (10/43). Trudno jest osiągać wskazane cele przy obecnych zasobach kadrowych (0/43-44).

W dwóch przypadkach wskazano na postawę odbiorców usług jako istotny czynnik nie uwzględniony w standardzie. Argumentowano, że osoby bezdomne nie chcą korzystać z długofalowej pomocy, nie współpracują, nie chcą angażować się w proces reintegracji, są zainteresowane wsparciem finansowym, niechętnie poddają się kontroli, terapii, itp. W tej perspektywie cele standardu nie są dopasowane do potrzeb osób bezdomnych, ponieważ zakładają aktywną reintegrację (01/48). Istotnym problemem, który nie dotyczy tylko standardu pracy socjalnej jest sytuacja, w której beneficjent nie wyraża zgody na proponowaną formę pomocy. W standardach nie opisano konkretnych działań, jakie należałoby wtedy podjąć (08/18).

2b) Skuteczność: respondenci rzadko odnosili się bezpośrednio do skuteczności działań w pracy socjalnej realizowanej zgodnie ze standardem. Wskazywano, że wymogi standaryzowanej pracy socjalnej podnoszą poprzeczkę dotychczas oferowanych usług i stawiają większe wymagania w dziedzinie dokumentacji udzielanej pomocy, szczególnie w działalności organizacji pozarządowych (07/81). Respondenci przewidują trudności w realizacji standardu po zakończeniu pilotażu, wynikające z braku pieniędzy na tak rozbudowane działania (06/28) lub twierdzą, że wdrożenie standardu w całości wydaje się niemożliwym (09/7). W jednym przypadku stwierdzono, że nie wszystkie instytucje wspierające osoby

bezdome posiadają odpowiednie zasoby i nie byłby w stanie zrealizować celów standardu PS (przykładowo Domy Wspólnoty), jednakże dzięki współdziałaniu i współpracy z partnerami (*de facto* realizacja standardu PL) są w stanie takie „luki” wypełnić, zaznaczono, że uwaga odnosi się w zasadzie do całego modelu (09/37). Można także w kategorii oceny skuteczności wstawić ogólną opinię: że trudno wysnuć jednoznaczną ocenę – czy standard jest dobry czy zły (18/76).

3. Adekwatność opisanych działań wobec celów standardu: pomimo krytycznych uwag dotyczących sposobu opisu standardu, realizatorzy pilotaży wskazywali na wiele pozytywnych elementów standardu. Wśród nich zauważono, że standard jest spójną ścieżką postępowania, która może być zastosowana w konkretnym przypadku, formuła jest analogiczna do codziennej pracy pracowników socjalnych, w standardzie jest także zawarty zestaw narzędzi, wskazane są konkretne metody pracy (04/35). Działania są adekwatne do celów i rezultatów, a w dłuższej perspektywie dają dużą szansę na realizację założonych zapisów standardu (05.2/11; 05.2/18; 08.2/30; 10.2/46; 15.2/60), są dopasowane do potrzeb i możliwości grup docelowych (13/55). Standard jest kompletny – zawiera wszystkie cele i usługi (06/28). Standard niemal w pełni odpowiada na problemy, z którymi spotykają się pracownicy socjalni w tym aspekcie swojej pracy, a usługi i cele to katalog zamknięty i bardzo istotne narzędzie w realizacji pracy socjalnej w tym obszarze (10/42). Podkreślono wartość i użyteczność wyłącznie ramowo wytyczonych usług i działań (03.2/6; 11.2/110).

Oceniano także standard ogólnie pod względem merytorycznym, że jest na bardzo wysokim poziomie (03/58; 15.2/60), że właściwie opisano usługi, w sposób dobrze wyjaśniający ideę pracy socjalnej i odpowiednio ustawiający relację pracownik socjalny – klient (03/57). W opinii jednego z Partnerstw praca socjalna według opisanego w modelu standardu stanowi adekwatne rozwiązanie *problemu szerzącego się uzależnienia od opieki społecznej i dziedziczenia statusu beneficjenta systemu*, a wymogi dokumentacyjne przyniosą wymierne korzyści dla całego systemu, a nie tylko w doraźnej pomocy osobom bezdomnym (07/81). Bardzo dużo było jednak uwag krytycznie odnoszących się do standardu – zarówno ogólnie (06/2), jak i poprzez wskazywanie mankamentów: standard jest zbyt rozwlekłe opisany, brakuje w nim konkretów; zawiera błędy w zakresie definiowania usług oraz pojęć (np. mentoring/coaching); zostały ogólnikowo i niewystarczająco opisane zagadnienia z zakresu asystentury; znajduje się w nim niepotrzebny i budzący wątpliwości natury etycznej opis pierwszego kontaktu pracownika socjalnego z osobą bezdomną (ten element opisu jest postrzegany jako instrukcja obsługi człowieka); brak propozycji ujednolicenia dokumentacji, którą powinien prowadzić pracownik socjalny; standard raczej dokłada kolejnych procedur niż porządkuje i ujednolica obowiązujące; brakuje w nim katalogu podstawowych wartości związanych z prowadzeniem pracy socjalnej oraz zasad, na jakich powinny zostać oparte relacje: pracownik socjalny – klient; jest to raczej poradnik, zbiór dobrych praktyk niż zestaw norm i wzorów pozwalający na ustalenie możliwego do zrealizowania poziomu usług przez dane partnerstwo; ma zachwiane proporcje – niektóre elementy są bardzo ogólnie opisane, a inne są rozbudowane ponad miarę oraz przepełnione technikaliaami (05/8, 46–47).

Wskazywano, że standard kładzie zbyt mały nacisk na aktywizację osób bezdomnych, zbyt drobniagowo przedstawiono plan działania, brakuje pomysłów na konkretne metody / sposoby pracy z osobami bezdomnymi po to, żeby rzeczywiście tej osobie pomóc łowić ryby a nie zbierać złowione (03/59). W jednym z Partnerstw stwierdzono w standardzie pasywny sposób podejścia do klienta, scharakteryzowanego w standardzie (w opinii realizatorów pilotażu) wyłącznie jako świadczeniobiorcę, a pracownik socjalny nie powinien wykonywać pracy za klienta, wyręczać go (03/55). *Zdaniem respondentów zabrakło elementu podkreślającego aktywność samego klienta, a w pracy socjalnej powinno chodzić o przekazanie narzędzi do poradenia sobie samemu w trudnej sytuacji i samodzielnie rozwiązywać problemy* (03/55-56). *Zapisy w standardzie umacniają dawne nawyki z poprzedniego systemu wpisujące osoby bezdomne w rolę pasywnych odbiorców, trendy widoczne w standardzie kłócą się z wizją nowo-*

czesnej APS i przedsiębiorczości społecznej. Realizatorzy pilotażu uznają, że w standardzie nie ma zapisu o konieczności aktywizowania osoby bezdomnej (03/56). W jednym z Partnerstw wskazano zbyt szeroki zakres, szczegółowe wytyczne przekraczają możliwości instytucji do ich realizacji – np. rozmawianie z każdym bezdomnym 2 * 60 min / 2 tyg. jest założeniem pożądanym ale niemożliwym do realizacji ze względu na braki kadrowe (02/43). W opinii innego respondenta *wymagana jest zbyt szczegółowa dokumentacja, standard nie wskazuje jak optymalizować pracę aby zwiększać efektywność* (02/43-44).

Według niektórych opinii treści są zbyt rozbudowane i odnoszą się do pracy socjalnej w ogóle a nie do pracy socjalnej z osobami bezdomnymi (11/73), a także w standardzie nie oddzielono wyraźnie działań kierowanych do osób bezdomnych i do osób zagrożonych bezdomnością (09.2/74; 11.2/14). Brakuje rozróżnienia w pracy socjalnej jaką świadczą przedstawiciele OPS-ów oraz pracownicy organizacji pozarządowych. Przeszkodą w wypełnianiu niektórych z działań w ramach standardu może być również ilość niezbędnej do sporządzenia dokumentacji (08/18). Wśród założeń standardu brakuje odniesień do osób z zaburzeniami psychicznymi (15/45), w innym miejscu ogólnie wskazano, że standard można by uzupełnić o inne usługi, przy czym nie wskazano – jakie (13,55).

W innym Partnerstwie wskazywano na potrzebę określenia standardu ze względu na specyfikę miejsca pracy pracowników socjalnych – a nie, jak jest obecnie, ze względu na typ klienta (17.2/55). Za niewłaściwe uznano *wskazywanie na odmienny charakter pracy socjalnej z osobami bezdomnymi, podczas gdy wśród przedstawicieli PL panuje przekonanie, iż praca socjalna prowadzona z osobami bezdomnymi nie różni się niczym od pracy socjalnej na rzecz każdego innego typu osób* (17/33, 35). Nie uwzględniono w standardzie funkcji i znaczenia innych osób – jak prawnik, mediator, doradca finansowy, psycholog. Stwierdzono, że standard jest słabo dostosowany do potrzeb osób zagrożonych bezdomnością (17/34).

Ponadto, standard należałoby przekonstruować w taki sposób, żeby w przyszłości mógł stanowić materiał szkoleniowy, w tym należy wyodrębnić kilka kategorii grup osób bezdomnych oraz dopasowania określonych typów działania do typów osoby bezdomnej (17.2/54). Inna propozycja obejmuje napisanie standardu od nowa, w sposób bardziej jasny i zrozumiały (19.2/58). Wśród komentarzy zawarto także opinię, że dla zrealizowania standardu pracownik socjalny musi współpracować z wieloma instytucjami i osobami, co w praktyce nie zawsze jest łatwe do osiągnięcia (18.2/15). Partnerstwo jako całość posiada możliwości do by realizować standard, a dla poszczególnych podmiotów nie byłoby to możliwe ze względu na opór osób bezdomnych. Podstawowym do pracy socjalnej zgodnej ze standardem jest generowanie nadmiernej biurokracji. *W wymiarze absolutnym nadmiar biurokracji powoduje, że znacznie mniej czasu może zostać poświęcone na faktyczną pracę socjalną z potrzebującymi. W wymiarze relatywnym tak duży stopień formalizacji przed podjęciem działań nie jest konieczny w warunkach małej gminy, gdzie problem bezdomności nie jest ilościowo wielki, a dominującą formą kontaktu są kontakty osobiste* (01/47–48). W opinii jednego z Partnerstw standard pracy socjalnej nie jest w ogóle potrzebny, bo nie wnosi nic nowego (11.2/109; 17.2/4).

3.2.2.1.3 Ocena standardu pod względem innowacyjności

W opiniach realizatorów pilotażu widać różnicę w specyfice pracy z osobami bezdomnymi bardziej doświadczonych jednostek (podmiotów) oraz ich oczekiwania – w porównaniu do jednostek mniej w tym zakresie doświadczonych, o czym mówią sami respondenci: *Dla części środowisk lokalnych będzie to zapewne materiał o znacznym poziomie nowatorstwa* (05/47). Wskazując innowacje respondenci znajdowali poszczególne elementy standardu stanowiące o innowacyjności. Standard skodyfikował dotychczas realizowaną ścieżkę postępowania, dotychczas nie było takiego dokumentu, realizacja działań pomocowych we współpracy wymusza częste kontakty i owocuje lepszą jakością pracy (04/35-36). Opisane działania i usługi wykraczają poza aktualny sposób wspierania osób bezdomnych (09/37). Nowości to czaso-

we regulacje dotyczące trwania pracy z osobą bezdomną oraz „narzędzie” – druk dokumentujący indywidualny program wychodzenia z bezdomności (IPWB), czy formularz diagnozy (11/74). *W ramach standardu wprowadzono m. in. ofertę „miękkiego” wsparcia osobom usamodzielniającym się w postaci asystenta, pracownika socjalnego, terapeuty oraz praca z klientami w oparciu o narzędzie BSFT* (05/7).

Innowacyjnym rozwiązaniem jest wprowadzenie IPWzB oraz zapewnienie dostępu do porad i konsultacji prawnych (14/2, 24), *praca z podopiecznymi obejmuje bardziej szczegółowe ich poznanie* (15/45), *superwizję i coaching* (16/50; 18/16, 77), *swoiste wymuszenie pracy zespołowej poprzez rekomendowanie współpracy przy realizacji określonych działań, zacieśnienie współpracy pracowników socjalnych z placówkami dla osób bezdomnych* (19/65).

Sam standard nie jest specjalnie innowacyjny, natomiast sam fakt jego stworzenia jest rozwiązaniem nowatorskim. (13/55) *Za innowacyjne można uznać zatrudnienie pracownika socjalnego wyłącznie do pracy z osobami bezdomnymi* (13/56). *Standard ma charakter ewolucyjny. Jest to w opinii części respondentów jest deficytem, a według innych autem – ponieważ porządkuje to, co jest realizowane w praktyce, standard jest zorientowany na kompleksowe rozwiązywanie problemu osób bezdomnych* (18/16, 77).

Dość często pojawiały się opinie, że standard jest mało innowacyjny – większość rozwiązań i metod pracownicy stosowali już wcześniej, innowacją jest natomiast sama współpraca z różnymi instytucjami (06/29). *Opisano pracę socjalną zgodnie z obecnie realizowanymi etapami* (03/6). *Sposób opisanie jest właściwy, chociaż odzwierciedla obecnie stosowaną w praktyce pracę socjalną* (03/55). *Nie wnosi on nic nowego* (08/2, 16), standard jest innowacyjny w małym stopniu, ponieważ nieznacznie wykracza poza ramy ustawowe i dotychczasową praktykę (01/48). Standard jest mało innowacyjny (03.2/6; 17.2/4), stanowi raczej zapis stanu zastanego (17/36), *wnosi za mało innowacji zarówno w zakresie systemowych rozwiązań, metod pracy czy też narzędzi pracy* (05/47), odwołuje się do dawnych zapisów i tradycyjnych metod pracy, wygląda raczej jak opis stanu zastanego sygnalizującego wprowadzenie określonych zmian. (03/60).

3.2.2.1.4 Odniesienie do innych standardów Modelu GSWB

Porównując standard pracy socjalnej do pozostałych standardów wskazywano, że jest on najszerzej opisany (06/2) i najmniej innowacyjny (06/29), został oceniony najgorzej ze wszystkich (09.2/10; 11.2/108). W innym Partnerstwie standard oceniono wyżej niż standard partnerstw lokalnych ale niżej niż standard mieszkalnictwa (porównywania dokonywano wśród realizowanych standardów) (18/16). Uznawano także, że standard pracy socjalnej jest szczególnie istotny dla PL ponieważ stanowi kluczową płaszczyznę przewidzianych w projekcie działań. (03/55; 17/33). Zauważano także, że część działań i metod pokrywa się z innymi standardami, jak streetworking i edukacja (02.2/39). *Sprzeczności może nie ma, chociaż należałoby się zastanowić czy jego miejsce w tym modelu jest odpowiednie, bo tak naprawdę pracę socjalną wykonują pracownicy socjalni i osoby przygotowane zawodowo zgodnie z ustawą i wymogami* (09.2/75). W jednym z Partnerstw zauważono konieczność przygotowania spójnego standardu pracy socjalnej z osobami bezdomnymi ze standardem pracy socjalnej w zad. 2 projektu standardy pomocy (08.2/7, 30).

3.2.2.1.6 Modyfikacje standardu

Do całego standardu formułowano szereg uwag, które można pogrupować w dwóch zasadniczych obszarach: po pierwsze dotyczącym konstrukcji standardu (opisu, zakresów działań etc.), po drugie – sposobów realizacji pracy socjalnej (metodyka, realizatorzy, kompetencje etc.). Dodatkowo można wyodrębnić niewielką kategorię „Inne”, w której mieszczą się rekomendacje nie odnoszące się ani do formy opisu standardu ani do realizacji pracy socjalnej.

Uwagi dotyczące opisu, sposobu konstrukcji standardu:

- należy zdefiniować odbiorców – realizatorów i do nich dostosować sposób przekazu – *innego poziomu wiedzy, informacji oczekują i potrzebują początkujący pracownicy socjalni, czego innego kierownicy, koordynatorzy, którzy kreują i dostosowują system wsparcia do potrzeb osób bezdomnych* (05/8),
- działania powinny mieć charakter fakultatywny, nie obligatoryjny. (16.2/8),
- położenie nacisku na aktywizację, rozluźnienie struktury pracowników socjalnych i wyposażenie ich w wachlarz propozycji, które mogą złożyć klientowi; położenie silnego nacisku na indywidualną pracę z klientem; zwiększenie zasobów finansowych oraz kadrowych umożliwiających wprowadzenie indywidualnych metod pracy z osobami bezdomnymi (03/58-59),
- uspołnienie definicji – zdaniem respondentów w standardzie obowiązuje inna definicja niż w Ustawie o pomocy społecznej (04/36),
- *skondensować i zawęzić opis standardu; ukonkretnić zapisy; wprowadzić ilościowe i jakościowe wskaźniki realizacji standardu; opisać poszczególne elementy standardu na podobnym poziomie szczegółowości; rozwinąć opis asystentury; wprowadzić propozycje narzędzi pracy dla pracownika socjalnego* (05/47),
- niektóre metody pracy socjalnej proponowane w standardzie, jak np. asystowanie, rzecznictwo czy coaching powinny być szerzej i precyzyjniej opisane. (06/30,47),
- wyeliminowanie tzw. rzeczy podręcznikowych, elementów teorii. Należy też, zdaniem badanych, zmniejszyć poziom ogólności konkretnych rozwiązań. Brakuje przykładowo konkretnych wskazówek organizacji pracy socjalnej na poziomie partnerstwa – np. ilu powinno być coachów, ilu bezdomnych na pracownika socjalnego, sprecyzowane kwalifikacje pracownika wyspecjalizowanego (11/75),
- cele i usługi są wystarczająco opisane i nie wymagają poprawek (13/55, 57);

Zasadniczo standard ten jest wszechstronny, jedynie można go uzupełnić o instrumenty finansowe używane w nagłych i kryzysowych sytuacjach. Trudno jest uzupełnić ten standard czy zaproponować modyfikacje, ponieważ opisuje on pracę socjalną w sposób książkowy, wzorcowy (16/50);

- umieszczenie w standardzie informacji o fakultatywności pewnych działań na terenie mniejszych miejscowości (10.2/47),
- rozdzielenie celów i działań dla OB i OZB. (11.2/110),
- należy zredukować działania zaproponowane w standardzie, ogólne ramy wystarczą pracownikom socjalnym. (03.2/6) Należy opracować krótszą wersję standardu (09.2/78),
- należy opracować jednolity standard pracy socjalnej: *Dla mnie podstawową modyfikacją jest przyjęcie jednolitego standardu pracy socjalnej całej pomocy, a nie rozdrabnianie, bo to prowadzi do tego typu mniej lub bardziej fajnych rzeczy, które są w tym standardzie opisane. To do niczego nie prowadzi. Nie ma tu za bardzo pokazanych narzędzi wyspecyfikowanych, tylko adresowanych do osób bezdomnych.* (18.2/91),
- należy zmniejszyć część teoretyczną w standardzie, rozbudować i doprecyzować zakres działań i kompetencji, uporządkować kwestię diagnozy i wywiadu środowiskowego, uspołnić sposób opisu poszczególnych elementów, uwidocznic i wyeksponować ilościowe wskaźniki pracy socjalnej, uporządkować opis tak aby łatwo było znajdować poszczególne informacje (05.2/35),

- standard powinien również określać zasady pracy z klientem mało zmotywowanym do zmiany swojej sytuacji lub mającym niewielkie możliwości zmiany swojej sytuacji (08.2/7),
- *zapisy standardu są ogólne i zawierają za mało wskaźników, które wyznaczałyby normy wykonywania różnorodnych usług.* (05/7) taka opinia wynika z wyobrażenia innej konstrukcji standardu, o której jest mowa w dalszej części – że powinien być precyzyjnie opisany i owskaźnikowany (*przykładowo powinien określać maksymalną i optymalną liczbę środowisk, które skutecznie jest w stanie objąć wsparciem asystent w danym okresie* 05/8),
- *o ile z akceptacją spotkała się idea i zakres poszczególnych usług, o tyle krytycznie oceniono powtarzające się sformułowania (typu „przywrócenie”, „poprawa”, „skierowanie”, „wyposażenie”, etc.), podkreślające działania podejmowane przez pracownika socjalnego, nie dość silnie zaś eksponujące aktywność samego klienta* (03/57),
- poprawa struktury standardu tak, aby zakresy działań w poszczególnych elementach nie pokrywały się. Można to osiągnąć rezygnując z części elementów lub łącząc je w większe całości (10.2/47),
- należy poprawić cele i działania (01.2/2),
- brakowało informacji kto komu podlega (05.2/33),
- włączenie do Standardu Praca socjalna Modułu: Praca socjalna w Domu Wspólnotowym. (09.2/78),
- *uproszczenie procedur, redukcja biurokracji.* (01/48),
- brakuje wzorów dokumentów dla innych osób niż pracownicy socjalni. (05.2/10).

Uwagi dotyczące trybu, sposobu realizacji pracy socjalnej:

- *pracownicy socjalni będą pracować w nienormowanym czasie pracy* (02/5-6, 44-45),
- *standard zakłada wielokierunkowe specjalistyczne działania natomiast kadra pomocy społecznej i otoczenia nie jest wystarczająco przygotowana do tych zadań, dlatego konieczny jest spójny program kształcenia pracowników socjalnych. Ponadto konieczne jest rozwiązanie problemu niedoborów kadrowych* (02/5-6, 44-45),
- *brakuje w standardzie jednego etapu – finalnego, który pomógłby ukierunkować podejmowane działania tylko na osoby bezdomne, doprecyzowano, że chodzi o kwestie finansowe pozwalające na stworzenie miejsc pracy dla osób bezdomnych we wspólnotach* (09/38),
- należy zwiększyć liczbę pracowników socjalnych, w szczególności w obszarach, w których dotychczas nie funkcjonowali – byłyby to osoby odpowiedzialne za przepływ informacji oraz kompleksową pomoc osobom bezdomnym (15/46),
- realizacja modelowej pracy socjalnej uwzględniającej indywidualne możliwości osób bezdomnych wymagałaby większych zasobów kadrowych i zasobów finansowych (03/58),
- realizacja standardu wymaga zwiększonych nakładów finansowych, w tym na zatrudnienie wyspecjalizowanej kadry w większym niż obecnie zakresie (03.2/6; 18.2/16),
- realizatorzy interpretują jako niewłaściwe zapisy w standardzie wskazujące na ograniczone umiejętności pełnienia ról społecznych, podczas gdy problemem osób korzystających z pomocy w ramach pracy socjalnej często *„brak środków finansowych oraz umiejętności znalezienia stałego i wystarczającego źródła dochodu. Ponadto eksperci wskazali, że „przeciwdziałanie barierom i niesprawiedliwościom w społeczeństwie to także zbyt duże uogólnienie, a podmioty wdrażające model mają jedynie niewielkie kompetencje w zakresie działań zmierzających do osiągnięcia takiego celu. Eksperci wskazali także, że cel zakłada szerokie kompetencje pracownika socjalnego, wykraczające daleko poza jego faktyczne uprawnienia.”* Zdaniem badanych liczba osób objętych wsparciem nie jest wskaźnikiem dla celu „wsparcie klienta w nabyciu umiejętności radzenia sobie w sytuacjach trudnych”. Za sieć wsparcia dla celu „Stworzenie sieci oparcia przy wykorzystaniu potencjału lokalnego środowiska i zapewnienie współpracy pomiędzy różnymi osobami i podmiotami biorącymi udział w procesie świadczenia pracy socjalnej.” uznano wyłącznie sieci w ramach lokalnego partnerstwa (11.2/91);

- standard nie uwzględnia w wystarczającym stopniu specyfiki pracy socjalnej realizowanej w Domach Wspólnoty (09.2/10),
- standard może być realizowany wyłącznie przez pracownika socjalnego, co jest niewłaściwe. Brakuje uregulowania podziału kompetencji pomiędzy różnymi realizatorami pracy socjalnej, równoprawnymi względem pracownika socjalnego, realizatorami pracy socjalnej mogą być streetworkerzy czy asystenci (05.2/10; 33),
- brakuje modułu obejmującego nawiązywanie współpracy ze służbą zdrowia (18.2/62),
- wprowadzenie odpowiednich uregulowań, umożliwiających spółdzielniom oraz wspólnotom mieszkaniowym szybkie reagowanie na zarejestrowane zadłużenie i przekazywanie takich informacji bezpośrednio do OPS (17.2/42),
- rekomendowano rozszerzenie i poszerzenie kompetencji pracowników socjalnych, tak, aby umożliwić i ułatwiać realizację działań kierowanych do osób zagrożonych bezdomnością (17.2/51),
- rekomendowane jest uwzględnienie roli innych specjalistów jak np. prawników, mediatorów, doradców finansowych, psychologów (17.2/51),
- zastanawiano się nad propozycją wyłączenia zapewnienia pakietu socjalnego ze standardu pracy socjalnej w kontekście planowanych reform w obszarze pomocy społecznej i rozdzielenia pracy socjalnej *sensu stricte* od wypłacania świadczeń. *Mając na uwadze wnioski z realizacji standardu – rozdzielenie pracy socjalnej od pomocy finansowej, określenie i zapewnienie pakietu socjalnego powinno być formą tylko w ramach postępowania administracyjnego* (08.2/26),
- podstawowym elementem pracy socjalnej jest zbudowanie relacji z klientem, zdobycie zaufania u klienta, a w następnej kolejności pozyskiwanie informacji dotyczących jego sytuacji życiowej (08.2/21; 22),
- umożliwienie swobodnego doboru działań aktywizacyjnych i edukacyjnych, zgodnych z indywidualnymi potrzebami danego klienta, bez konieczności określania we wniosku konkursowym tematyki i zakresu działań (14.2/45),
- w jednym z raportów podkreślano lokalną specyfikę małej gminy w kontekście modelu i ogólnie standardu, wskazując na potrzebę fakultatywnego doboru metod i działań postępowania: *Należy jednak zwrócić uwagę na specyfikę mniejszych miejscowości, gdzie zdobywanie wartościowych informacji ma bardzo często charakter mniej formalny. Przykładowo nawiązywanie każdorazowo relacji z policją w takiej miejscowości byłoby kuriozalne i prowadziło jedynie do zbiurokratyzowania relacji. W celu budowania gminnych, a nie wielkomiejskich standardów wychodzenia z bezdomności, należy o tym pamiętać i uczynić część z działań działaniami fakultatywnymi, nieobligatoryjnymi* (10.2/36, 46),
- każdy pracownik socjalny powinien mieć możliwość wybierania działań dostosowanych do indywidualnej sytuacji osoby bezdomnej (16/50),
- standard będzie wdrażany przy wiodącej roli organizacji pozarządowych (NGO jako lider standardu) (02/5-6, 44-45),
- rozwiązanie problemu wymiany informacji między instytucjami (ustawa o ochronie danych osobowych) – chodzi zarówno o wymianę informacji między Partnerami, jak i 4. Pracownicy socjalni będą pracować w nienormowanym czasie pracy (02/5-6, 44-45),
- realizacja standardu wymagałaby zróżnicowania grup osób bezdomnych (03/59).

Inne uwagi: uznano standard za zbędny w kontekście problematyki bezdomności, szczególnie w obszarze jej zapobiegania, *przede wszystkim z uwagi na brak specyficznych uwarunkowań dotyczących pracy socjalnej z tą grupą osób* (17/5, 35) *Rezygnacja ze standardu „Praca socjalna” na rzecz standardów, w których działania prowadzone na rzecz osób bezdomnych posiadają specyficzny charakter, są w jakiś sposób wyjątkowe: mieszkalnictwo, edukacja, etc.* (17/36).

3.2.2.2 USŁUGI/MODUŁY

3.2.2.2.1 Wstęp

Ocena modułów w swojej strukturze nieco odbiega od struktury przyjętej w przypadku oceny całego standardu PL. W materiale z II etapu ewaluacji nie ma uwag dotyczących innowacyjności poszczególnych modułów i odniesienia do innych standardów, co wynika prawdopodobnie z faktu, że do tych kwestii badani odnieśli się w I etapie ewaluacji oceniając standard całościowo. Nie zawsze też możliwe było precyzyjne odróżnienie w raportach oceny formalnej od merytorycznej. Wśród elementów poddawanych ocenie Partnerstw był „Ogół podejmowanych działań ujętych w standard”, jednak uwagi w tym punkcie obejmowały stwierdzenie, że ogół wynika z sumy poszczególnych elementów opracowanych poniżej, co jest zresztą zgodne z logiczną konstrukcją standardu. Niemniej, ze względu na wspomniany charakter uwag, ten element zostanie pominięty w szczegółowym zestawieniu poniżej. Dodatkowo należy zauważyć, że o ile respondenci chętnie i dość otwarcie wypowiadali się na temat realizowanej pracy socjalnej w ogóle oraz doświadczeń wynikających z realizacji poszczególnych działań chętnie także rekomendowali zmiany do formy opisu, o tyle nie mieli aż tak wielu uwag do poszczególnych elementów standardu. Wyjątek w tym zakresie stanowi diagnozowanie sytuacji klienta oraz konstruowanie planu pomocy, którym badani poświęcili najwięcej miejsca.

Odnosząc się do poszczególnych raportów należy zauważyć, że w niektórych uwagi były niejasne, nieprecyzyjne, trudno zrozumiałe: *Standard jako całość jest postrzegany przez badanych jako potrzebny i wpływający na lepszą realizację rezultatów. W Standardzie Pracy Socjalnej należy głęboko przebudować modele celów i działań w zakresie ogółu podejmowanych działań o charakterze pracy socjalnej, oraz konstruowania i wdrażania planu pomocy w zakresie pracy socjalnej z osobą bezdomną lub zagrożoną bezdomnością* (01.2/2). Ewaluatorzy nie tylko mylą pojęcia standard /model (01.2/2; 10.2/45) ale także używają pojęć niewłaściwych, jak np. profesjonalne wsparcie w zakresie pomocy socjalnej (01.2/43) czy pracownicy opieki społecznej (01.2/43).

Zdarzyło się, że ewaluatorzy poddawali ocenie zakres znacznie przekraczający zawartość standardu pracy socjalnej *Respondenci mieli problemy ze wskazaniem działań związanych z przeciwdziałaniem nierównościom i niesprawiedliwościom istniejącym w społeczeństwie* (01.2/40) Cytatem jest jedno zdanie z całego akapitu poświęconego tej kwestii – nie do końca zrozumiałym jest, dlaczego w kontekście pracy socjalnej z osobami bezdomnymi zastanawiano się nad tak szerokim zakresem polityki społecznej. Inna rzecz, że w formułowane wnioski w tym zakresie są nadmiernie patetyczne i wydaje się, że pomimo rangi problemu, do którego się odnoszą – nieuzasadnione: „Można zatem założyć, że działania podejmowane w gminie Białogard, oraz ich efekty przynoszą wymierny skutek w zakresie eliminowania rażących nierówności społecznych.” (01.2/40) Trudno dociec, na jakiej podstawie ewaluator wyprowadzał wnioski – w jednym zdaniu pojawia się stwierdzenie, że standard jest skonstruowany nieściśle i chaotycznie, w kolejnym – że zebrano bardzo mały materiał badawczy, a w ostatnim – że standardy są niedostosowane do realiów pracy (01.2/43). W jednym przypadku (14.2) zrealizowano niewielki zakres działań w ramach standardu pracy socjalnej (1.stały kontakt pracowników socjalnych i klientów poprzez regularne spotkania organizowane dwa razy w tygodniu, 2. przeprowadzenie szkoleń dla osób bezdomnych, 3. szkolenia dla pracowników socjalnych i ich koordynatora, ale oceniano także inne elementy standardu, jak np. pierwszy kontakt. Także w jednym przypadku podważano sens istnienia standardu jako odrębnego opracowania tematycznego – jak zaznaczono: pojawił się istotny problem z formułowaniem konstruktywnych propozycji zmian (17.2/4).

3.2.2.2.1.1 Moduły

Moduł I: Ogół podejmowanych działań ujętych w standard – stanowi całokształt działań ujętych w szczegółowe moduły i jako oddzielny element nie jest komentowany.

Moduł II: Pierwszy kontakt

Ocena

Pierwszy kontakt – jest opisany w sposób jasny i zrozumiały, jest możliwy do realizacji i osiągnięcia zakładanych celów (06.2/56; 16.2/80). Opis celu „Pierwszego kontaktu” jasno określa cel, który należy zrealizować, chociaż nieścisłości w opisie działań zaniżają ogólną ocenę dla całego modułu (10.2/96). Pierwszy kontakt z klientem powinien być krótki, a zatem niepraktycznym jest zastosowanie narzędzia w postaci długiej ankiety: *Ona jest bardzo szczegółowa, tych pytań jest bardzo dużo i my tej diagnozy nie przeprowadzamy ze wszystkimi osobami, bo ona zajmuje bardzo dużo czasu, godzina to jest mało* (03.2/53). Rekomendowane jest ograniczenie dokumentacji (09.2/55, 74, 79; 11.2/95; 15.2/43; 16.2/78). Pierwszy kontakt powinien przede wszystkim zachęcić beneficjentów do skorzystania z możliwych form pomocy, a szczegółowe dane dotyczące sytuacji danej osoby, powinny być pozyskiwane na dalszym etapie (08.2/20; 15.2/43; 16.2/78).

Działanie „Pierwszy kontakt” nie opisuje problemów z rekrutacją klienta zagrożonego bezdomnością, nie prezentuje żadnych porad ułatwiających nawiązanie kontaktu (17.2/41). Wskazano na potrzebę podkreślenia budowania partnerskiej relacji pomiędzy pracownikiem socjalnym a klientem. *„Dużo ostatnio pisze się w pracy socjalnej na temat tego, że pracownik socjalny jest wyżej od podopiecznego, który nie jest dla niego partnerem. Więc być może dobrą praktyką byłoby nawiązanie relacji partnerskich między pracownikiem socjalnym a OB. czy OZB. Wtedy wszystko co będziemy robili to na zasadzie partnerstwa a nie, że to ja jestem wyżej, bo pracuję w samorządzie, mogę przyznać zasiłek lub nie* (09.2/55, 70). Podobny wniosek sformułowano także w innym partnerstwie, odnosząc się konkretnie do opracowania planu, wskazano, że zbyt mały jest udział klienta i należy położyć większy nacisk na jego aktywność w tym zakresie (11.2/14; 11.2/103). Ważną uwagą, odnotowaną w jednym raporcie, jest, że uczestnicy projektu to klienci korzystający z pomocy społecznej, dlatego też byli znani wcześniej pracownikowi socjalnemu, a co za tym idzie – *de facto* nie był realizowany pierwszy kontakt (05.2/20).

Modyfikacje

W raportach 01.2/44; 06.2/56; 10.2/32; 15.2/42; 16.2/80; 19.2/43 nie sformułowano modyfikacji. Wymieniono następujące propozycje modyfikacji tego działania w opisie standardu:

- z celów „Pierwszego spotkania” należy wykreślić cel związany z budowaniem relacji z klientem (02.2/35),
- do działania „Uzyskanie od osoby potrzebującej wsparcia informacji o problemowej sytuacji, w jakiej się w danym momencie znajduje” dopisać „Analiza zgłoszonych przez klienta informacji”, „Udokumentowanie zgłoszenia” powinno być działaniem opcjonalnym, działania „Przygotowanie się do przeprowadzenia wstępnej diagnozy sytuacji klienta.” oraz „Przygotowanie się do przeprowadzenia rodzinnego wywiadu środowiskowego” należy usunąć (05.2/18-19),
- podczas pierwszego kontaktu należy gromadzić niezbędne informacje, ale z uwzględnieniem możliwości danego klienta, należy ograniczyć dokumentację (09.2/55; 14.2/40),
- nie jest konieczne wyodrębnianie modułu obejmującego pierwszy kontakt z klientem, ponieważ jest to element diagnozy (03.2/52).

Także w punktach raportów poświęconych na propozycje modyfikacji wskazano, że pierwszy kontakt powinien przede wszystkim zachęcić beneficjentów do skorzystania z możliwych form pomocy, a szczegółowe dane dotyczące sytuacji danej osoby, powinny być

pozyskiwane na dalszym etapie, gdy klient nabierze już zaufania (08.2/20), że należy wykreślić z opisu przymiotnik „aktywne” określający sposób wysłuchania klienta, wyrażono *wątpliwości co do* frazy „przygotowanie się” w kontekście rozpoczęcia diagnozy (11.2/95), rekomendowano zagwarantowanie pracownikom socjalnym elastyczności działania oraz podkreślano, że standard nie opisuje problemów związanych z rekrutacją klienta zagrożonego bezdomnością (17.2/41-42), odnotowano także refleksję, że pierwszy kontakt powinien odbywać się w wydzielonym pomieszczeniu (18.2/67).

Moduł III: Przeprowadzenie diagnozy sytuacji klienta

Ocena

W dwóch przypadkach wskazano, że przeprowadzanie diagnozy jest napisane w sposób jasny i zrozumiały, że jest możliwe do realizacji, a cel możliwy do osiągnięcia (06.2/59; 10.2/10). Częściej jednak krytykowano zapisy zawarte w tej części standardu. Diagnoza może być rozumiana dwojako i może się odnosić albo do ustalenia przyczyn bezdomności albo ustalenia zasobów klienta – podejście skoncentrowane na rozwiązaniach, opis jest w tym miejscu nieprecyzyjny. Problematyczne jest także rozróżnienie diagnozy wstępnej i diagnozy klienta (18.2/15). Ponadto diagnoza pokrywa się z wywiadem środowiskowym – należy te narzędzia uspołnić i oprzeć na wywiadzie (02.2/35). Wskazywano jako trudność przeprowadzenie diagnozy podczas pierwszego kontaktu (08.2/6) lub że nie jest jasna różnica pomiędzy celami „pierwszego kontaktu” a „prowadzeniem diagnozy klienta” (11.2/14). Wskazywano, że nieodpowiednia i za szeroka jest dokumentacja diagnozy, która czasem powiela inne rodzaje stosowanych dokumentów (06.2/55; 10.2/97; 15.2/46; 17.2/38, 43), szczególnie pod względem diagnozy psychologicznej (06.2/55).

W ramach diagnozy nadmiernie szczegółowo opisano działania (162/83). Na etapie diagnozy należy uwzględniać także niechęć danej osoby do kontaktów z rodziną (15.2/46). W ocenie diagnozy odnotowywano rozbieżne oceny, co dotyczyło m. in. braku spójności między działaniami a założonym celem (10.2/99). Największą trudnością było przeprowadzenie diagnozy w sferze psychologicznej: *Pracownicy często mają problem, w jaki sposób wypowiedzieć się na temat funkcjonowania psychologicznego danego człowieka, jeżeli nie są psychologami* (08.2/21). Diagnozę psychologiczną powinien dokonywać psycholog, nie pracownik socjalny ponieważ w ich opinii nie posiada on odpowiedniej wiedzy ani kwalifikacji w powyższym zakresie (06.2/55; 18.2/16, 72). Diagnoza powinna być realizowana przez zespół specjalistów (psycholog, prawnik, pedagog), a jako narzędzie należy wprowadzić „kartę obiegową” (06.2/4). W jednym przypadku stwierdzono, że przygotowywanie diagnozy jest nieuzasadnione (05.2/9).

Modyfikacje

W raportach 18.2/72 oraz 19.2/45 nie sformułowano modyfikacji. Wymieniono następujące propozycje modyfikacji tego działania w opisie standardu:

- w zakresie przeprowadzenia diagnozy wskazano, że w propozycji diagnoza wstępna jest zbyt szczegółowa, a zebrany materiał dubluje się z wywiadem środowiskowym (09.2/58),
- każdorazowe uzupełnienie diagnozy powinno być akceptowane podpisem klienta...*nie sądzimy, iż uzupełnianie jej lub dopisywanie czegokolwiek jest uczciwe, gdyż za każdym razem powinno być akceptowane przez klienta* (09.2/58),
- działanie „Uzyskanie od osoby potrzebującej wsparcia informacji o problemowej sytuacji, w jakiej się w danym momencie znajduje.” należy uzupełnić dodając „Analiza zgłoszonych przez klienta informacji.” (05.2/19),
- udokumentowanie powinno być opcjonalne, podobnie jak „Analiza zgłoszonych przez klienta informacji”, „Przygotowanie się do przeprowadzenia wstępnej diagnozy sytuacji klienta”. Jednocześnie rekomendowane jest usunięcie działań: „Przygotowanie się do przeprowadzenia wstępnej diagnozy sytuacji klienta.” oraz „Przygotowanie się do przeprowadzenia rodzinnego wywiadu środowiskowego.” (05.2/20; 09.2/10),

- w diagnozie należy rozwinąć wpis zastępując „Określenie ogólnej kondycji życiowej klienta zawierającej wskazanie jego potrzeb.” zdaniem „Określenie ogólnej kondycji życiowej klienta zawierającej wskazanie jego zasobów, możliwości i potrzeb.” Działania natomiast należy uzupełnić o wizytę w środowisku klienta oraz identyfikację problemów. Rekomendowane jest usunięcie diagnozy wstępnej. Wizyta w środowisku klienta – to działanie, które powinno zostać przeprowadzone wcześniej, niż jest to wskazane w standardzie. (05.2/21),
- *diagnoza powiela informacje zawarte w wywiadzie środowiskowym. Respondenci nie uważają żadnych korzyści z przygotowania tego dokumentu. Uważają, iż jedyny dodatkowy element, jaki wprowadziła diagnoza w stosunku do wywiadu środowiskowego, czyli opis sfery psychologicznej leży poza ich kompetencjami, a także jego przygotowanie budzi ich wątpliwości natury etycznej – czy sfera ta powinna być diagnozowana i rozpatrywana przez pracownika socjalnego.* Proponowane jest przeniesienie kwestii diagnozy psychicznej do obszaru zdrowia lub realizowanie jej przez psychologa. (05.2/23; 06.2/67),
- analiza psychologiczna w ramach diagnozy powinna być dokonywana przez psychologa. (06.2/58; 08.2/6; 23; 18.2/72),
- do diagnozy należy wprowadzić tzw. kartę obiegową wypełnianą przez poszczególnych specjalistów (06.2/67),
- proponowane jest wydłużenie czasu powstawania diagnozy oraz połączenie sfer: psychologicznej ze zdrowotną, socjalno-bytowej z mieszkaniową i społecznej z zawodową, a także dołączenie sfery rodzinnej. *Diagnoza w Standardzie jest jak najbardziej potrzebna, ale w momencie, gdy ma się ją przeprowadzić zaraz na początku współpracy z klientem, to jest tam wiele pytań intymnych, które na samym początku mogą klienta zrazić.* (08.2/6),
- diagnoza powinna być przeprowadzana po zbudowaniu odpowiedniej relacji z klientem, problematyczna w diagnozie okazała się także liczba pytań (08.2/22),
- wyraźne wskazanie, że diagnoza ma charakter procesu i może być długotrwała (14.2/45),
- wskazywano na konieczność uwypuklenia potrzeby weryfikacji dostarczanych przez klienta danych (03.2/54)

Także w punktach raportów poświęconych na propozycje modyfikacji wskazano, że diagnoza jest zbyt szczegółowa, czasochłonna, powiela się z wywiadem (01.2/46; 02.2/35; 02.2/35; 15.2/45; 16.2/83; 17.2/43), działania się powtarzają – należy je uporządkować i opisać diagnozę jako proces (11.2/98). Wskazano, że w małych miejscowościach zbędne są niektóre działania realizowane w ramach pracy od pierwszego kontaktu (10.2/36), zgłoszono postulat umożliwienia wydzielenia kwoty na działania aktywizujące dla osób bezdomnych bez określania szczegółowej tematyki wsparcia (14.2/41) oraz rekomendowano uwzględnienie indywidualnych czynników niechęci do podjęcia kontaktu z rodziną i niepodjęcie usilnych działań w tym kierunku, a także dostosowanie słownictwa zawartego w dokumentacji do poziomu osób bezdomnych (15.2/45).

Moduł IV: Informowanie o uprawnieniach i możliwościach uzyskania wsparcia

Ocena

Informowanie klienta o uprawnieniach jest przejrzyste opisane a cele możliwe są do osiągnięcia (06.2/60; 11.2/100; 15.2/49; 18.2/16; 18.2/76). Informowanie jest częścią udzielania poradnictwa i dlatego nie ma potrzeby by wyodrębnić to działanie (02.2/36; 05.2/9). Za bardzo ważne uznano informowanie klienta o przysługujących mu uprawnieniach, co argumentowano niskim obecnie poziomem wiedzy w tym zakresie (03.2/56).

Modyfikacje

W raportach 06.2/59; 08.2/24; 10.2/37; 11.2/100; 14.2/42; 15.2/48; 16.2/85; 17.2/45; 18.2/75; 19.2/46 nie sformułowano modyfikacji, a w raporcie 01.2/47 zaleca się nie dokonywać zmian. Wymieniono następujące propozycje modyfikacji tego działania w opisie standardu:

- *moduł „Informowanie klienta o uprawnieniach i możliwościach uzyskania wsparcia” powinien być częścią składową modułu „Udzielanie poradnictwa”, nie ma potrzeby wydzielania tego działania* (02.2/35 ; 05.2/23-24; 08.2/24),
- uznano za wskazane wprowadzenie wspólnej bazy zawierającej informacje o podejmowanych / zrealizowanych działaniach, identyfikującej klientów np. na podstawie nr PE-SEL.(03.2/55),
- należy uzupełnić działanie „Informowanie klienta” o narzędzie pomiaru wartości / przydatności informacji przekazywanych klientowi (09.2/60).

Także w punktach raportów poświęconych na propozycje modyfikacji wskazano, że w opisie działań Rodzaj udzielanych informacji zależy od potrzeb klienta i sytuacji powinien to być otwarty katalog – czyli brakuje słowa „m.in.” (05.2/23) oraz że konieczne jest dobre zrozumienie klienta, parafrazowanie jego wypowiedzi (16.2/85).

Moduł V: Określenie i zapewnienie pakietu socjalnego

Ocena

Określenie pakietu socjalnego jest dobrze, przejrzyste opisane (06.2/61; 09.2/63; 11.2/101; 15.2/51; 16.2/87; 18.2/16, 78). Określenie i wdrożenie pakietu socjalnego to działanie powielające konstruowanie i wdrażanie planu pomocy – i jako niepotrzebne należy je usunąć. (17.2/46). W opisie zapewnienia pakietu socjalnego brakuje zapewnienia schronienia (05.2/9). Przeszkodą w realizacji działań z zakresu Określenie i zapewnienie pakietu socjalnego jest po pierwsze postawa klientów, ale poza tym także niewystarczające środki finansowe na realizację wskazanych działań (16.2/87).

Modyfikacje

W raportach 06.2/61; 08.2/25; 09.2/62; 10.2/38; 11.2/101; 14.2/43; 15.2/50; 16.2/87; 17.2/46; 18.2/79; 19.2/48 nie sformułowano modyfikacji, a w raporcie 01.2/49 wskazano, że cele i działania są właściwie dobrane. Wymieniono następujące propozycje modyfikacji tego działania w opisie standardu: w punkcie dotyczącym określenia pakietu socjalnego brakuje – w opinii respondentów – zapisu dotyczącego zapewnienia schronienia (05.2/25). Także w punktach raportów poświęconych na propozycje modyfikacji wskazano, że w standardzie należy uwzględnić sytuacje uniemożliwiających skorzystanie z dostępnych form pomocy (osoby znajdujące się pod wpływem alkoholu lub nie posiadające ubezpieczenia zdrowotnego) – i opracować wytyczne postępowania w powyższych sytuacjach ułatwiłyby pracownikom socjalnym wdrażanie odpowiednich działań (03.2/57). Sugerowano także (ze świadomością, że sugestie nie wchodzą w zakres propozycji modyfikacji) aby zwrócić uwagę na konieczność rozdzielenia pracy socjalnej od pomocy finansowej (15.2/50) oraz – w odniesieniu do konkretnego Partnerstwa – żeby stworzyć pralnię, w której można by zatrudnić osoby bezdomne (18.2/79).

Moduł VI: Konstruowanie i wdrażanie planu pomocy w zakresie pracy socjalnej z osobą bezdomną i zagrożoną bezdomnością

Ocena

Z jednej strony oceniano ten element pozytywnie, pisząc, że konstruowanie planu pomocy jest przejrzyste opisane a cele możliwe są do osiągnięcia (06.2/64; 15.2/54; 18.2/16, 82). Wskazywane działania w ramach pracy socjalnej nie budzą większych zastrzeżeń: informowanie, określenie pakietu socjalnego, konstruowanie planu pomocy (02.2/47-49). Z drugiej strony zauważano, że konstruowanie i wdrażanie planu pomocy wymaga usystematyzowania, w obecnej formie jest zbiorem pomysłów (05.2/9; 19.2/3), a opis metod pracy indywidualnej jest nieczytelny, trudno odczytać czym się różnią opisywane metody między sobą (05.2/9). Brakuje odpowiednich wskaźników dla pomiaru stopnia osiągania przyjętych celów jak np. zapewnienie dostępu do usług socjalnych, wsparcie klienta w nabyciu umiejęt-

ności radzenia sobie w sytuacjach trudnych, pobudzanie aktywności społeczno-zawodowej, zaspokajanie potrzeb klienta niesamodzielnego (11.2/14, 91; 15.2/60). Należy doprecyzować zakres przekazywanych informacji, aby uniknąć ich nadmiaru: *Informowanie, przede wszystkim wysłuchanie klienta i dostosowanie tego co mówimy i tego o czym go informujemy do jego potrzeb jest bardzo istotną rzeczą, żeby nie ładować w niego wiedzy, która jak gdyby ... jest mu zbędna. Nie informujemy osoby zdrowej o tym gdzie uzyskać orzeczenia o stopniu niepełnosprawności* (09.2/60, 69, 75). Konstruowanie i wdrażanie planu pomocy jest opisane zbyt szczegółowo. Ponadto, nie da się przewidzieć wszystkich potencjalnych działań. Za pożądane uznano rekomendowanie włączanie jak największej liczby specjalistów (17.2/48). Uznano, że zbyt wąsko jest opisane asystowanie. *Wskazanie takich cech, które pozwolą odróżnić ją od pozostałych metod, a zarazem będą mówiły o jej specyfice i charakterystyce* (05.2/34).

Krytycznie odnoszono się do IPWzB: *Formularz jest zbyt obszerny, mało czytelny, wymaga znacznej ilości czasu i precyzji w wypełnianiu rubryk. Tak naprawdę jest kolejnym formularzem do wypełnienia a nie narzędziem pracy i rozmowy z klientem. Samo jego wypełnienie uważam, iż jest kłopotliwe a ze względu na wielość informacji, danych i ustaleń może powodować niechęć do jego rzeczywistej realizacji dla osoby bezdomnej* (09.2/67). IPWzB powinien być obligatoryjny w schronisku, ale powinien uwzględniać różny zakres warunkowany wiekiem i zdrowiem osoby bezdomnej (06.2/4). Partnerstwo małej gminy wskazało na swoją specyfikę i odnosząc się do niej oceniło działania obejmujące wizytę w środowisku klienta i nawiązanie kontaktu ze środowiskiem uznano za niepotrzebne, ponieważ praktycznie środowiska są znane pracownikom socjalnym: *To jest mała miejscowość. To prędzej czy później, to gdzieś się dowiaduje* (10.2/35; 18.2/90).

Modyfikacje

W raportach 06.2/63; 09.2/66; 10.2/45; 11.2/103; 14.2/44; 15.2/54; 16.2/109; 18.2/82 nie sformułowano modyfikacji. Wymieniono następujące propozycje modyfikacji tego działania w opisie standardu:

- działanie konstruowanie i wdrażanie planu pomocy obejmuje zbyt wiele działań i ukierunkowanych na jeden cel – propozycja obejmuje wskazanie trzech celów: 1. konstruowania planu pomocy OB; 2. wdrożenia tego planu; 3. monitoringu realizacji planu pomocy OB. Celem modułu konstruowania planu powinno być sformułowanie indywidualnego programu pomocy opartego na trafnej diagnozie sytuacji klienta. I tak w zakresie konstruowania planu pomocy należy zawrzeć takie działania jak omówienie konsekwencji realizacji programu pomocy, omówienie potencjalnych przeszkód, opracowanie strategii zadaniowej i podpisanie dokumentu inicjującego program działań na rzecz pomocy klientowi. W zakresie wdrażania planu pomocy osobie bezdomnej należy określić takie działania jak wskazanie na specjalistyczną pomoc, udzielenie wsparcia materialnego, umożliwienie podniesienia kompetencji zawodowych klienta, pomoc w znalezieniu pracy, pomoc w znalezieniu mieszkania, bądź zapewnienie dachu nad głową. W zakresie ewaluacji należy określić takie działania jak regularny monitoring podejmowanych działań ze strony pracowników socjalnych, regularny monitoring postępów w realizacji programów pomocy, analiza przyczyn niezrealizowania założonych zadań, analiza możliwości modyfikacji planu (np. określenie dostępnych zasobów finansowych przy dodatkowej pomocy materialnej), wdrożenie propozycji modyfikacji planu działania. (01.2/53-54; 19.2/51-52),
- niepotrzebny jest w standardzie coaching i prowadzenie terapii grup (02.2/38),
- wyrażono zastrzeżenie dotyczące słuszności rozdzielania planu pomocy na kontrakt socjalny i indywidualny program wychodzenia z bezdomności. *Wystarczyłoby stworzyć umowę o współpracy w bardziej przystępnej formie przede wszystkim dla osoby bezdomnej i dla pracownika. Żeby nie było wymogu, aby taka umowa zawierała informacje z diagnozy, która została już wcześniej sporządzona* (08.2/27; 09.2/10; 09.2/66). W tej perspektywie proponowane jest stworzenie jednego, uproszczonego narzędzia (08.2/28; 09.2/78),

- punkt „Konstruowanie i wdrażanie planu pomocy” powinien zostać poddany poprawkom stylistycznym oraz merytorycznym, należy usystematyzować, doprecyzować pojęcia, zlikwidować powtórzenia (02.2/38-39; 17.2/48-49),
- należy przemodelować standard: obecnie jest zbyt szczegółowo rozpisany, przesadnie rygorystyczny i sztywny, *za dużo formalności, papierów, za mało pracy z człowiekiem*, mały nacisk położony na pracę psychologiczną i motywowanie a zbyt dużo uwagi na konkretne usługi w ramach innych standardów, prowadzone nie przez pracownika socjalnego, lecz zespół specjalistów, a także brak narzędzi do dyscyplinowania klientów, *nie mamy żadnego haczyka na te osoby, nie wiemy jak je utrzymać, czasem ktoś idzie do pośrednika na jedną wizytę, zniechęca się i już więcej nie przychodzi* (03.2/60; 17.2/48-49),
- zapis „Etap I – konstruowanie planu działania” należy uzupełnić dodając „poprzez kontrakt socjalny, IPWzB bądź inne”, w opisie metod pracy indywidualnej Należy usystematyzować pojęcia, w taki sposób, aby posiadały wyróżnialne cechy stanowiące o ich tożsamości (05.2/27-28),
- należy doprecyzować cel, aby zakładał aktywną współpracę klienta (11.2/103),
- niezbędne jest włączanie w realizowane działania możliwie największej liczby specjalistów (17.2/48-49).

Moduł VII: Udzielenie poradnictwa socjalnego

Ocena

Udzielanie poradnictwa socjalnego jest dobrze, przejrzyste opisanym modulem (06.2/9; 30; 64; 18.2/85). Udzielenie poradnictwa socjalnego uznano za element dublujący się z innymi, i jako taki – zbędny w standardzie (02.2/37; 17.2/48).

Modyfikacje

W raportach 03.2/61; 06.2/66; 08.2/28; 09.2/69; 10.2/45; 11.2/105; 14.2/45; 16.2/114; 17.2/49; 18.2/85; 19.2/54 nie sformułowano modyfikacji, a w raporcie 02.2/35 stwierdzono, że ujęcie Poradnictwa jako odrębnego zapisu jest błędne. Wymieniono następujące propozycje modyfikacji tego działania w opisie standardu:

- można uprościć model działań do takich działań jak: 1. analiza problemu klienta, 2. udzielenie informacji mogących poprawić klientowi jego sytuacji socjalno-bytowej, 3. udzielenie pomocy w zakresie dostępu do usług medycznych, 4. informacja o możliwości poddania się terapii uzależnień, 5. pomoc w zakresie spraw urzędowych, 6. informacja o możliwości kontaktu ze specjalistą. (01.2/56),
- należy unikać rozdzielania poszczególnych działań na usługi, tak jak w przypadku udzielania informacji na temat możliwych form wsparcia i udzielania poradnictwa socjalnego. Dopracowana powinna zostać także formalna kwestia dotycząca współpracy z klientem, czyli opracowanie jednej przystępnej umowy o współpracy (08.2/7),
- działania w ramach udzielania poradnictwa socjalnego można potraktować jako elementy wdrażania planu pomocy i zrezygnować z wydzielania tego elementu (10.2/45),
- w działaniach dotyczących udzielenia poradnictwa socjalnego Należy dodać punkt dotyczący treningów w tym treningu budżetowego i treningu samodzielności życiowej (05.2/30),
- udzielanie informacji nakłada się na udzielanie poradnictwa socjalnego i dlatego proponowane jest połączenie obu zagadnień (08.2/24, 28-29; 10.2/45),
- należy przewidzieć / zarekomendować wprowadzenie *przymusu wobec OB, żeby realizowali zakładane punkty, skoro podjął się i przystąpił do projektu* (15.2/56).

Także w punktach raportów poświęconych na propozycje modyfikacji wskazano, że standard powinien być krótszy (16.2/114).

Moduł VII: Rezultaty i efekty realizowanych działań pomocowych w ramach pracy socjalnej

Ocena

Rezultaty są określone niewłaściwie, ponieważ podjęcie działań zmierzających do realizacji jest osiągnięciem wskaźnika. *Efekty i rezultaty działań zostały tak sformułowane w standardzie, jakby efektem było samo przeprowadzenie działania (np. efektem przeprowadzenia diagnozy jest przeprowadzona diagnoza) (02.2/45).*

Modyfikacje

W raportach 01.2/58; 03.2/64; 06.2/66; 08.2/28; 10.2/46; 16.2/117; 19.2/57 nie sformułowano modyfikacji. Wymieniono następujące propozycje modyfikacji tego działania w opisie standardu:

- zmiany w przyjętych celach:
 - należy dopisać cele: 1. Weryfikacja zdolności do wyjścia z bezdomności i samodzielnego funkcjonowania w społeczeństwie, oraz 2. Zabezpieczenie niezbędnych potrzeb i umożliwienie życia w warunkach odpowiadających godności człowieka osobom bezdomnym niezdolnym do samodzielnego funkcjonowania w społeczeństwie,
 - zamiast „Poprawa (optymalizacja) funkcjonowania osoby bezdomnej (zagrożonej bezdomnością) i przywrócenie jej umiejętności pełnienia ról społecznych pozwalających na samodzielne funkcjonowanie w środowisku” proponowane jest „pomoc w zaspokajaniu potrzeb, w szczególności w zapewnianiu podstawowych warunków życiowych”,
 - zamiast „Poprawa (optymalizacja) funkcjonowania osoby bezdomnej (zagrożonej bezdomnością) i przywrócenie jej umiejętności pełnienia ról społecznych pozwalających na samodzielne funkcjonowanie w środowisku” proponowane jest „mobilizowanie i motywowanie osób bezdomnych do podejmowania starań o poprawę warunków życia i wyjście z bezdomności, pomoc w pokonywaniu przeszkód w wyjściu z bezdomności”,
 - zamiast „Stworzenie sieci oparcia przy wykorzystaniu potencjału lokalnego środowiska i zapewnienie współpracy pomiędzy różnymi osobami i podmiotami biorącymi udział w procesie świadczenia pracy socjalnej” proponowane jest „Nawiązanie współpracy z lokalnymi organizacjami działającymi na rzecz osób bezdomnych, na tej podstawie utworzenie bazy usług świadczonych dla bezdomnych, kierowanie do NGO osób bezdomnych zgodnie z ich potrzebami, adekwatnie do rodzaju wsparcia udzielanego przez NGO”,
 - zamiast czterech celów szczegółowych (ratowniczego, kompensacyjnego, protekcyjnego, promocyjnego) proponowane jest „Zaspokojenie niezbędnych potrzeb i umożliwienie (prze)życia w warunkach odpowiadających godności człowieka – na bazie możliwości i zasobów lokalnych instytucji i organizacji świadczących pomoc osobom bezdomnym itp.” (02.2/47-48)
- opracowanie narzędzi pozwalających na pomiar uzyskiwanych rezultatów podejmowanych działań pomocowych (09.2/73),
- standard powinien zostać wyposażony w konkretne narzędzie umożliwiające ewaluację (14.2/46).

Także w punktach raportów poświęconych na propozycje modyfikacji wskazano, że działania są sformułowane zbyt ogólnikowo (11.2/103), że należy umożliwić swobodny dobór działań aktywizacyjnych i edukacyjnych, zgodnych z indywidualnymi potrzebami danego klienta a także podkreślić, że diagnoza ma charakter procesu i może być długotrwała (14.2/46). Wskazywano, że należy zwracać uwagę na sytuację, potrzeby i możliwości klientów (16.2/117), oraz na poszerzenie i rozbudowę kompetencji pracowników socjalnych, organizowanie szkoleń dla pracowników socjalnych (17.2/51). Przedstawiciele małego Partnerstwa podkreślali, że cele powinny być dostosowane do wielkości miejscowości: *Warto byłoby sprecyzować w modelu w jaki sposób należy przeciwdziałać barierom, nierównościom*

i niesprawiedliwościom istniejącym w społeczeństwie (18.2/90). Zawarto także opinię ewaluatora: *znacznie czytelniejsze byłoby podawanie bezpośrednich wyników działania, we fragmencie gdzie opisywane jest dane działania. Natomiast efektów i rezultatów w powiązaniu z opisem celów standardów. Ułatwiłoby to nawigację po dokumencie (05.2/32).*

3.2.3 Ocena standardu: Mieszkalnictwo i pomoc doraźna – Mirosław Przewoźnik

3.2.3.1 WSTĘP

Materiał audytu stanowiły raporty ewaluacyjne z I etapu w liczbie 17 i 13 raportów z etapu II. Tylko jedno partnerstwo nie realizowało standardu Mieszkalnictwo. Oceny wyników I etapu ewaluacji standardu dokonano pod względem: formalnym, merytorycznym, innowacyjnym, relacji do innych standardów i proponowanych przez partnerstwa modyfikacji. Podczas analizy raportów z II etapu ewaluacji okazało się, że badani wypowiadali się także w kwestiach ocenianych w I etapie. O te oceny została uzupełniona analiza materiału ewaluacyjnego z I etapu. Podobna zasada zastosowana została w zakresie nielicznych wypowiedzi z I etapu ewaluacji na temat poszczególnych usług standardu MiPD, o które uzupełniono wyniki audytu II etapu ewaluacji. Wyraźnym brakiem dostarczonych ewaluacji z I i II etapu była ich niespójność z zasadami metodologii zaleconej do stosowania. W większości ewaluacji II etapu nie można dostrzec wyników panelu ekspertów, brakuje też cytatów potwierdzających prawdziwość sformułowanych twierdzeń i proponowanych modyfikacji.

3.2.3.1.1 Uwagi formalne do standardu

Na ocenę formalną standardu składały się takie kryteria jak: 1) spójności; 2) jasności i czytelności języka ; 3) jakości terminologii stosowanego prawa. Analiza wyników ewaluacji I etapu w 17 PL przyniosła następujące wyniki:

- 1) **Spójność:** Standard jest kompleksowy, usystematyzowany i jednolity pod względem przekazywanych informacji, rekomendacji oraz zakładanych rezultatów kolejnych działań.
- usługi są bardzo dobrze dopasowane do potrzeb osób bezdomnych (1/50; 2/45,46; 4/37; 7/83; 16/51),
 - za pozytywne uznano rozpisanie poszczególnych działań w odniesieniu do różnego rodzaju placówek (3/63; 10/76),
 - cele w wysokim stopniu odnoszą się do problemów, których standard dotyczy (13/57; 16/51),
 - cele są dopasowane do potrzeb i możliwości partnerstwa (1/50; 2/45,46; 6/31; 9/39; 10/45; 13/57; 16/51).

„Jeśli ktoś chciałby sobie stworzyć od zera placówkę to ze standardu stworzy” (6/31).

- respondenci nie zgłaszali zastrzeżeń dotyczących oceny merytorycznej standardu, jego spójności, trafności przyjętych celów, czy adekwatności działań (8.2/39),
- standard jest wdrażany jako jeden z najistotniejszych elementów pomocy osobom bezdomnym na terenie gminy. Istotną zaletą, na jaką wskazywano, jest możliwości wyboru elementów najbardziej pasujących do specyfiki danej gminy. W przypadku Partnerstwa skupiono się na mieszkalnictwie chronionym i w mniejszym stopniu na pomocy doraźnej(10.2/58),
- w związku z brakiem uwag respondentów należy przyjąć, że od strony merytorycznej standard Mieszkalnictwo i pomoc doraźna nie wzbudził zastrzeżeń, natomiast eksperci ocenili standard zdecydowanie pozytywnie (18.2/111),
- standard jest spójny w zakresie założonych celów i działań przewidzianych do ich realizacji. Ponadto jest kompleksowy, usystematyzowany i jednolity pod względem przekazywanych informacji, rekomendacji oraz zakładanych rezultatów kolejnych działań(17/4).

Przyjęte w standardzie cele są poprawne i kompleksowe. Zauważono jednak, że zbyt duża szczegółowość i ich liczba nie jest możliwa do całościowej realizacji(19.2/4).

Występowały także pojedyncze głosy krytyczne dotyczące analizowanego standardu. Zdaniem jednego PL występują wady merytoryczne standardu dotyczące w dużej mierze nieprawidłowego i zbyt uszczegółowionego definiowania poszczególnych usług, duża szczegółowość i ich liczba nie jest możliwa do całościowej realizacji, wady w finansowaniu –nie do końca są dopasowane do zasobów finansowych gmin, standard nie bierze pod uwagę specyfiki danego regionu, jego możliwości (19.2/4).

2) Jasność i czytelność języka. Większość partnerstw – 14 –podkreśliła, że standard jest napisany w sposób jasny i czytelny i wynika z istniejących problemów. Wskazywano na konkretne, rzeczowe, a przy tym trafne podejście do problemu. Standard opisano w sposób jasny i czytelny. Wynika z problemów (1/50; 2/45; 3/63; 4/36; 6/30,31; 7/82; 8/25; 9/38; 11/76; 14/31; 15/46; 16/51; 18/78; 19/66

To jest jeden z nielicznych standardów, który jest opisany schematycznie, konkretnie, jasno i zwięźle (11/76; 18/78)

3) Jakości terminologii stosowanego prawa. Poza wyżej podniesionymi kwestiami dotyczącymi mieszkań wspieranych, partnerstwa oczekują na ujednolicenie i uszczegółowienie zasad prawnych dotyczących przekazywania i dysponowania lokalami socjalnymi przez gminy i organizacje pozarządowe. Standard wprowadza mieszkanie (treningowe, adaptacyjne, zastępcze). W marcu 2012 roku rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej wprowadziło mieszkanie chronione (8/26). W tym zakresie wydaje się słusznym doprecyzowanie stosowanej terminologii w kwestii mieszkania wspieranego i chronionego, jako że typ zaproponowany w modelu różni się od obecnej rzeczywistości prawnej. Mieszkanie wspierane zaproponowane w modelu nie ma swojego odpowiednika w stosownych przepisach, a najbliższą mu formą jest mieszkanie chronione. Należy wyjaśnić dysonans pomiędzy pojęciem „mieszkania wspieranego”, które funkcjonuje w standardach, a pojęciem „mieszkania chronionego”, które jest zapisem ustawowym. Jest to istotne, ponieważ ustawa jest aktem normatywnym dla pomocy społecznej, a w standardzie pojawia się coś, czego nie ma w ustawie (2/46; 10.2/52; 4/37;10/45)

3.2.3.1.2 Ocena wartości merytorycznej standardu

Mimo krytyki nadmiernej ilości wymaganej dokumentacji, sam cel jej prowadzenia został oceniony jednoznacznie pozytywnie. Monitorowanie bezdomnych korzystających ze wsparcia umożliwiło śledzenie ich losów (częściowe) oraz skłonienie ich do dostosowania się do obowiązujących procedur:

- trzy partnerstwa wyraziły zdecydowany pogląd, że standard bardzo dobrze usystematyzował rozwiązania i usługi w tym obszarze, (6/30; 8/25; 11/76),
- standard zawiera wyczerpującą listę rozwiązań, co pozwala na wybór i dopasowanie konkretnych rozwiązań do potrzeb i charakterystyki zjawiska bezdomności w danym partnerstwie (11/76),
- standard pomaga osiągnąć: a) specjalizację przez poszczególne placówki oraz b) kierować OB. do właściwej placówki (6/31),

Standard pomaga nam utworzyć placówkę profilowaną –on pokazuje nam, definiuje, że jeżeli będę chciał umieścić OB. w domu dla bezdomnych to ja już będę wiedział, wykonując telefon, co ta placówka jest w stanie zaoferować. To powinno zahamować [powstawanie różnych dziwnych placówek dla OB oferujących często pomoc niemieszczącą się w standardzie] i ucywilizować ten rynek (6/31)

- w zakresie oceny merytorycznej pojawiły się liczne głosy krytyczne, które wymagają wzięcia pod uwagę w toku dalszych prac nad standardem:

- standard nie jest kompletny – brak wytycznych o realizowaniu standardu w małych miejscowościach (2/45),
- cele standardu nie do końca jednak są dopasowane do zasobów finansowych gmin (2,45;6/31). Bez wsparcia finansowego, jakie obecnie oferuje projekt, nie jest możliwe kontynuowanie pracy nad wdrożeniem standardu (2/45; 3/62;15/46),

„To wszystko będzie realne, jak będzie kasa.” (2/45)

- standard nie bierze pod uwagę specyfiki danego regionu, jego możliwości, na przykład usługi ogrzewalni, gdzie standard wskazuje na konkretne godziny otwarcia, godziny nocne. Sugerowane przez standard godziny od 19:00 do 7 :00 Mogłoby to spowodować zagrożenie życia dla osób bezdomnych przebywających na tym terenie(6/31),
- model opiera się na błędnych założeniach dotyczących mentalności większości osób długotrwale bezdomnych. Ich zdaniem, osoba bezdomna, która dostaje się do schroniska popada w syndrom „placówkowy” – jest jej tam wygodnie, ma dach nad głową i nic nie musi robić,
- działania przyjęte w standardzie nie będą służyć głównemu celowi, którym jest readaptacja osób bezdomnych. Zbyt dobre warunki oferowane przez pomoc społeczną zniechęca bowiem klientów do usamodzielniania się (6/31),
- wysoki stopień formalizacji przepisów, dotyczących wyposażenia placówek dla osób bezdomnych,
- wytyczne nie uwzględniają specyfiki osób w nich przebywających. Np. zakaz umieszczania w placówkach łóżek piętrowych, które w przypadku zapewniania schronienia bezdomnym rodzinom są jak najbardziej wskazane (6/31),
- placówki dla bezdomnych posiadają dwie osoby zatrudnione na stanowisku opiekunów oraz liczny personel, świadczący usługi dodatkowe. Z tego powodu zatrudnianie dodatkowych opiekunów nie jest potrzebne(6/31).

3.2.3.1.3 Ocena standardu pod względem innowacyjności

Na innowacyjność standardu wskazało zdecydowanie 5 partnerstw. Standard MiPD jest zdecydowanie innowacyjny w stosunku do aktualnego sposobu świadczenia usług i organizację wsparcia OB w gminie gdyż uzupełnia właśnie o te elementy, których ewidentnie brakowało.

- innowacją wprowadzoną przez GSWB są uporządkowane modele wychodzenia z bezdomności. Za najbardziej innowacyjny uznany został model „mieszkanie najpierw” (6/31),

Porządkuje pewne rzeczy do tej pory prowadzone według własnego uznania lub możliwości jednostek, gmin, placówek (6/31)

To co na pewno jest pozytywne to są te rzeczy stałe, które nam pozwolą na chociażby jakiś remont, wyposażenie (6/32)

- kolejną innowacją jest uzależnienie otrzymania pomocy od przejścia pewnych etapów reintegracji,
- przyjęte rozwiązanie powoduje, że bezdomny musi wykazać chęci do zmiany swojej sytuacji i dopiero po okazaniu realnych efektów swoich starań może przejść do następnego etapu pomocy. Zapewnia to większą trwałość oraz trafność pomocy (6/32),

Innowacyjnością jest to, że oczekuje się od tych ludzi współpracy i wykazania jakiejś swojej inicjatywy. Bo do tej pory było tak, że rodzina dostawała mieszkanie socjalne i tak naprawdę na tym się sprawa kończyła(6/32)

- standard uznano za innowacyjny w jego aspekcie towarzyszenia osobie bezdomnej w indywidualnym procesie wychodzenia z bezdomności, współpracy w rozwiązywaniu jego deficytów, doskonaleniu jego walorów na rzecz wychodzenia ze stanu bezradności życiowej do usamodzielnienia (15/46),

- standard MiPD jest zdecydowanie innowacyjny w stosunku do aktualnego sposobu świadczenia usług i organizację wsparcia OB w gminie gdyż uzupełnia właśnie o te elementy, których tu ewidentnie brakowało – mieszkania wspierane i lokal socjalny (9/39;13/58;15/46; 18/79),
- główną innowacją, którą wprowadził standard jest schodkowy system wychodzenia z bezdomności (18/79)

Opinie krytyczne w zakresie innowacyjności standardu dotyczyły opisu już istniejących rozwiązań i szczegółowości wymogów w zakresie infrastruktury wymaganej w poszczególnych usługach:

- standard powinien prezentować nowe pomysły, nie zaś powielać zapisy z ustawy o mieszkaniach chronionych. Pomimo tych uwag przedstawiciele partnerstwa nie widzą potrzeby uzupełniania tego standardu (8/26),
- najmniej innowacyjne są rozwiązania znane wcześniej, jak jadłodajnie czy noclegownie i schroniska (8/26),
- negatywną innowacyjnością (bo nierealną do spełnienia w warunkach polskich) jest wprowadzenie szczegółowego opisu i wymogów warunków realizacji związanych z infrastrukturą (pomieszczeniami, ich rozkładem, wykończeniem, liczbą toalet i określoną wielkością przedpokoju, metrażem pomieszczeń, itd.). Te wymogi powinny być potraktowane w sposób bardziej elastyczny(8/26).

3.2.3.1.4 Odniesienie do innych standardów Modelu GSWB

Niektóre cele znajdują się w więcej niż jednym standardzie

„My mieliśmy problem żeby odpowiednio ulokować pokój dla niepełnosprawnych, czy w standardzie mieszkalnictwo czy w zdrowiu, bo one w zasadzie nachodzą na siebie i wchodzą sobie w kompetencje, przypisaliśmy do mieszkalnictwa, ale to jasno nie wynika”(6/31)

3.2.3.1.5 Modyfikacje standardu

Mimo dobrej oceny standardu większość partnerstw (10) wskazywało na potrzebę jego modyfikacji. Sześć partnerstw nie zaproponowało żadnych modyfikacji. Proponowane modyfikacje dotyczyły w szczególności: aktywizowania osób bezdomnych z uwzględnieniem ich specyfiki, elastyczności stosowanych rozwiązań w zależności od typu gminy, zmniejszenia wymogów dotyczących kadry, ograniczenia stosowanej dokumentacji, odpłatności za stosowane usługi, uszczegółowienia zasad monitoringu.

- realizatorzy zwracają uwagę na bezzasadne przywiązanie twórców modelu do nazewnictwa poszczególnych usług. Partnerzy skupiają się na człowieku, jego trudnościach i formach pomocy, a nie na szczegółowych procedurach, które w ich opiniach są nieuzasadnione i niepraktyczne. Potrzebę koncentracji na człowieku uwypukla cytata: *„pracując w wielu krajach to się nauczyłem troszeczkę inaczej na to patrzeć, że tam jednak się mówi o łóżkach, o krzesłach, a nie o ludziach, myśmy na wizycie studyjnej byli w Portugalii, czy wdziliście człowieka gdzieś? Nam pokazywano domy, tylko ludzi w nich nie było. (...)”*. W tym celu standard powinien w większym stopniu aktywizować osoby bezdomne i uwzględniać ich partycypację w zmianach, które mają miejsce w ich życiu(15.2/69),
- podkreślano, iż standard stanowi wprawdzie istotną pomoc przy konstruowaniu planu działań, jednak konieczne wydaje się pozostawienie partnerstwom dużej dozy swobody i elastyczności w zakresie doboru zarówno samych usług jak i zatrudnianych w ramach standardu specjalistów (3.2/91),
- modyfikacja modelu GSWB obejmować powinna rozszerzenie zakresu działania proponowanych usług i umożliwienie indywidualnych modyfikacji adekwatnych do gmin – realizatorów, które w oparciu o diagnozę mogą trafnie określić potrzeby osób bezdomnych na danym terenie (15.2/65),

- standard mieszkalnictwo i pomoc doraźna realizowany powinien być w sposób zindywidualizowany i dostosowany do potrzeb i możliwości gminy(15.2/73),
- uzupełnienie standardu o wytyczne dot. realizowania standardu w małych miejscowościach (6/31),
- dookreślenie jak kompletna powinna być realizacja standardów *Mieszkalnictwo i Pomoc Doraźna* z uwzględnieniem „wielkości” miejscowości w której standard jest wdrażany; jakie i które standardy powinny być realizowane przez większe ośrodki a które przez mniejsze. Chodzi o to, żeby zapobiec sytuacji masowych migracji osób bezdomnych tam gdzie przyjęte zostaną rozwiązania kompleksowe, co „pozwoli” na pozorne „rozwiązanie” problemu bezdomności w regionach, gdzie takie standardy nie będą realizowane (6/31),
- wprowadzenie większej dowolności w wyborze działań opisanych w standardzie oraz umożliwienie im dostosowania rozwiązań do specyfiki sytuacji lub kategorii odbiorców (6/31),
- eksperci natomiast zwrócili uwagę na konieczność zachowania elastyczności w rygorystycznym traktowaniu propozycji standardu, która jednakże ograniczona jest czasem trwania projektu i możliwościami finansowania pracy z OB.,
- eksperci uznali, że nie mają jasności co do tego, czy realizowane standardy przez Partnerstwo są tzw. minimalnymi, obowiązującymi wszystkich w sposób jednakowy, choć zauważają też, że partnerstwa mają swobodę wychodzenia poza to minimum(18.2/111),
- ograniczenie wymaganej dokumentacji przy zachowaniu obowiązku prowadzenia monitoringu OB korzystających ze wsparcia w ramach standardu (2/46),
- obniżenie wymagań dotyczących wykształcenia opiekunów tak, aby możliwe było zatrudnianie osób, które wyszły z bezdomności (2/46),
- wprowadzenie w opisie poszczególnych placówek minimów kadrowych, wymaganych dla realizacji każdego standardu placówki (6/31),
- w standardzie nie została uwzględniona kwestia odpłatności świadczone im usługi.
- osoby przebywające w całodobowych schroniskach i innych placówkach powinny ponosić odpłatność. Chociażby część (9/38),
- standard powinien zawierać rekomendację w zakresie regulowania odpłatności pobytu w placówce osoby bezdomnej spoza gminy przez gminę „pochodzenia” takiej osoby(9.2/85),
- należałoby wprowadzić wyraźny zapis mówiący o sposobie finansowania placówek „bez wskazania źródeł finansowania (to) będzie martwy (standard, zapis) (9/38),
- zwrócić uwagę w standardzie na specyfikę grup docelowych pod względem ich predyspozycji społecznych i psychologicznych (jej stosunku do zmiany swojej sytuacji życiowej). W standardzie powinny się znaleźć odnośniki do konkretnych działań będących w zakresie innych standardów, np. Zdrowia i Edukacji, w celu nakierowania czytelnika na niezbędne formy działań, które powinna przejść osoba bezdomna zanim zostanie jej zaproponowane wejście w konkretny etap modelu drabinkowego(7/85),
- uwzględnienie w standardzie specyficznych sytuacji kobiet i ich odmiennych potrzeb oraz motywacji, związanych głównie z posiadaniem dzieci (6/31),
- cele standardu do osiągnięcia powinny brać bardziej pod uwagę specyfikę osób bezdomnych, np. ich wiek czy stan zdrowia(6.2/54),
- w modelu drabinkowym wychodzenia z bezdomności możliwe było zastosowanie indywidualnego podejścia do osób bezdomnych bez konieczności sztywnego przechodzenia przez każdego przez wszystkie etapy. Niektóre osoby bezdomne mogłyby być wprost przygotowywane do zamieszkania w mieszkaniach chronionych i przy zastosowaniu monitoringu ze strony asystentów osoby bezdomnej mogłyby podjąć próbę wyjścia z bezdomności niejako „na skróty” (7/85),
- osoby długotrwale bezdomne, nawet po przejściu wszystkich etapów wychodzenia z bezdomności, albo po uzyskaniu mieszkania chronionego od razu, zazwyczaj nie są w stanie utrzymać tego mieszkania i utrzymać swojego nowego statusu(7/85),

- konieczne są zatem szkolenia i treningi w zakresie podstawowych czynności koniecznych do samodzielnego życia i podstawowa wiedza o tym jak funkcjonuje normalny człowiek w społeczeństwie. Inaczej osoby wkrótce po wyjściu z bezdomności ponownie tracą lokale (7/85),
- konieczność stosowania większych rygorów wobec osób bezdomnych, które przystąpiły do kontraktu wychodzenia z bezdomności, aby bycie beneficjentem pomocy społecznej nie stworzyło u nich poczucia komfortu do tego stopnia, że będą robić wszystko, aby ten status utrzymać (7/85),
- stworzenie strategii rozwiązywania problemów mieszkaniowych w gminach. Przy założeniu, że w budowaniu koncepcji wzięliby udział wszyscy, którzy mają w tej sprawie wiedzę, doświadczenia oraz możliwości, być może dałoby to nowy impuls do rozwiązywania problemu również w innych miejscowościach (8/27),
- powinien zostać poszerzony o cele uwzględniające potrzeby Domów Wspólnoty, oraz działania i usługi w szerszym stopniu dostosowane do kategorii placówek samodzielnego zamieszkania,
- w ogóle nie został uwzględniony w standardzie MiPD – Dom Inwalidy Bezdomnego. Z placówką tego typu osoby badane zetknęły się w trakcie wizyty studyjnej (15/46),
- wprowadzenia instytucji superwizora. Nadzór nad jakością pracy i wdrażanymi rozwiązaniami stanowiłby wydatną pomoc dla pracowników placówek (6/31),
- w standardzie niezbędne jest dodanie zapisu, iż przedmiotem monitoringu jest postęp klientów w procesie usamodzielniania się oraz poziom realizacji zapisów Indywidualnego Programu Wychodzenia z Bezdomności(5.2/41),
- standard powinien regulować kwestię współpracy w zakresie monitoringu pomiędzy różnymi realizatorami zaangażowanymi w prowadzenie usługi oraz proponować narzędzia np. cykliczne spotkania monitoringowe(5.2/41),
- zdefiniowanie różnic pomiędzy pomocą doraźną, a pomocą stałą. Jest to niezwykle istotne, gdyż wpływa na sposób pracy z danym beneficjentem(8.2/37).

3.2.3.1.6 Inne uwagi sformułowane w trakcie badania ewaluacyjnego:

Krytycznie oceniano zapis „Ustawy o pieczy zastępczej”, stanowiący – w opinii badanych – istotny regres w odniesieniu do uregulowań prawnych dotyczących świetlic środowiskowych. Zapis ten wprowadza konieczność uzyskania pozytywnej opinii inspektora sanitarnego oraz straży pożarnej. Trudność związana z pozyskiwaniem informacji o osobach zagrożonych bezdomnością. Jedynym źródłem tych informacji mogą być spółdzielnie mieszkaniowe i zarządcy budynków (6/31). Rekomendacje związane z modyfikacją modelu proponowane przez Partnerów lokalnych Gminy dotyczyły w znacznej mierze nieterminowego wpływu środków finansowych z projektu, które opóźniały terminy podejmowania zaplanowanych działań(15.2/65).

3.2.3.1.7 Uwagi ogólne audytora

W ocenie audytora występuje różny poziom wiedzy respondentów i ekspertów na temat GSWB, np. nie mają wiedzy o wszystkich działaniach i usługach. Orientują się dobrze tylko w zakresie swoich działań. Widoczny jest także brak zaangażowania realizatorów w projekt i ewaluację, tym także charakteryzują się podejmowane przez nich działania, obrazują to wypowiedzi: „mam dużo uwag, ale teraz... nie pamiętam. Są tam różne rzeczy do dodania, ale teraz nie pamiętam”, „Standard stał się swego rodzaju pomyłką”. (19.2/66). Wszystkie wyznaczone cele zostały zrealizowane częściowo. Z wypowiedzi respondentów wynika także, że powierzchownie i chaotycznie. Przyczyną takiego stanu rzeczy może być niedostateczne zaangażowanie realizatorów projektu oraz niekompletna znajomość standardu. Modyfikacja w tym zakresie powinna objąć proces rekrutacji do realizacji projektu w taki sposób, by osoby pracujące z osobami bezdomnymi charakteryzowały się wysokim poziomem profesjonalizmu, empatii, akceptacji i szacunku dla drugiej osoby.

3.2.3.2 OCENA STANDARDU: MIESZKALNICTWO I POMOC DORAŻNA – USŁUGI

3.2.3.2.1 Wstęp

Należy zwrócić uwagę, że materiały z II etapu ewaluacji nie ma uwag dotyczących innowacyjności poszczególnych usług i odniesienia do innych standardów, co wynika prawdopodobnie z faktu, że do tych kwestii badani odnieśli się w I etapie ewaluacji oceniając standard całościowo. Nie zawsze też możliwe było precyzyjne odróżnienie w raportach oceny formalnej od merytorycznej. Badani jasno i dość szczegółowo formułowali propozycje modyfikacji niektórych usług, w szczególności mieszkań wspieranych. W I etapie ewaluacji pojawiły się już kilka opinii dotyczących usług, stwierdzające ich kompletność i adekwatność do założonych celów standardu.

3.2.3.2.1.1 Usługi

Ogrzewalnia

Ocena: nie było większych uwag do tej usługi. Do ogrzewalni nie rekomenduje się zmian w założonych celach i działaniach. Wg respondentów cele są jasne i sensowne w ramach podejmowanych działań (1.2/62). Procedury zostały spisane w formie wymaganej przez Standardy dokumentacji, co potwierdzają słowa J2: „*Jest to wszystko zrobione według standardów*”. Sporządzanie dokumentacji nie rodziło według respondentów J1 oraz J2 żadnych problemów, wytyczne w standardach były według nich jasno określone, co potwierdzają ich słowa, J1: „*Nie było tu żadnych problemów*” oraz J2: „*Nie było z dokumentacją problemów*”. E7: „*Biorą udział w przyjmowaniu dyżurni. Tego, kto opracował procedurę to nie wiem*”, E8: „*W Regulaminie są procedury zawarte*”(6.2/33). Ogrzewalnia zawiera w sobie także inne usługi (łazienki, punkt wydawania odzieży oraz punkt informacyjny). Dzięki połączeniu elementów pomocy doraźnej (ogrzewalnia, łazienki, punkt wydawania odzieży) i systemowej (punkt informacyjny wraz z animacją OB), usprawniono proces wprowadzania osób bezdomnych do bardziej zaawansowanych form pomocy(10.2/49).

Oceny negatywne dotyczyły kwalifikacji kadry. Niezasadny jest wymóg posiadania wykształcenia wyższego przez opiekuna ogrzewalni. Wykształcenie nie gwarantuje kompetencji tej osoby i jednocześnie zamyka drogę do takiej pracy wielu osobom, które dobrze sprawdzałyby się w takiej roli – na przykład osobom, które wyszły z bezdomności (6/31). Kwalifikacje kadry określone w standardzie ogrzewalni są za wysokie w stosunku do potrzeb, szczególnie opiekuna. E8: „*W jednym przypadku to nagieśliśmy, bo minimum wśród opiekunów to szkoła średnia i do tego kurs pomocy medycznej i takiej osoby nie znaleźliśmy. Jest pan po zasadniczym technikum z tym kursem, naszym argumentem jest to, że ma on doświadczenie w takiej pracy. Średnie wykształcenie nic nie wnosi jeśli chodzi o opiekę w ogrzewalni*” (6.2/35,36).

Modyfikacje

- wymogi kwalifikacyjne kadry ogrzewalni są zbyt wygórowane. Zdaniem ekspertów, wystarczające jest wykształcenie zawodowe, doświadczenie i kurs pierwszej pomocy (6.2/38),
- obniżenie wymaganego od opiekuna ogrzewalni wykształcenia z wyższego na średnie. Badani uznali tak wysoki poziom wykształcenia za niezasadny i zawężający grono potencjalnych kandydatów na to stanowisko, szczególnie w mniejszych miejscowościach. Kryterium eliminuje z grona potencjalnych kandydatów osoby posiadające bogate doświadczenie w pomocy społecznej, lecz mimo to nie posiadające wyższego wykształcenia(10.2/49),
- lepiej jest zachować odgraniczenie mężczyzn od kobiet w ogrzewalni, ponieważ opanowanie sytuacji niejednokrotnie w ogrzewalni przysparza trudności(18.2/97)

Noclegownia:

Brak wypowiedzi

Modyfikacje:

Brak uwag

Schronisko:

Ocena

- wskazówki i wytyczne w modelu były według respondentów jasne i czytelne, a także realne do realizacji oraz osiągnięcia założonych rezultatów(6.2/46),
- adekwatność przyjętych działań do celów w ramach usługi: schroniska dla osób bezdomnych ocenić należy pozytywnie(15.2/73),
- zwracano jednak uwagę na koszty zatrudnienia wymaganej kadry. Według respondentów na potrzeby schroniska dokonano zatrudnienia najpotrzebniejszej kadry według wymogów w Standardach, jednakże realizacja wytycznych w standardach sprawiła sporo problemów ze względu na małe zasoby finansowe schroniska. Potwierdzają to słowa J2: „Z zatrudnieniem było gorzej, chodzi o finanse”. Istnieją obawy o zatrudnienie kadry po zakończeniu pilotażu(6.2/41).
- Brak dogłębnych opisów realizatorów projektu w kontekście standardów domów wspólnotowych nie pozwala na szczegółowe porównanie ich z wymogami schronisk dla osób bezdomnych w modelu GSWB(15.2/66).

Modyfikacje

Modyfikacja obejmować powinna rozszerzenie zakresu działania proponowanych usług i umożliwienie indywidualnych modyfikacji adekwatnych do gmin – realizatorów, które w oparciu o diagnozę mogą trafnie określić potrzeby osób bezdomnych na danym terenie(19.2/64)

Mieszkanie wspierane:

Ocena

Ten standard miał wiele ocen pozytywnych, ale też najwięcej negatywnych i związanych z tym propozycji modyfikacji:

- w ocenie badanych usług Mieszkanie wspierane w jasny sposób określa: co, w jakich etapach, oraz za pomocą jakich działań należy realizować. Opis usługi jest kompletny, nie ma w nim sprzeczności i co istotne nie jest on przesadnie rozbudowany. Prócz wspomnianej wyżej modyfikacji w zakresie działania 5 badani nie zgłosili żadnych zastrzeżeń. W opinii respondentów usługa Mieszkanie wspierane jest dobrze opracowana i nie należy jej zmieniać(9.2/83),
- wszystkie osoby bezdomne, które są objęte pomocą mieszkaniową uczestniczą w działaniach wspierających, dotyczących takich zagadnień jak trening ekonomiczny (budżetowy), warsztaty aktywizacji zawodowej w ramach ekonomii społecznej, oraz coaching – jak radzić sobie w życiu codziennym. W opinii badanych działania te przyniosły bardzo pozytywne efekty wśród osób bezdomnych(10.2/51),
- badani wysoko oceniają Usługę 1. W ich opinii opis tej usługi jasno określa co należy zrobić aby ją zrealizować(11.2/114),
- cele modelu nie powinny być poddawane modyfikacji. Są klarownie zdefiniowane i adekwatne do założeń całego projektu(15.2/69),
- model „Najpierw mieszkanie”, jako bardziej humanitarny i pokazujący człowiekowi bezdomnemu tak kontrastową jakość życia, że raczej zrobi wszystko, żeby tego dobra nie utracić (6/30),

Oceny negatywne:

- standard wprowadza mieszkanie (treningowe, adaptacyjne, zastępcze). W marcu 2012 roku rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej wprowadziło mieszkanie chronione,
- cele przytoczone w dokumencie uznane zostały za całkowicie nieosiągalne ze względu na posiadane zasoby (6.31),
- w mieszkaniach wspieranych częściowa realizacja założonego celu, wraz z brakiem możliwości weryfikacji efektów działań na obecnym etapie wdrożenia usług w gminie wpływa na niemożność weryfikacji skuteczności całego standardu(1.2/64),
- partnerstwu w trakcie wdrożenia projektu szczególnie brakowało informacji, zasad związanych z pozyskiwaniem mieszkań treningowych/socjalnych/wspieranych oraz część poświęconej współpracy z gminą w tym wymiarze (2/45),
- w stosunku do placówek pomocy doraźnej (ogrzewalni, noclegowni) zbyt wąsko potraktowane zostały właśnie standardy dotyczące placówek samodzielnego zamieszkania (mieszkania wspierane i socjalne) – Domów Wspólnoty(18/78),
- cele opisane przez standard MiPD nie w pełni są trafne w stosunku do problemów związanych z tworzeniem placówek samodzielnego zamieszkania – przepisy (18/78),
- kontrowersyjny jest trzeci cel szczegółowy „Zwiększenie liczby osób, objętych wsparciem, w postaci treningu, doradztwa, prac socjalnych. Należy ten cel przededagować tak, aby jasno odnosił się do pomocy doraźnej (18/78),

Modyfikacje

- trudne będzie zapewnienie mieszkań w wymiarze długofalowym,
- należy usunąć zapis: instytucje rekomendujące do czasu wyjścia z sytuacji bezdomności współpracują z koordynatorem/ kierownikiem mieszkań wspieranych. Działanie to nie jest niezbędne, brak zainteresowania ze strony instytucji rekomendującej nie przynosi żadnej straty, czy też nie stanowi problemu(5.2/38),
- należy usunąć umowę najmu ze sformułowania: udzielenie zakwaterowania (maksymalnie na 3 lata, w uzasadnionych przypadkach na czas nieokreślony) na podstawie regulaminu, umowy najmu, indywidualnego programu wychodzenia z bezdomności. W przypadku np. mieszkań chronionych nie ma umowy najmu, a jest decyzja administracyjna. Powinien być wymagany jedynie regulamin i indywidualny program wychodzenia z bezdomności(5/38),
- należy dodać asystenta oraz innych pracowników do monitoringu postępów w procesie wychodzenia z bezdomności prowadzonego przez pracowników socjalnych(5/38),
- należy tak sformułować zdanie dotyczące wsparcia(trening budżetowy, trening samoobsługi i zaradności życiowej, nawiązywania i utrzymywania kontaktów społecznych itd.), aby z niego jasno wynikało, że są to opcje do wyboru, paleta działań, którą można wprowadzić i stosować. Ważne jest, aby czytelnik nie miał wątpliwości, iż jest to otwarty katalog działań. Warto również dodać wsparcie terapeutyczne oraz terapię uzależnień(5.2/39),
- pilotażowe wdrożenie pokazuje, iż w zakresie usług musi być zapewnione wsparcie asystenta bądź innej osoby wspierającej, pracującej indywidualnie z daną osobą. Samo wsparcie pracownika socjalnego nie jest wystarczające(5.2/39),
- przeszkolenie koordynatora z zakresu pierwszej pomocy przed medycznej jest niepotrzebne w przypadku mieszkań rozproszonych(5.2/40),
- rekomendowane przez Partnerstwo dokumenty wymagane w standardzie, jako niezbędne minimum do prowadzenia mieszkań wspieranych to: Indywidualny Program Wychodzenia z Bezdomności oraz regulamin pobytu w mieszkaniu. Natomiast książka mel-dunkowa to „fikcyjny dokument, który został stworzony tylko i wyłącznie na potrzeby tego projektu”. Zasugerowano również, iż należałoby sprawdzić zapisy obowiązujących przepisów prawnych w zakresie mieszkań wspieranych – czy też one nie wymagają jakiegoś

- rodzaju dokumentacji, jak też warto skonfrontować zapisy standardu z obowiązującym prawem(5.2/41),
- należy zrezygnować z podawania minimalnej liczby metrów kwadratowych przypadających na osobę(5.2/41),
 - przeformułowanie wytycznych dotyczących liczby metrów kwadratowych mających przypadać na 1 osobę w mieszkaniach przekazywanych w ramach wsparcia (treningowych) na bardziej realne (2/46),
 - zapisy standardu podają wskaźniki ilościowe do monitoringu wdrażania usługi, które wymagają zweryfikowania i modyfikowania, np. wskaźnik – liczba udzielonych świadczeń (noclegów, posiłków, kąpiele, porad, konsultacji, informacji itp.) czy też liczba osób przyjętych w wyniku interwencji służb mundurowych (traktowanych jako przypadki ratowania zdrowia lub życia). Są to wskaźniki realizacji całego standardu mieszkalnictwa i pomoc doraźnej, a nie danej usługi jaką są mieszkania wspierane(5.2/41),
 - respondenci nie do końca zgadzają się, że mieszkanie wspierane dla osób bezdomnych jest dobrą i tożsamą formą pomocy zamieszczoną w jednym standardzie pomocy wychodzenia z bezdomności dla dwóch grup tj. wychowanków opuszczających placówki opiekuńczo-wychowawcze oraz osób bezdomnych (w większości wieloletnio doświadczając bezdomności) Tym samym poprzez swoje doświadczenia w/w grupy posiadają specyficzny charakter potrzeb i nie powinny być łączone w jednym standardzie problematyki bezdomności (8.2/33). Ich zdaniem należałoby także dookreślić, jaki typ lokalu mieszkalnego może pełnić rolę mieszkania wspieranego i na jakim etapie w procesie wychodzenia z bezdomności, zarówno pod względem założeń merytorycznych jak i prawnych(8.2/33),
 - respondenci zgłosili także zastrzeżenia co do słuszności dzielenia mieszkań wspieranych na mieszkania rozproszone i zespolone. Podział taki wymaga przede wszystkim dostosowania form wsparcia do osób zamieszkujących te lokale(8.2/34),
 - kolejną z propozycji modyfikacji standardów jest dostosowanie form pomocy do potrzeb osób zamieszkujących mieszkania wspierane, które świadczone miałyby być zewnętrze(8.2/34),
 - zwiększyć nacisk w działaniu 5 na rolę wsparcia klienta kursami umiejętności „miękkich” i treningami zaradności życiowej(9.2/83),
 - poszerzenie opisu modelu wspólnotowego zawartego w publikacji pt. Model. Gminny standard wychodzenia z bezdomności.

W Modelu GSWB sam model wspólnotowy jest zbyt wąsko opisany. Opis nie obejmuje wszystkich aspektów, czy specyfiki działalności Domów Wspólnoty. Chcemy to rozszerzyć i będzie to zawarte w naszych rekomendacjach [R01](9.2/86).

- uszczegółowienie i standaryzacja procedury selekcji OB. ubiegających się o miejsce w „programie” Mieszkanie wspierane(9.2/88),
- doprecyzowanie stosowanej terminologii w kwestii mieszkania wspieranego i chronionego, jako że typ zaproponowany w modelu różni się od obecnej rzeczywistości prawnej. Mieszkanie wpierane zaproponowane w modelu nie ma swojego odpowiednika w stosownych przepisach, a najbliższą mu formą jest mieszkanie chronione(10.2/52),
- należy wyjaśnić dysonans pomiędzy pojęciem „mieszkania wspieranego”, które funkcjonuje w standardach, a pojęciem „mieszkania chronionego”, które jest zapisem ustawowym. Jest to istotne, ponieważ ustawa jest aktem normatywnym dla pomocy społecznej, a w standardzie pojawia się coś, czego nie ma w ustawie (2/46),
- konieczne jest ujednolicenie nazewnictwa używanego w standardzie z definicją rozporządzenia dotyczącego mieszkań chronionych/treningowych/wspieranych (4/37;10/45),
- istotna była także kwestia pomieszczenia dla kierownika w mieszkaniu chronionym. W opinii badanych ten konkretny zapis standardu nie sprawdza się w przypadku Partnerstwa, jako że odległość od mieszkań chronionych do siedziby Partnerstwa jest niewielka(10.2/52),

- nie ma potrzeby, aby w mieszkaniach chronionych występowała kadra np. w postaci koordynatora lub pracownika z OPS (10/76),
- proces „Housing First” byłby skuteczniejszy w przypadku osoby z problemami psychicznymi lub emocjonalnymi, aniżeli z chorobą alkoholową(10.2/53),
- modyfikacja działań w modelu GSWB w usłudze: mieszkania wspierane dotyczyć powinna w największym stopniu finansowania mieszkań wspieranych. Realizatorzy projektu dostrzegają potrzebę zwiększenia liczby takich usług, doceniają wartość i znaczenie działań w zakresie mieszkalnictwa wspieranego(15.2/69),
- niektóre wątki mogłyby być bardziej pogłębione – np. opis mieszkalnictwa wspieranego/socjalnego/treningowego (5/48),
- przydatne byłoby opisanie ram prawnych, zasad jakie funkcjonują i na jakich gmina może przekazywać mieszkania wspierane/socjalne/treningowe organizacjom pozarządowym (5/48),
- należy wyjaśnić kwestię administrowania mieszkaniem chronionymi/wspieranymi. Istotna jest kwestia podziału kompetencji. Jeżeli mieszkanie jest na przykład miasta, ZGM powstaje problem dotyczący sformułowania umowy. Umowa powinna być jedna, a w niej zawarte zapisy formalne, odnoszące się do regulacji kwestii administrator-najemca. Z uwagi na to, że to mieszkanie jest formą pomocy należy przygotować też drugą część umowy zawartą pomiędzy podopiecznym a instytucją/ośrodkiem pomocy społecznej (2/46),
- krytycznie odniesiono się do standardu mieszkalnictwo i pomoc doraźna w zakresie mieszkania wspieranego w kontekście świadczenia usług poradnictwa specjalistycznego. Usługę poradnictwa specjalistycznego powinno się stosować jedynie wtedy, gdy istnieje realna potrzeba (8/27),
- ograniczone możliwości wprowadzania innych form mieszkalnictwa, wykraczających poza obecne w standardzie zapisy i ustalenia.

Punkt informacyjno-konsultacyjny

Ocena

Usługa oceniona pozytywnie bez uwag negatywnych:

- określone w standardzie PIK cele oraz działania służące ich realizacji oceniano bardzo pozytywnie(3.2/91).

Zakres zapisanych w standardzie działań uznano za dobrze dopasowany do założonych celów(3.2/100).

- respondenci ocenili usługę PIK jako dobrze opracowaną. W opinii badanych zaletą opisu tej usługi jest to, że nie jest on nadmiernie szczegółowy a jego wdrożenie nie następuje na podstawie rozporządzenia, co mogłoby być kłopotliwe(11.2/116).

Modyfikacje

- sugerowano położenie większego nacisku na podejmowanie współpracy i prowadzenie działań w ramach zespołu interdyscyplinarnego(3.2/90),
- podkreślano konieczność zapewnienia swobody i dowolności w zakresie doboru określonych specjalistów(3.2/391),
- wskazywano na konieczność wprowadzenia do standardu zapisu akcentującego potrzebę oddelegowania z MOPS pracownika socjalnego, realizującego usługi dedykowane wyłącznie klientom objętym wsparciem PIK(3.2/91),
- w przypadku PIK – położenie większego nacisku na podejmowanie współpracy i prowadzenie działań w ramach zespołu interdyscyplinarnego, zapewnienie swobody i dowolności w zakresie doboru określonych specjalistów jak również wprowadzenia do standardu zapisu akcentującego potrzebę oddelegowania z MOPS pracownika socjalnego, realizującego usługi dedykowane wyłącznie klientom objętym wsparciem PIK(3.2/100),

- istotną propozycją w przypadku standardu jest rezygnacja z doradztwa telefonicznego oraz elektronicznego. Jak zauważyli badani, bezdomnymi wielokrotnie są osoby wykluczone informatycznie nie potrafiące posługiwać się komputerem oraz Internetem (tym bardziej pocztą elektroniczną) (10.2/56),
- podkreślenie istotnej roli placówek (PIK oraz jadłodajni) w trzech obszarach pomocy osobom bezdomnym oraz zagrożonym bezdomnością: profilaktyki, interwencji oraz integracji społecznej(3.2/100),
- obie placówki (PIK i jadłodajnia) poza świadczeniem usług doraźnych, mogą podejmować działania nakierowane na modelowanie postaw i zachowań, kształtowanie właściwych nawyków (funkcja prewencyjna) jak i motywowanie do zmiany dotychczasowego stylu życia, powrotu do stanu „domności” (element integracyjny) (3.2/100),
- w tym celu należy w zapisane w standardzie działania wpleść elementy podkreślające konieczność świadczenia szeroko zakrojonej pomocy(3.2/100).

Jadłodajnia:

Usługa oceniona pozytywnie bez uwag negatywnych. Jadłodajnia w praktyce okazywała się miejscem świadczącym usługi znacznie wykraczające poza zapisany w projekcie przedmiotowy zakres jej obowiązków. Prowadzona przez jej pracowników działalność posiadała charakter ogólnie definiowanej pracy socjalnej, mającej na celu nawiązanie kontaktu, rozpoznanie sytuacji oraz potrzeb danej osoby, świadczenie różnych form wsparcia oraz monitoring korzystania z zaproponowanych usług(3.2/98).

Modyfikacje

W przypadku stołówki – nie ograniczanie się wyłącznie do zaspokajania podstawowych potrzeb żywieniowych, ale także podejmowania działalności posiadającej charakter ogólnie definiowanej pracy socjalnej, mającej na celu nawiązanie kontaktu, rozpoznanie sytuacji oraz potrzeb danej osoby, świadczenie różnych form wsparcia jak również stały monitoring korzystania z zaproponowanych usług(3.2/100)

Łaźnia:

Ocena: Brak uwag

Modyfikacje: Brak uwag

Punkt wydawania odzieży

Ocena

Usługa oceniona pozytywnie bez uwag negatywnych. Standard w zakresie organizacji punktu wydawania odzieży jest jasny i przejrzysty (1.2/65)

Modyfikacje

Punkt wydawania odzieży realizowany jest jako część kompleksowej pomocy doraźnej osobom bezdomnym w ogrzewalni. Umieszczenie go wraz z innymi elementami pomocy doraźnej w jednym punkcie większości oferowanych w tym zakresie form znacznie ułatwia OB skorzystanie z bardziej kompleksowej pomocy(1.2/57).

Punkt wydawania żywności:

Ocena

Zdaniem respondentów osiągnięcie wszystkich rezultatów dotyczących punktu wydawania żywności, jakie podaje standard nie jest możliwe„Wszystkich rezultatów nie da się spełnić min. zaspokojenie potrzeb żywieniowych. W większości przekazujemy gotowe produkty żywnościowe i jest ograniczony katalog wydawanych produktów. Możemy zmniejszyć stopień niedożywienia osób, ale na pewno zaspokojenie wszystkich potrzeb żywieniowych tych osób

nie”(8.2/36).

Modyfikacje - brak uwag.

Świetlica dziennego pobytu:

Ocena - Brak uwag.

Modyfikacje - Brak uwag.

3.2.4 Ocena Standardu Zdrowia – Marcin J. Sochocki

3.2.4.1 WSTĘP

Poniżej przedstawiam i omawiam materiał, dotyczący Standardu Zdrowie na podstawie analizy 11 raportów z pierwszego i 9 raportów z drugiego etapu ewaluacji. We „Wprowadzeniu” zwrócono uwagę na zróżnicowaną jakość opracowań, stanowiących podstawę audytu. Nie powtarzając opisanych wyżej zastrzeżeń, w tym miejscu odniosę się jedynie do specyficznych trudności, które mają znaczenie dla interpretacji poniższych analiz. Zdarzało się, że opracowując materiał nie uwzględniłem części rekomendacji zgłaszanych przez uczestników badań, a za nimi ewaluatorów. Respondenci bowiem niekiedy formułowali postulaty dotyczące wprowadzenia zmian, które były już zawarte w Standardzie, np. dodanie opisu procedury przewozu osób (11.2/127) – taką opisano w „Aneksie” . Ponadto zdarzało się, że charakterystyka usług ocenianych przez respondentów była niejednoznaczna – np. *objęcie wsparciem instruktora/specjalisty terapii uzależnień na terenie placówki* (19.2/68–69) – na podstawie zaprezentowanego w „Raporcie” opisu trudno było jednoznacznie orzec, do której usługi w ramach „Standardu w obszarze terapii oraz profilaktyki uzależnień od substancji psychoaktywnych osób bezdomnych” odnoszą się prezentowane opinie.

Zdarzało się także, że przytaczane wypowiedzi respondentów świadczyły o ich braku dostatecznie dobrej znajomości treści usług. Autorzy jednego z raportów analizując „Standard” stwierdzili, że *Badani wyrazili zastrzeżenia co do spójności jego zapisów* (8/30), opatrując ten wniosek m.in. następującym cytatem:

Jest niespójny, bo przygotowany jest chyba dla placówek pozamedycznych, bo to co jest w standardzie opisane, że na przykład trzeba zmienić odzież, to tego się naprawdę nie da zrobić. Nie wiem, jakim cudem nam się trochę udaje, udaje się nam ściągnąć w sytuacjach, kiedy nie ma wyjścia, trzeba zmienić skarpetki. Jeśli tak, to dobrze. Teraz jest okres zimowy widzę, że bez tego się nie da zrobić, wczoraj przyszedł pan z odmrożonymi stopami i nie było go w co ubrać. Buty to jest podstawa. Ten standard jest jakby napisany na przykład dla jakichś noclegowni itp. (8/30)

Wydaje się, że cytowany respondent nie tyle odnosił się do „niespójności” standardu, ile miał problemy z jednoznacznym zdefiniowaniem warunków jego wdrażania, gdyż zgodnie z zapisami „Standardu w obszarze przedmedycznej pomocy doraźnej”:

Doraźna pomoc przedmedyczna realizowana (...) jest przez osoby niemające wykształcenia medycznego, posiadające za to wiedzę i umiejętności praktyczne niezbędne w świadczeniu usług. Wszelkie działania doraźne w zakresie opieki nieprofesjonalnej sprawowane przez osoby zatrudniane do pracy przy osobach bezdomnych nie powinny mieć charakteru incydentalnego i spontanicznego zachowania intuicyjnego.

Jeśli wyżej wymieniona interpretacja wypowiedzi respondenta jest właściwa, to uprawniałoby to do sformułowania uogólnienia, iż warunki wdrażania „Standardu w obszarze przedmedycznej pomocy doraźnej” – dla cytowanego respondenta – nie są zbyt jasno przedstawione: w placówkach świadczących opiekę zdrowotną czy poza nimi (np. w noclegowniach)? W przypadku takich wątpliwości nie zawsze była możliwa reinterpretacja wniosków ewaluatorów. Wówczas takich fragmentów nie uwzględniałem. Opisane we „Wprowadzeniu” niespójności terminologiczne sprawiły, że dokonany poniżej podział na „standardy” i „usługi”

(względnie „działania”) czasem był arbitralny. Jednak uwzględniając główny cel niniejszego opracowania (użyteczność do przygotowania końcowej wersji „Modelu GSWB”), zastrzeżenie to ma drugorzędny charakter, gdyż istnieje możliwość rekategoryzacji zastosowanych przeze mnie podziałów. Na koniec warto zaznaczyć, że materiał zebrany w trakcie ewaluacji dotyczący Standardu Zdrowie, w porównaniu do innych Standardów, był najuboższy. Stan ten wynikał z jednej strony z dość ograniczonego zakresu wdrażania usług dotyczących zdrowia przez PL, a z drugiej obejmował działania, które często wykraczały poza codzienną pracę respondentów. Niekiedy bardzo lakoniczne opisy zawarte w „Raportach” dotyczące tego obszaru lub formułowane przez ewaluatorów *explicite* komentarze, że badani nie zgłaszali postulatów, nie formułowali bardziej szczegółowych ocen i rekomendacji świadczą, iż problematyka zdrowia nierzadko nie stanowiła zasadniczego nurtu analiz, który ogniskowałyby uwagę (krytyczne refleksje) respondentów.

3.2.4.2 STANDARD/STANDARDY

3.2.4.2.1 Uwagi formalne

W „Raportach” częściej odnotowywano ogólnie pozytywne opinie na temat formalnej strony całego Standardu – w rodzaju *Zdaniem przedstawicieli partnerstwa odpowiedzialnych za realizację standardu zdrowie, został on opisany w sposób jasny i zrozumiały nawet dla osób bez wykształcenia medycznego* (8/30, por. też: 1/52; 2/47; 6/4; 15/48; 19/68; 6.2/77) niż negatywne – (...) *jest on mało czytelny i zawiera informacje niezwiązane z pracą z osobami bezdomnymi* (14/29, por. też 11.2/125). Podobna tendencja wystąpiła w przypadku ocen dotyczących poszczególnych standardów, gdzie dominowały pozytywne ewaluacje: „Standard w obszarze potwierdzenia prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych” – 6.2/69; 15.2/76; 19.2/68; „Standard w obszarze terapii oraz profilaktyki uzależnień od substancji psychoaktywnych osób bezdomnych” – 3.2/86; 6.2/73; „Standard w obszarze przedmedycznej pomocy doraźnej” – 6.2/73; 15.2/81; „Standard opieki zdrowotnej skierowanej do osób bezdomnych wymagających opieki lekarskiej, pielęgniarstwa, rehabilitacyjnej i terapeutycznej” – 15.2/83; 19.2/76. Opinie negatywne koncentrowały się wokół nazbyt szczegółowego opisu procedur przedmedycznej pomocy doraźnej (8/30; 8.2/44; 9.2/98). Odnotowano ponadto – opisane we „Wstępie” – brak jasności dotyczący warunków wdrażania tego standardu (8/30).

3.2.4.2.2 Ocena Standardu i standardów pod względem wartości merytorycznej

Ocena całego Standardu

Oceny dotyczące wartości merytorycznej Standardu zawrzeć można na *continuum*, które go krańce opisują: ogólnie pozytywna ocena i negowanie potrzeby włączania go do „Modelu GSWB”. Respondenci twierdzili, że cele są trafne – odpowiadają potrzebom adresatów – i wykonalne (w większości realistyczne), a Standard jest dopasowany do potrzeb PL (2/47; 6/34; 9/42; 11/79) lub wystawiali ogólnie pozytywne ewaluacje (6.2/77; 8.2/46). Inni stwierdzali, że Standard jest zbędny (13/59), gdyż generalnie nie odnosi się do działań realizowanych przez instytucje pomocy społecznej i pracy socjalnej, poza potwierdzeniem prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (11.2/125). *Standard „Zdrowie” wykracza poza kompetencje instytucji realizujących wsparcie dla osób bezdomnych* (9.2/96) i z uwagi na ogólnie niską merytoryczną jakość nie powinien być realizowany (9.2/97). Relacjonowano, że w niewystarczającym stopniu odnosi się on do potrzeb OB i sytuacji placówek, w których przebywają, a cele nie są dobrane trafnie (14/29). Zarzucano brak rozwiązań o charakterze systemowym (3/68).

Oceniono, że w Standardzie przerzuca się obowiązki instytucji ochrony zdrowia na placówki zajmujące się OB (19/68–69). *Efektom końcowym będzie całkowita zmiana profilu placówki pomocy społecznej, która stanie się małym szpitalem i jednocześnie będzie zapewniać opiekę i pracę socjalną osobom, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej, jak i pomoc medyczną*

osobom ciężko i przewlekłe chorym. Respondenci zdecydowanie nie zgadzają się na taki stan rzeczy i nie widzą możliwości jego wdrożenia (19/69). Wątpliwości wzbudziła też kwestia dopasowania procedur do systemu ochrony zdrowia, były to jednak ogólne zastrzeżenia, bez wskazywania konkretnych przypadków (3/65).

Wśród zastrzeżeń szczegółowych wskazywano na problem finansowania zaplanowanych w Standardzie usług (13/60; 14/29; 19/69): brak środków w gminie, niemożność sfinansowania części działań w ramach NFZ (2/47). Mówiono, że Standard nie opisuje funkcjonowania placówek opiekuńczych dla osób starszych i/lub wymagających opieki (3/66–67) oraz procedur opieki nad osobami chorymi i niepełnosprawnymi, które kierowane są do nieprzystosowanych placówek pomocowych (z uwagi na brak miejsc w zakładach opiekuńczo-leczniczych) (3/67). Zwracano uwagę na brak (...) *uregulowań dotyczących przeniesienia osób, które ukończyły leczenie szpitalne do Zakładów Opiekuńczo-Leczniczych* (3/67). Ten kierunek krytycznych uwag rozwijano twierdząc, że Standard nie uwzględnia często trudnej sytuacji placówek: niedostatki w zakresie infrastruktury, brak środków finansowych utrudnia zatrudnienie pielęgniarek itp. (3/66, 68).

Respondenci mówili, że realizacja Standardu w zakresie współpracy z instytucjami ochrony zdrowia jest trudna (11/81) ze względu na powszechną niechęć pracowników placówek do podejmowania partnerskiej kooperacji w odniesieniu do problemów OB. Jak to ujęto: *Trudno zatem oczekiwać, aby osoby bezdomne uzyskały w tej mierze status osób uprzywilejowanych na tle pozostałych mieszkańców (...)* (7/85). Zarzucano, że Standard nie reguluje skutecznie kwestii dostępności lekarzy dla OB (8/31–32). W wątpliwość podano potrzebę standaryzacji działań medycznych i pielęgniarstwa, gdyż wynikają one z innych, ogólnie obowiązujących procedur i przepisów (8.2/46).

Standard w obszarze potwierdzenia prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych

Z jednej strony standard oceniono jako trafny i odpowiadający na potrzeby OB (2.2/64), z drugiej zaś zgłaszano uwagi krytyczne. Mówiono, że standard nie wprowadza czytelnego podziału na zadania wykonywane przez pracowników ochrony zdrowia i pracowników socjalnych (11.2/121). Postulowano dokonanie szczegółowego opisu poszczególnych czynności, które składają się na tę usługę. *Jedynym wymienionym działaniem w standardzie jest uzyskanie potwierdzenia prawa do świadczeń opieki zdrowotnej, finansowanej z funduszy publicznych. To działanie pokrywa się z celem ogólnym działania, zatem w żaden sposób nie tłumaczy, jak ten cel należy osiągnąć* (1.2/68). Zwrócono też uwagę, że – jak to określono – błędnie posłużono się określeniem „zasilek celowy” na potwierdzenie prawa do ubezpieczenia zdrowotnego (6.2/69).

Standard opieki paliatywnej i hospicyjnej w placówkach świadczących usługi dla osób bezdomnych

Wyrażono ogólnie pozytywną ocenę tego standardu – uznano bowiem, że jest to sposób na zwrócenie uwagi na ten problem i prawo osób bezdomnych do korzystania z tego rodzaju opieki (5/65). Inni respondenci podali w wątpliwość potrzebę opracowywania tego standardu, gdyż usługi z tego zakresu realizowane są *na ogólnych zasadach, dotyczących wszystkich mieszkańców (...), zarówno domnych, jak i posiadających status osoby bezdomnej* (3/65). Stwierdzano także, że nie ma potrzeby szczególnego traktowania OB (11/78–79).

Standard w obszarze terapii oraz profilaktyki uzależnień od substancji psychoaktywnych osób bezdomnych

Niektórzy badani zwrócili uwagę na *wysoki poziom merytorycznej wartości i użyteczności opisanych w standardzie celów oraz sugerowanego zakresu podejmowanych inicjatyw* (3.2/86). Pozytywnie oceniono także redukcję szkód – jej założenia oraz osiągnięte rezultaty (8.2/42–43). W uwagach krytycznych stwierdzono, że zbyt mały nacisk położono na profilaktykę (9.2/95).

Standard w obszarze przedmedycznej pomocy doraźnej

Standard oceniono jako trafny (2.2/64), *cele są jasno określone, możliwe do osiągnięcia, zaplanowane działania są możliwe do realizacji* (6.2/76). Inni zaś uznali standard za niepotrzebny (9.2/99). Mówiono, że granica między pomocą doraźną a specjalistycznym leczeniem nie jest czytelna (8/31). Pojawiły się obawy dotyczące finansowania działań po zakończeniu realizacji projektu GSWB (2.2/64). *Zaakcentowano konieczność realizowania usługi przez osoby posiadające niezbędne przygotowanie medyczne, w tym pielęgniarki czy ratowników medycznych* (8.2/44). Stwierdzono także, że *bez posiadania danych z poprzednich lat nie jest możliwy monitoring skali zachorowań wśród bezdomnych* (8.2/46).

Standard pielęgniarstwa opieki długoterminowej domowej

Część badanych uznała, że standard jest niepotrzebny, gdyż odnosi się nie tyle do placówek dla OB, ile do zasad pracy pracowników ochrony zdrowia (11/80). Zastrzeżenia wzbudziła dokumentacja: zbyt rozbudowana, jedna czynność odnotowywana jest w kilku formularzach (2.2/66).

Standard opieki zdrowotnej skierowanej do osób bezdomnych wymagających opieki lekarskiej, pielęgniarstwa, rehabilitacyjnej i terapeutycznej

Uznano, że cel *zapobieganie powikłaniom wynikającym z procesu chorobowego i unieruchomienia, poprawa stanu zdrowia, usprawnianie chorych poprzez zapewnienie dostępu do leczenia, usług opiekuńczych, rehabilitacyjnych, terapeutycznych i psychologicznych, przygotowanie chorego do samoopieki i samopielęgnacji oraz pomoc choremu w powrocie do funkcjonowania w społeczeństwie* jest zbyt rozbudowany, a przez to niespójny. Oceniono, że jest to zbiór kilku celów, a nie jeden cel. Ponadto stwierdzono, że procedury ewaluacyjne i warunki, jakie powinien spełniać budynek (...) *nie mają nic wspólnego z założonymi celami, czy też wskazanymi działaniami jak: usługi rehabilitacyjne, dostęp do leczenia, opieka opiekuńczo-pielęgnacyjna, dostęp do terapii, czy też wsparcie psychologa i psychiatry* (1.2/75). Zwrócono uwagę na wysokie koszty wdrożenia standardu (19.2/76). Podobnie jak poprzednio, zastrzeżenia wzbudziła dokumentacja: zbyt rozbudowana, jedna czynność jest odnotowywana w kilku formularzach (2.2/66).

3.2.4.2.3 Ocena pod względem innowacyjności

Cały Standard oceniono jako nieinnowacyjny lub mało innowacyjny, będący jedynie odzwierciedleniem obowiązujących rozwiązań prawnosystemowych, a co za tym idzie – praktyk wcześniej stosowanych przez Partnerstwo (1/53; 2/47; 6/35; 7/86; 9/44). Stwierdzono, że jedynie strukturyzuje on powszechnie stosowane praktyki i działania (3/68; 11/80). Podobną ocenę sformułowano w przypadku standardu w obszarze terapii oraz profilaktyki uzależnień od substancji psychoaktywnych osób bezdomnych (3.2/87).

3.2.4.2.4 Odniesienia do innych standardów

Stwierdzono, że Standard jest spójny z innymi Standardami, w szczególności ze Standardem Praca Socjalna (9.2/97). Odnotowano także odmienne opinie – pojawiła się propozycja, aby zlikwidować odrębny opis Standardu w „Modelu GSWB”, a część usług z zakresu zdrowia dopisać do innych Standardów (13/59). W innym „Raporcie” odnotowano postulat dodania regulacji dotyczących minimalizowania barier architektonicznych (11.2/128), co można traktować jako rekomendację ściślejszego powiązania wybranych usług ze Standardem Mieszkalnictwa i Pomocy Doraźnej.

3.2.4.2.5 Modyfikacje

Ocena całego Standardu

Badani wskazywali, że nie ma potrzeby modyfikacji Standardu (2/47) lub że nie nadaje się on do modyfikacji, gdyż wymagałoby to zmian prawnosystemowych (1/53). Postulowane

modyfikacje wynikają po części z – prezentowanych wyżej – uwag krytycznych, dotyczących oceny wartości merytorycznej. Dotyczą one pełniejszego uwzględniania potrzeb i sytuacji osób starszych – bezdomnych i zagrożonych bezdomnością (9/44–45); wprowadzenia zastrzeżenia, że osoby ciężko chore w ogóle nie powinny trafiać do (nieprzystosowanych) placówek dla OB (19/70). Kolejne postulaty dotyczyły wskazania lub zapewnienia stabilnych źródeł finansowania usług zapewnianych przez placówki; poprawy dostępności i jakości usług świadczonych przez instytucje ochrony zdrowia na rzecz OB, co szczególnie dotyczy nastawienia personelu medycznego i pomocniczego, które nie zawsze oceniane było jako właściwe. Sformułowano także ogólną rekomendację: wprowadzenie uregulowań prawnych, aby pozwoliły one na udzielanie skutecznej pomocy OB chorym psychicznie (15/49).

Standard w obszarze potwierdzenia prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych

Zaproponowano modyfikację nazwy standardu na: *Standard ustalania prawa do świadczeń opieki zdrowotnej...* (9.2/11), a także poszerzenie go (...) *o opis dobrych praktyk podejmowania działań informacyjnych, których celem jest uświadamianie i uczulanie pracowników służby zdrowia na sytuację osób bezdomnych* (9.2/92). Standard powinien zostać uzupełniony o wskazówki (...) *jak egzekwować równe traktowanie osób bezdomnych przez lekarzy* (11.2/121). Ten postulat w innej formie wyrażono w postaci rekomendacji, aby doprecyzować zapisy dotyczące realizowania standardu przez szpitale i przychodnie (9.2/91).

Pojawiła się także propozycja doprecyzowania standardu przez następujące działania/czynności: *Pierwszą może być pomoc w zapewnieniu ubezpieczenia zdrowotnego osobom bezdomnym. Drugim działaniem może być informacja o możliwości skorzystania ze specjalistycznej opieki medycznej. Kolejnym działaniem zapewniającym dostęp do usług medycznych jest pomoc w dotarciu do opieki medycznej (asysta, pomoc w ustaleniu terminu wizyty w przychodni specjalistycznej). Ostatnim wskazanym działaniem może być świadczenie usługi pomocy medycznej na równi z innymi obywatelami RP* (1.2, 68).

Standard w obszarze terapii oraz profilaktyki uzależnień od substancji psychoaktywnych osób bezdomnych

Stwierdzono, że należy rozważyć połączenie (celów) oddziaływań z zakresu redukcji szkód i profilaktyki uzależnień oraz bardziej czytelnie wskazać realizatorów poszczególnych działań (11.2/124). *Jeden z respondentów zwrócił uwagę na zwiększenie roli działań z zakresu terapii indywidualnej jako metody efektywniejszej* (15.2/78).

Standard w obszarze przedmedycznej pomocy doraźnej

Zwrócono uwagę na zbyt duże rozbudowanie wymagań oraz na brak (...) *stosownych środków finansowych na ich osiągnięcie. Stosowną propozycją w tym wypadku jest uproszczenie lub dostosowanie wymagań standardu do faktycznych możliwości finansowania działań w ramach projektu* (15.2/81).

Standard pielęgniarstwa opieki długoterminowej domowej

Przedstawiono postulat usunięcia z opisu standardu procedur wykonywanych przez przedstawicieli służb medycznych (11/81–82). Stwierdzono także, że w opisie usług należy zwrócić uwagę, iż pomoc najczęściej świadczona jest przez pielęgniarki, a nie przez rodzinę, z którą nie ma kontaktu (2.2/66).

Standard opieki zdrowotnej skierowanej do osób bezdomnych wymagających opieki lekarskiej, pielęgniarstwa, rehabilitacyjnej i terapeutycznej

Sformułowano rekomendację, że należy obniżyć wymagania ze względu na ich wysoki koszt (15.2/83). Podobnie jak poprzednio, zwrócono także uwagę, że pomoc najczęściej nie jest świadczona przez rodzinę, z którą nie ma kontaktu, lecz przez pielęgniarki (2.2/66).

3.2.4.3 USŁUGI

3.2.4.3.1 Uwagi formalne

Katalog uwag dotyczących strony formalnej ewaluowanego dokumentu w zasadzie ograniczał się do kwestii opisanych powyżej. Nieliczne informacje z tego zakresu, odnoszące się do usług, przybierały charakter ogólnie pozytywnych (lub jedynie kontekstowych) uwag w rodzaju sformułowań, że daną usługę opisano w przejrzysty sposób, np. taki zapis dotyczy redukcji szkód (15.2/78), stanowiącej komponent standardu w obszarze terapii oraz profilaktyki uzależnień od substancji psychoaktywnych osób bezdomnych.

3.2.4.3.2. Ocena wartości merytorycznej usług

Dokonując oceny merytorycznej usług badani skoncentrowali się na standardzie terapii oraz profilaktyki uzależnień od substancji psychoaktywnych osób bezdomnych. Ewaluując edukację z zakresu profilaktyki uzależnień stwierdzono, że *Cel usługi jest jasno sprecyzowany i jest możliwy do osiągnięcia poprzez realizowane działania* (6.2/75). Uwagi krytyczne zogniskowały się wokół zapisów dotyczących terapii uzależnień i redukcji szkód. Mówiono, że prowadzenie oddziaływań terapeutycznych jest szczególnie trudne – zwracano uwagę, że OB i OZB często nie mają motywacji, aby podejmować leczenie (6/35), ponadto występują utrudnienia w korzystaniu ze specjalistycznych usług w rodzaju detoksykacji (nietrzeźwość) (7/86). Krytykowano ponadto sformułowanie „trwała zmiana postaw”: *w przypadku każdego uzależnienia trwałość jest pojęciem względnym i można zasadnie mówić jedynie o działaniu zmierzającym w tym kierunku, ale nie o pełnej realizacji celu* (9.2/94). Dodawano także, że „trwała zmiana postaw i systemu zachowań” jest postulatem nierealistycznym (11.2/124).

3.2.4.3.3. Ocena innowacyjności

Odnosząc się do kwestii innowacyjności usług mówiono, że – w wymiarze lokalnym, uwzględniającym specyficzną sytuację Partnerstwa – terapia uzależnień i profilaktyka są innowacyjne (6/35). Zwracano także uwagę, że *Nowatorskie jest (...) towarzyszenie osobom bezdomnym w procesie wychodzenia z uzależnień przez terapeutę i powiązanie systemu wspierania w wychodzeniu z bezdomności ze skutecznością wychodzenia z uzależnienia* (7/86). Obie przytoczone uwagi odnoszą się do standardu w obszarze terapii oraz profilaktyki uzależnień od substancji psychoaktywnych osób bezdomnych. W przypadku standardu w obszarze przedmedycznej pomocy doraźnej za innowacyjny uznano kurs pierwszej pomocy dla OB (9/44) – działanie to należy do aktywności dodanych przez PL.

3.2.4.3.4. Odniesienia do innych Standardów (standardów)

Analizując powiązania usług z zakresu zdrowia z innymi Standardami wskazano na redukcję szkód – *Jako przykład dobrej praktyki zwracano uwagę na korzystny wpływ, jaki daje współpraca z realizatorami innych standardów, w tym przypadku z osobami realizującymi standard praca socjalna* (8.2/42). Stwierdzono także, że dostęp do terapii i zapewnienie opieki medycznej, opisane w standardzie w obszarze opieki zdrowotnej skierowanej do osób bezdomnych wymagających opieki lekarskiej, pielęgniarskiej, rehabilitacyjnej i terapeutycznej (...) *dubluje się z wcześniejszymi celami i działaniami w ramach innych punktów standardu opieki zdrowotnej* (1.2/75).

3.2.4.3.6. Modyfikacje

Postulowano wprowadzenie usługi „opieka lekarska” (6/34, 36; 14/29) oraz rejestru OB, co ułatwiłoby wymianę informacji pomiędzy placówkami (15/49). W przypadku standardu w obszarze potwierdzenia prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych rekomendowano, aby bardziej szczegółowo opisać (...) *procedurę postępowania z osobami NN* (9.2/91; 9/43). Sformułowano postulaty obligatoryjnego (...) *utworzenie*

stanowiska pracownika socjalnego w szpitalu (11.2/120) oraz wprowadzenie takiego systemu pracy pracowników socjalnych w placówkach ochrony zdrowia, który umożliwiłby wdrażanie procedury potwierdzenia prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych także w dni wolne (np. przeprowadzanie wywiadu) (11.2/121).

Mówiono, że osoby zajmujące się edukacją w ramach standardu w obszarze terapii oraz profilaktyki uzależnień od substancji psychoaktywnych osób bezdomnych oprócz właściwego wykształcenia powinny mieć odpowiednie doświadczenie („obyście”) – umiejętność odnalezienia się w różnych (czasem trudnych, kłopotliwych) *sytuacjach, zwiększającą wiarygodność oraz skuteczność prowadzonych działań* (3.2/83). W przypadku profilaktyki uzależnień postulowano wprowadzenie zakazu spożywania alkoholu na terenie ogrzewalni i utrudnień konsumpcji alkoholu w pobliżu miejsc dla osób bezdomnych (nie wskazano jednak, o jakiego rodzaju utrudnienia chodzi) (1.2/71). Zgłoszono pomysł wzbogacenia standardu o grupy wsparcia dla OB przebywających poza placówkami, uzależnionych od substancji psychoaktywnych (15/48-49, 79). *Postulowano przemodelowanie standardu pod kątem położenia większego nacisku na edukację i terapię w zakresie redukcji szkód jako działań pozwalających na osiągnięcie (i zarejestrowanie) realnych zmian w postawach osób uzależnionych* (3.2/85). W odniesieniu do obszaru redukcji szkód uznano, że standard jest zbyt mało precyzyjny: brakuje 1) zdefiniowania częstotliwości udzielania indywidualnych konsultacji motywujących i czasu ich trwania; 2) wskazówek dotyczących współpracy (w zakresie wymiany informacji na temat pacjentów) między instytucjami zajmującymi się terapią uzależnień (8/32).

W obszarze przedmedycznej pomocy doraźnej sformułowano propozycję ujęcia w usłudze (...) *współpracy z pogotowiem i strażą miejską, w obszarze transportu klientów stanowiących zagrożenie dla osób postronnych, ze względów higienicznych i epidemiologicznych* (1.2/73).

Analizując usługi z zakresu opieki zdrowotnej skierowanej do osób bezdomnych wymagających opieki lekarskiej, pielęgniarskiej, rehabilitacyjnej i terapeutycznej, stwierdzano, że niektóre spośród nich są zbyt drogie, aby można je było realizować (9/42–43), np. rehabilitacja ruchowa (6/34–45; 11/81). Mówiono także, że proponowane wyposażenie placówek, świadczących usługi opiekuńczo-pielęgnacyjne jest zbyt wygórowane, np. warunek posiadania izolatki, co uniemożliwia realizację tego pakietu usług (11/80). Postulowano *ograniczenie liczby dokumentów do raportu pielęgniarckiego, karty prowadzonej przez lekarza oraz karty zleceń* (2.2/66). Uznano, że placówki nie powinny przyjmować chorych klasyfikowanych według zmodyfikowanej skali Barthel od 0 do 40 punktów (2.2/67).

W przypadku opieki zdrowotnej skierowanej do osób bezdomnych wymagających opieki lekarskiej, pielęgniarskiej, rehabilitacyjnej i terapeutycznej proponowano dodanie (lub doprecyzowanie) procedur z zakresu: szczepień przeciwko wściekliznie, schorzeń wątroby, zapalenia trzustki, nadciśnienia, zawałów i omdleń (9/43). Mówiono także, że należy przeformułować cel wyraźnie wyodrębniając cele szczegółowe:

- *poprawa stanu zdrowia i zapobieganie powikłaniom chorób u osób bezdomnych,*
- *zapewnienie osobom bezdomnym dostępu do leczenia, terapii, usług rehabilitacyjnych i opieki,*
- *przygotowanie chorego do samoopieki i samopielęgnacji* (1.2/75).

3.2.5 Ocena standardu: zatrudnienie i edukacja – Sławomir Mandes

3.2.5.1 WSTĘP

Dokument zawiera opracowanie raportów PL, w których realizowany był standard zatrudnienia i edukacji (dalej: ZiE). Materiał wyjściowy stanowiło 15 raportów z ewaluacji zrealizowanej w I etapie oraz 10 raportów przygotowanych w drugim etapie badania. Jak wspomniano we wprowadzeniu, analiza polegała na wyszukaniu informacji na temat całego standardu

i poszczególnych usług odnośnie oceny formalnej, merytorycznej oraz innowacyjności standardu. Poszczególne informacje zostały podzielone na negatywne i pozytywne. Odrębną grupę stanowią sformułowane przez badanych propozycje modyfikacji standardu. Czytając przygotowany materiał należy wziąć pod uwagę kilka opisanych niżej kwestii:

- bardzo istotny wpływ na prowadzoną analizę standardu w zakresie poszczególnych usług miał fakt ich nierównomiernego rozłożenia. Wszystkie PL, które realizowały standard zatrudnienia i edukacji, wprowadzały usługi z aktywizacji społecznej oraz zawodowej. Niewielka część realizowała usługę edukacji zawodowej. Jedynie dwa partnerstwa zrealizowały działania z usługi zatrudnienia wspieranego. Oznacza to, iż tylko w przypadku dwóch pierwszych usług można mówić o względnie wyczerpującym opisie. Stwarza to istotny problem przy ocenie usługi zatrudnienia wspieranego. PL wybierały działania względnie proste, nie wymagające długotrwałego zaangażowania. Wynikało to w dużej mierze z krótkiego czasu realizacji projektu. Niestety oznacza to, iż nie zrealizowano usług, które potencjalnie w największym stopniu umożliwiały osiągnięcie celów całego standardu. Warto w związku z tym rozważyć, w jaki sposób zachęcić w przyszłości PL do wykorzystania w większym stopniu możliwości zawartych w usłudze zatrudnienie wspierane,
- porównując wyniki ewaluacji z I i II etapu widać ewolucję poglądów. Generalnie wyniki z I etapu są bardziej zróżnicowane, w szczególności dużo więcej jest opinii krytycznych. Dostrzec można również duże rozbieżności, a nawet sprzeczności, pomiędzy PL. Wyniki II etapu ewaluacji są bardziej spójne. Trudno jednoznacznie wytłumaczyć i uzasadnić przyczyny powyższej sytuacji. Można jedynie przypuszczać, że doświadczenie z wprowadzenia modelu przyczyniło się do wzrostu ocen pozytywnych oraz uspołnienienia opinii

3.2.5.2 UWAGI FORMALNE DO STANDARDU

W opracowanych w poszczególnych PL raportach brak było zasadniczych uwag dotyczących sposobu konstrukcji standardu. **Jego wytyczne zgodnie uznawano za przejrzyste i czytelne, sposób opisanie postrzegano jako jasny, zrozumiały, nie przysparzający trudności z interpretacją przyjętych założeń.** Przedstawiciele niemal wszystkich Partnerstw Lokalnych (17) pozytywnie odnosili się do wypracowanej logiki standardu, uznając iż sformułowane w jego ramach cele wydają się „trafnie zdefiniowane, osiągalne i realistyczne” (9/45), ponadto zaś „odpowiadają na opisane problemy” (1/53; 2/49; 6/39). Podkreślano, iż pomiędzy poszczególnymi modułami standardu „widoczne są logiczne powiązania”, zaś każdy z nich jest dokładnie i precyzyjnie opisany (16/52). Krytyczne uwagi zgłaszano jedynie w dwóch Partnerstwach – w Częstochowie oraz Dąbrowie Górniczej: w pierwszym z nich standard uznano za mało zrozumiały, enigmatyczny, operujący powielaniem podobnie brzmiących (dublujących się) zapisów (3/69), w drugim – podkreślano jego niejasny charakter, wynikający ze zbyt dużej ilości ujętych w ramach standardu działań (4/38).

Z uwagi na fakt, iż negatywne opinie pozostawały w zdecydowanej mniejszości, nie należy przywiązywać do nich większej wagi, nie wydają się bowiem reprezentatywne i znaczące dla wyników badania. Generalnie, **standard od strony formalnej spotkał się z bardzo pozytywnym odbiorem, zyskując aprobatę większości uczestniczących w pilotażu PL.** Za główne atuty standardu zgodnie uznawano: 1) jego czytelną i przejrzystą strukturę, 2) jasny, zrozumiały charakter opisanych założeń oraz 3) właściwe, adekwatne do potrzeb zdefiniowanie celów

Bardzo wysoko oceniono standard pod względem postrzeganej spójności oraz przyjętej logiki zaproponowanego schematu działania. Przytoczona poniżej opinia, wyrażona przez przedstawicieli PL w Częstochowie (sformułowana w drugim etapie ewaluacji, a więc pozytywnie weryfikująca obiekty i zastrzeżenia pojawiające się na pierwszym etapie pilotażu!), zdaje się odzwierciedlać pogląd większości, głosząc, iż „Naszkicowany w standardzie

plan działania układa się w spójny, jasno zarysowany schemat – niezbędnych z perspektywy świadczenia pomocy osobom bezdomnym i bezdomnością zagrożonym – usług nakierowanych na ich aktywizację społeczną i zawodową. Poruszanie się po zapisach standardu nie nastroczało żadnych trudności. Określano je jako czytelne i przejrzyste, sformułowane w łatwy do zrozumienia i przyswojenia sposób” (3.2/83).

Ową pozytywną opinię potwierdzają wypowiedzi pojawiające się w raportach z pozostałych PL, wskazujące na **wysoki poziom spójności standardu** („działania i cele przypisane do realizowanych usług ze standardu są spójne” – 16.2/144) oraz **przemyślany sposób zaplanowania poszczególnych usług** (9.2/117).

3.2.5.3 OCENA WARTOŚCI MERYTORYCZNEJ STANDARDU

Na uwagę zasługuje fakt, iż **ocena wartości merytorycznej standardu silnie polaryzowała opinie badanych:** tożsame kwestie postrzegane były zarówno w kategoriach pozytywnych, uznawane za istotne atuty standardu jak i poddawane krytyce z uwagi na dostrzegane słabości i uchybienia. Do najbardziej kontrowersyjnych aspektów standardu ZiE zaliczyć należy trzy kwestie: 1) czy i w jakim stopniu założone w standardzie cele wydają się możliwe do zrealizowania? 2) na ile zapisane w standardzie działania dopasowane zostały do rzeczywistych potrzeb osób bezdomnych?, 3) czy poziom szczegółowości opisanych w standardzie usług jest wystarczający / odpowiedni? Sformułowane przez przedstawicieli Partnerstw odpowiedzi na powyższe pytania okazywały się zarówno pozytywne jak i negatywne. Dla utrzymania porządku analizy, w pierwszej kolejności przedstawione zostaną dostrzegane przez Partnerstwa pozytywne aspekty merytorycznej zawartości standardu ZiE, w dalszej zaś – wskazywane słabości, podkreślane luki i uchybienia. Biorąc pod uwagę liczebność zaprezentowanych poniżej uwag, oceny negatywne przeważają i są bardziej szczegółowe. Oceny pozytywne są bardziej ogólne. I jest ich mniej. Jeśli jednak brać pod uwagę ogólną liczbę uwag w raportach to widać lekką przewagę uwag pozytywnych.

a. Pozytywne aspekty standardu:

- **realistyczny charakter standardu: osiągalne, możliwe do zrealizowania cele:** w dwóch spośród Partnerstw realizujących standard ZiE pojawiły się pozytywne opinie dotyczące osiągalności założonych celów: w PL w Białogardzie podkreślano, iż „Cele ujęte w standardzie są jak najbardziej realistyczne, o czym świadczy wieloletnia praktyka ich realizowania. Osiągalność celów wynika z odpowiedniego doboru usług nakierowanych na ich realizację” (1/53). Z kolei przedstawiciele PL w Kielcach przyznawali, iż założone w standardzie cele są realistyczne, ale „tylko do pewnego momentu – do poziomu usług oferowanych w ramach możliwości pomocy społecznej, ta zaś kończy się w większości przypadków na poziomie schroniska dla osób bezdomnych” (7/87),
- **trafny dobór założonych celów:** trafność standardu, w przeświadczeniu części badanych, polega przede wszystkim na jego dostosowaniu do powszechnie obserwowanego zestawu deficytów, z jakimi zmagają się osoby bezdomne. (7/87). W PL Praga-Warszawa podkreślano, iż w ramach standardu „występuje wysoka trafność pomiędzy jego celami a potrzebami osób bezdomnych” (16/52). Z kolei w zgodnej opinii przedstawicieli PL w Częstochowie, standard dostosowany został zarówno potrzeb osób bezdomnych (umożliwienie im ponownego odnalezienia się w strukturach społecznych, unormowania swej sytuacji zawodowej) jak i świadczących pomoc specjalistów (pomoc w zaprojektowaniu podejmowanych działań). (3.2/83),
- **właściwy (odpowiedni) dobór działań:** zarówno respondenci jak i uczestnicy panelu eksperckiego w znacznej części objętych badaniem PL uznali, iż sugerowane w standardzie i podjęte przez Partnerstwo działania są właściwie dobrane dla realizacji założonych celów oraz dostosowane do specyfiki lokalnych potrzeb (11.2/139; 2.2/73; 3.2/84; 6.2/89;

15.2/87). Opisane w standardzie działania postrzegano jako trafne, dobrze oddające specyfikę pracy z osobą bezdomną w zakresie jej aktywizacji społecznej i zawodowej (3.2/84),

- **szczegółowy opis poszczególnych działań:** część badanych za odpowiedni i absolutnie wystarczający uznała poziom szczegółowości opisanych w standardzie działań, przyznając iż „*trudno wyobrazić sobie, żeby było bardziej szczegółowo, bo sami musimy non stop to zmieniać. I wcale nie dlatego, że jakieś wytyczne są nietrafione, tylko potrzeby tej grupy są inne*”. Zbyttnia szczegółowość, zdaniem respondentów, stanowić może przeszkodę, mocno ograniczając podejmowane na rzecz klientów działania. Zawarte w standardzie cele traktowane są jako swego rodzaju „busole”, wytyczające jedynie kierunek przyszłych aktywności „*cel to tylko kierunek działania z klientem*” (16.2/144). Pozytywnie oceniono fakt wyeksponowania i omówienia poszczególnych etapów usamodzielniania się osób bezdomnych (3/69). Za zaletę uznano również fakt, iż standard, krok po kroku, opisuje wdrażanie kolejnych usług wchodzących w jego skład (11/82). Z akceptacją badanych spotkało się również szczegółowe rozpisanie poszczególnych etapów powrotu osób bezdomnych do aktywności zawodowej i społecznej (3/69). Za słuszne uznano także wyodrębnienie w zapisach standardu CISu jako placówki zajmującej się edukacją zawodową, świadczeniem zatrudnienia socjalnego oraz KISu, koncentrującego się na podejmowaniu aktywności z zakresu integracji Społecznej (3/69). Zakres standardu oraz zapisanych w jego ramach usług uznano za wystarczający i wyczerpujący; jak podkreślano „*nie ma potrzeby uzupełniania standardu o dodatkowe usługi*” (14/27),
- **elastyczność – możliwość wyboru określonych usług dopasowanych do aktualnych potrzeb osób bezdomnych oraz możliwości PL:** część badanych podkreślała, iż standard ZiE zakłada sporą dozę elastyczności, dzięki czemu można traktować go – podobnie jak standard Pracy Socjalnej – wg idei *a la carte*, wybierając z szerokiej gamy zaproponowanych usług te, które w danym momencie działania uznane zostaną za najwłaściwsze, w największym stopniu dopasowane do aktualnej sytuacji / potrzeb osoby bezdomnej (19/71). Oceniając wartość merytoryczną standardu ZiE badani zwrócili uwagę, że jest on opracowany w sposób ułatwiający pracę realizującym i wdrażającym go podmiotom (osobom bądź instytucjom). Wspomnianą elastyczność uznawano za niewątpliwą atut standardu, umożliwiającą dopasowanie wybranych z pakietu usług do lokalnych potrzeb i możliwości (9.2/119),
- **instytucja „trenera pracy”:** przedstawiciele PL w Białymstoku wysoko ocenili umieszczenie w standardzie instytucji „trenera pracy” – możliwość jego wykorzystania w pracy z osobami bezdomnymi uznano za istotną zaletę standardu (2.2/73)

b. Negatywne aspekty standardu:

- **słabe dopasowanie standardu do możliwości Partnerstwa:** na powyższą słabość standardu wskazywali przedstawiciele czterech Partnerstw, silnie podkreślając fakt, iż założone cele wydają się słabo dopasowane do potrzeb i możliwości PL (1/54; 4/38; 6/39) (16.2/144),
- **słabe dopasowanie standardu do potrzeb osób bezdomnych:** za pewną ułomność standardu uznawano fakt, iż – zdaniem badanych – w niewystarczającym stopniu uwzględniono w nim specyficzną sytuację osób bezdomnych, przedstawiając bogatą ofertę możliwości podnoszenia kwalifikacji zawodowych ogólnodostępnych dla osób bezrobotnych (9.2/116). Podkreślano, iż przyjęte cele powinny zostać lepiej dopasowane do specyfiki osób bezdomnych, uwzględniając takie zmienne jak wiek czy stan zdrowia (6.2/81),
- **niekompletny charakter standardu:** za ową niekompletność uznawano nieuwzględnienie w standardzie narzędzi motywujących osoby bezdomne do podjęcia pracy zmierzającej do zmiany obecnego *status quo*. Jak podkreślano, usługi zawarte w standardzie zakła-

dają pracę z osobami zmotywowanymi do wyjścia z bezdomności (m.in. poprzez podjęcie aktywności zawodowej), jak jednak wynika z DL – motywację tę wykazuje jedynie niewielki odsetek osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością (2/48),

- **nadmierny poziom szczegółowości wylistowanych w standardzie usług:** część badanych kwestionowała ilość zawartych w standardzie usług, uznając ją za nadmierną, ponadto zaś opisaną w zbyt szczegółowy sposób „*nie wiem czy tam już nie ma zbyt wiele celów i usług, czy standardowi nie pomogłoby wręcz jeszcze trochę większe zawężenie*”. Zdaniem tej grupy respondentów, standard powinien zostać okrojony do najistotniejszych celów i usług, przy jednoczesnym zachowaniu dbałości, by „*nie wchodzić w kompetencje pewnych innych instytucji, zajmujących się problemem bezdomności*” (13/61),
- **zbyt ogólny / mało konkretny charakter standardu:** z drugiej strony, pojawiały się opinie wskazujące na potrzebę dodatkowego uszczegółowienia opisanych w standardzie działań, doprecyzowania ich charakteru, zakresu, etc. (6/37) „*Tutaj się pisze o niczym, bo co to jest promocja zatrudnienia? Co to takiego jest? Ja nie wiem, szczerze powiedziawszy. To, że ktoś wydrukuje sześć plakatów i powie, no fajnie, żeby ci bezdomni, żeby pracowali. No to jest lipa, nie?*” (10/46),
- **mało realistyczny charakter standardu:** w części wywiadów pojawiły się wątpliwości dotyczące efektywności założonych celów i działań – wskazywano na trudności z realizacją poszczególnych usług z uwagi na fakt, iż „*stosowne instrumenty aktywizacji zawodowej leżą nie w gestii instytucji pomocy społecznej, lecz przede wszystkim urzędów pracy*” (11/84). Podkreślano, iż o ile przyjęte cele wydają się trafne i dobrze zdefiniowane, o tyle realizacja konkretnych działań napotkać może na szereg trudności, w efekcie cechując się bardzo niskim poziomem skuteczności i efektywności (10/47). Mało realistyczny charakter przyjętych w standardzie celów wynika – zdaniem badanych – nie tylko ze słabego odniesienia do indywidualnej sytuacji klienta, ale także krótkiego czasu realizacji projektu „*Projekt jest za krótki, a cele nakładane takie, których nie zrealizuje większość partnerstw; poza tym w ciągu kilku miesięcy nie zmienia się nawyków, postaw*” (16.2/144),
- **niewłaściwe rozłożenie akcentów:** przedstawiciele PL w Częstochowie wskazywali na niewłaściwe rozłożenie akcentów w postaci silniejszej koncentracji na aktywizacji zawodowej niż społecznej, co sugerować mogłoby swego rodzaju wykluczenie osób bezdomnych opornych bądź niezdolnych do powrotu na rynek pracy z uwagi na długotrwałe pozostawanie w stanie bezrobocia, utrwalone negatywne postawy i nawyki, trudność z przystosowaniem się do nowej sytuacji życiowej i zawodowej (3/69). Podobny przedmiotowo zarzut formułowali reprezentanci PL we Lwówku, krytycznie odnosząc się do faktu, iż – w ich przeświadczeniu – standard ZiE w niedostatecznym stopniu uwzględnia funkcję aktywizującą tzw. szkoleń z zakresu umiejętności „miękkich” (autoprezentacja, asertywność etc.): „*To na nie powinien być położony akcent, a jest wręcz odwrotnie – standard wydaje się podkreślać rolę szkoleń zawodowych*” (9.2/116),
- **problemy finansowe stojące na przeszkodzie pełnej realizacji standardu:** na finansowe bariery utrudniające realizację zapisanych w standardzie celów wskazywano przede wszystkim w Jarosławiu, postulując podjęcie próby dostosowania wytycznych standardu do zasobów i możliwości finansowych danej gminy (danego PL) (6/39),
- **przejmowanie kompetencji innych instytucji:** powyższy zarzut formułowany był sporadycznie, wyłącznie przez reprezentantów PL we Lwówku, wskazujących na dublowanie zapisanymi w standardzie działaniami kompetencji innych podmiotów / instytucji – jak podkreślano, „*wygląda to tak, jakby standard przerzucał część z tych obowiązków, z których nie wywiązują się instytucje rynku pracy, na instytucje wspierające osoby bezdomne*” (9.2/116),

- **budowanie uprzywilejowanej pozycji osób bezdomnych na rynku pracy:** uwaga ta – podobnie jak poprzednia – miała charakter jednostkowy: członkowie PL w Pile wyrażali wątpliwość dotyczącą zasadności „uprzywilejowanego” traktowania osób bezdomnych w kwestii ich przyszłego zatrudnienia. W trakcie prowadzonej dyskusji pojawiły się zastrzeżenia i obawy, „czy takie traktowanie osób bezdomnych nie przyczyni się do powstania dyskryminacji pozytywnej tych osób na rynku pracy wobec innych grup wymagających wsparcia w dziedzinie zatrudnienia” (11/83).

3.2.5.4 OCENA STANDARDU POD WZGLĘDEM INNOWACYJNOŚCI

Kwestia innowacyjności standardu postrzegana była w sposób niejednoznaczny, silnie polaryzując opinie badanych. **Część spośród nich za innowacyjny uznała sam – nowatorski, w ich mniemaniu – sposób podejścia do idei aktywizacji społecznej i zawodowej**, rozszerzenie oferty instytucji oraz placówek, realizujących projekty nakierowane na pracę w powyższych obszarach „*Samo podejście jest już w pewnym sensie innowacyjne, z uwagi na to, że tej aktywizacji na poziomie placówek dla bezdomnych za wiele do tej pory nie było, na poziomie pracy socjalnej jako narzędzia do wykorzystania...*” (13/62). W porównaniu ze świadczonymi dotychczas na rzecz osób bezdomnych tradycyjnymi usługami z zakresu pomocy doraźnej – standard wydaje się poważnym „krokiem do przodu”, znacznie wykraczającym poza dotychczasowe narzędzia i metody pracy (7/87). Część respondentów, za największą innowację standardu uznała **możliwość kompleksowej pomocy osobom bezdomnym w zakresie edukacji i wspomagania zatrudnienia**. Jak podkreślano, „zatrudnienie psychologa i doradcy zawodowego na wyłączność osób bezdomnych dało szansę na to by podopieczni objęci zostali całościową opieką w tym zakresie” (15/50). Za elementy nadające standardowi ZiE znamion innowacyjności uznano również:

- **wprowadzenie trenera pracy** jako metody pracy elastycznie dopasowującej się do potrzeb OB i polegającej na mocno zindywidualizowanym wsparciu (2/48),
- **różnego rodzaju kursy i szkolenia dla OB** (9/46),
- **prace społeczne łączone z kursami zawodowymi** „Standard pozwolił na konsolidację działań aktywizujących tego typu” (19/71)

W poprzek powyższych opinii stoi silne przeświadczenie pozostałych badanych, iż standard zasadniczo **nie wykracza poza dotychczas praktykowane sposoby świadczenia usług aktywizacyjnych** (16/53). Wyrażano przeświadczenie, iż zakres opisanych w standardzie usług wpisuje się w szablonowe, dobrze znane i wykorzystywane przez szereg partnerstw rozwiązania „*To już funkcjonuje, tu nie ma nic nowatorskiego. Wszystko to robimy.*” (3/69). Część osób szła w swej krytyce krok dalej, uznając, iż standard stanowi „niemal słowo w słowo przepisaną ustawę o zatrudnieniu socjalnym z powtórzeniem jej celów i obszarów działania” (1/54)

3.2.5.5 ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW MODELU GSWB

Brak było zasadniczych uwagi i opinii dotyczących powiązania standardu ZiE z pozostałymi standardami Modelu GSWB. **W większości Partnerstw, standard ZiE traktowano jako odrębną przedmiotowo strukturę, nie łącząc jej z innymi standardami**, nie odnosząc do celów i działań wyspecyfikowanych w pozostałych standardach. Wypowiedzi wskazujące na dostrzegane zależności pojawiły się jedynie w dwóch Partnerstwach – Dąbrowie Górniczej oraz Nowym: w pierwszym z nich podkreślano „nakładanie się standardu ZiE na standard Praca Socjalna” (4/38), w drugim również silnie akcentowano fakt, iż standard Zatrudnienie i Edukacja stanowi istotne uzupełnienie dla standardu Praca Socjalna oraz Mieszkalnictwo („przy jego realizacji skorzystano zarówno z edukacji skierowanej do osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością jak i praktycznego przygotowania do zatrudnienia w postaci prac społecznie użytecznych oraz pracy w »sklepie społecznym«” (10.2/67).

3.2.5.6 MODYFIKACJE STANDARDU

Znaczna część przedstawicieli objętych pilotażem Partnerstw, wskazywała na potrzebę modyfikacji standardu. Wśród kluczowych propozycji zmian znalazły się przede wszystkim:

- **położenie większego nacisku na problem aktywizacji społecznej:** sygnalizowano konieczność silniejszego wyeksponowania aktywizacji oraz integracji społecznej, nie tyle poprzez wprowadzanie odrębnego standardu, ile uzupełnienie istniejącego zapisu o pojęcia aktywizacji oraz integracji społecznej. Oba cele są obecnie realizowane przez KIS-y, naturalnym działaniem wydaje się zatem stworzenie struktury, w ramach której wspomniane powyżej cele będą skutecznie realizowane. Tak właśnie zadziało się w przypadku projektu realizowanego przez PL w Częstochowie – udało się utworzyć partnerstwo z innymi KIS-ami i nawiązać skuteczną współpracę w obszarze aktywizacji oraz integracji społecznej. Położenie większego nacisku na odpowiednie „przygotowanie” i zmotywowanie osób bezdomnych do podjęcia aktywizacji społecznej poprzez uświadamianie im korzyści wynikających z podjęcia tego typu działań – często uznawano za priorytet oraz punkt wyjścia do pracy nad dalszą aktywizacją OB (3.2/84). Jak podkreślano, osoby bezdomne żyją poza społeczeństwem, tracą zdolność odgrywania dotychczasowych ról społecznych oraz umiejętność „wykonywania regularnej pracy, planowania dnia i dbania o siebie. Przed rozpoczęciem podnoszenia ich kwalifikacji zawodowych i pomocy w poszukiwaniu pracy należy zatem zadbać przede wszystkim o społeczne aspekty ich funkcjonowania” (1/55),
- wskazywano również na **konieczność opisanie w standardzie narzędzi** motywujących OB do korzystania ze wsparcia w ramach aktywizacji edukacyjnej i zawodowej (2/7),
- **rezygnacja z dużego poziomu szczegółowości na rzecz bardziej otwartej, elastycznej formuły:** jak podkreślała część badanych, standard powinien mieć formułę otwartą, bardziej ogólną, „wskazywać na cele i podstawowe kierunki działań, a nie skupiać się na szczegółach, bo to właśnie powoduje, że to jest w ogóle nie do zrealizowania” (4/38). Specyfika problemu bezdomności wymaga odpowiedniej dozy elastyczności w zakresie doboru realizowanych usług – zawarte w standardzie propozycje powinny uwzględniać indywidualny charakter środowiska, w którym dane działanie jest prowadzone „*Większy nacisk na indywidualność! To, że te osoby łączy jeden problem (bezdomność), nie znaczy, że każdy siebie i problem tak samo postrzega. Proces aktywizacji różnie przebiega u różnych ludzi*” (15/87). Pojedyncze osoby wskazywały na potrzebę zawężenia obecnego zakresu standardu, „tak by nie wkraczał w kompetencje osób niepracujących bezpośrednio z ludźmi bezdomnymi, gdyż to ostatecznie może doprowadzić do narzucania sposobu funkcjonowania takich instytucji jak np. PUP” (13/62),
- **konieczność uzupełnienia/modyfikacji zapisanych w standardzie celów:** pojedynczy respondenci wskazywali na potrzebę uzupełnienia standardu i wpisania w wachlarz zapisanych w nim dążeń – finalnego celu, jakim jest zatrudnienie OB, jak przyznawali bowiem „jest to logiczna konsekwencja wszystkich działań z zakresu aktywizacji zawodowej” (6/37). Podkreślano również **konieczność lepszego dopasowania założonych w standardzie celów do specyfiki grupy osób bezdomnych**, m.in. poprzez uwzględnienie takich cech (zmiennych) jak wiek oraz stan zdrowia (6/88),
- **nadanie zapisanym w standardzie działaniom bardziej nowatorskiego charakteru:** podstawowy zarzut wobec standardu, formułowany przez część badanych, stanowiła jego postrzegana wtórność wobec ustawy o zatrudnieniu socjalnym. W związku z powyższym, pod rozwagę poddawano opracowanie „zbioru celów i nakierowanych na ich realizację usług, uwzględniających szczególne [specyficzne] problemy osób bezdomnych” (1/55),
- **wpisanie w standard działań z zakresu ekonomii społecznej:** pojawiały się pojedyncze opinie wskazujące na konieczność zapisania w standardzie działań zmierzających do

tworzenia podmiotów ekonomii społecznej, jednak „z zastrzeżeniem, iż nie wszystkie formy się tu sprawdzają, warto zatem zwrócić się w stronę spółdzielni socjalnych osób prawnych jako bardziej stabilnej i trwałej formy wsparcia” (10/48). Rozbudowanie standardu o działania uwzględniające istnienie spółdzielni socjalnych oraz prac społecznie użytecznych wpłynęłoby na jego postrzeganą użyteczność i efektywność (9/47),

- **rozbudowanie usług z zakresu aktywizacji zawodowej:** część badanych zwróciła uwagę na potrzebę wprowadzenia szerszego programu aktywizacji zawodowej, wskazując jednocześnie na konieczność uprzedniego przeprowadzenia diagnozy lokalnego rynku pracy „w celu lepszego i bardziej skutecznego planowania działań w ramach aktywizacji zawodowej osób bezdomnych” (6/40),
- **pozostałe – sporadycznie pojawiające się – uwagi / propozycje zmian**
 - rezygnacja z kosztorysowania pracy OB na rzecz placówki (2/7),
 - przeformułowanie nie do końca spójnego i jasnego zapisu dotyczący „quasi wolontariatu” (13/62),
 - zamieszczenie w standardzie wskazówek / porad dotyczących sposobu radzenia sobie z problemem zadłużenia alimentacyjnego: „osoba borykająca się z zadłużeniem niechętnie podejmuje pracę zarobkową, gdyż ma świadomość, że większość jej pensji zajęta będzie na poczet długu” (15/51),
 - zamieszczenie szczegółowych wytycznych dotyczących sposobu dokumentowania indywidualnego planu pracy z klientem (6.2/88),
 - wskazanie możliwych źródeł finansowania, nie obciążających budżetów gmin, które zdecydowały się na wdrażanie usług w obszarze ZiE (9.2/118).

3.2.5.7 USŁUGI/MODUŁY

Usługa: Aktywizacja społeczna

Ocena

Usługa została we wszystkich bez wyjątku raportach oceniona pozytywnie. Z badań wynika, że cele określone zostały w sposób jasny i zrozumiały, ponadto zaś możliwy do realizacji (1.2/83; 2.2/73; 3.2/83; 6.2/81; 9.2/105; 10.2/62; 11.2/134; 15.2/87; 16.2/128). Jedynie w Białymstoku podnoszono wątpliwość, czy uzasadniona jest odrębność „modułów aktywizacji zawodowej i edukacji zawodowej. Są one ściśle ze sobą powiązane, a cele w praktyce często są identyczne” (1.2/84). Oceny pozytywne przeważają prawie trzykrotnie nad ocenami negatywnymi. W pierwszej kolejności zostaną przedstawione oceny pozytywne. Badani wskazywali na szereg pozytywnych cech usługi, które bądź już zostały zapisane w standardzie bądź powinny zostać wyeksponowane jako szczególnie ważne.

a. Pozytywne aspekty usługi:

- **Wykorzystywanie i łączenie różnych metod:** aktywizując OB należy pamiętać o tym, by nie czynić tego w sposób mechaniczny – aplikować wszystkim tę samą usługę. Aktywizacja społeczna **wymaga łączenia różnych metod**. Różnorodność zaproponowanych w ramach usługi metod aktywizacji jest, zdaniem badanych, pozytywną cechą standardu. Paleta możliwości jest elastyczna i pozwala dostosowywać je do potrzeb PL (9.2/106). Przykładowo, w Częstochowie najczęściej stosowane narzędzie aktywizacyjne stanowiła rozmowa, wykorzystująca podejście skoncentrowane na rozwiązaniach: wspólne budowanie planów, następnie ich weryfikacja w działaniu. W trakcie prowadzonej pracy z klientem stosowano motyw terapii, w której psycholog odwołuje się do zasobów klienta, samodzielnie określającego cel oraz wyznaczającego niezbędne do jego realizacji kroki / etapy działania. Psycholog towarzyszył jedynie powyższemu procesowi, przypatrywał mu się z pozycji obserwatora. (3.2/71). W przypadku Lwówka, aktywizacja społeczna prowadzona była w ramach życia wspólnoty – czyli społeczności Domu Wspólnoty. „Warto

w tym miejscu przypomnieć, że to właśnie we Lwówku wdrażany jest model wspólnotowy w obszarze mieszkalnictwa, a ponadto PL opracowało własny pomysł na poszerzenie standardu Praca socjalna o moduł Praca socjalna w Domu Wspólnoty. *Mamy u nas specyficzną sytuację, bo wszystkie osoby bezdomne z założenia jakby przebywają w grupie wsparcia, bo na tej zasadzie działają Domy Wspólnotowe – osoby w nich mieszkające są same dla siebie grupami wsparcia*” (9.2/101). Badani wskazali na następujące metody, których skuteczność potwierdziła praktyka:

- zajęcia prowadzone w **formie coachingu**, w trakcie którego uczestnicy szukali rozwiązań, jak radzić sobie w życiu codziennym. Metodę tę wykorzystaną w Nowem, w którym „zajęcia dotyczyły m.in. definiowania i określania celów, umiejętności i konsekwencji osiągania celów, rozpoznawania zagrożeń w procesie wychodzenia z bezdomności. W opinii badanych zajęcia te szczególnie sprawdziły się w przypadku osób bezdomnych. Zdecydowanie mniejsze zainteresowanie wzbudzały wśród osób zagrożonych bezdomnością, jak zauważa jeden z badanych” (10.2/60),
- **zorganizowane grupy wsparcia**, które cieszyły się powodzeniem wśród OB. „Silniejsze uczestniczki wspierały słabsze, dzieląc się z nimi własnymi doświadczeniami, przyjmując od nich także wsparcie. *Grupy wsparcia sprawdzają się, ludzie wzajemnie wspierają się, jeżeli ktoś znajdzie pracę, to jest wielki entuzjazm (...) lepszy nastrój do szukania pracy, jest motywacja.*” (11.2/131) Z wypowiedzi respondentów wynika, iż spotkania miały charakter nieformalny. Osiągnięte rezultaty podsumowuje wypowiedź: *Początkowo OB nie potrafiły się otworzyć, w miarę upływu czasu zaczynali się otwierać i nawiązywać wzajemne relacje. Widać ogromny postęp w umiejętności argumentowania swoich potrzeb.* (15.2/86),
- **wyjazdy grupowe** z uczestnikami projektu, nakierowane na wzajemną integrację, naukę zachowań społecznych, przyuczenie do funkcjonowania w grupie, etc. *To było fajne, bo oni potrzebują nauczania, że można żyć inaczej. Że to nie tylko telewizja – alkohol. Tylko, że można zrobić coś innego. To, co dla mnie było takie przyjemne, jak byliśmy w górach to oni dostali jakieś małe kieszonkowe, no istniała taka obawa, że pójdą się upić, a tymczasem kupili sobie kawę i usiedli w kawiarni. I nikt z naszych beneficjentów się nie skusił. Czyli wszyscy spędzili fajne trzy dni, bawili się wieczorem. Chodziło o to, żeby im pokazać, że można tańczyć bez alkoholu, że można pójść na basen, że można robić wiele ciekawych rzeczy. Po prostu pokazać im sposób spędzania czasu* (3.2/74),
- **trening ekonomiczny, warsztaty ekonomiczne**, w ramach których OB objęte były pomocą przez 1,5 roku. „Osoby uczestniczące w treningach uzyskiwały głównie wiedzę dotyczącą operowania ograniczonymi środkami materialnymi, układania budżetu i wskazywania najistotniejszych wydatków. Warsztaty były skierowane zarówno do osób bezdomnych jak i zagrożonych bezdomnością” (10.2/60; 16.2/128; 11.2/132).

- **długotrwałość procesu aktywizacji społecznej:** zdaniem badanych wprowadzając usługi w zakresie aktywizacji społecznej należy zwrócić uwagę na to, by była ona długotrwała, dopiero bowiem systematyczna i długotrwała praca z OB przynosi spodziewane rezultaty. *Ja uważam, że ta metoda pracy w grupach wsparcia przynosi rewelacyjne efekty, dlatego że jest to najlepsze oddziaływanie praktycznie. Jest to proces długofalowy, ale gwarantuje jakby trwałość efektów.*” (10.2/59),

- **dopasowanie aktywizacji społecznej do potrzeb jednostki:** pojedyncze usługi aktywizacji społecznej rzadko przynosiły pozytywne rezultaty. Z raportów wynika, iż do osiągnięcia zakładanych celów przyczyniało się dobranie kilku usług i powiązanie ich w jeden pakiet. Ważne jest zatem, by brać pod uwagę specyfikę potrzeb osób, dla których dany pakiet jest przygotowywany (np.: wiek, długość pozostawania bez domu, wykształcenie, płeć, itp.). Dopasowanie odpowiedniego zestawu usług do potrzeb jednostki ma szansę podnieść poziom skuteczności procesu aktywizacji społecznej. Przykładowo, w Częstochowie aktywizacja społeczna prowadzona była w trybie indywidualnych spotkań. Ich

ilość w dużej mierze zależała od samych klientów, tego, na ile byli zainteresowani korzystaniem z oferowanego wsparcia i zmotywowani do podjęcia pracy nad zmianą dotychczasowych nawyków, zachowań, przyzwyczajeń. Część osób skorzystała z jednorazowego kontaktu, pozostali umawiali się na cykliczne spotkania. (3.2/72),

- **zastosowanie wolontariatu w ramach aktywizacji społecznej:** pozytywnie oceniono aktywizację poprzez pracę na rzecz schroniska. W PL, gdzie wykorzystywano wspomnianą metodę aktywizacji, była ona stosowana już wcześniej. „Rezultatem powyższego działania jest rozbudzenie u osób bezdomnych poczucia bycia potrzebnym innym osobom oraz uczy ich, że życie nie polega tylko na braniu ale także na dawaniu, co potwierdzają słowa J9: *Te osoby czują się potrzebne, wiedzą, że nie tylko mają brać ale też dać coś od siebie* oraz J10: *Myszę, że to daje im motywację, że są do czegoś zaangażowani w życiu schroniska.* (6.2/79). *My proponujemy coś, a nasi beneficjenci w zamian proponują coś. (...) To, że ktoś otrzymuje wszystko na tacy bez żadnego zobowiązania działa negatywnie. Oczekujemy wzajemnych zobowiązań, aby uniknąć poczucia bezradności.* (3.2/74). Wolontariat można stosować nie tylko w ramach działalności placówek stałego pobytu, ale również przy okazji projektów typu *Housing first*. „Wszystkie mieszkania wspierane w projekcie zostały zaadaptowane z budynków i przestrzeni niemieszkalnych przez same osoby bezdomne. Udzielono im tylko wsparcia merytorycznego oraz zapewniono niezbędne materiały i narzędzia potrzebne do wykonania prac. Jak ujął to jeden z badanych – *postanowiliśmy, że te mieszkania osoby będą same realizowały, czyli same będą polepszały swoją sytuację, dodam tylko, że te było jak najbardziej z inicjatywy, nawet nie za zgodą, ale z inicjatywy tych osób. Takie działanie spowodowało większą identyfikację i przywiązanie OB do miejsc, które zamieszkują.* (10.2/59),
- **monitoring procesu aktywizacji społecznej:** podkreślano, iż „niezwykle istotną kwestią w zakresie usługi aktywizacji społecznej jest monitoring realizacji usługi, albowiem może on w porę pomóc w osiągnięciu zakładanych rezultatów. *Tak oczywiście jest on bardzo potrzebny, chociażby z tego powodu, że część z tych osób niestety się wykrusza i potrzebny jest stały nadzór i trzymanie ręki na pulsie, czy osoba pierwotnie zaplanowana do udziału w takim szkoleniu, czy ona nie zrezygnowała i czy nie trzeba w tym zakresie czegoś zrobić* (9/106; 6.2/79).

b. Negatywne aspekty usługi:

Analizując niektóre raporty można odnieść wrażenie, iż zdaniem części badanych, OB wchodząc do programu, powinny już być zmotywowane. (1.2/81) Wskazuje to na **konieczność podkreślenia specyfiki aktywizacji społecznej i pokazania jej znaczenia dla skuteczności innych usług założonych w standardzie**. Wsparcie dla tego wniosku można znaleźć w raporcie z Białegostoku, w którym czytamy, że „uczestnicy wywiadów, podobnie jak osoby biorące udział w I. etapie ewaluacji, wskazywali, że w standardzie nie ma jasnych wytycznych dotyczących działań motywujących OB w tym zakresie, dlatego wyrażały potrzebę uzupełnienia standardu o dokładny opis takich działań, które można by bezpośrednio wdrażać w ramach pracy z klientami. *Mi w standardzie brakuje jednej podstawowej rzeczy – w jaki sposób motywować te osoby, żeby one cokolwiek zrobiły.*” (2.2/71).

Zasadniczy problem z aktywizacją społeczną, na który badani nie znajdowali rozwiązania w standardzie, polegał na **nakłonieniu osób bezdomnych do uczestnictwa w działaniach aktywizujących**. W szczególności dotyczyło to autodiagnozy i innych form pracy z psychologiem. Zwracano uwagę na problem braku obligatoryjności uczestnictwa w tego typu działaniach, co według części badanych jest błędem, gdyż „osoby te mogły, ale nie musiały w owych działaniach uczestniczyć, skutkowało to bardzo niskim zainteresowaniem. Obligatoryjność aktywizacji społecznej powinna być zawarta w IPWB bądź regulaminie schroniska. *Od samego początku osoby podchodziły bardzo niechętnie do wszelkich specjalistów i zajęć warsztatowych. Wprowadziliśmy karty obiegowe, żeby to poprawić. Uważam, że jeżeli osoba*

chce tutaj mieszkać to powinna dawać też coś od siebie i powinien być przymus korzystania ze wszystkiego, co schronisko oferuje, w tym z grup wsparcia. Jeżeli osoba trafia do schroniska powinna np. przez pół roku obowiązkowo uczestniczyć w grupie wsparcia, natomiast potem mogłoby być to dobrowolne” (6.2/78).

Skarżono się, że usługa ta nie jest efektywnie wykorzystywana z uwagi na nieregularny tryb uczestnictwa w spotkaniach, co „sprawiało, że często pojawiały się na nich nowe osoby, z którymi reszta dopiero się oswajała i trudno było się otworzyć. Ponadto praca z takimi osobami jest długotrwała, trudno więc mówić w wielu przypadkach o już obserwowanych efektach tej pracy.” (2.2/70). Doświadczenia z innego PL pokazują jednak, iż **przymusowe uczestnictwo zwiększa wprawdzie frekwencję, lecz nie prowadzi do osiągnięcia zakładanych celów**. „Grupa szczególnie była zainteresowana zajęciami, przychodziła tylko i wyłącznie z pewnej presji wynikającej z ewentualnych potem reperkusji związanych z tym, że osoby się nie pojawiają.” (10.2/60)

Ocena usługi/modułu pod względem innowacyjności

Cele usługi uznano za bardzo ważne. Zwracano jednak uwagę na niski poziom innowacyjności usługi, nie podsuwającej żadnych nowatorskich sposobów jej realizacji. Podkreślano, iż zaproponowane metody nie do końca sprawdzają się w pracy z OB, badani nie wskazywali jednak, o jakie możliwe do zastosowania innowacyjne działania im chodzi.

Odniesienie do innych standardów Modelu GSWB

Jedynie w dwu przypadkach zwrócono uwagę na związek aktywizacji społecznej z innymi usługami. Po pierwsze, zauważono, że **założona w aktywizacji społecznej terapia pokrywa się z działaniami realizowanymi w ramach standardu pracy socjalnej**. „W praktyce przyjmowało to różną postać, na przykład przy opracowywaniu IPWzB pomagał pracownik socjalny, a nie dorada zawodowy” (9.2/107). Po drugie, partnerstwo w Nowem wskazało, iż usługa stanowi istotne uzupełnienie **dla mieszkalnictwa i pomocy doraźnej oraz pracy socjalnej**. (10.2/67)

Modyfikacje usługi

W analizowanych raportach znaleźć można następujące propozycje modyfikacji usługi:

- **indywidualizacja pracy z OB.:** specyfika problemu bezdomności wymaga stosownej elastyczności w realizowanych działaniach. Potwierdza to następująca wypowiedź: „Większy nacisk na indywidualność! To, że te osoby łączy jeden problem (bezdomność), nie znaczy, że każdy siebie i problem tak samo postrzega. Proces aktywizacji różnie przebiega u różnych ludzi”. Konkludując, założenia i propozycje zawarte w modelu GSWB powinny uwzględniać indywidualizm środowiska w którym standard jest wprowadzany. Uzasadnieniem do wprowadzenia stosownych korekt jest różnorodność problemów jak i predyspozycji personalnych osób bezdomnych. (15.2/87),
- **wprowadzenie metody coachingowej:** postulowano odejście od metod wykładowych i warsztatowych na rzecz metodologii wykorzystywanej w coachingu, czyli pracy jeden na jeden (OB + trener),
- **wprowadzenie superwizji dla zespołu realizującego usługę:** zalecano „zaakcentowanie w standardzie istotności pracy podejmowanej w ramach zespołów interdyscyplinarnych i superwizyjnych. Wzajemne wspieranie się w prowadzonych działaniach, świadczenie komplementarnych usług, stała wymiana informacji i opinii na temat objętych opieką klientów – stanowi niezwykle ważny element wpływający na skuteczność i efektywność inicjatyw podejmowanych w obszarze społecznej oraz zawodowej aktywizacji osób bezdomnych i bezdomnością zagrożonych” (3.2/81),
- **wprowadzenie obligatoryjności realizowanych usług / dobrowolności uczestnictwa:** sprzeczne wskazania wynikają z faktu, iż w jednym z PL zasada dobrowolności uczestnictwa w usługach doprowadziła do braku chętnych, w związku z czym formułowano

postulat wprowadzenia obligatoryjności planowanych i realizowanych działań (6.2/82) „*Mi w standardzie brakuje jednej podstawowej rzeczy – w jaki sposób motywować te osoby, żeby one cokolwiek zrobiły. Bo tam jest wszystko powiedziane, jak ta osoba chce coś zrobić, tak, że na przykład, dobra, chce jednak zmienić swoje życie, chce jednak już wyjść z tej bezdomności, pomóżcie mi. Natomiast większość osób tego nie powie, bo ona sama nie ma uświadomionego, to znaczy wiadomo, że nikt nie chce być bezdomnym, tak, natomiast one same nie wiedza jak to zrobić, jak się samemu motywować i my musimy w tym pomóc. I ja na przykład nie wiem, jak motywować (...). Ten standard pomija to w ogóle.* (2.2/71). Z kolei w innym z Partnerstw, narzucenie zasady obligatoryjności uczestnictwa w prowadzonych zajęciach przyniosło efekt w postaci niskiego poziomu zaangażowania uczestników, co w efekcie przełożyło się na brak widocznych rezultatów podejmowanych działań.

Usługa: Aktywizacja zawodowa

Ocena

W przeanalizowanych raportach dominują opinie, iż **usługa napisana jest w sposób jasny, zrozumiały i spójny**. Cele określone zostały w sposób czytelny i przejrzysty (1.2/83) (2.2/72; 3.2/83; 6.2/85; 9.2/108; 10.2/64; 11.2/138; 15.2/90; 16.2/139). Generalna ocena aktywizacji zawodowej wypada dobrze, oceny pozytywne przeważają nad negatywnymi.

a. Pozytywne aspekty usługi:

- **standardowe metody aktywizacji zawodowej sprawdzały się w praktyce:** w kontekście zarzutu o brak innowacyjności warto na wstępie podkreślić, iż sprawdziły się standardowe metody aktywizacji, jak prace społecznie użyteczne. (10.2/64),
- **odpowiednia organizacja aktywizacji zawodowej:** zwracano uwagę, by **zaplanowane działania miały dość intensywny charakter, utrzymując klienta w ryzach podejmowanych aktywności**, nie pozwalając mu na ponowne zanurzenie się w pasywności i zniechęceniu. *Tzn. po pierwsze chce im pokazać, co mogą osiągnąć poprzez zdobycie pracy i wyjście z bezdomności. Jak to życie może wyglądać, staram się przywołać ich wspomnienia sprzed bezdomności, nie zawsze są to pozytywne wspomnienia. Zauważam, że im więcej się te osoby aktywizuje, im więcej mają do zrobienia, tym te osoby są chętniejsze do zmiany. Ta praca musi być intensywna i nie za bardzo rozwleczone w czasie. Jak te osoby są zajęte od rana do wieczora, wtedy im się trochę ten światopogląd zmienia. A jak oni wstają i nie mają co ze sobą zrobić, są pozostawione same sobie i siedzą w kręgu osób bezdomnych na ławeczce i opowiadają jak mają źle, to nic się nie dzieje* (3.2/78),
- **„miękkie metody” aktywizacji zawodowej:** podkreślano, iż dla sukcesu procesu aktywizacji zawodowej istotne znaczenie ma moment pierwszego kontaktu z klientem – **podkreślano konieczność cierpliwego wysłuchania go, otwarcia się na jego potrzeby i oczekiwania, próbę zrozumienia obecnej sytuacji oraz zdiagnozowania faktycznych motywacji do podjęcia aktywności zawodowej**. „Doradca zawodowy w Częstochowie starał się bazować na swym wieloletnim doświadczeniu, działając z wyczuciem i taktem, raczej tłumacząc i delikatnie przekonując niż oddziałując silną, nachalną perswazją (3.2/78). W trakcie prowadzonej rozmowy, doradca **wykorzystywał kwestionariusz samooceny** (znaleziony w roboczej wersji standardu), jednak wypełniał go samodzielnie, odczytując klientowi zawarte w nim pytania i osobiście notując udzielane przezeń odpowiedzi. *Miałam wrażenie, że ten kwestionariusz w tej roboczej wersji standardu był opracowany tak, że osoba miała go wypełniać, a u mnie to nie wychodzi. Bo często ludzie nie potrafią sobie poradzić z wypełnianiem, nie wiedzą jak, a jak już napiszą, to nic z tego nie mogą zrobić. mało osób ma wykształcenie, jakby sobie radzili w życiu codziennym to by nie byli w miejscu, gdzie są* (3.2/78). Doświadczenie z realizacji aktywizacji zawodowej w jednym z PL pokazuje, że muszą one być odpowiednio przygotowane: dobrane do po-

treb i możliwości OB, poprzedzone aktywizacją społeczną, ponadto zaś gwarantujące bezpośrednie i wymierne korzyści (np. zatrudnienie) (6.2/87),

- **znaczenie formalnych uprawnień:** badani wskazywali na przydatność wszelkiego rodzaju kursów zawodowych, szkoleń oraz innych metod podnoszenia kwalifikacji w celu zdobycia odpowiednich uprawnień. *Całą gamę kursów przygotowano po to, żeby jak najbardziej zaktywizować zawodowo te osoby bezdomne [R05]. Na pewno. Te osoby, które uczestniczyły w kursach, które ukończyły szkolenia zwiększyły swoje predyspozycje zawodowe: mają świadectwa i to dość mocne świadectwa, zaświadczenia, które mogą w przyszłości wykorzystać. W ten sposób ich świadomość i aktywizacja zawodowa została wzmocniona. Zdarzały się oczywiście osoby, które rozpoczęły kurs, ale go nie ukończyły* (9.2/108)

b. Negatywne aspekty usługi:

- **brak różnicowania usług / dopasowania ich do różnego rodzaju potrzeb OB.:** w raporcie z Jarosławia podniesiono problem starszych OB, zwracając uwagę, że aktywizacja zawodowa nie jest różnicowana ze względu na wiek, nie uwzględnia ani też nie wskazuje, w jaki sposób aktywizować zawodowo osoby starsze (6.2/85). W Lwówku natomiast zarzucono, że usługa zbyt mały nacisk kładzie na wspieranie osób bezdomnych niepełnosprawnych. „Przydałoby się więcej programów rehabilitacji zawodowej dla osób niepełnosprawnych. Standard o tym wspomina, ale zdawkowo” (9.2/107),
- **problem zgodności z prawem zapisów usługi:** poddano w wątpliwość zgodność z prawem zapisów usługi, dokładnie zaś pkt. 6.2.4.1. Modelu GSWB: Poradnictwo zawodowe). W opinii badanych, część z tych zapisów „nie przystaje do obowiązującego w Polsce stanu prawnego. Niejasności pojawiają się także w stosunku do pkt. Klub pracy. Wątpliwości dotyczą także pkt. Koszty i finansowanie (koszty pośrednie)” (9.2/109),
- **powtarzanie istniejących rozwiązań:** zarzucono, że rozwiązania w usłudze nie są innowacyjne w stosunku do treści obowiązującej ustawy (15.2/90),
- **problemy zewnętrzne:** dwie ostatnie opinie krytyczne zwracają uwagę raczej na okoliczności zewnętrzne niż problemy leżące po stronie usługi, niemniej zostaną przytoczone, warto bowiem mieć je w pamięci w trakcie prac zmierzających do modyfikacji standardu. W trakcie procesu aktywizacji w Częstochowie okazało się, że „znaczna część osób bezdomnych (często charakteryzujących się trwałą bezdomnością, uzależnionych od pobytu w placówce, uwikłanych w różnego rodzaju nałogi) nie była dostatecznie zmotywowana do podjęcia określonych działań na rzecz zmiany dotychczasowych nawyków i przyzwyczajzeń. (3.2/76). Przeszkodą w aktywizacji zawodowej OB był również brak odpowiednich ofert pracy dla osób o niskich kwalifikacjach: *Jest przeszkoda jeśli chodzi o instytucje, które zgłaszają chęć zgłaszania takich prac społeczno-użytecznych, bo jest ich niewiele. Trudno jest też znaleźć u nas takie osoby, które byłyby na tyle godne zaufania, że będą chodzić i się sprawdzać* (5.2/65).

Ocena usługi/modułu pod względem innowacyjności

Pojawił się zarzut małej innowacyjności wynikający z: a) powtarzania istniejących rozwiązań prawnych (15.2/90); b) wchodzenia w kompetencje instytucji zatrudnieniowych realizujących proponowane usługi.

Odniesienie do innych standardów Modelu GSWB

Z wypowiedzi badanych w Lwówku wynika, iż w realizację aktywizacji zawodowej miał swój wkład pracownik socjalny, który prowadził m.in. pogadanki z osobami bezdomnymi nt. możliwości ich edukacji zawodowej i ogólnorozwojowej. *Doradcy zawodowego nie mieliśmy, ale pracownicy socjalni robili to wspólnie z ekspertem ds. edukacji* (9.2/107)

Modyfikacje usługi

W analizowanych raportach znaleźć można następujące propozycje modyfikacji usługi:

- **modyfikacje warunków korzystania z usług doradcy:** zalecano modyfikację standardu pod kątem wymogów związanych z możliwością skorzystania z usług doradcy oraz pośrednika pracy, wskazując na konieczność zmiany dotychczasowego zapisu głoszącego, iż z usług tych skorzystać może wyłącznie osoba nie posiadająca przeciwwskazań do podjęcia pracy (3.2/81),
- **elastyczne podejście do trenera pracy:** zwracano uwagę na umieszczoną w standardzie zasadę obligatoryjności korzystania z usług trenera pracy. Trener pracy jest osobą, która w większym stopniu może sprawdzić się w dużych placówkach, jednak w specyficznych małomiasteczkowych warunkach jego obowiązki może przejąć przykładowo asystent pracy socjalnej,
- **uwzględnienie specyfiki różnych grup OB.:** zarówno w założonych celach jak i zaproponowanych działaniach, standard w większym stopniu uwzględniać powinien specyfikę osób bezdomnych, np. wiek i stan zdrowia. (6.2/85),
- **dołączenie wzorów dokumentów:** postulowano wypracowanie wzorów dokumentów tj.: indywidualny plan działania; indywidualna karta wsparcia doradczego; formularz diagnozy klienta,
- **motywowanie OB.:** wskazywano na potrzebę motywowania osób bezdomnych poprzez uświadamianie im korzyści wynikających z podjęcia aktywizacji społecznej i zawodowej *Trzeba pokazywać im, co oni po przepracowaniu będą w stanie osiągnąć. Że przykładowo, jeśli przepracują miesiąc, to będą mieli czas, żeby odpocząć, będą mieli środki, żeby sobie coś kupić, będą mieli dach na głowę. Bo tak jak teraz oni żyją, to mają lekko, MOPS im zapłaci i mają czas wolny. Więc żeby widzieli, że oprócz tego, że będą mieli nałożone obowiązki, to że będą mieli coś takiego jak życie w społeczeństwie. I to da im dużo możliwości i nie tylko finansowych ale i rozwoju. Nacisk na to, co mogą poprzez pracę osiągnąć. Takie podstawowe rzeczy, żeby oni się też czuli potrzebni. Jak się naświetli, że dzięki pracy będzie mógł pan opłacić alimenty i dzięki temu pan wróci do córki, do synka, do żony i znowu mieć normalne życie* (3.2/81),
- **superwizja:** zalecano także silniejsze zaakcentowanie w standardzie istotności pracy podejmowanej w ramach zespołów interdyscyplinarnych i superwizyjnych. Wzajemne wspieranie się w prowadzonych działaniach, świadczenie komplementarnych usług, stała wymiana informacji i opinii na temat objętych opieką klientów – stanowi niezwykle ważny element wpływający na skuteczność i efektywność inicjatyw podejmowanych w obszarze społecznej oraz zawodowej aktywizacji osób bezdomnych i bezdomnością zagrożonych. (3.2/81),
- **usługa powinna być realizowana przez powołane do tego celu instytucje:** ostatni postulat ma charakter najbardziej radykalny. Zdaniem badanych z Jarosławia, aktywizacja zawodowa powinna być w całości prowadzona przez Urzędy Pracy, inne instytucje powinny jedynie wspierać UP w procesie aktywizacji społecznej *„To jest takie nieudolne wyręczanie Urzędów Pracy. Nieudolne, bo UP mają różne możliwości, mają swoich doradców zawodowych, pośredników pracy, mają środki finansowe na zatrudnienie wspierane, przede wszystkim współpracują z pracodawcami, natomiast to wszystko tutaj kończy się niepowodzeniem. Uważam, że aktywizacja zawodowa w całości powinna być prowadzona przez UP, owszem my możemy zmieniać ich umiejętności społeczne, ale później powinni być kierowani do UP.* (6.2/86)

Usługa: edukacja zawodowa

Ocena

W niemal wszystkich przeanalizowanych raportach znaleźć można opinię, że **usługa napisana jest w sposób jasny, zrozumiały i spójny**. (6.2/88; 15.2/92; 16.2/142). W jednym z PL

badani krytycznie odnoszą się do tej usługi. Z informacji uzyskanych w trakcie wywiadów wynika, iż powodem niskiej oceny jest przeświadczenie o wkraczaniu w kompetencje należące do innych instytucji, m.in. UP *„Tu się na wiele rzeczy też nie wskazuje. Ocenila bym na dostateczny. Wiele rzeczy jest mylonych. Znowu jest wchodzenie w kompetencje innych instytucji – właśnie urzędu pracy i to jest „odbijanie piłeczki”* (9.2/113). Generalna ocena edukacji zawodowej wypada dobrze, oceny pozytywne przeważają nad negatywnymi.

a. Pozytywne aspekty usługi:

- **uwarunkowanie sukcesu edukacji zawodowej od motywacji OB.:** badani podkreślali, iż warunkiem podjęcia przez OB edukacji zawodowej jest uprzednie przeszkolenie ich w zakresie umiejętności „miękkich”, przygotowujące do podjęcia wyzwań związanych z nauką (9.2/111). Wśród osób bezdomnych największą popularnością cieszył się kurs asertywności. Badani wyjaśniali: *Ja byłam zdziwiona, że te „miękkie”. To nie jest grupa o dużych potrzebach edukacyjnych „na teraz” i trzeba zacząć rzeczywiście od szkoleń: z komunikacji, może jakieś szkolenie pedagogiczne, prawnicze. Ci ludzie muszą się najpierw przekonywać powoli w nich się to rodzi [potrzeba podnoszenia kwalifikacji] [R01]. Ja wyznaję zasadę, i nikt mnie nie przekona, że jest inaczej: najpierw trzeba człowieka „zmiękczyć”- właśnie tzw. miękim kursem, uświadomić mu korzyści płynące z późniejszych kursów* (9.2/111),
- **dopasowanie do indywidualnych potrzeb i możliwości OB.:** podkreślano, iż efektywność edukacji zawodowej w dużej mierze zależy od umiejętnego dopasowania świadczonych usług do indywidualnych potrzeb i możliwości danej OB. W jednym z PL, prowadzono głównie zajęcia indywidualne, modelowane pod kątem potrzeb klienta – *Możemy rzeczywiście dobrać to szkolenie do osoby, która tego potrzebuje, jest adekwatne do jej możliwości*. Jak podkreślano, tego typu zajęcia są zdecydowanie bardziej korzystne dla klienta – *Z punktu widzenia beneficjenta to jest to dobre, że jest to szkolenie indywidualne. On wtedy na tym najwięcej korzysta i jest to pomoc skierowana do niego bezpośrednio, więc najbardziej trafiona*. Z kolei w innym PL, prowadzone warsztaty miały charakter grupowy lub indywidualny, w zależności od potrzeb klientów. *Niektóre osoby wolą rozmawiać, konsultować się bez uczestnictwa grupy. Nie chcą mówić o swoich problemach na forum grupy*. (16/2140),
- **staż w miejscu pracy jako element kluczowy dla efektywności usługi:** tylko jedno z PL wykorzystało tę formę edukacji zawodowej OB. Jak podkreślano, jest ona niezwykle trudna z uwagi na spory problem ze znalezieniem odpowiedniego stażu, jednak przynosi bardzo dobre efekty. Za istotne uznano także łączenie kursów ze stażami, bowiem *„OB kończą kursy, otrzymują zaświadczenia, dyplomy, ale nie mają zagwarantowanego stażu*. Rozwiązanie powyższego problemu mogłoby stanowić systemowe włączenie do projektu określonych firm, instytucji, które po ukończonym przez OB. kursie zawodowym oferowałyby staż, w dalszej perspektywie czasowej zaś także pracę (pod warunkiem dłuższego czasu trwania projektu) (16.2/142). W Strzelcach Opolskich podjęte zostały działania z inicjatywy zatrudnienia socjalnego. Element ten realizowały dwie osoby zatrudnione w strukturach CIS. Wypowiedź jednego z respondentów oddaje sedno podjętych działań: *„W CIS (to jest forma zatrudnienia socjalnego) są 2 osoby uczestniczące w szkoleniach i są uczestnikami CIS, pracują w warsztatach. Rezultaty: Usamodzielnienie, większa motywacja, samorealizacja. Bardzo duża zmiana w ich mentalności i zachowaniu. Obowiązkowość większa”*. (15.2/91).

b. Negatywne aspekty usługi:

- **usługa wchodzi w kompetencje instytucji rynku pracy:** pomimo uzyskiwanych rezultatów badani z Lwówka krytycznie odnoszą się do usługi edukacja zawodowa. Powodem niskiej oceny tej usługi jest wkraczanie w kompetencje, które należą do innych instytucji – przykładowo instytucji rynku pracy. (9.2/113),

■ **problem odpowiedniego przygotowania OB do tej usługi:** oferując możliwość edukacji zawodowej PL w Lwówku zderzyło się z problemem motywacji OB. Nauka w systemie wieczorowym bądź zaocznym w szkołach różnych szczebli wymaga zaangażowania. Z doświadczenia tego partnerstwa wynika, że bardzo jest trudno przekonać do tej formy edukacji OB, a jeśli już to się udaje, to trudno utrzymać odpowiedni poziom zaangażowania w edukację (9.2/109),

■ **problem odpowiedniego sprofilowania usługi i dopasowania jej do potrzeb OB.:** respondenci wskazali na problem biurokracji utrudniający realizację założonych celów, podkreślali również brak elastyczności w zakresie prowadzonych szkoleń – ograniczone możliwości indywidualnej pracy z klientem (15.2/92),

■ **problem zapewnienia wsparcia finansowego dla osób uczących się:** zwracano uwagę na rzeczy pozornie drobne, lecz istotne dla powodzenia całej usługi, np. konieczność posiadania środków finansowych na zakup odpowiednich podręczników „Osoby podejmując naukę powinni mieć środki finansowe na zakup podręczników, ale przede wszystkim na bilety komunikacji – *Wszystko rozbija się o pieniądze. Jeśli byłyby środki na takie wsparcie w edukacji, bo same dobre chęci nie wystarczą, bo z czegoś trzeba się uczyć. Chodzi też o dojazd do szkoły i na szkolenia*” (16.2/144).

Ocena usługi/modułu pod względem innowacyjności - brak ocen

Odniesienie do innych standardów Modelu GSWB - brak odniesień

Modyfikacje usługi

W analizowanych raportach znaleźć można następujące propozycje modyfikacji usługi:

■ z opisu celu powinien być **wyeliminowany zapis dotyczący „stabilności zatrudnienia”**. Wedle badanych to pojęcie jest anachronizmem – w czasach gdy nie ma pracy dającej gwarancje zatrudnienia (tzw. umowy śmieciowe), ludzie po studiach nie mogą znaleźć pracy, taki zapis wydaje się być „nie na miejscu”. (9.2/113),

■ **należy dokonać daleko posuniętej integracji z instytucjami rynku pracy**, tak aby cel edukacji (praca) był osiągalny. Cel tej usługi można zrealizować jedynie w zakresie tworzenia osobom bezdomnych warunków zdobywania kompetencji, rozwoju zawodowego, osobistego. Natomiast trudności i słabsze efekty uzyskuje się w kwestii zapewnienia osobom bezdomnym stabilności zatrudnienia. W tym zakresie można doszukiwać się ewentualnych rozbieżności w stosunku do celów założonych w standardzie dla tej usługi. Pod tym względem badani oczekiwaliby większej współpracy ze strony instytucji rynku pracy. (9.2/112).

Usługa: zatrudnienie wspierane

Zebrany materiał w zakresie tej usługi jest bardzo ubogi. Tylko jedno PL realizowało usługę zatrudnienia wspieranego. Na wstępie wywiadu jeden z respondentów wyjaśnił, że realizacja tej usługi wyniknęła nagle i nie było to zaplanowane w projekcie konkursowym PL. *To było nieplanowane przez nas i wyjdzie w zakresie przedsiębiorstwa społecznego* (9.2/113). Dodatkowo odniesienie do zatrudnienia wspieranego pojawiło się w Częstochowie w kontekście edukacji zawodowej.

Uwagi formalne do usługi - brak uwag

Ocena wartości merytorycznej usługi

Wysoko oceniono szczególnie pomysł wykorzystania spółdzielni socjalnych do edukacji zawodowej OB., sugerując rozpropagowanie idei spółdzielni socjalnych jako elementu koniecznego do uwzględnienia w ramach standardu „Zatrudnienie i edukacja”, nakierowanego na aktywizację społeczną i zawodową osób bezdomnych i bezdomnością zagrożonych” (3.2/75). Jednocześnie w innym z PL podkreślano, iż realizacja tej usługi napotyka szereg

trudności, barier lokujących się poza samym standardem. Są to przeszkody natury instytucjonalnej, z raportu nie wynika jednak, o jakie konkretnie przeszkody chodzi (9.2/115).

Ocena usługi/modułu pod względem innowacyjności - brak ocen.

Odniesienie do innych standardów Modelu GSWB - brak odniesień

Modyfikacje Usługi - brak propozycji modyfikacji.

3.2.6 Ocena standardu: streetworking – Maciej Dębski

3.2.6.1 WSTĘP

Poniższe rozważania zostały podzielone na dwie części, zgodnie z przyjętą metodologią badawczą, według której PL były poddawane ewaluacji w dwóch etapach. Prezentowane treści dotyczą jedynie standardu streetworkingu i zostały spisane na podstawie 11 raportów ewaluacyjnych I etapu ewaluacji oraz 8 raportów pochodzących z etapu 2. Jeśli będzie mowa o innych standardach to jedynie w nawiązaniu do standardu streetworkingu. Oceny wyników I etapu ewaluacji standardu streetworkingu dokonano pod względem: formalnym, merytorycznym, innowacyjnym, relacji do innych standardów, jak również proponowanych przez partnerstwa modyfikacji. Warto w tym miejscu wskazać, że część wypowiedzi udzielonych przez respondentów znajdujących się w raportach ewaluacji etapu 2 została przeniesiona do wyników i wniosków ewaluacji z etapu 1. W takich sytuacjach kierowano się logiką wypowiedzi oraz jej czytelnością. Podobna zasada zastosowana została odnośnie nielicznych wypowiedzi z I etapu ewaluacji na temat poszczególnych modułów standardu PL, o które uzupełniono wyniki audytu II etapu ewaluacji. Na początku analizy trzeba przyznać, że w dużej mierze wnioski wyciągane przez ewaluatorów w część 1 i 2 ewaluacji pokrywają się. Ogólnie rzecz ujmując można powiedzieć, że materiał zebrany do analizy w 1 i 2 etapie ewaluacji jest pod względem ilościowym zbliżony, choć zgodnie ze wstępnymi przypuszczeniami zakładano, że pod względem ilości zebranych informacji etap 2 ewaluacji poszczególnych PL będzie bardziej bogaty.

3.2.6.1.1 Uwagi formalne do standardu

Na ocenę formalną standardu składały się takie kryteria jak jasność języka oraz czytelność i logiczność standardu. prawne odniesienia. Analiza wyników ewaluacji I etapu w 11 PL przyniosła następujące wyniki:

1) **Jasność języka:** Standard uznany został przez respondentów za jasny i czytelny” (1/45;/ 2/41; 14/20; 19/62; 12/43; 7/79; 14/20; 2.2/32; 3.2/129; 12.2/38; 15.2/2; 15.2/37; 16.2/71; 19.2/2).

Członkowie Partnerstwa Lokalnego byli zgodni, co do oceny wartości merytorycznej standardu Streetworkingu. Potwierdzili, że standard jest opisany w sposób jasny, czytelny, jak skwitował jeden z uczestników badania: „Materiał jest dobry” (13/52)

Pomimo tego, że wiele wypowiedzi badanych PL bezpośrednio potwierdzała bardzo wysoką czytelność standardu streetworkingu zdarzały się sytuacje odmiennego odbioru analizowanego tekstu. Doskonałym przykładem jest wypowiedź wskazująca na nadmierną szczegółowość standardu przyczyniającą się do poczucia braku elastyczności w dostosowaniu jego zapisów do realnych skutków pracy z osobą bezdomną na ulicy:

Standard opisuje działania zbyt szczegółowo, co skutkuje brakiem „elastyczności” w dostosowaniu działania do konkretnych sytuacji. Na przykład: plan pomocy i zakończenie relacji mają charakter płynny i często trudno jednoznacznie określić, czy relacja została zakończona, choć wiele może na to wskazywać. Nigdy jednak nie wiadomo, czy bezdomny nie wróci na teren dzielnicy w najbliższym czasie. Narzucona „sztywność” Standardu ogranicza możliwości w udzielaniu pomocy. Standard także narzuca zbyt drobiazgową i liczną dokumentację każdego działania. Streetwor-

ker więcej czasu poświęca na wypełnienie dokumentacji, niż na kontakt z samym klientem. Na przykład streetworker nie potrzebuje w swojej dokumentacji PESEL, ta informacja jest potrzebna pracownikowi socjalnemu. Kontakt z OB ma charakter dynamiczny, wymogi formalne związane z uzyskaniem rzeszy danych osobowych mogą powodować unikanie kontaktu ze streetworkerem. Ewaluacja usługi jest nie potrzebna skoro jest monitoring pracy streetworkera. W takich okolicznościach ewaluacja zwiększa koszty, nakłady pracy, a nie wiele wnosi nowych informacji. Zbyt mało jest poświęcone uwagi dbałości o bezpieczeństwo i zdrowie streetworkera. Na przykład streetworker wchodzi do miejsc oznaczonych zakazem wstępu (pustostany, kanały), co stanowi zagrożenie dla jego zdrowia i życia (16.2/70-71).

Innym zarzutem czynionym pod względem formy wypowiedzi jest zarzut traktujący o tym, że standard streetworkingu opisany jest w modelu stosunkowo jasno i czytelnie, jednak zdaniem badanych zbyt naukowo. W opinii badanych PL taka sytuacja może budzić dysonans w zestawieniu z wieloletnią praktyką osób odpowiedzialnych za wdrażanie projektu w gminie (15/43).

3.2.6.1.2 Ocena wartości merytorycznej standardu

W większości analizowanych raportów można odczytać pozytywną ocenę wartości merytorycznej standardu, w niektórych z nich ocenę sformułowano jako generalnie pozytywną, a nawet standard został uznany za wzorcowy z zastrzeżeniem, że jest to standard najłatwiejszy do wdrażania ze względu na jego uporządkowanie i logiczność występowania po sobie kolejnych usług/modułów. W tym kontekście standard streetworkingu jawi się w opinii badanych PL jako schematyczny, praktyczny do wdrożenia „od zaraz”. Analiza wartości merytorycznej skupiała się przede wszystkim na dwóch aspektach: a. skuteczności oraz b. trafności. Pod kątem tych dwóch pojęć dokonano analizy zebranego materiału. Z przeprowadzonych badań wynika, że standard streetworkingu jest przede wszystkim bardzo użyteczny do pracy z osobami bezdomnymi przebywającymi na ulicy:

„Streetworking realizowany jest już z powodzeniem od kilku miesięcy. Praktyka udowodniła, że partnerstwo posiada możliwości do jego prowadzenia, zaś osiągnięte rezultaty przekonały partnerstwo o przydatności tej formy działań” (1/46)

Wartość merytoryczna podkreślona również została w kontekście przydatności streetworkingu w systemie pomocy społecznej i postrzegania go jako brakującego ogniwa we wsparciu osób bezdomnych. Badane PL jasno wskazywały, że gdyby nie udział w projekcie i w pilotażowym wdrożeniu standardu streetworkingu, do tej pory wykorzystywanie tego rodzaju metody pracy byłoby niemożliwe (2/41). Wysoka wartość merytoryczna opisywanego standardu jest możliwa również dlatego, że praca streetworkera dotyczy bezpośrednio osób bezdomnych:

„Bardzo przychylnie odniesiono się do zapisów wskazujących na charakter pracy streetworkerów oraz relacji, jaką powinni budować z osobami bezdomnymi. Silny nacisk na wykształcanie bliskiej więzi z klientem, spotkał się ze zrozumieniem oraz akceptacją. Przyjęty kierunek uznano za właściwy czy wręcz jedyny słuszny, zgodnie uznając, iż motywowanie osoby bezdomnej do zmiany obecnego statusu, rezygnacji z dotychczasowego stylu życia – wymaga pracy opartej na bliskiej relacji z podopiecznym. Brak tego typu więzi znacznie osłabia szansę na zmianę postawy osoby bezdomnej, zmobilizowanie jej do podjęcia działań na rzecz przekształcenia obecnej formy egzystencji w status osoby domnej (3/50).

Obok pozytywnych wypowiedzi dotyczących oceny wartości merytorycznej standardu streetworkingu można również odnotować te, których wydźwięk jest bardzo krytyczny bądź nawet negatywny. Warto w tym miejscu wskazać, że badane osoby nie do końca potrafiły wypowiadać się krytycznie o standardzie streetworkingu w ogóle, przenosząc dyskusję na poziom konkretnych usług/modułów:

Trafność przyjętych w standardzie celów była poprawna, aczkolwiek dostrzegalny był tzw. „przerost formy nad treścią”, przez co rozumie się, że usługi w ramach streetworkingu są bardzo uszczegółowione, sztywne i nie pozwalają na spontaniczne i indywidualne działania adekwatne do potrzeb i możliwości gminy (15.2/2). *Trafność założeń modelu jest na wysokim poziomie, jednakże pojawiły się trudności z ich realizacją. Szczególnie dotyczyło to zakresu działań ewaluacyjnych, monitoringu i superwizji* (15.2/2)

Niektóre działania wykonywane w ramach testowania standardu nie mają przyporządkowanego celu (1/20) a brak trafności dotyczy na przykład karty pracy (zbyt szczegółowa) oraz procedury współpracy z służbami mundurowymi (2/42). Bardzo krytycznie oceniano przesadną formalizację prowadzonych działań, nadmierną biurokrację, „papierologię”. Przerost tego typu obostrzeń znacznie utrudnia prowadzenie pracy streetworkerów, często uniemożliwiając nawiązanie bliższej relacji, pogłębionej więzi z klientem. Nadmiar „papierów” skutecznie odstrasza osoby bezdomne, zniechęcając do wchodzenia w bardziej „intymne” kontakty i nawiązywanie efektywnej współpracy z ich opiekunami. Streetworker staje się w ich oczach biurokratą, „panem z urzędu”, nie zaś osobą bliską, przyjazną, niosącą pomoc. W zgodnej opinii przedstawicieli PL, owo zbiurokratyzowanie współpracy nie jest potrzebne, klient nie jest bowiem beneficjentem projektu. Zbyt duża ilość koniecznych do wypełnienia papierów, dokumentów, etc. – staje się uciążliwa dla obu stron, streetworkerów oraz osób bezdomnych, nie tylko pochłaniając ogromną ilość czasu, ale także zaburzając poprawność kształtowanych relacji (3/52). Zdaniem przedstawicieli PL, owo ujęcie sugeruje brak zaufania do pracowników (konieczność wypełniania ogromnej ilości dokumentów tworzy wrażenie konieczności „patrzenia im na ręce”, nieustającej kontroli ich poczynąń. Uwzględnione w standardzie działania przeszkadzają zatem w realizacji przyjętych celów” (3/52). Warto zwrócić uwagę, że jedno PL przyznało, że postawione cele w standardzie streetworkingu są nierealistyczne, idealistyczne i jako takie niemożliwe do pełnego osiągnięcia. Proponowana ze strony streetworkera oferta pomocy osobom bezdomnym na ulicy jest przez nich często odrzucana, co samo z siebie powoduje ograniczenie skuteczności metody pracy ulicznej (gdyby przyjąć założenie według którego streetworking jest wtedy skuteczny, kiedy prowadzi do osiągania uprzednio postawionych celów) – 19/62.

3.2.6.1.3 Adekwatność opisanych działań wobec celów standardu

Pod tym względem standard streetworkingu oceniony został najwyżej. Większość wypowiedzi badanych PL potwierdza wysoką adekwatność działań wobec celów standardów i na odwrót (1/45; 3/50; 14/21; 19/62; 14/21; 2.2/32; 3.2/129; 15.2/2; 16.2/71). Cele jawią się jako adekwatne nie tylko do podejmowanych działań ale również do problemów osób bezdomnych:

„Cele zdecydowanie dopasowane są do potrzeb osób bezdomnych, ponieważ są one zapoczątkowaniem całej pomocy” (1/46)

„Ogólnie oceniono, że standard odpowiada na problemy OB, a usługi w nim zaproponowane służą realizacji celów streetworkingu” (2/42)

„Określone w standardzie cele są dopasowane zarówno do potrzeb partnerstwa, jak i samych OB i OZB. Model dobrze określa także potrzeby kompetencyjne streetworkerów. W praktyce jednak są to często osoby bez doświadczenia” (2/42)

Adekwatność streetworkingu można również opisywać ze względu na przydatność samej metody pracy z osobami bezdomnymi. W tym kontekście streetworking opisywany jest jako jedno z narzędzi niesienia skutecznej pomocy konkretnej, mocno wyspecjalizowanej, grupie osób bezdomnych – bezdomnych przebywających w miejscach niemieszkalnych:

„Streetworking został zgodnie uznany za jedno z najbardziej adekwatnych rozwiązań w systemie wsparcia osób bezdomnych, w najwyższym stopniu dostosowanym do specyfiki problemu” (7/80; 12/44)

Obawy związane z adekwatnością standardu streetworkingu dotyczą stosowania go po zakończeniu projektu. W opinii badanych PL nie do końca jest on dostosowany jest do potrzeb, możliwości instytucji wspierających osoby bezdomne. Z zebranych danych jasno wynika, że w danym standardzie powinny być jaśniejsze kryteria, dotyczące jego kontynuacji po zakończeniu realizowanych projektów, to znaczy, że wdrażane pomysły powinny być długotrwałym procesem, a nie jednorazowym aktem, powoływany tylko na czas trwania projektu” (13/53)

„Może się okazać, że po zakończeniu projektu, po prostu nie będzie realizowany ze względów finansowych” (13/53)

Warto zwrócić również uwagę na to, że w opinii badanych PL standard streetworkingu został stworzony dla terenów dużych miast, które w istocie borykają się z dużym problemem, jakim jest bezdomność uliczna. W tym kontekście w standardzie brakuje działań charakterystycznych dla terenów wiejskich (15/43). Niestety ewaluator nie definiuje jakiego rodzaju działań charakterystycznych dla małych gmin w standardzie streetworkingu brakuje. Tytułem podsumowania można jednak powiedzieć, że spójność i czytelność standardu oceniona została przez respondentów bardzo pozytywnie. Głównym powodem jest możliwość zastosowania opisanych działań w praktyce. Respondenci uznali, że wytyczne zawarte w standardzie pozwoliły im uporządkować działania wykonywane dotychczas w sposób doraźny i nieuporządkowany. Naturalną konsekwencją tego wyводу jest pozytywna ocena logiki standardu, czyli adekwatności problemów, których dotyczy streetworking do wskazanych celów i zaproponowanych usług w kontekście realizacji tych celów. Cele wskazane w standardzie bardzo dobrze sprawdziły się w kontekście potrzeb partnerstw biorących udział w pilotażu. Przez wiele PL streetworking dotychczas realizowany był okazjonalnie ze wsparciem służb medycznych i porządkowych. Zastosowanie celów standardu pozwoliło uporządkować działania i prowadzić je regularnie. Streetworking znacznie pomógł w stałym kontakcie z klientami, którzy przebywają w miejscach niemieszkalnych, tym samym również jego cele dopasowane są do potrzeb osób bezdomnych w sposób właściwy.

3.2.6.1.4 Ocena standardu pod względem innowacyjności

Myśląc o innowacyjności standardu streetworkingu przyznać należy, że dostrzeżona ona została przez wiele partnerstw (12/44; 2/43; 3/53; 7/80; 11/71; 12/43; 14/21; 15/43; 16/49; 19/63)). Innowacja jednakże za każdym razem dotyczy innych kwestii a do najważniejszych z nich zaliczyć należy:

- prowadzenie streetworkingu w ogóle: dotyczy tych partnerstw, które wcześniej przed rozpoczęciem projektu w ogóle nie świadczyły pracy osobom bezdomnym tą właśnie metodą (2/43; 7/80; 16/49),

Dotychczas tego typu działania nie były obecne w tym systemie – u nas nigdy nie pracowali streetworkerzy, dla nas jest to nowe działanie, ale jesteśmy bardzo zadowoleni, że ono ruszyło (16/49)

- prowadzenie streetworkingu w postaci wykonywania regularnych oraz sprecyzowanych działań przez cały rok: wcześniej tego typu działalność świadczona była jedynie zimą wraz z pomocą służb medycznych i porządkowych. Miało to na celu zapobieganie sytuacjom zagrożenia życia. Wprowadzenie wytycznych ze standardu GSWB pozwoliło nadać streetworkingowi należyłą rangę i rozpocząć działania dotychczas niestosowane, a co za tym idzie – innowacyjne (19/63),

Chociażby przez to, że jest realizowany w miejscu funkcjonowania bezdomnych” nowatorskim rozwiązaniem jest sam fakt wdrożenia streetworkingu. Generalnie wdrożenie streetworkingu jest taką sytuacją innowacyjną, jeśli chodzi o pomoc społeczną (13/54).

- odwrócenie dotychczasowej logiki świadczenia pomocy społecznej: w przypadku streetworkingu to nie klient zgłasza się po pomoc, lecz oferta pomocy wychodzi bezpośrednio do niego” (19/63).

„wyście, do, czyli to nie ludzie potrzebujący mają przyjść i szukać pomocy, tylko to pomoc idzie do nich, to jest to najbardziej innowacyjne (...) w streetworkingu to jest założenie, że to my tam idziemy”. Nowoczesnym rozwiązaniem jest sam fakt zabiegania o życie, zdrowie osoby, która nie zawsze w początkowym okresie chce tą pomoc uzyskać (13/54).

- postrzeganie streetworkingu jako elementu prewencji bezdomności” (13/54).

Innowacyjna jest prewencja w streetworkingu, jeśli chodzi o wychodzenie z bezdomności to ma najmniejsze znaczenie, to jest interwencja, jeśli chodzi o działania prewencyjne, utrudnienia zamierzania osób, prewencja zdrowia i życia w sytuacjach skrajnych, to nie jest prewencja w rozumieniu nawet standardu” (13/54).

Analizując innowacyjność standardu streetworkingu warto wskazać, że respondentom bardzo często trudno było podawać konkretne przykłady innowacyjności. Według rozmówców, trudno jest wyodrębnić kwestie/usługi mniej lub bardziej innowacyjne, ponieważ całość działań (standardu) jest innowacyjna z punktu widzenia dotychczasowych doświadczeń, ponieważ tylko w całości działania te są przydatne i użyteczne w odniesieniu do problemów osób bezdomnych. Poza tym innowacyjność standardu polega na tym, że przygotowuje on grunt do dalszej pracy – umożliwia dotarcie do bezdomnych, do których dostęp jest bardzo ograniczony (w miejscach niezamieszkalnych).

3.2.6.1.5 Modyfikacje standardu

Pomimo bardzo pozytywnych opinii dotyczących jasności języka, czytelności standardu, jego spójności z postawionymi celami i działaniami, jak również wysokiej adekwatności w stosunku do problemów osób bezdomnych przebywających w przestrzeni ulicy badane osoby bardzo często wskazywały na modyfikacje niezbędne do poczynienia w zakresie analizowanego standardu. Warto wskazać, że badani przedstawiciele PL mówiąc o potencjalnych zmianach (ulepszeniach) bardzo często schodzili na poziom usług/modułów będących składową całości standardu. Do najważniejszych modyfikacji zaliczyć należy:

- ulepszenie wyposażenia streetworkera w kask, środki higieniczne (12/43; 12.2/38) oraz gaz pieprzowy. Streetworkerzy często muszą poruszać się po trudnych terenach, takich jak: cmentarze, bunkry, czy lasy. Wystawieni są również na różnorodne czynniki pogodowe. Zarówno kask jak i gaz pieprzowy oraz proponowane środki higieniczne zwiększałyby poczucie bezpieczeństwa osób świadczących pracę na ulicy. Ciekawym postulatem wydaje się być również wyposażenie streetworkera w rower oraz odpowiednią odzież (1/47). Myśląc o narzędziach streetworkera warto byłoby rozważyć również wprowadzenie dodatkowego ubezpieczenia dla streetworkera (16.2/71),
- uproszczenie modelu usług: należy zastanowić się nad połączeniem usług badania środowiska (w tym docierania i poszukiwania osób bezdomnych), usługi obecności w środowisku i jego monitorowania, oraz usługi nawiązywania kontaktu. To pomogłoby usunąć dublujące się cele i działania, zaś układ celów i działań stałby się też prostszy i bardziej przejrzysty (1.2/38; 11.2/28). Zwracano uwagę na konieczność „wyczyszczenia” standardu, redukcji wylistowanych w ramach każdej usługi działań, ograniczając się do wyszczególnienia podstawowych aktywności, niezbędnych do realizacji założonego celu. W tym kontekście podkreślano również potrzebę uzupełnienia standardu o zasady regulujące warunki pracy streetworkera (ustalenie i wytyczenie określonych norm sanitarnych) – 3.2/129,

- rezygnacja z działań związanych ze wspólnymi patrolami i wspólnemu aktualizowaniu mapy osób bezdomnych – te działania dobrze mogą wykonać sami streetworkerzy najwyżej przy wykorzystaniu informacji od przedstawicieli społeczności lokalnej (1.2/39),
- uproszczenie dokumentacji dotyczącej standardu: odciążenie streetworkerów z nadmiaru czynności formalnych (biurokracji i „papierologii”). Ograniczenie zapisów dotyczących „tworzenia dokumentacji”, na rzecz większej ilości czasu potrzebnej na budowanie poprawnych, bliskich relacji z klientami. Dzięki temu istnieje możliwość budowania dłuższych relacji z osobami bezdomnymi, które nie wygasająby bezpośrednio po wkroczeniu osoby bezdomnej na kolejny szczebel ścieżki pomocowej (3/53; 12/45; 15.2/38; 16.2/71),
- brak konieczności korzystania z pomocy mundurowych przy każdym wyjściu streetworkera w teren. Wystarczające byłoby, gdyby o wsparcie służb mundurowych streetworkerzy prosili jedynie w przypadku przewidywanej interwencji lub w sytuacji zagrożenia życia (2/43),
- dodanie w standardzie usługi w zakresie prowadzenia punktu informacyjno-konsultacyjnego, w którym dyżurowaliby streetworkerzy (2.2/32),
- potrzeba prowadzenia szkoleń dotyczących nie tylko samej pracy z osobami bezdomnymi, ale także warsztatów kształtujących umiejętność budowania relacji, stawiania własnych granic i nieprzekraczania granic innych osób, właściwego reagowania na trudne i niebezpieczne sytuacje, z jakimi streetworkerzy spotykają się na co dzień w prowadzonych przez siebie działaniach o charakterze ulicznym (3/51),
- kwestie organizacyjno-techniczne: dotychczasowe doświadczenia pracy streetworkerów wskazują na to, że bardziej efektywne i jednocześnie bardziej bezpieczne jest poruszanie się miejsce przez pary streetworkerów (o ile nie towarzyszą im strażnicy miejscy lub policjanci),
- dostęp do szkoleń: w opinii badanych osób streetworkerzy powinni mieć stały dostęp do szkoleń motywacyjnych i doskonalenia umiejętności niezbędnych do pracy z bezdomnymi. Funkcję tę mogłyby pełnić obok szkoleń, stałe możliwości stałych konsultacji z psychologiem.” (7/80-81),
- powstanie konkretnych uregulowań w zakresie pracy streetworkerów: w opinii przedstawicieli PL jeśli mają być wprowadzane standardy streetworkingu to z punktu widzenia instytucji pomocy społecznej, muszą zostać jasno określone przepisy regulujące kwestie zatrudniania streetworkerów, oraz warunków, jakie muszą spełniać potencjalni kandydaci do pracy w tym charakterze” (11/71-72). Ten postulat wydaje się być o tyle nieuprawniony, o ile w standardzie w sposób jasny zapisano możliwe ścieżki zatrudnienia streetworkera, jednoczesnym uwzględnieniem warunków brzegowych niezbędnych do podjęcia pracy metodą pracy ulicznej,
- uczestniczenie w patrolach streetworkerskich pielęgniarstwa (12/44),
- osadzenie zawodu streetworkera w obowiązującym systemie prawnym (12/44). Do czasu wprowadzenia odpowiednich uregulowań prawnych pożądane byłoby poszerzenie standardu o szkolenia dla rozmaitych instytucji związanych z pomocą dla bezdomnych na temat zasad realizacji pracy streetworkerskiej. Pozwoliłoby to na zwiększenie świadomości o korzyściach płynących ze współpracy z takimi osobami (12/45),
- dodanie usług streetworkingu na wsi” (15/44),
- zwiększenie zaangażowania koalicjantów, ale także społeczności lokalnej oraz same osoby bezdomne – 15.2/38.

3.2.6.2 OCENA POSZCZEGÓLNYCH USŁUG/MODUŁÓW

Generalnie ocena poszczególnych modułów pod względem spójności, trafności i adekwatności jest na ogół pozytywna. Niemniej jednak partnerstwa miały następujące krytyczne uwagi w odniesieniu do:

Usługa 1: Budowanie Zespołu – brak krytycznych uwag. W tym zakresie standard jest spójny (15.2/23; 19.2/36) zwarty i wyczerpujący (16.2/48; 02.2/21). Cele zostały jasno opisane i zdefiniowane zaś sama elastyczność zapisu powoduje, że można ów fragment pracy streetworkera dopasowywać w zależności od bieżących potrzeb PL (11.2/61).

Usługa 2: Szkolenie streetworkerów – część PL przyznała, że szkoleniom przygotowującym pracownika do wykonywania zadań streetworkingowych powinno się poświęcić więcej miejsca. PL podkreślały ważność tego etapu pracy wskazując na ważną rolę szkoleń o charakterze praktycznym, w tym szkolenia z pierwszej pomocy przedmedycznej (11.2/63; 12.2/28). Jedno z PL wdrażających standard streetworkingu przyznało, że trudno się wypowiadać o tej usłudze albowiem jest ona aktualnie realizowana i brak jest dotychczas informacji o jej przydatności i skuteczności (15.2/24).

Usługa 3: Tworzenie dokumentacji – jeśli padały jakiegokolwiek zastrzeżenia do tego etapu pracy z osobami bezdomnymi to dotyczyły one pokusy tworzenia skomplikowanych dokumentów, które w zasadzie utrudniałyby pracę na ulicy (11.2/66). Niektóre PL wskazywały, że wykorzystywanych przez streetworkera dokumentów jest zbyt dużo (karta pracy, karta pierwszego i ponownego kontaktu, harmonogram pracy i inne) zaś ich wypełnianie w pracy terenowej nastręcza wielu niedogodności (2/42; 3/52-53).

Usługa 4: Badanie środowiska, w tym poszukiwanie i docieranie do osób bezdomnych – pomimo tego, że ogólnie rzecz ujmując ta usługa oceniona została bardzo pozytywnie przyznać należy, że wielu działań w zakresie tej usługi nie wykonano (2.2/22). Inen PL stwierdza, że zaletą usługi 4 jest – w opinii badanych – to, że w bardzo klarowny sposób wyjaśnia, co należy zrobić, jakie działania należy podjąć, aby osiągnąć każdy z celów szczegółowych (11.2/70). Wytyczne standardu w tym zakresie spełniały potrzeby i oczekiwania przedstawicieli PL, dając jasne wskazówki dotyczące organizacji pracy w omawianym zakresie; dostarczając pełnego pakietu informacji i instrukcji, pozwoliły odpowiednio zaprojektować podejmowane w ramach standardu działania (03.2/112) a działania właściwie dobrane są do postawionych celów (19.2/25).

Usługa 5: Obecność w środowisku i jego monitorowanie – pomimo braku krytycznych uwag warto odnotować, że jedno z PL przyznało, iż trudno w sposób dyskretny monitorować miejsca przebywania osób bezdomnych w przestrzeni ulicy. Standard w usłudze 5 postrzegany jest jako **jasny i merytorycznie poprawny** (01.2/28) a zawarty opis jesy wyczerpujący (16.2/57). Standard jasno określa zadania i cele. W dodatku postulowane działania są adekwatne do założonych celów (19.2/26).

Usługa 6: Nawiazanie kontaktu – zasadniczo brak krytycznych uwag. Jedyne negatywne uwagi pojawiają się w odniesieniu do działania 2: „dyskretny monitoring miejsc niemieszkalnych” (11.2/76).

Usługa 7: Budowanie i utrzymanie relacji, w tym tworzenie planu działań – specyfika pracy z osobami bezdomnymi nie odpowiada założeniom usługi w modelu GSWB (01/2/32; 11.2/79). Różnorodność klientów, ich predyspozycji oraz dynamiki pracy z nimi, nie odpowiada założeniom cykliczności, regularności realizacji usługi. Ponadto, w opinii jednego z koordynatorów wpływ na omawiane zagadnienie również ma liczba zatrudnionych streetworkerów (15.2/23).

Usługa 8: Realizacja planu i zakończenie relacji – jedyny aspekt krytyczny, jaki się pojawił dotyczył dylematu, zakończenia relacji (16.2/70-71). Nie wiadomo bowiem dokładnie, kiedy

(w jakim czasie), jak również w jaki sposób streetworker powinien zakończyć relację z osobą bezdomną. Moduł VIII w zakresie zakończenia relacji jest **precyzyjny** zarówno na poziomie celów, jak i podejmowanych działań; jego realizacja prowadzi do osiągnięcia wyznaczonych rezultatów (01.2/33). Wytyczne standardu spełniały potrzeby i oczekiwania przedstawicieli PL, dając jasne wskazówki dotyczące organizacji pracy w omawianym zakresie; dostarczając pełnego pakietu informacji i instrukcji, pozwoliły odpowiednio zaprojektować podejmowane w ramach standardu działania (03.2/118). Badani nie byli zgodni w kwestii oceny tej usługi, choć obaj respondenci wystawiają jej noty pozytywne: o ile jeden z badanych ocenia ją na „cztery plus” o tyle drugi na „pięć”. Biorąc pod uwagę fakt, że oceniając, badani odnoszą się do kwestii czasu potrzebnego na dokonanie oceny uzyskiwanych w Pile rezultatów, można przyjąć, że sama usługa jest w standardzie Streetworking potrzebna, jest opisana jasno i czytelnie (11.2/82). Nie dostrzega się ponadto rozbieżności pomiędzy realizacją, a założeniami usługi (15.2/34).

Usługa 9: Interwencje – wydaje się, że jedynym mankamentem Usługi 9 jest nieprecyzyjny zapis dotyczący wzywaniu pomocy adekwatnej do sytuacji (11.2/83). Nie wpływa to jednak na ogólną – wysoką ocenę tej usługi przez badanych i nie znajduje odzwierciedlenia przykładowo w negatywnej ocenie adekwatności działań do celu, czy ocenę spójności między nimi (01.2/39; 11.2/83; 15.2/35; 16.2/67; 19.2/32).

Usługa 10: Monitoring, ewaluacja, superwizja – warto wskazać, że niewiele PL jest w stanie się wypowiedzieć w ramach tej usługi. Jest to spowodowane przede wszystkim faktem braku przeprowadzenia ewaluacji wdrażanego standardu, czy masowego wykorzystywania możliwości superwizji pracy streetworkerów (01.2/36). Jeśli była mowa o monitorowaniu działań streetworkerów to monitoring ów sprowadzał się do bieżącego oglądu i kontroli pracy streetworkera (na podstawie np. kart pracy). W kontekście monitorowania, ewaluacji oraz superwizji 3 PL wskazały na pilną potrzebę opracowania metodologii badawczej możliwej do zastosowania uwzględniającej powstanie precyzyjnych narzędzi stosowanych podczas procesu monitoringu i ewaluacji. Moduł X wydaje się podobnie jak w innych punktach **przejrzysty i wystarczający** do osiągnięcia zakładanych rezultatów (01.2/36). Wytyczne standardu spełniały potrzeby i oczekiwania przedstawicieli PL, dając jasne wskazówki dotyczące organizacji pracy w omawianym zakresie; dostarczając pełnego pakietu informacji i instrukcji, pozwoliły odpowiednio zaprojektować realizowane w ramach standardu usługi (03.2/121). Badani respondenci dodają, że dzięki superwizji istnieje możliwość pomocy streetworkerom w wykonywaniu ich pracy (16.2/72).

3.2.6.3 MODYFIKACJE USŁUG W STANDARDZIE STREETWORKINGU

Usługa 1: Budowanie Zespołu

- w opisie celu 1 należałoby doprecyzować kryteria profesjonalności pracy streetworkera,
- poszerzenie opisu usługi o przepisy BHP obowiązujące w pracy streetworkera o opisanie procedury postępowania w przypadku konieczności użycia gazu (11.2/61; 12.2/27),
- wśród wyposażenia należałoby uwzględnić kask oraz gaz pieprzowy (11.2/61),
- uproszczenie procedury budowania zespołu w zakresie realizacji takich działań jak: rekrutacja i selekcja kandydatów (11.2/61),
- standard mógłby wprowadzić więcej swobody w doborze działań opisanych w omawianej Usłudze I. Dotyczy to przede wszystkim wymogu dokonania otwartej rekrutacji na stanowisko streetworkerów. W przypadku, gdy partnerzy posiadają odpowiednie osoby do tej pracy, otwarta rekrutacja mogłaby nie być obligatoryjna (19.2/36).

Usługa 2: Szkolenie streetworkerów

- zwiększenie godzin szkolenia teoretycznego,
- uelastycznienie siatki godzin szkoleniowych streetworkera (11.2/63),
- potrzeba szkolenia z pomocy przedmedycznej, podstaw obsługi komputera, podstaw samoobrony (12.2/28),

- podkreślano **konieczność rezygnacji z prowadzenia precyzyjnie rozpisanego i zaplanowanego harmonogramu działań** na rzecz większej elastyczności, możliwości spontanicznego reagowania na dynamicznie zmieniającą się sytuację (np. miejsce pobytu osób bezdomnych)(03.2/119),
- wskazywano na konieczność prowadzenia szkoleń **wykorzystujących moduł ćwiczeń praktycznych** (staż pod okiem doświadczonego, odpowiednio wykwalifikowanego superwizora) w myśl przekonania, iż jedynie praktyka pozwala na nabycie odpowiednich umiejętności przydatnych w codziennej pracy streetworkera (03.2/119).

Usługa 3: Tworzenie dokumentacji

- zaopatrzenie osób bezdomnych w legitymacje potwierdzające status osoby bezdomnej (03.2/109),
- dostosowanie słownictwa zawartego w dokumentacji do percepcji osób bezdomnych (15.2/46).

Usługa 4: Badanie środowiska, w tym poszukiwanie i docieranie do osób bezdomnych – brak modyfikacji

Usługa 5: Obecność w środowisku i jego monitorowanie

- motywowanie osób bezdomnych do samodzielnego podejmowania działań zmierzających do poprawy swojej sytuacji życiowej (03.2/112),
- inicjowanie kontaktów z służbami mundurowymi (11.2/72),
- doprecyzowanie pojęcia „dyskretny monitoring” (11.2/75-76).

Usługa 6: Nawiazanie kontaktu

- uelastycznienie procedur (11.2/75-76),
- uproszczenie rozbudowanych procedur (11.2/75-76).

Usługa 7: Budowanie i utrzymanie relacji, w tym tworzenie planu działań

- respondenci postulują, aby standard uwzględniał działania nakierowane na przezwyciężanie barier, na które trafiają pracownicy podczas kontaktu z bezdomnymi. Mogłyby być to konkretne procedury bądź szkolenia z zakresu psychologii i komunikacji (19.2/30).

Usługa 8: Realizacja planu i zakończenie relacji

- standaryzacja liczby streetworkerów w zależności od liczby osób bezdomnych przebywających w przestrzeni ulicy (11.2/81),
- usunięcie zapisu „wspieranie samodzielności życiowej, niezależności od pomocy” (19.2/31).

Usługa 9: Interwencje – brak modyfikacji

Usługa 10: Monitoring, ewaluacja, superwizja

- poszerzenie usługi o wykaz wskaźników pozwalających na dokonanie pomiaru i kontroli jakości świadczonych przez streetworkera usług (11.2/86,87),
- opracowanie narzędzi monitorujących oraz ewaluacyjnych dla standardu streetworkingu (11.2/86,87),
- Respondenci postulują poszerzenie listy działań, które będą w sposób bardziej konkretny opisywać sposoby realizacji celów szczegółowych (19.2/34).

3.3.1 Partnerswa Lokalne (oprac. B. Goryńska-Bittner)

1. OCENA FORMALNA STANDARDU

Ocena formalna standardu dokonana przez ewaluowane Partnerstwa dotyczyła trzech aspektów: 1) jasności stosowanego języka; 2) jasności zdefiniowania pojęć i jednolitości terminologii; 3) prawnych odniesień. We wszystkich tych aspektach ocena większości Partnerstw była pozytywna.

Ad.1) Dla większości Partnerstw (13) standard jest opisany przystępnym językiem, wszystko jest w nim jasne i zrozumiałe, nawet jak w podręczniku, jednak 3 partnerstwa są odmiennego zdania. Dla nich użyty język jest nadmiernie sformalizowany, mało przejrzysty, pełen zawiłych sformułowań. W pewnych krytycznych ocenach partnerstwa reprezentują bardzo odmienne stanowiska. I tak z jednej strony zwracano uwagę na pewne formalne słabości standardu polegające na nadmiernej szczegółowości opisu a z drugiej strony krytykowano nadmierną ogólnikowość standardu. **Mimo tych krytycznych ocen, można przyjąć, że względu na większość pozytywnych wypowiedzi, że generalnie zastosowany język opisu nie wymaga specjalnie nowej redakcji przy konstruowaniu ostatecznej wersji standardu, ale warto uwzględnić krytyczne uwagi tam, gdzie zmiana poprawiłaby czytelność odbioru.**

Ad.2) Wydaje się, że istnieje potrzeba doprecyzowania czy nawet zdefiniowania użytych w standardzie pojęć „partnerstwo formalne” i „partnerstwo nieformalne”.

Ad.3) Pojęcie „partnerstwo” nie ma prawnego umocowania – uregulowanie tego jest postulatem de lege ferenda.

Reasumując: Ocena formalna standardu jest ogólnie pozytywna przy silnie podkreślonej jasności języka (1), słabiej – jasności zdefiniowania pojęć i jednolitości terminologii (2) i naj-słabiej – uwarunkowania prawnego (3). Stąd też (2) i (3) stanowią słabsze strony krytycznej oceny.

2. OCENA WARTOŚCI MERYTORYCZNEJ STANDARDU

Obok bardzo ogólnej, pozytywnej oceny, jaką wyraziła większość partnerstw, miała też miejsce ocena standardu pod względem: 1) spójności; 2) trafności i skuteczności jego celów; 3) adekwatności opisanych działań wobec celów standardu.

Ad.1) Spójność celów jest ważna dla planowania działań partnerstwa i pozwala unikać konfliktów w procesie ich realizacji. Z wypowiedzi zawartych w raportach ewaluacyjnych (I etap i II etap) wynika, że partnerstwa (12) oceniły standard jako spójny. Dla niektórych (6 PL) spójność odnosiła się do celów i działań a dla 2 PL spójność kojarzyła się ze stopniem usystematyzowania. Tylko jedno partnerstwo było przeciwnego zdania.

Wyniki wskazują, że standard nie wymaga korekty odnośnie spójności, w szczególności jeśli chodzi o cele.

Ad.2) Same cele są w opinii 6 partnerstw jasno zdefiniowane, choć jedno z nich miało zastrzeżenia co do ich kompletności. Tylko jedno z partnerstw uznało sposób definiowania celów, działań i usług za nazbyt skomplikowany. Poważne wątpliwości audytora budzą te raporty, w których odnaleźć można sprzeczne ze sobą oceny standardu w tym samym raporcie.

Zdecydowana większość partnerstw (14) oceniła cele standardu jako trafne. Pewne zastrzeżenia wynikały z wątpliwości, czy cele standardu są trafnie dobrane dla potrzeb partnerstw, instytucji wsparcia i samych osób bezdomnych. Nieadekwatność celów może wynikać z różnych kontekstów społecznych, w których ten standard ma być realizowany, przy czym jedni wskazywali na brak adekwatności w odniesieniu do małych gmin miejskich, inni dla dużych

ROZDZIAŁ 3

Podsumowanie – główne wnioski i rekomendacje zaprezentowane w raportach z obu etapów ewaluacji

gmin, a nawet dla partnerstw o charakterze regionalnym. Podnoszono, że cele są bardziej odpowiadające potrzebom partnerstw o wysokim stopniu sformalizowania.

Nie ulega wątpliwości, że podniesione słabości standardu wymagają zastanowienia się, na ile konieczne i możliwe jest większe uwzględnienie różnych potrzeb i kontekstów społecznych, w których ten standard będzie wdrażany.

Pozytywnie jest też oceniana skuteczność standardu ze względu na to, że przyczynia się do rozwiązywania problemów systemowych, uczy nowego podejścia do współpracy, pozwala skracać kanały komunikacyjne zarówno w ramach partnerstwa jak i między partnerstwem a instytucjami do niego nie należącymi. Pewne wątpliwości wyrażane były, na ile rzeczywiście oferowane są skuteczne rozwiązania: dla uniknięcia problemów natury formalnej w zakresie tworzenia i działania nowej struktury podmiotowej, jaką jest partnerstwo; w zakresie uwzględnienia różnic w rozliczeniach między NGO i JST (inne zasady rozliczania budżetów regulowane odrębnymi przepisami), co zniechęca do kontynuowania partnerstwa po zakończeniu pilotażu; w przełożeniu wielu jego zapisów na konkretne działania.

Rozstrzygnięcie tych wątpliwości powinno stać się przedmiotem debaty ekspertów we współpracy z partnerstwami.

W dużej części partnerstw (6) oceniono przewidywane w standardzie działania jako adekwatne wobec jego celów. W przypadku niektórych działań, uważano, że są one za szczegółowo opisane (np. tworzenie biura). Natomiast niektóre oceniono jako zbyt ogólnie opisane i to dotyczyło m.in. takich obszarów: Finansowanie i Koszty Partnerstwa, Edukacja i Promocja Partnerstwa, Zarządzanie Partnerstwem, Cele Partnerstwa. Wskazywano także na potrzebę podania przykładów dobrych/złych praktyk odnośnie konstrukcji celów czy wskaźników monitorowania.

Istnieje potrzeba sprawdzenia, czy rzeczywiście pewne działania zostały opisane nazbyt szczegółowo a inne z kolei zbyt ogólnie.

3. OCENA INNOWACYJNOŚCI STANDARDU

Na innowacyjny charakter standardu Partnerstwa Lokalne wskazało 13 partnerstw. W pierwszym rzędzie innowacyjność standardu wyraża się w promowaniu i uporządkowaniu współpracy między różnymi podmiotami, w zmianie sposobu myślenia i działania w zakresie zarządzania środkami finansowymi, przełamującym stereotypy, zmieniającym sposób myślenia i działania w obszarze zarządzania środkami finansowymi, pozostającymi w gestii partnerów. Jako najbardziej innowacyjne elementy standardu PL uznano: analizę SWOT, oraz jego moduły finalne: monitoring i ewaluację. W przypadku 4 partnerstw panowała opinia, że standard nie posiada znamion innowacyjności.

4. ODNIESIENIE DO MODELU GSWB I INNYCH STANDARDÓW

W ocenie relacji standardu PL do innych standardów modelu GSWB zwrócono uwagę na m.in.: **kluczową rolę standardu jako organizującego cały model, spójność z innymi standardami modelu, jego uniwersalność i możliwość zastosowania do innych obszarów, w przeciwieństwie do reszty standardów, odnoszących się do obszaru bezdomności.** Pewnym problemem wydaje się dublowanie się celów w kilku standardach, co rodzi problem w praktycznym planowaniu działań i ich realizacji.

5. MODYFIKACJE STANDARDU

Większość partnerstw (13) wskazywało na potrzebę modyfikacji standardu. Wiele partnerstw (5) nie zaproponowało żadnych modyfikacji, m.in. argumentując początkowym etapem wdrażania standardu. Partnerstwa, które wskazały potrzebę modyfikacji standardu, koncentrowały się na:

- potrzebie doprecyzowania pojęć: „partnerstwo formalne”, „partnerstwo nieformalne”, „promocja”, „promocja partnerstwa”, „promocja projektu”, dla ominięcia błędnej interpretacji na poziomie realizacji praktycznych działań;
- potrzebie uwzględnienia różnorodności gmin (np. pod względem ich wielkości oraz różnorodność podmiotów tworzących partnerstwo lub dopasowując poprzez uproszczenie procedur dla małych i dużych gmin;
- potrzebie odformalizowania standardu i uwzględnienia poziomu konkretnych działań, m.in. w zakresie komunikacji między organami tworzącymi Partnerstwo jak również podstawowych zasad jego funkcjonowania;
- potrzebie opracowanie procesu regulującego współpracę JST i NGO oraz dostosowanie do nich przepisów prawa, m.in. odnośnie wspólnej realizacji i finansowania projektów;
- potrzebie utworzenia na poziomie gminy specjalnego funduszu na stworzenie partnerstwa;
- potrzebie podania w standardzie wzorcowych dokumentów (wzór porozumienia, umowy partnerstwa, wzorów zaproszeń) oraz ograniczenia dokumentacji do danych podstawowych;
- potrzebie uzupełnienia o narzędzia dla przeprowadzania monitoringu i ewaluacji, oraz przykładów „dobrych praktyk”.

dotyczące oceny modułów standardu Partnerstwo Lokalne

1. Ocena poszczególnych modułów

Generalnie ocena poszczególnych modułów pod względem spójności, trafności i adekwatności jest na ogół pozytywna. Niemniej jednak partnerstwa miały następujące krytyczne uwagi w odniesieniu do:

Moduł I: Inicjowanie i tworzenie PL – dotyczyły zbyt wielkiej szczegółowości w określeniu zasad tworzenia i funkcjonowania partnerstwa lokalnego, nieadekwatności zapisów modułu wobec specyfiki lokalnych warunków (wielkość gminy, liczebność członków partnerstwa);

Moduł II: Zakres podmiotowy Partnerstwa – podniesiono brak opisu czy porad jak tworzyć partnerstwo na obszarze dużej gminy oraz zarzucono powtórzenie zaleceń umieszczonych w module I.

Moduł III: Analiza problemów, zasobów i otoczenia przez Partnerstwo – krytykowano użycie zbyt rozbudowanego języka, użycie niezrozumiałych pojęć czy metod (np. „metoda beczki”) oraz brak jasno wskazanych działań dotyczących profilaktyki oraz brak działań długofalowych nakierowanych na prewencję i integrację.

Moduł IV: Zakres przedmiotowy funkcjonowania Partnerstwa – w tym przypadku nie odnotowano krytycznych uwag;

Moduł V: Cele działalności Partnerstwa – zwrócono uwagę na trudny i mało przystępny język modułu, oraz na brak równowagi pomiędzy ogólnymi i szczegółowymi opisami, przede wszystkim na to, że moduł ignoruje istnienie różnych typów gmin;

Moduł VI: Zarządzanie Partnerstwem – uznano, że jest nazbyt sformalizowany, pozostawia zbyt mały margines elastyczności i swobody i przypomina instruktaż powołania korporacji. Zwrócono uwagę, że cele i zadania odnoszące się do promocji partnerstwa odnaleźć można zarówno w Module 6 jak i Module 7 standardu: Partnerstwo Lokalne (dalej: PL). Moduł ten spotkał się ze sprzecznymi ocenami: z jednej strony moduł dla osób badanych jest napisany zbyt ogólnie i zawiera mało konkretnych wskazówek, z drugiej strony, że zbyt szczegółowo opisane są działania;

Moduł VII: Edukacja i promocja Partnerstwa – sformułowano zasadniczy zarzut, że moduł ten nie jest ani istotny ani użyteczny w przypadku nieformalnych partnerstw. Jest zastanawiającym fakt istnienia częściowo rozbieżnych ocen modułu. Takim przypadkiem są opinie, że moduł napisany jest zbyt ogólnie lub zbyt szczegółowo, za mało konkretnych wskazówek. Zwrócono też uwagę, że powtórzone są w nim cele i zadania, zawarte module VI.

Moduł VIII: Finansowanie i koszty partnerstwa – zwrócono uwagę na brak zapisu dot. sytuacji, gdy liderem jest organizacja pozarządowa a nie jednostka samorządu terytorialnego;

Moduł IX: Dokumentacja Partnerstwa – punktem krytycznym modułu jest zbyt obszerna dokumentacja, wymagająca doprecyzowania;

Moduł X: Monitoring Partnerstwa – w opinii partnerstw moduł ten odnosi się raczej do formalnego partnerstwa. Proponowana procedura monitoringu wydaje się nazbyt rozbudowana w przypadku małych gmin. Według partnerstw bardziej motywującym jest monitoring zewnętrzny niż wewnętrzny, prowadzony w ramach standardu.

Moduł XI: Ewaluacja Partnerstwa – podobnie jak w przypadku monitoringu uwagi partnerstw dotyczyły ewaluacji zewnętrznej, której struktura oraz zakres poruszanych zagadnień uznano za zbyt sztywne i mało elastyczny.

2. Modyfikacje

W większości opinii, moduły standardu PL generalnie nie wymagały modyfikacji. Propozycje modyfikacji w stosunku do poszczególnych modułów były wyrażane przez niewielką ilość partnerstw, ale wymagają one poważnego potraktowania, gdyż może to pozwolić na większe doprecyzowanie niektórych modułów. Akcentowane w raportach sugestie modyfikacji modułów wynikają z wyrażonej pod ich adresem krytyki (zob. pierwszą część wniosków dot. oceny modułów). Propozycje dotyczą m.in.:

Moduł I: Inicjowanie i tworzenie PL

- uproszczenia modułu, rezygnacja ze zbyt drobiazgowego opisu rzeczy oczywistych (np. organizacji pierwszego spotkania);
- uwzględnienia specyfiki mniejszych miejscowości;
- uwzględnienia przeprowadzenia diagnozy społeczności lokalnej pod kątem gotowości do podejmowania działań na rzecz dobra wspólnego.

Moduł II: Zakres podmiotowy Partnerstwa

- usunięcia z modułu działań: „sporządzenie listy partnerów w trzech płaszczyznach” oraz „nawiązanie współpracy pomiędzy podmiotami”, ponieważ zostały wymienione w module I;
- potrzeby rozbudowania i doprecyzowania zasad włączania nowych podmiotów do działań, takich jak np. : instytucje zajmujące się obsługą prawną mieszkańców, służb mundurowych, inspekcji i straży miejskiej, spółdzielni mieszkaniowych oraz innych instytucji publicznych;
- potrzeby przepływu danych osobowych o osobach zagrożonych bezdomnością (OZB).

Moduł III: Analiza problemów, zasobów i otoczenia przez Partnerstwo

- potrzeby uproszczenia języka i doprecyzowania działań;
- potrzeby zaakcentowania zasadniczej otwartości katalogu działań na nowe propozycje;
- uwzględnienie w większym stopniu praktycznych rekomendacji dla zmiany systemu wsparcia osób bezdomnych (OB);
- wprowadzenia do modułu elementu szkoleniowego (zapraszanie ekspertów zewnętrznych, ukierunkowywanie pod kątem wyznaczanych celów, wytyczanych przyszłych kierunków działania, szukanie nowych pomysłów na rozwiązanie istniejących problemów, itp.).

Moduł IV: Zakres przedmiotowy funkcjonowania Partnerstwa

- potrzeby zaakcentowania zasadniczej otwartości katalogu działań na nowe propozycje;
- rozszerzenia katalogu działań z zakresu integracji i profilaktyki.

Moduł V: Cele działalności Partnerstwa

- potrzeby zaproponowania kilku wariantów tego modułu uwzględniających specyfikę gmin (np. pod względem wielkości).

Moduł VI: Zarządzanie Partnerstwem

- potrzeby uproszczenia i ograniczenia szczegółowych zaleceń dotyczących wyglądu biura i przebiegu pierwszego spotkania partnerskiego;
- zwrócenia większej uwagi na nieformalną organizację partnerstwa i nisko sformalizowane współdziałanie;
- wprowadzenia do standardu zapisu stanowiącego o równorzędności podmiotów konstituujących Partnerstwo, w konsekwencji zaś – o równolicznej zasadzie wyznaczania różnego rodzaju funkcji i stanowisk (koordynator delegowany z każdej instytucji wchodzącej w skład Partnerstwa);
- potrzeby dostosowania zapisów związanych z zarządzaniem PL do specyfiki ustrojowej dużych gmin miejskich;
- zredukowania do niezbędnego minimum biurokratycznych wymogów związanych z tworzeniem i funkcjonowaniem Partnerstwa;
- potrzeby pokazania kilku wariantów zarządzania partnerstwem, biorąc pod uwagę specyfikę podmiotów wchodzących w skład Partnerstwa.

Moduł VII: Edukacja i promocja Partnerstwa

- położenia większego nacisku i przeznaczenia większej ilości środków finansowych na prowadzenie kampanii społecznej oraz promocję Partnerstwa;
- potrzeby uwzględnienia większej ilości szkoleń dla realizatorów, zwłaszcza z zakresu prawa lokalowego.

Moduł VIII: Finansowanie i koszty partnerstwa

- potrzeby uregulowania sposobu rozliczania finansów Partnerstwa, ponieważ w obecnej sytuacji prawnej lider jest zawsze ten sam, bez względu na rodzaj partnerstwa (PPL czy rozszerzone PL);
- potrzeby ustalenia zasad dotyczących przekazywania i rozliczania środków finansowych w przypadku wspólnej realizacji projektów przez jednostki sektora finansów publicznych i organizacje pozarządowe;

Moduł IX: Dokumentacja Partnerstwa

- potrzeby redukcji wymaganej dokumentacji do niezbędnego minimum.

Moduł X: Monitoring Partnerstwa

- potrzeby uproszczenia procedury monitorowania partnerstwa i przygotowania dwóch wariantów tej procedury: uproszczonej – obowiązującej mniejsze gminy, oraz rozszerzonej – obowiązującej duże gminy;
- ograniczenia do minimum dokumentacji;

Moduł XI: Ewaluacja Partnerstwa

- potrzeby uproszczenie procedury ewaluacji w przypadku małych gmin;
- potrzeby zminimalizowania dokumentacji dotyczącej ewaluacji poszczególnych obszarach;
- uwzględnienie możliwości przeprowadzenia ewaluacji przy wykorzystaniu metodologii *case study*;
- dodanie do kryteriów ewaluacyjnych kryterium efektywności.

3.3.2 Praca Socjalna (oprac. A. Wiącek)

dotyczące oceny Standardu Praca Socjalna

1. Ocena formalna standardu

Ocena formalna standardu obejmowała sposób zaprezentowania merytoryki obszaru, stanowiła także pierwszy aspekt generalnej, ogólnej oceny standardu, oraz była odzwierciedleniem „pierwszego wrażenia” realizatorów pilotaży. Wydźwięk zebranych opinii jest w przeważającej mierze negatywny: standard pracy socjalnej jest postrzegany jako niejasny, nieczytelny, napisany niezrozumiałym językiem, przeładowany zbędną treścią, pełen braków w zakresie szczegółowych opisów wybranych elementów – słowem, wymagający generalnej przebudowy. Odmienne opinie (że standard jest czytelny, przejrzysty) są prezentowane w znacznej mniejszości. Generalna, powtarzana wielokrotnie uwaga dotycząca standardu pracy socjalnej jest taka, że standard jest zbyt obszerny, zbyt teoretyczny i chaotycznie opisany. Na uwagę zwraca jednocześnie polaryzacja rozbieżności w opiniach respondentów – podobnie jak w większości bardzo krytycznie odnoszono się do opracowania standardu, tak – bardzo pozytywnie przedstawiciele kilku Partnerstw komentowali standard pracy socjalnej: jako przejrzysty, czytelnie opisany i ogólnie na bardzo wysokim poziomie. **Generalnie należy przyjąć, że ze względu na przeważającą liczbę głosów krytycznych dotyczących sposobu opisanie standardu należy gruntownie przeformułować kluczowy opis – całość napisać prostszym językiem i krócej.**

2. Ocena wartości merytorycznej standardu

Odnosząc się do wartości merytorycznej standardu Partnerstwa oceniały jego 1) spójności; 2) trafność; 3) adekwatność opisanych działań wobec celów standardu. Dominujący wydźwięk prezentowanych w pierwszych wypowiedziach większości Partnerstw był taki, że standard obejmuje zbyt wiele treści, że jest pisany językiem akademickim, że jest nadmiernie rozbudowany. Prezentowano sprzeczne opinie: z jednej strony, że w standardzie zawarto zbyt wiele informacji, z drugiej – że wielu informacji brakuje. Wydaje się jednak, że *gros* krytyki wynika z „pierwszego wrażenia” nieprzejrzystości opracowania i natłoku zawartych w nim informacji, bowiem prezentowane uwagi w mniejszości obejmują konkretne zastrzeżenia do meritum. Wypowiadając się w kwestii zgodności z prawem czy definicji zawartych w standardzie respondenci byli raczej zgodni w opiniach: opis odzwierciedla stan rzeczywisty. Podobnie w kontekście oceny innowacyjności – która tu wypadła negatywnie, tzn. standard oceniono jako nieinnowacyjny i argumentowano właśnie opisywaniem aktualnej rzeczywistości. Jednocześnie szczegółowe opinie dotyczące poszczególnych elementów standardu wskazują na pozytywny ich odbiór i stosunkowo wysoką ocenę jakości merytorycznej.

Podstawowy wniosek brzmi: należy skrócić treści dotyczące ogólnej wiedzy z zakresu pracy socjalnej.

3. Ocena innowacyjności standardu

Standard jest uznawany za mało innowacyjny (a raczej w ogóle nie innowacyjny), co najprawdopodobniej wynika (a) ze specyfiki pracy socjalnej, która jest obszarem realizowanym w ścisłym powiązaniu z istniejącym prawem, a rekomendowane nowości odnoszą się do fragmentu tego obszaru – czyli metod indywidualnej pracy socjalnej z klientem, (b) z oczekiwań respondentów co do znaczenia „innowacji” – którą mógłby być np. streetworking, metoda *housing first* albo rekomendowanie rozdzielania świadczeń od pracy socjalnej *sensu stricte* – a nie opis ogółu działań kierowanych do osób bezdomnych. Należy jednak – analizując innowacje w tym standardzie – zastanowić się nad obszarem pracy socjalnej, bowiem może okazać się, że brak innowacji jest zaletą tego standardu.

4. Odniesienie do Modelu GSWB i innych standardów

W wypowiedziach stosunkowo rzadko odnoszono standard pracy socjalnej do innych standardów, a jeszcze rzadziej – do modelu GSWB. Jeśli już takie porównania czy powiązania pojawiały się, to w formie krytyki standardu pracy socjalnej: że jest najslabiej, najgorzej spośród wszystkich standardów opisanym obszarem. W świetle tej krytyki na uwagę zasługuje jednostkowa (pochodząca z jednego Partnerstwa) sugestia, że należy standard pracy socjalnej odnieść do standardów pracy socjalnej tworzonych w Zadaniu 2 niniejszego projektu (1.18 PO KL), w którym powstają standardy pracy socjalnej z pięcioma grupami docelowymi.

5. Modyfikacje standardu

Postulowane modyfikacje można ująć w jednym zdaniu: „należy uprościć opis standardu”. Z prezentowanych opinii wynika, że w obecnej formie standard jest niezrozumiały i nieczytelny, przeładowany treścią i niepotrzebnie wyposażony w opracowanie teoretyczne prezentujące pracę socjalną w ogóle. Brakowało wyraźnie specyfiki grupy docelowej – takiego ukierunkowania opisu standardu, który wskazywałby na specyficzny tryb postępowania lub dobór specyficznych metod pracy – ze względu na grupę docelową objętą wsparciem. Wskazywano także na objętość opracowania jako wadę – rekomendacją jest, aby standard był opracowaniem zdecydowanie krótszym. Dodatkowym utrudnieniem dla realizatorów była nadmierna biurokracja – szczególnie w odniesieniu do diagnozy klienta, tu postulowane jest ujednolicenie i skrócenie formularzy.

dotyczące oceny modułów standardu Praca Socjalna

1. Ocena poszczególnych modułów

Generalnie ocena poszczególnych modułów pod względem spójności, trafności i adekwatności jest na ogół pozytywna, chociaż należy podkreślić, że o ile Partnerstwa dość szeroko wypowiadały się odnośnie standardu pracy socjalnej w ogóle, o tyle stosunkowo rzadko komentowały poszczególne elementy pracy socjalnej opisane w standardzie. Może to wynikać ze specyfiki pracy socjalnej, a także tego, co zauważano w kontekście sposobu opisanego standardu i jego innowacyjności – że w standardzie opisano dotychczasową praktykę w zakresie pracy socjalnej. Generalnie, respondenci mieli najwięcej uwag do proponowanego przeprowadzania diagnozy, pozostałe moduły zawierały sporadyczne uwagi lub propozycje zmian.

Moduł I: Ogół podejmowanych działań ujętych w standard – stanowi całokształt działań ujętych w szczegółowe moduły i jako oddzielny element nie jest komentowany.

Moduł II: Pierwszy kontakt – Powinien być krótki, zawierać uproszczoną dokumentację, czasem jest mylony z działaniem w module IV: Informowanie o uprawnieniach i możliwościach uzyskania wsparcia, należy ten fakt uwzględnić i poprawić opis aby był jednoznaczny

Moduł III: Przeprowadzenie diagnozy sytuacji klienta – Ocenione przez respondentów jako działanie nadmiernie rozbudowane, generujące zbyt wiele dokumentacji, wymagające zaangażowania zespołu specjalistów, w tym przede wszystkim psychologa.

Moduł IV: Informowanie o uprawnieniach i możliwościach uzyskania wsparcia – mylony z działaniem z modułu II (Pierwszy kontakt) i dlatego te dwa elementy powinny zostać uspołnione.

Moduł V: Określenie i zapewnienie pakietu socjalnego – nie ma większych zastrzeżeń do opisu tego działania.

Moduł VI: Konstruowanie i wdrażanie planu pomocy w zakresie pracy socjalnej z osobą bezdomną i zagrożoną bezdomnością – najwięcej kontrowersji wzbudziły dodatkowe dokumenty, rekomendowane jest ich uspołnienie (szczególnie określenie relacji pomiędzy IPWzB a kontraktem socjalnym) i powiązanie z diagnozą.

Moduł VII: Udzielenie poradnictwa socjalnego – nie ma większych zastrzeżeń do opisu tego działania.

Moduł VIII: Rezultaty i efekty realizowanych działań pomocowych w ramach pracy socjalnej – nie ma większych zastrzeżeń do opisu tego działania, sporadycznie rekomendowane jest dołączenie narzędzi ewaluacyjnych, jedno partnerstwo zaproponowało zmiany w opisach celów.

2. Modyfikacje

Badani wypowiadali się dość szeroko na temat pracy socjalnej w ogóle, jednak w znacznie mniejszym zakresie odnosili się do poszczególnych modułów – praktycznie rzecz ujmując należy stwierdzić, że propozycje modyfikacji były odnotowywane sporadycznie, przeważała krótka adnotacja, że Partnerstwo nie zgłaszało konkretnych uwag w danym obszarze. Dlatego też, pojedyncze, ujęte w raportach propozycje, zostały zaprezentowane w części szczegółowej, bowiem nie stanowią materiału poddającego się ujednoliceniu i wyprowadzeniu generalnych wniosków i rekomendacji do poszczególnych modułów.

3.3.3 Mieszkalnictwo i pomoc doraźna (oprac. M. Przewoźnik)

1. Ocena formalna standardu

Ocena formalna standardu dokonana przez PL dotyczyła trzech elementów: 1) jasności języka; 2) jasności pojęć i jednolitości terminologii; 3) jakości terminologii stosowanego prawa. We wszystkich tych aspektach ocena zdecydowanej większości partnerstw była pozytywna.

Ad.1) Partnerstwa nie zgłaszały uwag co do jakości jasności języka w jakim elementy standardu były opisane.

Ad.2) Zgłaszano potrzebę wyraźnego dostosowania terminologii w zakresie mieszkań wspieranych/chronionych tak aby była ona zgodna z obowiązującymi przepisami.

Ad.3) Poza wyżej podniesionymi kwestiami dotyczącymi mieszkań wspieranych, partnerstwa oczekują na ujednolicenie i uszczegółowienie zasad prawnych dotyczących przekazywania i dysponowania lokalami socjalnymi przez gminy i organizacje pozarządowe

Reasumując: Ocena formalna standardu jest zdecydowanie pozytywna.

2. Ocena wartości merytorycznej standardu

Obok ogólnej, pozytywnej oceny, jaką wyraziła większość partnerstw dokonano oceny standardu pod względem: 1) jasności i czytelności; 2) trafności celów i dostosowania do występujących problemów.

Ad.1) Zdecydowana większość partnerstw – 14 – podkreśliła, że standard jest napisany w sposób jasny i czytelny i wynika z istniejących problemów. Ponadto wskazywano na kon-

kretne, rzeczowe, a przy tym trafne podejście do problemu. Jest kompleksowy, usystematyzowany i jednolity pod względem przekazywanych informacji, rekomendacji oraz zakładanych rezultatów kolejnych działań.

Występowały także pojedyncze głosy krytyczne dotyczące:

- Zdaniem jednego PL występują wady merytoryczne standardu dotyczące w dużej mierze nieprawidłowego i zbyt uszczegółowionego definiowania poszczególnych usług.
- Zauważono, że zbyt duża szczegółowość i ich liczba nie jest możliwa do całościowej realizacji.
- Zgłaszano także uwagi w aspekcie finansowania: cele standardu nie do końca są dopasowane do zasobów finansowych gmin – 2, a także: standard nie bierze pod uwagę specyfiki danego regionu, jego możliwości.
- Działania przyjęte w standardzie nie będą służyć głównemu celowi, którym jest readaptacja osób bezdomnych ze względu na zbyt dobre warunki oferowane przez placówki.

Wydaje się, (zdaniem audytora), że część głosów krytycznych wynikała z niezrozumienia struktury standardu w jego modelowym ujęciu.

Ad.2) Podkreślono, że cele w wysokim stopniu odnoszą się do problemów, są dopasowane do potrzeb i możliwości partnerstwa – 12 ocen. Standard jest spójny w zakresie założonych celów i działań przewidzianych do ich realizacji. Zwrócono jednak uwagę, że część celów mimo, iż są one napisane w sposób jasny i zrozumiały, nie są dostosowane do specyfiki osób bezdomnych, np. pod względem wieku czy sytuacji zdrowotnej. Niemożność realizacji części celów według respondentów wynika właśnie ze specyfiki osób bezdomnych: ich podeszłego wieku oraz złego stanu zdrowia.

3. Ocena innowacyjności standardu

Na innowacyjny charakter standardu wskazało 5 partnerstw. Zwracano uwagę, że standard MiPD jest zdecydowanie innowacyjny w stosunku do aktualnego sposobu świadczenia usług i organizację wsparcia OB w gminie gdyż uzupełnia właśnie o te elementy, których tu ewidentnie brakowało. Ponadto o innowacyjności mają świadczyć następujące elementy:

- Innowacją wprowadzoną przez GSWB są uporządkowane modele wychodzenia z bezdomności.
- Za najbardziej innowacyjną uznana został a usługa mieszkanie najpierw,
- Innowacją jest uzależnienie otrzymania pomocy od przejścia pewnych etapów reintegracji.
- Wprowadzenie schodkowego systemu wychodzenia z bezdomności.

Głosy krytyczne pochodzące od jednego PL wskazywały na to, że:

- Standard powinien prezentować nowe pomysły, nie zaś powielać zapisy z ustawy o mieszkaniach chronionych.

Najmniej innowacyjne są rozwiązania znane wcześniej, jak jadłodajnie czy noclegownie i schroniska

- Negatywną innowacyjnością oceniono wprowadzenie szczegółowego opisu i wymogów warunków realizacji związanych z infrastrukturą. Te wymogi powinny być potraktowane w sposób bardziej elastyczny.

W tym (ocena audytora) przypadku dla innych PL szczegółowość opisu była zaletą i wskazówką jak placówki organizować.

4. Odniesienie do Modelu GSWB i innych standardów

Podniesiono tę kwestię tylko przez jedno partnerstwo: Niektóre cele znajdują się w więcej niż jednym standardzie *„My mieliśmy problem żeby odpowiednio ulokować pokój dla niepełnosprawnych, czy w standardzie mieszkalnictwo czy w zdrowiu, bo one w zasadzie nachodzą na siebie i wchodzą sobie w kompetencje, przypisaliśmy do mieszkalnictwa, ale to jasno nie wynika”*

5. Modyfikacje standardu

Mimo dobrej oceny standardu większość partnerstw (10) wskazywało na potrzebę jego modyfikacji. Sześć partnerstw nie proponowało żadnych modyfikacji. Proponowane modyfikacje dotyczyły w szczególności:

- aktywizowania osób bezdomnych z uwzględnieniem ich specyfiki,
- elastyczności stosowanych rozwiązań w zależności od typu gminy,
- zmniejszenia wymogów dotyczących kadry,
- ograniczenia stosowanej dokumentacji,
- odpłatności za stosowane usługi,
- uszczegółowienia zasad monitoringu.

dotyczące oceny usług standardu

6. Ocena poszczególnych usług

Ogrzewalnia:

Zdecydowana większość badanych nie rekomendowała żadnych zmian. Podkreślano, że procedury ze standardu w całości zastosowano w regulaminie prowadzonej placówki.

Noclegownia:

Nie było wypowiedzi na temat tej usługi.

Schronisko:

Wytyczne w sprawie schroniska nie budziły zastrzeżeń.

Mieszkanie wspierane:

W ocenie 5 partnerstw:

- ocena usługi jest wysoka
- opis jasno określa etapy wdrażania usługi i działania

Punkt informacyjno-konsultacyjny:

Cele i działania oceniono w tej usłudze bardzo wysoko i nie powinny one być poddane modyfikacjom.

Jadłodajnia:

Nie zgłaszano zastrzeżeń i opinii w zakresie tej usługi. Jedno PL stwierdziło, że może ona pełnić również inne zadania wykraczające poza zapisane w przedmiocie usługi.

Łaźnia:

Nie było wypowiedzi na temat tej usługi.

Punkt wydawania odzieży:

Usługę oceniono jako jasną i przejrzystą.

Punkt wydawania żywności:

- trudno będzie osiągnąć wszystkie zakładane cele tj. zaspokojenie potrzeb żywnościowych

Świetlica dziennego pobytu:

Nie było wypowiedzi na temat tej usługi.

7. Modyfikacje

W większości opinii proponowane usługi standardu Mieszkalnictwo i pomoc doraźna nie wymagały modyfikacji. Propozycje modyfikacji w stosunku do poszczególnych modułów były wyrażane przez niewielką ilość partnerstw, jednak niektóre pozwolą na doprecyzowanie części usług. Propozycje dotyczą m.in.:

Ogrzewalnia:

- obniżenia progu wykształcenia opiekuna – wystarczające jest wykształcenie zawodowe, doświadczenie i kurs pierwszej pomocy

Noclegownia:

Brak uwag

Schronisko:

- zbyt wysokich wymogów co do liczby i kwalifikacji kadry – wystarczające jest wykształcenie zawodowe, doświadczenie i kurs pierwszej pomocy
- rozszerzenie zakresu działania proponowanych usług i umożliwienie indywidualnych modyfikacji adekwatnych do gmin w zależności od ich wielkości, zasobów finansowych i skali zjawiska bezdomności

Mieszkanie wspierane:

- dostosować terminologię mieszkania wspieranego do aktualnego stanu prawnego tj. mieszkania chronionego
- brak zasad pozyskiwania mieszkań z zasobów gminnych, sposobu ich finansowania, administrowania nimi, szczególnie przez podmioty niepubliczne
- cele standardów i jakość usług są zbyt wygórowane w stosunku do posiadanych przez gminy zasobów finansowych i organizacyjnych
- uszczegółwić niektóre zapisy dotyczące najmu, wsparcia mieszkania treningowego, szczególnie okresu pobytu w nim osoby bezdomnej oraz zasad odpłatności w zależności od posiadanych przez osobę bezdomną zasobów finansowych
- zapewnić wsparcie asystenta w mieszkaniu chronionym
- zrezygnować z podawania metrażu na jedną osobę w schronisku, noclegowni i ogrzewalni
- zweryfikować wskaźniki wychodzenia z bezdomności, gdyż niektóre z nich sugerują, że im więcej bezdomnych tym większa efektywność działania
- zweryfikować zapisy o wymaganej kadrze; kwalifikacje kadry są zbyt wygórowane, co powoduje mnożenie kosztów usług, szczególnie dotyczy to kwalifikacji opiekunów w schronisku, noclegowni i ogrzewalni oraz potrzeby zatrudnienia kierownika w mieszkaniu chronionym.

Punkt informacyjno – konsultacyjny:

- zapewnić swobodę w zatrudnieniu koniecznych specjalistów w zależności od lokalnych możliwości i potrzeb osób bezdomnych

Jadłodajnia:

- umożliwić działania wykraczające poza zaspokojenie potrzeb żywieniowych m.in. informowania, poradnictwa

Łaźnia:

Brak uwag

Punkt wydawania odzieży:

- można umieścić w kompleksie z innymi usługami, co zwiększy jego efektywność

Punkt wydawania żywności:

Brak uwag

Świetlica dziennego pobytu:

Brak uwag

3.3.4 Standard Zdrowia (oprac. M. J. Sochocki)

1. Oceny dotyczące formalnej strony Standardu

W „Raportach” przeważały pozytywne opinie na temat klarowności zapisów całego Standardu, jak i poszczególnych standardów oraz usług. Gdy przedstawiano bardziej szczegółowe oceny, to uwagi krytyczne dotyczyły przede wszystkim nazbyt drobiazgowego opisu procedur przedmedycznej pomocy doraźnej.

2. Oceny dotyczące wartości merytorycznej

Respondenci, dokonując oceny całego Standardu pod względem wartości merytorycznej, formułowali opinie, które wpisują się w *continuum* – od generalnie pozytywnej ewaluacji celów i usług do negowania potrzeby włączania usług dotyczących zdrowia w zakres „Modelu GSWB”. Mówiono m.in., że niepotrzebnie standaryzuje on działania, które przynależą do sfery usług medycznych (i tam już są znormatyzowane), wprowadza zadania nienależące do kompetencji osób pracujących na co dzień z OB w placówkach i w zbyt małym stopniu uwzględnia specyficzną sytuację instytucji świadczących bezdomnym pomoc. W odniesieniu do poszczególnych standardów, oprócz ocen pozytywnych, pojawiły się też uwagi krytyczne. Niekiedy uznawano, że niektóre standardy są zbędne. Takiej oceny dokonano w przypadku opieki paliatywnej i hospicyjnej w placówkach świadczących usługi dla osób bezdomnych, przedmedycznej pomocy doraźnej oraz pielęgniarskiej opieki długoterminowej domowej.

3. Oceny dotyczące innowacyjności

Cały Standard oceniono jako nieinnowacyjny. Uznano, że co najwyżej porządkuje, strukturyzuje obowiązujące w Polsce rozwiązania prawnosystemowe i powszechnie stosowane praktyki.

4. Modyfikacje

Część badanych uznała, że Standard nie wymaga modyfikacji lub ze względu na ramy prawnosystemowe nie może ulec zmianie. Inni stwierdzali (także w nawiązaniu do wcześniejszych uwag krytycznych), że należy w pełniejszym zakresie uwzględnić potrzeby i sytuację osób starszych i niepełnosprawnych (wymagających opieki) – bezdomnych i zagrożonych bezdomnością. Zwracano uwagę na potrzebę lepszego dookreślenia (lub zapewnienia) stabilnych źródeł finansowania działalności placówek (w tym realizacji standardów). Część postulatów odnosiła się do poprawy jakości usług świadczonych przez instytucje *stricte* medyczne na rzecz OB (i ich *dostępności*).

3.3.5 Zatrudnienie i edukacja (oprac. S. Mandes)

Dotyczące oceny standardu Zatrudnienie i Edukacja

1. Ocena formalna standardu

Standard od strony formalnej spotkał się z bardzo pozytywnym odbiorem, zyskując aprobatę zdecydowanej większości uczestniczących w pilotażu Partnerstw.

Sposób konstrukcji standardu uznano za czytelny i przejrzysty. Jego opis nie budził żadnych wątpliwości bądź niejasności, zgodnie postrzegano go jako przystępny i zrozumiały, nie przysparzający trudności z interpretacją przyjętych założeń.

Za główne atuty standardu uznawano jego logiczną strukturę, klarowny charakter opisanych założeń oraz właściwe, adekwatne do potrzeb zdefiniowanie celów.

2. Ocena wartości merytorycznej standardu

Ocena merytorycznej wartości standardu silnie polaryzowała opinie badanych. Wskazywano zarówno na szereg aspektów pozytywnych jak znaczną ilość elementów postrzeganych jako istotne słabości standardu.

Do najważniejszych zalet standardu zaliczano przede wszystkim: 1) realistyczny charakter (możliwe do osiągnięcia cele), 2) trafny dobór założonych celów oraz dopasowanych do nich działań, 3) właściwy poziom szczegółowości opisanych działań, 4) elastyczność w zakresie wyboru usług najlepiej dopasowanych do aktualnych potrzeb osób bezdomnych oraz możliwości finansowych i organizacyjnych danego Partnerstwa

Wśród negatywnych aspektów standardu znalazły się m.in.: 1) postrzegane słabe dopasowanie standardu do potrzeb oraz możliwości PL, 2) niekompletny charakter standardu (nieuwzględnienie w standardzie narzędzi motywujących osoby bezdomne do zmiany swej obecnej sytuacji społecznej i zawodowej), 3) nadmierny poziom szczegółowości wylistowanych w standardzie usług, 4) zbyt ogólny / mało konkretny charakter standardu, 5) słabo osiągalny (trudny w realizacji) charakter zapisanych standardzie działań, 6) silniejsza koncentracja na aktywizacji zawodowej niż społecznej

3. Ocena innowacyjności standardu

Kwestia innowacyjności standardu postrzegana była w sposób niejednoznaczny, silnie polaryzując opinie badanych.

Część spośród nich za innowacyjny uznała sam sposób podejścia do idei aktywizacji społecznej i zawodowej, rozszerzenie oferty instytucji oraz placówek, realizujących projekty nakierowane na pracę w powyższych obszarach.

Za elementy nadające standardowi innowacyjny, nowatorski charakter uznano również następujące elementy: 1) możliwość kompleksowej pomocy osobom bezdomnym w zakresie edukacji i wspomagania zatrudnienia, 2) wprowadzenie trenera pracy, 3) różnego rodzaju kursy i szkolenia dla OB, 4) prace społeczne łączone z kursami zawodowymi

W przeciwieństwie do powyższych opinii, część badanych stała na stanowisku, iż **standard zasadniczo nie wykracza poza dotychczas praktykowane sposoby świadczenia usług aktywizacyjnych**, zaś zakres opisanych w nim usług wpisuje się w szablony, dobrze znane i wykorzystywane przez szereg PL rozwiązania

4. Odniesienie do Modelu GSWB i innych standardów

Brak było zasadniczych uwagi i opinii dotyczących powiązania standardu ZiE z pozostałymi standardami Modelu GSWB. W większości Partnerstw, standard ZiE traktowano jako odrębną przedmiotowo strukturę, nie łącząc jej z innymi standardami, nie odnosząc do celów i działań wyspecyfikowanych w pozostałych standardach.

5. Modyfikacje standardu

Znaczna część przedstawicieli objętych pilotażem Partnerstw, wskazywała na potrzebę modyfikacji standardu

Wśród kluczowych propozycji zmian znalazły się przede wszystkim: 1) położenie większego nacisku na problem aktywizacji społecznej z jednej strony, z drugiej zaś – rozbudowanie usług z zakresu aktywizacji zawodowej, 2) opisanie w standardzie narzędzi motywujących OB do korzystania ze wsparcia w ramach aktywizacji edukacyjnej i zawodowej, 3) rezygnację z dużego poziomu szczegółowości na rzecz bardziej otwartej, elastycznej formuły, 4) uzupełnienie zapisanych w standardzie celów o finalny cel, jakim jest zatrudnienie osób bezdomnych oraz lepsze dopasowania założonych w standardzie celów do specyfiki grupy osób bezdomnych, m.in. poprzez uwzględnienie takich cech (zmiennych) jak wiek oraz stan zdrowia, 5) nadanie zapisanym w standardzie działaniom bardziej nowatorskiego charakteru, 6) wpisanie w standard działań z zakresu ekonomii społecznej, uwzględniających istnienie spółdzielni socjalnych oraz prac społecznie użytecznych.

Dotyczące oceny usług standardu: Zatrudnienie i Edukacja

1. Ocena formalna usług

Usługa „Aktywizacja społeczna” od strony formalnej oceniona została bardzo pozytywnie, przede wszystkim z uwagi na jasny i zrozumiały sposób zdefiniowania celów jak również ich realistyczny (możliwy do zrealizowania) charakter.

Sposób opisanie usług „Aktywizacja zawodowa” oraz „Edukacja zawodowa” również spotkał się z akceptacją badanych. Podkreślano jasny, zrozumiały i spójny charakter deskrypcji zapisanych w ich ramach działań.

Z uwagi na fakt, iż tylko jedno PL realizowało usługę „Zatrudnienie wspierane”, uzyskany materiał okazał się niezwykle ubogi, **nie pojawiły się żadne opinie dotyczące formalnej oceny usługi.**

2. Ocena wartości merytorycznej usług

Usługa „Aktywizacja społeczna” na poziomie postrzeganej wartości merytorycznej znacznie częściej oceniana była pozytywnie – przychylne opinie i komentarze niemal trzykrotnie przeważały nad pojawiającymi się głosami krytyki.

Wśród pozytywnych aspektów usługi pojawiły się przede wszystkim: 1) wykorzystywanie i łączenie różnych metod, zwiększające skuteczność działania, 2) długotrwałość procesu aktywizacji społecznej, 3) możliwość dopasowania wachlarza świadczonych usług do potrzeb i specyfiki osób bezdomnych, 4) włączenie wolontariatu do działań podejmowanych w ramach aktywizacji społecznej (praca na rzecz placówki pobytu), 5) monitoring procesu aktywizacji społecznej (stały nadzór nad odpowiednim doborem oraz efektywnością świadczonych usług)

Do negatywnych elementów usługi zaliczano m.in. brak uwzględnienia w standardzie narzędzi motywujących osoby bezdomne do uczestnictwa w działaniach aktywizujących (brak obligatoryjności udziału w tego typu zajęciach)

Generalna ocena usługi „Aktywizacja zawodowa” wypada bardzo dobrze, oceny pozytywne przeważają nad negatywnymi.

Wśród pozytywnych aspektów usługi pojawiły się przede wszystkim: 1) skuteczność standardowych metod aktywizacji społecznej (większość z nich sprawdziła się w praktyce), 2) położenie nacisku na odpowiednią organizację działań, nadanie im intensywnego charakteru, pozwalającego na utrzymanie stałego poziomu aktywności klienta, 3) wykorzystywanie „miękkich” metod aktywizacji zawodowej (wysłuchanie klienta, otwarcie się na jego potrzeby i oczekiwania, tłumaczenie i zachęcanie zamiast nachalnej perswazji), 4) włączenie do usługi znacznej ilości kursów zawodowych, szkoleń oraz innych metod nastawionych na podnoszenie kwalifikacji oraz zdobycie formalnych uprawnień do podjęcia pracy zawodowej

Do negatywnych elementów usługi zaliczano m.in. 1) brak zróżnicowania usług / dopasowania ich do różnego rodzaju potrzeb osób bezdomnych (problem osób starszych, niepełnosprawnych, etc.), 2) niezgodność zapisów usługi w obszarze „Poradnictwo zawodowe” z obowiązującymi aktami prawnymi, 3) dublowanie już istniejących rozwiązań prawnych

Usługa „Edukacja zawodowa” przez zdecydowaną większość respondentów oceniona została pozytywnie.

Wśród pozytywnych aspektów usługi pojawiły się przede wszystkim: 1) poprzedzanie działań z obszaru edukacji zawodowej szkoleniami z zakresu „umiejętności miękkich”, przygotowujących do podjęcia wyzwań związanych z nauką, 2) dopasowanie świadczonych usług do indywidualnych potrzeb i możliwości osób bezdomnych, 3) możliwość wykorzystywania stażu zawodowego jako jednej z form edukacji

Do negatywnych elementów usługi zaliczano m.in.: 1) wchodzenie w zakres kompetencji przynależnych innym instytucjom z rynku pracy, 2) brak odpowiedniego przygotowania / zmotywowania osób bezdomnych do korzystania z usługi „Edukacja zawodowa”, 3) problem biurokracji utrudniający realizację założonych celów, 4) brak elastyczności w zakresie prowadzonych szkoleń (ograniczone możliwości indywidualnej pracy z klientem)

W zakresie oceny merytorycznej wartości usługi „Zatrudnienie wspierane”, wysoko oceniono pomysł wykorzystania spółdzielni socjalnych do edukacji zawodowej osób bezdomnych, sugerując szersze rozpropagowanie idei tej formy pracy (wprowadzenie jej na stałe do usługi „Zatrudnienie wspierane”).

3. Ocena innowacyjności usług

Usługa „Aktywizacja społeczna” na poziomie innowacyjności oceniana została dość nisko. Podkreślano brak nowatorskich sposobów realizacji usługi.

Wskazywano również na niski poziom innowacyjności usługi „Aktywizacja zawodowa”, wynikający z dublowania już istniejących i obowiązujących rozwiązań prawnych oraz wchodzenia w kompetencje instytucji zatrudnieniowych realizujących usługi z zakresu aktywizacji zawodowej.

Brak było opinii dotyczących postrzeganej innowacyjności usług „Edukacja zawodowa” oraz „Zatrudnienie wspierane”.

4. Odniesienie do Modelu GSWB i innych usług

Usługa „Aktywizacja społeczna” wiązana była z innymi usługami niezwykle rzadko – jedynie w dwu przypadkach zwrócono uwagę na: 1) pokrywanie się założonej w aktywizacji społecznej terapii z działaniami realizowanymi w ramach standardu „Pracy socjalnej”, 2) uzupełniający charakter usługi w odniesieniu do standardu „Mieszkalnictwo i pomoc doraźna” oraz „Praca socjalna”

Tylko w jednym przypadku dostrzegano związek usługi „Aktywizacja zawodowa” ze standardem „Praca socjalna” (przejmowanie przez pracownika socjalnego obowiązków i kompetencji doradcy zawodowego).

Brak było opinii dotyczących odniesienia usługi „Edukacja zawodowa” oraz „Zatrudnienie wspierane” do modelu GSWB oraz innych, zawartych w standardzie, usług.

5. Modyfikacje usług

W odniesieniu do usługi „Aktywizacja społeczna” sugerowano następujące modyfikacje: 1) położenie większego nacisku na indywidualny charakter pracy z osobą bezdomną, elastyczność w zakresie doboru narzędzi / metody działania, uwzględniającą specyfikę środowiska, w którym standard jest wprowadzany, 2) odejście od metod wykładowych i warsztatowych na rzecz metodologii wykorzystywanej w coachingu, czyli pracy jeden na jeden (OB + trener), 3) silniejsze zaakcentowanie istotności pracy prowadzonej w ramach zespołów interdyscyplinarnych oraz superwizyjnych, 4) rozważenie opcji obligatoryjnego uczestnictwa OB w realizowanych usługach aktywizacyjnych

W odniesieniu do usługi „Aktywizacja zawodowa” sugerowano następujące modyfikacje: 1) liberalizacja zapisu głoszącego, iż z usług doradcy oraz pośrednika pracy skorzystać może wyłącznie osoba nie posiadająca przeciwwskazań do podjęcia pracy, 2) odejście od zasady obligatoryjnego wykorzystywania instytucji trenera pracy, 3) uwzględnianie w większym niż dotychczas stopniu specyfiki osób bezdomnych (różnicowanie ich ze względu na wiek, stan zdrowia, etc.), 4) położenie nacisku na wykorzystywanie odpowiednich narzędzi motywujących osoby bezdomne poprzez ukazanie im korzyści wynikających z podjęcia aktywizacji zawodowej, 5) silniejsze zaakcentowanie istotności pracy prowadzonej w ramach zespołów interdyscyplinarnych oraz superwizyjnych.

W odniesieniu do usługi „Edukacja zawodowa” sugerowano następujące modyfikacje: 1) rezygnację z anachronicznego, zdaniem badanych, zapisu dotyczącego „stabilności zatrudnienia”, 2) silniejszego zintegrowania usługi z różnego rodzaju instytucjami rynku pracy

Brak było propozycji modyfikacji dotyczących usługi „Edukacja zawodowa”.

3.3.6 Streetworking (oprac. M. Dębski)

1. Ocena formalna standardu

Generalnie, ocena formalna standardu Streetworking jest bardzo pozytywna. Przez większość PL wdrażających standard streetworkingu został on oceniony jako jasny i spójny, zaś jego cele w dużej mierze odpowiadają opisanym problemom, na które streetworking jest odpowiedzią. W zakresie języka pojawiały się czasem opinie, że standard został napisany zbyt naukowym językiem. Mimo tej krytycznej oceny można przyjąć ze względu na większość pozytywnych wypowiedzi, że generalnie zastosowany język opisu nie wymaga specjalnie nowej redakcji przy konstruowaniu ostatecznej wersji standardu, ale warto uwzględnić krytyczne uwagi tam, gdzie zmiana poprawiłaby czytelność odbioru. Za niewątpliwą plus wynikający z pilotażowego wdrożenia streetworkingu należy uznać fakt, iż jest on często wskazywany jako dotychczas brakujący element pracy z osobami bezdomnymi. Wydaje się, że bardzo często standard streetworkingu mylony był z *Podręcznikiem Streetworkera Bezdomności*, który został opracowany jako odrębne dzieło w ramach realizowanego projektu. Świadczyć o tym mogą te wypowiedzi, które wskazują na praktyczne zastosowanie streetworkingu w pracy z osobami bezdomnymi. W tym kontekście warto wskazać, że część PL wypowiadało się o rzeczach, które nie były zapisane w samym standardzie, lecz zawarte były na konkretnych stronach wyżej wspomnianego podręcznika.

2. Ocena wartości merytorycznej standardu

Wartość merytoryczna standardu streetworkingu została oceniona bardzo wysoko. Standard streetworkingu stanowi zdaniem respondentów najcenniejszy wkład Modelu GSWB do działania Partnerstwa. Zawiera bardzo szczegółowe i sprawdzające się w praktyce wytyczne, dotyczące niesienia pomocy OB nie objętym pomocą instytucjonalną. Pozytywnie oceniono zawartość standardu, doceniając próbę skatalogowania i zaprojektowania pakietu działań podejmowanych przez streetworkerów na rzecz osób bezdomnych. Ujęcie w ramach standardu wszystkich koniecznych etapów pracy streetworkera przyczyniło się do stworzenia swego rodzaju „podręcznika”, ukazującego nie tylko szerokie spektrum możliwych do wykorzystania narzędzi, środków oraz sposobów udzielania pomocy, ale także określając ich kolejność służącą optymalizacji podejmowanych działań. Warto zwrócić uwagę, że opisywana wartość merytoryczna standardu streetworkingu opisana została w odniesieniu do poszczególnych usług składających się na całość testowanego standardu. Pozytywnie jest też oceniana skuteczność standardu ze względu na to, że przyczynia się do rozwiązywania konkretnych problemów osób przebywających w przestrzeni ulicy. Duża część partnerstw (5) oceniła przewidywane w standardzie działania jako adekwatne wobec jego celów. W przypadku niektórych działań, uważano, że są one za szczegółowo opisane, w szczególności taka sytuacja dotyczy inicjowania, utrzymywania oraz wygaszania kontaktu z osobą bezdomną. Ogólnie rzecz ujmując przyznać należy, że standard nie wymaga korekty odnośnie spójności, w szczególności jeśli chodzi o cele.

3. Ocena innowacyjności standardu

Przez 5 z 8 Partnerstw standard streetworkingu został uznany za innowacyjny. Innowacyjność rozumiana jest przez Partnerstwa w dwojaki sposób: a. jako metoda pracy z klientem w jego środowisku i miejscu zamieszkania (wyjście do osoby bezdomnej); b. jako usługa po raz pierwszy wprowadzona w ramy lokalnego systemu pomocy społecznej. W pierwszym przypadku o tak rozumianej innowacyjności wypowiadają się wszystkie Partnerstwa Lokalne, te, które realizowały streetworking jeszcze przed rozpoczęciem pilotażowego wdroże-

nia, jak również te, które streetworking testują w swojej gminie po raz pierwszy. W drugim przypadku o innowacyjności streetworkingu mówią jedynie te PL, które mają z nim do czynienia po raz pierwszy. Pozostałe PL traktują możliwość testowania streetworkingu w realizowanym projekcie jako formę kontynuacji wcześniej podjętych działań. W kontekście innowacyjności pojawia się jeszcze jedna narracja: 4 z 8 PL traktując o innowacyjności zestawia go z innymi standardami poddawany pilotażowi. W tym kontekście standard streetworkingu jawi się jako najbardziej innowacyjny z wszystkich wdrażanych standardów

4. Modyfikacje standardu

Opinie Partnerstw, które wdrażały standard Streetworking można zakwalifikować do dwóch grup: a. grupa nie mająca i nie zgłaszająca żadnych uwag w zakresie modyfikacji standardu; b. grupa PL zgłaszająca konkretne propozycje zmian standardu. Ostateczne zakwalifikowanie ich do jednej z grup w dużej mierze uzależnione było od dotychczasowych doświadczeń PL w pracy z osobami bezdomnymi metodą streetworkingu. W tym kontekście powiedzieć należy, że te PL, które wcześniej nie pracowały metodą streetworkingu bardziej były zadowolone z testowanego standardu przez co nie miały większych uwag związanych z jego modyfikacją. Druga grupa PL rekrutowała się przede wszystkim z tych obszarów, gdzie streetworking wcześniej już był wdrażany. Warto zatem wskazać, że pomimo uzyskania bardzo dobrej opinii PL do standardu streetworkingu zgłaszanych jest szereg modyfikacji mających na celu ulepszenie stosowanej metody pracy z osobami przebywającymi w przestrzeni ulicy. W tym miejscu wskazać należy, że w większości przypadków badane PL mówiąc o modyfikacji standardu streetworkingu wskazywały raczej na modyfikacje konkretnych usług składających się na całość standardu streetworkingu. Zgłaszane propozycje modyfikacji usługi dotyczyły przede wszystkim uproszczenia dokumentacji, większej dbałości o szkolenia streetworkera przygotowujące go do pracy, jak również do bardziej jasnego dookreślenia sposobu wygaszenia kontaktu z osobą bezdomną przebywającą na ulicy. Bardzo cenną uwagę zapisały 2 PL realizujące streetworking wskazując, że w ich opinii istnieje niezbędna potrzeba wypracowania takiego standardu pracy ulicznej, który uwzględniałby charakter gminy, na terenie której jest wprowadzany. W tym kontekście pojawiają się zarzuty wobec opracowanego standardu, że de facto jest on adekwatny do wykorzystania jedynie w przypadku dużych gmin miejskich. W takim rozumieniu zgłaszany postulat dotyczyłby wskazania, jakie elementy we wdrożeniu streetworkingu w ramy lokalnego systemu pomocy osobom bezdomnym są niezbędne do zastosowania w przypadku gmin wiejskich czy miejsko-wiejskich.

Główne wnioski dotyczące oceny usług/modułów standardu streetworkingu

Usługa 1: Budowanie zespołu: ta część spełnia oczekiwania czytelnika standardu, budowanie zespołu jest bardzo spójne a cele są jasno opisane.

Usługa 2: Szkolenie streetworkerów: procedury szkolenia jasne i przejrzyste, dobrze oceniony praktyczny etap szkolenia, cele jasno opisane.

Usługa 3: tworzenie dokumentacji: brak większych zastrzeżeń jednakże respondenci zwracali uwagę, że nie dokumenty są ważne, ale osoba bezdomna. W tym kontekście postulowali ograniczenie dokumentacji do niezbędnego minimum. Nadmierna biurokracja działań streetworkera prowadzić może do niemożności nawiązania odpowiednio głębokiej relacji z klientem.



OCENA MODELU GSWB
– SŁAWOMIR MANDES



ROZDZIAŁ 4

Wstęp

W ramach I etapu ewaluacji badani byli proszeni o dokonanie oceny całego modelu GSWB. Wyniki badania zostały zawarte w 19 raportach nadesłanych z PL. Niestety informację na temat modelu GSWB są nader skąpe, co wynika z opisywanej już we wstępie niskiej jakości części raportów. Ocena całego modelu zajmuje w nich niewiele miejsca – średnio około 2-3 strony. Często nie wszystkie aspekty modelu zostały poruszone. Ewaluatorzy koncentrowali się przede wszystkim na spójności modelu, mniej jest natomiast materiału o relacjach pomiędzy poszczególnymi standardami oraz tego, czy model składa się na określoną całość. Dodatkowy problem polega też na tym, że często pisząc o modelu, ewaluatorzy opisywali poszczególne standardy. Pokazuje to, że pojęcie modelu było niejasne. Zarówno ewaluatorzy, jak również sami badani, mieli problem z odniesieniem tego pojęcia do analizowanego materiału.

Analiza zebranego materiału odwzorowuje przyjęte w projekcie ewaluacji części.



ROZDZIAŁ 2

Spójność modelu GSWB

W ocenie spójności modelu opinie krytyczne przeważają nad pozytywnymi. W sześciu partnerstwach badani twierdzili, że **model jako spójny wewnętrznie, sformułowany jasno i zrozumiale** (1/56), (2/49), (8/88), (13/63), (14/31), (15/52). Zdaniem jednego z PL „model jasno opisuje każdy ze standardów, co po kolei, cele, osoby, co w końcowym efekcie wpływa na jego klarowność oraz zrozumiałość są zależności pomiędzy poszczególnymi standardami stwierdził uczestnik badania” (13/63). A opinii tej wtórują przedstawiciele innego PL, których zdaniem wszystkie elementy modelu GSWB „są ze sobą połączone, zazębiają się. Dzięki pracy socjalnej łączą się w jedną całość. Wczytując się w Gminny Standard Wychodzenia z Bezdomności można odnieść wrażenie, że jest bardzo przemyślany. Zaproponowane w poszczególnych standardach usługi składają się na klarowną strukturę, a opisy są na tyle wyczerpujące, że nie sposób doszukać się jakichkolwiek niedociągnięć.” (15/52). W jednym z PL pojawiła się nawet opina, że model „jest w swej konstrukcji ucieleśnieniem marzeń służb zajmujących się pracą z osobami bezdomnymi” (8/88).

Trzeba jednak przyznać, że **opinie krytyczne przeważają nad pozytywnymi**. W częstochowskim PL badani otwarcie stwierdzili, że **pojęcie modelu GSWB jest dla nich dość niejasne**. „O ile poszczególne standardy są konkretne i ich treść jest zrozumiała poprzez fakt odniesienia do praktyki zawodowej badanych, o tyle model, jako połączenie poszczególnych elementów standardy w całość, nie był jasny. Trudność w dostrzeżeniu spójności standardów na poziomie modelu wynikała również z faktu, że samym tym pojęciem nie operuje się w poszczególnych standardach. **Pojęcie to pojawia się we wstępie, lecz później nie ma do niego żadnych odniesień, nie wiadomo zatem ostatecznie, co sami autorzy standardów rozumieją przez model**” (3/73). Problem z dookreśleniem czym jest model dobrze wyraża też cytat z wypowiedzi badanego z krakowskiego PL „*Ponieważ nie mamy do końca określonego po co jest ten model, jest powiedziane, że po to aby rozwiązać problem, ale nie ma tego adresata, bo to nie jest dla wszystkich. Cały czas ja k-by tego brakuje, żebyśmy sobie odpowiedzieli, czy to jest dla ministerstwa model, czemu to ma służyć. Cel ogólny jest, ale trzeba to też jakby dołączyć do tego, co w naszym państwie już istnieje, na funkcjonujący system organizacyjny. Niech to będzie model dla ministerstwa, rekomendacja dla prezydenta, dla każdego wójta. Ja uważam, że mieliśmy dużą szansę, żeby przetestować takie rozwiązania jak na przykład pomoc osobom bezdomnym w po-*

wiecie, w województwie, czyli na przykład testować takie programy, sprawdzić czy to zadziała. Bo my dobrze wiemy o tym, że model w gminie nie zadziała nigdy.” (8/36)

Zwracano uwagę, że „**poszczególne standardy są zorganizowane w odmienny sposób**. Niektóre, jak na przykład Zdrowie czy Praca Socjalna opisują trajektorie osoby bezdomnej w systemie pomocy. Natomiast standardy Mieszkalnictwa i Pomocy Doraźnej lub Partnerstwa Lokalnego są paletą usług, z których swobodnie można wybierać. Nie jest jasne natomiast jak można połączyć standardy w tak odmienny sposób skonstruowane” (3/73). Na ten sam fakt zwrócili badani w Pile, gdzie stwierdzono, że „jedne są opisane wedle schematu a niektóre ciągiem” (11/84). Niestety w raporcie nie znajdziemy dokładnego wyjaśnienia co badani mieli na myśli odróżniając oba typy organizacji standardu.

Zwracano uwagę, że „**model jest postrzegany jako sprofilowany na środowiska miejskie**, o dużej liczbie osób bezdomnych. W opinii członków Partnerstwa, w środowiskach gdzie jest kilkunastu bezdomnych, nie da się go zastosować ze względu na niewystarczającą skalę potrzeb”. (5/49). W tym samym PL na ocenę modelu miał fakt, że zabrakło w nim „zestawu narzędzi, które ułatwiają sprawdzenie czy zostały spełnione wszystkie warunki realizacji danej usługi”. (5/49)

Inne PL uznało, że cały model jest zbyt obszerny i zbyt szczegółowy (9/48). Jak stwierdził jeden z badanych *Poszli, ci którzy pisali te standardy na ilość – wydaje się, nie zawsze jak gdyby patrząc na jakość i na faktyczną potrzebę opisywania tego wszystkiego w taki sposób bardzo rozległy. Jest to zbyt obszerne dla osoby, która miałaby to stosować* (9/51) Nie wskazano, których elementów jest za dużo, a które są zbyt szczegółowe.

Dwa przypadki są niejednoznaczne. Jedno PL generalnie uznaje model GSWB za jasny, ma jednak zasadnicze zastrzeżenia do standardu zdrowia. Ich zdaniem „standard ten zaburza logikę niesienia adekwatnej pomocy bezdomnym, czyli znacząco odbiega od celów stawianych pomocy społecznej. Pewne aspekty standardu mieszkalnictwa i pomocy doraźnej wprowadzają zaś niebezpieczeństwo zmniejszania motywacji osób bezdomnych do zmiany swojego sposobu życia oraz uzależniania się od świadczonej pomocy. Tym samym standard ten częściowo kłóci się z główną ideą przyświecającą całemu modelowi – reintegracji osób bezdomnych. (19/73). Drugie PL uważa natomiast, że „model proponuje paletę rozwiązań, usystematyzowaną ścieżkę postępowania, którą można dopasować do konkretnego przypadku. Oprócz elementów standardu Zatrudnienie i edukacja, które niepotrzebnie się dublują ze standardem Praca socjalna reszta modelu jest spójna.” (4/39).

W większości jednak wypadków badani oceniając jako niespójny model GSWB uzasadniali swoją opinię odwołując się do różnych wad poszczególnych standardów. Zarzucano również niespójność terminologii używanej w poszczególnych standardach (6/43) (9/48), niekonkretność zapisów w poszczególnych standardach (5/49), „dublowaniu się celów w kilku standardach, co rodzi problem w praktycznym planowaniu działań i ich realizacji”. (6/43) oraz fakt, że „zawierają one nieco odmienne (a nawet sprzeczne) rozwiązania”. (11/84). Niestety brakuje w raportach przykładów konkretnych problemów, które mieli na myśli badani formułując swoje opinie.

3

ROZDZIAŁ 3

Relacje pomiędzy poszczególnymi standardami

Badani zostali poproszeni o wyrażenie swojej opinii o relacjach pomiędzy standardami. Materiał w tym temacie jest dość ubogi. W raportach znajdują się 4 opinie pozytywne, wedle których poszczególne standardy tworzą spójną, komplementarną całość i dwie krytyczne. Wedle ich opinii standardy przenikają się nawzajem, „ale nie wywołują komplikacji typu powielania przez dwie instytucje tych samych rozwiązań – zależności te są czytelne” (9/49). *Widać, nawet, jak robiliśmy jakieś zadania to, to były powiązane jedno z drugim, edukacja z mieszkalnictwem u nas akurat.* (10/48). Najbardziej pozytywne zdanie mają jednak badani z innego PL, których zdaniem „**uporządkowanie działań w ramach poszczególnych standardów i ich kompleksowa realizacja pozwolą na wystąpienie efektu synergii**” (1/56).

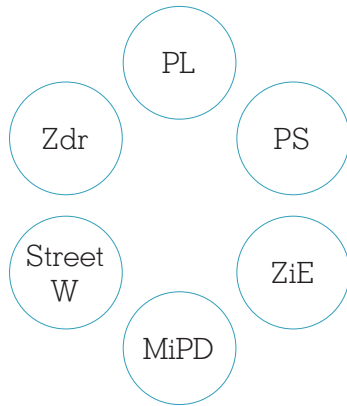
Krytycznie natomiast na kwestie relacji pomiędzy poszczególnymi standardami zapatrywali się przedstawiciele dwu partnerstw. Zdaniem jednego PL „poszczególne standardy są opisane nierówno w aspekcie funkcji i roli jaką mogą wypełniać dla ich użytkowników. Niektóre pełnią funkcje bardziej edukacyjne czego przykładem jest standard pracy socjalnej posiadający znaczą ilość wskazówek dla początkującego pracownika socjalnego, a inne takie jak standard mieszkalnictwa zbliżają się do funkcji normalizującej – posiada on precyzyjne zapisy dotyczące np. minimalnego standardu jakości usług w zakresie liczby osób i wielkości sypialni w noclegowni. Standard Partnerstwa to rodzaj nadmiernie rozbudowanego instruktarzu, niepotrzebnie i nadmiernie standaryzującego mało istotne elementy (na przykład jak powinno wyglądać biuro)” (5/49), (8/34).

Przedstawiciele innego partnerstwa natomiast nie byli przekonani przypisywania poszczególnych usług do standardów. Ich zdaniem problematyczne jest przydzielanie oferowanej usługi do jednego tylko standardu, co uzasadniano odwołując się do praktycznych doświadczeń. Na przykład: *prawda jest taka, że w każdej noclegowni zawsze jest jakiś kącik pielęgniarski, teraz pytanie w jakim standardzie to powinno być. Czy w standardzie mieszkania czy zdrowia, bo w standardzie zdrowia, to trzeba będzie to uzupełnić o magazyn odzieżowy itd., a z drugiej strony stworzenie właśnie takiego centrum, gdzie będą i lekarze, będzie gabinet odzieżowy i będzie łaźnia. O to nam chodzi, że tutaj w tych standardach ktoś chciałby to podzielić, ale nie zostało to zrobione i pytanie czy się w ogóle tak da. Bo tutaj się okazuje, że się nie da. Nie da się wziąć tego wycinku i gdzieś wsadzić.* (8/34).

Zebrany materiał pozwala na przypuszczenie, że badani spójność pomiędzy poszczególnymi standardami dostrzegali przede wszystkim na poziomie jednostki, która jako beneficjent świadczeń w poszczególnych, opisanych przez standardy, obszarach, łączyła je w pewną całość. I tak na przykład, osoba bezdomna korzystająca z pomocy streetworkera w sposób naturalny trafiała następnie do pracownika socjalnego w czym widziano moment zazębiania się standardu streetworkingu i pracy socjalnej. Badani dostrzegali przejścia pomiędzy poszczególnymi standardami wynikające z doświadczenia zawodowego, które sugerowało im, że po zakończeniu danej usług osoba bezdomna zazwyczaj trafia do następnej usługi z danego obszaru. Na podstawie zebranego materiału da się wyróżnić trzy typy idealne reprezentacji, którymi posługiwali się badani mówiąc o relacjach pomiędzy standardami.

Wśród części badanych dominowała reprezentacja, wyrażona na poniższym rysunku, w której mamy do czynienia z brakiem relacji pomiędzy standardami.

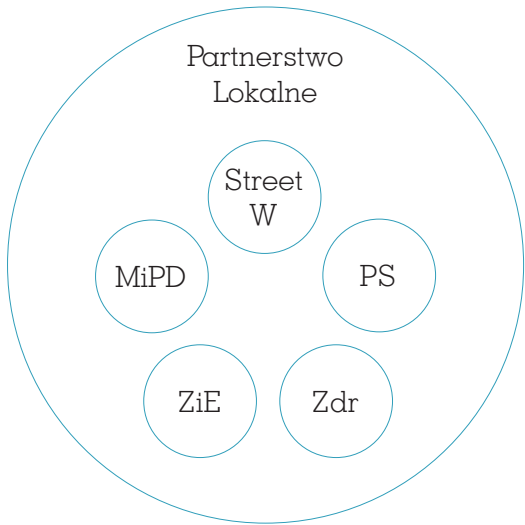
RYSUNEK NR 1 | Reprezentacja 1 modelu GWSB wśród badanych



Z tego punktu widzenia wszystkie standardy są sobie równe. PL może swobodnie dobrać poszczególne standardy do swoich potrzeb. Z tego punktu widzenia zróżnicowanie poszczególnych standardów było niezbyt istotne

Druga reprezentacja, którą daje się zrekonstruować z zebranego materiału, uprzywilejowuje standard partnerstwo lokalne.

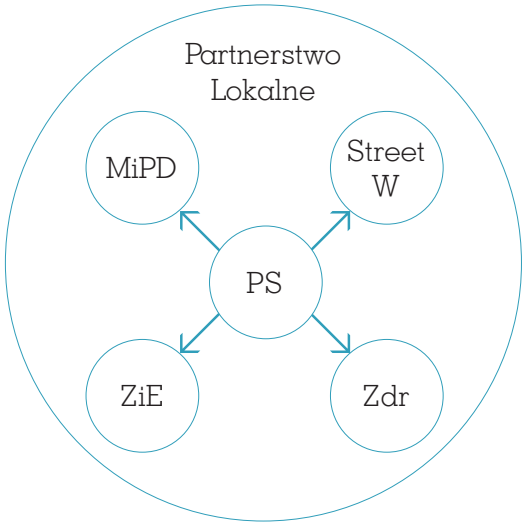
RYSUNEK NR 2 | Reprezentacja 2 modelu GWSB wśród badanych



Partnerstwo lokalne zbiera poszczególne standardy w jeden model, określa relacje pomiędzy nimi, wyznacza kryteria dostępu do poszczególnych usług. Nie ma jednak żadnych predefiniowanych relacji pomiędzy pozostałymi standardami. Partnerstwo ma w tym względzie pełną swobodę. Nadrzędność standardu partnerstwo lokalne nad innymi polega na tym, że to w ramach uzgodnień między instytucjami zostają określone relacje pomiędzy wybranymi z poszczególnych standardów działaniami.

W trzecim modelu szczególne miejsce, obok partnerstw lokalnych, zajmuje standard praca socjalna.

RYSUNEK NR 3 | Reprezentacja 3 modelu GWSB wśród badanych



Podobnie jak w przypadku reprezentacji 2 standard partnerstwo lokalne tworzy ramy, w które są wpisywane pozostałe standardy. W tym jednak przypadku swoboda kształtowania relacji pomiędzy standardami jest ograniczona. W centrum znajduje się standard pracy socjalnej. Uznano bowiem, na podstawie doświadczenia, że to w rękach pracownika socjalnego zbiegają się nitki prowadzące do poszczególnych usług. Od niego, od jego decyzji i potrzeb, powinny zależeć, wdrażane usługi.

Przedstawiona rekonstrukcja ma charakter typu idealnego, tzn.: nie znajduje odwzorowania w żadnej konkretnej wypowiedzi, natomiast poszczególne reprezentacje organizują myślenie badania o relacji pomiędzy standardami. Ważny wniosek jaki wynika z przedstawionej rekonstrukcji jest taki, że **badani nie mają sprecyzowanego i jednolitego wyobrażenia o relacjach pomiędzy poszczególnymi standardami. Tworzą zatem własne powiązania porządkują dostarczony im w modelu materiał.**

4

ROZDZIAŁ 4

Wpływ modelu GSWB na realizowane działania

Badani zostali poproszeni o określenie w jakim zakresie działania realizowane zgodnie z modelem różnią się od działań na rzecz osób bezdomnych realizowanych bez modelu? Czy zwiększają skuteczność realizowanych działań, a jeśli tak, to w jaki sposób/w jakim zakresie? Odpowiedzi na to pytanie są podzielone. Część partnerstw uważa, że model GWSB wnosi zupełnie nową jakość i wartość w pracy z osobami bezdomnymi. (5/50). Realizacja **modelu „jest pomocnym narzędziem dla instytucji świadczących pomoc osobom bezdomnym w przejściu od diagnozy problemu do poprawienia sytuacji osób bezdomnych”** (4/39) oraz „praca w oparciu o model GSWB: porządkuje działania ukierunkowane na pomoc osobom bezdomnym, wskazuje luki w systemie wsparcia, pozwala uzupełnić działania o nowe rozwiązania, skłania do spojrzenia (myślenia) systemowego na kwestie wsparcia osób bezdomnych” (11/85). W Zabrze lektura modelu pozwoliła „wprowadzić wiele dobrych praktyk i rozwiązań do ich codziennej pracy” (19/73). Ponadto zapoznanie się z systematycznie i całościowo przygotowanym materiałem spowodowało „zwrócenie uwagi na pomijane dotychczas aspekty, takie jak systematyczny networking, czy działania profilaktyczne na rzecz zapobiegania bezdomności” (19/73).

Przytoczone pozytywne opinie dobrze podsumowuje pogląd wyrażony przez jedno z PL, które dostrzegło w modelu narzędzie edukacji. **Służy on, ich zdaniem, „uporządkowaniu wiedzy osób.** Ujednolica sposób rozumienia różnych usług, ale nie jest praktyczną instrukcją dla indywidualnego pracownika, partnerstwa jak zaplanować oraz wdrażać jakość poszczególnych usług” (5/49).

Analizowane raporty zawierały jednak również szereg uwag krytycznych na temat wpływu modelu na realizowane działania. Badani zwracali na przykład uwagę, że „**model GSWB jako całość jest mało innowacyjny**” (6/43). Wtórzy im opinia z PL, gdzie „badani uznali, że w zasadzie jego nowatorstwo polega na porządkowaniu i systematyzowaniu tego co już istnieje, ale *aż takich nowości tam nie ma*” (9/49). Podobną opinie znaleźć można w innym raporcie: „z punktu widzenia praktyka działania te same w sobie nie mają charakteru innowacyjnego, ponieważ są już z mniejszym lub większym powodzeniem podejmowane w różnych środowiskach; dla osób pracujących z bezdomnymi nie są odkrywcze – *dużo hałasu o nic*. GSWB jest kompletnym zbiorem możliwych działań i przedsięwzięć, które mogą być skierowane od osób bezdomnych”. (16/55)

5

ROZDZIAŁ 5

Wykonalność modelu GSWB

Badani mieli szereg wątpliwości na ile model jest realizowalny. **Zwracano przede wszystkim uwagę na kwestie finansowe.** Zwracano uwagę, że „mimo wewnętrznej spójności zasady wdrażania standardów nie są w pełni osadzone w realiach instytucji pomocy społecznej, zwłaszcza pod kątem zgodności z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasad ich finansowania. W pewnym sensie modelowi brakuje wytycznych, jak skutecznie wdrażać standardy przy rzeczywistych ograniczeniach prawnych i finansowych”. (2/49) Na kwestie finansów zwracali też uwagę badani ze (14/32) oraz PL, w który stwierdzono, że „**realizacja usług proponowanych w poszczególnych standardach ma szansę znacząco zmienić obecnie funkcjonujący system wsparcia osób bezdomnych, jednak do tego niezbędne są odpowiednie nakłady finansowe**” (15/52). Badanych z innego z PL niepokoił natomiast fakt, że będzie trudno przekonać władze samorządowe do finansowania usług na poziomie wymagany w modelu. „Jego trwałość w fazie testowania jest często gwarantowana środkami unijnymi. Ich wyczerpanie czy też nie pozyskanie kolejnych często oznacza rezygnację z realizacji wielu elementów Modelu, ponieważ władze nie chcą wychodzić poza realizację działań z zakresu pomocy doraźnej”. (5/49)

W dwu partnerstwach **postawiono pytanie, czy model jest możliwy do zastosowania w małych gminach miejskich?** Zwracano uwagę, że marginalny bezdomności ma tam charakter marginalny oraz na fakt, że osoby bezdomne z gmin wiejskich zazwyczaj zasilają statystyki osób bezdomnych w pobliskich miastach. (7/89) Podobne zdanie mieli badani z PL wskazując, że „realizacja GSWB nie jest możliwa bez zawiązania partnerstwa dużych, stabilnych i zamożnych organizacji, a to nie w każdych warunkach daje się zrealizować. Szczególnie dotyczy to małych miejscowości” (16/55).

Pojawiły się również wątpliwości, **czy są kadry i instytucje są odpowiednio przygotowane do wdrażania modelu.** „Nierówne doświadczenie (w rozumieniu – kompetencje) uczestników PL, a co za tym idzie nieprzygotowanie niektórych uczestników do realizacji projektu według tak wysoko postawionych standardów. Jest to również efektem braku odpowiednich kadr w organizacjach pozarządowych i braku środków na ich uzupełnienie.” (7/88). Dodatkowo zwracano uwagę, że model wchodzi w kompetencje instytucji, na których działania ani organizacje pozarządowe, ani pomoc społeczna nie mają bezpośredniego wpływu. (13/63)



ROZDZIAŁ 6

Skuteczność modelu GSWB

Na koniec badani zostali poproszeni o ocenę, czy, a jeśli tak, to w jakim stopniu model może zmienić istniejący system wsparcia osób bezdomnych? Głosy w tej kwestii były podzielone. Badani uważali, że „sam fakt wprowadzenia, modelu, dokładnego spisania celów, usług jest innowacyjny. Respondenci doceniali model GSWB, ponieważ może być traktowany, jako skarbnicę wiedzy, która lokuje problem bezdomności w szerokim kontekście, z uwzględnieniem wszystkich aspektów życia *zawiera w sobie wszystkie obszary życia człowieka. Zastosowanie modelu, który oceniany jest, jako **materiał dobry** byłby rozwiązaniem innowacyjnym, jeżeli zostałby wdrożony, to byłaby zupełnie nowa, jakość w pracy z osobami bezdomnymi* (13/64). Podobnego zdania było inne PL, według którego „walorem modelu jest fakt, że wprowadza on standardy wspierania bezdomności, których do tej pory nie było i – co nieco złośliwie wskazała jedna z uczestniczek fokusu – noclegownię czy schronisko dla ob. można było potworzyć „w psiej budzie”, ale nikt nie mógł postawić zarzutu, że jest to nieuczciwe” (7/90).

Jednak pojawiły się również głosy poddające w wątpliwość skuteczność modelu. PL z Białegostoku uważa, że „model w niewielkim stopniu zmieni sposób pomocy niesionej osobom bezdomnym. Ocena ta uzasadniania jest faktem, że **większość zapisanych w modelu usług była realizowana już wcześniej**. Realizacja projektu wydatnie przyczyniła się jednak do pozyskania środków na ich udoskonalenie”. (1/56) Dodawano, że model „może być pomocny a nawet odkrywczy i innowacyjny dla osób, które nie mają doświadczenia w pracy z osobami bezdomnymi, natomiast dla profesjonalistów w tym zakresie w niewielkim stopniu może stanowić inspirację” (16/55).

5



ANEKS

ROZDZIAŁ 1

Standard partnerstwa lokalnego

I etap ewaluacji wdrażania standardów/Modelu GSWB dotyczył 18 PL w Polsce. Audytorzy otrzymali 18 raportów ewaluacyjnych, w których znalazły się opinie Partnerstw odnośnie standardu *Partnerstwo Lokalne*. Jedno z partnerstw nie wdrożyło standardu, choć we wnio-sku aplikacyjnym zaproponowało takie działania, które odnaleźć można w rekomendacjach zapisanych w standardzie *Partnerstwa Lokalne*.

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Uwagi formalne	Standard został opisany przystępnym językiem(08/3; 06/3,25; 15/41; 09/34; 11/66; 03/45; 02/3919/60; 11.2/24); Standard ten jest generalnie czytelny i zrozumiały dla odbiorcy (06/25, 11.2/24); Generalnie standard został wysoko oceniony, jako napisany w sposób jasny i nie sprawiających problemów z jego zrozumieniem i wdrażaniem. (11.2/24 Definicja standardu jasna, przejrzysta; (03/45;17/5;18/29) zapisy elastyczne, nie narzucające konieczności określenia struktury i wyboru konkretnej postaci partnerstwa najwyżej oceniana forma – PL z osobowością prawną (ważne przy dużych projektach ze środkami UE)(03/45;); Tak, jest przejrzysty, wszystko jest w nim jasne i zrozumiałe (09/34); <i>Sam standard jest opisany dla mnie w sposób jasny, czytelny, wręcz książkowy – podręcznik, jeśli ktoś chciałby tworzyć partnerstwo od podstaw</i>(19/60); <i>...Jest to chyba jedyny standard, który jest jak harmonogram, po prostu. Wydaje się, że jest opisany logicznie od początku do końca</i> (11/66); <i>Jest czytelny, daje ramy tworzenia partnerstwa, ogólne; czy tutaj, czy w Lublinie, czy w Gdańsku, czy w mniejszej miejscowości, czy w dużej. To jest pewna matryca, w której każde z partnerstw może siebie odczytywać i z której może wybierać</i>(09/34); Standard ma wyjątkowy charakter i znaczenie: organizuje Model –– kluczowa pozycja st. PL (03/47; 04/34; 07/78); Standard PL szczególnie ważny dla systemu wsparcia OB, ale najtrudniejszy do wdrożenia kluczowa pozycja (04/34; 07/78) <i>Standard Partnerstwa Lokalne jest jakby taką klamrą spinającą wszystkie standardy w jedną całość</i>(06/25); Opis standardu jest jasny(16.2/46);	Standard opisany trudnym, formalnym językiem(05/44); Nie jest opisany jasno i przejrzysto, pełen zawiłych sformułowań i niepotrzebnych opisów, często odnoszących się do kwestii znanych; wiele ogólników (16/46); Niejednolita terminologia używana w kilku standardach; widoczny fakt: standardy pisały różne grupy ekspertów mało konsultujące się ze sobą (06/3,); Brak doprecyzowania pojęć: „partnerstwo”, „partnerstwo formalne i nieformalne”; w polskim prawodawstwie nie istnieje formuła prawna „partnerstwo”(06/3, 26): <i>Należałoby zmienić, doprecyzować sposób, w jaki partnerstwa mają się zawiązywać, tu jest kwestia niejasności pojęć „partnerstw formalnych” i „partnerstw nieformalnych”;</i> mimo generalnie pozytywnej oceny merytorycznej – niejasności: <i>Są sytuacje, gdzie standard swoją drogą, a są jeszcze dodatkowe dokumenty. Więc nie ma natomiast jasności, czy to co opisane w standardzie jest obowiązkowe, a tamto jest pomocnicze, czy odwrotnie</i> (11/67); <i>Nie ma w polskim prawodawstwie czegoś takiego jak Partnerstwo”(06/26); jest to standard odrealniony od przepisów, które są</i> (08/28) Opis standardu jest bardzo ogólny, co spowodowało problemy z jednoznaczną oceną jego zawartości; zapis, że PL samo wyznacza sobie cele, jest oceniany dobrze bo pozwala na uwzględnienie lokalnej specyfiki i zachowanie lokalnego charakteru działań. ALE ogólność sformułowań także powoduje, że często <i>upchnie się tam wszystko co się będzie chciało</i>(10/41); Opis standardu jest jasny, ale zbyt szczegółowy. Powoduje to biurokratyzację działań, która zastępuje wzajemne zaufanie(16.2/46); 5. Definicja standardu jasna i czytelna ale niepełna, nie uwzględnia form pośrednich m/PL formalnym a nieformalnym (03/45);	Cele opisane w st. PL spójne z pozostałymi elementami Modelu – spójność GSWB (02/39,40; 03/47); Standard ma wyjątkowy charakter i znaczenie: organizuje Model – kluczowa pozycja st. PL (03/47; 04/34; 07/78, 18.2/54); W toku dalszego wdrażania standardu, dostrzeżono jednak jego walory, np. to, że choć nie odnosi się on bezpośrednio do OB, to pełni kluczową rolę w Modelu GSWB, organizując go (18.2/54); standard pozostaje spójny z pozostałymi standardami (02.2/20); Standard podobnie jak pozostałe jest dobrze dobrany tematycznie, z tej perspektywy Model jest kompleksowy) ALE –niekonkretne zapisy w standardach nie pozwalają uznać go za spójny i kompletny(05/9); W standardzie (podobnie jak w pozostałych standardach) – brakuje odnośników i odwołań do treści pozostałych standardów – brak spójności Modelu (05/10); Standard jak i pozostałe – nie są ze sobą w Modelu spójne (08/27); standardom należy nadać jednolitą strukturę z wyjątkiem standardu PL, bo....<i>to jest akurat wyjątkowe, pozostałe – wydaje się, że mogą być usystematyzowane w taki sam sposób- kluczowa pozycja st. PL</i> (11.87); <i>Te standardy zawierają właściwie wszystkie obszary życia osoby bezdomnej, tak przynajmniej ja to postrzegam i nie zauważyłam sprzeczności między jednym standardem a drugim – spójność</i> (19/81); <i>Jest to standard najbardziej usystematyzowany ze wszystkich</i>(06/25); <i>Standard Partnerstwa Lokalne jest jakby taką klamrą spinającą wszystkie standardy w jedną całość</i>(06/25); Standard ten, jego cele napisane są w bardzo uniwersalny sposób. Ten standard po drobnych poprawkach można by zastosować do innych obszarów, a reszty standardów już nie, one są ściśle dopasowane do bezdomności” (06/24); dublowanie się celów w kilku standardach, co rodzi problem w praktycznym planowaniu działań i ich realizacji (06/3); Standard – podobnie jak pozostałe i cały Model – nie są innowacyjne, proponowane rozwiązania są od dawna wdrażane, ponieważ są autorami/konsultantami niektórych z nich (05/11) ALE widzą przydatność dla innych gmin w Polsce (05/11); Uznano go za standard najlepiej – obok standardu Streetworking

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Ocena pod względem wartości merytorycznej (w tym trafność i skuteczność):	Ocena merytoryczna generalnie pozytywna(11/67); (może to być też ocena na podstawie dokonanej analizy wyników ewaluacji); Standard uznany za wzorcowy z zastrzeżeniem, że jest to standard najłatwiejszy do wdrażania ze względu na jego uporządkowanie ale trudny do wdrożenia ze względu na relacje międzyludzkie (11/85); Standard najwyżej oceniany (06/43; 11/16) Standard sprawdził się w realizacji w małej gminie (15.2/2); W zakresie przyjętego standardu nie zauważono wad o charakterze merytorycznym; klarowne wytyczne oraz konkretnie sformułowane cele i rekomendowane działania do ich realizacji przyczyniły się do pozytywnej oceny standardu w aspekcie merytorycznym (15.2/19); w sposób jednolity i koherentny wskazuje cele standardu oraz proponowane sposoby ich realizacji(15.2/19);. standard pod względem jego spójności jest napisany w sposób prawidłowy (06.2/31) Przyjęte zadania były adekwatne do celów(15.2/20); standard pod względem merytorycznej wartości jest napisany dobrze, jest spójny, (6.2/31); spójny, czytelny i przejrzysty, skonstruowany w sposób ułatwiający prowadzenie działań w zakresie tworzenia oraz zarządzania PL(03.2/4); opisany jasno i logicznie, wysoko oceniono jego wartość merytoryczną oraz innowacyjność (02.2.19); spójny, jasny i poprawny merytorycznie (01.2/19); o adekwatności przyjętych w standardzie działań świadczy fakt, iż odnosi się on bezpośrednio do problemów, na które znajduje odpowiedzi (02.2/20) ; Standard pozwolił przede wszystkim na uporządkowanie i lepszą koordynację współpracy między licznymi instytucjami, działającymi na rzecz OB. (19.2/2); bardzo spójny. Moduły tworzą zwartą całość, uzupełniają się	standard oceniony został najbardziej krytycznie. Przyczyną może być to, że badani traktują ten standard jako „narzucony”. W ich przekonaniu jego realizacja nie wynika z zaistnienia konkretnej potrzeby, która uzasadniałaby realizację działań związanych z jego wdrożeniem; Badani ocenili, że jego stosowanie nie wpłynęło na współpracę między głównymi instytucjami lokalnego wsparcia wchodzącymi w skład Partnerstwa, ponieważ była ona dobra. (18/15); standard oceniono najniżej (18/15) z 3 wdrażanych (wdrażany pod presją); Ewaluator B.: w II etapie PL doceniło walor organizujący Model GSWB tego standardu PL.. Trafność przyjętych w standardzie celów była poprawna, aczkolwiek niekompletna (15.2/19); Możliwe jednak, że model GSWB nie określa w wystarczający sposób szczegółowej instrukcji realizacji zadań zgodnych z celami. Badani osiągali zakładane cele w stosując w dużej mierze rozwiązania powierzchniowe i oczywiste(15.2/20); Działania są powiązane z celami niezwykle szczegółowo. Ta szczegółowość pozbawia możliwość „elastycznego” działania(16.2/46); Standard zakłada, że współpraca musi mieć charakter zaczątkowy i dlatego niektóre działania w tej sytuacji były nie adekwatne. Tworzenie biura na potrzeby partnerstwa jest zbytkiem(16.2/46); wartość merytoryczna standardu wysoka, jednak część modułów napisanych jest zbyt ogólnie, z mało skonkretyzowanymi wskazówkami postępowania; uwagi w stosunku do modułów: Finansowanie i koszty Partnerstwa, Edukacja i promocja Partnerstwa, Zarządzanie Partnerstwem, Cele Partnerstwa(6.2/31); Trafność celów zawiodła przede wszystkim na etapie inicjowaniu rozszerzonego	– skonstruowany w Modelu GSWB, a jego walorem jest fakt, że organizuje cały Model, choć bezpośrednio nie odnosi się do osób bezdomnych. Szczególnie ważny wydaje się dla osób rozpoczynających pracę z OB i OZB. (11.2/52). Jest to o tyle istotne, że standard PL może być traktowany jako warunek „konieczny i niezbędny” (punkt wyjścia) dla realizacji wszystkich pozostałych standardów (09.2/44

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	wzajemnie i są nakierowane na zwiększanie skuteczności współpracy podmiotów wchodzących w skład Partnerstwa. Poszczególne działania są w większości przypadków zarówno konieczne jak i wystarczające do realizacji założonych celów (19.2/2); O walorze merytorycznym standardu PL najlepiej świadczą, zdaniem badanych, uzyskane efekty : a)przełamania stereotypów którymi posługuje się wiele osób myśląc o programach społecznych; b) wyczulenia władz lokalnych na kwestie społeczne; c) obopólnych korzyści osób bezdomnych i organizacji pomocowych(08.2/44,45); standard PL jest przez badanych oceniany wysoko, którzy doceniają jego „poukładanie”, czyli czytelną strukturę, przemyślaną kolejność realizacji poszczególnych modułów, spójność celów i działań (09.2/10); Standard oceniono jako sformułowany w sposób jasny i nie sprawiający większych problemów z jego zrozumieniem i wdrażaniem, jest dobrze opisany(11.2/52).. standard PL jest dobrze opracowany, zaletą jest czytelne i jasne sformułowanie sposobu realizacji poszczególnych modułów tego standardu. (09.2/44)) Zarówno poszczególne moduły standardu „Partnerstwo Lokalne” jak i cały standard nie budził zasadniczych zastrzeżeń natury merytorycznej. Również takie kwestie jak: spójność czy trafność celów i adekwatność przyjętych działań w odniesieniu do celów standardu nie spotkały się z jakąś zasadniczą krytyką (18.2/13-14). standard pod względem merytorycznej wartości jest napisany dobrze, 06.2/31); cele standardu w większości są trafne i możliwe do osiągnięcia, niektóre jednak trudno jest osiągnąć ze względu na zbyt krótki w ich ocenie czas realizacji(06.2/31); działania przyjęte do celów są adekwatne (06.2/31); Cele oraz działania przewidziane przez standard zostały ocenione jako spójne, komplementarne i zasadniczo trafne (12.2/22);	Partnerstwa Lokalnego, który jest kluczowy dla realizacji dalszych celów Partnerstwa. (01/2/20)). Do sukcesu I etapu tworzenia Partnerstwa mogły doprowadzić niepostawione na tym etapie w Standardzie cele w zakresie odpowiedniego wypromowania Partnerstwa, a także zdiagnozowania możliwości działania społeczności lokalnej na rzecz dobra wspólnego (01/2/20). Odnośnie adekwatności: W Standardzie podano informację o konieczności podjęcia działania „diagnoza problemów społeczności lokalnej pod kątem bezdomności”. Nie wymieniono natomiast działania „rozpoznania w zakresie gotowości społeczności lokalnej do podjęcia działań na rzecz dobra wspólnego i pożytku publicznego”. Rozpoznanie potencjalnych trudności w zakresie nawiązania Partnerstwa występuje dopiero na etapie tworzenia rozszerzonego Partnerstwa Lokalnego (01.2/20); <i>Standard niejasny, niespójny, nieczytelny</i> (01/43); opis standardu jest jasny i zrozumiały(wręcz infantylny), umieszczone w nim zalecenia nie są dla przedstawicieli Partnerstwa niczym nowym. Wartość merytoryczna tego standardu została oceniona negatywnie (14/39); zapisy standardu Partnerstwa Lokalne nie odbiegają od dotychczasowych doświadczeń i schematów współpracy wypracowanych w Radomiu przez MOPS i Caritas. Tym samym standard dla przedstawicieli radomskiego Partnerstwa nie ma większej wartości merytorycznej. Cele oraz działania przewidziane przez standard zostały ocenione jako spójne, komplementarne i zasadniczo trafne (choć zgłaszano tutaj wątpliwości co do zasadności wprowadzania rozbudowanej struktury organów wewnętrznych partnerstwa) (12.2/22); Duży poziom ogólności zawartych w standardzie zapisów utrudnia znalezienie praktycznego zastosowania dla większości zaleceń. Standard wspomina przykładowo o zasadzie SMART (dotyczącej konstrukcji celów), czy typach wskaźników monitorowania,	

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	Standard dobry dla dużych miast (07/79); Standard uznano za odpowiedni dla większych społeczności lokalnych, z większą ilością organizacji pozarządowych, natomiast uznano, że nie ma potrzeby tworzenia PL w małych gminach (18.2/14). Standard dobry dla małych gmin (w dużych odpowiedzialność instytucji się rozmywa na dzielnice)(15/41); Samo doświadczenie Partnerstwa – możliwość jego tworzenia, rozwoju – uznawano za istotną wartością dodaną, bez względu na czas trwania(03/47;18/73); Większość z zawartych w standardzie celów uznano za adekwatne do istniejących potrzeb, trafnie obrazujących i opisujących poszczególne etapy tworzenia i funkcjonowania Partnerstwa (03.2/50); Ma charakter uniwersalny, jest logiczny i spójny, napisany jasnym i zrozumiałym językiem (06/3; 15/41; 09/34; 11/66; 11.2/24); standard jest spójny, przejrzysty – jednym słowem „poukładany”; przyjęte w standardzie cele są trafne, a sam standard PL jest opracowany kompleksowo; obejmuje wszystkie etapy tworzenia i funkcjonowania PL (09.2/45; 03.2/50); standard: spójny, logiczny a posługiwanie się nim, jako „paletą działań”, nie sprawiło badanym większej trudności(18/74; 18.2/53); Zgodnie uznano go za spójny, czytelny i przejrzysty, skonstruowany w sposób ułatwiający prowadzenie działań w zakresie tworzenia oraz zarządzania PL(17.2/34); Większość z zawartych w standardzie celów uznano za adekwatne do istniejących potrzeb, trafnie obrazujących i opisujących poszczególne etapy tworzenia i funkcjonowania Partnerstwa (17.2/35); Opisane działania w większości uznano za niezbędne do prawidłowego zarządzania strukturami Partnerstwa, pomocne zwłaszcza w sytuacji braku doświadczeń w powyższym obszarze: pozwalają odpowiednio zaplanować i ustrukturyzować podejmowane działania (17.2/35);	ale nie zawiera konkretnych przykładów – dobrych (i ewentualnie złych) praktyk w tym zakresie.(12/40); trafność rozwiązań proponowanych w standardzie nie spotkała się z uznaniem badanych. Wynika to między innymi ze wspomnianej już ogólności zapisów, a także stosunkowo dużego doświadczenia partnerów (12/40) Za niepokojący element uznano zawarte w standardzie zalecenia, które prowadzą do nadmiernej instytucjonalizacji i biurokratyzacji działań Partnerstw Lokalnych (12/40); Standard koncentruje się głównie na procedurach i poradach skierowanych do partnerstwa sformalizowanego o bardzo rozbudowanym charakterze, a to cele i zadania dla których powołano PL powinny określać i determinować „formułę” partnerstwa(05/9); Chociaż cele standardu jasno określone i trafnie dobrane, to jednak posługiwanie się nimi może być trudne z uwagi na skomplikowany opis, użyty w zdefiniowaniu poszczególnych celów, działań czy usług (09/36); Jednocześnie wyrażano przekonanie, iż nadmiar regulacji, wymuszanie określonych działań, obligowanie do trzymania się precyzyjnie skonstruowanych wytycznych – skutecznie zniechęca i demotywuje, często stanowiąc jeden z czynników prowadzących do rozpadu formalnych struktur Partnerstwa (03.2/50); standard pod względem merytorycznej wartości jest napisany dobrze, jednak część modułów napisane jest w sposób zbyt ogólny (06.2/31); cele i proponowane działania standardu spójne, ale nie zawsze realistyczne, tj. nie zawsze adekwatne do potrzeb OB. i Instytucji wsparcia (16/46); W standardzie błędne założenie u podstaw jego tworzenia: typ PL, stopień jego sformalizowania i struktura zostały odgórnie zdefiniowane nie uwzględniając rodzaju zadania czy też celu dla jakiego zostało powołane (05/44); cele standardu nie zostały dopasowane do potrzeb PL oraz specyfiki, w jakiej przyszło mu funkcjonować, organizacja	

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	standard jest spójny i czytelny. Cele są jasno zdefiniowane i odnoszą się do problemów, których standard dotyczy(19/60); Standard jako całość postrzegany jako potrzebny i wpływający na lepszą realizację rezultatów, jako merytorycznie poprawny (01.2/2); Pozytywnie oceniano opis poszczególnych usług, postrzegany jako nasycony, pełny, wyczerpujący, zawierający konkretne wytyczne, precyzyjne wskazówki do podejmowania określonych działań, możliwych do wdrożenia w danym partnerstwie (03.2/50. standard spójny tylko w zakresie celów i działań (16/46); selekcja i wybór części modułów standardu PL do realizacji nie zakłóca jego spójności (09/35); <i>Jest to standard najbardziej usystematyzowany ze wszystkich</i>(06/25) Standard jest kompletny, potrzebny, bo scalający wszystkie doświadczenia(09/35): (...) <i>my jesteśmy w tej lepszej sytuacji, że my to robimy już od czterech lat i musieliśmy to tylko scalić</i>(09/35); standard jest spójny i czytelny. Cele są jasno zdefiniowane i odnoszą się do problemów, których standard dotyczy(19/60); Zarówno definicja standardu Partnerstwo Lokalne, jak i stawiane przed nim cele – zgodnie uznane zostały za jasne i przejrzyste, nie nastroczające większych trudności (17/5; 18/29); cele standardu PL są trafne – pozwalają na stworzenie sieci współpracy między partnerami (09/36; 11/66); Powołanie formalnego Partnerstwa Lokalnego pozwoliło – w ocenie badanych – zrealizować zasadniczy cel: poprawę współpracy osób i instytucji w zakresie wsparcie OZB i OB. 11.2/24) cele standardu jasno określone i trafnie dobrane, dopasowane do potrzeb partnerstwa i grupy docelowej: OB i OZB (06/3,26; 09/36, 18.2./53; 19.2/22); standard jest skonstruowany prawidłowo (15.2/12); Standard ten, jego cele napisane są w bardzo uniwersalny sposób. Ten standard po	projektu nie uwzględniła odmiennych uwarunkowań wynikających z ustroju miasta Warszawa(17/30); w znacznie mierze nieadekwatny do potrzeb i sytuacji w środowiskach lokalnych. Argumenty: w obecnym kształcie standard odnosi się przede wszystkim do partnerstw formalnych, które stanowią znikomą liczbę. Ponadto często nie ma potrzeby ich powoływania, ze względu na skalę czy też formę prowadzonych działań, zwłaszcza przez małe środowiska zajmujące się bezdomnością na terenie niewielkich gmin. Są bardziej kosztowne niż partnerstwa nieformalne. Dodatkowo zasady realizacji i funkcjonowania partnerstwa sprofilowane są przede wszystkim na potrzeby i możliwości partnerstw z dużych miejscowości. Partnerstwa z małych miejscowości będą miały trudności, aby znaleźć w nim rozwiązania na „swoją miarę” (05.2/13); Sporadycznie pojawiały się opinie dotyczące nadmiaru zbyt precyzyjnie i szczegółowo wylistowanych działań (03.2/50); Standard nie określa celów, stąd nie ma możliwości oceny trafności rozwiązań w module „określenie celów” (10/41); <i>Standard jest zbiorem życzeń. Może takim wyznacznikiem dla osoby, która zaczyna współpracę, jakimś takim podręcznikiem zasad, natomiast jest na bardzo ogólnym poziomie</i>(08/23); Negatywnie oceniono możliwość sformalizowania funkcjonowania partnerstwa(01/ 43,44); Standard PL koncentruje się głównie na procedurach i poradach skierowanych do partnerstwa sformalizowanego, o bardzo rozbudowanym charakterze. W niewystarczającym stopniu opisano i uwzględniono potrzeby partnerstw o różnym poziomie sformalizowania i charakterze (np. terytorialnym, problemowym, branżowym, projektowym, międzysektorowym). Opis standardu pozostawia wrażenie, iż w przekonaniu jego autorów im bardziej sformalizowane Partnerstwo tym lepiej. Najbardziej cenione są te zarejestrowane jako	

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	drobnych poprawkach można by zastosować do innych obszarów, a reszty standardów już nie, one są ściśle dopasowane do bezdomności” (06/24); Cele w standardzie dopasowane do potrzeb: PL, OB, OZB oraz instytucji wsparcia OB (02/39,40); Wprowadzenie wytycznych ze standardu pozwoliło uporządkować działania, doskonale wpisując się w potrzeby i możliwości partnerstwa oraz nadając podejmowanym działaniom regularności i większej celowości; Wytyczne ze standardu generują również rozwiązania, dotyczące konkretnych problemów, a nawet konkretnych przypadków. Pozwalają bowiem spojrzeć na problem z różnych perspektyw i zainicjować różnorodne działania na rzecz jego rozwiązania(19/60,61; 02/39,40); Idea nawiązywania partnerstwa dopasowana do możliwości i lokalnych potrzeb (01/45; 07/78; 16/47); zgodna z potrzebami OB (instytucje uzupełniają się kompetencjami, usprawniony przepływ informacji, możliwe objęciem wsparciem większej i bardziej zróżnicowanej grupy OB (16/47;06/3,26; 02/39,40); jest to pewna matryca, która daje ogólne podstawy do stworzenia partnerstwa, nienależnie od tego gdzie jest ona wdrażana, dzięki której każde z partnerstw „może wybierać” moduły adekwatne do potrzeb (09/34): <i>Każdy wybiera [ze standardu] to, co dla niego jest ważne. Ale to pokazuje drogę a nawet daje szansę przy rozmowie z decydentami, że patrzcie – to nie jest nasz wymysł, że musi być oddzielny transport, to wynika z przyjętego opisu</i>(19/81); Z całej palety możliwości zawsze można wybrać cele trafnie dobrane do lokalnych potrzeb. Oceniono też pozytywnie adekwatność działań dobranych dla realizacji celów (11.2/52) standard jest realistyczny oraz osiągalny do realizacji w praktyce; zawiera wskazówki praktyczne w kwestii tworzenia samych Partnerstw – bardzo pomocne w praktyce 6/3, 26):	osobne podmioty. W opinii respondentów to cele i zadania, dla jakich powołano Partnerstwo, powinny określać i determinować „formułę” partnerstwa (05.2/13); Mankament standardu: brak zapisu dotyczącego warunków trwałości partnerstwa(03/47) Zapropionwana w standardzie metodologia budowania partnerstwa – zbyt rozbudowana, zbiurokratyzowana jak na poziom gminny; to dobra propozycja na partnerstwo o charakterze regionalnym (05/9;08/24)); Z poziomu gminnego zaproponowana metodologia budowania partnerstwa jest zbyt rozbudowana, zbiurokratyzowana. Jest to dobra propozycja na partnerstwo o charakterze regionalnym(05.2/13) niedopasowany dla potrzeb małych gmin, gdzie mała liczba OB i lepiej pracuje się w układach niesformalizowanych(07/79); zbyt rozbudowane procedury monitoringu i ewaluacji partnerstwa; tak skomplikowane procedury są merytorycznie zasadne, ale nie uwzględniają specyfiki funkcjonowania niewielkiego, opartego na wspólnotowych więziach, partnerstwa(09.2/10);. niedopasowany standard do potrzeb dużych gmin (powinien dotyczyć dzielnic nie całości, bo odpowiedzialność się rozmywa) (15/41); Standard w dużej części poświęcony jest partnerstwu formalnym, a ich liczba jest znikoma. Jego twórcy patrzą na uwarunkowania funkcjonowania partnerstwa przede wszystkim z perspektywy dużych miast. Zapisy standardu w wielu miejscach są nieadekwatne do potrzeb i możliwości małych gmin i miejscowości(05.2/52); Standard – rodzaj nadmiernie rozbudowanego instruktażu; niepotrzebnie i nadmiernie standaryzowane mało istotne elementy (np. wygląd biura) (05/43,49) nie ma potrzeby standaryzacji funkcjonowania partnerstwa lokalnego. Istnieją różne formy działania/współdziałania przy wdrażaniu standardów usług dla osób bezdomnych, partnerstwo jest rekomendowaną opcją,	

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	<i>Jest czytelny, daje ramy tworzenia partnerstwa, ogólne; czy tutaj, czy w Lublinie, czy w Gdańsku, czy w mniejszej miejscowości, czy w dużej. To jest pewna matryca, w której każde z partnerstw może siebie odczytywać i z której może wybierać</i>(09/34); Standard opisany jasno i logicznie, odnosi się do problemów na które ma odpowiedzieć; realistyczny i osiągalny (02/39); Pozytywnie oceniana nieformalna postać PL, bez „zbędnej” biurokracji i zorganizowanego spotkania się partnerów (poza sytuacją podjęcia decyzji strategicznych) (01/43,44); trafność – bez zastrzeżeń (18/15); standard jest realistyczny oraz osiągalny do realizacji w praktyce; zawiera wskazówki praktyczne w kwestii tworzenia samych Partnerstw – bardzo pomocne w praktyce 6/3, 26); standard PL pozwala rozwiązać problemy systemowe (instytucji), dzięki kompleksowemu tworzeniu zasobów, pozwalających efektywniej działać w obszarze bezdomności(11/67;19/61); Spotkania i wspólna praca nie tylko uczą nowego podejścia do swojej pracy, ale również pozwalają działać skuteczniej i skracać kanały komunikacji(19/61); <i>...powala na efekt synergii; każda z instytucji działa w jakimś obszarze, natomiast utworzenie partnerstwa pozwoli tą wartość dodać uzyskać</i> (11/67) standard PL pozwolił w zasadzie uporządkować „podnieść na wyższy poziom” partnerską współpracę międzyinstytucjonalną związaną z wspieraniem OB(09/36); Pozytywne: poprawa komunikacji z instytucjami nie należącymi do Partnerstwa (18/15); Standard uznano za ważny i niezwykle użyteczny, wskazujący na potrzebę podejmowania współpracy na rzecz osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością w ramach formalnej struktury, jaką stanowić może Partnerstwo Lokalne (17.2/34); Standard jasno i przejrzystie	ale nie jedyną. Powinno być pożądanym stanem. Jednakże musi ono wynikać z potrzeb, a nie ze spełniania obligatoryjnych wymogów. Narzucenie partnerstwa, jako obowiązkowej formy wdrażania standardów, spowoduje wypaczenie jego idei i sensu, gdyż ta zasadza się na dobrowolności i chęci współdziałania (05.2/12-13); Luki merytoryczne: standard PL zawiera nieadekwatny do potrzeb model i charakter partnerstwa – zbyt formalny, z nadmierni rozbudowaną strukturą; w wielu przypadkach tego typu rozwiązanie – nieadekwatne do potrzeb i nieuzasadnione do wdrażania (05/11); Celem partnerstwa nie jest tworzenie kolejnej organizacji lecz tworzenie relacji i grupowanie sił wokół rozwiązywania danego problemu. Standard w obecnej formie za bardzo skupia się na aspektach związanych z administracją i kwestiami biurowymi zamiast na sensie partnerstwa(05.2/13, 52); standard nietrafny: w odniesieniu do potrzeb partnerstwa oraz do możliwości instytucji systemu wsparcia OB.; formalizacja niemożliwa ze względu na odmiennność prawną partnerów (16/46); Wiele rekomendacji zawartych w standardzie niemożliwych do spełnienia z powodów formalnych (wpis do KRSu, kwestie dot. formalizacji [statut])(16/46); formalizacja PL nie jest konieczna z pkt widzenia potrzeb OB. (16/46); najczęściej spotykaną formą partnerstwa (poza omawianym projektem) jest partnerstwo nieformalne, a takie nie potrzebuje standardu działania (standardu o charakterze normalizującym i certyfikującym) (05.2/13); brak istotnych kwestii regulujących zasady funkcjonowania Partnerstwa; przykład ważnych uchybień dotyczących zakresu i sposobu działania PL: funkcje koordynacyjne powinny sprawować osoby, po jednej ze strony każdej z instytucji wchodzących w skład Partnerstwa(17/29,30);	

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	określa zasady tworzenia nowego Partnerstwa Lokalnego. Jednak należałoby go uzupełnić o wariant, który nastąpił w przypadku gminy Nowe, gdzie nieformalne partnerstwo istniało już od dłuższego czasu, a nastąpiła tylko jego formalizacja (10.2/28); Standard można uznać za spójny, cele w większości trafne a działania są adekwatne do przyjętych celów (10.2/29); Samo doświadczenie Partnerstwa możliwość tworzenia Partnerstwa i jego rozwoju – uznawano za istotną wartość dodaną, bez względu na czas trwania(03.2/4); Standard pozwolił przede wszystkim na uporządkowanie i lepszą koordynację współpracy między licznymi instytucjami, działającymi na rzecz OB. Zawiera w sobie niezwykle przydatne wytyczne, dotyczące samego charakteru współpracy. Jego realizacja pozwoliła na integrację podmiotów wchodzących w skład Partnerstwa poprzez ukazanie im jak bliskie są ich cele oraz wiele mogą zdziałać poprzez współpracę (19.2/22); bardzo spójny. Moduły tworzą zwartą całość, uzupełniają się wzajemnie i są nakierowane na zwiększanie skuteczności współpracy podmiotów wchodzących w skład Partnerstwa. Poszczególne działania są w większości przypadków zarówno konieczne jak i wystarczające do realizacji założonych celów (19.2/22);	bardzo ogólne podejście do tematu, opis standardu nie zawiera informacji o charakterze praktycznym, instruktażowym, które ułatwiły i usprawniłyby proces zawiązywania Partnerstwa Lokalnego. Z uwagi na fakt, iż żadna z instytucji wchodzących w skład PL nie miał dotychczas doświadczeń w obszarze tego typu aktywności, w module dotyczącym Partnerstwa poszukiwano przede wszystkim treści o charakterze użytkowym, funkcjonalnym, które pozwoliłyby na uniknięcie problemów natury formalnej w zakresie tworzenia i działania nowej struktury podmiotowej, jaką jest PL(17/29); brak wzorów sugerowanych w standardzie dokumentów, postulując zawarcie ich w aneksie do standardu „Partnerstwo Lokalne”(11.2/52) Standard wprowadzie spójny, ale charakteryzuje go brak uszczegółowienia narzędzi; <i>Oprócz tego, że jest spójny, nie daje tych narzędzi (...)i choć to wszystko jest pięknie opisane, to jak my mamy to zrobić bez narzędzi?(11.2/52)</i> Standard nie rozwiązuje problemu różnic w rozliczeniach między NGOs i JST (inne zasady rozliczania budżetów regulowane odrębnymi przepisami), co zniechęca do kontynuowania partnerstwa po zakończeniu pilotażu(02/40; 11/68,69); Wiele zapisów budziło wątpliwości ponieważ część z nich okazała się niezwykle trudna do przełożenia na konkretne działania (17/5); Standard jasno i przejrzystie napisany, ale nie wszystkie zasady jego tworzenia odnoszą się do małych partnerstw zlokalizowanych w mniejszych miejscowościach. Także przy małej populacji osób bezdomnych szeroka diagnoza nie zawsze jest potrzebna, z powodu dobrego rozpoznania dokonanego przez instytucje/ organizacje pomocy społecznej. Niektóre z postulowanych celów (takie jak chociażby doskonalenie kultury działania partnerstwa) są trudno mierzalne i niesprecyzowane(10.2/28-29);	

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Ocena pod względem innowacyjności	Standard innowacyjny ze względu na promowanie ściślejszej współpracy między różnymi podmiotami (02/40); Innowacyjna – idea podejmowania współpracy na zasadzie zorganizowanych struktur, jakimi są partnerstwa (03/49); Innowacyjność w obszarze prowadzenia transparentnej polityki zarządzania finansami partnerstwa, zmieniającymi sposób myślenia i działania w obszarze zarządzania środkami finansowymi, przełamującym stereotypy, zmieniającym sposób myślenia i działania w obszarze zarządzania środkami finansowymi, pozostającymi w gestii partnerów (03/49); Wyjście poza „interwencję” wyznaczenie osób do stałych kontaktów, współpraca interwencyjna wielu instytucji wsparcia (04/34); Standard najbardziej innowacyjny (06/3); <i>To jest standard najbardziej innowacyjny ze wszystkich</i> (06/27); wcześniej nie myśleli o tego typu kooperacji, ułatwiającej współpracę i płynących z niej korzyści, (06/27) standard jest pewną innowacją na terenie dużych aglomeracji. Natomiast w małej gminie naturalne jest to, że różne instytucje ze sobą współpracują, chociażby poprzez fakt zaangażowania tych samych osób w OPS i PKPS. (10/41); Za innowacyjne uznano to, że realizacja standardu pomaga zacieśnić więzi partnerskiej współpracy między podmiotami zaangażowanymi we wsparcie OB(18.2/53); Za innowacyjną zgodnie uznano samą ideę podejmowania współpracy na zasadzie zorganizowanych struktur, jakimi są partnerstwa. Wyjście z podobną inicjatywą w czasach, gdy znaczna część organizacji okopuje się w samodzielnym działaniu, obawia podejmowania współpracy z uwagi na możliwe negatywne konsekwencje – postrzegano jako akt odwagi i nowatorskiego	Brak innowacyjności odnośnie funkcjonowania Partnerstwa Idea partnerstwa – nie jest nowatorska, bo ... <i>partnerstwa dzieją się samoistnie</i> (16/47); Wobec funkcjonującej już międzyinstytucjonalnej „sieci współpracy”- standard nieinnowacyjny (01/45); Standard nie jest innowacyjny (05/11; 08/28); <i>Ja miałam wrażenie, że standard to jest coś nowego, co będziemy próbować, a my testujemy coś, co jest, a wiem, że to się nie spełni. Tutaj nie wprowadzono nic nowego</i>(08/28); Nie do końca sprawdza się współpraca m/instytucjami w sytuacji kryzysowej, gdy potrzebna pomoc – często się jej odmawia pozostawiając ośrodek samemu sobie (15/42); opis standardu w obecnym kształcie uznano za mało innowacyjny, raczej strukturyzujący dotychczasową wiedzę i doświadczenia z zakresu współpracy międzyinstytucjonalnej niż wykraczający poza obecne standardy kooperacji(17/32); standard dotyczący PL – ujęto w zbyt ogólne ramy, pozbawione elementów, które mogłyby być pomocne przy tworzeniu Partnerstwa, zwłaszcza dla instytucji czy organizacji po raz pierwszy podejmujących tego typu działania(17/36); Brak innowacyjności odnośnie wsparcia dla OB Standard nie daje jasnych wytycznych, kto powinien administrować danymi OB (02/42); Choć standard nie jest innowacyjny (w Partnerstwie od dawna wdraża się proponowane rozwiązania a osoby współtworzące/konsultujące standardy i Model funkcjonują w partnerstwie) – przydatny dla innych gmin, wnoszące nową jakość i wartość pracy z OB (05/11); Innowacyjność – kontrowersyjna, postrzegana jako nierealistyczna(16/48): <i>..partnerstwa dzieją się samoistnie (...) rozwodzenie się nad partnerstwem i rzeczami, które są oczywiste jest dla mnie zbędne. A takie rzeczy jak rejestracja, wspólna formalizacja, to jest dla mnie zupełna abstrakcja</i>	

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	podejścia do kooperacji międzyinstytucjonalnej w obszarze przeciwdziałania i rozwiązywania problemów bezdomności (03.2/4); najbardziej innowacyjne w przypadku standardu <i>Partnerstwa Lokalne</i> uznać to, że porządkuje on działania realizowane już w Pile, pozwalając współpracy międzyinstytucjonalnej <i>przejście jakby na wyższy poziom; z nieformalnego na formalny</i>(11/68); standard wykracza poza dotychczasową praktykę świadczenia usług i systemu pomocy OB.; nowa jakość – w zakresie współpracy m/ instytucjami wsparcia (15/41); innowacyjna: sama idea podejmowania współpracy na zasadzie zorganizowanych struktur, jakimi są partnerstwa(17/32); Innowacyjność standardu polega na uporządkowaniu współpracy oraz na jej zacieśnieniu(18/15); <i>Różnica polega na tym, że wcześniej było my-oni; a teraz przy standardzie to już mówimy „MY” bo jest to praca spójna. (...) Wprowadzenie standardu powoduje taką różnicę, że nie ma my-oni tylko jest MY-wspólnie. Uporządkowanie, ujednolicenie [współpracy] – myślę, że można potraktować jako „plus” tego standardu</i>(18/74); Innowacyjne: nawiązywanie nieformalnych kontaktów pomiędzy przedstawicielami poszczególnych podmiotów. Spotkania i wspólna praca nie tylko uczą nowego podejścia do swojej pracy, ale również pozwalają działać skuteczniej i skracać kanały komunikacji(19/61); innowacyjne (choć generalnie innowacyjność kontrowersyjna): wskazania na rzecz sformalizowania partnerstwa, szczególnie: rekomendacja dot. rejestracji PL i ubiegania się o wspólny KRS)(16/47); Największą zmianą w opinii badanych jest tutaj sformalizowanie współpracy w postaci umowy partnerskiej i stosowanie specyficznego dla projektu nazewnictwa (12/41); Innowacyjny ze względu	<i>i niepotrzebne utrudnienia; nieprzekładające się na pomoc faktyczną</i> (16/48). <i>...standardy są mało innowacyjne, że one bardziej opisują to co jest prawem już jest określone jako pewien standard. Opisują dobrą praktykę a nie opisują niczego nowego</i>(17/33); Standard – podobnie jak pozostałe i cały Model – nie są innowacyjne, proponowane rozwiązania są od dawna wdrażane, ponieważ są autorami/konsultantami niektórych z nich (05/11) ALE widzą przydatność dla innych gmin w Polsce (05/11);	

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	na odejście od segmentacji i oddzielania poszczególnych form pomocy (wydawanie posiłków, odzieży, świadczeń finansowych itp.) na rzecz systemowego, spójnego pomagania jednej osobie wieloma formami wsparcia (02/40); Innowacyjne: kompleksowość pomocy OB: próba śledzenia losów OB. której udzielane jest wsparcie (wymiana informacji i współpraca m/Partnerami dot. OB wspieranych w projekcie, przekazywanie pieczy n/nimi, towarzyszenie w procesie wychodzenia z bezdomności (02/40); innowacyjność standardu PL polega na kompleksowości podejścia do problemu OB, wymuszeniu dogłębnej analizy środowiska w którym funkcjonuje system wsparcia OB., braniu pod uwagę jego mocnych i słabych stron. Jako najbardziej innowacyjne elementy standardu PL uznano: analizę SWOT, oraz jego moduły finalne: monitoring i ewaluację (09/36); Standard wykazuje znamiona innowacyjności, ale jedynie w stosunku do rozwiązywania problemów bezdomności, gdyż MOPR w Kielcach realizował już kilka projektów w ramach partnerstwa i idea nie jest mu obca (07/79), innowacyjne: łatwiej o poprawny przepływ informacji oraz uzyskanie danych niezbędnych do kompleksowej pomocy OB.(15/42); Główną innowacją, wprowadzoną przez standard jest nadanie dotychczasowym działaniom regularności. Szersze spojrzenie wielu podmiotów oraz wytyczne, dotyczące przekazywania informacji i działania pozwoliły również zwrócić większą uwagę na profilaktykę bezdomności w miejsce doraźnych działań zmniejszających negatywne skutki problemów(19/61); Choć standard nie jest innowacyjny (w Partnerstwie od dawna wdraża się proponowane rozwiązania a osoby współtworzące/konsultujące standardy i Model funkcjonują w partnerstwie) – przydatny dla innych gmin, wnoszące nową		

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	jakość i wartość pracy z OB (05/11); Standard innowacyjny (02.2/19); Doceniano innowacyjność standardu, dotychczas nieobecnego w żadnych dokumentach i prawnej regulacji normującej świadczenie pracy socjalnej (17.2/34); <i>„Dobrze że taki standard jest, bo on opisuje coś, czego nie ma w innych dokumentach, samo pojęcie PL nie funkcjonuje jeszcze w polskim prawie, nie jest zapisane w żadnej ustawie, nawet nie jest jakoś szczególnie promowane, więc samo mówienie o nim, propagowanie jego funkcjonowania jest pozytywne, może przynieść szereg korzyści”</i>(17.2/34);		
Proponowane modyfikacje	1. w standardzie PL nie brakuje żadnego elementu (09/36); Generalnie uznano standard „Partnerstwo Lokalne” za nie wymagający generalnych modyfikacji. Respondenci zaproponowali jednak uzupełnienie go o wzory dokumentów, narzędzia do przeprowadzenia ewaluacji i monitoringu oraz przykłady „dobrych praktyk”, wzór umowy partnerskiej(11.2/52,54) ; opracowanie mechanizmów zachęcających podmioty III sektora do podejmowania współpracy i działań w ramach PL, które PL mogłyby wprost zastosować w swojej działalności (02.2/20); standard nie wymaga jakiegś generalnej modyfikacji, z wyjątkiem eliminacji kilku oczywistych a drobiazgowych instrukcji (jak ma wyglądać biuro czy organizacja pierwszego spotkania partnerów) (18.2/53), 2. żadnych modyfikacji standardu nie wskazano (04/34; 07/79;09/36; 11/69:19/15,75); 3. że na obecnym etapie nie można jednoznacznie wskazać i zaproponować sensownych modyfikacji – jest na to za wcześnie; nie ma potrzeby „na siłę” wymyślać zmian, bo nie ma jeszcze wystarczającej wiedzy jakie będą efekty proponowanych działań (11/69); 4. standard winien być bardziej elastyczny w możliwości doboru partnerów zgodnie z ich przydatnością i wolą współpracy (01 /45); 5. potrzeba rozwiązania problemów związanych z przepisami regulującymi rozliczenia partnerów (02/40) 6. Potrzeba uregulowania kwestii związanych z niespójnym sposobem rozliczania pomocy wg zasad standardu oraz zasad sprawozdawczości poszczególnych podmiotów (02/40); 7. rozwiązać problem z przekazywaniem informacji Partnerom (02/42): jednoznaczne wskazanie administratora danych; każdorazowe informowanie o celu przetwarzania, administratorze, prawie do wglądu i poprawiania danych – osób których dane mają być przetwarzane; uzyskanie zgody od osób na gromadzenie i przetwarzanie danych, w tym – na przekazywanie ich Partnerom; 8. kolejna wersja standardu, po okresie pilotażu, powinna rozwiązać problem konieczności dzielenia się pełnymi danymi z baz danych przy jednoczesnym pozostaniu w zgodzie z ustawą o ochronie danych osobowych (02/42)		

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	9. wprowadzenie do standardu zapisu definiującego i precyzyjnie określającego warunki trwałości partnerstwa. Tego typu zapis pomógłby uchronić je przed przedwczesnym wygaśnięciem czy rozwiązaniem przed zakończeniem realizacji projektu (03/47,48); 10. uwzględnienie form pośrednich m/ partnerstwem formalnym a nieformalnym (03/48) konieczne dostosowanie i poszerzenie zapisów standardu tak, by były one adekwatne dla różnego rodzaju partnerstwa; ważne, by każdy typ partnerstwa (także związany umową ustną), znalazł „porcję” wiedzy i zasad dla siebie; konkluzja: nieuzasadnione, że im mniej formalne – tym mniej obecne w opisie standardu (05/45); standard powinien uwzględniać różnice wielkości partnerstw i stosownie regulować do tego finansowanie Partnerstwa (18.2/12) standard w proponowanych rozwiązaniach i ścieżkach postępowania powinien mocniej brać pod uwagę różnorodność gmin, np. pod względem ich wielkości oraz różnorodność podmiotów tworzących Partnerstwo (06.2/32); 11. Doprecyzowanie pojęć „promocja partnerstwa” oraz „ promocja projektu”. Istniejące nie są do końca zrozumiałe dla odbiorcy co powoduje błędną interpretację na poziomie realizacji praktycznych działań(06/28); 12. Doprecyzowanie pojęć „partnerstwo formalne” oraz „partnerstwo nieformalne”(06/28); 13. Usystematyzowanie prawne pojęcia „partnerstwo”, na dzień dzisiejszy nie istnieje taka formuła w polskim prawodawstwie(06/28); 14. wprowadzić korektę terminologiczną, gdyż w opinii CRZL działania opisane w standardzie jako „promocja” to działania de facto informacyjne (10/42); 15. <i>Ten standard powinien być uzupełniony. Tam jest napisane, że można się ubiegać o środki z gminy, ale ja wiem, że gmina nie ma tego wpisanego w zakres. Nie mieliśmy pieniędzy na stworzenie partnerstwa i nadal ich nie będzie, tam nigdzie w rekomendacji nie było napisane, że należy stworzyć specjalny fundusz na stworzenie partnerstwa. Najlepiej partnerstwo uda się zrobić w małej gminie(08/29)... gdzie mniej OB i łatwiej w sposób nieformalny współpracować 07/79);</i> 18. <i>przysłałoby się, żeby w standardzie podać wzorcowe dokumenty np. przykładowy wzór porozumienia, umowy partnerstwa. O tym się mówi, natomiast my w tej chwili poszukujemy takiego czegoś, gdzieś zewnątrznie. To powinno moim zdaniem być umieszczone już w standardzie(11/66);</i> proponowano uzupełnienie standardu o wzory dokumentacji, narzędzia z zakresu organizacji i prowadzenia współpracy między organizacjami. (dotyczy to np. wzorów zaproszeń czy umów partnerskich), przeprowadzania monitoringu i ewaluacji, oraz o przykłady „dobrych praktyk”(11.2/24); Cenny i istotny mógłby okazać się opis dobrych praktyk z uwzględnieniem stosowanych przez różne PL sposobów radzenia sobie z powyższym problemem(03.2/5); 19. uporządkowanie w sposób jednoznaczny kwestii finansowych (np. kosztów kwalifikowanych i niekwalifikowanych)(11/18); 20. opracowanie procesy regulującej współpracę JST i NGO oraz dostosowanie do nich przepisów prawa (02.2/10); 21. likwidacja formalnych ograniczeń związanych z charakterem projektu (np. niemożność przyjęcia ważnego dla lokalnego systemu wsparcia OB partnera, ze względów na formalne obostrzenia)(11/18); 22. <i>Tam było jeszcze, że trzeba dopisać by było deklaracje (...)</i> <i>Deklaracja taka, żeby przedstawiciele instytucji się nie zmieniali, by na każdym spotkaniu nie pojawiali się nowi, niezorientowani przedstawiciele (15/42);</i>		

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	23. „odchudzić” standard, tzn. odformalizować (16/47; 02.2/10) <i>...sformalizowanie tych wszystkich działań to dramat, więcej czasu trzeba poświęcić człowiekowi, a nie na te papiery...</i>(16/47); 24. Ze względu na specyfikę ustroju Warszawy postulowano przeorganizowanie standardu Partnerstwa Lokalnego i wypracowanie odrębnego modelu dla stolicy(17/5); 25. konieczne jest sformułowanie standardu na poziomie bardzo konkretnych działań, przede wszystkim w zakresie komunikacji między organami tworzącymi Partnerstwo jak również podstawowych zasad jego funkcjonowania. Brak tego typu uregulowań skutkuje chaosem dezinformacyjnym, znacznie utrudniając prowadzone przez PL działania (18/29; 17/5); standard w proponowanych rozwiązaniach i ścieżkach postępowania powinien mocniej brać pod uwagę różnorodność gmin, np. pod względem ich wielkości oraz różnorodność podmiotów tworzących Partnerstwo (06.2/32);. 26. funkcje koordynacyjne powinny sprawować osoby, po jednej ze strony każdej z instytucji wchodzących w skład Partnerstwa(18/29); 27. konieczność wprowadzenia do opisu standardu zapisu stanowiącego o równorzędności podmiotów konstytuujących Partnerstwo, w konsekwencji zaś – o równolicznej zasadzie wyznaczania różnego rodzaju funkcji i stanowisk (18/29-30); 29. Postulowano przeorganizowanie standardu i wypracowanie odrębnego modelu dostosowanego do specyficznego ustroju Warszawy(18/30); 30. Opracowanie zestawu praktycznych informacji, wprowadzenie do opisu treści o charakterze użytkowym, funkcjonalnym, które pozwoliłyby na uniknięcie problemów natury formalnej w zakresie tworzenia i działania nowej struktury podmiotowej, jaką jest PL(18/30); 31. Proponowana zmiana: uelastycznienie standardu, by partnerstwo mogło za każdym razem wybierać instytucje, które mogą pomóc w przypadku danego problemu, a co więcej – wyrażają chęć takiej pomocy (19/62; 12/43); rekomendacja potrzeby względnego ujednolicenia zasad współpracy pomiędzy PL a służbą zdrowia (18.2/12); dopisanie do standardu Modułu: etyka partnerstwa. Dodanie „na końcu” kodeksu etycznego PL pozwoliłoby na zapobieżenie przerodzeniu się PL w tzw. „brudną społeczność”, tworzeniu się tzw. „grupy trzymającej władzę”, będąc zarazem gwarancja apolityczności (09.2/46); warto w zapisach standardu Partnerstwo, ująć kwestię wykorzystania strategii rozwiązywania problemów społecznych. Jej opracowanie należy do zadań własnych gminy i powiatu. Jest głównym dokumentem strategicznym gminy/powiatu, w oparciu o który wyznacza się kierunki rozwoju usług społecznych. Cele Partnerstwa powinny wpisywać się w zapisy tej strategii, a także powinno ono aktywnie uczestniczyć w jej tworzeniu i nowelizacji. Strategię rozwiązywania problemów społecznych należy uwzględnić w ustalaniu priorytetów, celów, zakresu działania partnerstwa problemowego(05.2/52); poza Modelem GWSB (pełniącym funkcję certyfikującą i normalizującą) powinien zostać opracowany Podręcznik wdrażania standardów usług. Przyświecałaby mu funkcja edukacyjna. Jego celem byłoby upowszechnianie ogólnej wiedzy dotyczącej problematyki danego standardu, propagowanie dobrych praktyk jak i dzielenie się doświadczeniami z zakresu wdrażania. Przygotowanie dwóch typów opracowań, czyli standardów jak i podręcznika, umożliwiłoby lepsze dostosowanie treści do potencjalnych oczekiwań i potrzeb odbiorców, jak i pozwoliłoby uporządkować wiedzę o standardach, dzieląc ją ze względu na jej charakter i funkcję (05.2/7);		

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	skrócenie opisu standardu w zakresie formalnym i merytorycznym, m.in. poprzez skupienie się na opisie problematyki dotyczącej wychodzenia z bezdomności(08.2/6); uproszczenie procedur dla PL w małych gminach (09.2/10); Zredukowanie do niezbędnego minimum biurokratycznych wymogów związanych z tworzeniem i funkcjonowaniem Partnerstwa – sztywno uregulowana ilość dokumentów koniecznych do wypełnienia oraz formalnych wymogów, jakie musi spełnić Partnerstwo w momencie jego zawiązywania może zniechęcić i skutecznie powstrzymywać wiele instytucji przed tworzeniem podobnych struktur (17.2/35-36); Nie ma sensu nadmierne formalizowanie partnerstwa. Partnerstwo to osoby i instytucje, które potrafią realizować wspólny projekt nadal pozostając odrębną jednostką. Ograniczenie biurokracji spowoduje „uwolnienie” energii i czasu na pracę z klientem(16.2/46); Konieczność dostosowania zapisów związanych z tworzeniem, zarządzaniem oraz finansowaniem PL do specyfiki ustrojowej Warszawy (17.2/35); Rozbudowanie zagadnień związanych z włączeniem lokalnego rynku społeczno-gospodarczego (10.2/29); Umieszczenie w standardach porad lub możliwych do realizacji wariantów nawiązania współpracy z instytucjami spoza partnerstwa o znaczeniu strategicznym, takimi jak spółdzielnie mieszkaniowe, jednostki samorządowe itp.(10.2/29) Zwiększenie elastyczności operowania środkami finansowymi(10.2/29); Dookreślenie wymaganej od partnerstwa dokumentacji (10.2/29); wprowadzenie oddolnego sposobu określania standardów przez poszczególne Partnerstwa Lokalne (12/6); prawne uregulowanie zasad działania partnerstw lokalnych. Opieranie działalności partnerstw na zapisach ustawy o pożytku publicznym i o wolontariacie nie jest adekwatne do realnego zakresu zadań i współpracy między partnerami. Ustawa ta przewiduje możliwość zlecania realizacji zadań publicznych przez administrację na rzecz podmiotów trzeciego sektora. Nie reguluje ona jednak prawdziwie partnerskiego współdziałania jednostek samorządu terytorialnego i organizacji pozarządowych (12/41); poszerzenie standardu o szkolenia dla kadry zarządzającej Partnerstwem z zakresu kompetencji miękkich (przywództwa, zarządzania czasem, zarządzania zasobami ludzkimi etc.) oraz doprecyzowanie pożądanych profili kompetencyjnych osób zarządzających Partnerstwem (12/42); ograniczenia ilości dokumentacji potwierdzającej prowadzenie spotkań i dyskusji o charakterze roboczym (12/43); standard wymaga uzupełnienia o kwestię współpracy pomiędzy poszczególnymi Partnerstwami Lokalnymi (transfer wiedzy i dobrych praktyk) (14/43); wypracowanie/wskazanie podstaw prawnych umożliwiających tworzenie partnerstw lokalnych, składających się z jednostek sektora finansów publicznych i organizacji pozarządowych oraz wspólnej realizacji i finansowania projektów (przede wszystkim w kontekście ustawy o finansach publicznych i ewentualnego zarzutu ze strony Regionalnej Izby Obrachunkowej o brak podstawy prawnej do przekazywania NGO środków finansowych na realizację projektów partnerskich)(12.2/23); wypracowanie/wskazanie podstaw prawnych umożliwiających formalne przyjęcie w skład Partnerstwa służb mundurowych i placówek opieki zdrowotnej (12.2/23); zmiana sposobu realizacji Diagnoz Lokalnych tak, aby były one kompleksowym i rzetelnym źródłem wiedzy dla przedstawicieli Partnerstwa oraz terminu prowadzenia takich analiz (przed		

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	podjęciem jakichkolwiek decyzji przez Partnerstwo w zakresie celów i poszczególnych działań)(12.2/24); zaproponowano, aby cały Gminny Model Wychodzenia z Bezdomności został przeanalizowany przez osoby pracujące w sektorze finansów publicznych, w celu zdiagnozowania potencjalnych problemów, wynikających z wdrażania modelu w oparciu o obowiązujące przepisy prawne (12./23-24); Ograniczenie dokumentacji do danych podstawowych może skutkować pozytywnymi zmianami w zakresie podejmowanych działań. Może usprawnić to spontaniczne podejmowanie aktywności przez Partnerów oraz urozmaicenie i uskutecznienie ich działalności (15.2/21); wskazane uznano uwzględnienie w standardzie porad i wskazówek dotyczących motywowania potencjalnych partnerów do udziału w PL(03.2/5); Sugerowano wprowadzenie większej elastyczności, położenie mniejszego nacisku na formalne aspekty działania – standard powinien wynikać z dobrej woli partnerów, nie zaś narzucenia im sztywno określonych zasad i reguł funkcjonowania Standard nie daje wskazówek dotyczących zachęcania, motywowania potencjalnych partnerów do zaangażowania się i włączenia w formalne bądź nieformalne struktury Partnerstwa; Odpowiedzią na powyższy problem mogłoby być opracowanie studiów przypadku (dobrych praktyk działania)(03.2/51);		

Inne:

- standard nie realizowany (14), choć we wniosku były projektowane działania odpowiadające temu standardowi;

- dodanie do Standardu PL dodatkowego Modułu: *Etyka Partnerstwa*; dodanie „na końcu” kodeksu etycznego PL pozwoliłoby na zapobieżenie przerodzeniu się PL w tzw. „brudną społeczność”, tworzeniu się tzw. „grupy trzymającej władzę” (09.2/46);

- Przy nowelizacji Modelu GSWB warto zaprosić do konsultacji ekspertów, którzy przygotowywali standardy pomocy w ramach projektu systemowego „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” (Zadanie 2). Warto ujednolicić podejście do definiowania usług pomocy społecznej w odniesieniu do różnych klientów (05.2/7);

przeszkolenie opiekunów merytorycznych poszczególnych Partnerstw w zakresie podstawowych aktów prawnych, regulujących funkcjonowanie sektora finansów publicznych (ustawa o finansach publicznych, ustawa prawo zamówień publicznych, ustawa o pracownikach samorządowych etc.)(12.2/23-4);

uznanie za kwalifikowalne

brak informacji, dlaczego standard PL nie został wdrażany (PL:14);

zakres obowiązków i odpowiedzialności Lidera i Partnerów w stosunku do Partnerstw Lokalnych nie jest wystarczająco doprecyzowany, co powoduje utrudnienia w funkcjonowaniu radomskiego partnerstwa Lokalnego (12/43);

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	kosztów działań informacyjno-promocyjnych Partnerstwa jako kluczowego elementu oddziaływania na świadomość społeczną w zakresie zjawiska bezdomności (12.2/23-24); usprawnienie współpracy z Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich – szybszą wymianę informacji z Partnerstwami, ustalenie jasnych i niezmiennych zasad kwalifikowalności wydatków (zamiast „nieoficjalnych” informacji udzielnych drogą telefoniczną), większą elastyczność w ocenie racjonalności kosztów planowanych przez Partnerstwa (skupienie się na adekwatności i komplementarności działań, a nie sztywne trzymanie się podziałów na poszczególne standardy))(12.2/24);		

UWAGI DOT. STANDARYZACJI:

- modyfikacja Modelu po pilotażu: zdefiniować cel główny standardów, ponieważ przyjęte cele standaryzacji i strategii ich upowszechniania będą determinować sposób opisu poszczególnych standard ów Modelu GSWB. Możliwe 2 podejścia:

a)standardy pełnią funkcję edukacyjną i rozwojową dla Partnerstwa: ich treść rozbudowana, szczegółowo zapisana; ocena jakości oferowanych usług i rozwoju Partnerstwa może bazować na cyklicznej samoewaluacji usług;

b) gdy bardziej chodzi o certyfikację: standaryzacja pełni również funkcje kontrolne, wizerunkowe oraz normalizujące działania – treść standard iw bardziej precyzyjna, dająca się mierzyć w oparciu o wskaźniki i weryfikowana przez zewnętrznych audytorów; wyznaczenie minimalnego i optymalnego zakresu usługi (05.2/6);

Silne przekonanie, iż próba wtłoczenia wszystkich Partnerstw Lokalnych w sztywne ramy ewaluacji uniemożliwia ukazanie ich specyfiki, odrębności, co wydaje się szczególnie istotne zwłaszcza w przypadku Partnerstwa zawiązanego w Ursusie, działanie którego znacznie wykroczyło poza przyjęte w standardzie założenia (17.2/5);

USŁUGI/MODUŁY	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Uwagi formalne	Moduł I: Moduł II: Moduł III: Moduł wymaga uproszczenia języka i doprecyzowania zadań (05.2/45); Moduł V: Moduł VI: Moduł VII: Moduł VIII: Moduł IX: Moduł X: Moduł XI:	Moduł I: Moduł II: Moduł III: Moduł III: Zapisy modułu wymagają uważnego czytania, są rozbudowane, nie zawsze zawierają jasne pojęcia. Dodatkowo proponują zastosowanie narzędzi nieznanych uczestnikom Partnerstwa, bez podania odniesienia gdzie można znaleźć informacje na ich temat (05.2/49); Moduł wymaga uproszczenia języka i doprecyzowania działań (05.2/49); Moduł IV: Moduł V: Moduł VI: Moduł VII: Moduł VIII: Moduł IX: Moduł X: Moduł XI:	

Usługi/MODUŁY (wyniki I etapu ewaluacji)
wszystkie usługi standardu przyczyniają się do realizacji założonych celów (15/41);
Opis usług/modułów – nasycony, pełny, wyczerpujący(03/47):
Taki sposób opisania daje dużo, dla utrzymania partnerstwa w takiej formie w jakiej chce się ono wytworzyć i w jakiej chce się rozwinąć(03/47);
jest to pewna matryca, która daje ogólne podstawy do stworzenia partnerstwa, nienależnie od tego gdzie jest ona wdrażana, dzięki której każde z partnerstw „może wybierać” moduły adekwatne do potrzeb (09/34);

MODUŁY – II ETAP ewaluacji:
Moduł I:
Standard w Module 1 uznali respondenci za spójny, jasno określający zasady inicjowania, tworzenia i funkcjonowania partnerstwa (11.2/24; 19.2/10);
Moduł 1 czytelny i przejrzysty (17.2/10; 16.2/15);
Moduł 1 Standard PL należy uznać za spójnie opracowaną, czytelną i elastyczną „instrukcję ramową” inicjowania, tworzenia i funkcjonowania partnerstwa, która może być dopasowana do potrzeb różnej wielkości gmin, wypełniających ją własną treścią (09.2/20);
cele i działania opisano w sposób trafny i czytelny (09.2/20; 19.2/16);

Chociaż cele standardu jasno określone i trafnie dobrane, to jednak posługiwanie się nimi może być trudne z uwagi na skomplikowany opis, użyty w zdefiniowaniu poszczególnych celów, działań czy usług (09/36);

MODUŁY – II ETAP ewaluacji:
Moduł I:
Moduł jest jasno opisany, ale czasem zbyt szczegółowo określa zasady tworzenia i funkcjonowania partnerstwa lokalnego (16.2/15);
Twórcy projektu Model GSWB założyli, iż powołanie gminnego partnerstwa projektowego będzie sposobem na przetestowania zapisów standardu. Zapisy standardu przewidują, iż Partnerstwo lokalne inkubuje się jako nowy podmiot, spośród organizacji/ instytucji, które wcześniej ze sobą nie współpracowały. Specyfika uwarunkowań lokalnych i kontekst sytuacyjny spowodował, iż część zapisów standardu okazała się zupełnie nieadekwatna do zaistniałej sytuacji, ponieważ w Gdańsku od wielu lat funkcjonuje nieformalne, problemowe partnerstwo składające się z kilkunastu podmiotów, które prowadzą regularną współpracę i podejmują liczne działania (05.2/13-14);

Zapisy modułów dotyczące inicjowania, zakresu podmiotowego, nie wymagały więc testowania, ponieważ albo przeprowadzono je

USŁUGI/MODUŁY	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Pilotażowe wdrożenie standardu pokazuje, iż zapisy są adekwatne w sytuacji gdy partnerstwo inkubuje się jako nowy podmiot, podejmujący współpracę i ustalając zasady praktycznie „od zera”(05.2/14); Brak zastrzeżeń, w zakresie jego celów, czy działań(08.2/12); ze względu na osiągnięte rezultaty oceniany jest przez respondentów jako konkretny, jasno sformułowany oraz możliwy do realizacji (06.2/12); realizowany całościowo, nie wniesiono uwag krytycznych (15.2/8); Realizację modułu 1 należy ocenić pozytywnie, została spełniona większość jego założeń. Jednak należy brać pod uwagę specyfikę terytorialną partnerstwa tj. małe miasteczko (trochę ponad 6 tys. mieszkańców), oraz wcześniejszą współpracę podmiotów partnerstwa. Stąd świadomie zrezygnowano z niektórych elementów modelu,		zanim jeszcze rozpoczęto realizację projektu, bądź też realizowano je od dłuższego czasu (gdy nieformalnie funkcjonowało PL) (05.2/14); Partnerstwo jest narzędziem do osiągnięcia celu, a nie celem samym w sobie. Nie powinno się narzucać realizowania partnerstwa, bo to wypaczy jego ideę i sens. Zasada się ono na zasadzie dobrowolności i woli uczestnictwa w nim. Partnerstwo powinno być pożądanym stanem, a nie obligatoryjnym wymogiem (05.2/52); Okres realizacji projektu, a także liczba organizacji działających na terenie Krakowa, na rzecz osób bezdomnych, uniemożliwiły stworzenie partnerstwa jakie opisuje standard(08.2/12); zebranie wszystkich podmiotów, które są zaangażowane w problematykę osób bezdomnych, czy zagrożonych bezdomnością jest niezwykle trudnym do zrealizowania przedsięwzięciem;	

Moduł II:
cele opisano w sposób trafny i czytelny (05.2/47; 06.2/16);
w Module 2 określono w sposób jasny i czytelny cele i wiodące do nich działania. Nie wymagają one uzupełnień (11.2/28; 06.2/12);
ze względu na osiągnięte rezultaty oceniany jest przez respondentów jako konkretny, jasno sformułowany oraz możliwy do realizacji (06.2/12);
działania i cele Modułu 2 są ze sobą spójne, zostały sformułowane jasno i czytelnie. Należy przyjąć, że nie ma między nimi sprzeczności a zatem nie wymagają one żadnych modyfikacji, czy uzupełnień (09.2/22);

USŁUGI/MODUŁY	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Rozbieżności między osiągniętymi efektami a celami założonymi w Module 2 mogą wynikać z faktu niskiej świadomości lokalnych problemów wśród przedsiębiorców (część z nich rzadko przebywa nawet na miejscu, gdyż są to firmy o niemieckich korzeniach kapitałowych) i braku zainteresowania współpracą z osobami bezdomnymi (09.2/22); podejmowane działania w ramach Modułu 2 wydają się w adekwatnym stopniu do możliwości spełniać określone poprzez standard cele(01.2/11); Standard w Module 2 prawidłowo określa działania, jakie należy podjąć w zakresie podmiotowego tworzenia Partnerstwa (03.2/26);		Partnerstwa Lokalnego przełożyła się na brak aktywności instytucji, a w rezultacie nieadekwatność poszczególnych Celów Partnerstwa, które nie jest w stanie osiągnąć podstawowych założeń. (01/2/20	
Moduł III: Zaproponowane działania stanowią paletę możliwości, pozwalając na wybór i realizację najbardziej adekwatnych działań dla osiągnięcia obranych celów. (18.2/34); Standard w zakresie analizy problemów i zasobów Partnerstwa oceniono pozytywnie – zawierał zestaw przydatnych informacji, pomocnych w podejmowaniu stosownych inicjatyw nakierowanych zarówno na zdiagnozowanie problemu bezdomności jak i wypracowywanie wspólnej strategii działania (03.2/28-29; cele opisano w sposób trafny i czytelny (05.2/47); miarę jasno określa jak należy zrealizować cel (19.2/14); Moduł uznano za niezwykle istotny i użyteczny z punktu widzenia efektywności prowadzonych przez PL działań (17.2/10); Moduł jest w sposób skuteczny wdrażany przez partnerstwo(10.2/19); jasno określa jak należy realizować cele (16.2/23);		Moduł II Wiedza podana w tym module jest częściowym powtórzeniem wiedzy przedstawionej w Module I (inicjowanie). Należy ją usunąć z jednego z miejsc (05.2/14); Nie w każdym przypadku kategoryzowanie podmiotów w odniesieniu do ich roli w 3 płaszczyznach (profilaktyka, interwencja, integracja) jest uzasadnione, ponieważ: a) czasem podejmowana współpraca z podmiotem nie funkcjonującym w żadnej z tych płaszczyzn lub inst./organizacją działającą w jednym obszarze) czasem charakter przedsięwzięcia nie wymaga oceny partnerów z perspektywy 3 wymiarów; c) jest to nomenklatura używana w ramach Modelu GSWB a Partnerstwa stosują własną terminologię (05.2/47) brak opisu, czy porad w jaki sposób stworzyć partnerstwo na obszarze dużej gminy, gdzie w pomoc osobom bezdomnym i zagrożonym bezdomnością zaangażowanych musiało by zostać wiele organizacji działających na rzecz tych osób(08.2/13); Określenie podmiotowego zakresu Partnerstwa nastręczyło poważnych trudności, szczególnie dotkliwy okazał się brak jasności w kwestii instytucji będącej liderem projektu oraz tworzonego PL. Problem ten uznano jednak za specyficzny wyłącznie dla Warszawy, założenia standardu nie uwzględniły bowiem odrębności ustrojowej stolicy(17.2/13);	
Moduł IV: napisany w sposób jasny i czytelny(06.2/20); Standard w Module 4 okazał się pomocny w projektowaniu działań Partnerstwa, z uwzględnieniem różnych obszarów aktywności (profilaktyka, interwencja, integracja) (03.2/33); ze względu na osiągnięte rezultaty oceniany jest przez respondentów jako konkretny, jasno sformułowany oraz możliwy do realizacji. Respondentom podoba się klarowny podział na działania za zakresu prewencji, interwencji oraz integracji (06.2/ 21);		Moduł III: moduł jest napisany stosunkowo rozbudowanym językiem, niektóre pojęcia są niezrozumiałe dla czytających. Wskazane metody do przeprowadzenia analizy są częściowo nieznane przedstawicielom Partnerstwa, np. „metoda beczki” (05.2/14); Pogłębiona analiza zjawisk wykluczenia w różnych obszarach polityki społecznej, wymaga nakładu środków finansowych, które w tym projekcie nie zostały na taki cel zarezerwowane(05.2/14); PPL zostało stworzone na potrzeby	

USŁUGI/MODUŁY	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	Standard w Module 4 w sposób jasny – zdaniem respondentów – określa zarówno cele jak i adekwatne dla ich osiągnięcia działania. Jest wprawdzie bardzo szczegółowo opisany, ale wydaje się to jednak przydatne osobom początkującym (11.2/36); Trafność podejmowanych działań w zakresie standardu Partnerstwo Lokalne w zakresie przedmiotowym jest zauważalna i niepodważalna(15.2/12); zaplanowane w Module 4 działania są w pełni realizowane a osiągnięte rezultaty nie odbiegają od postawionych sobie przez Partnerstwo celów, jak i celów standardu (18.2/39); działania prewencyjne zawarte w Module 4 są na tyle spójne, kompleksowe i efektywne, że udało się w pełni zaspokoić potrzeby lokalne w tym zakresie. Nieco gorzej, choć nie wynika to z braków samego Modułu 4, udało się „uszczelnić” system wsparcia osób bezdomnych w zakresie interwencji (tak w 90%, powód – brak współpracy ze strony służby zdrowia). Jeśli chodzi o potrzeby w zakresie integracji, zostały one we Lwówku zaspokojone całkowicie. (09.2/29) Moduł „Zakres przedmiotowy funkcjonowania Partnerstwa”, jest w pełni realizowany przez partnerstwo. Prowadzone są szerokie działania wobec zarówno osób bezdomnych jak i zagrożonych bezdomnością. Badani sygnalizowali jednak brak pełnego zrozumienia założeń standardu (10.2/21); Moduł V: standard PL w Module 5 jasno określa, jak należy zrealizować cel: „określenie kierunku działania Partnerstwa w zakresie bezdomności w oparciu o sprecyzowany zespół celów” a nawet – podaje przykładowe cele i adekwatne do nich propozycje działań (11.2/39); Standard z góry określa nie budzące wątpliwości cele i działania; daje to możliwość Partnerstwu wyboru spośród najbardziej adekwatnych dla lokalnych potrzeb. Partnerstwo zamierza korzystać z działań sugerowanych w obszernej palecie propozycji Modelu GSWB. Przyczyna opóźnienia realizacji celów nie leży po stronie standardu, tylko problemów finansowych Partnerstwa i ludzi (zarówno wdrażających standardy jak i ich adresatów) (11.2/39);	realizacji projektu, z tego też powodu nie realizowało wszystkich działań, jakie opisuje standard. Stąd nie wypowiedziało się nt. celów i działań. Z tego też powodu nie opracowano misji i wizji, ani długoletniej strategii działania (08.2/15); Trudno na obecnym etapie projektu ocenić wszystkie rezultaty podjętych działań (16.2/23); brak jasno wskazanych działań dotyczących profilaktyki oraz brak działań długofalowych nakierowanych na prewencję i integrację. Nastąpiło zaburzenie proporcji pomiędzy wspomnianymi działaniami długofalowymi, a pomocą doraźną, która wyraźnie dominuje w module (19.2/15); Moduł IV: Respondenci nie mieli zastrzeżeń do samego standardu, ale zwracali uwagę na charakter utopijny samej idei tworzenia standardu: <i>może idea jest fajna, tylko nie na nasze polskie warunki, gdzie coś wymyślą cudownego, potem każą nam to realizować, a w finale zrzucą na samorząd, który nie ma pieniędzy</i>(16.2/27); Moduł V: <i>„Misja to poezja”</i>. W opinii Partnerstwa bez misji, wizji i długofalowej strategii można działać. Nie są one niezbędne. Kluczowe dla prowadzenia skutecznych i efektywnych działań jest posiadanie celu i okresowej strategii. O ile posiadanie misji, wizji i długofalowej strategii może być rekomendowane, o tyle na poziomie gminnym wystarczające jest posiadanie celów i okresowej strategii (05.2/14); moduł napisany zbyt ogólnie, mało konkretnych wskazówek (06.2/31); standard nie jest napisany w sposób łatwy i przystępny; by respondenci zrozumieli zamysł wytycznych standardu musieli mu poświęcić sporo czasu; niektóre elementy napisano zbyt szczegółowo a inne zbyt ogólnie (06.2/22); standard nie bierze pod uwagę różnych typów gmin, co także w ich	

USŁUGI/MODUŁY	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Respondenci uznali, że cele szczegółowe tego modułu są jasno określone i zostały przez Partnerstwo osiągnięte (18.2/40); cele i działania opisano w sposób trafny i czytelny (09.2/31); procedura realizacji Modułu 5 jest na tyle elastyczna, że każda gmina jest w stanie z niej skorzystać i z pewnością nie należałoby tego zmieniać (09.2/31); Kluczowe dla prowadzenia skutecznych i efektywnych działań jest posiadanie celu i okresowej strategii; posiadanie misji, wizji i długofalowej strategii może być rekomendowane(05.2/14); Cel został zrealizowany częściowo, ponieważ Partnerstwo posiada głęboko zakorzenioną misję i wizję swoich działań, które zostały także zawarte w umowie zawarcia partnerstwa (10.2/21); Moduł 5 w zakresie określenia celów Partnerstwa spełnia stawiane przed nimi wymogi(03.2/36); Moduł VI: Zdaniem respondentów standard w Module 6 jasno określa, jak należy zrealizować cel (11.2/46); Ogólna ocena modułu jest pozytywna, wytyczne zawarte w standardzie są jasno określone i możliwe do zrealizowania (19.2/18); Jeśli chodzi o sposób zarządzania Partnerstwem – stosowanie się do wskazań standardu powoduje, że przebiega ono sprawnie (18.2/42); nie zaproponowano szczególnej modyfikacji celów ani działań uznając, że standard stanowi wystarczająco szeroką ramę i ...<i>Nie każdemu wszystko musi się w tej ramie i treści być odpowiednią rzeczą</i> (18.2/43); czytelna struktura zadaniowa, pozwala na realizację celów Modułu 6 (09.2/34); nie zgłoszono zastrzeżeń dotyczących słuszności celów, czy działań zapisanych module 6 (08.2/16); Moduł 6” uznano za zasadny i użyteczny (17.2/22); Działania ocenione zostały jako skuteczne i przyniosły zakładane rezultaty (06.2/25); Moduł 6jest dobrze opisany i skutecznie wdrażany przez partnerstwo, skala prowadzonej administracji jest dostosowana do skali działań (10.2/23);		ocenie stanowi trudność w realizacji owego standardu (06.2/22); Moduł 5 w większości spełnia pokładane w nim oczekiwania, jednak zdaniem respondentów kładzie zbyt duży nacisk na działania nieefektywne, których realizacja jest dodatkowo niezwykle – przykładowo próba zakomunikowania problemu bezdomności szerszemu gronu mieszkańców (19.2/17);	
		Moduł VI: opis zarządzania partnerstwem przypomina instruktaż powołania korporacji, a nie partnerstwa. Kładzie nacisk na rzeczy w wielu przypadkach niepotrzebne i nieadekwatne do istniejących uwarunkowań lokalnych (05.2/14); moduł napisany zbyt ogólnie, mało konkretnych wskazówek (06.2/31); standard powinien pokazywać kilka ścieżek zarządzania partnerstwem biorąc pod uwagę specyfikę podmiotów wchodzących w skład Partnerstwa (06.2/32); Sprawny schemat zarządzania w przypadku rozszerzonego Partnerstwa Lokalnego jest fikcją. Główną przyczyną tego stanu jest znikome zaangażowanie Partnerów od strony społeczności lokalnej. Przekłada się to na bierność instytucji w zakresie podejmowanych działań, a także na brak potrzeby wydzielania odrębnego biura i wprowadzenia szerszej kontroli zarządczej. (01.2/15); Moduł 6” uznano za zasadny i użyteczny, w swych założeniach nie uwzględniał jednak trudności związanych z codzienną, bieżącą koordynacją działań podmiotów wchodzących w skład PL (17.2/22); Moduł 6 zbyt sformalizowany, sztywno uregulowany, pozostawiający zbyt mały margines elastyczności i swobody (03.2/4);	
		Mimo osiągniętego celu uznano, że moduł 6 został napisany w sposób zbyt ogólny, brak w nim ujęcia wielorakiej specyfiki podmiotów. W ocenie respondentów standard powinien pokazywać kilka ścieżek zarządzania partnerstwem biorąc pod uwagę specyfikę podmiotów	

USŁUGI/MODUŁY	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
		wchodzących w skład Partnerstwa (06.2/25); Respondenci zwracali uwagę na zbyt szczegółowo opisane działania w standardzie: <i>za dokładnie to określa, niepotrzebnie, powinien być mocno zmniejszony</i> (16.2/32); nadmiar regulacji, wprowadzenie zbyt ostrych i restrykcyjnych wytycznych grozić może rozpadem Partnerstwa(03.2/4);	
	Moduł VII: standard w Module 7 jasno określa cele i adekwatne dla nich zadania i fakt, że można z proponowanej palety wybrać te, które odpowiadają lokalnej potrzebie i możliwościom Partnerstwa (11.2/46); cele i działania opisano w Module 7 w sposób trafny i czytelny. Zaletą modułu jest to, że w zakresie działań i celów jest zawarte wszystko to, co niezbędne, aby działać efektywnie w obszarze edukacji i promocji Partnerstwa (09.2/37); <i>To akurat jest opisane w standardzie bardzo dobrze, nie za szeroko</i>(16.2/35); Moduł uznano za istotny i użyteczny (17.2/24; 03.2/43); -	Podkreślano, iż kierowanie Partnerstwem w szerokiej formule, działającym na mocy porozumienia o współpracy, wymaga nieco innego sposobu zarządzania niż „sterowanie” formalną strukturą, funkcjonującą na bazie umowy partnerskiej konkretyzującej poszczególne działania: zarządzanie strukturą zrzeszającą znaczną ilość podmiotów powinno mieć charakter swobodny, otwarty i maksymalnie elastyczny, umożliwiający spontaniczne reagowanie na pojawiające się problemy i sytuacje (03.2/40);	
	Prowadzenie intensywnej, szeroko zakrojonej kampanii edukacyjnej oddziałuje wielotorowo, przynosząc szereg efektów (lepsze dotarcie do beneficjentów projektu, prezentacja celów działania oraz spodziewanych korzyści, uświadomienie problemu bezdomności, ukazanie faktycznych możliwości pomocowych instytucji i placówek wchodzących w skład Partnerstwa, etc.)(03.2/43);	Moduł VII: cele i zadania odnoszące się do promocji PL odnaleźć można zarówno w Module 6 jak i Module 7 standardu „Partnerstwo Lokalne”, co pozwala zastanowić się nad sensem tych powtórzeń (11.2/46); moduł napisany zbyt ogólnie, mało konkretnych wskazówek (06.2/31); Zastrzeżenia respondentów budziły nie zapisy standardu, lecz okoliczności jego wdrażania: <i>Fakt, że nam się to wszystko opóźnia (...). Od początku były opóźnienia z powodu niepodpisania umowy z CRZL i to nam się w czasie ciągnie i przesuwa, że tu już doszliśmy do ewaluacji a tu umowy nie mamy podpisanej.</i> (11.2/46). Nie podejmowano działań w społeczności lokalnej by nie stygmatyzować osób usamodzielniających się (05.2/51); Partnerstwo nieformalne nie potrzebuje standardu działania (05.2/52); Moduł 7 nie został zrealizowany całościowo, ponieważ PL nie zakładało realizacji standardu w pełnym wymiarze. Rekomendowane działania nie spotkały się z zainteresowaniem Partnerów Lokalnych (15.2/17); Ogólna ocena modułu: jego spójności oraz adekwatności przyjętych działań do założonych celów nie może zostać dokonana z powodu zbyt krótkiego okresu wdrażania (19.2/19);	

USŁUGI/MODUŁY	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
a celami, czy jasność opisu osiągnięcia rezultatów w zakresie wypracowania transparentnej polityki budżetowej. należy pokreślić walor tego Modułu, którym jest niewątpliwie kompletność i uwzględnienie w opisie wszystkich możliwych (na dany moment) źródeł finansowania dostępnych dla partnerów (09.2/39); cel jest jasny i w pełni określa działania (16.2/ duży poziom szczegółowości i skrupulatności w przygotowywanych sprawozdaniach merytoryczno-finansowych. Zewnętrzna i wewnętrzna weryfikowalność finansów sprawia, że prowadzona polityka finansowa jest przejrzysta (16.2/39); Wiedza bardziej odpowiednia do zamieszczenia w podręczniku wdrażania standardów (05.2/51); Finansowanie partnerstwa nie było prowadzone według zapisów standardu, głównie z uwagi na fakt, że Kraków to partnerstwo stworzone na potrzeby projektu (PPL). Z tego też powodu budżet został z góry ustalony i podzielony na poszczególne standardy, przy czym na realizację standardu partnerstwo lokalne, nie zostały zarezerwowane żadne środki(08.2/16) Zasady dotyczące finansowania Partnerstwa oraz sposobu zarządzania budżetem uznano za ważne i potrzebne, wymagają jednak odpowiedniej regulacji, dostosowanej do specyfiki ustrojowej miasta (17.2/27); Standard w Module 8 – w zakresie finansowania świadczonych przez Partnerstwo usług oraz zarządzania budżetem uznano za ważny i potrzebny, podkreślano jednak, iż priorytetowe jest zgromadzenie odpowiednich środków finansowych umożliwiających prowadzenie skutecznej działalności („<i>Żeby było czym zarządzać to najpierw trzeba to mieć, a z tym często jest problem, bo zawsze jest za mało środków, to jest podstawowy problem.</i>.”)(03.2/43-44); Moduł IX: W świetle zebranych w toku pilotażu doświadczeń uznać należy, że cele szczegółowe tego modułu i zaproponowane odpowiednie do nich działania pozwalają zrealizować założony w standardzie cel (11.2/49); jasno określa zasady tworzenia dokumentacji(01.2/17);		Moduł VIII: Nie jest powiedziane w module, jak rozwiązać problem finansowania, gdy liderem Partnerstwa będzie organizacja pozarządowa, która jest inaczej finansowana niż jednostki samorządu terytorialnego (18.2/13) Zastrzeżenia respondentów budziły nie zapisy standardu, lecz okoliczności jego wdrażania (11.2/47); moduł napisany zbyt ogólnie, mało konkretnych wskazówek (06.2/31); standard nie określa w sposób jasny jak należy osiągnąć cel: prowadzenie transparentnej polityki zarządzania finansami; standard powinien jasno i dokładnie opisywać sposób rozliczania środków finansowych (06.2/28); duże obciążenie przygotowywaniem dokumentacji merytoryczno-finansowej, a w efekcie może przełożyć się na ograniczenie czasu poświęcanego na działania na rzecz klientów lub czas prywatny (16.2/38); Moduł IX: Dokumentację w realizowanym projekcie uznano za mocno dokuczliwą – ilość koniecznych do wypełnienia papierów, dokumentów, etc. znacznie wykraczała poza składane w momencie rozpoczynania projektu obietnice dotyczące braku zbędnej dokumentacji. Podkreślano niewłaściwy kształt dokumentów sprawozdawczych oraz zbyt trudny, skomplikowany, nie odzwierciedlający istoty rzeczy charakter ankiet ewaluacyjnych (17.2/28); Moduł „Dokumentacja Partnerstwa” jest realizowany przez partnerstwo	

USŁUGI/MODUŁY	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Proponowane w Module 9 działania dobrane są adekwatnie do założonych w nim celów i nie wymagają modyfikacji (11.2/49); cel zakładany w module został osiągnięty; działania ocenione zostały jako skuteczne i przyniosły zakładane rezultaty (06.2/30); cele i działania opisano w sposób trafny i czytelny. Brak propozycji modyfikacji celów czy działań powinien świadczyć o spójności między tymi elementami Modułu 9. Zaletą jest odpowiednia ilość (ani za duża, ani za mała) dokumentacji, którą należy sporządzić tworząc, czy rozszerzając PL (09.2/40); Dokumentacja Partnerstwa powinna zostać ograniczona do minimum. Jej ilość i rodzaj powinien być adekwatny i uzależniony od charakteru i skali działań prowadzonych przez Partnerstwo (05.2/51; 15.2/18); Partnerstwo prowadzili dokumentację związaną ze standardami, które realizowali. Za dokumentację działalności partnerstwa uznali wnioski o płatność, które składane są systematycznie i obrazują postęp jego realizacji (08.2/16); Dokumentacja prowadzona w ramach PL jest zgodna z założeniami Modułu GSWB(15.2/18); Prowadzenie dokumentacji uznano za potrzebne i wskazane z uwagi na pełnienie przezeń funkcji porządkującej, pozwalającej na odniesienie się do zapisanych ustaleń, przywołanie podjętych decyzji(03.2/45); Moduł X: Monitoring prowadzonych działań uznano za bardzo istotny element standardu, pozwalający na stałe śledzenie postępów prowadzonych działań oraz weryfikację osiąganych efektów (03.2/46); Badani uznali standard za jasno sprecyzowany (10.2/28); Cele można uznać w większości za trafne. Należy jednak zwrócić uwagę, że nie wszystkie one zasadnie odnoszą się do małych partnerstw zlokalizowanych w mniejszych miejscowościach. Także przy małej populacji osób bezdomnych szeroka diagnoza nie zawsze jest potrzebna, z powodu dobrego rozpoznania dokonanego przez instytucje/ organizacje pomocy społecznej. Niektóre z postulowanych celów (takie jak chociażby doskonalenie kultury działania partnerstwa) są trudno		bez większych trudności. Jednak w ich opinii należy go jeszcze doprecyzować (10.2/26); Dokumentacja prowadzona w ramach PL jest zgodna z założeniami Modułu GSWB. Respondenci jednak wskazują na konieczność zmniejszenia liczby dokumentacji (15.2/18); Mimo, iż dokumentacja prowadzona jest zgodnie z założeniami GSWB, jest to ocena pejoratywna Modułu 9 i wynika z czynności czasochłonnych (15.2/18); respondenci podkreślają konieczność przygotowywania zbyt dużej ilości dokumentów o wysokim poziomie szczegółowości: <i>Moim zdaniem jest zbyt szczegółowa ta dokumentacja</i> (16.2/41); Moduł X: Badani uznali standard za jasno sprecyzowany, jednakże mało spójny wewnętrznie (10.2/28); Monitoring działań to ważny element standardu ale zarówno monitoring jak i ewaluacja są ważne raczej w przypadku zarządzania formalnym partnerstwem, wówczas weryfikacja realizacji założonych celów odgrywa istotną rolę (03.2/46) Ocena Modułu 10 jest jednak krytyczna. Wydaje się trafna sugestia, że jeśli chodzi o małe gminy to zbyt rozbudowana procedura monitoringu może wręcz zniechęcać do jego realizacji (09.2/42); Nie ma w Standardzie Partnerstwo zapisów, sugerujących, aby Partnerstwo sprawdziło różne, inne dokumenty programowe funkcjonujące w gminie, jakie znajdują się w nich zapisy/plany i jak w tym kontekście projektować cele i zakres zadań partnerstwa (05.2/52); Ocena Modułu 10 jest krytyczna. Wydaje się trafna sugestia, że jeśli chodzi o małe gminy to zbyt rozbudowana procedura monitoringu może wręcz zniechęcać do jego realizacji. Warto byłoby przemyśleć przygotowanie dwóch wariantów	

USŁUGI/MODUŁY	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
mierzarne i niesprecyzowane(10.2/28) Standard w Module 10 jest przejrzyste napisany, logicznie wywiedziony i spójny a jego cele są trafnie dobrane, zaś działania adekwatne. Całość modułu nie wymaga modyfikacji, jedynie uzupełnienia o wzory dokumentów (11.2/50); Partnerstwo realizuje Moduł 10 zgodnie z zaleceniami standardu. Nie stwierdzono ani rozbieżności pomiędzy osiągniętymi efektami i celami (PL monitorowało kolektywnie)(18.2/52);		tej procedury: uproszczonego – obowiązującego mniejsze gminy, oraz rozszerzonego – obowiązującego duże gminy (09.2/42);	
cele opisano trafnie i czytelnie (09.2/42); nie zgłoszono żadnych merytorycznych uwag. Badani odpowiadając na pytania dotyczące przejrzystości wytycznych nie formułowali żadnych uwag krytycznych. W wypadku każdego z analizowanych modułów standardy określały w jaki sposób osiągnąć założony cel(01.2./19);		Podkreślano jednak, iż monitoring i ewaluacja są szczególnie istotne „na etapie wyższego rozwoju”, w przypadku zarządzania formalnym partnerstwem – wówczas weryfikacja realizacji założonych celów odgrywa niezwykle ważną rolę (03.2/48-49);	
Monitoring prowadzonych działań uznano za bardzo istotny element standardu, pozwalający na stałe śledzenie postępów prowadzonych działań oraz weryfikację osiąganých efektów (17.2/30); Tego typu „nadzór” nad projektem umożliwia bieżące reagowanie na prowadzone działania (użyteczność konkretnych usług mierzoną ich skutecznością) i wprowadzanie – w razie konieczności – stosowných zmian w harmonogramie oraz strukturze zaplanowanych aktywności(17.2/30); Stały monitoring ukazujący wymierne efekty realizowanych usług pełni również rolę motywującą i zachęcającą do dalszego działania(17.2/30); Monitoring nie jest prowadzony, jedynie monitorowany przez CRZL jest postęp rzeczowy, więc brak uwag (06.2/30); Badani uznali standard za jasno sprecyzowany (10.2/28); Monitoring prowadzonych działań uznano za bardzo istotny element standardu, pozwalający na stałe śledzenie postępów prowadzonych działań oraz weryfikację osiąganých efektów (03.2/48-49); Respondenci ocenili standard pozytywnie, uznając że proponowane działania w zakresie monitoringu są konieczne i wystarczające do realizacji celu, którym jest stałe śledzenie jakości pracy (19.2/20);			

USŁUGI/MODUŁY	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Moduł XI: cele opisano trafnie i czytelnie (09.2/44); Działania ewaluacyjne uznano za ważne i potrzebne, dobitnie odzwierciedlające nie tylko realną, namacalną wartość prowadzonych działań, ale wskazujące również na szereg miękkich korzyści wynikających z realizacji projektu przy wykorzystaniu formuły Partnerstwa (17.2/33-34); cel zakładany w module został osiągnięty, działania ocenione zostały jako skuteczne i przyniosły zakładane rezultaty (06.2/30); Działania ewaluacyjne uznano za ważne i potrzebne, weryfikujące zarówno poprawność prowadzonych działań jak i ich skuteczność, mierzoną siłą oddziaływania / dotarcia do objętych pomocą grup społecznych oraz ilością osiągniętych korzyści. Podkreślano, iż ewaluacja odzwierciedla nie tylko realną, namacalną wartość prowadzonych działań (tzw. „twarde efekty”), ale wskazuje również na szereg miękkich korzyści wynikających z realizacji projektu przy wykorzystaniu formuły Partnerstwa (03.2/48-49); Zarówno ewaluacja jak i monitoring, zdaniem respondentów, są bardzo czo- i pracochłonne. Niemniej jednak widoczne są pozytywne efekty: monitoring finansów – przejrzyste gospodarowanie środkami, monitoring działań – określenie stopnia realizacji poszczególných zadań. Wreszcie, krytykowana również, ewaluacja, która pozwala ocenić skuteczność działań, a przy okazji omawiania jej wyników w trakcie dyskusji, daje możliwość na dzielenie się obserwacjami, doświadczeniami i praktycznymi rozwiązaniami wielu problemów (16.2/45);			

USŁUGI/MODUŁY	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Ocena pod względem innowacyjności	MODUŁY – II ETAP ewaluacji: Moduł I: Moduł II: Moduł III: Można przyjąć, że podjęte w ramach Modułu 3 działania wpłynęły na zmianą „profilu” Partnerstwa – widzi ono swoją rolę już nie tylko w zakresie działań interwencyjnych, ale dostrzegane są także możliwości działania prewencyjnego (09.2/24); Moduł IV: Moduł V: Moduł VI: Moduł VII: Moduł VIII: Moduł IX: Moduł X: Moduł XI:	MODUŁY – II ETAP ewaluacji: Moduł I: Moduł II: Moduł III: Moduł IV: Moduł V: Moduł VI: Moduł VII: Moduł VIII: Moduł IX: Moduł X: Moduł XI:	
Proponowane modyfikacje	Moduł I: Respondenci nie rekomendowali istotnych zmian, wskazali jedynie na zbyt drobiazgowy opis rzeczy oczywistych, jak np. organizacji pierwszego spotkania (11.2/24); cele i działania nie wymagają modyfikacji (Brak uwag – respondenci uważali, że cele opisano w sposób trafny i czytelny(05.2/45; 09.2/19,; 11.2/24; 08.2/12 ; 03.2/22; 19.2/10); realizacja działań i celów przewidzianych w Module 1 opiera się na dobrze funkcjonującej, stałej współpracy dwóch partnerów, dlatego faza formalnej inicjacji PL odgrywała niewielką rolę. Wiele działań przewidzianych na tę fazę nie musiało być podejmowanych (18.2/26); zmodyfikować założenia celów i działań dotyczących przede wszystkim inicjowania Partnerstwa, aby zwiększyć szansę na osiągnięcie planowanych rezultatów (01.2/2); Standard nie podaje czasu tworzenia trwałego PL; aby akcja tworzenia okazała się skuteczna należy przyjąć przynajmniej kilkuletni okres na realizację zadań: „ <i>Samo tworzenie takiego partnerstwa trwa latami, jest to budowanie wzajemnego zaufania, wypracowania współpracy, to nie jest do zrobienia ad hoc.</i> ” (01.2/9); należy określić ramy przynajmniej kilku lat na stworzenie trwałego rozszerzonego Partnerstwa Lokalnego i zakończenia fazy inicjowania Partnerstwa. Dalsze zmiany powinny dotyczyć zarówno celów, jak i podejmowanych działań. Należy dołączyć jako osobny cel szczegółowy „przeprowadzenie diagnozy społeczności lokalnej pod kątem gotowości do podejmowania działań na rzecz dobra wspólnego”. W ramach tego celu należy podjąć działania oceny zasobów społeczności lokalnej w zakresie gotowości podjęcia partnerstwa, a także oceny możliwości wywarcia wpływu na przedstawicieli społeczności lokalnych, by przekonać ich do udziału w partnerstwie. Należy też już w fazie inicjowania partnerstwa określić cel przejrzystej organizacji i spójnego zarządzania Partnerstwem. W ramach tego celu należy dokonać podziału kompetencji i obowiązków wśród inicjatorów, którzy będą się kontaktować i kooperować z przedstawicielami społeczności lokalnej (01.2/21); brak propozycji modyfikacji standardu, jednakże istotne dla modelu byłoby uwzględnienie specyfiki mniejszych miejscowości (10.2/14); Brak uwag i propozycji modyfikacji. Ewaluatora wniossek: jest wskaźnikiem niepokojącym z uwagi na to, że niemożliwe jest perfekcyjne zrealizowanie całości partnerstwa. Niewielka ilość krytyki może łączyć się z niedostatecznym zaangażowaniem respondentów, powierzchowną znajomością standardów bądź znacznym wpływem czynników zewnętrznych (15.2/8);		

USŁUGI/MODUŁY	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
		Zrezygnować z nadmiernego uszczegółowienia (16.2/15); Moduł II: cele i działania opisano w sposób trafny i czytelny, nie ma potrzeby modyfikacji (09.2/22; 05.2/47; 08.2/12; 09.2/22; 06.2/12; 03.2/26; 16.2/18); nic nie należy zmieniać w tym standardzie (16.2/18); należy usunąć działanie „sporządzenie listy partnerów w 3 płaszczyznach..”- zostało wymienione w M I (inicjowanie)(05.2/47); należy usunąć działanie: „nawiązanie współpracy pomiędzy Podmiotami...” – w treści Modułu I podano już działanie związane z nawiązaniem współpracy (05.2/47); Badani nie wskazali na potrzebę modyfikacji działań i tym samym nie zarekomendowali działań uzupełniających/modyfikujących standard w Module 2 (18.2/30); Należy prawnie wymusić udział w koalicjach służb, inspekcji i straży oraz innych instytucji publicznych. Należy umożliwić przepływ danych osobowych o osobach zagrożonych bezdomnością ze spółdzielni mieszkaniowych, wspólnot itp. . do publicznych instytucji pomocowych(06.2/12); nie rekomenduje się żadnych zmian w zakresie Modułu 1(01.2/11). Zachęcanie spółdzielni mieszkaniowych do współpracy na rzecz pomocy osobom zagrożonym bezdomnością odbywać się może poprzez pokazywanie im wymiernych efektów kooperacji – prezentację twardych wskaźników na przykładzie konkretnych case study (ilu beneficjentom projektu udało się spłacić zadłużenie)(17.2/11); Pożądane większe uprawnienia podmiotowe przy konstytuowaniu Partnerstwa, możliwość dołączania wybranych instytucji (17.2/13); Potrzebne jasne określenie relacji pomiędzy partnerami rozumianymi jako uczestniczące w Partnerstwie (17.2/13); Za wskazaną uznawano możliwość włączenia do partnerstwa instytucji zajmującej się obsługą prawną mieszkańców (niweluje konieczność zatrudniania zewnętrznych ekspertów, których trzeba uprzednio poznać, przeszkolić, to zaś wymaga czasu i zaangażowania odpowiednich środków(17.2/13); należałoby doprecyzować oraz rozbudować zasady włączania nowych podmiotów do działań (10.2/16); Pomocne byłoby wypracowanie metod radzenia sobie z barierami prawnymi, szczególnie z ustawą o ochronie danych osobowych, która utrudnia przekazywanie danych o osobach zagrożonych bezdomnością (w szczególności chodzi tutaj o zadłużenie mieszkańców) do Partnerstwa (10.2/16); konieczne jest wprowadzenie w opisie standardu informacji na temat możliwości formalnego włączenia w Partnerstwo przedstawicieli służb mundurowych i placówek medycznych (w kontekście obowiązujących przepisów). Partnerstwa powinny mieć także możliwość sfinansowania działań informacyjno-promocyjnych. Pozwoli to na stworzenie szerokiej platformy współpracy w wymiarze lokalnym, uwzględniającej wszystkie podmioty i instytucje związane ze zjawiskiem bezdomności (12.2/9); standard powinien zawierać wytyczne dotyczące aktywizacji potencjalnych partnerów (19.2/11); Moduł III: Moduł wymaga uproszczenia języka i doprecyzowania działań (05.2/49); Moduł nie powinien prezentować zamkniętego katalogu działań gdyż uniemożliwia to realizację wielu cennych przedsięwzięć niezamieszczonych na tej liście (05.2/49-50); Brak propozycji modyfikacji standardu (17.2/15; 06.2/16); Moduł 3 Standardu PL nie wymaga żadnych modyfikacji; ani w zakresie celów, ani w zakresie działań. Należy zatem przyjąć, że jest on opisany w zrozumiały sposób, jednoznacznie wskazujący od czego trzeba zacząć i co należy zrobić, aby osiągnąć założone przez Moduł 3-ci rezultaty (09.2/25); cele i działania opisano w sposób trafny i czytelny, nie wymagają modyfikacji, bowiem jasno określa, jak należy realizować cel (11.2/30; 09.2/25); Respondenci nie rekomendowali modyfikacji celów w Module 3 standardu PL (18.2/33); zarekomendowano natomiast <i>odejście od wsparcia finansowego, ale bardziej w stronę uaktywnienia</i> [warsztaty, większa współpraca	

USŁUGI/MODUŁY	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	z pracodawcami poprzez poręczenia za bezdomnych pracowników](18.2/33); Rekomendowano jednak odejście od zbyt wielu teoretycznych analiz na rzecz praktycznych rekomendacji dla zmiany systemu wsparcia OB.; nazbyt szczegółowe opracowanie wielu kwestii w standardzie (np. druki), który ma przecież stanowić ogólne ramy: ...<i>Rozbudowany ponad miarę. Zbyt szczegółowo to też niedobrze, do niczego dobrego nie prowadzi takie informowanie o szczegółach, detalach, chyba nie.</i> (18.2/34); pomocne byłoby umieszczenie w Module 3 i innych standardach – porad lub możliwych do realizacji wariatów nawiązania współpracy z instytucjami spoza partnerstwa, o znaczeniu strategicznym, takimi jak spółdzielnie mieszkaniowe, jednostki samorządowe itp.(10.2/34); Proponowane modyfikacje obejmują zmianę sposobu realizacji Diagnoz Lokalnych tak, aby uwzględniały one w większym stopniu specyficzne problemy i potrzeby poszczególnych Partnerstw (np. skierowanie większego nacisku na określenie potrzeb bezdomnych pozainstytucjonalnych) oraz były realizowane przed podjęciem jakichkolwiek kluczowych decyzji przez Partnerstwo.(12.2/11); Sugerowano wprowadzenie do standardu elementu szkoleniowego – zapraszanie ekspertów zewnętrznych, ukierunkowywanie pod kątem wyznaczanych celów, wytyczanych przyszłych kierunków działania, szukanie nowych pomysłów na rozwiązanie istniejących problemów, etc. (03.2.28); Materiał badawczy nie pozwala na postawienie wiążących rekomendacji w zakresie omawianego modułu, gdyż w badanej gminie nie osiągnięto zakładanych celów ze względu na bierność partnerów(01.2/13); Moduł IV: Należałoby rozbudować działania modułu 4 koncentrujące się na „formach” <i>integracyjnych</i> – przykładowo wskazać ich inne formy takie jak: imprezy lokalne, współpraca partnerów przy udzielaniu pomocy mieszkańcom gminy (09.2/28); nie zaproponowano działań i celów w Module IV (11.2/35; 18.2/39; 10.2/21; 12.2/13; nie ma potrzeby modyfikacji celów, ale sugestia modyfikacji działań, poszerzenia działań z zakresu profilaktyki (06.2/20); Standard w Module 4 okazał się pomocny w projektowaniu działań Partnerstwa, z uwzględnieniem różnych obszarów aktywności (profilaktyka, interwencja, integracja)(03.2/33); Moduł powinien zawierać propozycje lub też przykłady działań, a nie prezentować zamknięty katalog działań. W przyszłości może się okazać, iż nie przewidziano jakiś działań, poprzez co może zostać uniemożliwiona ich realizacja, jako tych nie mieszczących się w standardzie (05.2/14); Moduł V: Nie rekomendowano modyfikacji celów i działań w Module 5 (18.2/41; 17.2/17; 102./22; 12.2/15; 03.2/36); Bardziej skonkretyzować moduł, dodać wskazówki postępowania (06.2/31); treść standardu powinna być bardziej jednolita, biorąc pod uwagę stopień uszczegółowienia oraz powinien przedstawić kilka modeli, które odpowiadałyby specyfice gmin, np. pod kątem ich wielkości (06.2/22); Moduł VI: nie zaproponowano szczególnej modyfikacji celów ani działań uznając, że standard stanowi wystarczająco szeroką ramę i ...<i>Nie każdemu wszystko musi się w tej ramie i treści być odpowiednią rzeczą</i>(09.2/43); Nie wskazano potrzeby modyfikacji celów i działań w Module 6 (11.2/42; 08.2/16; 10.2/23; 12.2/16; 15.2/15); Zmniejszyć szczegółowość zapisów odnoszących się do rzeczy oczywistych – wyglądu biura i tego, jak ma wyglądać pierwsze partnerskie spotkanie (18.2/42) <i>Uwaga ewaluatora:</i> cele i zadania odnoszące się do promocji PL odnaleźć można zarówno w Module 6 jak i Module 7 standardu „Partnerstwo Lokalne”, co pozwala zastanowić się nad sensem tych powtórzeń (11.2/46) ; Nawet przy partnerstwie formalnym nie ma potrzeby prowadzenia biura i tak rozbudowanej struktury jak rekomendowana w Module 6 standardu PL(05.2/50);		

USŁUGI/MODUŁY	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	Dodać konkretne wskazówki postępowania (06.2/31); Zwrócenie większej uwagi na nieformalną atmosferę partnerstwa jest podstawową rekomendacją wobec Standardu w zakresie zarządzania Partnerstwem (M 6). Rekomendacja – stworzenia modelu współpracy opartej na nieformalnej organizacji i nisko sformalizowanej formule współdziałania. W związku z tym działanie „określenie struktury Partnerstwa i funkcjonowania Partnerstwa” należy usunąć i w to miejsce wprowadzić działanie zapewnienia luźnej, niesformalizowanej i swobodnej komunikacji z partnerami. Nieformalny charakter współpracy pozwala uczestnikom na uniknięcie podjęcia się kłopotliwych zobowiązań i pozwala na bardziej spontaniczny udział we współpracy (01.2/15); wprowadzenia do standardu zapisu stanowiącego o równorzędności podmiotów konstytuujących Partnerstwo, w konsekwencji zaś – o równolicznej zasadzie wyznaczania różnego rodzaju funkcji i stanowisk (koordynator delegowany z każdej instytucji wchodzącej w skład Partnerstwa)(17.2/21); Konieczność dostosowania zapisów związanych z zarządzaniem PL do specyfiki ustrojowej Warszawy (17.2/35); Zredukowanie do niezbędnego minimum biurokratycznych wymogów związanych z tworzeniem i funkcjonowaniem Partnerstwa – sztywno uregulowana ilość dokumentów koniecznych do wypełnienia oraz formalnych wymogów, jakie musi spełnić Partnerstwo w momencie jego zawiązywania może zniechęcić i skutecznie powstrzymywać wiele instytucji przed tworzeniem podobnych struktur (17.2/35-36);. Określenie ogólnych, ramowych zasad bieżącej współpracy (ogólny harmonogram, częstotliwość spotkań, podział kompetencji i zakresu obowiązków, etc.)(17.2/21); Brak konieczności wprowadzania zapisów w precyzyjny sposób regulujących ilość oraz jakość kontaktów między partnerami: narzucanie sztywnych ram stanowić może przeszkodę i blokadę w prowadzonej współpracy; niezbędna jest elastyczność podejścia dająca szansę na wypracowanie własnych, optymalnych sposobów bieżącego funkcjonowania w ramach Partnerstwa(17.2/21); standard powinien pokazywać kilka ścieżek zarządzania partnerstwem biorąc pod uwagę specyfikę podmiotów wchodzących w skład Partnerstwa, wtedy powyższy cel byłby łatwiejszy do osiągnięcia (06.2/25); Sugerowano wprowadzenie większej ilości animatorów – jeden z podstawowych problemów przy zarządzaniu bieżącą działalnością Partnerstwa stanowił brak dostatecznej ilości osób odpowiedzialnych za koordynację podejmowanych aktywności. Podkreślano, iż jeden animator nie jest w stanie podołać ogromowi spoczywających na nim obowiązków(03.2/40); Moduł VII: cele i działania opisano w sposób trafny i czytelny, nie wymagający modyfikacji (09.2/37); nie przedstawiono propozycji modyfikacji Modułu 7 (05.2/51; 17.2/24); Respondenci powstrzymali się od propozycji modyfikacji standardu. Motywowali to zbyt krótkim okresem prowadzenia działań (19.2/17); powinno być więcej szkoleń dla realizatorów, zwłaszcza z zakresu prawa lokalowego (16.2/36); Badani nie zaproponowali żadnych modyfikacji celów i działań standardu PL w Module 7, ponieważ: <i>Myszę, że tu akurat standard jasno określa wszystkie te zasady, tak, że my się nimi kierujemy i po kolei realizujemy.</i>(11.2/45); <i>Uwaga ewaluatora:</i> cele i zadania odnoszące się do promocji PL odnaleźć można zarówno w Module 6 jak i Module 7 standardu „Partnerstwo Lokalne”, co pozwala zastanowić się nad sensem tych powtórzeń (11.2/46) ; standard PL w Module 7 nie wymaga modyfikacji zarówno celów jak i działań, ponieważ zaproponowane w tym module propozycje celów i działań stanowią na tyle szeroką propozycję, że można wybrać te, które opowiadają potrzebom konkretnego partnerstwa/gminy (18.2/45-46); Położenie większego nacisku i przeznaczenie większej ilości środków finansowych na prowadzenie kampanii społecznej oraz promocję Partnerstwa(03.2/42); bardziej skonkretyzować o wskazówki postępowania 06.2/31);		

USŁUGI/MODUŁY	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	Partnerstwu nieformalnemu przydałby się czasem podręcznik z zakresu wiedzy ogólnej poświęconej problematyce partnerstwa (05.2/52); Przyczyny niepowodzenia PPL w zakresie inicjowania Partnerstwa pokazują, że należy podjąć cel szerokiego promowania Partnerstwa i zrealizować go już na etapie inicjowania Partnerstwa (01.2/17); napisany jest zbyt ogólnie: „<i>Jest dużo ogólników, bardzo ogólne wytyczne i takie troszeczkę lanie wody</i>”; wytyczne w zakresie modułu powinny być napisane w sposób bardziej skonkretyzowany (06.2/27); Respondenci zgłaszali potrzebę umożliwienia sfinansowania lokalnych kampanii informacyjno-promocyjnych dotyczących bezdomności (12.2/18);		
	Moduł VIII: cele i działania opisano w sposób trafny i czytelny, nie wymagający modyfikacji (09.2/39; 03.2/43); Standard w Module 8 – nie wymaga modyfikacji celów oraz działań, choć sugerowano, że pożądana byłoby uregulowanie: kto ma finanse Partnerstwa rozliczać, ponieważ czy PPL czy rozszerzone PL – Lider zawsze jest ten sam (11.2/47); .Standard powinien jasno i precyzyjnie opisywać sposób rozliczania środków finansowych (06.2/29); nie zaproponowano dla realizacji Modułu 8 konieczności modyfikacji celów ani działań (18.2/48); zrezygnować z ogólnych zapisów na rzecz konkretnych wskázówek postępowania (06.2/31); Dopasowanie założeń modelu do specyfiki ustrojowej Warszawy (17.2/26); Konieczność dostosowania zapisów związanych z finansowaniem PL do specyfiki ustrojowej Warszawy (17.2/34); nie wniesiono większych uwag do standardu. Jedyne, na co wskazywano, to zwiększenie elastyczności operowania środkami finansowymi (10.2/25); Zgłaszane problemy dotyczą prawnych ram wspólnej realizacji projektów przez jednostki sektora finansów publicznych i organizacje pozarządowe (w tym: zasad dotyczących przekazywania i rozliczania środków finansowych (12.2/19);		
	Moduł IX: cele i działania opisano w sposób trafny i czytelny, nie wymagający modyfikacji ani uzupełnień (06.2/30; 09.2/40); Proponowane w Module 9 działania dobrane są adekwatnie do założonych w nim celów i nie wymagają modyfikacji (11.2/48); standard w Module 9 nie wymaga specjalnych modyfikacji celów i działań, z wyjątkiem rekomendacji zredukowania ilości wymaganych w nim dokumentów. W ramach tego modułu wiele miejsca na modyfikacje zresztą nie ma, ponieważ Partnerstwo ograniczone jest procedurami i kontrolą CRZL (18.2/49); Ograniczenie prowadzonej dokumentacji do niezbędnego minimum, rezygnacja z nadmiernej ilości papierów, podpisów, etc. – konieczność nieustannego załatwiania spraw formalnych / biurokratycznych zajmuje zbyt dużą ilość czasu, dekoncentruje, przekierowując uwagę ze spraw istotnych, stanowiących meritum projektu na kwestie czysto organizacyjne (17.2/28, 12.2/19); standard w kwestii prowadzenia dokumentacji wymaga doprecyzowania (10.2/26); Dokumentacja prowadzona w ramach PL jest zgodna z założeniami Modułu GSWB. Respondenci jednak wskazują na konieczność zmniejszenia liczby dokumentacji (15.2/18); Nie zgłaszano istotnych propozycji modyfikacji standardu, podkreślano jednak, iż zakres oraz charakter prowadzonej dokumentacji powinien być samodzielnie regulowany przez Partnerstwo. Zbyt restrykcyjne wytyczne w tym obszarze mogą działać zniechęcająco i demotywująco („<i>Jeśli komuś każe się prowadzić tonę dokumentacji, gromadzić różne papiery itd. to można mu skutecznie uprzykrzyć życie</i> (...) to nie o to chodzi, że zarządzać papierami, chodzi o to, żeby pomóc ludziom, i na tym powinna się koncentrować działalność Partnerstwa”) (03.2/44-45); co prawda standard określa jasno działania, lecz jest w nim określony		

USŁUGI/MODUŁY	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	zbyt wysoki poziom szczegółowości, co przekłada się na dużą liczbę przygotowywanych dokumentów – <i>jeśli tak bardzo rozbudowujemy stronę administracyjną, sprawozdawczą, to kto ma pracować na rzecz tego klienta?</i>(16.2/40);		
	Moduł X: Cele i działania proponowane w Module 10 nie wymagają generalnych modyfikacji (18.2/51; 08.2.16; 03.2/46; 16.2/43; 19.2/20); Rekomendacja: brak wyznaczenia osoby odpowiedzialnej za monitoring nie wpływa na jego realizację, choć jeśli wyznaczenie takiej osoby byłoby możliwe, ułatwiłoby prawdopodobnie realizację tego działania (18.2/52) Rekomendacja: uproszczenie i dookreślenie procedur Monitoringu (09.2/46): <i>Mógłby być taki opis ze szczególnym zaznaczeniem „dla mniejszych miast”, w naszym przypadku spotykamy się często, na bieżąco, mamy kontakty bezpośrednie, i tak w zasadzie etapowo robiony monitoring czy ewaluacja, to nie mamy robione to tak w rozbudowanym znaczeniu</i> (09.2/46) Uproszczenie procedury monitorowania PL w przypadku małych gmin: propozycja przygotowania dwóch wariantów tej procedury: uproszczonego – obowiązującego mniejsze gminy, oraz rozszerzonego – obowiązującego duże gminy(09.2/42); nie zaproponowano modyfikacji celów ani działań w Module 10 – z wyjątkiem rekomendacji uzupełnienia standardu o wzory wymaganych dokumentów, np. wzoru umowy partnerskiej (11.2/50; 17.2/30);		
	zdanie „Partnerstwa opierają się na zasadzie stałego monitorowania jakości własnej pracy” powinno zostać zastąpione sformułowaniem „Partnerstwa opierają się na zasadzie systematycznego monitorowania jakości własnej pracy”(05.2/51);		
	zaleca się zmniejszenie dokumentacji dotyczącej monitoringu w poszczególnych obszarach (01.2/2); należy zrezygnować z monitoringu, gdyż wpływa to na presję wobec uczestników projektu: „<i>Jeżeli to ma dobrze funkcjonować to nie powinno być monitorowane, bo wówczas można odczuć (...) presję.</i>” Wg ewaluatora: opinia ta świadczy o pewnej ignorancji w zakresie podejmowanych działań, gdyż warunkiem skuteczności podejmowanych działań jest ich kontrolowanie i modyfikowanie w wypadku nie osiągnięcia wyznaczonych założeń. Aby osiągnąć powodzenie realizowanych działań potrzebne są jasno wyznaczone, precyzyjne cele operacyjne, zaplanowane działania i w razie potrzeby gotowość do ich modyfikacji (01.2/19);		
	Moduł XI: Brak opinii oraz uwag co do propozycji modyfikacji Modułu 6 (06.2/30; 03.2/48; 1.. 2.2/22; 16.2/40));; Uproszczenie procedury ewaluacji PL w przypadku małych gmin (09.2/44); Uproszczenie i dookreślenie procedur Ewaluacji PL. Partnerstwo wskazuje na to, że pierwszy raz zetknęło się z ewaluacją zewnętrzną, wewnętrzną nie przeprowadzono (09.2/46); Nie wypowiedziano się na temat Modułu 11, ponieważ go nie wdrażano, nie dysponując odpowiednimi do przeprowadzenia ewaluacji wewnętrznej narzędziami i uznając, że skoro z palety możliwości proponowanych w standardzie mogą wybierać, zrealizowali jedynie ewaluację zewnętrzną, powierzając ja firmie wybranej drogą konkursu (11.2/51); Moduł nie wymaga jakiegś generalnej modyfikacji, z wyjątkiem eliminacji kilku oczywistych a drobiazgowych instrukcji, ponieważ doszukiwanie się na siłę słabości byłoby równie drobiazgowym zabiegiem, jaki wcześniej skrytykowali sami: ...<i>Jakieś tam detale człowiek zacząłby analizować(...). Jakby tam trzydziestu usiadło, to każdy by jakąś tam mniej lub bardziej ważną rzecz wynalazł...</i>(18.2/53); Obecne zapisy mają charakter poradnika. W standardzie wystarczyłoby pozostawić tylko pierwsze zdanie z tego modułu czyli „Partnerstwo opiera się na zasadzie stałego ewaluowania swoich wyników”. Wśród kryteriów ewaluacyjnych pominięto kryterium efektywności (05.2/52); zaleca się zmniejszenie dokumentacji dotyczącej ewaluacji w poszczególnych obszarach (01.2/2);		

USŁUGI/MODUŁY	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
		potrzeba przeprowadzenia ewaluacji projektu przy wykorzystaniu metodologii <i>case study</i> – opis poszczególnych studiów przypadku pozwoliłby na ukazanie zarówno dobrych praktyk związanych z prowadzeniem projektu jak i pojawiających się w trakcie jego realizacji problemów, stworzyłby również możliwość zaakcentowania specyficznych uwarunkowań i założeń projektu realizowanego w Ursusie (17.2/34);	
		w przypadku sprawnej i opartej na osobistych relacjach komunikacji między Partnerami nie jest konieczne tworzenie formalnych procedur oraz narzędzi ewaluacyjnych (19.2/21);	

Inne
jakie?)...
dot. jego wdrażania (przebiegu
pilotażu)

Dot. standardu:

standard opisuje nie tylko problemy wychodzenia z bezdomności, co zdaniem Partnerstwa jest zbyteczne (08.2/17);
głównie wskazywano na potrzebę uproszczenia, nie tylko standardu PL, ale całego GSWB (08.2/16);
zgłaszane postulaty dotyczą usprawnienia komunikacji na linii CRZL-Partnerstwa (skrótowanie czasu niezbędnego na uzyskanie wiążących opinii i wyjaśnień) oraz wydelegowanie do współpracy z Partnerstwami (opiekun merytoryczny) osób znających nie tylko zasady funkcjonowania organizacji pozarządowych, ale także przepisy prawne regulujące działalność jednostek sektora finansów publicznych (12.2/9);
Zgłoszone postulaty dotyczą głównie usprawnienia współpracy z CRZL, które odpowiadają zatwierdzanie zmian finansowych i rzeczowych w projektach (12.2/21);



ROZDZIAŁ 2

Standard pracy socjalnej

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Uwagi formalne	<i>Wszystko, co jest zawarte w standardzie jest czytelne i logiczne. Standard opisuje dobrze znane wytyczne prawne, stosowane od lat i dobrze sprawdzone</i> (01/47). Standard jest opisany w sposób jasny, czytelny i spójny (02/43) <i>Właściwy sposób opisanie standardu. Opisano pracę socjalną zgodnie z obecnie realizowanymi etapami.</i> (03/6) <i>Sposób opisanie jest właściwy, chociaż odzwierciedla obecnie stosowaną w praktyce pracę socjalną.</i> (03/55) Badani potwierdzili, że cele zostały jasno sformułowane i są jak najbardziej adekwatne do potrzeb beneficjentów (08/2) Standard jest przystępny pod kątem językowym (08/18) Standard pracy socjalnej jest czytelny, przejrzysty, spójny – zawiera kompletną tematykę i wyjaśnienia wszystkich definicji (09/35) Standard jest opisany jasno i czytelnie, od strony praktycznej nie sprawia	Opisy celów i działań wykraczają poza standardowo rozumianą pracę socjalną (co w opinii badanych wynika z problematyki), dokumentacja jest mało czytelna. (01/47) <i>Standard ten ma zdecydowany charakter edukacyjny, a w małym stopniu może spełniać funkcje kontrolne i normalizujące. Zapisy standardu są ogólne i zawierają za mało wskaźników, które wyznaczałyby normy wykonywania różnorodnych usług.</i> (05/7) taka opinia wynika z wyobrażenia innej konstrukcji standardu, o której jest mowa w dalszej części – że powinien być precyzyjnie opisany i owskaźnikowany (<i>przykładowo powinien określać maksymalną i optymalną liczbę środowisk, które skutecznie jest w stanie objąć wsparciem asystent w danym okresie</i> 05/8). Należy zdefiniować odbiorców – realizatorów i do nich dostosować sposób przekazu – <i>innego poziomu wiedzy, informacji oczekują i potrzebują</i> początkujący pracownicy socjalni, czego <i>innego</i> kierownicy, koordynatorzy, którzy kreują i dostosowują system wsparcia do potrzeb osób bezdomnych (05/8).	Jest najszerzej opisany (06/2) i najmniej innowacyjny (06/29) Standard oceniono wyżej niż standard partnerstw lokalnych ale niżej niż standard mieszkalnictwa (porównywania dokonywano wśród realizowanych standardów) (18/16) Standard został oceniony najgorzej ze wszystkich. (09.2/10)

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	trudności przy wdrożeniu. Także cele są osiągalne i realistyczne, o czym zdecydował praktyczny charakter oraz perspektywa praktyków przyjęta przy tworzeniu standardów (10/42)	Wskazano szereg mankamentów: standard jest zbyt rozwlekłe opisany, brakuje w nim konkretów; zawiera błędy w zakresie definiowania usług oraz pojęć (np. mentoring/coaching); zostały ogólnikowo i niewystarczająco opisane zagadnienia z zakresu asystentury; znajduje się w nim niepotrzebny i budzący wątpliwości natury etycznej opis pierwszego kontaktu pracownika socjalnego z osobą bezdomną – jest on postrzegany, jako instrukcja obsługi człowieka; brak propozycji ujednolicenia dokumentacji, którą powinien prowadzić pracownik socjalny; standard raczej dokłada kolejnych procedur niż porządkuje i ujednolica obowiązujące; brakuje w nim katalogu podstawowych wartości związanych z prowadzeniem pracy socjalnej oraz zasad, na jakich powinny zostać oparte relacje: pracownik socjalny – klient; jest to raczej poradnik, zbiór dobrych praktyk niż zestaw norm i wzorów pozwalający na ustalenie możliwego do zrealizowania poziomu usług przez dane partnerstwo; ma zachwiane proporcje – niektóre elementy są bardzo ogólnie opisane, a inne są rozbudowane ponad miarę oraz przepełnione technikaliaami (05/8 oraz ten sam tekst rozszerzony o cytaty 46 – 47)	
	Standard jest czytelny, logiczny, spójny, a cele zostały jasno zdefiniowane, są osiągalne i realistyczne (13/55)		
	Standard został opisany w sposób jasny i logiczny, cele są jasne, trafne i osiągalne (14/24)		
	Standard jest spójny, jasny i łatwo zdefiniowany, większość celów jest możliwa do osiągnięcia chociaż realizatorzy nie na wszystko mają realny wpływ (15/45)		
	Standar jest wyczerpujący pod względem opisu, jednak sprawia wrażenie kompilacji wiedzy podręcznikowej. (16/50)		
	Standard jest mało kompatybilny z Ustawą o pomocy społecznej, poza tym standard definiuje wyłącznie to, co jest już realizowane (18/16, 76)		
	Standard jest czytelny i spójny (19/64)		
	Pozytywnie oceniona została relacja proponowanych działań do założonych w standardzie celów. (19/65)		
	Sposób opisania standardu jest przejrzysty, użyteczny, opisany w czytelny sposób ułatwiający pracę osobom z doświadczeniem w pracy socjalnej. (03.2/5; 18.2/63)		
	„Podkreślano wartość i użyteczność wyłącznie ramowo wytyczonych usług i działań” (03.2/6; 11.2/110)	<i>Nie wnosi on nic nowego, a niektóre metody pracy socjalnej takie jak mentoringu i coaching, opisuje w sposób niejasny. Ponadto poprzednie jego wersje standardu były napisane dość nieprzystępnym językiem. Jeśli chodzi o cele, badani potwierdzili, że zostały jasno sformułowane i są jak najbardziej adekwatne do potrzeb beneficjentów, jednak jest ich zbyt wiele. Wskazano zbyt wiele celów</i> (08/2, 16)	
	Standard napisany jest w sposób prawidłowy, jest on zrozumiały i jasny dla czytającego. Jest spójny, cele są trafne a działania adekwatne. (06.2/66; 09.2/53, 77; 15.2/60)		
	Badani nie byli zgodni w ocenie spójności standardu	Standard jest zbyt mocno rozbudowany (09/35)	
	Praca socjalna: o ile pierwszy respondent ocenił standard jako niespójny, o tyle drugi z badanych	Zbyt mocno rozbudowana forma, poszczególne aspekty pracy socjalnej są nadmiernie rozdzielone,	

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	wyraził opinię przeciwną – oceniając standard jako spójny. (09.2/76)	wyspecjalizowane, a to utrudnia posługiwanie się standardem jako paletą (11/72)	
	Standard pod względem merytorycznym jest na bardzo wysokim poziomie. (15.2/60)	Standard jest zbyt obszerny, niepotrzebna jest metodyka pracy socjalnej (19/64) <i>Obszerność standardu sprawia, który opisuje każdą możliwą interwencję skierowaną do osoby bezdomnej, sprawia że opisane cele nie są adekwatne do możliwości instytucji systemu wsparcia osób bezdomnych. Dopiero wydzielenie ze standardu pewnej części działań – tych najważniejszych, bądź adekwatnych w danych warunkach, pozwoli zrealizować pewne cele, sprawiając, że staną się osiągalne.</i> (19/64-65)	
		Standard jest opisany w sposób chaotyczny, nieczytelny (05.2/52; 11.2/94, 109; 19.2/41),	
		„pracownicy, którzy powinni być fachowcami w omawianym zakresie nie są w stanie zrozumieć wytycznych, które powinny być dla nich pomocne w osiągnięciu założonych i oczekiwanych rezultatów.” (19.2/52)	
		Standard jest niespójny, należy poprawić cele i działania (01.2/2)	
		Standard jest zbyt obszerny. (08.2/30; 09.2/10, 73; 19.2/3)	
		Standard jest zbyt teoretyczny, opisany w podręcznikowy sposób. Zawiera wieloznaczne i nieprecyzyjne, mało konkretne opisy. (09.2/73, 75; 11.2/14; 19.2/41)	
		Brakuje wzorów dokumentów dla innych osób niż pracownicy socjalni. (05.2/10)	
		Standard zawiera zbyt szczegółowe opisy, a powinny być bardziej ogólne i uniwersalne (05.2/34)	
		Nie oddzielono wyraźnie w standardzie działań kierowanych do osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością. (09.2/74; 11.2/14)	
		Jako problem wskazano brak spójności i klarowności standardu jako całości. Przejawem tego jest powtarzanie się poszczególnych działań w różnych częściach standardu. (10.2/10, 46; 18.2/16)	
		„Udzielenie poradnictwa socjalnego” jest zbędnym elementem. (10.2/10)	

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Ocena pod względem wartości merytorycznej (w tym trafność i skuteczność)	Cele zostały trafnie sformułowane (02/43) Właściwie opisano usługi, w sposób dobrze wyjaśniający ideę pracy socjalnej i odpowiednio ustawiający relację pracownik socjalny – klient. (03/57) Pozytywnie oceniano opisywanie metod pracy indywidualnej (03/58) Jest spójną ścieżką postępowania, która może być zastosowana w konkretnym przypadku, formuła jest analogiczna do codziennej pracy pracowników socjalnych, cele są jasno określone, w standardzie jest także zawarty zestaw narzędzi, wskazane są konkretne metody pracy (04/35) W swoim opisie zawiera wiele metod oraz technik pracy socjalnej (06/27) Standard jest kompletny – zawiera wszystkie cele i usługi (06/28) Standard jest trafnie dopasowany do potrzeb grup docelowych (06/29) Praca socjalna według opisanego w modelu standardu stanowi adekwatne rozwiązanie opisanego powyżej problemu szerzącego się uzależnienia od opieki społecznej i dziedziczenia statusu beneficjenta systemu. Wymogi dokumentacyjne przyniosą wymierne korzyści dla całego systemu, a nie tylko w doraźnej pomocy osobom bezdomnym. Praca socjalna według opisanego w modelu standardu stanowi adekwatne rozwiązanie opisanego powyżej problemu szerzącego się uzależnienia od opieki społecznej i dziedziczenia statusu beneficjenta systemu. (07/81) Nie zgłaszano zastrzeżeń do celów, stwierdzono także, że działania i usługi są spójne z problemami, których ten standard dotyczy 90/35) Standard niemal w pełni odpowiada na problemy, z którymi spotykają się pracownicy socjalni w tym	Partnerstwo jako całość posiada możliwości do by realizować standard, dla poszczególnych podmiotów nie byłoby to możliwe ze względu na opór osób bezdomnych. Podstawowym zarzutem jest generowanie nadmiernej biurokracji. <i>W wymiarze absolutnym nadmiar biurokracji powoduje, że znacznie mniej czasu może zostać poświęcone na faktyczną pracę socjalną z potrzebującymi. W wymiarze relatywnym tak duży stopień formalizacji przed podjęciem działań nie jest konieczny w warunkach małej gminy, gdzie problem bezdomności nie jest ilościowo wielki, a dominującą formą kontaktu są kontakty osobiste.</i> (01/47-48) Zbyt szeroki zakres, szczegółowe wytyczne przekraczają możliwości instytucji do ich realizacji – np. rozmawianie z każdym bezdomnym 2 * 60 min / 2 tyg. ze względu na braki kadrowe, ten przykładowy zapis jest zasadny ale niemożliwy do realizacji (02/43), <i>niedokładne sformułowania (np. podniesieniu dobrostanu, zwiększenie świadomości) uniemożliwiają rzetelną ocenę, wymagana jest zbyt szczegółowa dokumentacja, standard nie wskazuje jak optymalizować pracę aby zwiększać efektywność (problemem w pilotującym MOPS są braki kadrowe)</i> (02/43-44). Trudno jest osiągać wskazane cele przy obecnych zasobach kadrowych (0/43-44). Pasywny sposób podejścia do klienta, scharakteryzowanego w standardzie (w opinii realizatorów pilotażu) wyłącznie jako świadczeniobiorcę, a pracownik socjalny nie powinien wykonywać pracy za klienta, wyręczać go. (03/55) <i>Zdaniem respondentów zabrakło elementu podkreślającego aktywność samego klienta, a w pracy socjalnej powinno chodzić o przekazanie narzędzi do poradzenia sobie samemu w trudnej sytuacji i samodzielnie rozwiązywać problemy</i> (03/55-56) Zapisy w standardzie umacniają dawne nawyki z poprzedniego systemu wpisujące osoby bezdomne w rolę pasywnych odbiorców, trendy widoczne w standardzie kłócą się z wizją nowoczesnej APS i przedsiębiorczości społecznej. Realizatorzy pilotażu uznają, że w standardzie nie ma zapisu	

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	aspekcie swojej pracy. Usługi i cele to katalog zamknięty i bardzo istotne narzędzie w realizacji pracy socjalnej w tym obszarze (10/42) Usługi w standardzie są dopasowane do potrzeb i możliwości grup docelowych (13/55) Cele odnoszą się opisanych problemów, są zarówno trafne jak i realistyczne, a zaproponowane działania dają szansę na osiągnięcie tych celów. (16/50) Standard oferuje szeroką paletę działań (18/16) Realizacja standardu nie przysporzyła trudności (02.2/33) Trafnie dobrano cele, działania są adekwatne do celów i rezultatów, a w dłuższej perspektywie dają dużą szansę na realizację założonych zapisów standardu. (05.2/11; 05.2/18; 08.2/30; 15.2/60) Działania są adekwatne do przyjętych celów. (10.2/46) Jednocześnie ocena merytoryczna standardu jest negatywna, wskazano kilka podstawowych powodów: standard ma cechy podręcznika a nie przejrzystych wytycznych, treść jest oczywista, brakuje nowatorstwa, całość jest zbyt obszerna, zawiera błędy i nieczytelne pojęcia, poszczególne elementy są opisywane nieproporcjonalnie, standaryzuje obszary nie poddające się standaryzacji (pierwszy kontakt), brakuje wartości i zasad. (05.2/11; 17.2/52) Jako pozytywne oceniono uwypuklenie indywidualnych działań pomocowych i założenie towarzyszenia osobie objętej wsparciem do czasu usamodzielnienia (03.2/6) Standard zyskał niską ocenę: <i>Jeżeli przygotowujemy standard to nie potrzebujemy w nim teorii. Na podstawie teorii akademickiej tworzy się standard, tutaj wszystko jest pomieszane. To jest standard zawierający elementy teorii i teoria zawierająca elementy standardu</i>. (05.2/18)	o konieczności aktywizowania osoby bezdomnej. (03/56) Ogólnikowo potraktowano asystowanie, ponadto jest zbyt mało narzędzi wskazanych do pracy pracownika socjalnego. (05/47) Niektóre metody są opisane zbyt ogólnie, jak np. asystowanie, rzecznictwo, coaching (06/28) Brak rozróżnienia w pracy socjalnej jaką świadczą przedstawiciele OPS-ów oraz pracownicy organizacji pozarządowych. Przeszkodą w wypełnianiu niektórych z działań w ramach standardu może być również ilość niezbędnej do sporządzenia dokumentacji. (08/18) Treści są zbyt rozbudowane i odnoszą się do pracy socjalnej w ogóle a nie do pracy socjalnej z osobami bezdomnymi (11/73) Standard można by uzupełnić o inne usługi (respondent nie wskazał jednak na jakie) (13,55) Wśród założeń standardu brakuje odniesień do osób z zaburzeniami psychicznymi (15/45) Zbyt szczegółowy i zbyt podstawowy opis – nieadekwatny do poziomu pracowników socjalnych w PL, <i>Wskazywanie na odmienny charakter pracy socjalnej z osobami bezdomnymi, podczas gdy wśród przedstawicieli PL panuje przekonanie, iż praca socjalna prowadzona z osobami bezdomnymi nie różni się niczym od pracy socjalnej na rzecz każdego innego typu osób</i> (17/33, 35). Nie uwzględniono w standardzie funkcji i znaczenia innych osób – jak prawnik, mediator, doradca finansowy, psycholog. Słabe dostosowanie standardu do potrzeb osób zagrożonych bezdomnością (17/34) Założone cele są idealistyczne a przez to trudne do osiągnięcia (19/64) Niektóre cele standardu i niektóre działania uznano za nietrafne lub niejasne (09.2/11; 11.2/93; 18.2/17; 19.2/58). Do celów nie przypisano produktów i rezultatów, co zdaniem realizatorów zdaniem realizatorów	

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	Zakres usług, a także cel jaki wskazuje standard, zdaniem badanych jest jak najbardziej słuszny.” (08.2/19)	nie wyjaśnia sposobu osiągnięcia celu (02.2/46-47). Cele standardu są zbyt teoretyczne, mało czytelne (05.2/9) Pomimo, że cele są trafnie sformułowane, to określono je zbyt ogólnie, co może skutkować tym, że realizacja nawet pozorowanych działań może prowadzić do uznania, że cele zostały zrealizowane. Cele w tym standardzie należy bardziej sprecyzować oraz ustalić pewien minimalny poziom realizacji standardu. Aktualne sformułowanie minimum jest zbyt ogólnikowe i niewiele mówi osobom, które mają standard wdrożyć. (10.2/46) Ponadto realizatorzy interpretują jako niewłaściwe zapisy w standardzie wskazujące na ograniczone umiejętności pełnienia ról społecznych, podczas gdy problemem osób korzystających z pomocy w ramach pracy socjalnej często <i>„brak środków finansowych oraz umiejętności znalezienia stałego i wystarczającego źródła dochodu. Ponadto eksperci wskazali, że „przeciwdziałanie barierom i niesprawiedliwościom w społeczeństwie to także zbyt duże uogólnienie, a podmioty wdrażające model maja jedynie niewielkie kompetencje w zakresie działań zmierzających do osiągnięcia takiego celu. Eksperci wskazali także, że cel zakłada szerokie kompetencje pracownika socjalnego, wykraczające daleko poza jego faktyczne uprawnienia.”</i> Zdaniem badanych liczba osób objętych wsparciem nie jest wskaźnikiem dla celu „wsparcie klienta w nabyciu umiejętności radzenia sobie w sytuacjach trudnych”. Za sieć wsparcia dla celu „ Stworzenie sieci oparcia przy wykorzystaniu potencjału lokalnego środowiska i zapewnienie współpracy pomiędzy różnymi osobami i podmiotami biorącymi udział w procesie świadczenia pracy socjalnej.” uznano wyłącznie sieci w ramach lokalnego partnerstwa. (11.2/91) Standard może być realizowany wyłącznie przez pracownika socjalnego, co jest niewłaściwe. Brakuje uregulowania podziału kompetencji pomiędzy różnymi realizatorami pracy socjalnej, równoprawnymi względem pracownika socjalnego, realizatorami pracy socjalnej mogą być streetworkerzy czy asystenci (05.2/10; 33) Brakowało informacji kto komu podlega (05.2/33)	

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
		<i>„Opis monitoringu powinien jasno wskazywać na konieczność prowadzenia go na dwóch poziom, czyli monitoringu postępu klienta w procesie usamodzielniania się oraz monitoringu wdrażania całego działania jakim jest praca socjalna”.</i>” Proponowane narzędzia monitoringowe uznano za nieprzydatne, uznano je za generujące dodatkową, zbędną „papierologię”. Jednocześnie wskazywano na brak wzorów dokumentów i narzędzi dla innych pracowników niż pracownicy socjalni. (05.2/34) „Zakres działań i uwarunkowania pracy są niezgodne z zasadami pracy pracownika socjalnego, zakładają nieadekwatny do rzeczywistych warunków zakres obowiązków, wiedzy, wykształcenia, uprawnień, ról zawodowych; zakładają iż pracownik socjalny ma wpływ na czynniki i uwarunkowania, które w rzeczywistości są od niego niezależne.” (02.2/39) Standard powinien również określać zasady pracy z klientem mało zmotywowanym do zmiany swojej sytuacji lub mającym niewielkie możliwości zmiany swojej sytuacji. (08.2/7) Standard nie uwzględnia w wystarczającym stopniu specyfiki pracy socjalnej realizowanej w Domach Wspólnoty. (09.2/10) Standard pracy socjalnej nie jest w ogóle potrzebny, bo nie wnosi nic nowego. (11.2/109; 17.2/4) Standard opisuje podstawową wiedzę zawartą w ustawach i obrazujących typową pracę socjalną (17.2/4; 03.2/52) Z tego powodu standard jest nieprzydatny. (17.2/4) Standard w niewielkim stopniu uwzględnia obowiązującą rzeczywistość prawną, w tym obowiązek przestrzegania 17. ustaw. (17.2/38) Standard oceniono jako niespójny (zła konstrukcja, nieuzasadniony wybór działań, narzędzia skonstruowane w „krokowy” sposób). (17.2/56) Dla zrealizowania standardu pracownik socjalny musi współpracować z wieloma instytucjami i osobami, co w praktyce nie zawsze jest łatwe do osiągnięcia. (18.2/15)	

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Ocena pod względem innowacyjności	Standard jest innowacyjny w małym stopniu, ponieważ nieznacznie wykracza poza ramy ustawowe i dotychczasową praktykę. (01/48)	Standard jest mało innowacyjny, odwołuje się do dawnych zapisów i tradycyjnych metod pracy, wygląda raczej jak opis stanu zastanego sygnalizującego wprowadzenie określonych zmian. (03/60)	
	Standard skodyfikował dotychczas realizowaną ścieżkę postępowania, dotychczas nie było takiego dokumentu, a realizacja działań pomocowych we współpracy wymusza częste kontakty i owocuje lepszą jakością pracy (04/35-36)	Wprowadzenie nowych dokumentów może oznaczać nadmierną biurokratyzację (11/74)	
	<i>W ramach standardu wprowadzono m. in. ofertę „miękkiego” wsparcia osobom usamodzielniającym się w postaci asystenta, pracownika socjalnego, terapeuty oraz praca z klientami w oparciu o narzędzie BSFT.</i> (05/7)	Standard jest mało innowacyjny, stanowi raczej zapis stanu zastanego (17/36)	
	co w opinii ewaluatora świadczy o nowatorstwie projektu.	Standard jest mało innowacyjny (03.2/6; 17.2/4)	
	Standard nie jest innowacyjny – wnosi za mało innowacji zarówno w zakresie systemowych rozwiązań, metod pracy czy też narzędzi pracy (05/47)		
	Jest mało innowacyjny – większość rozwiązań i metod pracownicy stosowali już wcześniej, innowacją jest natomiast sama współpraca z różnymi instytucjami (06/29)		
	Innowacja jest tym, że w zasadzie wszystkie inne standardy towarzyszące jak streetworking czy mieszkalnictwo (07/81) przy czym już wcześniej były w instytucjach PL (MOPR Kielce) realizowane działania i nowe trendy opisane w standardzie (01/80,81)		
	Opisane działania i usługi wykraczają poza aktualny sposób wspierania osób bezdomnych (09/37)		
	Nowości to czasowe regulacje dotyczące trwania pracy z osobą bezdomną oraz „narzędzie” – druk dokumentujący indywidualny program wychodzenia z bezdomności (IPWB), czy formularz diagnozy (11/74)		
	<i>Sam standard nie jest specjalnie innowacyjny, natomiast sam fakt jego stworzenia jest rozwiązaniem nowatorskim.</i>		

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	(13/55) <i>Za innowacyjne można uznać zatrudnienie pracownika socjalnego wyłącznie do pracy z osobami bezdomnymi</i> (13/56)		
	Innowacyjnym rozwiązaniem jest wprowadzenie IPWzB oraz zapewnienie dostępu do porad i konsultacji prawnych (14/2, 24)		
	<i>Praca z podopiecznymi obejmuje bardziej szczegółowe ich poznanie</i> (15/45)		
	<i>Praca socjalna jest działaniem tradycyjnym dla działań w ramach pomocy społecznej, zatem innowacyjność tego standardu jest dalece ograniczona. Zaproprowano natomiast działania wykraczające poza dotychczasowe praktyki: supervizję i coaching.</i> (16/50)		
	<i>Najbardziej innowacyjnym elementem standardu jest supervizja pracy socjalnej, generalnie natomiast standard ma charakter ewolucyjny. Jest to w opinii części respondentów jest deficytem, a według innych autem – ponieważ porządkuje to, co jest realizowane w praktyce, standard jest zorientowany na kompleksowe rozwiązywanie problemu osób bezdomnych</i> (18/16, 77)		
	<i>Swoiste wymuszenie pracy zespołowej poprzez rekomendowanie współpracy przy realizacji określonych działań, zacieśnienie współpracy pracowników socjalnych z placówkami dla osób bezdomnych</i> (19/65)		
Proponowane modyfikacje	<i>Uproszczenie procedur, redukcja biurokracji.</i> (01/48) - Pracownicy socjalni będą pracować w nienormowanym czasie pracy. - Standard będzie wdrażany przy wiodącej roli organizacji pozarządowych (NGO jako lider standardu). - Rozwiązanie problemu wymiany informacji między instytucjami (ustawa o ochronie danych osobowych) – chodzi zarówno o wymianę informacji między Partnerami, jak i 4. Pracownicy socjalni będą pracować w nienormowanym czasie pracy. - Standard będzie wdrażany przy wiodącej roli organizacji pozarządowych (NGO jako lider standardu). - Rozwiązanie problemu wymiany informacji między instytucjami (ustawa o ochronie danych osobowych) – chodzi zarówno o wymianę informacji między Partnerami, jak i między instytucjami, które wcześniej sprawowały pieczę nad danych OB/OZB (chodzi o problem migrowania bezdomnych między miastami). - Standard zakłada wielokierunkowe specjalistyczne działania natomiast kadra pomocy społecznej i otoczenia nie jest wystarczające przygotowana do tych zadań, dlatego konieczny jest spójny program dokształcania pracowników socjalnych. Ponadto konieczne jest rozwiązanie problemu niedoborów kadrowych. (02/5-6 oraz ten sam tekst: 44-45)		

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	Położenie nacisku na aktywizację, rozluźnienie struktury pracowników socjalnych i wyposażenie ich w wachlarz propozycji, które mogą złożyć klientowi; położenie silnego nacisku na indywidualną pracę z klientem; zwiększenie zasobów finansowych oraz kadrowych umożliwiających wprowadzenie indywidualnych metod pracy z osobami bezdomnymi (03/58-59) Uspójnienie definicji – zdaniem respondentów w standardzie obowiązuje inna definicja niż w Ustawie o pomocy społecznej (04/36) <i>Skondensować i zawęzić opis standardu; ukonkretnić zapisy; wprowadzić ilościowe i jakościowe wskaźniki realizacji standardu; opisać poszczególne elementy standardu na podobnym poziomie szczegółowości; rozwinąć opis asystentury; wprowadzić propozycje narzędzi pracy dla pracownika socjalnego (05/47)</i> Niektóre metody pracy socjalnej proponowane w standardzie, jak np. asystowanie, rzecznictwo czy coaching powinny być szerzej i precyzyjniej opisane. (06/30,47) <i>Brakuje w standardzie jednego etapu – finalnego, który pomógłby ukierunkować podejmowane działania tylko na osoby bezdomne, doprecyzowano, że chodzi o kwestie finansowe pozwalające na stworzenie miejsc pracy dla osób bezdomnych we wspólnotach (09/38)</i> Wyliminowanie tzw. rzeczy podręcznikowych, elementów teorii. Należy też, zdaniem badanych, zmniejszyć poziom ogólności konkretnych rozwiązań. Brakuje przykładowo konkretnych wskazówek organizacji pracy socjalnej na poziomie partnerstwa – np. ilu powinno być coachów, ilu bezdomnych na pracownika socjalnego, sprecyzowane kwalifikacje pracownika wyspecjalizowanego (11/75) Cele i usługi są wystarczająco opisane i nie wymagają poprawek (13/55, 57) Należy zwiększyć liczbę pracowników socjalnych, w szczególności w obszarach, w których dotychczas nie funkcjonowali – byłyby to osoby odpowiedzialne za przepływ informacji oraz kompleksową pomoc osobom bezdomnym (15/46) <i>Zasadniczo standard ten jest wszechstronny, jedynie można go uzupełnić o instrumenty finansowe używane w nagłych i kryzysowych sytuacjach. Trudno jest uzupełnić ten standard czy zaproponować modyfikacje, ponieważ opisuje on pracę socjalną w sposób książkowy, wzorcowy. (16/50)</i> <i>Rezygnacja ze standardu „Praca socjalna” na rzecz standardów, w których działania prowadzone na rzecz osób bezdomnych posiadają specyficzny charakter, są w jakiś sposób wyjątkowe (mieszkalnictwo, edukacja, etc.) (17/36)</i> Należy zredukować działania zaproponowane w standardzie, ogólne ramy wystarczą pracownikom socjalnym. (03.2/6) Należy opracować krótszą wersję standardu. (09.2/78) Należy opracować jednolity standard pracy socjalnej: „Dla mnie podstawową modyfikacją jest przyjęcie jednolitego standardu pracy socjalnej całej pomocy, a nie rozdrabnianie, bo to prowadzi do tego typu mniej lub bardziej fajnych rzeczy, które są w tym standardzie opisane. To do niczego nie prowadzi. Nie ma tu za bardzo pokazanych narzędzi wyspecyfikowanych, tylko adresowanych do osób bezdomnych.” (18.2/91 Realizacja standardu wymaga zwiększonych nakładów finansowych, w tym na zatrudnienie wyspecjalizowanej kadry w większym niż obecnie zakresie. (03.2/6; 18.2/16) Zmiany w przyjętych celach: - należy dopisać cele: 1. Weryfikacja zdolności do wyjścia		

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	z bezdomności i samodzielnego funkcjonowania w społeczeństwie, oraz 2. Zabezpieczenie niezbędnych potrzeb i umożliwienie życie w warunkach odpowiadających godności człowieka osobom bezdomnym niezdolnym do samodzielnego funkcjonowania w społeczeństwie. - zamiast „Poprawa (optymalizacja) funkcjonowania osoby bezdomnej (zagrożonej bezdomnością) i przywrócenie jej umiejętności pełnienia ról społecznych pozwalających na samodzielne funkcjonowanie w środowisku” proponowane jest „pomoc w zaspokajaniu potrzeb, w szczególności w zapewnianiu podstawowych warunków życiowych”; - zamiast „Poprawa (optymalizacja) funkcjonowania osoby bezdomnej (zagrożonej bezdomnością) i przywrócenie jej umiejętności pełnienia ról społecznych pozwalających na samodzielne funkcjonowanie w środowisku” proponowane jest „mobilizowanie i motywowanie osób bezdomnych do podejmowania starań o poprawę warunków życia i wyjście z bezdomności, pomoc w pokonywaniu przeszkód w wyjściu z bezdomności.” - zamiast „Stworzenie sieci oparcia przy wykorzystaniu potencjału lokalnego środowiska i zapewnienie współpracy pomiędzy różnymi osobami i podmiotami biorącymi udział w procesie świadczenia pracy socjalnej” proponowane jest „Nawiązanie współpracy z lokalnymi organizacjami działającymi na rzecz osób bezdomnych, na tej podstawie utworzenie bazy usług świadczonych dla bezdomnych, kierowanie do NGO osób bezdomnych zgodnie z ich potrzebami, adekwatnie do rodzaju wsparcia udzielanego przez NGO.” - zamiast czterech celów szczegółowych (ratowniczego, kompensacyjnego, protekcyjnego, promocyjnego) proponowane jest „Zaspokojenie niezbędnych potrzeb i umożliwienie (prze) życia w warunkach odpowiadających godności człowieka – na bazie możliwości i zasobów lokalnych instytucji i organizacji świadczących pomoc osobom bezdomnym itp.” (02.2/47-48) Należy zmniejszyć część teoretyczną w standardzie, rozbudować i doprecyzować zakres działań i kompetencji, uporządkować kwestię diagnozy i wywiadu środowiskowego, uspójnić sposób opisu poszczególnych elementów, uwidocznić i wyeksponować ilościowe wskaźniki pracy socjalnej, uporządkować opis tak aby łatwo było znajdować poszczególne informacje (05.2/35)		
Inne (jakie?)...			
Skuteczne wdrożenie modelu wymaga zmian w prawie regulującym pracę socjalną oraz jej otoczenie (02/5)			
Standard pracy socjalnej jest szczególnie istotny dla PL ponieważ stanowi kluczową płaszczyznę przewidzianych w projekcie działań. (03/55)			
Realizacja modelowej pracy socjalnej uwzględniającej indywidualne możliwości osób bezdomnych wymagałaby większych zasobów kadrowych i zasobów finansowych (03/58), a także zróżnicowania grup osób bezdomnych (03/59).			
Standard został rozbieżnie oceniony pod względem spójności i logiczności – jeden			

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
<i>kielkuje w naszym ośrodku i nie skupialiśmy się akurat na tej grupie.”</i> gdy tymczasem standard pracy socjalnej koncentruje się na jednej metodzie pracy socjalnej: metodzie indywidualnego przypadku, metoda grupowa jest potraktowana w Standardzie wzmiankowo, natomiast o pracy środowiskowej napisano, że ta metoda została opracowana w Zadaniu 3 projektu 1.18 i z tego powodu nie będzie przedmiotem opracowania w ramach standardu pracy socjalnej z osobami bezdomnymi. (01.1/40)			
Jako ograniczenie do realizacji standardu pracy socjalnej wymieniono brak czasu wskazując ten czynnik jako istotnie utrudniający pracę: <i>„wydaje mi się, że wystarczy wiedza i umiejętności, które mają pracownicy socjalni do tego, żeby pracować. Problemem być może jest to, ilość czasu jaki można poświęcić tej osobie, teraz pracujemy w ramach projektu to ten czas jest powielony i tu jest ten problem. Nie, że pracownicy socjalni nie wiedzą jak pracować, jakimi narzędziami, jakimi metodami, tylko że pracownik nie jest w stanie tej rozszerzonej pracy socjalnej stosować. To nie, że on nie wie.”</i> (09.2/74)			
Włączenie do Standardu Praca socjalna Modułu: Praca socjalna w Domu Wspólnotowym. (09.2/78)			
W jednym z raportów podkreślano lokalną specyfikę małej gminy w kontekście modelu i ogólnie standardu, wskazując na potrzebę fakultatywnego doboru metod i działań postępowania: <i>„Należy jednak zwrócić uwagę na specyfikę mniejszych miejscowości, gdzie zdobywanie wartościowych informacji ma bardzo często charakter mniej formalny. Przykładowo nawiązywanie każdorazowo relacji z policją w takiej miejscowości jak Nowe byłoby kuriozalne i prowadziło jedynie do biurokratyzowania relacji. W celu budowania gminnych,</i>			

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
<i>a nie wielkomiejskich standardów wychodzenia z bezdomności, należy o tym pamiętać i uczynić część z działań działaniami fakultatywnymi, nieobligatoryjnymi.”</i> (10.2/36, 46)			
Poprawa struktury standardu tak, aby zakresy działań w poszczególnych elementach nie pokrywały się. Można to osiągnąć rezygnując z części elementów lub łącząc je w większe całości. (10.2/47)			
Umieszczenie w standardzie informacji o fakultatywności pewnych działań na terenie mniejszych miejscowości. (10.2/47)			
Rozdzielenie celów i działań dla OB i OZB. (11.2/110)			
Przeszkodą w realizacji działań z zakresu Określenie i zapewnienie pakietu socjalnego jest po pierwsze postawa klientów, ale poza tym także niewystarczające środki finansowe na realizację wskazanych działań. (16.2/87)			
Standard należałoby przekonstruować w taki sposób, żeby w przyszłości mógł stanowić materiał szkoleniowy, w tym należy wyodrębnić kilka kategorii grup osób bezdomnych oraz dopasowania określonych typów działania do typów osoby bezdomnej. (17.2/54)			
Wskazano na potrzebę określenia standardu ze względu na specyfikę miejsca pracy pracowników socjalnych – a nie, jak jest obecnie, ze względu na typ klienta. (17.2/55)			
Standard jest opisany w trudny, niezrozumiały sposób, co przekłada się na ignorowanie zawartych w nim zaleceń. (19.2/4)			
Proponowane jest napisanie standardu od nowa, w sposób bardziej jasny i zrozumiały (19.2/58)			

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Uwagi formalne	Pierwszy kontakt – jest opisany w sposób jasny i zrozumiały, jest możliwy do realizacji i osiągnięcia zakładanych celów. (06.2/56; 16.2/80)	Konstruowanie i wdrażanie planu pomocy wymaga usystematyzowania, w obecnej formie jest zbiorem pomysłów. (05.2/9; 19.2/3)	Część działań i metod pokrywa się z innymi standardami, jak streetworking i edukacja (02.2/39)
	Opis przeprowadzania diagnozy napisany jest w sposób jasny i zrozumiały, jest możliwy do realizacji, a cel możliwy do osiągnięcia. (06.2/59; 10.2/10)	Przygotowywanie diagnozy jest nieuzasadnione. (05.2/9)	Zauważono konieczność przygotowania spójnego standardu pracy socjalnej z osobami bezdomnymi ze standardem pracy socjalnej w zad. 2 projektu standardy pomocy. (08.2/7, 30)
	Informowanie klienta o uprawnieniach jest przejrzyste opisane a cele możliwe są do osiągnięcia. (06.2/60; 11.2/100; 15.2/49; 18.2/16; 18.2/76)	Wskazywano jako trudność przeprowadzenie diagnozy podczas pierwszego kontaktu. (08.2/6) lub że nie jest jasna różnica pomiędzy celami „pierwszego kontaktu” a „przewadzeniem diagnozy klienta”. (11.2/14)	Standard pracy socjalnej zazębia się ze standardem ZiE. <i>„Sprzeczności może nie ma, chociaż należałoby się zastanowić czy jego miejsce w tym modelu jest odpowiednie, bo tak naprawdę pracę socjalną wykonują pracownicy socjalni i osoby przygotowane zawodowo zgodnie z ustawą i wymogami.”</i> (09.2/75)
	Określenie pakietu socjalnego jest dobrze, przejrzyste opisane. (06.2/61; 09.2/63; 11.2/101; 15.2/51; 16.2/87; 18.2/16, 78)	Diagnoza może być rozumiana dwójako i może się odnosić albo do ustalenia przyczyn bezdomności albo ustalenia zasobów klienta – podejście skoncentrowane na rozwiązaniach. Problematyczne jest także rozróżnienie diagnozy wstępnej i diagnozy klienta. (18.2/15)	Standard pracy socjalnej został oceniony najniżej ze wszystkich standardów, chociaż niektóre zawarte w nim usługi oceniano ogólnie pozytywnie. (11.2/108)
	Konstruowanie planu pomocy jest przejrzyste opisane a cele możliwe są do osiągnięcia. (06.2/64; 15.2/54; 18.2/16, 82)	Opis metod pracy indywidualnej jest nieczytelny, trudno odczytać czym się różnią opisywane metody między sobą. (05.2/9)	Działania powinny mieć charakter fakultatywny, nie obligatoryjny. (16.2/8)
	Udzielanie poradnictwa socjalnego jest dobrze, przejrzyste opisany modulem. (06.2/9; 30; 64; 18.2/85)	Niektóre cele są sformułowane niejasno, nie wiadomo co oznacza ich osiągnięcie – jak np. przeciwdziałanie barierom i niesprawiedliwościom w społeczeństwie; celom nie przypisano rezultatów. Ponadto przyjęto błędne założenie, że wszyscy bezdomni nie potrafią pełnić ról społecznych. (02.2/46)	
	Poszczególne usługi/elementy standardu praca socjalna są spójne wewnątrznie. (10.2/10, 32)	Cele nie są dostosowane do potrzeb osób zagrożonych bezdomnością (10.2/10; 11.2/93)	
	Opis celu „Pierwszego kontaktu” jasno określa cel, który należy zrealizować, chociaż nieścisłości w opisie działań zaniżają ogólną ocenę dla całego modułu. (10.2/96)	Brakuje odpowiednich wskaźników dla pomiaru stopnia osiągania przyjętych celów jak np. zapewnienie dostępu do usług socjalnych, wsparcie klienta w nabyciu umiejętności radzenia sobie w sytuacjach trudnych, pobudzanie aktywności społeczno-zawodowej, zaspokajanie potrzeb klienta niesamodzielnego. (11.2/14, 91; 15.2/60)	
		Partnerstwo małej gminy wskazało na swoją specyfikę i odnosząc się do niej oceniło działania obejmujące wizytę	

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
		w środowisku klienta i nawiązanie kontaktu ze środowiskiem” uznano za niepotrzebne, ponieważ praktycznie środowiska są znane pracownikom socjalnym: <i>„To jest mała miejscowość. To prędkiej czy później, to gdzieś się dowiaduje.”</i> (10.2/35; 18.2/90)	
Ocena pod względem wartości merytorycznej (w tym trafność i skuteczność)	Wskazywane działania w ramach pracy socjalnej nie budzą większych zastrzeżeń: informowanie, określenie pakietu socjalnego, konstruowanie planu pomocy, (02.2/47-49)	Diagnoza pokrywa się z wywiadem środowiskowym – należy te narzędzia uspoólnić i oprzeć na wywiadzie. (02.2/35)	
	Cele i działania opisano w sposób trafny i czytelny. (09.2/53, 77; 18.2/61)	Diagnoza powinna być realizowana przez zespół specjalistów (psycholog, prawnik, pedagog), a jako narzędzie należy wprowadzić „kartę obiegową”. (06.2/4)	
		Nieodpowiednia i za szeroka jest dokumentacja diagnozy, która czasem powiela inne rodzaje stosowanych dokumentów (06.2/55; 10.2/97; 15.2/46; 17.2/38, 43), szczególnie pod względem diagnozy psychologicznej. (06.2/55)	
		Diagnozę psychologiczną powinien dokonywać psycholog, nie pracownik socjalny ponieważ w ich opinii nie posiada on odpowiedniej wiedzy ani kwalifikacji w powyższym zakresie. (06.2/55; 18.2/16, 72)	
		Na etapie diagnozy należy uwzględniać także niechęć danej osoby do kontaktów z rodziną. (15.2/46)	
		W ramach diagnozy nadmiernie szczegółowo opisano działania. (162/83)	
		W ocenie diagnozy odnotowywano rozbieżne oceny, co dotyczyło m. in. braku spójności między działaniami a założonym celem (10.2/99)	
		Największą trudnością było przeprowadzenie diagnozy w sferze psychologicznej: <i>„Pracownicy często mają problem, w jaki sposób wypowiedzieć się na temat funkcjonowania psychologicznego danego człowieka, jeżeli nie są psychologami.”</i> (08.2/21)	

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
		Pierwszy kontakt z klientem powinien być krótki, a zatem niepraktycznym jest zastosowanie narzędzia w postaci długiej ankiety: <i>„Ona jest bardzo szczegółowa, tych pytań jest bardzo dużo i my tej diagnozy nie przeprowadzamy ze wszystkimi osobami, bo ona zajmuje bardzo dużo czasu, godzina to jest mało.”</i> (03.2/53) Rekomendowane jest ograniczenie dokumentacji. (09.2/55, 74, 79; 11.2/95; 15.2/43; 16.2/78) Pierwszy kontakt powinien przede wszystkim zachęcić beneficjentów do skorzystania z możliwych form pomocy, a szczegółowe dane dotyczące sytuacji danej osoby, powinny być pozyskiwane na dalszym etapie. (08.2/20; 15.2/43; 16.2/78) Działanie „Pierwszy kontakt” nie opisuje problemów z rekrutacją klienta zagrożonego bezdomnością, nie prezentuje żadnych porad ułatwiających nawiązanie kontaktu. (17.2/41) Informowanie jest częścią udzielania poradnictwa i dlatego nie ma potrzeby by wyodrębniać to działanie. (02.2/36; 05.2/9) Określenie i wdrożenie pakietu socjalnego to działanie powielające konstruowanie i wdrażanie planu pomocy – i jako niepotrzebne należy je usunąć. (17.2/46) Konstruowanie i wdrażanie planu pomocy jest opisane zbyt szczegółowo. Ponadto, nie da się przewidzieć wszystkich potencjalnych działań. Za pożądane uznano rekomendowanie włączanie jak największej liczby specjalistów. (17.2/48) Należy doprecyzować zakres przekazywanych informacji, aby uniknąć ich nadmiaru: <i>„Informowanie, przede wszystkim wysłuchanie klienta i dostosowanie tego co mówimy i tego o czym go informujemy do jego potrzeb jest bardzo istotną rzeczą, żeby nie ładować w niego wiedzy, która jak gdyby ... jest mu zbędna. Nie informujemy osoby zdrowej o tym gdzie uzyskać orzeczenia o stopniu niepełnosprawności.”</i> (09.2/60, 69, 75)	

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
		W opisie zapewnienia pakietu socjalnego brakuje zapewnienia schronienia. (05.2/9) Udzielenie poradnictwa socjalnego uznano za element dublujący się z innymi, i jako taki – zbędny w standardzie. (02.2/37; 17.2/48) Za bardzo ważne uznano informowanie klienta o przysługujących mu uprawnieniach, co argumentowano niskim obecnie poziomem wiedzy w tym zakresie (03.2/56) Uznano, że zbyt wąsko jest opisane asystowanie. <i>„Wskazanie takich cech, które pozwolą odróżnić ją od pozostałych metod, a zarazem będą mówiły o jej specyfice i charakterystyce.”</i> (05.2/34) IPWzB powinien być obligatoryjny w schronisku, ale powinien uwzględniać różny zakres warunkowany wiekiem i zdrowiem osoby bezdomnej. (06.2/4) Krytycznie odnoszono się do IPWzB: <i>„Formularz jest zbyt obszerny, mało czytelny, wymaga znacznej ilości czasu i precyzji w wypełnianiu rubryk. Tak naprawdę jest kolejnym formularzem do wypełnienia a nie narzędziem pracy i rozmowy z klientem. Samo jego wypełnienie uważam, iż jest kłopotliwe a ze względu na wielość informacji, danych i ustaleń może powodować niechęć do jego rzeczywistej realizacji dla osoby bezdomnej”.</i> (09.2/67) Wskazano na potrzebę podkreślenia budowania partnerskiej relacji pomiędzy pracownikiem socjalnym a klientem. <i>„Dużo ostatnio pisze się w pracy socjalnej na temat tego, że pracownik socjalny jest wyżej od podopiecznego, który nie jest dla niego partnerem. Więc być może dobrą praktyką byłoby nawiązanie relacji partnerskich między pracownikiem socjalnym a OB. czy OZB. Wtedy wszystko co będziemy robili to na zasadzie partnerstwa a nie, że to ja jestem wyżej, bo pracuję w samorządzie, mogę przyznać zasiłek lub nie.”</i> (09.2/55, 70) Podobny wniosek sformułowano także w innym partnerstwie, odnosząc się konkretnie do opracowania planu, wskazano, że zbyt mały jest udział klienta i należy położyć większy nacisk na	

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
		jego aktywność w tym zakresie. (11.2/14; 11.2/103)	
		Brakuje modułu obejmującego nawiązywanie współpracy ze służbą zdrowia. (18.2/62)	
		Rezultaty są określone niewłaściwie, ponieważ podjęcie działań zmierzających do realizacji jest osiągnięciem wskaźnika. „Efekty i rezultaty działań zostały tak sformułowane w standardzie, jakby efektem było samo przeprowadzenie działania (np. efektem przeprowadzenia diagnozy jest przeprowadzona diagnoza)” (02.2/45)	

Ocena pod względem innowacyjności

Proponowane modyfikacje

Jest zbyt szczegółowa (01.2/46)
Zaleca się nie dokonywać zmian(01.2/47)
Cele i działania są właściwie dobrane (01.2/49)
Celem modułu konstruowania planu powinno być sformułowanie indywidualnego programu pomocy opartego na trafnej diagnozie sytuacji klienta. I tak w zakresie konstruowania planu pomocy należy zawrzeć takie działania jak omówienie konsekwencji realizacji programu pomocy, omówienie potencjalnych przeszkód, opracowanie strategii zadaniowej i podpisanie dokumentu inicjującego program działań na rzecz pomocy klientowi. W zakresie wdrażania planu pomocy osobie bezdomnej należy określić takie działania jak wskazanie na specjalistyczną pomoc, udzielenie wsparcia materialnego, umożliwienie podniesienia kompetencji zawodowych klienta, pomoc w znalezieniu pracy, pomoc w znalezieniu mieszkania, bądź zapewnienie dachu nad głową. W zakresie ewaluacji należy określić takie działania jak regularny monitoring podejmowanych działań ze strony pracowników socjalnych, regularny monitoring postępów w realizacji programów pomocy, analiza przyczyn niezrealizowania założonych zadań, analiza możliwości modyfikacji planu (np. określenie dostępnych zasobów finansowych przy dodatkowej pomocy materialnej), wdrożenie propozycji modyfikacji planu działania. (01.2/53-54 oraz 19.2/51-52)
Można zatem uprościć model działań do takich działań jak:
■ analiza problemu klienta,
■ udzielenie informacji mogących poprawić klientowi jego sytuacji socjalno-bytowej,
■ udzielenie pomocy w zakresie dostępu do usług medycznych,
■ informacja o możliwości poddania się terapii uzależnień,
■ pomoc w zakresie spraw urzędowych,
■ informacja o możliwości kontaktu ze specjalistą. (01.2/53-54 oraz 19.2/51-52)
Ujęcie Informowania jako odrębnego zapisu jest błędne. (02.2/35)
W obecnej formie diagnoza klienta pokrywa się w dużej mierze z wywiadem środowiskowym, aby zatem nie powielać dokumentacji, diagnoza (ostatnia część) powinna opierać się na wywiadzie środowiskowym. (02.2/35)
Ujęcie Poradnictwa jako odrębnego zapisu jest błędne (02.2/35)
Z celów „Pierwszego spotkania” należy wykreślić cel związany z budowaniem relacji z klientem. (02.2/35)

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
		Niepotrzebny (nieuzasadniony) jest w standardzie coaching i prowadzenie terapii grup. (02.2/38)	
		W zakresie przeprowadzenia diagnozy wskazano, że w propozycji diagnoza wstępna jest zbyt szczegółowa, a zebrany materiał dubluje się z wywiadem środowiskowym. (09.2/58)	
		Podczas pierwszego kontaktu należy gromadzić niezbędne informacje, ale z uwzględnieniem możliwości danego klienta. (14.2/40)	
		Działanie konstruowanie i wdrażanie planu pomocy obejmuje zbyt wiele działań i ukierunkowanych na jeden cel – propozycja obejmuje wskazanie trzech celów: ■ konstruowania planu pomocy OB; ■ wdrożenia tego planu; ■ monitoringu realizacji planu pomocy OB.” (19.2/52) ■	

Nie jest konieczne wyodrębnianie modułu obejmującego pierwszy kontakt z klientem, ponieważ jest to element diagnozy (03.2/52) oraz „Wskazywano na konieczność uwypuklenia potrzeby weryfikacji dostarczanych przez klienta danych” (03.2/54)

Uznano za wskazane wprowadzenie wspólnej bazy zawierającej informacje o podejmowanych / zrealizowanych działaniach, identyfikującej klientów np. na podstawie nr PESEL.(03.2/55)

Skrócenie szablonu ankiety rekrutacyjnej, rezygnację z pytań dublujących się, konieczność uwypuklenia potrzeby weryfikacji dostarczanych przez klienta danych (03.2/53)
Uwzględnienie w standardzie sytuacji uniemożliwiających skorzystanie z dostępnych form pomocy (osoby znajdujące się pod wpływem alkoholu lub nie posiadające ubezpieczenia zdrowotnego) – wytyczne postępowania w powyższych sytuacjach ułatwiłyby pracownikom socjalnym wdrażanie odpowiednich działań (03.2/57)
Poddawano propozycję przemodelowania standardu. W obecnej postaci wydaje się słabo zoptymalizowany:
■ zbyt szczegółowo rozpisany, skonstruowany w przesadnie rygorystyczny, sztywny sposób
■ skonstruowany w niewłaściwych, zaburzonych proporcjach: „za dużo formalności, papierów, za mało pracy z człowiekiem”
■ za mały nacisk położony na pracę psychologiczną, motywowanie, zachęcanie do zmiany stylu życia
■ zbyt dużo uwagi poświęca się wpisanym w plan działania konkretnym usługom realizowanym w ramach innych standardów, prowadzonym nie przez pracownika socjalnego, lecz specjalnie powołany do tego zespół specjalistów
■ brak narzędzi do dyscyplinowania klientów („nie mamy żadnego haczyka na te osoby, nie wiemy jak je utrzymać, czasem ktoś idzie do pośrednika na jedną wizytę, zniechęca się i już więcej nie przychodzi” (03.2/60)

Podstawowym elementem pracy socjalnej jest zbudowanie relacji z klientem, zdobycie zaufania u klienta, a w następnej kolejności pozyskiwanie informacji dotyczących jego sytuacji życiowej. (08.2/21; 22)

Wyrażono jedynie zastrzeżenie dotyczące słuszności rozdzielania planu pomocy na kontrakt socjalny i indywidualny program wychodzenia z bezdomności. „Wystarczyłoby stworzyć umowę o współpracy w bardziej przystępnej formie przede wszystkim dla osoby bezdomnej i dla pracownika. Żeby nie było wymogu, aby taka umowa zawierała informacje z diagnozy, która została już wcześniej sporządzona.” (08.2/27; 09.2/10; 09.2/66) W tej perspektywie proponowane jest stworzenie jednego, uproszczonego narzędzia. (08.2/28; 09.2/78)

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	■ Działanie „Uzyskanie od osoby potrzebującej wsparcia informacji o problemowej sytuacji, w jakiej się w danym momencie znajduje.” – należy uzupełnić dodając: „Analiza zgłoszonych przez klienta informacji.” oraz „Analiza zgłoszonych przez klienta informacji.” Jednocześnie należy usunąć działania: „Przygotowanie się do przeprowadzenia wstępnej diagnozy sytuacji klienta.” oraz „Przygotowanie się do przeprowadzenia rodzinnego wywiadu środowiskowego.” (05.2/19) ■ Działanie „Uzyskanie od osoby potrzebującej wsparcia informacji o problemowej sytuacji, w jakiej się w danym momencie znajduje.” należy uzupełnić dodając „ Analiza zgłoszonych przez klienta informacji.” (05.2/19) ■ udokumentowanie powinno być opcjonalne, podobnie jak „Analiza zgłoszonych przez klienta informacji”, „Przygotowanie się do przeprowadzenia wstępnej diagnozy sytuacji klienta”. Jednocześnie rekomendowane jest usunięcie działań: „Przygotowanie się do przeprowadzenia wstępnej diagnozy sytuacji klienta.” oraz „Przygotowanie się do przeprowadzenia rodzinnego wywiadu środowiskowego.” (05.2/20; 09.2/10)		
	W diagnozie należy rozwinąć wpis zastępując „Określenie ogólnej kondycji życiowej klienta zawierającej wskazanie jego potrzeb.” zdaniem „Określenie ogólnej kondycji życiowej klienta zawierającej wskazanie jego zasobów, możliwości i potrzeb.” Działania natomiast należy uzupełnić o wizytę w środowisku klienta oraz identyfikację problemów. Rekomendowane jest usunięcie diagnozy wstępnej. Wizyta w środowisku klienta – to działanie, które powinno zostać przeprowadzone wcześniej, niż jest to wskazane w standardzie. (05.2/21) <i>„Diagnoza powiela informacje zawarte w wywiadzie środowiskowym. Respondenci nie zauważają żadnych korzyści z przygotowania tego dokumentu. Uważają, iż jedyny dodatkowy element, jaki wprowadziła diagnoza w stosunku do wywiadu środowiskowego, czyli opis sfery psychologicznej leży poza ich kompetencjami, a także jego przygotowanie budzi ich wątpliwości natury etycznej – czy sfera ta powinna być diagnozowana i rozpatrywana przez pracownia socjalnego.”</i> Proponowane jest przeniesienie kwestii diagnozy psychicznej do obszaru zdrowia. (05.2/23; 06.2/67) Analiza psychologiczna w ramach diagnozy powinna być dokonywana przez psychologa. (06.2/58; 08.2/6; 23) Do diagnozy należy wprowadzić tzw. kartę obiegową wypełnianą przez poszczególnych specjalistów (06.2/67) Proponowane jest wydłużenie czasu powstawania diagnozy oraz połączenie sfer: psychologicznej ze zdrowotną, socjalno-bytowej z mieszkaniową i społecznej z zawodową, a także dołączenie sfery rodzinnej. <i>„Diagnoza w Standardzie jest jak najbardziej potrzebna, ale w momencie, gdy ma się ją przeprowadzić zaraz na początku współpracy z klientem, to jest tam wiele pytań intymnych, które na samym początku mogą klienta zrazić.”</i> (08.2/6) Diagnoza powinna być przeprowadzana po zbudowaniu odpowiedniej relacji z klientem, problematyczna w diagnozie okazała się także liczba pytań. (08.2/22) <i>„Moduł „Informowanie klienta o uprawnieniach i możliwościach uzyskania wsparcia” powinien być częścią składową modułu „Udzielanie poradnictwa”.</i> Według uczestników badania nie ma potrzeby wydzielania tego działania. (05.2/23-24) Należy uzupełnić działanie „Informowanie klienta” o narzędzie pomiaru wartości / przydatności informacji przekazywanych klientowi. (09.2/60)		

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	W punkcie dotyczącym określenia pakietu socjalnego brakuje – w opinii respondentów – zapisu dotyczącego zapewnienia schronienia. (05.2/25) Punkt „Konstruowanie i wdrażanie planu pomocy” powinien zostać poddany poprawkom stylistycznym oraz merytorycznym W działaniach dotyczących udzielenia poradnictwa socjalnego Należy dodać punkt dotyczący treningów w tym treningu budżetowego i treningu samodzielności życiowej. (05.2/30) Zapis „Etap I – konstruowanie planu działania” należy uzupełnić dodając „poprzez kontrakt socjalny, IPWzB bądź inne”, w opisie metod pracy indywidualnej Należy usystematyzować pojęcia, w taki sposób, aby posiadały wyróżnialne cechy stanowiące o ich tożsamości. (05.2/27-28) Opinia ewaluatora: "znacznie czytelniejsze byłoby podawanie bezpośrednich wyników działania, we fragmencie gdzie opisywane jest dane działania. Natomiast efektów i rezultatów w powiązaniu z opisem celów standardów. Ułatwiłoby to nawigację po dokumencie." (05.2/32) W opisie działań <i>Rodzaj udzielanych informacji zależy od potrzeb klienta i sytuacji powinien to być otwarty katalog – czyli brakuje słowa m.in.</i> (05.2/23) Udzielanie informacji nakłada się na udzielanie poradnictwa socjalnego i dlatego proponowane jest połączenie obu zagadnień. (08.2/24, 28-29) Zastanawiano się nad propozycją wyłączenia zapewnienia pakietu socjalnego ze standardu pracy socjalnej w kontekście planowanych reform w obszarze pomocy społecznej i rozdzielenia pracy socjalnej <i>sensu stricte</i> od wypłacania świadczeń. <i>„Mając na uwadze wniosek z realizacji standardu – rozdzielenie pracy socjalnej od pomocy finansowej, określenie i zapewnienie pakietu socjalnego powinno być formą tylko w ramach postępowania administracyjnego.”</i> (08.2/26) Połączenie z poradnictwem socj. (08.2/24) Pierwszy kontakt powinien przede wszystkim zachęcić beneficjentów do skorzystania z możliwych form pomocy, a szczegółowe dane dotyczące sytuacji danej osoby, powinny być pozyskiwane na dalszym etapie, gdy klient nabierze już zaufania. Istotną kwestią jest także poinformowanie o konieczności zastosowania procedur z powodu, których otrzymanie wsparcia może nie mieć natychmiastowego skutku (08.2/20) Ograniczenie dokumentacji (09.2/55) Opracowanie narzędzi pozwalających na pomiar uzyskiwanych rezultatów podejmowanych działań pomocowych. (09.2/73) Należy unikać rozdzielania poszczególnych działań na usługi, tak jak w przypadku udzielania informacji na temat możliwych form wsparcia i udzielania poradnictwa socjalnego. Dopracowana powinna zostać także formalna kwestia dotycząca współpracy z klientem, czyli opracowanie jednej przystępnej umowy o współpracy. (08.2/7) Każdorazowe uzupełnienie diagnozy powinno być akceptowane podpisem klienta.”...<i>nie sądzimy, iż uzupełnianie jej lub dopisywanie czegokolwiek jest uczciwe, gdyż za każdym razem powinno być akceptowane przez klienta .”</i> (09.2/58) Działania w ramach udzielenia poradnictwa socjalnego można potraktować jako elementy wdrażania planu pomocy i zrezygnować z wydzielania tego elementu. (10.2/45) W małych miejscowościach zbędne są niektóre działania realizowane w ramach pracy od pierwszego kontaktu (10.2/36)		

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	Działania przedstawione w tym punkcie można potraktować jako elementy wdrażania planu pomocy i zrezygnować z wydzielania tego standardu, bądź zredefiniować go w taki sposób, aby jednoznacznie wyróżniał się z wyżej opisanych działań. (10.2/45) Niezrozumiałe jest powtarzanie się diagnozy na wielu etapach, należy uporządkować działania i określić diagnozowanie jako proces (11.2/98) Wykreśleniu z opisu przymiotnika „aktywne” określającego sposób wysłuchania klienta, wątpliwości co do określenia „przygotowanie się” w kontekście rozpoczęcia diagnozy (11.2/95) Doprecyzowanie celu, aby zakładał aktywną współpracę klienta (11.2/103) Działania są sformułowane zbyt ogólnikowo (11.2/103) Umożliwienie swobodnego doboru działań aktywizacyjnych i edukacyjnych, zgodnych z indywidualnymi potrzebami danego klienta (bez konieczności określania we wniosku konkursowym tematyki i zakresu działań). (14.2/45) Wyraźne wskazanie, że diagnoza ma charakter procesu i może być długotrwała. (14.2/45) Zgłoszono postulat umożliwienia wydzielenia kwoty na działania aktywizujące dla osób bezdomnych bez określania szczegółowej tematyki wsparcia. Dzięki temu pracownik socjalny miałby możliwość dokładnego dopasowania wsparcia do potrzeb danego klienta. (14.2/41) Uwzględnienie indywidualnych czynników niechęci do podjęcia kontaktu z rodziną i niepodejmowanie usilnych działań w tym kierunku. 2. dostosowanie słownictwa zawartego w dokumentacji do poziomu osób bezdomnych. 3. pytania są powielane, zbyt szczegółowe, nieadekwatne (15.2/45) Umożliwienie swobodnego doboru działań aktywizacyjnych i edukacyjnych, zgodnych z indywidualnymi potrzebami danego klienta (bez konieczności określania we wniosku konkursowym tematyki i zakresu działań); oraz 2. wyraźne wskazanie, że wstępna diagnoza potrzeb klienta ma charakter procesu i może być długotrwała (w zależności od stopnia otwartości klienta). (14.2/46) Respondenci zwracali uwagę na konieczność rozdzielenia pracy socjalnej od pomocy finansowej. Rozwiązanie to nie należy jednak do obszaru modelu GSWB, a zależne jest w znacznej mierze od ustawodawstwa polskiego i innych przepisów prawnych regulujących omawiany obszar. (15.2/50) <i>„Przymusu wobec OB, żeby realizowali zakładane punkty, skoro podjął się i przystąpił do projektu.”</i> (15.2/56) Standard powinien zostać wyposażony w konkretne narzędzie umożliwiające ewaluację. (15.2/59) „Modyfikacje standardu obejmować powinny dostosowanie słownictwa zawartego w dokumentacji do poziomu osób bezdomnych”. (15.2/46) Opisane działania są zbyt szczegółowe i niepotrzebne (pracownicy posiadają wiedzę co do sposobu wykonywania pracy) (16.2/83) Konieczne jest dobre zrozumienie klienta, parafrazowanie jego wypowiedzi(16.2/85) Standard powinien być krótszy (16.2/114) Konieczne jest indywidualne podejście, istotne jest zwracanie uwagi na sytuację, potrzeby i możliwości klientów (16.2/117) Szczegółowe wytyczne, narzędzia jak i różne wersje wywiadu są zbędne (17.2/43) Zagwarantowanie pracownikom socjalnym elastyczności działania, 2. Standard nie opisuje problemów związanych z rekrutacją klienta zagrożonego bezdomnością (17.2/41-42) Zbyt szczegółowy charakter opisu prowadzonych działań; 2. błędna konieczność o opracowania sztywnego, skrupulatnego		

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	planu działania względem danej osoby, 3. niezbędne włączanie w realizowane działania możliwie największej liczby specjalistów (17.2/48-49) Poszerzenie i rozbudowę kompetencji pracowników socjalnych, organizowanie szkoleń dla pracowników socjalnych, Postulowano uwzględnienie w pracy socjalnej funkcji i znaczenia innych osób – specjalistów (17.2/51) „Wprowadzenie odpowiednich uregulowań, umożliwiających spółdzielniom oraz wspólnotom mieszkaniowym szybkie reagowanie na zarejestrowane zadłużenie i przekazywanie takich informacji bezpośrednio do OPS.” (17.2/42) Rekomendowano rozszerzenie i poszerzenie kompetencji pracowników socjalnych, tak, aby umożliwić i ułatwiać realizację działań kierowanych do osób zagrożonych bezdomnością. (17.2/51) Rekomendowane jest uwzględnienie roli innych specjalistów jak np. prawników, mediatorów, doradców finansowych, psychologów. (17.2/51) Pierwszy kontakt powinien odbywać się w wydzielonym pomieszczeniu (co nie jest propozycją, tylko raczej refleksją przy okazji), usunięcie sfery psychologicznej, bo pracownicy socjalni nie mają do tego wystarczających kwalifikacji (18.2/67) Zastanawiano się nad diagnozą psychologiczną: czy pracownik ma kompetencje (18.2/72) Żeby stworzyć pralnię, w której można by zatrudnić osoby bezdomne (18.2/79) Cele powinny być dostosowane do wielkości miejscowości, <i>„Warto byłoby sprecyzować w modelu w jaki sposób należy przeciwdziałać barierom, nierównościom i niesprawiedliwościom istniejącym w społeczeństwie”</i> (18.2/90) PIERWSZY KONTAKT Nie sformułowano modyfikacji do: Pierwszego kontaktu: (01.2/44; 06.2/56; 10.2/32; 15.2/42; 16.2/80; 19.2/43) Diagnozy: (18.2/72; 19.2/45); Informowania klienta o uprawnieniach: (06.2/59; 08.2/24; 10.2/37; 11.2/100; 14.2/42; 15.2/48; 16.2/85; 17.2/45; 18.2/75; 19.2/46); Określenia i zapewnienia pakietu socjalnego: (06.2/61; 08.2/25; 09.2/62; 10.2/38; 11.2/101; 14.2/43; 15.2/50; 16.2/87; 17.2/46; 18.2/79; 19.2/48); Konstruowania i wdrażania planu pomocy: (06.2/63; 09.2/66; 10.2/45; 11.2/103; 14.2/44; 15.2/54; 16.2/109; 18.2/82); Udzielenia poradnictwa socjalnego: (03.2/61; 06.2/66; 08.2/28; 09.2/69; 10.2/45; 11.2/105; 14.2/45; 16.2/114; 17.2/49; 18.2/85; 19.2/54); Rezultatów i efektów realizowanych działań pomocowych: (01.2/58; 03.2/64; 06.2/66; 08.2/28; 10.2/46; 16.2/117; 19.2/57).		



ROZDZIAŁ 3

Standard mieszkalnictwa i pomocy doraźnej

I etap ewaluacji wdrażania standardów/Modelu GSWB dotyczył 19 PL w Polsce. Audytorzy otrzymali 17 raportów ewaluacyjnych, w których znalazły się opinie 17 partnerstw dotyczącego standardu. Jedno z partnerstw nie wdrożyło standardu.

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Uwagi formalne	Standard opisano w sposób jasny i czytelny. Wynika z problemów (1/50; 2/45; 3/63; 4/36; 6/30,31; 7/82; 8/25; 9/38; 11/76; 14/31; 15/46; 16/51; 18/78; 19/66 <i>To jest jeden z nielicznych standardów, który jest opisany schematycznie, konkretnie, jasno i zwięźle</i> (11/76; 18/78) Usługi są bardzo dobrze dopasowane do potrzeb osób bezdomnych (1/50; 2/45,46; 4/37; 7/83; 16/51 Rozpisanie poszczególnych działań w odniesieniu do różnego rodzaju placówek (3/63; 10/76 Cele w wysokim stopniu odnoszą się do problemów, których standard dotyczy (13/57; 16/51) Cele są dopasowane do potrzeb i możliwości partnerstwa (1/50; 2/45,46; 6/31; 9/39; 10/45; 13/57; 16/51 <i>„Jeśli ktoś chciałby sobie stworzyć od zera placówkę to ze standardu stworzy”,</i> Konkretne, rzeczowe, a przy tym trafne podejście do problemu Respondenci nie zgłaszali zastrzeżeń dotyczących oceny merytorycznej standardu, jego spójności, trafności przyjętych celów, czy adekwatności działań(8.2/39) Standard jest wdrażany jako jeden z najistotniejszych elementów pomocy osobom bezdomnym na terenie gminy. Istotną zaletą, na jaką wskazywano, jest możliwości wyboru elementów najbardziej pasujących do specyfiki danej gminny. W przypadku Partnerstwa skupiono się na mieszkalnictwie chronionym i w mniejszym stopniu na pomocy doraźnej(10.2/58) W związku z brakiem uwag respondentów należy przyjąć, że od strony merytorycznej standard Mieszkalnictwo i pomoc doraźna nie wzbudził zastrzeżeń, natomiast eksperci ocenili standard zdecydowanie pozytywnie(18.2/111) Standard jest spójny w zakresie założonych celów i działań przewidzianych do ich realizacji. Ponadto jest kompleksowy, usystematyzowany i jednolity pod względem przekazywanych informacji, rekomendacji oraz zakładanych rezultatów kolejnych działań(17/4).	Wdrażanie standardu wymaga stworzenia dodatkowej obszernej dokumentacji, <i>„W ogóle mam nadzieję, że jak będzie prowadzona ta formuła, to będzie ona wykraczała poza obecne placówki, czyli chyba potrzebna jest pewna doza samodzielności. Jest tutaj mieszkanie chronione, ale mieszkanie chronione jest w dalszym ciągu mieszkaniem dozorowanym, a my mówimy o usamodzielnieniu, czyli trzeba by wykroczyć poza te standardy</i> Część celów mimo, iż są one napisane w sposób jasny i zrozumiały, nie są dostosowane do specyfiki osób bezdomnych, np. pod względem wieku czy sytuacji zdrowotnej. Niemożność realizacji części celów według respondentów wynika właśnie ze specyfiki osób bezdomnych: ich podeszłego wieku oraz złego stanu zdrowia. E9: <i>„Były osoby starsze i schorowane, natomiast teraz było trochę młodych ludzi, ale oni są negatywnie nastawieni i nawet nie próbują pomóc sobie”.</i> E8: <i>„Też te młode osoby miały historię kryminalną”.</i> E6: <i>„Te osoby młode nie mogą się też tutaj odnaleźć bo jest dużo osób starszych”</i>(6/53) Należy zwrócić uwagę na wady merytoryczne standardu dotyczące w dużej mierze nieprawidłowego i zbyt uszczegółowionego definiowania poszczególnych usług(119.2/4)	Niektóre cele znajdują się w więcej niż jednym standardzie <i>„My mieliśmy problem żeby odpowiednio ułożyć pokój dla niepełnosprawnych, czy w standardzie mieszkalnictwo czy w zdrowiu, bo one w zasadzie nachodzą na siebie i wchodzą sobie w kompetencje, przypisaliśmy do mieszkalnictwa, ale to jasno nie wynika”</i> Standard bardzo trudny do modelowej realizacji Cele muszą być realizowane w partnerstwie, bowiem dopiero połączone zasoby kilku instytucji, pozwalają realizować założenia standardu (1/50

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	Przyjęte w standardzie cele są poprawne i kompleksowe. Zauważono jednak, że zbyt duża szczegółowość i ich liczba nie jest możliwa do całościowej realizacji(19.2/4)		
Ocena pod względem wartości merytorycznej (w tym trafność i skuteczność)	Mimo krytyki nadmiernej ilości wymaganej dokumentacji, sam cel jej prowadzenia został oceniony jednoznacznie pozytywnie. Monitorowanie bezdomnych korzystających ze wsparcia umożliwiło śledzenie ich losów (częściowe) oraz skłonienie ich do dostosowania się do obowiązujących procedur Standard bardzo dobrze usystematyzował rozwiązania i usługi w tym obszarze, (6/30; 8/25; 11/76 Standard zawiera wyczerpującą listę rozwiązań, co pozwala na wybór i dopasowanie konkretnych rozwiązań do potrzeb i charakterystyki zjawiska bezdomności w danym partnerstwie (11/76) Standard pomaga osiągnąć: a) specjalizację przez poszczególne placówki oraz b) kierować OB. do właściwej placówki (6/31) <i>Standard pomaga nam utworzyć placówkę profilowaną –on pokazuje nam, definiuje, że jeżeli będę chciał umieścić OB. w domu dla bezdomnych to ja już będę wiedział, wykonując telefon, co ta placówka jest w stanie zaoferować. To powinno zahamować</i> [powstawanie różnych dziwnych placówek dla OB. oferujących często pomoc niemieszczącą się w standardzie] i ucywilizować ten rynek (6/31)	Standard nie jest kompletny – brak wytycznych o realizowaniu standardu w małych miejscowościach (2/45) Cele standardu nie do końca jednak są dopasowane do zasobów finansowych gmin (2,45;6/31) Bez wsparcia finansowego, jakie obecnie oferuje projekt, nie jest możliwe kontynuowanie pracy nad wdrożeniem standardu (2/45; 3/62;15/46) <i>„To wszystko będzie realne, jak będzie kasa.”</i> (2/45) Standard nie bierze pod uwagę specyfiki danego regionu, jego możliwości, na przykład usługi ogrzewalni, gdzie standard wskazuje na konkretne godziny otwarcia, godziny nocne. Sugerowane przez standard godziny od 19:00 do 7 :00 Mogłoby to spowodować zagrożenie życia dla osób bezdomnych przebywających na tym terenie((6/31) Model opiera się na błędnych założeniach dotyczących mentalności większości osób długotrwale bezdomnych. Ich zdaniem, osoba bezdomna, która dostaje się do schroniska popada w syndrom „placówkowy” – jest jej tam wygodnie, ma dach nad głową i nic nie musi robić.; Działania przyjęte w standardzie nie będą służyć głównemu celowi, którym jest readaptacja osób bezdomnych. Zbyt dobre warunki oferowane przez pomoc społeczną zniechęcą bowiem klientów do usamodzielniania się (6/31) Wysoki stopień formalizacji przepisów, dotyczących wyposażenia placówek dla osób bezdomnych. Wytyczne nie uwzględniają specyfiki osób w nich przebywających. Np. zakaz umieszczania w placówkach łóżek piętrowych, które	

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
		w przypadku zapewniania schronienia bezdomnym rodzinom są jak najbardziej wskazane(6/31). Placówki dla bezdomnych posiadają dwie osoby zatrudnione na stanowisku opiekunów oraz liczny personel, świadczący usługi dodatkowe. Z tego powodu zatrudnianie dodatkowych opiekunów nie jest potrzebne(6/31)	
Ocena pod względem innowacyjności	Innowacją wprowadzoną przez GSWB są uporządkowane modele wychodzenia z bezdomności. Za najbardziej innowacyjny uznany został model „mieszkanie najpierw” (6/31) <i>Porządkuje pewne rzeczy do tej pory prowadzone według własnego uznania lub możliwości jednostek, gmin, placówek (6/31)</i> <i>To co na pewno jest pozytywne to są te rzeczy stałe, które nam pozwolą na chociażby jakiś remont, wyposażenie (6/32)</i> Kolejną innowacją jest uzależnienie otrzymania pomocy od przejścia pewnych etapów reintegracji Przyjęte rozwiązanie powoduje, że bezdomny musi wykazać chęci do zmiany swojej sytuacji i dopiero po okazaniu realnych efektów swoich starań może przejść do następnego etapu pomocy. Zapewnia to większą trwałość oraz trafność pomocy (6/32) <i>Innowacyjnością jest to, że oczekuje się od tych ludzi współpracy i wykazania jakiejś swojej inicjatywy. Bo do tej pory było tak, że rodzina dostawała mieszkanie socjalne i tak naprawdę na tym się sprawa kończyła(6/32)</i>	Standard powinien prezentować nowe pomysły, nie zaś powielać zapisy z ustawy o mieszkaniach chronionych. Pomimo tych uwag przedstawiciele partnerstwa nie widzą potrzeby uzupełniania tego standardu (8/26) Najmniej innowacyjne są rozwiązania znane wcześniej, jak jadalnia czy noclegownie i schroniska (8/26) Negatywną innowacyjnością (bo nierealną do spełnienia w warunkach polskich) jest wprowadzenie szczegółowego opisu i wymogów warunków realizacji związanych z infrastrukturą (pomieszczeniami, ich rozkładem, wykończeniem, liczbą toalet i określoną wielkością przedpokoju, metrażem pomieszczeń, itd.). Te wymogi powinny być potraktowane w sposób bardziej elastyczny(8/26)	Standard uznano za innowacyjny w jego aspekcie towarzyszenia osobie bezdomnej w indywidualnym procesie wychodzenia z bezdomności, współpracy w rozwiązywaniu jego deficytów, doskonaleniu jego waleorów na rzecz wychodzenia ze stanu bezradności życiowej do usamodzielnienia (15/46) Standard MiPD jest zdecydowanie innowacyjny w stosunku do aktualnego sposobu świadczenia usług i organizację wsparcia OB w gminie gdyż uzupełnia właśnie o te elementy, których tu ewidentnie brakowało – mieszkania wspierane i lokal socjalny (9/39;13/58;15/46; 18/79)

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	Główną innowacją, którą wprowadził standard jest schodkowy system wychodzenia z bezdomności (18/79)		
Proponowane modyfikacje	Realizatorzy zwracają uwagę na bezzasadne przywiązanie twórców modelu do nazewnictwa poszczególnych usług. Partnerzy skupiają się na człowieku, jego trudnościach i formach pomocy, a nie na szczegółowych procedurach, które w ich opiniach są nieuzasadnione i niepraktyczne. Potrzebę koncentracji na człowieku uwypukla cytata: <i>„pracując w wielu krajach to się nauczyłem troszeczkę inaczej na to patrzeć, że tam jednak się mówi o łózkach, o krzesłach, a nie o ludziach, myśmy na wizycie studyjnej byli w Portugalii, czy widzieliście człowieka gdzieś? Nam pokazywano domy, tylko ludzi w nich nie było. (...)”</i>. W tym celu standard powinien w większym stopniu aktywizować osoby bezdomne i uwzględniać ich partycypację w zmianach, które mają miejsce w ich życiu(15.2/69) Podkreślano, iż standard stanowi wprawdzie istotną pomoc przy konstruowaniu planu działań, jednak konieczne wydaje się pozostawienie Partnerstwu dużej dozy swobody i elastyczności w zakresie doboru zarówno samych usług jak i zatrudnianych w ramach standardu specjalistów(3.2/91) Modyfikacja modelu GSWB obejmować powinna rozszerzenie zakresu działania proponowanych usług i umożliwienie indywidualnych modyfikacji adekwatnych do gmin – realizatorów, które w oparciu o diagnozę mogą trafnie określić potrzeby osób bezdomnych na danym terenie(15.2/65) Standard: mieszkalnictwo i pomoc doraźna realizowany powinien być w sposób zindywidualizowany i dostosowany do potrzeb i możliwości gminy(15.2/73) Uzupełnienie standardu o wytyczne dot. realizowania standardu w małych miejscowościach (6/31) Dookreślenie jak kompletna powinna być realizacja standardów <i>Mieszkalnictwo i Pomoc Doraźna</i> z uwzględnieniem „wielkości” miejscowości w której standard jest wdrażany; jakie i które standardy powinny być realizowane przez większe ośrodki a które przez mniejsze. Chodzi o to, żeby zapobiec sytuacji masowych migracje osób bezdomnych tam gdzie przyjęte zostaną rozwiązania kompleksowe, co „pozwoli” na pozorne „rozwiązanie” problemu bezdomności w regionach, gdzie takie standardy nie będą realizowane (6/31) Wprowadzenie większej dowolności w wyborze działań opisanych w standardzie oraz umożliwienie im dostosowania rozwiązań do specyfiki sytuacji lub kategorii odbiorców(6/31) Eksperci natomiast zwrócili uwagę na konieczność zachowania elastyczności w rygorystycznym traktowaniu propozycji standardu, która jednakże ograniczona jest czasem trwania projektu i możliwościami finansowania pracy z OB. Eksperci uznali, że nie mają jasności co do tego, czy realizowane standardy przez Partnerstwo są tzw. minimalnymi, obowiązującymi wszystkich w sposób jednakowy, choć zauważają też, że partnerstwa mają swobodę wychodzenia poza to minimum(18.2/111) Ograniczenie wymaganej dokumentacji przy zachowaniu obowiązku prowadzenia monitoringu OB korzystających ze wsparcia w ramach standardu (2/46) Obniżenie wymagań dotyczących wykształcenia opiekunów tak, aby możliwe było zatrudnianie osób, które wyszły z bezdomności (2/46) Wprowadzenie w opisie poszczególnych placówek minimów kadrowych, wymaganych dla realizacji każdego standardu placówki (6/31)		

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	W standardzie nie została uwzględniona kwestia odpłatności świadczonych im usługi.	Osoby przebywające w całodobowych schroniskach i innych placówkach powinny ponosić odpłatność. Chociażby część (9/38)	
	Standard powinien zawierać rekomendację w zakresie regulowania odpłatności pobytu w placówce osoby bezdomnej spoza gminy przez gminę „pochodzenia” takiej osoby(9.2/88)	Należałoby wprowadzić wyraźny zapis mówiący o sposobie finansowania placówek „bez wskazania źródeł finansowania (to) będzie martwy (standard, zapis) (9/38)	
	Zwrócić uwagę w standardzie na specyfikę grup docelowych pod względem ich predyspozycji społecznych i psychologicznych (jej stosunku do zmiany swojej sytuacji życiowej). W standardzie powinny się znaleźć odnośniki do konkretnych działań będących w zakresie innych standardów, np. Zdrowia i Edukacji, w celu nakierowania czytelnika na niezbędne formy działań, które powinna przejść osoba bezdomna zanim zostanie jej zaproponowane wejście w konkretny etap modelu drabinkowego(7/85)	Uwzględnienie w standardzie specyficznych sytuacji kobiet i ich odmiennych potrzeb oraz motywacji, związanych głównie z posiadaniem dzieci (6/31)	
	Cele standardu do osiągnięcia powinny brać bardziej pod uwagę specyfikę osób bezdomnych, np. ich wiek czy stan zdrowia(6.2/54)		
	W modelu drabinkowym wychodzenia z bezdomności możliwe było zastosowanie indywidualnego podejścia do osób bezdomnych bez konieczności sztywnego przechodzenia przez każdego przez wszystkie etapy. Niektóre osoby bezdomne mogłyby być wprost przygotowywane do zamieszkania w mieszkaniach chronionych i przy zastosowaniu monitoringu ze strony asystentów osoby bezdomnej mogłyby podjąć próbę wyjścia z bezdomności niejako „na skróty”(7/85)		
	Osoby długotrwale bezdomne, nawet po przejściu wszystkich etapów wychodzenia z bezdomności, albo po uzyskaniu mieszkania chronionego od razu, zazwyczaj nie są w stanie utrzymać tego mieszkania i utrzymać swojego nowego statusu(7/85)	Konieczne są zatem szkolenia i treningi w zakresie podstawowych czynności koniecznych do samodzielnego życia i podstawowa wiedza o tym jak funkcjonuje normalny człowiek w społeczeństwie. Inaczej osoby wkrótce po wyjściu z bezdomności ponownie tracą lokale (7/85)	
	Konieczność stosowania większych rygorów wobec osób bezdomnych, które przystąpiły do kontraktu wychodzenia z bezdomności, aby bycie beneficjentem pomocy społecznej nie stworzyło u nich poczucia komfortu do tego stopnia, że będą robić wszystko, aby ten status utrzymać (7/85)		
	Stworzenie strategii rozwiązywania problemów mieszkaniowych w gminach. Przy założeniu, że w budowaniu koncepcji wzięliby udział wszyscy, którzy mają w tej sprawie wiedzę, doświadczenia oraz możliwości, być może dałoby to nowy impuls do rozwiązywania problemu również w innych miejscowościach(8/27)		
	Powinien zostać poszerzony o cele uwzględniające potrzeby Domów Wspólnoty, oraz działania i usługi w szerszym stopniu dostosowane do kategorii placówek samodzielnego zamieszkania.	W ogóle nie został uwzględniony w standardzie MiPD – Dom Inwalidy Bezdomnego. Z placówką tego typu osoby badane zetknęły się w trakcie wizyty studyjnej(15/46)	
	Wprowadzenie większej dowolności w wyborze działań opisanych w standardzie oraz umożliwienie im dostosowania rozwiązań do specyfiki sytuacji lub kategorii odbiorców(6/31)		

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	Wprowadzenia instytucji superwizora. Nadzór nad jakością pracy i wdrażanymi rozwiązaniami stanowiłby wydatną pomoc dla pracowników placówek (6/31)		
	W standardzie niezbędne jest dodanie zapisu, iż przedmiotem monitoringu jest postęp klientów w procesie usamodzielniania się oraz poziom realizacji zapisów Indywidualnego Programu Wychodzenia z Bezdomności(5.2/41)		
	Standard powinien regulować kwestię współpracy w zakresie monitoringu pomiędzy różnymi realizatorami zaangażowanymi w prowadzenie usługi oraz proponować narzędzia np. cykliczne spotkania monitoringowe(5.2/41)		
	Zdefiniowanie różnic pomiędzy pomocą doraźną, a pomocą stałą. Jest to niezwykle istotne, gdyż wpływa na sposób pracy z danym beneficjentem(8.2/37)		

Inne (jakie?)...

Krytycznie oceniano zapis „Ustawy o pieczy zastępczej”, stanowiący – w opinii badanych – istotny regres w odniesieniu do uregulowań prawnych dotyczących świetlic środowiskowych. Zapis ten wprowadza konieczność uzyskania pozytywnej opinii inspektora sanitarnego oraz straży pożarnej,

Trudność związana z pozyskiwaniem informacji o osobach zagrożonych bezdomnością. Jedynym źródłem tych informacji mogą być spółdzielnie mieszkaniowe i zarządcy budynków(6/31)

Występuje różny poziom wiedzy respondentów i ekspertów na temat GSWB, np. nie mają wiedzy o wszystkich działaniach i usługach. Orientują się dobrze w zakresie swoich działań(6.2/3)

Widoczne jest także brak zaangażowania realizatorów w projekt i ewaluację, tym także charakteryzują się podejmowane przez nich działania, obrazują to wypowiedzi: „*mam dużo uwag, ale teraz... nie pamiętam. Są tam różne rzeczy do dodania, ale teraz nie pamiętam.*”, „*Standard stał się swego rodzaju pomyłką.*” (19.2/66)

Wszystkie wyznaczone cele zostały zrealizowane częściowo, z wypowiedzi respondentów wynika także, że powierzchownie i chaotycznie. Przyczyną takiego stanu rzeczy może być niedostateczne zaangażowanie realizatorów projektu oraz niekompletna znajomość standardu(19.2/63)

Modyfikacja w tym zakresie powinna objąć proces rekrutacji do realizacji projektu

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
		w taki sposób, by osoby pracujące z osobami bezdomnymi charakteryzowały się wysokim poziomem profesjonalizmu, empatii, akceptacji i szacunku dla drugiej osoby(19.2/66)	
		Rekomendacje związane z modyfikacją modelu proponowane przez Partnerów lokalnych Gminy dotyczyły w znacznej mierze nieterminowego wpływu środków finansowych z projektu, które opóźniały terminy podejmowania zaplanowanych działań(15.2/65)	

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Uwagi formalne	Badani R12 i R13 ocenili merytoryczną wartość standardu wysoko. Należy jednak pamiętać, że pojawiła się również opinia krytyczna [R6], że jest za mały nadzór nad osobami przystępującymi do programu „mieszkanie wspierane” oraz, że w ogóle zbyt wiele jest oferowane osobom bezdomnym w ramach standardu(11.2/117)		

Ocena pod względem wartości merytorycznej (w tym trafność i skuteczność)

Ogrzewalnia
Do ogrzewalni nie rekomenduje się zmian w założonych celach i działaniach. Wg respondentów cele są jasne i sensowne w ramach podejmowanych działań(1.2/62) Procedury zostały spisane w formie wymaganej przez Standardy dokumentacji, co potwierdzają słowa J2: „*Jest to wszystko zrobione według standardów*”. Sporządzanie dokumentacji nie rodziło według respondentów J1 oraz J2 żadnych problemów, wytyczne w standardach były według nich jasno określone, co potwierdzają ich słowa, J1: „*Nie było tu żadnych problemów*” oraz J2: „*Nie było z dokumentacją problemów*”. E7: „*Biorą udział w przyjmowaniu dyżurni. Tego, kto opracował procedurę to nie wiem*”, E8: „*W Regulaminie są procedury zawarte*”(6.2/33)
. Ogrzewalnia zawiera w sobie także inne usługi (łącznie, punkt wydawania odzieży oraz punkt informacyjny). Dzięki połączeniu elementów pomocy doraźnej (ogrzewalnia, łaźnia, punkt wydawania odzieży) i systemowej (punkt informacyjny wraz z animacją OB), usprawniono proces wprowadzania osób bezdomnych do bardziej zaawansowanych form pomocy(10.2/49)
Noclegownia
Brak wypowiedzi
Schronisko
Wskazówki i wytyczne w modelu były według respondentów jasne i czytelne, a także realne do realizacji oraz osiągnięcia założonych rezultatów(6.2/46) Adekwatność przyjętych działań do celów w ramach usługi: schroniska dla osób bezdomnych ocenić należy pozytywnie(15.2/73)

Niezasadny, jest wymóg posiadania wykształcenie wyższego przez opiekuna ogrzewalni. Wykształcenie nie gwarantuje kompetencji tej osoby i jednocześnie zamyka drogę do takiej pracy wielu osobom, które dobrze sprawdzałyby się w takiej roli – na przykład osobom, które wyszły z bezdomności(6/31) Kwalifikacje kadry określone w standardzie ogrzewalni są za wysokie w stosunku do potrzeb, szczególnie opiekuna. E8: „*W jednym przypadku to nagieśliśmy, bo minimum wśród opiekunów to szkoła średnia i do tego kurs pomocy medycznej i takiej osoby nie znaleźliśmy. Jest pan po zasadniczym technikum z tym kursem, naszym argumentem jest to, że ma on doświadczenie w takiej pracy. Średnie wykształcenie nic nie wnosi jeśli chodzi o opiekę w ogrzewalni*.”(6.2/35,36)
Próbowano także nawiązać współpracę ze spółdzielnią mieszkaniową, jednak ze względu na obostrzenia prawne (ochrona danych osobowych lokatorów), współpraca ta nie doszła do skutku(10.2/49)

Według respondentów na potrzeby schroniska dokonano zatrudnienia najpotrzebniejszych kadry według wymogów w Standardach, jednakże realizacja wytycznych w standardach sprawiła sporo problemów ze względu na małe zasoby finansowe schroniska, potwierdzają to słowa J2: „*Z zatrudnieniem było gorzej, chodzi o finanse*”. Istnieją obawy o zatrudnienie kadry po zakończeniu pilotażu(6.2/41) Brak dogłębnych opisów realizatorów projektu w kontekście standardów domów

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	Mieszkania wspierane W ocenie badanych usługa Mieszkanie wpierane w jasny sposób określa: co, w jakich etapach, oraz za pomocą jakich działań należy realizować. Opis usługi jest kompletny, nie ma w nim sprzeczności i co istotne nie jest on przesadnie rozbudowany. Prócz wspomnianej wyżej modyfikacji w zakresie działania 5 badani nie zgłosili żadnych zastrzeżeń. W opinii respondentów usługa Mieszkanie wspierane jest dobrze opracowana i nie należy jej zmieniać(9.2/83) Wszystkie osoby bezdomne, które są objęte pomocą mieszkaniową uczestniczą w działaniach wspierających, dotyczących takich zagadnień jak trening ekonomiczny (budżetowy), warsztaty aktywizacji zawodowej w ramach ekonomii społecznej, oraz coaching – jak radzić sobie w życiu codziennym. W opinii badanych działania te przyniosły bardzo pozytywne efekty wśród osób bezdomnych(10.2/51) Badani wysoko oceniają Usługę 1. W ich opinii opis tej usługi jasno określa co należy zrobić aby ją zrealizować(11.2/114) Cele modelu nie powinny być poddawane modyfikacji. Są klarownie zdefiniowane i adekwatne do założeń całego projektu(15.2/69) Model „Najpierw mieszkanie”, jako bardziej humanitarny i pokazujący człowiekowi bezdomnemu tak kontrastową jakość życia, że raczej zrobi wszystko, żeby tego dobra nie utracić (6/30) Punkt informacyjno-konsultacyjny Określone w standardzie PIK cele oraz działania służące ich realizacji oceniano bardzo pozytywnie(3.2/91) <i>Zakres zapisanych w standardzie działań uznano za dobrze dopasowany do założonych celów(3.2/100)</i> Respondenci ocenili usługę PIK jako dobrze opracowaną. W opinii badanych zaletą opisu tej usługi jest to, że nie jest on nadmiernie szczegółowy a jego wdrożenie nie następuje na podstawie rozporządzenia, co mogłoby być kłopotliwe(11.2/116) Jadłodajnia Jadłodajnia w praktyce okazywała się miejscem świadczącym usługi znacznie wykraczające	wspólnotowych nie pozwala na szczegółowe porównanie ich z wymogami schronisk dla osób bezdomnych w modelu GSWB((15.2/66) Standard wprowadza mieszkanie (treningowe, adaptacyjne, zastępcze). W marcu 2012 roku rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej wprowadziło mieszkanie chronione Cele przytoczone w dokumencie uznane zostały za całkowicie nieosiągalne ze względu na posiadane zasoby (6.31) W mieszkaniach wspieranych częściowa realizacja założonego celu, wraz z brakiem możliwości weryfikacji efektów działań na obecnym etapie wdrożenia usług w gminie wpływa na niemożność weryfikacji skuteczności całego standardu(1.2/64) Partnerstwu w trakcie wdrożenia projektu szczególnie brakowało informacji, zasad związanych z pozyskiwaniem mieszkań treningowych/socjalnych/ wspieranych oraz część poświęconej współpracy z gminą w tym wymiarze (2/45) W stosunku do placówek pomocy doraźnej (ogrzewalni, noclegowni) zbyt wąsko potraktowane zostały właśnie standardy dotyczące placówek samodzielnego zamieszkania (mieszkania wspierane i socjalne)- Domów Wspólnoty(18/78) Cele opisane przez standard MiPD nie w pełni są trafne w stosunku do problemów związanych z tworzeniem placówek samodzielnego zamieszkania – przepisy (18/78) Kontrowersyjny jest trzeci cel szczegółowy „Zwiększenie liczby osób, objętych wsparciem, w postaci treningu, doradztwa, prac socjalnych. Należy ten cel przeredagować tak, aby jasno odnosił się do pomocy doraźnej (18/78)	

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	poza zapisany w projekcie przedmiotowy zakres jej obowiązków Prowadzona przez jej pracowników działalność posiadała charakter ogólnej, definiowanej pracy socjalnej, mającej na celu nawiązanie kontaktu, rozpoznanie sytuacji oraz potrzeb danej osoby, świadczenie różnych form wsparcia oraz monitoring korzystania z zaproponowanych usług(3.2/98) Łaźnia Punkt wydawania odzieży Standard w zakresie organizacji punktu wydawania odzieży jest jasny i przejrzysty (1.2/65) Nie rekomenduje się żadnych modyfikacji w odniesieniu do całego standardu. Cele i proponowane działania w zakresie funkcjonowania ogrzewalni i punktu wydawania odzieży są skuteczne(1.2/66) Punkt wydawania żywności Zdaniem respondentów osiągnięcie wszystkich rezultatów dotyczących punktu wydawania żywności, jakie podaje standard nie jest możliwe. „Wszystkich rezultatów nie da się spełnić min. zaspokojenie potrzeb żywieniowych. W większości przekazujemy gotowe produkty żywnościowe i jest ograniczony katalog wydawanych produktów. Możemy zmniejszyć stopień niedożywienia osób, ale na pewno zaspokojenie wszystkich potrzeb żywieniowych tych osób nie.”(8.2/36) Świetlica dziennego pobytu		
Ocena pod względem innowacyjności			
Proponowane modyfikacje	Ogrzewalnia Wymogi kwalifikacyjne kadry ogrzewalni są zbyt wygórowane. Zdaniem ekspertów, wystarczające jest wykształcenie zawodowe, doświadczenie i kurs pierwszej pomocy(6.2/38) Obniżenie wymaganego od opiekuna ogrzewalni wykształcenia z wyższego na średnie. Badani uznali tak wysoki poziom wykształcenia za niezasadny i zawężający grono potencjalnych kandydatów na to stanowisko, szczególnie w mniejszych miejscowościach. Kryterium eliminuje z grona potencjalnych kandydatów osoby posiadające bogate doświadczenie w pomocy społecznej, lecz mimo to nie posiadające wyższego wykształcenia(10.2/49) Lepiej jest zachować odgraniczenie mężczyzn od Kobiet w ogrzewalni, ponieważ opanowanie sytuacji niejednokrotnie w ogrzewalni przysparza trudności(18.2/97)		

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Noclegownia Schronisko Modyfikacja obejmować powinna rozszerzenie zakresu działania proponowanych usług i umożliwienie indywidualnych modyfikacji adekwatnych do gmin – realizatorów, które w oparciu o diagnozę mogą trafnie określić potrzeby osób bezdomnych na danym terenie(19.2/64) Mieszkanie wspierane Trudne będzie zapewnienie mieszkań w wymiarze długofalowym Należy usunąć zapis: instytucje rekomendujące do czasu wyjścia z sytuacji bezdomności współpracują z koordynatorem/ kierownikiem mieszkań wspieranych. Działanie to nie jest niezbędne, brak zainteresowania ze strony instytucji rekomendującej nie przynosi żadnej straty, czy też nie stanowi problemu(5.2/38) Należy usunąć umowę najmu ze sformułowania: udzielenie zakwaterowania (maksymalnie na 3 lata, w uzasadnionych przypadkach na czas nieokreślony) na podstawie regulaminu, umowy najmu, indywidualnego programu wychodzenia z bezdomności. W przypadku np. mieszkań chronionych nie ma umowy najmu, a jest decyzja administracyjna. Powinien być wymagany jedynie regulamin i indywidualny program wychodzenia z bezdomności(5/38) Należy dodać asystenta oraz innych pracowników do monitoringu postępów w procesie wychodzenia z bezdomności prowadzonego przez pracowników socjalnych(5/38) Należy tak sformułować zdanie dotyczące wsparcia(trening budżetowy, trening samoobsługi i zaradności życiowej, nawiązywania i utrzymywania kontaktów społecznych itd.), aby z niego jasno wynikało, że są to opcje do wyboru, paleta działań, którą można wprowadzić i stosować. Ważne jest, aby czytelnik nie miał wątpliwości, iż jest to otwarty katalog działań. Warto również dodać wsparcie terapeutyczne oraz terapię uzależnień(5.2/39) Pilotażowe wdrożenie pokazuje, iż w zakresie usług musi być zapewnione wsparcie asystenta bądź innej osoby wspierającej, pracującej indywidualnie z daną osobą. Samo wsparcie pracownika socjalnego nie jest wystarczające(5.2/39) Przeszkolenie koordynatora z zakresu pierwszej pomocy przed medycznej jest niepotrzebne w przypadku mieszkań rozproszonych(5.2/40) Rekomendowane przez Partnerstwo dokumenty wymagane w standardzie, jako niezbędne minimum do prowadzenia mieszkań wspieranych to: Indywidualny Program Wychodzenia z Bezdomności oraz regulamin pobytu w mieszkaniu. Natomiast książka meldunkowa to „fikcyjny dokument, który został stworzony tylko i wyłącznie na potrzeby tego projektu”. Zasugerowano również, iż należałoby sprawdzić zapisy obowiązujących przepisów prawnych w zakresie mieszkań wspieranych – czy też one nie wymagają jakiegoś rodzaju dokumentacji, Jak też warto skonfrontować zapisy standardu z obowiązującym prawem(5.2/41) Należy zrezygnować z podawania minimalnej liczby metrów kwadratowych przypadających na osobę(5.2/41) Przeformułowanie wytycznych dotyczących liczby metrów kwadratowych mających przypadać na 1 osobę w mieszkaniach przekazywanych w ramach wsparcia (treningowych) na bardziej realne (2/46)			
<i>Zapisy standardu podają wskaźniki ilościowe do monitoringu wdrażania usługi, które wymagają zweryfikowania i zmodyfikowania, np. wskaźnik – liczba udzielonych świadczeń (noclegów, posiłków, kąpeli, porad, konsultacji, informacji itp.) czy też liczba osób przyjętych w wyniku interwencji służb mundurowych (traktowanych jako przypadki ratowania zdrowia lub życia). Są to wskaźniki realizacji całego standardu mieszkalnictwa i pomoc doraźnej, a nie danej usługi jaką są mieszkania wspierane(5.2/41)</i> Respondenci nie do końca zgadzają się, że mieszkanie wspierane dla osób bezdomnych jest dobrą i tożsamą formą pomocy zamieszczonej w jednym standardzie pomocy wychodzenia z bezdomności dla dwóch grup tj. wychowanków opuszczających placówki			

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	opiekuńczo-wychowawcze oraz osób bezdomnych (w większości wieloletnio doświadczając bezdomności) Tym samym poprzez swoje doświadczenia w/w grupy posiadają specyficzny charakter potrzeb i nie powinny być łączone w jednym standardzie problematyki bezdomności. (8.2/33) Ich zdaniem należałoby także dookreślić, jaki typ lokalu mieszkalnego może pełnić rolę mieszkania wspieranego i na jakim etapie w procesie wychodzenia z bezdomności, zarówno pod względem założeń merytorycznych jak i prawnych(8.2/33) Respondenci zgłosili także zastrzeżenia co do słuszności dzielenia mieszkań wspieranych na mieszkania rozproszone i zespolone. Podział taki wymaga przede wszystkim dostosowania form wsparcia do osób zamieszkujących te lokale(8.2/34) Kolejną z propozycji modyfikacji standardów jest dostosowanie form pomocy do potrzeb osób zamieszkujących mieszkania wspierane, które świadczone miałyby być zewnątrznie(8.2/34) Zwiększyć nacisk w działaniu 5na rolę wsparcia klienta kursami umiejętności „miękkich” i treningami zaradności życiowej(9.2/83) Poszerzenie opisu modelu wspólnotowego zawartego w publikacji pt. Model. Gminny standard wychodzenia z bezdomności. <i>W Modelu GSWB sam model wspólnotowy jest zbyt wąsko opisany. Opis nie obejmuje wszystkich aspektów, czy specyfiki działalności Domów Wspólnoty. Chcemy to rozszerzyć i będzie to zawarte w naszych rekomendacjach [R01](9.2/86</i> Uszczegółowienie i standaryzacja procedury selekcji OB. ubiegających się o miejsce w „programie” Mieszkanie wspierane(9.2/88) Doprecyzowanie stosowanej terminologii w kwestii mieszkania wspieranego i chronionego, jako że typ zaproponowany w modelu różni się od obecnej rzeczywistości prawnej. Mieszkanie wpierane zaproponowane w modelu nie ma swojego odpowiednika w stosownych przepisach, a najbliższą mu for Należy wyjaśnić dysonans pomiędzy pojęciem „mieszkania wspieranego”, które funkcjonuje w standardach, a pojęciem „mieszkania chronionego”, które jest zapisem ustawowym. Jest to istotne, ponieważ ustawa jest aktem normatywnym dla pomocy społecznej, a w standardzie pojawia sie coś, czego nie ma w ustawie (2/46) ma jest mieszkanie chronione(10.2/52) Konieczne jest ujednolicenie nazewnictwa używanego w standardzie z definicją rozporządzenia dotyczącego mieszkań chronionych/treningowych/ wspieranych (4/37;10/45) Istotna była także kwestia pomieszczenia dla kierownika w mieszkaniu chronionym. W opinii badanych ten konkretny zapis standardu nie sprawdza się w przypadku Partnerstwa, jako że odległość od mieszkań chronionych do siedziby Partnerstwa jest niewielka(10.2/52) Nie ma potrzeby, aby w mieszkaniach chronionych występowała kadra np. w postaci kierownika koordynatora lub pracownika z OPS (/10/76) Proces „Housing First” byłby skuteczniejszy w przypadku osoby z problemami psychicznymi lub emocjonalnymi, aniżeli z chorobą alkoholową(10.2/53) Modyfikacja działań w modelu GSWB w usłudze: mieszkania wspierane dotyczyć powinna w największym stopniu finansowania mieszkań wspieranych. Realizatorzy projektu dostrzegają potrzebę zwiększenia liczby takich usług, doceniają wartość i znaczenie działań w zakresie mieszkalnictwa wspieranego(15.2/69) Niektóre wątki mogłyby być bardziej pogłębione – np. opis mieszkalnictwa wspieranego/socjalnego/treningowego (5/48) Przydatne byłoby opisanie ram prawnych, zasad jakie funkcjonują i na jakich gmina może przekazywać mieszkania wspierane/socjalne/treningowe organizacjom pozarządowym (5/48)		

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	Należy wyjaśnić kwestię administrowania mieszkaniami chronionymi/wspieranymi. Istotna jest kwestia podziału kompetencji. Jeżeli mieszkanie jest na przykład miasta, ZGM powstaje problem dotyczący sformułowania umowy. Umowa powinna być jedna, a w niej zawarte zapisy formalne, odnoszące się do regulacji kwestii administrator-najemca. Z uwagi na to, że to mieszkanie jest formą pomocy należy przygotować też drugą część umowy zawartą pomiędzy podopiecznym a instytucją/ośrodkiem pomocy społecznej (2/46) Krytycznie odniesiono się do standardu mieszkalnictwo i pomoc doraźna w zakresie mieszkania wspieranego w kontekście świadczenia usług poradnictwa specjalistycznego. Usługę poradnictwa specjalistycznego powinno się stosować jedynie wtedy, gdy istnieje realna potrzeba. (8/27) Ograniczone możliwości wprowadzania innych form mieszkalnictwa, wykraczających poza obecne w standardzie zapisy i ustalenia Punkt informacyjno-konsultacyjny Sugerowano położenie większego nacisku na podejmowanie współpracy i prowadzenie działań w ramach zespołu interdyscyplinarnego(3.2/90) Podkreślano konieczność zapewnienia swobody i dowolności w zakresie doboru określonych specjalistów(3.2/391) Wskazywano na konieczność wprowadzenia do standardu zapisu akcentującego potrzebę oddelegowania z MOPS pracownika socjalnego, realizującego usługi dedykowane wyłącznie klientom objętym wsparciem PIK(3.2/91) W przypadku PIK – położenie większego nacisku na podejmowanie współpracy i prowadzenie działań w ramach zespołu interdyscyplinarnego, zapewnienie swobody i dowolności w zakresie doboru określonych specjalistów jak również wprowadzenia do standardu zapisu akcentującego potrzebę oddelegowania z MOPS pracownika socjalnego, realizującego usługi dedykowane wyłącznie klientom objętym wsparciem PIK(3.2/100) Istotną propozycją w przypadku standardu jest rezygnacja z doradztwa telefonicznego oraz elektronicznego. Jak zauważyli badani, bezdomnymi wielokrotnie są osoby wykluczone informatycznie nie potrafiące posługiwać się komputerem oraz Internetem (tym bardziej pocztą elektroniczną) (10.2/56) Jadłodajnia W przypadku stołówki – nie ograniczanie się wyłącznie do zaspokajania podstawowych potrzeb żywieniowych, ale także podejmowania działalności posiadającej charakter ogólnie definiowanej pracy socjalnej, mającej na celu nawiązanie kontaktu, rozpoznanie sytuacji oraz potrzeb danej osoby, świadczenie różnych form wsparcia jak również stały monitoring korzystania z zaproponowanych usług(3.2/100) <i>Łaźnia</i> Punkt wydawania odzieży Punkt wydawania odzieży realizowany jest jako część kompleksowej pomocy doraźnej osobom bezdomnym w ogrzewalni. Umieszczenie go wraz z innymi elementami pomocy doraźnej w jednym punkcie większości oferowanych w tym zakresie form znacznie ułatwia OB skorzystanie z bardziej kompleksowej pomocy(1.20/57) Punkt wydawania żywności <i>Świetlica dziennego pobytu</i> Propozycje ogólne Podkreślenie istotnej roli placówek (PIK oraz jadłodajni) w trzech obszarach pomocy osobom bezdomnym oraz zagrożonym bezdomnością: profilaktyki, interwencji oraz integracji społecznej(3.2/100) Obie placówki (PIK i jadłodajnia) poza świadczeniem usług doraźnych, mogą podejmować działania nakierowane na modelowanie postaw i zachowań, kształtowanie właściwych nawyków (funkcja prewencyjna) jak i motywowanie do zmiany dotychczasowego stylu życia, powrotu do stanu „domności” (element integracyjny)(3.2/100)		

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	W tym celu należy w zapisane w standardzie działania wpisać elementy podkreślające konieczność świadczenia szeroko zakrojonej pomocy(3.2/100) Jedna z propozycji modyfikacji dotyczyła samej organizacji punktu pomocy doraźnej, w kontekście dostosowania godzin świadczenia pomocy dla poszczególnych grup potrzebujących, a także dostosowania zakresu pomocy w zależności czy jest to pomoc dla rodziny, czy dla osoby samotnej(8.2/38) Istotną kwestią jest dodanie wymogu zatrudnienia w punkcie pomocy doraźnej przynajmniej jednej osoby posiadającej wykształcenie socjalne. Jest to konieczne, przede wszystkim z uwagi na częste pojawianie się osób, które poza pomocą doraźną chcą otrzymać informacje o innych dostępnych formach wsparcia(8.2/38) Łaźnia nie została wyodrębniona jako element wsparcia w ramach wdrażania GSWB na terenie Gminy. Jednakże w ramach ogrzewalni, osoby bezdomne mają możliwość skorzystania z łazienki posiadającej natrysk oraz otrzymują dostęp do niezbędnych środków higienicznych. W małych miejscowościach z niewielką populacją OB takie rozwiązanie wydaje się być bardziej optymalne zarówno kosztowo jak i organizacyjnie dla zaspokojenia lokalnych potrzeb (10.2/57)		

Inne (jakie?)...



ROZDZIAŁ 4

4 Standard zdrowia

Uwagi dotyczące Standardu i standardów

STANDARD „ZDROWIE” – UWAGI OGÓLNE

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Uwagi formalne	Generalnie standard opisano w klarowny sposób (1/52; 2/47; 6/4;11.2/125). 8/30; 15/48; 19/68; 6.2/77).	Standard jest niejasny (14/29; 8/30; 15/48; 19/68; 6.2/77).	Zakwestionowano potrzebę opracowywania osobnego standardu „Zdrowie”, pojawiła się propozycja, aby dopisać część usług z zakresu zdrowia do innych standardów (13/59). Standard „Zdrowie” jest spójny z innymi standardami, w szczególności ze standardem praca socjalna (9.2/ 97). Dodanie do „Standardu” regulacji dotyczących minimalizowania barier architektonicznych (11.2/128).

Ocena pod względem **wartości merytorycznej** (w tym trafność i skuteczność)

Cele są trafne – odpowiadają potrzebom adresatów – i wykonalne; standard jest dopasowany do potrzeb Partnerstwa (2/47).
Generalnie cele i usługi dopasowane są do potrzeb odbiorców i w większości realistyczne (6/34; 9/42; 11/79).
Ogólnie pozytywna ocena wartości merytorycznej standardu (6.2/77; 8.2/46).

Standard jest zbędny, gdyż generalnie nie odnosi się do działań realizowanych przez instytucje pomocy społecznej i pracy socjalnej, poza potwierdzeniem prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (11.2/125).
Standard „Zdrowie” wykracza poza kompetencje instytucji realizujących wsparcie dla osób bezdomnych (9.2/96) i z uwagi na ogólnie niską merytoryczną jakość nie powinien być realizowany (9.2/97).

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
		Standard, generalnie, w niewystarczającym stopniu odnosi się do potrzeb OB i sytuacji placówek, w których przebywają; cele są dobrane nietrafnie (14/29). Problem stanowi finansowanie zaplanowanych w standardzie usług (13/60; 14/29; 19/69): brak środków w gminie, części usług nie można sfinansować w ramach NFZ (2/47). Wątpliwości wzbudziła kwestia dopasowania procedur do systemu ochrony zdrowia, były to jednak ogólne zastrzeżenia, bez wskazywania konkretnych przypadków (3/65). Standard nie opisuje funkcjonowania placówek opiekuńczych dla osób starszych i/lub wymagających opieki (3/66-67). Nie opisuje też procedur opieki nad osobami chorymi i niepełnosprawnymi, które kierowane są do nieprzystosowanych placówek pomocowych, z uwagi na brak miejsc w zakładach opiekuńczo-leczniczych (3/67). Standard nie uwzględnia często trudnej sytuacji placówek: brak środków utrudnia zatrudnienie pielęgniarek, niedostatki w zakresie infrastruktury itp. (3/66, 68). <i>Brak uregulowań dotyczących przeniesienia osób, które ukończyły leczenie szpitalne, do Zakładów Opiekuńczo-Leczniczych</i> (3/67). Brak rozwiązań systemowych (3/68). Realizacja standardu w zakresie współpracy z placówkami ochrony zdrowia jest trudna (11/81), ze względu na powszechną niechęć pracowników tych placówek do podejmowania partnerskiej kooperacji w odniesieniu do problemów osób bezdomnych. Jak to ujęto: <i>Trudno zatem oczekiwać, aby osoby bezdomne uzyskały w tej mierze status osób uprzywilejowanych na tle pozostałych mieszkańców (...)</i> (7/85). Standard nie reguluje skutecznie kwestii dostępności OB do lekarzy (8/31–32). Oceniono, że w standardzie przerzuca się obowiązki służby zdrowia na placówki zajmujące się OB (19/68–69). <i>Efektem końcowym będzie całkowita zmiana profilu placówki pomocy społecznej, która stanie się małym szpitalem i jednocześnie będzie zapewniać opiekę i pracę socjalną osobom, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej, jak i pomoc medyczną</i>	

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
		<i>osobom ciężko i przewlekłe chorem. Respondenci zdecydowanie nie zgadzają się na taki stan rzeczy i nie widzą możliwości jego wdrożenia</i> (19/69). Wątpliwa potrzeba standaryzacji działań z zakresu usług medycznych i pielęgniarских, gdyż wynikają one z innych ogólnie obowiązujących procedur i przepisów (8.2/46).	
Ocena pod względem innowacyjności		Standard oceniono jako nieinnowacyjny, będący jedynie odzwierciedleniem obowiązujących rozwiązań prawnosystemowych, a co za tym idzie – praktyk wcześniej stosowanych przez Partnerstwo (1/53). Generalnie brak rozwiązań innowacyjnych (2/47; 6/35, 7/86). Standard nie zawiera rozwiązań innowacyjnych, jedynie strukturyzuje powszechnie stosowane praktyki (3/68; 11/80). Standard mało innowacyjny (9/44).	
Proponowane modyfikacje	Standard nie nadaje się do modyfikacji, gdyż wymagałoby to zmian prawno-systemowych (1/53). Nie ma potrzeby dokonywania modyfikacji (2/47). W pełniejszym zakresie należy uwzględnić potrzeby i sytuację osób starszych – bezdomnych i zagrożonych bezdomnością (9/44–45). Koncepcja, podstawowe założenia standardu sprowadzają się do przerzucania świadczenia usług z zakresu ochrony zdrowia, a wraz z tym – odpowiedzialności za zdrowie OB, na placówki dla OB. Takie podejście uznano za niewłaściwe (19/69-70). Standard zdrowia należy wyłączyć z modelu GSWB (19/73). Wprowadzenie uregulowań prawnych, które pozwoliłyby na udzielanie skutecznej pomocy OB chorym psychicznie (15/49). Wprowadzenie zastrzeżenie, że osoby ciężko chore w ogóle nie powinny trafiać do placówek dla OB (19/70). Wprowadzenie usługi „opieka lekarska” (6/34, 36; 14/29). Wprowadzenie rejestru OB – ułatwienie wymiany informacji pomiędzy placówkami (15/49).		
Inne (jakie?)...			

1 – Standard w obszarze potwierdzenia prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Uwagi formalne	Standard opisano w klarowny sposób (6.2/69; 15.2/76; 19.2/68).		
Ocena pod względem wartości merytorycznej (w tym trafność i skuteczność)	Standard oceniono jako trafny i odpowiadający na potrzeby osób bezdomnych (2.2/64).	Zwrócono uwagę, że w opisie standardu błędnie posłużono się określeniem „zasilek celowy” na potwierdzenie prawa do ubezpieczenia zdrowotnego (6.2/69). Należy szczegółowo opisać poszczególne czynności, które składają się na tę usługę. <i>Jedynym wymienionym działaniem w standardzie jest uzyskanie potwierdzenia prawa do świadczeń opieki zdrowotnej, finansowanej z funduszy publicznych. To działanie pokrywa się z celem ogólnym działania, zatem w żaden sposób nie tłumaczy, jak ten cel należy osiągnąć</i> (1.2/68). Standard nie jest czytelny, podział na zadania wykonywane przez pracowników ochrony zdrowia i pracowników socjalnych (11.2/121).	
Ocena pod względem innowacyjności			
Proponowane modyfikacje	Propozycja modyfikacji nazwy na: <i>Standard ustalania prawa do świadczeń opieki zdrowotnej...</i> (9.2/11). Poszerzenie standardu (...) o opis dobrych praktyk podejmowania działań informacyjnych, których celem jest uświadamianie i uczulenie pracowników służby zdrowia na sytuację osób bezdomnych (9.2/92). Standard powinien zostać uzupełniony o wskazówki (...) jak egzekwować równe traktowanie osób bezdomnych przez lekarzy (11.2/121). Należy doprecyzować zapis dotyczący realizowania standardu przez szpitale i przychodnie (9.2/91). Propozycja doprecyzowania standardu poprzez następujące działania/czynności: <i>Pierwszą może być pomoc w zapewnieniu ubezpieczenia zdrowotnego osobom bezdomnym. Drugim działaniem może być informacja o możliwości skorzystania ze specjalistycznej opieki medycznej. Kolejnym działaniem zapewniającym dostęp do usług medycznych jest pomoc w dotarciu do opieki medycznej (asysta, pomoc w ustalenie terminu wizyty w przychodni specjalistycznej). Ostatnim wskazanym działaniem może być świadczenie usługi pomocy medycznej zgodnie i na równi z innymi obywatelami RP</i> (1.2, 68).		
Inne (jakie?)...			

2 – Standard opieki paliatywnej i hospicyjnej w placówkach świadczących usługi dla osób bezdomnych

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Uwagi formalne			
Ocena pod względem wartości merytorycznej (w tym trafność i skuteczność)	Ogólnie pozytywna ocena Standardu – uznano, że jest to sposób na zwrócenie uwagi na ten problem i prawa osób bezdomnych do korzystania z tego rodzaju opieki (5/65).	Podano w wątpliwość potrzebę opracowywania tego standardu, gdyż usługi z tego zakresu realizowane są <i>na ogólnych zasadach, dotyczących wszystkich mieszkańców (...), zarówno domnych, jak i posiadających status osoby bezdomnej</i> (3/65). Stwierdzano także, że nie ma potrzeby szczególnego traktowania OB (11/78–79).	
Ocena pod względem innowacyjności			
Proponowane modyfikacje			
Inne (jakie?)...			

3 – Standard w obszarze terapii oraz profilaktyki uzależnień od substancji psychoaktywnych osób bezdomnych

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	Odniesienie do innych standardów
Uwagi formalne	<i>Zapisy standardu uznawano za czytelne i przejrzyste</i> (3.2/86). Standard opisano w klarowny sposób (6.2/73).		
Ocena pod względem wartości merytorycznej (w tym trafność i skuteczność)	<i>Wysoki poziom merytorycznej wartości i użyteczności opisanych w standardzie celów oraz sugerowanego zakresu podejmowanych inicjatyw</i> (3.2/86). Redukcja szkód – pozytywnie oceniono założenia standardu oraz osiągnięte rezultaty (8.2/42–43).	Zbyt mały nacisk położono na profilaktykę (9.2/95).	
Ocena pod względem innowacyjności		Standard nie wprowadza rozwiązań innowacyjnych (3.2/87).	
Proponowane modyfikacje	Należy rozważyć połączenie (celów) oddziaływań z zakresu redukcji szkód i profilaktyki uzależnień oraz bardziej czytelnie wskazać realizatorów poszczególnych działań (11.2/124). <i>Jeden z respondentów zwrócił uwagę na zwiększenie roli działań z zakresu terapii indywidualnej jako metody efektywniejszej</i> (15.2/78).		
Inne (jakie?)...			

4 – Standard w obszarze przedmedycznej pomocy doraźnej

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Uwagi formalne	Standard opisano w sposób klarowny (6.2/73; 15.2/81).	Nazbyt szczegółowe opisy procedur (8/30; 8.2/44; 9.2/98). Odnotowano brak jasności dotyczący warunków wdrażania Standardu: w placówkach świadczących opiekę zdrowotną czy poza nimi (np. w noclegowniach)? (8/30).	
Ocena pod względem wartości merytorycznej (w tym trafność i skuteczność)	Standard oceniono jako trafny (2.2/64), <i>cele są jasno określone, możliwe do osiągnięcia, zaplanowane działania są możliwe do realizacji</i> (6.2/76).	Standard jest niepotrzebny (9.2/99). Nie jest czytelna granica pomiędzy pomocą doraźną a specjalistycznym leczeniem (8/31). Pojawiły się obawy dotyczące finansowania działań po zakończeniu realizacji projektu GSWB (2.2/64) <i>Zaakcentowano konieczność realizowania usługi przez osoby posiadające niezbędne przygotowanie medyczne, w tym pielęgniarki czy ratowników medycznych</i> (8.2/44). <i>Bez posiadania danych z poprzednich lat nie jest możliwy monitoring skali zachorowań wśród bezdomnych</i> (8.2/46).	
Ocena pod względem innowacyjności			
Proponowane modyfikacje	Zwrócono uwagę na zbyt duże rozbudowanie wymagań oraz na brak (...) <i>stosownych środków finansowych na ich osiągnięcie. Stosowną propozycją w tym wypadku jest uproszczenie lub dostosowanie wymagań standardu do faktycznych możliwości finansowania działań w ramach projektu</i> (15.2/81).		
Inne (jakie?)...			

5 – Standard pielęgniarskiej opieki długoterminowej domowej

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Uwagi formalne			
Ocena pod względem wartości merytorycznej (w tym trafność i skuteczność)		Uznano, że standard jest niepotrzebny, gdyż odnosi się nie tyle do placówek dla OB, ile do zasad pracy służby zdrowia (11/80). Zastrzeżenia wzbudziła dokumentacja: zbyt rozbudowana, jedna czynność jest odnotowywana w kilku formularzach (2.2/66).	
Ocena pod względem innowacyjności			
Proponowane modyfikacje	Sformułowano postulat usunięcia z opisu standardu procedur wykonywanych przez przedstawicieli służb medycznych (11/81–82). W opisie Standardu należy zwrócić uwagę, że pomoc najczęściej świadczona jest przez pielęgniarki, a nie przez rodzinę, z którą nie ma kontaktu (2.2/66).		
Inne (jakie?)...			

6 – Standard opieki zdrowotnej skierowanej do osób bezdomnych wymagających opieki lekarskiej, pielęgniariskiej, rehabilitacyjnej i terapeutycznej

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Uwagi formalne	Standard opisano w klarowny sposób (15.2/83; 19.2/76).		
Ocena pod względem wartości merytorycznej (w tym trafność i skuteczność)	Uznano, że cel „zapobieganie powikłaniom wynikającym z procesu chorobowego i unieruchomienia, poprawa stanu zdrowia, usprawnianie chorych poprzez zapewnienie dostępu do leczenia, usług opiekuńczych, rehabilitacyjnych, terapeutycznych i psychologicznych, przygotowanie chorego do samoopieki i samopielęgnacji oraz pomoc choremu w powrocie do funkcjonowania w społeczeństwie” jest zbyt rozbudowany, a przez to niespójny. Jest to zbiór kilku celów, a nie jeden cel. Ponadto stwierdzono, że procedury ewaluacyjne i wymagania, jakie powinien spełniać budynek (...) <i>nie mają nic wspólnego z założonymi celami, czy też wskazanymi działaniami jak: usługi rehabilitacyjne, dostęp do leczenia, opieka opiekuńczo-pielęgnacyjna, dostęp do terapii czy też wsparcie psychologa i psychiatry</i> (1.2/75). Zwrócono uwagę na wysokie koszty wdrożenia standardu (19.2/76). Zastrzeżenia wzbudziła dokumentacja: zbyt rozbudowana, jedna czynność jest odnotowywana w kilku formularzach (2.2/66).		
Ocena pod względem innowacyjności			
Proponowane modyfikacje	Należy obniżyć wymagania ze względu na ich wysoki koszt (15.2/83). W opisie Standardu należy zwrócić uwagę, że pomoc najczęściej świadczona jest przez pielęgniarki, a nie przez rodzinę, z którą nie ma kontaktu (2.2/66).		
Inne (jakie?)...			

USŁUGI

1 – Standard w obszarze potwierdzenia prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Uwagi formalne			
Ocena pod względem wartości merytorycznej (w tym trafność i skuteczność)			
Ocena pod względem innowacyjności			
Proponowane modyfikacje	Należy bardziej szczegółowo opisać (...) <i>procedurę postępowania z osobami NN</i> (9.2/91; 9/43). Wprowadzenie takiego systemu pracy pracowników socjalnych w placówkach ochrony zdrowia, który umożliwiłby wdrażanie procedury potwierdzenia prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych także w dni wolne (np. przeprowadzanie wywiadu) (11.2/121). Sformułowano postulaty obligatoryjnego (...) <i>utworzenie stanowiska pracownika socjalnego w szpitalu</i> (11.2/120).		
Inne (jakie?)...			

2 – Standard opieki paliatywnej i hospicyjnej w placówkach świadczących usługi dla osób bezdomnych

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Uwagi formalne do standardu			
Ocena standardu pod względem wartości merytorycznej (w tym trafność i skuteczność)			
Ocena pod względem innowacyjności			
Proponowane modyfikacje			
Inne (jakie?)...			

3 – Standard w obszarze terapii oraz profilaktyki uzależnień od substancji psychoaktywnych osób bezdomnych

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Uwagi formalne	Redukcję szkód w opisano w klarowny sposób (15.2/78).		Redukcja szkód – <i>Jako przykład dobrej praktyki zwracano uwagę na korzystny wpływ, jaki daje współpraca z realizatorami innych standardów, w tym przypadku z osobami realizującymi standard praca socjalna</i> (8.2/42).
Ocena pod względem wartości merytorycznej (w tym trafność i skuteczność)	Edukacja z zakresu profilaktyki uzależnień – <i>Cel usługi jest jasno sprecyzowany i jest możliwy do osiągnięcia poprzez realizowane działania</i> (6.2/75).	OB i OZB często nie mają motywacji, aby korzystać z takich usług jak terapia uzależnień (6/35). Utrudnienia w korzystaniu ze specjalistycznych usług w rodzaju detoksykacji (nietrzeźwość) (7/86). Terapia uzależnień – sformułowanie „trwała zmiana postaw” było krytykowane: <i>w przypadku każdego uzależnienia trwałość jest pojęciem względnym i można zasadnie mówić jedynie o działaniu zmierzającym w tym kierunku, ale nie o pełnej realizacji celu</i> (9.2/94). Uznano, że w sformułowanie „trwała zmiana postaw i systemu zachowań” jest nierealistyczne (11.2/124).	
Ocena pod względem innowacyjności	W wymiarze lokalnym, uwzględniającym specyficzną sytuację Partnerstwa, oceniono, że terapia uzależnień i profilaktyka są innowacyjne (6/35). <i>Nowatorskie jest (...) towarzyszenie osobom bezdomnym w procesie wychodzenia z uzależnień przez terapeutę i powiązanie systemu wspierania w wychodzeniu z bezdomności ze skutecznością wychodzenia z uzależnienia</i> (7/86).		
Proponowane modyfikacje	Grupa wsparcia dla OB przebywających poza placówkami, uzależnionych od substancji psychoaktywnych (15/48-49, 79). Profilaktyka uzależnień – wprowadzenie zakazu spożywania alkoholu na terenie ogrzewalni i utrudnień konsumpcji alkoholu w pobliżu miejsc dla osób bezdomnych (nie wskazano jednak, o jakiego rodzaju utrudnienia chodzi) (1.2/71). Osoby zajmujące się edukacją w ramach standardu w obszarze terapii oraz profilaktyki uzależnień od substancji psychoaktywnych osób bezdomnych oprócz właściwego wykształcenia powinny mieć odpowiednie doświadczenie („obycie”) – umiejętność odnalezienia się w różnych (czasem trudnych, kłopotliwych) <i>sytuacjach, zwiększając wiarygodność oraz skuteczność prowadzonych działań</i> (3.2/83). <i>Postulowano przemodelowanie standardu pod kątem położenia większego nacisku na edukację i terapię w zakresie redukcji szkód jako działań pozwalających na osiągnięcie (i zarejestrowanie) realnych zmian w postawach osób uzależnionych</i> (3.2/85). W odniesieniu do obszaru redukcji szkód uznano, że standard jest zbyt mało precyzyjny: brakuje 1) zdefiniowania częstotliwości udzielania indywidualnych konsultacji motywujących i czasu ich trwania; 2) wskazówek do współpracy (w zakresie wymiany informacji na temat pacjentów) pomiędzy instytucjami zajmującymi się terapią uzależnień (8/32).		
Inne (jakie?)...			

4 – Standard w obszarze przedmedycznej pomocy doraźnej

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Uwagi formalne			
Ocena pod względem wartości merytorycznej (w tym trafność i skuteczność)			
Ocena pod względem innowacyjności	Innowacyjnym elementem jest kurs pierwszej pomocy dla OB (9/44). Działanie to należy do aktywności dodanych przez PL.		
Proponowane modyfikacje	Przedmedyczna pomoc doraźna – ujęcie w usłudze (...) współpracy z pogotowiem i strażą miejską, w obszarze transportu klientów stanowiących zagrożenie dla osób postronnych, ze względów higienicznych i epidemiologicznych (1.2/73).		
Inne (jakie?)...			

5 – Standard pielęgniariskiej opieki długoterminowej domowej

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Uwagi formalne			
Ocena pod względem wartości merytorycznej (w tym trafność i skuteczność)			
Ocena pod względem innowacyjności			
Proponowane modyfikacje	Standard w obszarze pielęgniariskiej opieki długoterminowej domowej oraz w obszarze opieki zdrowotnej skierowanej do osób bezdomnych wymagających opieki lekarskiej, pielęgniariskiej, rehabilitacyjnej i terapeutycznej – <i>ograniczenie liczby dokumentów do raportu pielęgniariskiego, karty prowadzonej przez lekarza oraz karty zleceń (2.2/66).</i> Standard w obszarze pielęgniariskiej opieki długoterminowej domowej – placówki nie powinny przyjmować chorych klasyfikowanych wg zmodyfikowanej skali Barthel od 0 do 40 punktów (2.2/67).		
Inne (jakie?)...			

6 – Standard opieki zdrowotnej skierowanej do osób bezdomnych wymagających opieki lekarskiej, pielęgniariskiej, rehabilitacyjnej i terapeutycznej

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW/USŁUG
Uwagi formalne			Opisany w standardzie dostęp do terapii i zapewnienie opieki medycznej (...) <i>dublują się z wcześniejszymi celami i działaniami w ramach innych punktów standardu opieki zdrowotnej</i> (1.2/75).
Ocena pod względem wartości merytorycznej (w tym trafność i skuteczność)		Niektóre usługi są zbyt drogie, aby można je było realizować (9/42–43), np. rehabilitacja ruchowa (6/34–45; 11/81). Proponowane w standardzie wyposażenie placówek dla bezdomnych świadczących usługi opiekuńczo-pielęgnacyjne jest zbyt wygórowane, np. wymóg posiadania izolatki, co uniemożliwia realizację tego pakietu usług (11/80).	
Ocena pod względem innowacyjności			
Proponowane modyfikacje	Dodanie (lub doprecyzowanie) procedur z zakresu: szczepień przeciwko wściekliźnie, schorzeń wątroby, zapalenia trzustki, nadciśnienia, zawałów i omdleń (9/43). Cel należy przeformułować wyraźnie wyodrębniając cele szczegółowe: poprawa stanu zdrowia i zapobieganie powikłaniom chorób u osób bezdomnych, <i>zapewnienie osobom bezdomnym dostępu do leczenia, terapii, usług rehabilitacyjnych i opieki, przygotowanie chorego do samoopieki i samopielęgnacji</i> (1.2/75).		
Inne (jakie?)...			

ROZDZIAŁ 5

Standard zatrudnienia i edukacji

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Uwagi formalne	Respondenci są całkowicie zgodni, że standard jest jasny, spójny i czytelny, a cele odpowiadają na opisane problemy. (1/53; 2/49; 6/39) „standard opisany jest w sposób jasny, czytelny i spójny. Wysoko oceniono w standardzie wykorzystanie w pracy z OB trenera pracy” (2/73) Standard został opisany w sposób jasny i zrozumiały (7/87) jest w ich opinii opisany w sposób czytelny. Uznano go także za spójny, a jego cele określono jako trafnie zdefiniowane, osiągalne i realistyczne. (9/45) standard jest spójny, czytelny oraz jasno zdefiniowany (13/61) Standard zatrudnienie i edukacja jest opisany w jasny i logiczny sposób (14/27) Cele i założenia standardu sformułowane są w sposób jasny i przejrzysty. (15/49) Standard jest opisany w sposób zrozumiały i logiczny. Pomiedzy jego częściami widoczne są logiczne powiązania – jest spójny. Jego poszczególne części są dokładnie i precyzyjnie opisane. Cele spełniają warunki trafności i realności. (16/52) Obecna wersja jest już jasna i czytelna. Cele są odpowiednio dobrane do przedstawionych problemów, a usługi właściwie	Standard uznano za najmniej zrozumiały, enigmatyczny, operujący powielaniem podobnie brzmiących zapisów. (3/69) Niejasny ze względu na zbyt dużą ilość działań (4/38)	Nakładanie się standardów: nakładanie się ZiE na PS (4/38) Standard stanowi istotne uzupełnienie dla mieszkalnictwa i pracy socjalnej. Przy jego realizacji skorzystano zarówno z edukacji skierowanej dla osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością jak i praktycznego przygotowania do zatrudnienia w postaci prac społecznie użytecznych oraz pracy w „sklepie społecznym”. (10.2/67)

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	dobrane do potrzeb osób bezdomnych (19/70)	Naszkicowany w standardzie plan działania układa się w spójny, jasno zarysowany schemat – niezbędnych z punktu świadczenia pomocy osobom bezdomnym i bezdomnością zagrożonym – usług nakierowanych na ich aktywizację społeczną i zawodową. Poruszanie się po zapisach standardu nie nastęrczało żadnych trudności. Określano je jako czytelne i przejrzyste, sformułowane w łatwy do zrozumienia i przyswojenia sposób. (3.2/83) Standard napisany jest w sposób jasny i zrozumiały i spójny. (6.2/89) (11.2/139) Badani wysoko oceniają spójność standardu. Usługi są zaplanowane z przemyśleniem. (9.2/117) W opinii respondentów działania i cele przypisane do realizowanych usług z tego standardu są spójne – <i>tak, działania i cele są powiązane.</i> (16.2/144)	

Ocena pod względem wartości merytorycznej (w tym trafność i skuteczność)	Cele ujęte w standardzie są jak najbardziej realistyczne o czym świadczy wieloletnia praktyka ich realizowania. Osiągalność celów wynika z odpowiedniego doboru usług nakierowanych na ich realizację (1/53) Cele postawione działaniom w ramach tego standardu są jednak realistyczne tylko do pewnego momentu – do poziomu usług oferowanych w ramach możliwości pomocy społecznej, a ta kończy się w większości przypadków na poziomie schroniska dla OB. (7/87) Cele standardu nie są jednak dopasowane do potrzeb i możliwości partnerstwa. (1/54; 4/38; 6/39) (16.2/144) Trafność standardu polega przede wszystkim na jego dostosowaniu do powszechnie obserwowanego zestawu deficytów, z jakimi zmagają się osoby bezdomne. (7/87) W ramach standardu występuje wysoka trafność pomiędzy jego celami a potrzebami osób bezdomnych. (16/52) Zdaniem badanych działania w tej sferze cechuje bardzo mała efektywność i, o ile cele mogą być trafne, to ich realizacja może	W standardzie nie uwzględniono w wystarczającym zakresie sytuacji osób bezdomnych, przedstawiając bogatą ofertę możliwości podnoszenia kwalifikacji zawodowych ogólnodostępnych dla osób bezrobotnych. (9.2/116) Cele powinny być bardziej dopasowane do specyfiki grupy osób bezdomnych, powinny brać pod uwagę takie cechy jak wiek czy stan zdrowia, brak tego powoduje, ze są one trudne do osiągnięcia. (6.2/81) Cele nie są w pełni realne do spełnienia. Związane jest to nie tylko z indywidualną sytuacją klienta, ale także z czasem realizacji projektu – projekt jest za krótki, a cele nakładane takie, których nie zrealizuje większość. Lub – w ciągu kilku miesięcy nie zmieni się nawyków, postaw, alternatywnych rozwiązań. (16.2/144) Standard nie jest kompletny. Usługi, jakie są w nim zawarte, zakładają pracę z osobami zmotywowanymi, a jak wynika z DL jedynie niewielki odsetek OB i OZB charakteryzuje się zmotywowaniem do wyjścia z bezdomności. (2/48)
--	--	---

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	napotkać wiele trudności. (10/47) W zgodnej opinii przedstawicieli PL w Częstochowie, standard dostosowany został zarówno potrzeb osób bezdomnych (umożliwienie im ponownego odnalezienia się w strukturach społecznych, unormowania swej sytuacji zawodowej) jak i świadczących pomoc specjalistów (pomoc w zaprojektowaniu podejmowanych działań). (3.2/83) Zarówno respondenci jak i uczestnicy panelu eksperckiego uznali, że sugerowane w standardzie i podjęte przez Partnerstwo działania są właściwie dobrane dla realizacji założonych w standardzie celów i potrzeb lokalnych (11.2/139) (2.2/73) (3.2/84) (6.2/89) (15.2/87) Opisane w standardzie działania uznano za trafne, dobrze oddające specyfikę pracy z osobą bezdomną w zakresie jej aktywizacji społecznej i zawodowej (3.2/84) poziom szczegółowości w opisie działań jest wystarczający, ponieważ – (...) nie wyobrażam sobie, żeby było bardziej szczegółowo, bo sami musimy non stop to zmieniać. I wcale nie dlatego, że jakieś wytyczne są nietrafione, tylko potrzeby tej grupy są inne. Zbytnia szczegółowość, zdaniem respondentów, może ograniczać działania podejmowane na rzecz klientów. Realizatorzy traktują cele zawarte w tym standardzie jako wytyczenie kierunku działania – cel to tylko kierunek działania z klientem. (16.2/144) Pozytywnie oceniono fakt wyeksponowania i omówienia poszczególnych etapów usamodzielniania się osób bezdomnych (3/69) Za zaletę badani uznali także to, że standard, krok po kroku, opisuje wdrażanie poszczególnych usług wchodzących w jego skład. (11/82) Pozytywnie oceniano rozpisanie poszczególnych etapów powrotu osób bezdomnych do aktywności zawodowej i społecznej. (3/69) Za słuszne uznano wyodrębnienie w zapisach standardu CIsu jako placówki zajmującej się edukacją	Kwestionowana jest natomiast ich ilości, która niekoniecznie w mniemaniu uczestników dyskusji jest właściwe ze względu na bardzo szeroki zakres <i>nie wiem czy tam już nie ma zbyt wiele celów i usług, czy standardowi nie pomogłoby wręcz jeszcze trochę większe zawężenie.</i> Według Respondentów standard powinien zostać zmniejszony zarówno o cele jak i usługi ponieważ <i>wchodzimy w kompetencje pewnych innych instytucji, zajmujących się problemem.</i> (13/61) Respondenci zwracają uwagę, że nie wszystkie działania są adekwatne do celów. O ile działania są opisane w sposób szczegółowy, o tyle cele w sposób zbyt ogólny – cele to są kierunki ogólne, cele powinny być szczegółowe. Przykładem, kilkakrotnie wskazywanym, są działania z zakresu aktywizacji społecznej. Przeszkodą w osiągnięciu zakładanego celu jest chociażby przebywanie klienta w miejscu niemieszkalnym bez możliwości zmiany – uczymy te osoby pewnych rzeczy, które w naszym świecie są oczywiste, a oni mieszkają w kanale, gdzie obowiązuje „prawo dżungli”, to jest nieosiągalne. Tak więc proponowane działania są nieadekwatne do możliwości osiągnięcia celów przez klienta – to, co im proponujemy jest dla nich zbyt trudne. Ich deficyty a cele to przepaść ogromna. (16.2/144) Mało konkretny, ogólny, mało konkretny (6/37) <i>Tutaj się pisze o niczym, bo co to jest promocja zatrudnienia? Co to takiego jest? Ja nie wiem, szczerze powiedziałwszy. To, że ktoś wydrukuje sześć plakatów i powie, no fajnie, żeby ci bezdomni, żeby pracowali. No to jest lipa, nie?</i> (10/46) W dyskusji pojawiły się jednak kwestie realistyczności realizacji poszczególnych usług standardu ZiE, ponieważ stosowne instrumenty aktywizacji zawodowej nie leżą – zdaniem badanych – w gestii instytucji pomocy społecznej, lecz głównie urzędów pracy. (11/84) Oceniając cele badani wyrazili jednoznaczne opnie, pozwalające na następujący wniosek: cele są słuszne, choć jeden z respondentów uważa, że	

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	zawodową, świadczeniem zatrudnienia socjalnego oraz KIsu, koncentrującego się na podejmowaniu aktywności z zakresu integracji Społecznej (3/69) <i>Nie ma potrzeby uzupełniania standardu o dodatkowe usługi</i> (14/27) Standard ten zakłada dużą elastyczność i można traktować go podobnie jak standard pracy socjalnej, to jest wybierać najwłaściwsze w danym momencie działania z szerokiej gamy proponowanych. Tym samym pozytywnie ocenione zostało dopasowanie wytycznych do potrzeb i możliwości lokalnych. (19/71) Oceniając wartość merytoryczną standardu ZiE badani zwrócili uwagę, że jest on opracowany w sposób ułatwiający pracę osobom go wdrażającym. Jego niewątpliwym walorem jest elastyczność umożliwiającą dopasowanie go do potrzeb lokalnych. (9.2/119) - Wysoko oceniono w standardzie wykorzystanie w pracy z OB trenera pracy. (2.2/73)	nierealistyczne. (9.2/117) Standard jest zbyt obszerny, mało spójny, bardzo dużo działań nakłada się z działaniami standardu Pracy Socjalnej. (4/38) Standard wchodzi w zakres innych instytucji. Wedle badanych wygląda to tak, jakby standard przerzucał część z tych obowiązków, z których nie wywiązują się instytucje rynku pracy, na instytucje wspierające osoby bezdomne. (9.2/116) Niewłaściwe rozłożenie akcentów w postaci silniejszej koncentracji na aktywizacji zawodowej, co sugerować mogłoby swego rodzaju wykluczenie osób bezdomnych niezdolnych bądź opornych na próby ponownego wdrożenia ich na rynek pracy, z uwagi na długotrwałe pozostawanie w stanie bezrobocia, utrwalenie negatywnych postaw i nawyków, trudność z przystosowaniem się do nowej sytuacji życiowej i zawodowej (3/69) Standard w niedostatecznym stopniu uwzględnia funkcję aktywizującą tzw. szkoleń z zakresu umiejętności „miękkich” (autoprezentacja, asertywność etc.). To na nie powinien być położony akcent a w opinii badanych jest wręcz odwrotnie – standard wydaje się podkreślać rolę szkoleń zawodowych. (9.2/116) dostosowanie standardu do zasobów finansowych gmin, zaznaczają, że po zakończeniu realizacji Projektu obawiają się ogromnej bariery finansowej (6/39) - trener pracy – nie potrzebna obligatoryjność; „trener pracy” wchodzi w kompetencje innych specjalistów oraz samych ewentualnych pracodawców (6/37) - badani wyrazili wątpliwość co do zasadności „uprzywilejowanego” traktowania osób bezdomnych jeśli chodzi o kwestie zatrudnienia. W dyskusji ujawniły się wątpliwości, czy takie traktowanie osób bezdomnych nie przyczyni się do powstania dyskryminacji pozytywnej tych osób na rynku pracy wobec innych grup wymagających wsparcia w dziedzinie zatrudnienia. (11/83)	

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Ocena pod względem innowacyjności	Uznano za innowacyjne wprowadzenie trenera pracy jako metody pracy elastycznie dopasowującej się do potrzeb BO i polegającej na mocno zindywidualizowanym wsparciu. Druga to wprowadzenie grup wsparcia jako metody pracy z OB. (2/48) Standard uznano za innowacyjny w porównaniu do tradycyjnej pomocy doraźnej świadczonej od lat osobom bezdomnym. (7/87) Standard jest nowatorski, <i>Innowacyjnością jest tak szerokie podejście...</i> zacytowaną wypowiedź dokończył inny uczestnik wywiadu grupowego, że <i>nie będzie możliwości jego wprowadzenia</i> (13/62) Za największą innowację standardu respondenci uznali możliwość kompleksowej pomocy osobom bezdomnym w zakresie edukacji i wspomagania zatrudnienia. Zatrudnienie psychologa i doradcy zawodowego na wyłączność osób bezdomnych dało szansę na to by podopieczni objęci zostali całościową opieką w tym zakresie. (15/50) Badani za najbardziej innowacyjne jego elementy badani uznali kursy i szkolenia. (9/46) Innowacyjne są prace społeczne łączone z kursami zawodowymi. Standard pozwolił na konsolidację działań aktywizujących tego typu. (19/71)	Brak innowacyjność (11/82) (6/40) Sam zakres opisanych w standardzie usług nie wykracza jednak poza szablonowe, dobrze znane i praktykowane przez PL rozwiązania. (3/69) Respondenci nie dostrzegają w standardzie żadnej innowacyjności. Uważają go za niemal słowo w słowo przepisaną ustawę o zatrudnieniu socjalnym z powtórzeniem jej celów i obszarów działania. (1/54) Badani zwrócili jednak uwagę na pokrywanie się usług tego standardu z działaniami służb zatrudnienia, (11/82) Standard zasadniczo nie wykracza poza dotychczas praktykowane sposoby świadczenia usług Aktywizacyjnych (16/53)	
Proponowane modyfikacje	Powinien być uzupełniony o cel-zatrudnienie, gdyż według nich jest to logiczna konsekwencja wszystkich działań z zakresu aktywizacji zawodowej (6/37) Cele powinny być bardziej dopasowane do specyfiki grupy osób bezdomnych, powinny brać pod uwagę takie cechy jak wiek czy stan zdrowia (6#/88) Podstawowym zarzutem wobec standardu jest jego wtórność wobec ustawy o zatrudnieniu socjalnym. Zdaniem respondentów winien on być opracowanym zbiorem celów i nakierowanych na ich realizację usług, uwzględniającym szczególne problemy osób bezdomnych. (1/55) Osoby bezdomne żyją poza społeczeństwem, zapominają pełnienia ról społecznych, tracą umiejętność regularnej pracy, planowania dnia i dbania o siebie. Przed rozpoczęciem podnoszenia ich kwalifikacji zawodowych i pomocy w poszukiwaniu pracy należy zadbać przede wszystkim o społeczne aspekty ich funkcjonowania. (1/55) Należy w większym stopniu opisać, jak motywować OB do korzystania ze wsparcia w ramach aktywizacji edukacyjnej i zawodowej. (2/7) „Położenie większego nacisku na odpowiednie „przygotowanie” i zmotywowanie osób bezdomnych do podjęcia aktywizacji społecznej i zawodowej poprzez uświadamianie im korzyści		

STANDARD	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW	
	wynikających z podjęcia tego typu działań”(3.2/84) Być może zasadnym byłoby, zgodnie z intencją wypowiedzi badanych, wyeksponowanie kwestii zmiany rozłożenia akcentów między treningami motywacyjnymi a szkoleniami zawodowymi uwzględnić już w samej nazwie standardu, która mogłaby brzmieć: Standard: motywacja, zatrudnienie i edukacja. (9.2/119) Konieczność silniejszego wyeksponowania aktywizacji oraz integracji społecznej, (3/69) Respondenci zwrócili uwagę na potrzebę szerszego programu aktywizacji zawodowej, jednocześnie wyrazili potrzebę dokonania diagnozy lokalnego rynku pracy w celu lepszego i bardziej skutecznego planowania działań w ramach aktywizacji zawodowej osób bezdomnych (6/40) Standard powinien mieć formułę otwartą, powinien być bardziej ogólny. Powinien wskazywać na cele i podstawowe kierunki działań, a nie skupiać się na szczegółach, bo to właśnie powoduje, że to jest w ogóle nie do zrealizowania (4/38) Standard powinien zostać zawężony, gdyż jego zakres za bardzo wkracza w kompetencję osób niepracujących bezpośrednio z ludźmi bezdomnymi, co ostatecznie może doprowadzić do narzucania sposobu funkcjonowania takich instytucji jak np. PUP (13/62) Specyfika poruszanego problemu bezdomności, wymaga stosownej elastyczności w realizowanych działaniach. Potwierdza to następująca wypowiedź: <i>Większy nacisk na indywidualność! To, że te osoby łączy jeden problem (bezdomność), nie znaczy, że każdy siebie i problem tak samo postrzega. Proces aktywizacji różnie przebiega u różnych ludzi.</i> Konkludując, założenia i propozycje zawarte w modelu GSWB powinny uwzględniać indywidualizm środowiska w którym standard jest wprowadzany. (15#/87) warto zdaniem badanych namawiać do tworzenia podmiotów ekonomii społecznej z zastrzeżeniem, że nie wszystkie formy się tu sprawdzają i warto zwrócić się w stronę spółdzielni socjalnych osób prawnych jako bardziej stabilnej i trwałej formy wsparcia. (10/48) Standard można by poprawić, gdyby poszerzyć go o działania uwzględniające istnienie spółdzielni socjalnych, oraz prace społecznie użyteczne (9/47) Rezygnacja z kosztorysowania pracy OB na rzecz placówki (2/7) Niespójny opis trenera pracy – niegodny z rozporządzeniem MPiPS. Miedzy tym rozporządzeniem, które PUP-y stosują, na co dzień w pracy, którym się kierują nie ma zgodności z tym. Czyli tu się rozjechały. Tu jest trochę twórczości własnej; bo chociażby w przypadku trenera pracy, doradcy zawodowego, gdzie tu się wymienia kwalifikacje są przytoczone rzeczy, które w ogóle nie mają w rzeczywistości miejsca, są takie, które trzeba by było dopisać, albo doprecyzować, bo są na przykład licencje trójstopniowe, przy doradcy, czy liderze kluby pracy, ale należałoby uspojnić to z rozporządzeniem, które już jest stosowane. (9/45) Modyfikacji powinien ulec nie do końca ścisły, spójny i jasny zapis dotyczący „quasi wolontariatu”, będący pracą mieszkańców na rzecz placówki dla OB. (13/62) Wskazanie jak rozwiązać problem zadłużenia alimentacyjnego. Osoba borykająca się z zadłużeniem niechętnie podejmuje pracę zarobkową, gdyż ma świadomość, że większość jej pensji zajęta będzie na poczet długu. (15/51) Dodanie szczegółowych wytycznych dotyczących sposobu dokumentowania indywidualnego planu pracy z klientem. (6.2/88) Powinny zostać wskazane możliwe źródła finansowania nie obciążające budżetów gmin wdrażających usługi w obszarze zatrudnienie i edukacja (9.2/118)			
Inne (jakie?)...				

Aktywizacja społeczna

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Uwagi formalne	Z badań wynika, że cele są jasno i zrozumiale określone, możliwe do realizacji. (1.2/83) (2.2/73) (3.2/83) (6.2/81) (9.2/105) (10.2/62) (11.2/134) (15.2/87) (16.2/128)	„modułów aktywizacji zawodowej i edukacji zawodowej. Są one ściśle ze sobą powiązane, a cele w praktyce często są identyczne” (1.2/84)	W praktyce przyjmowało to różną postać, na przykład przy opracowywaniu IPWzB pomagał pracownik socjalny, a nie dorada zawodowy (9.2/107) Standard stanowi istotne uzupełnienie dla mieszkalnictwa i pracy socjalnej. (10.2/67)
Ocena pod względem wartości merytorycznej (w tym trafność i skuteczność)	„W mojej opinii [uczestnictwo w grupach wsparcia] przyniosło bardzo dobre rezultaty w różnych grupach wsparcia, od tych grup dla uzależnionych od alkoholu po taką grupę społecznościową, którą w trakcie realizacji modelu zaczęła stanowić sama społeczność bezdomnych. Ja uważam, że ta metoda pracy w grupach wsparcia przynosi rewelacyjne efekty, dlatego że jest to najlepsze oddziaływanie praktycznie. Jest to proces długofalowy, ale gwarantuje jakby trwałość efektów.” (10.2/59) Zaletą usługi jest to, że jako paleta możliwości jest ona na tyle elastyczna, że pozwoliła je dobrać na miarę potrzeb PL (9.2/106) Najczęściej stosowanym narzędziem aktywizacyjnym była rozmowa, wykorzystująca podejście skoncentrowane na rozwiązaniach: wspólne budowanie planów, następnie ich weryfikacja w działaniu. W trakcie prowadzonej pracy z klientem stosowano motyw terapii, w której psycholog odwołuje się do zasobów klienta, samodzielnie określającego cel oraz wyznaczającego niezbędne do jego realizacji kroki / etapy działania. Psycholog towarzyszył jedynie powyższemu procesowi, przypatrywał mu się z pozycji obserwatora. Jak podkreślano, metoda ta sprawdziła się w przypadku klientów KIS: wzmacniała ich pozytywne strony, wiarę w siebie, przekonanie o własnych zaletach oraz możliwym do wykorzystania potencjale. Świadomość słabych stron większość z nich ma, natomiast rzadko kiedy mówi się o pozytywnych cechach, które posiadają (3.2/71) W przypadku Lwówka, formą	Wyniki badania pokazują niezrozumienie idei aktywizacji społecznej. Zdaniem części badanych, OB wchodząc do programu, powinny już być zmotywowane. (1.2/81) „Uczestnicy wywiadów, podobnie jak osoby biorące udział w I. etapie ewaluacji, wskazywali, że w standardzie nie ma jasnych wytycznych dotyczących działań motywujących OB w tym zakresie, dlatego wyrażały potrzebę uzupełnienia standardu o dokładny opis takich działań, które można by bezpośrednio wdrażać w ramach pracy z klientami. Mi w standardzie brakuje jednej podstawowej rzeczy – w jaki sposób motywować te osoby, żeby one cokolwiek zrobiły.” (2.2/71) Zwracano uwagę na trudności nakłonienia OB do uczestnictwa w działaniach aktywizujących. W szczególności dotyczyło to autodiagnozy i innych form pracy z psychologiem. Zwracano uwagę na problem braku obligatoryjności uczestnictwa w tego typu działaniach dla osób bezdomnych, według respondenta był to błąd, bo osoby te mogły, ale nie musiały w owych działaniach uczestniczyć, skutkowało to bardzo niskim zainteresowaniem. Obligatoryjność aktywizacji społecznej powinna być zawarta w IPWB, regulaminie schroniska. Od samego początku osoby podchodziły bardzo niechętnie do wszelkich specjalistów i zajęć warsztatowych. Wprowadziliśmy karty obiegowo, żeby to poprawić. Uważam, że jeżeli osoba chce tutaj mieszkać to powinna dawać też coś od siebie i powinien być przymus korzystania ze wszystkiego, co schronisko oferuje, w tym z grup wsparcia. Jeżeli osoba trafia do schroniska powinna np. przez pół	

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	wsparcia grupowego dla osób bezdomnych jest cała wspólnota – czyli społeczność Domu Wspólnoty. Warto w tym miejscu przypomnieć, że to właśnie we Lwówku wdrażany jest model wspólnotowy w obszarze mieszkalnictwa a ponadto PL opracowało nawet własny pomysł na poszerzenie standardu Praca socjalna o moduł Praca socjalna w Domu Wspólnoty. <i>Mamy u nas specyficzną sytuację, bo wszystkie osoby bezdomne z założenia jakby przebywają w grupie wsparcia, bo na tej zasadzie działają Domy Wspólnotowe – osoby w nich mieszkające są same dla siebie grupami wsparcia</i> (9.2/101) Zajęcia prowadzono w formie coachingu, w trakcie którego uczestnicy szukali rozwiązań jak radzić sobie w życiu codziennym. Zajęcia dotyczyły m.in. definiowania i określania celów, umiejętności i konsekwencjiprzychodzi ktoś nowy, trudno się osiągania celów, rozpoznawania zagrożeń w procesie wychodzenia z bezdomności. W opinii badanych zajęcia te szczególnie sprawdziły się w przypadku osób bezdomnych. Zdecydowanie mniejsze zainteresowanie wzbudzały wśród osób zagrożonych bezdomnością, jak zauważa jeden z badanych. (10.2/60) Pojedyncze usługi aktywizacji społecznej rzadko przynosiły pozytywne rezultaty. Z raportów wynika, że do osiągnięcia zakładanych celów przyczyniało się dobranie kilku usług i powiązanie ich w jeden pakiet. Ważne jest aby brać pod uwagę specyfikę potrzeb osób dla których dany pakiet jest przygotowywany (np.: wiek, długość pozostawania bez domu, wykształcenie, płeć, itp.). Praca prowadzona była w trybie indywidualnych spotkań. Ich ilość w dużej mierze zależała od samych klientów, tego, na ile byli zainteresowani korzystaniem z oferowanego wsparcia i zmotywowani do podjęcia pracy nad zmianą dotychczasowych nawyków, zachowań, przyzwyczajień. Część osób skorzystała z jednorazowego kontaktu, pozostali umawiali się na cykliczne spotkania. (3.2/72) Zorganizowane grupy wsparcia cieszyły się zainteresowaniem ich uczestniczek, które nawiązały	<i>roku obowiązkowo uczestniczyć w grupie wsparcia, natomiast potem mogłoby być to dobrowolne</i> (6.2/78) Praca w grupie też nie jest efektywnie wykorzystywana właśnie przez specyfikę uczestników – przychodzenie na spotkaniach nieregularnie sprawia, że często pojawiają się na nich nowe osoby, z którymi reszta dopiero się oswaja i trudno jest się otworzyć. Ponadto praca z takimi osobami jest długotrwała, trudno więc mówić w wielu przypadkach o już obserwowanych efektach tej pracy. <i>Osoby, które przychodzą tam [na spotkania grupy wsparcia], chociaż zdarzało się, że nie przyjdzie, bo zapije, tak, no ale generalnie stworzyła się taka grupa osób, które przychodzą dosyć regularnie. (...) Osoba bezdomna ma wiele problemów, na wielu płaszczyznach (...) czasami przychodzi ktoś nowy, trudno się tak na prawdę otworzyć, no chyba, że tam są 2-3 osoby czasami, to wtedy z tego co wiem, to jest super, bo one [osoby bezdomne] też nie chcą mówić za dużo, a osoby, które już znają, to nie ma problemu. (...) rezultaty tak naprawdę byłoby widoczne, gdyby to była taka regularna praca z tą osobą przez jakiś okres czasu, a tego u nas nie ma. Rezultatem [grupy wsparcia] jest to, że ta osoba ma takie miejsce, gdzie może się wygadać. (...) To jest bardzo długotrwały proces. (IDI). (2.2/70)</i> Doświadczenia z innego PL pokazują jednak, że przymusowe uczestnictwo zwiększa wprawdzie frekwencję ale nie prowadzi do osiągnięcia zakładanych celów. „grupa nieszczególnie była zainteresowana zajęciami, przychodziła tylko i wyłącznie z pewnej presji wynikającej z ewentualnych potem reperkusji związanych z tym, że osoby się nie pojawiają.” (10.2/60) Rezultaty działań aktywizacyjnych nie występują najczęściej bezpośrednio po zakończeniu, co może prowadzić do negacji użyteczności aktywizacji społecznej. (6.2/79)	

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	też między sobą bliższe relacje interpersonalne. Silniejsze uczestniczki wspierały słabsze, dzieląc się z nimi własnymi doświadczeniami, przyjmując od nich także wsparcie. <i>Grupy wsparcia sprawdzają się, ludzie wzajemnie wspierają się, jeżeli ktoś znajdzie pracę, to jest wielki entuzjazm (..) lepszy nastrój do szukania pracy, jest motywacja.</i> (11.2/131) Z wypowiedzi respondentów spotkania miały charakter nieformalny. Osiągnięte rezultaty podsumowuje wypowiedź: <i>Początkowo OB nie potrafiły się otworzyć, w miarę upływu czasu zaczęli się otwierać i nawiązywać wzajemne relacje. Widać ogromny postęp w umiejętności argumentowania swoich potrzeb.</i> (15.2/86) Rezultatem powyższego działania jest rozbudzenie u osób bezdomnych poczucia bycia potrzebnym innym osobom oraz uczy ich, że życie nie polega tylko na braniu ale także na dawaniu, co potwierdzają słowa J9: <i>Te osoby czują się potrzebne, wiedzą, że nie tylko mają brać ale też dać coś od siebie</i> oraz J10: <i>Myszę, że to daje im motywację, że są do czegoś zaangażowani w życiu schroniska.</i> (6.2/79). Mimo funkcjonowania w środowisku NGOs sprzecznych opinii w zakresie motywowania osób bezdomnych do podejmowania działań na rzecz zamieszkiwanej przezeń placówki (zwracania uwagi na ryzyko uzależnienia od świadczącej pomoc organizacji) – pracownicy częstochowskiego KIS nie mieli wątpliwości, iż znacznie gorszy efekt wywołuje „dawanie ludziom czegoś za nic”. W ich przekonaniu, znacznie bardziej skuteczny, przynoszący wymierne efekty okazuje się system wzajemnych zobowiązań, redukujący postawy pasywne, roszczeniowe, charakteryzujące się wyuczoną bezradnością. <i>My proponujemy coś, a nasi beneficjenci w zamian proponują coś. Ich jedynym w tym momencie obowiązkiem czy warunkiem jest zachowanie trzeźwości. Mam poczucie, że jest to trochę mało. Bo całą resztę oni oczekują, że dostaną. Zdarzało się, że ktoś wchodzi i pytał, czy mam dla niego herbatę. A ja mówię: „a pan dla mnie?” (..) Oni nawet nie mają refleksji, że coś jest nie tak. Przyjmują taką postawę roszczeniową, życzeniową, ale to też wyrabia u nich</i>		

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	<i>wyuczoną bezradność. Bo uważają, że im się po pierwsze należy, że państwo powinno im dać pracę, mieszkanie no i wtedy podejmują taką zupełnie bierną postawę. To, że ktoś otrzymuje wszystko na tacy bez żadnego zobowiązania działa negatywnie. Oczekujemy wzajemnych zobowiązań, aby uniknąć poczucia bezradności.</i> (3.2/74) Osoby bezdomne świadczą nieodpłatną pracę (quasi wolontariat) na rzecz placówki, stanowiącą wkład osobisty każdego mieszkańca w utrzymanie placówki. Wszystkie mieszkania wspierane w projekcie zostały zaadaptowane z budynków i przestrzeni niemieszkalnych przez same osoby bezdomne. Udzielono im tylko wsparcia merytorycznego oraz zapewniono niezbędne materiały i narzędzia potrzebne do wykonania prac. Jak ujął to jeden z badanych – <i>Jak poszła informacja, że bezdomni będą mieszkali w mieszkaniach, to zrobił się szum, zarówno wśród mieszkańców, jak i reprezentantów, czyli rady i powstał szereg pytań, a również insynuacji, dlaczego to bezdomni, nietrzeźwi, leżący gdzieś na ulicy dostaną teraz mieszkanie, czy to jest nagroda? Jakby idąc naprzeciw tym argumentom postanowiliśmy, że te mieszkania osoby będą same realizowały, czyli same będą polepszały swoją sytuację, dodam tylko, że te było jak najbardziej z inicjatywy, nawet nie za zgodą, ale z inicjatywy tych osób. Takie działanie spowodowało większą identyfikację i przywiązanie OB do miejsc, które zamieszkują.</i> (10.2/59) W ramach procesu aktywizacji społecznej, organizowano wyjazdy grupowe z uczestnikami projektu, nakierowane na wzajemną integrację, naukę zachowań społecznych, przyuczenie do funkcjonowania w grupie, etc. <i>To było fajne, bo oni potrzebują nauczania, że można żyć inaczej. Że to nie tylko telewizja – alkohol. Tylko, że można zrobić coś innego. To, co dla mnie było takie przyjemne, jak byliśmy w górach to oni dostali jakieś małe kieszonkowe, no istniała taka obawa, że pójdą się upić, a tymczasem kupili sobie kawę i usiedli w kawiarni. I nikt z naszych beneficjentów się nie skusił. Czyli wszyscy spędzili fajne trzy dni, bawili się wieczorem. Chodziło</i>		

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	<i>o to, żeby im pokazać, że można tańczyć bez alkoholu, że można pójść na basen, że można robić wiele ciekawych rzeczy. Po prostu pokazać im sposób spędzania czasu</i> (3.2/74) W działaniu trening ekonomiczny OB objęte przez Partnerstwo pomocą przechodziły je przez 1,5 roku pod kierunkiem doktora nauk ekonomicznych. Osoby uczestniczące w treningach uzyskały głównie wiedzę dotyczącą operowania ograniczonymi środkami materialnymi, układania budżetu i wskazywania najistotniejszych wydatków. Warsztaty były skierowane zarówno do osób bezdomnych jak i zagrożonych bezdomnością. Jak stwierdził jeden z badanych – W mojej opinii ten trening warsztatowy przyniósł efekt, a było to widać podczas różnego rodzaju innych działań, od na przykład realizacji tych mieszkań wspieranych, ich meblowania, także przez zamieszkiwanie, bo osoby nauczyły się gospodarować tymi skromnymi środkami i to, co my chcieliśmy osiągnąć, to, to, że osoby, może nie wszystkie, ale większość, podzieliły sobie albo wskazały najgłówniejsze wydatki, takie imperatywy kateryczne miesięcznego budżetu. (10.2/60) Trening był przeprowadzony przez jednego z członków PL – OPS. Celem podjętych działań była nauka świadomego planowania budżetu i ekonomicznego gospodarowania niewielkimi środkami finansowymi (m.in. prowadzenie dziennika budżetu – wydatki i wpływy, edukacja w zakresie zawierania umów kredytowych, pożyczek czy umowy ratalne na zakup określonych dóbr, edukacja w zakresie gospodarowania zużycie energii i wody) – chodziło o to żeby nie wszystko na raz wydawali, żeby emocji swoich nie załatwiać budżetem tylko w inny sposób a to rozplanować w zależności od ilości członków rodziny, w zależności od różnych potrzeb ale przede wszystkim wyjścia z dnia dzisiejszego a planowania na cały miesiąc. Inny członek PL tak komentuje fakt nie zorganizowania treningu ekonomicznego – Chyba nie do końca była taka potrzeba tego treningu ekonomicznego. Bo są tutaj takie osoby, w dużej mierze, które w ogóle mają problem z pozyskaniem jakichkolwiek środków. (16.2/128)		

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	Zorganizowany został warsztat o charakterze ogólnym, orientujący uczestników z potrzebą i zasadami rozwiązywania problemów natury ekonomicznej. Po ogólnym wprowadzeniu w problematykę – uczestnicy w podgrupach uczyli się, jak zarządzać własnymi finansami, jak domowy konstruować budżet „na miarę” własnych możliwości i jak rozwiązywać aktualne i potencjalne problemy natury finansowej. Na przykładach – najczęściej własnych i przy wsparciu konsultanta finansowego, uczestnicy podejmowali próbę rozwiązania problemu każdej z uczestniczących w zespole osób: Tak, tak, część osób kompletnie nie umiała gospodarować środkami finansowymi. Po takim treningu, na którym każdy musiał rozpisać je na tydzień lub dwa – widoczny był efekt pozytywny. Choć na początku zdarzało się, że środki przeznaczone na 2 tygodnie rodzina wydawała w tydzień, kupując rzeczy zbędne. (11.2/132) Niezwykle istotną kwestią w zakresie usługi aktywizacji społecznej jest monitoring realizacji usługi, albowiem może on w porę pomóc w osiągnięciu zakładanych rezultatów. <i>Tak oczywiście jest on bardzo potrzebny, chociażby z tego powodu, że część z tych osób niestety się wykrusza i potrzebny jest stały nadzór i trzymanie ręki na pulsie, czy osoba pierwotnie zaplanowana do udziału w takim szkoleniu, czy ona nie zrezygnowała i czy nie trzeba w tym zakresie czegoś zrobić</i> (9/106)		

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Ocena pod względem innowacyjności	Cele usługi uznano za bardzo ważne. Zwracano jednak uwagę na małą innowacyjności usługi, która nie podsuwa innowacyjnych sposobów realizacji tej usługi. Stosowane metody (uczestnictwo w grupach wsparcia) nie do końca się sprawdza w pracy z OB. Badanie nie wskazywali jednak o jakie innowacyjne działania im chodzi.		
Proponowane modyfikacje	Zalecano „zaakcentowanie w standardzie istotności pracy podejmowanej w ramach zespołów interdyscyplinarnych i superwizyjnych. Wzajemne wspieranie się w prowadzonych działaniach, świadczenie komplementarnych usług, stała wymiana informacji i opinii na temat objętych opieką klientów – stanowi niezwykle ważny element wpływający na skuteczność i efektywność inicjatyw podejmowanych w obszarze społecznej oraz zawodowej aktywizacji osób bezdomnych i bezdomnością zagrożonych” (3.2/81) Projektowanie oraz monitoring świadczonych usług odbywały się w drodze spotkań superwizyjnych o charakterze grupowym, w trakcie których następowała wymiana istotnych dla podejmowanych działań informacji oraz doświadczeń poszczególnych specjalistów, omawianie bieżących problemów jako również opracowywanie planów przyszłej pracy. Inicjatywę w zakresie budowania indywidualnych planów pomocy przejawiali zwłaszcza pracownic socjalni, najlepiej zorientowani w sytuacji danej osoby. (3.2/73) specyfika poruszanego problemu bezdomności, wymaga stosownej elastyczności w realizowanych działaniach. Potwierdza to następująca wypowiedź: „Większy nacisk na indywidualność! To, że te osoby łączy jeden problem (bezdomność), nie znaczy, że każdy siebie i problem tak samo postrzega. Proces aktywizacji różnie przebiega u różnych ludzi”. Konkludując, założenia i propozycje zawarte w modelu GSWB powinny uwzględniać indywidualizm środowiska w którym standard jest wprowadzany. Uzasadnieniem do wprowadzenia stosownych korekt jest różnorodność problemów jak i predyspozycji personalnych osób bezdomnych. (15.2/87) Postulowano odejście od metod wykładowych i warsztatowych aby oprzeć pracę z OB w oparciu o metodologię wykorzystywaną w coachingu, czyli pracę jeden na jeden, OB z trenerem. Sprzeczne wskazania wynikają z faktu, że w jednym z PL dobrowolność uczestnictwa doprowadziła do tego, że brakowało chętnych, stąd postulowano, aby w została wprowadzona obligatoryjność planowanych i realizowanych działań w stosunku do osób bezdomnych (6.2/82). <i>Mi w standardzie brakuje jednej podstawowej rzeczy – w jaki sposób motywować te osoby, żeby one cokolwiek zrobiły. Bo tam jest wszystko powiedziane, jak ta osoba chce cos zrobić, tak, ze na przykład, dobra, chce jednak zmienić swoje życie, chce jednak już wyjść z tej bezdomności, pomóżcie mi. Natomiast większość osób tego nie powie, bo ona sama nie ma uświadomionego, to znaczy wiadomo, ze nikt nie chce być bezdomnym, tak, natomiast one same nie wiedza jak to zrobić, jak się samemu motywować i my musimy w tym pomóc. I ja na przykład nie wiem, jak motywować (...). Ten standard pomija to w ogóle.</i> (2.2/71) W innym PL, w którym zajęcia były obligatoryjne, przyniosło to efekt w postaci małego zaangażowania uczestników, co przełożyło się na nikłe efekty. „Nie jest on jednak kompletny – DL pokazała, że jedynie niewielki odsetek OB i OZB charakteryzuje się zmotywowaniem do wyjścia z bezdomności, a wytyczne standardu nie wskazują rozwiązań możliwych do zastosowania w zakresie rozwiązywania tego problemu. Nadal jednak, jako dobrą praktykę, uczestnicy wywiadów wskazywali prowadzenie grup wsparcia oraz korzystanie z usług trenera pracy jako metody pracy elastycznie dopasowującej się do potrzeb OB i polegającej na mocno zindywidualizowanym wsparciu. Druga to wprowadzenie grup wsparcia jako metody pracy z OB.” (2.2/73)		

Inne (jakie?)...

Aktywizacja zawodowa

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Uwagi formalne	Cele są jasno i zrozumiale określone. (1.2/83) (2.2/72), (3.2/83) (6.2/85) (9.2/108) (10.2/64) (11.2/138) (15.2/90) (16.2/139)		Przygotowanie z pomocą doradcy zawodowego Indywidualnego Planu Działania i części dotyczącej rozwoju zawodowego IPWzB. Badany wyjaśnił, że jest to działanie we Lwówku realizowane, choć w jego zakresie osobom bezdomnym pomagają pracownicy socjalni a nie doradca zawodowy. Z wypowiedzi badanych wynika, że w realizację tego działania miał swój wkład ekspert ds. edukacji, który prowadził m.in. pogadanki z osobami bezdomnymi nt. możliwości ich edukacji zawodowej i ogólnorozwojowej. <i>Doradcy zawodowego nie mieliśmy, ale pracownicy socjalni robili to wspólnie z ekspertem ds. edukacji [R01]. Myśmy to robili w ramach tych IPWzB, gdzie określono ... zbadano jaki jest potencjał osób, czy można je aktywizować zawodowo – od tego trzeba było wyjść. Dla tych osób, które miały takie możliwości ustalono jakie są ich zainteresowania, w jakich kursach chciałyby wziąć udział a następnie, w miarę możliwości, staraliśmy się zorganizować takie kursy, które są najbardziej „popularne”. Potem był nadzór i kontrola, żeby osoby w nich uczestniczyły</i> (9.2/107)
Ocena pod względem wartości merytorycznej (w tym trafność i skuteczność)	Wskazany w ramach standardu zestaw działań okazał się adekwatny do przyjętych celów. (1/81) „W przypadku aktywizacji zawodowej cele usługi także oceniane są jako osiągalne” (2.2/72) Za niezwykle istotny uznano moment pierwszego kontaktu z klientem – podkreślano konieczność cierpliwego wysłuchania go, otwarcia się na jego potrzeby i oczekiwania, próbę zrozumienia obecnej sytuacji oraz zdiagnozowania faktycznych motywacji do podjęcia aktywności zawodowej. Doradca zawodowy w Częstochowie starał się bazować na swym wieloletnim doświadczeniu, działając z wyczuciem i taktem, raczej tłumacząc i delikatnie przekonując niż oddziałując silną, nachalną perswazją. (3.2/78) W trakcie prowadzonej rozmowy wykorzystywał kwestionariusz samooceny (znaleziony w roboczej wersji	Problem starszych OB – aktywizacja zawodowa nie jest zróżnicowana ze względu na wiek i ani nie uwzględnia ani nie wskazuje jak aktywizować zawodowa starsze OB. (6.2/85) Doświadczenie z realizacji aktywizacji zawodowej w jednym z PL pokazuje, że muszą one być odpowiednio przygotowane: dobrane do potrzeb i możliwości OB., poprzedzone aktywizacją społeczną, dające bezpośrednie korzyści (np. zatrudnienie) OB. (6.2/87) Standard zbyt mały nacisk kładzie na wspieranie osób bezdomnych niepełnosprawnych. Przydałoby się więcej programów rehabilitacji zawodowej dla osób niepełnosprawnych. Standard o tym wspomina, ale zdawkowo (9.2/107) Poddano w wątpliwość zgodność z prawem zapisów w zakresie usługi, czy np. pkt. 6.2.4.1. Modelu GSWB: Poradnictwo zawodowe. W opinii badanych część z tych zapisów nie przystaje do obowiązującego w Polsce stanu	

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	standardu), jednak wypełniał go samodzielnie, odczytując klientowi zawarte w nim pytania i osobiście notując udzielane przezeń odpowiedzi. <i>Miałam wrażenie, że ten kwestionariusz w tej roboczej wersji standardu był opracowany tak, że osoba miała go wypełniać, a u mnie to nie wychodzi. Bo często ludzie nie potrafią sobie poradzić z wypełnianiem, nie wiedzą jak, a jak już napiszą, to nic z tego nie mogą zrobić. mało osób ma wykształcenie, jakby sobie radzili w życiu codziennym to by nie byli w miejscu, gdzie są</i> (3.2/78) Zwracano uwagę, by zaplanowane działania miały dość intensywny charakter, utrzymując klienta w ryzach podejmowanych aktywności, nie pozwalając mu na ponowne zanurzenie się w pasywności i zniechęceniu. <i>Tzn. po pierwsze chce im pokazać, co mogą osiągnąć poprzez zdobycie pracy i wyjście z bezdomności. Jak to życie może wyglądać, staram się przywołać ich wspomnienia sprzed bezdomności, nie zawsze są to pozytywne wspomnienia. Zauważam, że im więcej się te osoby aktywizuje, im więcej mają do zrobienia, tym te osoby są chętniejsze do zmiany. Ta praca musi być intensywna i nie za bardzo rozwleczone w czasie. Jak te osoby są zajęte od rana do wieczora, wtedy im się trochę ten światopogląd zmienia. A jak oni wstają i nie mają co ze sobą zrobić, są pozostawione same sobie i siedzą w kręgu osób bezdomnych na ławeczce i opowiadają jak mają źle, to nic się nie dzieje</i> (3.2/78) Wedle badanych najbardziej znaczące efekty uzyskano w zakresie podnoszenia kwalifikacji zawodowych. Należy jednak pamiętać, że badani wskazują na dużo większą przydatność dla osób bezdomnych tzw. kursów umiejętności „miękkich”. <i>Całą gamę kursów przygotowano po to, żeby jak najbardziej zaktywizować zawodowo te osoby bezdomne</i> [R05]. <i>Na pewno. Te osoby, które uczestniczyły w kursach, które ukończyły szkolenia zwiększyły swoje predyspozycje zawodowe: mają świadectwa i to dość mocne świadectwa, zaświadczenia, które mogą w przyszłości wykorzystać. W ten sposób ich świadomość i aktywizacja zawodowa została</i>	prawnego. Niejasności pojawiają się także w stosunku do pkt. Klub pracy. Wątpliwości dotyczą także pkt. Koszty i finansowanie (koszty pośrednie). (9.2/109) Zaproponowane rozwiązania w usłudze nie są innowacyjne w stosunku do treści obowiązującej ustawy. (15.2/90) Plan pracy określano na okres kilku najbliższych tygodni, konstruując tzw. indywidualny plan działania, przy czym – jak podkreślano – jego egzekwowanie nastroczało poważnych trudności: znaczna część osób bezdomnych (często charakteryzujących się trwałą bezdomnością, uzależnionych od pobytu w placówce, uwikłanych w różnego rodzaju nałogi) nie była dostatecznie zmotywowana do podjęcia określonych działań na rzecz zmiany dotychczasowych nawyków i przyzwyczajzeń. Na etapie konstruowania indywidualnego planu pracy deklarowała dobrą wolę, nie starczało jej jednak na wywiązywanie się z podjętych zobowiązań. (3.2/76) - brak odpowiednich ofert szkoleń dla OB. Przeszkodą w zwiększeniu zatrudnienia osób bezdomnych jest brak odpowiednich ofert pracy dla osób bezdomnych o niskich kwalifikacjach i samych bezdomnych chcących rzeczywiście pracować. E1: <i>Jest przeszkoda jeśli chodzi o instytucje, które zgłaszają chęć zgłaszania takich prac społeczno-użytecznych, bo jest ich niewiele. Trudno jest też znaleźć u nas takie osoby, które byłyby na tyle godne zaufania, że będą chodzić i się sprawdzą</i> (5.2/65). Zwracano uwagę na problem polegający na tym, że nie wszyscy beneficjenci projektu mieli możliwość odbicia tego rodzaju szkoleń, nie wszyscy bowiem spełniali konieczne kryteria (skorzystanie z kursów zawodowych wymagało m.in. wykazania, iż ostatnie miejsce zameldowania zlokalizowane było w Częstochowie bądź określenia miejsca, do którego będzie mógł dotrzeć pracownik socjalny, zaś większość placówek AGAPE ulokowanych jest poza Częstochową – tego typu bariera uniemożliwiała skorzystanie z większości organizowanych kursów kwalifikacyjnych) (3.2/74)	

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
		<i>wzmocniona. Zdarzały się oczywiście osoby, które rozpoczęły kurs, ale go nie ukończyły</i> (9.2/108) za pośrednictwem doradców zawodowych OB nabrały – w opinii respondentów – umiejętności autoprezentacji, nauczyli się pisać dokumenty aplikacyjne, trenują pod okiem trenera zawodu. O silnej motywacji świadczy fakt, że pogłębiają umiejętności poprzez naukę obsługi komputera. Wygląda to rewelacyjnie, tak że jestem zdumiona, że w swoim prywatnym czasie nasi uczestnicy siedzą i uczą się, tak są zmotywowani. indywidualna współpraca z trenerem spowodowała, iż najbardziej zmotywowanych przez niego 5 OB skierowanych zostało do prac społecznie użytecznych, wskazanych przez PUP, dzięki czemu osoby te nauczyły się obowiązkowości (należało np. wstawać o 8:00 a nie o 11:00 jak dotąd) i odpowiedzialności [R10, podobnie E10]. W opinii respondentów – wszystkie ze skierowanych OB sprawdziły się w tej pracy, co uznać należy za sukces także trenera pracy, który podjął się zmotywować i wyszkolić w ciągu 3-4 miesięcy OB do podjęcia pracy. (11.2/140) Działanie skierowania do jednego z programów rynku pracy organizowanych na terenie gminy np. do prac społecznie użytecznych lub robót publicznych zostało zrealizowane poprzez wysłanie osób bezdomnych do prac społecznie użytecznych. W ramach tych prac OB wykonały m.in. remont mieszkań, konserwację zieleni miejskiej oraz prace porządkowe. Badani bardzo pozytywnie odnieśli się do tego rodzaju działalności. Jak stwierdzili sami badani – w 100% <i>metoda się sprawdza, w dużej mierze te osoby pracowały właśnie, jak wspomniałem wcześniej, realizują swoje własne lokale, to jest chyba najważniejsza część działań. Ponadto osoby bezdomne brały udział w zaplanowanych i przemyślanych działaniach zmierzających do poprawy jakości życia lokalnej społeczności, to są prace związane z miejską zielenią, z utrzymaniem tutaj stadionu miejskiego i stadionu Orlik, z utrzymaniem czystości i sprawności lokalnych placówek oświatowych</i> (10.2/64)	

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Ocena pod względem innowacyjności	Pojawił się zarzut małej innowacyjności wynikający z: a) powtarzania istniejących rozwiązań prawnych; b) wchodzenia w kompetencje instytucji zatrudnieniowych realizujących zaproponowane usługi.		
Proponowane modyfikacje	Zalecano „modyfikację standardu pod kątem wymogów związanych z możliwością skorzystania z usług doradcy oraz pośrednika pracy, wskazując na konieczność zmiany dotychczasowego zapisu głoszącego, iż z usług tych skorzystać może wyłącznie osoba nie posiadająca przeciwwskazań do podjęcia pracy” (3.2/81) Zwracano uwagę, że kwestia obligatoryjności trenera pracy umieszczona w standardzie. Trener pracy jest osobą, która w większym stopniu może sprawdzić się w dużych placówkach, natomiast w specyficznych małomiasteczkowych warunkach jego obowiązki może przejąć przykładowo asystent pracy socjalnej. standard powinien bardziej brać pod uwagę zarówno w proponowanych działaniach jak i w celach specyfikę osób bezdomnych, np. wiek i stan zdrowia. (6.2/85) Wypracować wzory dokumentów w standardzie „Zatrudnienie i Edukacja”: indywidualny plan działania; indywidualna karta wsparcia doradczego; formularz diagnozy klienta Wskazywano na potrzebę motywowania osób bezdomnych poprzez uświadamianie im korzyści wynikających z podjęcia aktywizacji społecznej i zawodowej <i>Trzeba pokazywać im, co oni po przepracowaniu będą w stanie osiągnąć. Że przykładowo, jeśli przepracują miesiąc, to będą mieli czas, żeby odpocząć, będą mieli środki, żeby sobie coś kupić, będą mieli dach na głowę. Bo tak jak teraz oni żyją, to mają lekko, MOPS im zapłaci i mają czas wolny. Więc żeby widzieli, że oprócz tego, że będą mieli nałożone obowiązki, to że będą mieli coś takiego jak życie w społeczeństwie. I to da im dużo możliwości i nie tylko finansowych ale i rozwoju. Nacisk na to, co mogą poprzez pracę osiągnąć. Takie podstawowe rzeczy, żeby oni się też czuli potrzebni. Jak się naświetli, że dzięki pracy będzie mógł pan opłacić alimenty i dzięki temu pan wróci do córeczki, do synka, do żony i znowu mieć normalne życie</i> (3.2/81) Zalecano także silniejsze zaakcentowanie w standardzie istotności pracy podejmowanej w ramach zespołów interdyscyplinarnych i superwizyjnych. Wzajemne wspieranie się w prowadzonych działaniach, świadczenie komplementarnych usług, stała wymiana informacji i opinii na temat objętych opieką klientów – stanowi niezwykle ważny element wpływający na skuteczność i efektywność inicjatyw podejmowanych w obszarze społecznej oraz zawodowej aktywizacji osób bezdomnych i bezdomnością zagrożonych. (3.2/81) aktywizacja zawodowa powinna być w całości prowadzona przez Urzędy Pracy, inne instytucji powinny wspomagać UP w aktywizacji społecznej, co potwierdza wypowiedź J9: <i>„To jest takie nieudolne wyręczenie Urzędów Pracy. Nieudolne, bo UP mają różne możliwości, mają swoich doradców zawodowych, pośredników pracy, mają środki finansowe na zatrudnienie wspierane, przede wszystkim współpracują z pracodawcami, natomiast to wszystko tutaj kończy się niepowodzeniem. Uważam, że aktywizacja zawodowa w całości powinna być prowadzona przez UP, owszem my możemy zmieniać ich umiejętności społeczne, ale później powinni być kierowani do UP.</i> (6.2/86)		

Inne (jakie?)...

Edukacja zawodowa

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Uwagi formalne	We wszystkich przeanalizowanych raportach znaleźć można opinię, że usługa napisana jest w sposób jasny i zrozumiały i spójny. (6.2/88) (15.2/92) (16.2/142) Choć w jednym PL badani krytycznie odnoszą się do usługi Edukacja zawodowa. Z informacji uzyskanych w wywiadach wynika, że powodem niskiej oceny tej usługi jest wkraczanie w kompetencje, które należą do innych instytucji – przykładowo instytucji rynku pracy. <i>Tu się na wiele rzeczy też nie wskazuje. Oceniała bym na dostateczny. Wiele rzeczy jest mylonych. Znowu jest wchodzenie w kompetencje innych instytucji – właśnie urzędu pracy i to jest „odbijanie piłeczki”</i> (9.2/113)		

Ocena pod względem wartości merytorycznej (w tym trafność i skuteczność)	zasadnym wydaje się objęcie osób bezdomnych zamierzających podjąć naukę również najpierw szkoleniami/treningami umiejętności „miękkich”, które przygotowują te osoby do podjęcia wyzwań związanych z nauką. (9.2/111) W tym kontekście znaczenie szkoleń miękkich wśród osób bezdomnych największą popularnością cieszył się kurs asertywności, który zaliczyć można do tzw. kursów umiejętności „miękkich”. Badani sami wyjaśniają, że jest to dość nieoczekiwana sytuacja: <i>Ja byłam zdziwiona, że te „miękkie”. To nie jest grupa o dużych potrzebach edukacyjnych „na teraz” i trzeba zacząć rzeczywiście od szkoleń: z komunikacji, może jakieś szkolenie pedagogiczne, prawnicze. Ci ludzie muszą się najpierw przekonywać powoli w nich się to rodzi [potrzeba podnoszenia kwalifikacji] [R01]. Ja wyznaję zasadę, i nikt mnie nie przekona, że jest inaczej: najpierw trzeba człowieka „zmiękczyć”- właśnie tzw. miękkim kursem, uświadomić mu korzyści płynące z późniejszych kursów</i> Warsztaty edukacyjne prowadzone indywidualnie lub grupowo. W jednym z PL zajęcia były prowadzone były głównie zajęcia indywidualne, dobierane pod kątem potrzeb klienta – <i>Możemy rzeczywiście dobrać to szkolenie do osoby, która</i>	Pomimo uzyskiwanych rezultatów badani krytycznie odnoszą się do usługi edukacja zawodowa. Z informacji uzyskanych w wywiadach wynika, że powodem niskiej oceny tej usługi jest wkraczanie w kompetencje, które należą do innych instytucji – przykładowo instytucji rynku pracy. (9.2/113) Nauka w systemie wieczorowym bądź zaocznym w szkołach różnych szczebli. Z wypowiedzi osoby badanej wynika, że realizacja tego działania natrafiła na trudności – prawdopodobnie osoby, które wzięły w nim udział nie były jeszcze gotowe do sprostania „wyzwaniu”. (9.2/109) Respondenci wskazali w swych wypowiedziach problem biurokracji w realizacji celów, a także braku elastyczności w kwestii indywidualnego podejść do klienta w aspekcie szkoleń. Potwierdzają to następujące wypowiedzi: „Za dużo formalności zw. z planowaniem wydatków, rozliczeniem itp.”, „W indywidualnych przypadkach brakowało niektórych szkoleń, np. niektóre osoby chciały zrobić kurs prawa jazdy, a tych możliwości nie było”. (15.2/92) Osoby podejmując naukę powinni mieć środki finansowe na zakup podręczników, ale przede wszystkim na bilety komunikacji – <i>Wszystko rozbija się o pieniądze.</i>
--	--	---

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
	<i>tego potrzebuje, jest adekwatne do jej możliwości.</i> W opinii tej rozmówczyni są one bardziej korzystne dla klienta – <i>Z punktu widzenia beneficjenta to jest to dobre, że jest to szkolenie indywidualne. On wtedy na tym najwięcej korzysta i jest to pomoc skierowana do niego bezpośrednio, więc najbardziej trafiona.</i> U innego członka PL warsztaty były prowadzone grupowo lub indywidualnie w zależności od potrzeb klientów. <i>Niektóre osoby wolą rozmawiać, konsultować się bez uczestnictwa grupy. Nie chcą mówić o swoich problemach na forum grupy.</i> (16/2140) Tylko jedno PL wykorzystało tą formą edukacji zawodowej OB. Wskazywano, że jest to trudna usługa ze względu na trudność znalezienie odpowiedniego stażu. Przynosi jednak bardzo dobre efekty. Ważne też jest łączenie kursów ze stażami. Albowiem <i>OB. kończą kursy, otrzymują zaświadczenia, dyplomy, ale nie mają zagwarantowanego stażu.</i> Tu rozwiązaniem wskazywanym przez respondentów byłoby systemowe włączenie określonych firm, instytucji do projektu, które mogłyby oferować staż po ukończonym kursie zawodowym, a w perspektywie czasowej również pracę, pod warunkiem, że projekt trwałby dłużej. (16.2/142) W Strzelcach Opolskich podjęte zostały działania z inicjatywy zatrudnienia socjalnego. Element ten realizowały dwie osoby zatrudnione w strukturach CIS. Wypowiedź jednego z respondentów oddaje sedno podjętych działań: „W CIS (to jest forma zatrudnienia socjalnego) są 2 osoby uczestniczące w szkoleniach i są uczestnikami CIS, pracują w warsztatach. Rezultaty: Usamodzielnienie, większa motywacja, samorealizacja. Bardzo duża zmiana w ich mentalności i zachowaniu. Obowiązkowość większa”. (15.2/91)	<i>Jeśli byłyby środki na takie wsparcie w edukacji, bo same dobre chęci nie wystarczą, bo z czegoś trzeba się uczyć. Chodzi też o dojazdy do szkoły i na szkolenia</i> (16.2/144)	
Ocena pod względem innowacyjności	Brak ocen		

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Proponowane modyfikacje	Wedle badanych to pojęcie jest anachronizmem – w czasach gdy nie ma pracy dającej gwarancje zatrudnienia (tzw. umowy śmieciowe), ludzie po studiach nie mogą znaleźć pracy, taki zapis wydaje się być „nie na miejscu”. (9.2/113) Cel tej usługi można zrealizować jedynie w zakresie tworzenia osobom bezdomnych warunków zdobywania kompetencji, rozwoju zawodowego, osobistego. Natomiast trudności i słabsze efekty uzyskuje się w kwestii zapewnienia osobom bezdomnym stabilności zatrudnienia. W tym zakresie można doszukiwać się ewentualnych rozbieżności w stosunku do celów założonych w standardzie dla tej usługi. Pod tym względem badani oczekiwaliby większej współpracy ze strony instytucji rynku pracy. (9.2/112)		

Inne (jakie?)...

Zatrudnienie wspierane

Tylko jedno PL lokalne realizowały usługę zatrudnienia wspieranego. Na wstępie wywiadu jeden z respondentów wyjaśnił, że realizacja tej usługi wyniknęła nagle i nie było to zaplanowane w projekcie konkursowym PL. To było nieplanowane przez nas i wyjdzie w zakresie przedsiębiorstwa społecznego (9.2/113).

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Uwagi formalne			
Ocena pod względem merytorycznej (w tym trafność i skuteczność)	Wysoko oceniono szczególnie pomysł wykorzystania spółdzielni socjalnych do edukacji zawodowej OB. I „sugerowano rozpropagowanie idei spółdzielni socjalnych jako elementu koniecznego do uwzględnienia w ramach standardu „Zatrudnienie i edukacja”, nakierowanego na aktywizację społeczną i zawodową osób bezdomnych i bezdomnością zagrożonych” (3.2/75)	Realizacja takiego przedsięwzięcia napotkała szereg niedogodności, barier lokujących się poza samym standardem. Są to przeszkody natury instytucjonalnej, (9.2/115)	
Ocena pod względem innowacyjności			

Proponowane modyfikacje

Inne (jakie?)...

6

ROZDZIAŁ 6

Standard streetworkingu

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE
Uwagi formalne	1. „W przypadku standardu streetworkingu we wniosku nie wskazano działań, które byłyby nieadekwatne w pełni do przynajmniej jednej z rekomendacji” (1/46) 2. Pozytywnie oceniono zawartość standardu, doceniając próbę skatalogowania i zaprojektowania pakietu działań podejmowanych przez streetworkerów na rzecz osób bezdomnych. <i>Ujęcie w ramach standardu wszystkich koniecznych etapów pracy streetworkera przyczyniło się do stworzenia swego rodzaju „podręcznika”, ukazującego nie tylko szerokie spektrum możliwych do wykorzystania narzędzi, środków oraz sposobów udzielania pomocy, ale także określając ich kolejność, służącą optymalizacji podejmowanych działań</i> (3.2/128-129) 3. Standard streetworkingu stanowi zdaniem respondentów najcenniejszy wkład Modelu GSWB do działania Partnerstwa. Zawiera bardzo szczegółowe i sprawdzające się w praktyce wytyczne, dotyczące niesienia pomocy OB nieobjętym pomocą instytucjonalną (19.2/2)	1. „Jedynie dwa spośród ośmiu zdiagnozowanych problemów instytucji świadczących wsparcie osobom bezdomnym nie znajdują pełnego pokrycia w żadnym z wyznaczonych we wniosku partnerstwa celów. Są to: <i>brak sformalizowania instytucji, zajmujących się prewencją bezdomności (rozpoznawanie, ostrzegania zapobieganie)</i> oraz <i>brak monitoringu osób bezdomnych (streetworking).</i>” (1/20) 2. „Niektóre działania, przykładowo związane ze streetworkingiem nie mają przypisanego do nich celu – realizacji streetworkingu” (1/20) 3. „Działania streetworkerskie w pełni nakierowane na zwiększenie wiedzy osób bezdomnych, dotyczącej możliwości uzyskania pomocy są bowiem zapisane we wniosku, jednak bez wskazania celu, który im przyświeca” (1/23) 4. Trafność przyjętych w standardzie celów była poprawna, aczkolwiek dostrzegalny był tzw. „przerost formy nad treścią”, przez co rozumie się, że usługi w ramach streetworkingu są bardzo uszczegółowione, sztywne i nie pozwalają na spontaniczne i indywidualne działania adekwatne do potrzeb i możliwości gminy (15.2/2) 5. Trafność założeń modelu jest na wysokim poziomie, jednakże pojawiły się trudności z ich realizacją. Szczególnie dotyczyło to zakresu działań ewaluacyjnych, monitoringu i superwizji (15.2/2) 6. Standard opisuje działania zbyt szczegółowo, co skutkuje brakiem „elastyczności” w dostosowaniu działania do konkretnych sytuacji. Na przykład: plan pomocy i zakończenie relacji mają charakter płynny i często trudno jednoznacznie określić, czy relacja została zakończona, choć wiele może na to wskazywać. Nigdy jednak nie wiadomo, czy bezdomny nie wróci na teren dzielnicy w najbliższym czasie. Narzucona „sztywność” Standardu ogranicza możliwości w udzielaniu pomocy. Standard także

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE
		narzuca zbyt drobiazgową i liczną dokumentację każdego działania. Streetworker więcej czasu poświęca na wypełnienie dokumentacji, niż na kontakt z samym klientem. Na przykład streetworker nie potrzebuje w swojej dokumentacji PESEL, ta informacja jest potrzebna pracownikowi socjalnemu. Kontakt z OB ma charakter dynamiczny, wymogi formalne związane z uzyskaniem rzeszy danych osobowych mogą powodować unikanie kontaktu ze streetworkerem. Ewaluacja usługi jest nie potrzebna skoro jest monitoring pracy streetworkera. W takich okolicznościach ewaluacja zwiększa koszty, nakłady pracy, a nie wiele wnosi nowych informacji. Zbyt mało jest poświęcone uwagi dbałości o bezpieczeństwo i zdrowie streetworkera. Na przykład streetworker wchodzi do miejsc oznaczonych zakazem wstępu (pustostany, kanały), co stanowi zagrożenie dla jego zdrowia i życia (16.2/70-71)

Ocena pod względem wartości merytorycznej (w tym trafność i skuteczność)

1. „Standard uznany został przez respondentów za jasny i czytelny” (1/45/ 2/41 14/20 19/62 12/43 7/79 14/20 2.2/32 3.2/129 12.2/38 15.2/2 15.2/37 16.2/71 19.2/2).

2. „Cele zostały uznane za adekwatne do opisanych problemów” (1/45/ 3/50 14/21 19/62 14/21 2.2/32 3.2/129 15.2/2 16.2/71)

3. „Ponadto cele zdają się być osiągalne, ale tylko pod warunkiem dobrej woli osób, którym chce się pomóc” (1/45).

4. „Choć przyjęte procedury nawiązania z nimi kontaktu i przekonania o konieczności wprowadzenia zmian w swoim życiu wydają się być słuszne, to jednak nie gwarantują powodzenia w każdym możliwym przypadku” (1/45)

5. „Cele zdecydowanie dopasowane są do potrzeb osób bezdomnych, ponieważ są one zapoczątkowaniem całej pomocy” (1/46)

6. „Streetworking realizowany jest już z powodzeniem od kilku miesięcy. Praktyka udowodniła, że partnerstwo posiada możliwości do jego prowadzenia, zaś osiągane rezultaty przekonały partnerstwo o przydatności tej formy działań” (1/46)

7. „Ogólnie oceniono, że standard odpowiada na problemy OB, a usługi w nim zaproponowane służą realizacji celów streetworkingu” (2/42)

8. „Streetworking sam w sobie oraz formułę jego realizowania jako elementu Modelu GSWB. W toku badania podkreślono, że gdyby nie finansowanie pilotażowego wdrożenia, w Białymstoku streetworkerów nadal by nie było, ponieważ gmina nie miała środków na finansowanie ich pracy. Ponadto formuła Partnerstwa, zapisana w standardzie Partnerstwo lokalne, wspomaga skuteczność i efektywność pracy streetworkerów: (2/41)

9. „Określone w standardzie cele są dopasowane zarówno do potrzeb partnerstwa, jak i samych OB i OZB. Model dobrze określa także potrzeby kompetencyjne streetworkerów. W praktyce jednak są to często osoby bez doświadczenia” (2/42)

10. „Standard dobrze określa wytyczne w zakresie pierwszego kontaktu i dalszego budowania relacji z OB.” (2/42)

11. „Bardzo przychylnie odniesiono się do zapisów wskazujących na charakter pracy streetworkerów
1. „Wątpliwości samych streetworkerów budzi założenie dotarcia do 90% nieobjętych pomocą bezdomnych. Wskaźnik ten wydaje się nieweryfikowalny w świetle informacji, że nie stworzono dotychczas żadnego pełnego rejestru OB. Ponadto osoby bezdomne migrują, zarówno w obrębie miasta, jak i poza jego granice, i ani streetworkerzy, ani inni pracownicy socjalni nie mają możliwości dokładnego śledzenia przemieszczania się OB. Ten zapis został oceniony nie tyle jako nietrafny czy nieosiągalny, ale właśnie jako nieweryfikowalny. Brak zgodności celu z zasadą SMART (patrz str. 22 raportu) wymusza jego przeformułowanie i poprawienie, zwłaszcza, że Model powołuje się na tę zasadę” (2/42)

2. „Brakuje dokładniejszych wytycznych dotyczących długoterminowej pracy OB – a taki kontakt jest konieczny, jeśli ma być mowa o aktywizowaniu bezdomnych.” (2/42)

3. „Zdaniem uczestników wywiadu grupowego niekiedy najlepszym streetworkerem byłaby osoba, która wyszła z bezdomności, jednak dokładne określenie związane z formalnym wykształceniem często uniemożliwia zatrudnianie takich osób ba tym stanowisku, co zdaniem reprezentantów Partnerstwa wcale nie jest korzystne.” (2/42)

4. „Dwa elementy zostały jednak ocenione jako nietrafne. Pierwszy dotyczy dokumentów. Zdaniem praktyków wdrażających standard, karta pracy jest zbyt szczegółowa i można by z niej zrezygnować na rzecz uproszczonej dokumentacji. Drugą kwestią jest współpraca ze służbami mundurowymi. Z relacji streetworkera wynika, że widok umundurowanej osoby powoduje, że OB unikają kontaktu ze streetworkerem. Efektywniejsze byłoby pozostawienie zasady chodzenia dwójkami lub trójkami przez streetworkerów oraz wyposażenie ich w dodatkowy sprzęt służący ewentualnej obroni” (2/42)

5. „Wątpliwości budziły zapisy dotyczące zakończenia relacji z klientem. Wskazywano na błędne sformułowanie dotyczące „realizacji planu”, uznając, iż nie tylko nie da się, ale wręcz niewskazane jest zbyt szybkie zakończenie relacji z podopiecznym. Raz zawiązana – zazwyczaj trwa przez bardzo długi okres czasu i nie powinna „zamierać” z chwilą wkroczenia przez osobę bezdomną na kolejny szczebel ścieżki pomocowej (pobyt w placówce). Osiągnięcie celu nie

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE
	oraz relacji, jaką powinni budować z osobami bezdomnymi. Silny nacisk na wykształcanie bliskiej więzi z klientem, spotkał się ze zrozumieniem oraz akceptacją. Przyjęty kierunek uznano za właściwy czy wręcz jedyny słuszny, zgodnie uznając, iż motywowanie osoby bezdomnej do zmiany obecnego statusu, rezygnacji z dotychczasowego stylu życia – wymaga pracy opartej na bliskiej relacji z podopiecznym. Brak tego typu więzi znacznie osłabia szansę na zmianę postawy osoby bezdomnej, zmobilizowanie jej do podjęcia działań na rzecz przekształcenia obecnej formy egzystencji w status osoby domnej (3/50) 12. „Jednak w trakcie fokusu obecny na nim streetworker wykazywał bardzo duże emocjonalne zaangażowanie w pełnioną funkcję i wyrażał przekonanie (podzielane przez pozostałych), że usługi proponowane w ramach tego standardu są dobrze przystosowane do potrzeb osób bezdomnych pozostających poza opieką instytucjonalną” (7/80) 13. „Streetworking został zgodnie uznany za jedno z najbardziej adekwatnych rozwiązań w systemie wsparcia osób bezdomnych, w najwyższym stopniu dostosowanym do specyfiki problemu” (7/80 12/44) 14. „Badani dokonali bardzo krótkiej – pozytywnej oceny merytorycznej standardu Streetworking. Nie było w tej kwestii rozbieżności, że jest to standard opracowany dobrze (a można nawet przyjąć, że w ocenie badanych jest jednym ze standardów najlepiej opracowanych) – (11/69) 15. Oceną trafności rozwiązań standardu Streetworking może być następująca wypowiedź: Dopuszczenie tych obu konkurencyjnych modeli streetworkingu – widać, że na etapie powstawania tego standardu ścierały się różne interesy, w efekcie oba modele zostały w standardzie dopuszczone i ja uważam, że to dobrze. Dopóki jeden i drugi jakoś działa to niech tak będzie. Badani zwracają uwagę, że owocuje to dobrą współpracą między instytucjami. Pomimo tych kontrowersji, badani nie wyrazili krytycznych uwag o rozwiązaniach opisanych w standardzie Streetworking. Można pokusić się nawet o ostrożną tezę, że swoiste „zamieszanie” wokół tego, czym jest, czym powinien być i czym ostatecznie będzie Streetworkingu, pozwala na sporą elastyczność w posługiwaniu się tym „narzędziem” (11/70) 16. Za duży „plus” standardu Streetworking badani uznają dobrze opracowany program szkolenia streetworkerów (11/70) 17. “Członkowie Partnerstwa Lokalnego byli zgodni, co do oceny wartości merytorycznej standardu Streetworkingu. Potwierdzili, że standard jest opisany w sposób jasny, czytelny, jak skwitował jeden z uczestników badania: „Materiał jest dobry”. Pozytywnie wypowiedzieli się o spójności, a także o celach. Jednomyslnie powiedzieli, że są trafne jasno zdefiniowane, realistyczne oraz osiągalne. Jeśli natomiast chodzi o odnoszenie się celów standardu do problemów, których dotyczy, jeden z uczestników wywiadu grupowego stwierdził, że odnoszą się w stopniu znacznym, natomiast inny członek Partnerstwa Lokalnego powiedział „w znacznym stopniu, w znacznym stopniu spełniają, odnoszą się, dają możliwość podejmowania działań, które rozwiązują ten problem”. Grupa pozytywnie wypowiedziała się usługach, potwierdzili, że są dopasowane do potrzeb oraz możliwości grup	powinno być równoznaczne z zakończeniem pracy i zerwaniem kontaktu z klientem, gdyż stwarza ryzyko utraty zaufania. Przedstawiciele PL, pracujący w charakterze streetworkerów, przytaczali własne doświadczenia, wskazujące na podtrzymywanie i pielęgnowanie bliskich, przyjaznych relacji z „prowadzonymi przez siebie” osobami bezdomnymi jeszcze przez wiele lat po ukończeniu bezpośredniej pracy z nimi” (3/50-51) 6. „Standard streetworkingu nie do końca dostosowany jest do potrzeb, możliwości instytucji wspierających osoby bezdomne. „Może się okazać, że po zakończeniu projektu, po prostu nie będzie realizowany ze względów finansowych”. Z rozmowy wynika, że w danym standardzie powinny być jaśniejsze kryteria, dotyczące jego kontynuacji po zakończeniu realizowanych projektów, to znaczy, że wdrażane pomysły powinny być długotrwałym procesem, a nie jednorazowym aktem, powoływanym tylko na czas trwania projektu” (13/53) 7. Bardzo krytycznie oceniano przesadną formalizację prowadzonych działań, nadmierną biurokrację, „papierologię”. Przerost tego typu obostrzeń znacznie utrudnia prowadzenie pracy streetworkerów, często uniemożliwiając nawiązanie bliższej relacji, pogłębionej więzi z klientem. Nadmiar „papierów” skutecznie odstrasza osoby bezdomne, zniechęcając do wchodzenia w bardziej „intymne” kontakty i nawiązywanie efektywnej współpracy z ich opiekunami. Streetworker staje się w ich oczach biurokratą, „panem z urzędu”, nie zaś osobą bliską, przyjazną, niosącą pomoc. W zgodnej opinii przedstawicieli PL, owo zbiurokratyzowanie współpracy nie jest potrzebne, klient nie jest bowiem beneficjentem projektu. Zbyt duża ilość koniecznych do wypełnienia papierów, dokumentów, etc. – staje się uciążliwa dla obu stron, streetworkerów oraz osób bezdomnych, nie tylko pochłaniając ogromną ilość czasu, ale także zaburzając poprawność kształtowanych relacji (3/52). 8. „Zdarza się również, iż streetworkerzy rekrutują się spośród osób bezdomnych – w ich przypadku konieczność zmierzenia się z ogromem biurokracji, stwarza ryzyko rezygnacji z podejmowanej pracy z obawy przed niepodołaniem obowiązkom natury formalnej” (3/52) 9. „O ile zatem samo rozpisanie struktury standardu uznano za właściwe, o tyle widoczny w opisanych usługach nadmiar biurokracji spotkał się z silną krytyką badanych. Zdaniem przedstawicieli PL, owo ujęcie sugeruje brak zaufania do pracowników/ konieczność wypełniania ogromnej ilości dokumentów tworzy wrażenie konieczności „patrzenia im na ręce”, nieustającej kontroli ich poczynañ. Uwzględnione w standardzie działania przeszkadzają zatem w realizacji przyjętych celów” (3/52) 10. „Standard streetworkingu nie do końca dostosowany jest do potrzeb, możliwości instytucji wspierających osoby bezdomne. „Może się okazać, że po zakończeniu projektu, po prostu nie będzie realizowany ze względów finansowych”. Z rozmowy wynika, że w danym standardzie powinny być jaśniejsze kryteria, dotyczące jego kontynuacji po zakończeniu realizowanych projektów, to znaczy, że wdrażane pomysły powinny być długotrwałym procesem, a nie jednorazowym aktem, powoływanym tylko na czas trwania projektu” (13/53)

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE
	docelowych. Jedna osoba jest za tym, by standard uzupełnić zarówno o cele jak i usługi. „Już widzę, że powinien być o niektóre rzeczy uzupełniony” Uważa, że niektóre kwestie w standardzie są „przedobrzane” Uważa, że streetworking może ograniczyć się do zatrudnienia jednej osoby, w przypadku ograniczonych możliwości finansowych. "Lepszy jeden streetworker niż wcale, z tym, że będzie trzeba ustalić inne zasady funkcjonowania, pracy streetworkera". Inny uczestnik spotkania nie zgodził się z tym stwierdzeniem, „ze względu na charakter pracy niestety jest to konieczne, żeby była to para”, „jest to dobry zamysł”. Osoba będąca za pracą jednego streetworkera w przypadku mały możliwości finansowych, definitywnie się z tym stwierdzeniem nie zgodziła, przytoczył przykład, w którym to koordynował pracę kobiety streetworkerki, „dały sobie radę, ale wymaga to właściwej współpracy, jeżeli streetworkera woła ratunku, to musimy jej pomóc natychmiast”, co nie ulega wątpliwości, że idealny model pracy streetworkera według badanych składa się z „optymalnym rozwiązaniem są dwie osoby, kobieta i mężczyzna” (13/52-53) 18. „Uczestnicy PL oceniają ten standard bardzo pozytywnie. OPS odpowiedzialny za realizację tego standardu, ponieważ nie pracował metodą streetworkingu, to kierował się w swoich działaniach wytycznymi zawartymi w opisie standardu i uważa, że standard ten został bardzo dobrze przygotowany – jest adekwatny do potrzeb osób bezdomnych, jasno opisuje zadania i rolę realizatorów – <i>to, co w standardzie napisane od razu realizujemy, jest do przełożenia na praktykę</i>”. Jego cele zostały zdefiniowane jasno, przejrzysto/ ich zakres nie wzbudza wątpliwości, są również postrzegane za możliwe do realizacji. Sam standard jest postrzegany jako spójny i konsekwentny. Jedną z jego zalet jest konkretność opisu. Przypisane działania do celów są adekwatne, tzn. za ich pomocą da się te cele osiągnąć. Zaproponowane w standardzie działania i usługi są użyteczne z punktu widzenia potrzeb osób bezdomnych. Standard ten w opinii rozmówców jest opisany bardzo szeroko (i to jest jego zaleta), zatem streetworkerzy przygotowani są na różne sytuacje, które mogą spotkać w swojej pracy.” (16/48) 19. „Opisane w standardzie cele są dopasowane do potrzeb PL, odpowiadają im, jak i celom PL/ są z nimi zgodne. Dzięki realizacji standardu udaje się dotrzeć do wielu osób bezdomnych, które są następnie kierowane do dalszych działań. Bez realizacji tego standardu trudna byłaby realizacja pozostałych standardów. Określone w standardzie cele są dobrze/trafnie dopasowane do potrzeb osób bezdomnych – owe potrzeby zostały w standardzie trafnie zidentyfikowane i opisane. Streetworkerzy i ich praca są bardzo dobrze odbierane przez praskie środowisko osób bezdomnych – w tym zakresie standard bardzo się sprawdził w praktyce – <i>rzeczywiście dobrze to wychodzi</i>. Realizacja tego standardu jest potrzebna szczególnie w okresie przedzimowym, ponieważ mapa miejsc niemieszkalnych pozwala podjąć działania pomocowe ułatwia zapobieganie powstawaniu sytuacji krańcowych	11. „Standard streetworkingu opisany jest w modelu stosunkowo jasno i czytelnie, jednak zdaniem badanych zbyt naukowo, co budzi dysonans w zestawieniu z wieloletnią praktyką osób odpowiedzialnych za wdrażanie projektu w gminie” (15/43) 12. „Jednak jego całość odnosi się tylko do terenów miejskich, przez co nie zostały w nim zawarte działania i usługi najistotniejsze z perspektywy Partnerstwa strzeleckiego – działania na obszarach wiejskich” (15/43) 13. „Stawiane cele są jednak zdaniem klientów nierealistyczne. Proponowana przez nich oferta przyjmowana jest przez bezdomnych w ograniczonym stopniu. Do korzystania z pomocy społecznej nie można bowiem nikogo zmuszać” (19/ 62)

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE
	(zamarzaniu bezdomnych). Cele standardu są możliwe do zrealizowania w ramach instytucji PL – instytucje te posiadają odpowiedni potencjał (zasoby, kompetencje) umożliwiające realizację standardu. W ewaluowanym PL standardem streetworking zajmuje się OPS, zatem nie ma potrzeby, żeby realizowały go inne instytucje partnerskie, ponieważ byłoby to niepotrzebne powielanie działań, a według rozmówców istotą ich partnerstwa jest uzupełnianie swoich działań i tym samym wzmacnianie wpływu na obszar bezdomności” (16/48) 20. „Spójność i czytelność standardu oceniona została przez respondentów bardzo pozytywnie. Głównym powodem jest możliwość zastosowania opisanych działań w praktyce. Respondenci uznali, że wytyczne zawarte w standardzie pozwoliły im uporządkować działania wykonywane dotychczas w sposób doraźny i nieuporządkowany. Naturalną konsekwencją tego wywodu jest pozytywna ocena logiki standardu, czyli adekwatności problemów, których dotyczy streetworking do wskazanych celów i zaproponowanych usług w kontekście realizacji tych celów” (19/ 62) 21. „Cele wskazane w standardzie bardzo dobrze sprawdziły się w kontekście potrzeb partnerstwa. Dotychczas streetworking realizowany był okazjonalnie ze wsparciem służb medycznych i porządkowych. Zastosowanie celów standardu pozwoliło uporządkować działania i prowadzić je regularnie. Streetworking znacznie pomógł w stałym kontakcie z klientami, którzy przebywają w miejscach Niemieszkalnych, tym samym również jego cele dopasowane są do potrzeb osób bezdomnych w sposób właściwy (19/62)	

Ocena pod względem innowacyjności	1. „Standard jako całość został uznany za innowacyjny. Samo wprowadzenie tego rodzaju świadczeńia usług dla osób bezdomnych jest nowością” (1/46 12/44) 2. „Jako innowację wskazano w tym standardzie streetworking sam w sobie oraz formułę jego realizowania jako elementu Modelu GSWB. Uczestnicy wywiadu grupowego podkreślali, że gdyby nie finansowanie pilotażowego wdrożenia, w Białymstoku streetworkerów nadal by nie było, ponieważ gmina nie miała środków na finansowanie ich pracy. Ponadto formuła Partnerstwa, zapisana w standardzie Partnerstwo lokalne, wspomaga skuteczność i efektywność pracy streetworkerów” (2/43) 3. „Standard zgodnie uznano za innowacyjny, choć uzasadnienie powyższej opinii nastręczało znacznych trudności, zabrakło również pomysłów na możliwe sposoby uczynienia go bardziej nowatorskim. Możliwe, iż o postrzeganej innowacyjności zadecydował sposób ujęcia relacji streetworker – osoba bezdomna, relacji opartej na bliskiej więzi, zrozumieniu i zaufaniu” (3/53) 4. „Z punktu widzenia dotychczas stosowanych form wsparcia i pracy z osobami bezdomnymi w Kielcach, Standard Streetworkingu jest rozwiązaniem innowacyjnym, wprowadzającym świeże bodźce do istniejącego systemu i – w ocenie uczestników dyskusji – dającym nadzieję na to, że w wyniku jego zastosowania uchroni się wiele istnień ludzkich, albo uchroni się ludzi przed całkowitą marginalizacją. Innowacyjność polega na tym, że instytucja wychodzi do problemu, a nie czeka, aż problem w swej rozwiniętej fazie pojawi się w instytucji. Jest to per saldo tańszy i bardziej skuteczny, w dłuższej perspektywie, sposób podejścia do sprawy (7/80) 5. W krótkiej dyskusji badani uznali Streetworking za standard najbardziej innowacyjny. Jego najbardziej innowacyjnym elementem jest – wedle badanych – obszerny, wręcz drobiazgowo opracowany, podręcznik streetworkingu (11/71) 6. Ocena wartości merytorycznej standardu była zróżnicowana. Osoba, która posiada doświadczenie w pracy streetworkerskiej (realizowanej na rzecz innych odbiorców niż bezdomni) stwierdziła, że informacje zawarte w standardzie nie wnoszą wiele nowego. Odmienną opinię wyraził inny uczestnik, który podkreślał, że streetworking w obszarze bezdomności jest nowym elementem, który dopiero się ugruntowuje w naszej rzeczywistości (12/43) 7. „Jeśli chodzi o ocenę standardu pod kątem innowacyjności, również jest ona pozytywna. Dotychczas pracownicy socjalni MOPS wspólnie ze Strażą Miejską i Policją odwiedzali miejsca, w których potencjalnie mogłyby przebywać osoby bezdomne, jednak patrole takie najczęściej odbywały się w okresie jesienno-zimowym” (14/21)
-----------------------------------	---

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE
	8. „Cele przedstawione w ramach standardu są w opinii badanych jasne i osiągalne, a usługi, które zawiera z pewnością przyczynią się do realizacji założonych celów. Sam opis standardu jest zdaniem badanych wystarczająco szczegółowy” (15/43). 9. „W ramach działań podejmowanych w dzielnicy Praga-Południe standard znacząco wykracza poza dotychczasowy system świadczeń i usług skierowanych do osób bezdomnych. Dotychczas tego typu działania nie były obecne w tym systemie – <i>u nas nigdy nie pracowali streetworkerzy, dla nas jest to nowe działanie, ale jesteśmy bardzo zadowoleni, że ono ruszyło.</i> Według rozmówców, trudno jest wyodrębnić kwestie/usługi mniej lub bardziej innowacyjne, ponieważ całość działań (standardu) jest innowacyjna z punktu widzenia dotychczasowych doświadczeń, ponieważ tylko w całości działania te są przydatne i użyteczne w odniesieniu do problemów osób bezdomnych. Poza tym innowacyjność standardu polega na tym, że przygotowuje on grunt do dalszej pracy – umożliwia dotarcie do bezdomnych, do których dostęp jest bardzo ograniczony (w miejscach niezamieszklanych)” (16/49) 10. „Innowacyjność standardu, zdaniem respondentów, polega na wprowadzeniu regularnych oraz sprecyzowanych działań z zakresu streetworkingu. Wcześniej tego typu działalność świadczona była jedynie zimą wraz z pomocą służb medycznych i porządkowych. Miało to na celu zapobieganie sytuacjom zagrożenia życia. Wprowadzenie wytycznych ze standardu GSWB pozwoliło nadać streetworkingowi należytą rangę i rozpocząć działania dotychczas niestosowane, a co za tym idzie – innowacyjne. Należą do nich przede wszystkim: działalność całoroczna oraz wyznaczenie pracowników do działań streetworkerskich. Kolejną innowacją wprowadzoną przez standard jest odwrócenie dotychczasowej logiki świadczenia pomocy społecznej. W przypadku streetworkingu to nie klient zgłasza się po pomoc, lecz oferta pomocy wychodzi bezpośrednio do niego” (19/63)	

Proponowane modyfikacje	1. „Zdaniem respondentów brakuje jednak wyposażenia, adekwatnego do różnych warunków środowiskowych, w których pracują streetworkerzy. Często muszą oni poruszać się po trudnych terenach, takich jak: cmentarze, bunkry, czy lasy. Wystawieni są również na różnorodne czynniki pogodowe. Z tego też powodu powinno się zapewnić im wyposażenie w postaci rowerów oraz odpowiedniej odzieży” (1/47) 2. Podstawową rekomendowaną zmianą jest uproszczenie modelu usług. Należy zastanowić się nad połączeniem usług badania środowiska w tym docierania i poszukiwania osób bezdomnych, usługi obecności w środowisku i jego monitorowania, oraz usługi nawiązywania kontaktu. To pomogłoby usunąć dublujące się cele i działania, zaś układ celów i działań stałby się też prostszy i bardziej przejrzysty. Poza tym zaleca się rezygnację ze wspólnych działań związanych ze wspólnymi patrolami i wspólnemu aktualizowaniu mapy osób bezdomnych – te działania dobrze mogą wykonać sami streetworkerzy najwyżej przy wykorzystaniu informacji od przedstawicieli społeczności lokalnej (1.2/38-39). 3. „Jak wspomniano wyżej streetworkerzy uważają, że należy uprościć dokumentację dotyczącą standardu. Ponadto, o czym także była już mowa, uważają, że nie jest konieczne (ani korzystne) korzystanie z pomocy mundurowych przy każdym wyjściu streetworkera w teren. Wystarczające ich zdaniem byłoby, gdyby o wsparcie służb mundurowych streetworkerzy prosili jedynie w przypadku przewidywanej interwencji lub w sytuacji zagrożenia życia. Trzeci problem dotyczy przekazywania danych OB Partnerom i ten problem, a co za tym idzie postulat wprowadzenia modyfikacji, będzie się pojawiał także w kolejnych standardach” (2/43). 4. Uczestnicy badania nie rekomendowali modyfikowania standardu, rozważali jedynie dodanie w standardzie usługi w zakresie prowadzenia punktu informacyjno-konsultacyjnego, w którym dyżurowaliby streetworkerzy (2.2/32) 5. „Odnosząc się do usług z obszaru streetworkingu, wskazywano na potrzebę prowadzenia szkoleń dotyczących nie tylko samej pracy z osobami bezdomnymi, ale także warsztatów kształtujących umiejętność budowania relacji, stawiania własnych granic i nieprzekraczania granic innych osób, właściwego reagowania na trudne i niebezpieczne sytuacje, z jakimi streetworkerzy spotykają się na co dzień w prowadzonych przez siebie działaniach o charakterze ulicznym (3/51) 6. Ociążenie streetworkerów z nadmiaru czynności formalnych (biurokracji i papirologii)/ Ograniczenie zapisów dotyczących „tworzenia dokumentacji”, na rzecz większej ilości czasu potrzebnej na budowanie poprawnych, bliskich relacji z klientami/ Wprowadzenie zapisu dotyczącego trwałości kontaktu z klientem (budowania dłuższych relacji, nie wygasających bezpośrednio po wkroczeniu osoby bezdomnej na kolejny szczebel ścieżki pomocowej – pobyt w schronisku) (3/53). 7. <i>Zwracano uwagę na konieczność „wyczyszczenia” standardu, redukcji wylistowanych w ramach każdej usługi działań, ograniczając się do wyszczególnienia podstawowych aktywności, niezbędnych do realizacji założonego celu</i>. Podkreślano potrzebę uzupełnienia standardu o zasady regulujące warunki pracy streetworkera (ustalenie i wytyczenie określonych norm sanitarnych) – 3.2/129 8. Dotychczasowe doświadczenia pracy streetworkerów wskazują na to, że bardziej efektywne i jednocześnie bardziej bezpieczne jest poruszanie się miejsce przez pary streetworkerów, o ile nie towarzyszą im strażnicy miejscy lub policjanci (sytuacje wyjątkowe). Streetworkerzy odczuwają stałą potrzebę wspierających ich pracę szkoleń motywacyjnych i doskonalenia umiejętności niezbędnych do pracy z bezdomnymi, jakie pojawiają się w bogatym repertuarze przypadków. Funkcje tę mogłyby pełnić obok szkoleń, stałe możliwości stałych konsultacji z psychologiem.” (7/80-81) 9. „Badani zwrócili uwagę na brak konkretnych uregulowań w zakresie pracy streetworkerów. Jeśli mają być wprowadzane standardy streetworkingu to z punktu widzenia instytucji pomocy społecznej, muszą zostać jasno określone przepisy regulujące kwestie zatrudniania streetworkerów, oraz warunków, jakie muszą spełniać potencjalni kandydaci do pracy w tym charakterze” (11/71-72).
-------------------------	--

USŁUGI	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE
	10. Za najistotniejszą modyfikację należy uznać: uczestniczenie w patrolach streetworkerskich pielęgniarki. Jak się okazało w trakcie panelu ekspertów, ma to poważny wpływ na stan świadomości pro-zdrowotnej osób bezdomnych przebywających w miejscach niemieszkalnych. W opinii ewaluatora należy ten fakt potraktować jako przykład dobrych praktyk, z których powinno się korzystać wprowadzając standard streetworking. Druga, mniej istotna modyfikacja, polegała na uproszczeniu procedury usługi: „Budowanie zespołu, przy pominięciu działań: rekrutacja i selekcja kandydatów”. W Pile nastąpiło bowiem przekształcenie działającego na zasadzie wolontariatu zespołu streetworkerów poprzez przeszkolenie ich i nadanie mu statusu formalnego zespołu (11.2/88-89) 11. Podstawowym mankamentem jest brak osadzenia zawodu streetworkera w obowiązującym systemie prawnym. Skutkuje to wieloma wątpliwościami interpretacyjnymi, które dotyczą zakresu uprawnień streetworkerów. R1: „<i>Tutaj są tylko zakazy. Nie można streetworkerów szkolić z samoobrony, nie mogą udzielać pierwszej pomocy, podawać leków</i>”; R12: „<i>Jakie przełożenie ma taki streetworker wchodzący z osobą bezdomną na przykład do szpitala? Co mu powie lekarz? Nie jest pan rodziną, nie mogę udzielić informacji</i>” (12/44) 12. Do czasu wprowadzenia odpowiednich uregulowań prawnych pożądane byłoby poszerzenie standardu o szkolenia dla rozmaitych instytucji związanych z pomocą dla bezdomnych na temat zasad realizacji pracy streetworkerskiej. Pozwoliłoby to na zwiększenie świadomości o korzyściach płynących ze współpracy z takimi osobami (12/45) 13. Zasugerowano także konieczność doprecyzowania koniecznego i pożądanego wyposażenia streetworkerów (czy wolno im używać w sytuacjach zagrożenia np. gazu pieprzowego?). Ponadto zgłoszono postulat, aby w podstawowym wyposażeniu streetworkerów znalazły się środki higieniczne, które mogły by być rozdawane osobom potrzebującym (Partnerstwo zgłosiło ten pomysł do CRZL, ale nie otrzymało wiążącej odpowiedzi) – 12/45. Dopuszczenie w standardzie działań zwiększających poczucie bezpieczeństwa streetworkerów (szkolenia z samoobrony, wyposażenie w gaz pieprzowy); ograniczenia ilości sporządzanej dokumentacji (12.2/38). 14. Kolejny wniosek dotyczy ograniczenia szczegółowości sporządzanych przez streetworkerów dokumentów (często spotykają się oni z odmową udzielania odpowiedzi na pytania zawarte w Karcie osoby bezdomnej/ zagrożonej bezdomnością). R12: „<i>Mniej papierów, więcej działania</i>” (12/45 15.2/38 16.2/71) 15. Wprowadzenie dodatkowego ubezpieczenia dla streetworkera (16.2/71) 16. Monitorowanie losów OB przez streetworkera po przekazaniu go do adekwatnej placówki jest nierealne i zbędne (16.2/71) 17. „Wśród specjalistów ze Słupska, rozwiązania zaproponowane w standardzie uchodzą za innowacyjne. Wykracza poza aktualny sposób świadczenia pomocy na rzecz osób bezdomnych. „Chociażby przez to, że jest realizowany w miejscu funkcjonowania bezdomnych” Nowatorskim rozwiązaniem jest sam fakt wdrożenia streetworkingu „generalnie wdrożenie streetworkingu jest taką sytuacją innowacyjną, jeśli chodzi o pomoc społeczną” jak to stwierdził uczestnik spotkania. Inna osoba za innowacyjne uznała „wyście, do, czyli to nie ludzie potrzebujący mają przyjąć i szukać pomocy, tylko to pomoc idzie do nich, to jest to najbardziej innowacyjne (...) w streetworkingu to jest założenie, że to my tam idziemy”. Nowoczesnym rozwiązaniem jest sam fakt zabiegania o życie, zdrowie osoby, która nie zawsze w początkowym okresie chce tą pomoc uzyskać. Jedna z osób stwierdziła, że streetworking jest ” najbardziej prewencyjni w całym systemie pomocy” Inny uczestnik odpowiedział na to stwierdzenie następująco „prewencja w streetworkingu, jeśli chodzi o wychodzenie z bezdomności to ma najmniejsze znaczenie, to jest interwencja, jeśli chodzi o działania prewencyjne, utrudnienia zamarzania osób, prewencja zdrowia i życia w sytuacjach skrajnych, to nie jest prewencja w rozumieniu nawet standardu” (13/54) 1. „Respondenci FGI zwrócili uwagę na niewystarczającą liczbę godzin, jaka została przeznaczona na pracę streetworkerów” (14/21) 2. „Najistotniejszą modyfikacją do standardu byłoby jednak dodanie usług streetworkingu na wsi” (15/44) 3. Do pełnego i skutecznego wdrożenia założeń standardu Streetworking niezbędne wydaje się być zwiększenie zaangażowania koalicjantów, ale także społeczności lokalnej oraz same osoby bezdomne – 15.2/38	

Inne (jakie?)...

USŁUGI/MODUŁY	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE	ODNIESIENIE DO INNYCH STANDARDÓW
Uwagi formalne	USŁUGA I: USŁUGA II: Jasno i zrozumiale opisana (02/2/21); USŁUGA IV: działania opisano w sposób trafny i czytelny (11.2/69); USŁUGA V: Sformułowana poprawnie (02.2/22,23); cele trafne i czytelnie opisane(11.2/72); . USŁUGA VII: Usługa jasno opisana, skuteczność działań (rezultaty (01.2/32);		

OCENA POD WZGLĘDEM WARTOŚCI MERYTORYCZNEJ	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE
USŁUGA I: Budowanie zespołu	1. Wdrożenie w życie standardu GMWZB w zakresie streetworkingu wpłynęła na polepszenie jakości świadczonych usług klientom w gminie (01.2/23); 2. Standard szczegółowy i dokładny (02.2/21); 3. Standard jest spójny (15.2/23); 4. opis zawarty w Standardzie jest wyczerpujący (16.2/48); 5. cele i działania są niezbędne dla prawidłowej pracy z OB, toteż standard nie wymaga zmian (19.2/24); 6. Wytyczne standardu spełniały potrzeby i oczekiwania przedstawicieli PL, dając jasne wskazówki dotyczące organizacji pracy w omawianym zakresie; dostarczając pełnego pakietu informacji i instrukcji, pozwoliły odpowiednio zaprojektować podejmowane w ramach standardu działania (03.2/104); 7. cele są opisane jasno a działania mają na tyle otwartą formułę, że nie należy tego zmieniać. Elastyczność opisu pozwala na dopasowanie realizacji usługi do potrzeb partnerstwa (11.2/61) 8. Usługa I jest oceniana jako spójna. Zakładane działania są w ocenie respondentów adekwatne do założonych celów, jednak nie wszystkie muszą być konieczne realizowane (19.2/36);	
USŁUGA II: Szkolenie streetworkerów	1. W tym zakresie procedury okazują się jasne, a co ważniejsze równie przejrzyste w trakcie wykonywania w praktyce. Cały standard w zakresie streetworkingu jest oceniany pozytywnie przez osoby, które go wykorzystują w codziennej pracy(01.2/24); 2. Wytyczne standardu spełniały potrzeby i oczekiwania przedstawicieli PL, dając jasne wskazówki dotyczące organizacji pracy w omawianym zakresie; dostarczając pełnego pakietu informacji i instrukcji, pozwoliły odpowiednio zaprojektować podejmowane w ramach standardu działania (03.2/106,107); 3. cele opisano w sposób trafny i czytelny (11.2/62); 4. Usługę II oceniono wysoko: na „pięć” oraz „pięć z minusem”. Wg opinii badanych opis tej usługi w jasny i wyraźny sposób określa co należy osiągnąć, oraz jakie podjąć działania realizując cel (11.2/64)	Realizacja usługi szkolenia streetworkerów w gminie Strzelce Opolskie wciąż trwa. W związku z zaistniałą sytuacją spójna i adekwatna ocena realizacji usługi jest nie możliwa (15.2/24);.
USŁUGA III: Tworzenie dokumentacji	1. brak zastrzeżeń respondentów, czy też brak większych zaobserwowanych trudności w zakresie realizacji założonych celów (01.2/25); 2. standard jasno i przejrzystie określa zasady tworzenia dokumentacji (02.2/22); 3. cele opisano w sposób trafny i czytelny(11.2/66); 4. Wytyczne standardu spełniały potrzeby i oczekiwania przedstawicieli PL, dając jasne wskazówki dotyczące organizacji pracy w omawianym zakresie; Ocenę tej usługi zaniża czasochłonność zbyt rozbudowanej dokumentacji, która jest wymagana przez realizację zapisów modelu GSWB (11.2/66); 5. dostarczając pełnego pakietu informacji i instrukcji, pozwoliły odpowiednio zaprojektować podejmowane w ramach standardu działania (03.2/109, 110); 6. Usługa 3: została oceniona między „cztery” „bardzo dobrą”(11.2/66); 7. zaproponowane działania sprawdziły się i prognozują polepszenie poziomu podejmowanych oddziaływań (15.2/47); 8. Dokumentacja prowadzona przez streetworkerów zdaje się zgodna z zaleceniami standardu, informuje o bieżącej sytuacji poszczególnych bezdomnych, zawiera plany działań instytucjonalnych, jednocześnie jest wyczerpującym elementem kontroli pracy (16.2/53); 9. Moduł jest oceniany jako spójny. Zakładane działania są w ocenie respondentów adekwatne do założonych celów, jednak nie wszystkie muszą być konieczne realizowane (19.2/36);	Wysoka ocenę Usługi III zaniża czasochłonność zbyt rozbudowanej dokumentacji, która jest wymagana przez realizację zapisów modelu GSWB (11.2/66);

USŁUGA IV: Badanie środowiska, w tym poszukiwanie i docieranie do osób bezdomnych	1. realizacja celów związanych ze Streetworkingiem przynosi w dużym stopniu oczekiwane efekty. Te efekty są realizowane pomimo bardzo niewielkiego zaangażowania społeczności lokalnej w podejmowane działania. Pokazuje to, że do realizacji zadań w zakresie monitorowania bezdomności najważniejsze jest skuteczne przygotowanie odpowiedzialnych służb i instytucji i realizacji ich celów, zaś realizacja zadań związanych z zaangażowaniem Partnerów Lokalnych nie jest do tego niezbędna (01.2/27); 2. wielu działań w ramach usługi nie wykonano, brak opinii o standardzie (02.2/22); 3. Wytyczne standardu spełniały potrzeby i oczekiwania przedstawicieli PL, dając jasne wskazówki dotyczące organizacji pracy w omawianym zakresie; dostarczając pełnego pakietu informacji i instrukcji, pozwoliły odpowiednio zaprojektować podejmowane w ramach standardu działania(03.2/112); 4. Usługa 4 ceniona wysoko – na ”piątkę”. Zaletą usługi 4 jest – w opinii badanych – to, że w bardzo klarowny sposób wyjaśnia, co należy zrobić, jakie działania należy podjąć, aby osiągnąć każdy z celów szczegółowych (11.2/70); 5. Usługa została oceniony bardzo pozytywnie. Działania są właściwie dobrane do założonych celów (19.2/25);	
USŁUGA V: Obecność w środowisku i jego monitorowanie	1. Standard w usłudze 5 postrzegany jest jako jasny i merytorycznie poprawny (01.2/28); 2. opis zawarty w Standardzie jest wyczerpujący (16.2/57); 3. Wszystkie działania standardu adekwatne do celów (02.2/22,23); 4. Wytyczne standardu spełniały potrzeby i oczekiwania przedstawicieli PL, dając jasne wskazówki dotyczące organizacji pracy w omawianym zakresie; dostarczając pełnego pakietu informacji i instrukcji, pozwoliły odpowiednio zaprojektować podejmowane w ramach standardu działania(03.2/113,114); 5. Funkcjonowanie i zakres usługi powinien jest dostosowany do potrzeb i możliwości gminy (15.2/51); 6. Usługa spełnia swoje zadania w zakresie informacji. Ze względu na specyfikę pracy, nie może spełnić wszystkich założeń wsparcia, dla dobra klientów, takich jak wspieranie samodzielności OB, gdyż potrzebna jest ich własna motywacja do zmiany i wypracowana samodzielność (19.2/31); 7. standard jasno określa zadania i cele. W dodatku postulowane działania są adekwatne do założonych celów (19.2/26);.	
USŁUGA VI: Nawiązanie kontaktu	cel i działania w standardzie dotyczącym nawiązywania kontaktów w ramach streetworkingu są realizowane i przekładają się na skuteczność pracy(01.2/30); cele trafne, czytelnie opisane. I nie wymagające modyfikacji (11.2/75); Ocena Usługi 6: „Nawiązanie kontaktu” nie budzi zastrzeżeń, badani oceniają ją jako „dobry” lub „bardzo dobry” pomysł. (11.2/76); opis zawarty w Usłudze VI jest wyczerpujący (16.2/61); Ogólna ocena modułu: jego spójności, postulowanych działań, ich adekwatności do założonych celów oraz doboru samych celów jest pozytywna(19.2/28);.	Standard nie został w tej usłudze zrealizowany (03.2/113); Jedyne zastrzeżenia odnośnie Usługi VI pojawiają się w odniesieniu do działania 2: „dyskretny monitoring miejsc Niemieszkalnych”. <i>Nie da się tego zrobić „dyskretnie”! Bo co miał w ogóle (autor) na myśli pisząc to działanie? Dyskretny?!? Co ja mam helikopterem przelecieć nad tym miejscem?!? Jeśli mamy pomóc tym osobom to jak to będzie wyglądało, że my się czaimy i co? ... chcemy ich pobić czy co? Jak dla mnie jedyny dyskretny monitoring jaki by miał sens to wymiana grup streetworkerskich między miejscami, ale to jest niewykonalne i bezsensowne (11.2/76);</i>

USŁUGA VII: Budowanie i utrzymanie relacji, w tym tworzenie planu działań	Moduł VII jasno sprecyzowany, adekwatne działania dla celów modułu, usługi ułożone przejrzysto, spójny, skuteczny (01.2/32); Wytyczne standardu spełniały potrzeby i oczekiwania przedstawicieli PL, dając jasne wskazówki dotyczące organizacji pracy w omawianym zakresie; dostarczając pełnego pakietu informacji i instrukcji, pozwoliły odpowiednio zaprojektować podejmowane w ramach standardu działania (03.2/116); Usługa 7 jest zrozumiała i w sposób jasny i czytelny określa, jak można osiągnąć zakładane cele. Oceniano ją między „4” a „5” (11.2/79); Założone w standardzie cele możliwe do zrealizowania jedynie częściowo. Wiele zależy od warunków zewnętrznych, takich jak opór ze strony OB(19.2/30);	Specyfika pracy z osobami bezdomnymi nie odpowiada założeniom usługi w modelu GSWB. Różnorodność klientów, ich predyspozycji oraz dynamiki pracy z nimi, nie odpowiada założeniom cykliczności, regularności realizacji usługi. W opinii koordynatora wpływ na omawiane zagadnienie również ma liczba zatrudnionych streetworkerów (15.2/32);
USŁUGA VIII: Realizacja planu i zakończenie relacji	1. Moduł VIII w zakresie zakończenia relacji jest precyzyjny zarówno na poziomie celów, jak i podejmowanych działań; jego realizacja prowadzi do osiągnięcia wyznaczonych rezultatów (01.2/33); 2. Wytyczne standardu spełniały potrzeby i oczekiwania przedstawicieli PL, dając jasne wskazówki dotyczące organizacji pracy w omawianym zakresie; dostarczając pełnego pakietu informacji i instrukcji, pozwoliły odpowiednio zaprojektować podejmowane w ramach standardu działania(03.2/118); 3. Badani nie byli zgodni w kwestii oceny tej usługi, choć obaj respondenci wystawiają jej noty pozytywne: o ile jeden z badanych ocenia ją na „cztery plus” o tyle drugi na „pięć”. Biorąc pod uwagę fakt, że oceniając, badani odnoszą się do kwestii czasu potrzebnego na dokonanie oceny uzyskiwanych w Pile rezultatów, można przyjąć, że sama usługa jest w standardzie Streetworking potrzebna, jest opisana jasno i czytelnie (11.2/82); 4. Nie dostrzega się rozbieżności pomiędzy realizacją, a założeniami usługi (15.2/34); 5. opis zawarty w Standardzie jest wyczerpujący (16.2/66); 6. Standard spełnia swoje zadania w zakresie informacji. Ze względu na specyfikę pracy, nie może spełnić wszystkich założeń wsparcia, dla dobra klientów, takich jak wspieranie samodzielności OB, gdyż potrzebna jest ich własna motywacja do zmiany i wypracowana samodzielność (19.2/31); .	1. jedynym mankamentem wysoko ocenianej usługi, na który zwrócili badani uwagę były komplikacje z pełną realizacją celu 5. <i>No tylko z tymi stereotypami jest coś nie tak, no takie cztery plus</i> (11.2/79); 2. Nieznaczna modyfikacja działań (stosownie do okoliczności wdrażania) jest natomiast przesłanką pozytywnej oceny adekwatności działań do przyjętego w tej usłudze celu (11.2/82);
USŁUGA IX: Interwencje	1. wszystkie cele i wymienione działania mają swoje przełożenie w praktyce. O ile są realizowane, przynoszą pożądane efekty (01.2/39); 2. Wytyczne standardu spełniały potrzeby i oczekiwania przedstawicieli PL, dając jasne wskazówki dotyczące organizacji pracy w omawianym zakresie; dostarczając pełnego pakietu informacji i instrukcji, pozwoliły odpowiednio zaprojektować podejmowane w ramach standardu działania(03.2/119); 3. Cele trafne i czytelnie opisane (11.2/83); 4. Założenia usługi są adekwatne i spójne (15.2/35); 5. badani uważają tę usługę za zasadną merytorycznie i poprawną pod względem konstrukcji logicznej (11.2/83); 6. opis zawarty w module jest wyczerpujący (16.2/67); 7. Standard jasno określa sposób zachowania streetworkerów w momencie zagrożenia zdrowia lub życia bezdomnego i konieczności interwencji (19.2/32);	1. Wydaje się, że jedynym mankamentem Usługi 9 jest nieprecyzyjny zapis dotyczący wzywaniu pomocy adekwatnej do sytuacji. Nie wpływa to jednak na ogólną – wysoką ocenę tej usługi przez badanych i nie znajduje odzwierciedlenia przykładowo w negatywnej ocenie adekwatności działań do celu, czy ocenę spójności między nimi (11.2/83);

USŁUGA X: Monitoring, superwizja, ewaluacja	Zrealizowano tylko działania o charakterze monitoringu, rekomenduje się natomiast pozostawienie istniejących działań i celów bez zmian. Nie można natomiast ocenić efektywności zaleceń standardu w zakresie ewaluacji i superwizji (01.2/36); moduł X wydaje się podobnie jak w innych punktach przejrzysty i wystarczający do osiągnięcia zakładanych rezultatów (01.2/36); Wytyczne standardu spełniały potrzeby i oczekiwania przedstawicieli PL, dając jasne wskazówki dotyczące organizacji pracy w omawianym zakresie; dostarczając pełnego pakietu informacji i instrukcji, pozwoliły odpowiednio zaprojektować realizowane w ramach standardu usługi (03.2/121); Dzięki superwizji istnieje możliwość pomocy streetworkerom w wykonywaniu ich pracy (16.2/72);	1. Nie zrealizowano ewaluacji i superwizji, nie oceniono też standardu w tym zakresie (01.2/36); 2. Jedyną dostrzeganą słabością przewidzianych w standardzie działań stanowił szablon karty pierwszego kontaktu – zbyt drobiazgowy, nasycony dużą ilością (zbędnych) pytań, utrudniający zbudowanie poprawnej relacji z osobą bezdomną (03.2/121); 3. Usługa X jest najslabiej opracowanym elementem całego standardu Streetworking. Wprawdzie oceny nie są złe (ocena ok. „4”), ale w efekcie porównań pozostałe usługi są ocenione wyżej. Pewnym mankamentem wydaje się brak konkretnych narzędzi, czy chociażby wskazówek budowy narzędzi monitoringu czy ewaluacji. Wydaje się, że takie wskazówki czy narzędzia mogłyby znaleźć się w opisie wystandaryzowanej usługi(11.2/87); 4. Założenia powinny być budowane na praktyce, a nie modelach teoretycznych. Realizatorzy projektu przyjęli własną formę ewaluacji, monitoringu i superwizji, która, zgodna z założeniami i celami modelu, była najbardziej adekwatną i skuteczną do możliwości, wielkości i potrzeb gminy. Propozycje modyfikacji modelu obejmują zwiększenie swobody w wyborze metod realizacji celów przewidzianych dla usługi (15.2/36);
---	--	---

	UWAGI POZYTYWNE	UWAGI NEGATYWNE
Ocena pod względem innowacyjności	USŁUGA I: Budowanie zespołu BRAK USŁUGA II: Szkolenie streetworkerów BRAK USŁUGA III: Tworzenie dokumentacji BRAK USŁUGA IV: Badanie środowiska, w tym poszukiwanie i docieranie do osób bezdomnych BRAK USŁUGA V: Obecność w środowisku i jego monitorowanie BRAK USŁUGA VI: Nawiązanie kontaktu BRAK USŁUGA VII: Budowanie i utrzymanie relacji, w tym tworzenie planu działań BRAK USŁUGA VIII: Realizacja planu i zakończenie relacji BRAK USŁUGA IX: Interwencje BRAK USŁUGA X: Monitoring, superwizja, ewaluacja BRAK	USŁUGA I: Budowanie zespołu BRAK USŁUGA II: Szkolenie streetworkerów BRAK USŁUGA III: Tworzenie dokumentacji BRAK USŁUGA IV: Badanie środowiska, w tym poszukiwanie i docieranie do osób bezdomnych BRAK USŁUGA V: Obecność w środowisku i jego monitorowanie BRAK USŁUGA VI: Nawiązanie kontaktu BRAK USŁUGA VII: Budowanie i utrzymanie relacji, w tym tworzenie planu działań BRAK USŁUGA VIII: Realizacja planu i zakończenie relacji BRAK USŁUGA IX: Interwencje BRAK USŁUGA X: Monitoring, superwizja, ewaluacja BRAK
Proponowane modyfikacje	Usługa I: rekomenduje się zachowanie standardów GSWB w bieżącej postaci(01.2/23); usługa nie wymaga modyfikacji (02.2/21; 03.2/104; 15.2/23); żadnych uwag dotyczących modyfikacji celów i działań w zakresie modułu budowanie zespołu; opis zawarty w Standardzie jest wyczerpujący (16.2/48); w opisie celu 1 należałoby doprecyzować kryteria profesjonalności pracy streetworkera (11.2/60); Modyfikacja: Poszerzenie opisu usługi o przepisy BHP obowiązujące w pracy streetworkera o opisanie procedury postępowania w przypadku konieczności użycia gazu (11.2/61); Modyfikacja: Wśród wyposażenia należałoby uwzględnić kask – niezbędny w przypadku interwencji w pustostanach, budynkach do rozbiorki, ruderach, ruinach oraz uszczegółović dobór odzieży dla streetworkerów adekwatny do pory roku (11.2/61); Modyfikacja: Uproszczenie procedury budowania zespołu w zakresie realizacji takich działań jak: rekrutacja i selekcja kandydatów. Tak rozbudowana procedura ma zastosowanie jedynie w przypadku dużych miast, gdzie można się liczyć z większą ilością kandydatów chcących pracować w charakterze streetworkera (11.2/61); Sugestia poszerzenia listy wyposażenia streetworkerów o gaz pieprzowy, zwiększający ich poczucie bezpieczeństwa w trudnych kontaktach z agresywnymi osobami (12.2/27); standard mógłby wprowadzić więcej swobody w doborze działań opisanych w omawianej Usłudze I. Dotyczy to przede wszystkim wymogu dokonania otwartej rekrutacji na stanowisko streetworkerów. W przypadku, gdy partnerzy posiadają odpowiednie osoby do tej pracy, otwarta rekrutacja mogłaby nie być obligatoryjna (19.2/36); Usługa II: brak zgłoszonych krytycznych uwag wobec tego modułu, zaleca się pozostawienie bez zmian cele szczegółowe i działania założone w standardzie (01.2/24); usługa nie wymaga modyfikacji (02.2/21); żadnych uwag dotyczących modyfikacji celów i działań w zakresie modułu „szkolenie streetworkerów”, opis zawarty w Standardzie jest wyczerpujący(16.2/50); Nie można złożyć propozycji modyfikacji standardu ze względu na brak rezultatów, gdyż szkolenie streetworkerów wciąż trwa(15.2/24); podkreślano konieczność rezygnacji z prowadzenia precyzyjnie rozpisanego i zaplanowanego harmonogramu działań na rzecz większej elastyczności, możliwości spontanicznego reagowania na dynamicznie zmieniającą się sytuację (np. miejsce pobytu osób bezdomnych)(03.2/119); Sugerowano modyfikację karty kontaktu, postrzeganej jako zbyt drobiazgowa, zawierająca szereg zbędnych pytań jak również rezygnację z jej wypełniania, zwłaszcza w sytuacji pierwszego kontaktu z osobą bezdomną, zmierzającego do zbudowania pozytywnych relacji, pozyskania zaufania danej osoby (03.2/106); Modyfikacja: Opracowanie i umieszczenie w opisie usługi testu predyspozycji „profil psychologiczny” streetworkera (11.2/63); Modyfikacja: Uelastycznienie siatki godzin szkolenia streetworkerów, co pozwalałoby na uwzględnienie w programie szkolenia różnic między bardziej doświadczonym streetworkerem, m.in. rekrutującym się z grupy bezdomnych (samopomocowy streetworking) a wolontariuszem (11.2/63); Modyfikacja: Zwiększenie godzin szkolenie teoretycznego (11.2/63); zgłoszono potrzebę realizacji szkoleń dla streetworkerów, obejmujących pierwszą pomoc przedmedyczną, podstawy obsługi komputera oraz podstawy samoobrony (wszystkie te koszty zostały uznane przez CRZL za niekwalifikowalne) (12.2/28);	

Usługa III:
Opinia ewaluatora: biorąc pod uwagę ubogi materiał badawczy, brak zastrzeżeń respondentów, czy też brak większych zaobserwowanych trudności w zakresie realizacji założonych celów **nie można wydać żadnych rekomendacji** co do zmian w Usłudze III (01.2/25);
W celu ominięcia trudności związanych z koniecznością legitymowania osób bezdomnych przy próbie nawiązania pierwszego kontaktu (nie wszystkie osoby bezdomne wyposażone są w dowód osobisty; sam proces legitymowania obarczony jest szeregiem pejoratywnych skojarzeń) – sugerowano wdrożenie procedury praktykowanej w innych krajach: **zaopatrzenie wszystkich osób bezdomnych w stosowne legitymacje**, okazanie których potwierdza ich status, jednocześnie zaś daje szansę na otrzymanie konkretnej pomocy(03.2/109);
dostosowanie słownictwa zawartego w dokumentacji do poziomu osób bezdomnych (15.2/46);
żadnych uwag dotyczących modyfikacji celów i działań w zakresie modułu „tworzenie dokumentacji”, ponieważ opis zawarty w Usłudze III jest wyczerpujący (16.2/52);
Respondenci nie proponują modyfikacji do standardu (19.2/37);

Usługa IV:
Opinia ewaluatora: zaleca się zachowanie w niezmienionej postaci celów zawartych w standardzie, natomiast w zakresie podejmowanych działań – usunięcie działania realizacji wspólnych działań koalicyjnych, w tym wspólnych patroli i spotkań mających na celu aktualizowanie mapy osób bezdomnych. Zalecenie związane jest z tym, że osiągnięcie zalecanych celów nie wymaga podejmowania wspomnianego działania, które w takiej formie wydaje się zbędne(01.2/27);
Sugerowano położenie nacisku na **motywowanie osób bezdomnych do samodzielnego podejmowania działań** związanych z załatwianiem spraw, staraniem się o uzyskanie konkretnych (pożądanych) form pomocy – nie wyręczanie ich w tym zakresie, lecz umożliwienie „sprawdzenia się”, samodzielnego poradzenia sobie z danym problemem(03.2/112);
Brak modyfikacji w Usłudze IV (11.2/69; 12.2/30);
żadnych uwag dotyczących modyfikacji celów i działań w zakresie modułu „Badanie środowiska”, opis zawarty w usłudze jest wyczerpujący (16.2/55);
Usługa IV nie wymaga modyfikacji zarówno na poziomie celów, jak i podejmowanych działań; dodatkowym atutem w ramach tej usługi byłoby rozszerzenie możliwości działania o Internet, z miejscami bezpośredniego i stałego łącza w domach wspólnotowych Barki (15.2/49);
Z wypowiedzi respondentów wynika, że cele i działania są niezbędne dla prawidłowej pracy z OB, toteż standard **nie wymaga zmian** (19.2/24);

Usługa V:
Standard generalnie nie wymaga modyfikacji, cele są klarowne, a podejmowane działania adekwatne do zakresu usługi i założonych działań; konieczne wydaje się jednak rozdzielenie pracy socjalnej od pomocy finansowej (15.2/50);
Brak modyfikacji usługi bez podania powodu (03.2/113; 12.2/31);
Respondenci nie wskazują na elementy standardu, które warto zmienić (19.2/26).
żadnych uwag dotyczących modyfikacji celów i działań w zakresie modułu „Obecność w środowisku i jego monitorowanie”, opis zawarty w Usłudze V jest wyczerpujący (16.2/57);
Ewaluator: postawione cele są realizowane, podobnie jak wymienione w standardzie działania. Można natomiast zastanowić się nad zasadnością wyodrębnienia osobnych celów i działań pomiędzy usługami Badania środowiska, w tym poszukiwania i docierania do osób bezdomnych, a usługą Obecności w środowisku i jego monitorowania. Wymienione w obu obszarach **cele i działania w dużym stopniu się nakładają**, zaś czynności i cele wymienione w prezentowanym punkcie najczęściej są kontynuacją działań zrealizowanych w ramach usługi badania środowiska bezdomnych. Po analizie materiału badawczego można wysnuć wniosek, że **analizowane usługi de facto dotyczą tych samych działań** i czynności streetworkerów i członków Partnerstwa Lokalnego (01.2/28);
Działania sformułowane jasno i adekwatne do celów, więc Usługa V nie wymaga modyfikacji (02.2/22,23);
Rekomendowano: zaakcentowanie w standardzie „Streetworking” w sposób szczególny działanie: inicjowanie kontaktów, kontaktowanie się ze służbami, bo budowanie relacji ze strony streetworkerów jest niezbędne dla ich pracy. W toku dobrej współpracy można sprawniej zdobywać niezbędne dla realizowania swojej pracy informacje (11.2/72);

Usługa VI:
Respondenci nie postulują wprowadzania zmian w standardzie (19.2/32); .
Brak modyfikacji usługi, zaleca się tylko pracę nad technikami (skrócenie dystansu OB.-streetworker jako urzędnik)(01.2/30);
Brak modyfikacji, bo przy założonych przez standard celach – zostały one zrealizowane (12.2/33);
Brak modyfikacji (potrzeba interwencji przestała istnieć)(03.2/113);
Nie jest wskazane modyfikowanie standardu, gdyż cele są realizowane poprawnie(15.2/31);
żadnych uwag dotyczących modyfikacji celów i działań w zakresie usługi „Nawiązanie kontaktu”, opis zawarty w Module VI jest wyczerpujący (16.2/61);.
Modyfikacja działań: uelastycznienie procedur opisanych w usłudze VI:
Eksperci rekomendują: uproszczenie rozbudowanego opisu procedur, co nie oznacza braku aprobaty dla elastyczności:

Generalnie specyfika miejsc, osób często skłania do podejmowania tak zróżnicowanych decyzji i są to właśnie decyzje pierwszego kontaktu, że powinno to być bardzo ogólnie opisane, nie trzymać się sztywno ram (11.2/75/76);.

Modyfikacja działań: doprecyzowanie pojęcia „dyskretny monitoring miejsc niemieszkalnych” lub pozostawienie w opisie działania 2 samego monitoringu (11.2/75, 76);

Usługa VII:

Biorąc pod uwagę jasność standardów, wymienionych działań, a także stopień ich realizacji, wraz z osiąganiem zamierzonych rezultatów należy uznać, że standardy wyznaczone są w sposób **właściwy i nie ma potrzeby ich modyfikacji** (01.2/32; 11.2/79);
Brak modyfikacji, ponieważ cele założone w standardzie zostały zrealizowane (12.2/35);
Brak uwag dotyczących modyfikacji celów i działań w zakresie modułu VII opis zawarty w module jest wyczerpujący (16.2/64);
Respondenci postulują, aby standard uwzględniał działania nakierowane na przezwyciężanie barier, na które trafiają pracownicy podczas kontaktu z bezdomnymi. Mogłyby być to konkretne procedury bądź szkolenia z zakresu psychologii i komunikacji (19.2/30); .

Usługa VIII:

podobnie jak w wypadku większości usług w ramach streetworkingu nie zaleca się zmian (01.2/33);
brak uwag dotyczących modyfikacji celów i działań w zakresie modułu VIII, opis zawarty w module jest wyczerpujący (16.2/66);
cele trafne i czytelnie opisane, nie wymagające modyfikacji (11.2/81);
Podkreślano, iż w sytuacji, gdy zespół streetworkerów składa się z niewielkiej ilości osób, tworzenie sztywno określonych ram działania oraz opracowywanie precyzyjnych zasada zarządzania wydaje się nieuzasadnione; pracownikom należy zagwarantować znaczną dozę elastyczności i swobody działania (03.2/117);
Eksperci rekomendują: standaryzację liczby streetworkerów w zależności od obszaru działania. To być może rozwiązałoby kwestię wymiaru etatu:

Streetworker to osoba poruszająca się, pokonująca obszary, w naszym przypadku rozległe (...), w związku z tym 2 streetworkerów w wymiarze ½ etatu to za mało. Gdyby przyjąć jakiś standard analogicznie jak w Ustawie o pomocy społecznej, standard zatrudnienia pracowników socjalnych w odniesieniu do liczby mieszkańców, tu np. w odniesieniu do obszaru (11.2/81);

Cele założone w standardzie zostały zrealizowane, więc brak propozycji ich modyfikacji (12.2/36);
Nie jest wskazane modyfikowanie standardu, gdyż cele są realizowane poprawnie (15.2/34);
Respondenci postulują usunięcie ze standardu działania „wspierania samodzielności życiowej, niezależności od pomocy” ze względu na pogląd, iż OB powinny wykazać w tym zakresie własną inicjatywę(19.2/31);

Usługa IX:

Brak modyfikacji, jeśli się usługę stosuje zgodnie ze standardem – jest skuteczna (01.2/34; 12.2/36);
Nie zauważono problemów w realizacji usługi, zatem **nie wnosi się jakikolwiek propozycji modyfikacji** standardu (15.2/35);
Wskazywano na konieczność prowadzenia szkoleń **wykorzystujących moduł ćwiczeń praktycznych** (staż pod okiem doświadczonego, odpowiednio wykwalifikowanego superwizora) w myśl przekonania, iż jedynie praktyka pozwala na nabycie odpowiednich umiejętności przydatnych w codziennej pracy streetworkera (03.2/119);
brak uwag dotyczących modyfikacji celów i działań w zakresie modułu IX, opis zawarty w module jest wyczerpujący (16.2/67);

Usługa X:

Brak propozycji modyfikacji (12.2/38);
zrealizowano jedynie działania o charakterze monitoringu; zaleca się natomiast pozostawienie istniejących działań i celów bez zmian (01.2/39);
opis tej usługi (monitoring, superwizja, ewaluacja) powinien zostać **wzbogacony o konkretne procedury i narzędzia** (kwestionariusze, skale) pozwalające na dokumentowanie/ocenę wyników (11.2/86);
Propozycje modyfikacji celu 2: „kontrola jakości świadczonej usługi”. Badani proponują poszerzenie Usługi X o **wykaz wskaźników pozwalających na dokonanie pomiaru i kontroli jakości** świadczonych przez streetworkerów usług, albo wyeliminowanie kontroli jakości i doprecyzowanie pozostałych celów 11.2/86, 87)
Propozycje modyfikacji w zakresie działań: badani zaproponowali, aby w standardzie w opisie Usługi X nie tyle zalecać opracowanie narzędzi (monitoringu czy ewaluacji), co poszerzyć ten opis właśnie o konkretne przykłady takich narzędzi.

Przydałyby się jakieś narzędzia takiej ewaluacji.(11.2/86, 87) ;

Propozycją modyfikacji w modelu GSWB jest wykreślenie z celów ewaluacji i superwizji (15.2/36);
brak uwag dotyczących modyfikacji celów i działań w zakresie modułu X, opis zawarty w module jest wyczerpujący (16.2/70);
Respondenci postulują poszerzenie listy działań, które będą w sposób bardziej konkretny opisywać sposoby realizacji celów szczegółowych (19.2/34); .

Inne, jakie?	Dodać do standardu Streetworking cel: „prowadzenie przez streetworkerów Punktu Informacyjno-konsultacyjnego (02.2/24);
--------------	---

Przypisy

- 1 Punkt 3b „Zapytania ofertowego 6/2012/GSWB”, Gdańsk, 27.03.2012.
- 2 Wykaz skrótów zamieszczono na końcu „Wprowadzenia”.
- 3 Szczółowy opis metodologii patrz – B. Goryńska-Bittner, S. Mandes, Pracownia 3E Aneta Wiącek, M. Przewoźnik, M. J. Sochocki, *Metodologia ewaluacji w ramach Audytu Naukowego*.
- 4 W jednym raporcie nie wskazano wykonawców.
- 5 Model GSWB przewiduje możliwość realizacji działań w obszarze – polityki społecznej (kształtowanie rozwiązań systemowych na poziomie gminy), pomocy społecznej (działania interwencyjne, świadczenie pracy socjalnej itp.) czy wybranych obszarach tematycznych polityki i pomocy społecznej: a) mieszkalnictwa (usługi mieszkaniowe, ale i profilaktyka bezdomności), b) zdrowia (usługi w zakresie zapewnienia opieki osobom w podeszłym wieku, ale i schorowanym), c) rynku pracy (aktywizacja zawodowa, powrót do zatrudnienia itp.). Obszary te nie pokrywają się ściśle z opracowanymi standardami. Włączenie do partnerstwa podmiotów z innych obszarów niż pomoc społeczna (np. jednostek organizacyjnych samorządu: wydziały mieszkaniowe, instytucji rynku pracy: powiatowe urzędy, instytucje ochrony zdrowia czy służby mundurowe. Obecnie te podmioty często pojawiają się w retoryczne mówienia o rozwiązywaniu problemu bezdomności, jednak ich obecność w rzeczywistych działaniach ma charakter nieformalny – wynikający z dobrej woli) stworzyłoby szansę zwiększenia oddziaływań poza pomocą społeczną (odciążyło by instytucje pomocy społecznej). Myśl ta spadła do przypisu ponieważ tego rodzaju rozwiązania, choć coraz częściej przywoływane, jako konieczne w profesjonalnym i systemowym rozwiązywaniu problemu bezdomności czeka na usunięcie przeszkód natury nie tylko ideowej (przełamania paradygmatów), ale i formalno-prawnej.
- 6 W trakcie analizy należy wystrzegać się od piętnowania, bądź tworzenia swoistego rankingu ewaluacji pod kątem ich jakości – poprzestać na uwadze o zróżnicowaniu materiału. Następnie dokładać starań, aby z raportów bogatszych poznawczo wywieść jak najwięcej treści. Zebrany materiał został poddany obróbce analitycznej i interpretacji. Stroniono od wskazywania na raporty lepiej bądź gorzej opracowane, a koncentrowano się na rezultacie jaki przyniosły zmagania poszczególnych ewaluatorów z materiałem porównawczym, przed którym postawiła ich metodologia ewaluacji.
- 7 Myśl ta jest uproszczeniem i opiera się na założeniach – o trafności każdej z przeprowadzonych diagnoz lokalnych, następnie o tym, że jeśli partnerstwo konstruowałoby wniosek aplikacyjny za pominięciem diagnozy cele w nim wyartykułowane raczej byłyby niezgodne z rekomendacjami. Wydaje się jednak, że tak być nie musi, a nawet nie powinno, ponieważ rzetelnie opracowana diagnoza lokalna powinna artykułować, intuicje, doświadczenie, wiedzę lokalnych aktorów na temat najbardziej potrzebnych w gminie rozwiązań i można sobie wyobrazić sytuację, w której gminni specjaliści od bezdomności opracowują cele zgodne z rekomendacjami z diagnozy, nie znając jej, chyba że autorami wniosków aplikacyjnych byłyby osoby spoza obszaru problematyki bezdomności i dla nich diagnoza lokalna byłaby jedynym rzetelnym źródłem wiedzy o gminnych potrzebach w tym zakresie.
- 8 W odniesieniu do rozwiązywania problemu bezdomności do umownego terminu „polityki społecznej” zaliczyć należy oddziaływania z zakresu pomocy społecznej, mieszkalnictwa, zdrowia, edukacji, zatrudnienia. W myśl modelu GSWB narzędziem kształtowania polityki społecznej w obszarze bezdomności w wymiarze lokalnym (gminnym) miałyby być standard partnerstwa lokalnego.
- 9 Mimo ryzykowności tego twierdzenia, jego postawienie i dodatkowo wzmocnienie przeglądem listy partnerów pilotażowych wdrożeń wskazuje na dominację podmiotów pomocy społecznej w pilotażowym wdrożeniu. Skądinąd wiadomo, że w ramach pilotaży ma miejsce współpraca między wydziałami mieszkaniowymi a pomocą społeczną, jednak sygnalizowane w monitoringu trudności w tym zakresie wskazują na brak gotowości współpracy między poszczególnymi wydziałami nawet w obszarze jednego urzędu miasta (gminy). Osobną kwestią w tym kontekście jest problem/pokusa „brania na siebie” przez pomoc społeczną zadań które leżą w innych obszarach – wystarczy przywołać sferę zdrowia czy mieszkalnictwa.
- 10 Termin wartościowanie został użyty w znaczeniu nadawania/określania pozytywnej oceny podobieństw między rekomendacjami i celami.
- 11 Wartościowanie w tym zakresie byłoby tożsame ze stygmatyzowaniem partnerstwa lokalnego za to, że formalne ograniczenia w trakcie jego ustanawiania nie pozwalały włączyć pożądaných podmiotów, tym samym uniemożliwiły realizację wskazywanych zadań. W ocenie i dokonywaniu zestawień należy mieć na względzie szerszy kontekst uwarunkowań i determinacji, który kształtował rzeczywistość pilotażowych wdrożeń. Ponadto koncentrowanie się na skali dopasowania mogłoby sprowadzić się do zamknięcia oczu na racjonalność i trzeźwość wyboru, jakiego dokonywało partnerstwo – rezygnując z uwzględnienia rekomendacji, które w rzeczywistości pilotażowego wdrożenia byłyby niemożliwe do zrealizowania. Próba określenia wymiaru dopasowania rekomendacji i celów na skali liczbowej wydaje się zbyt daleko posuniętym zapośredniczeniem. Przypomnieć wystarczy, w raportach ewaluacyjnych badacze posługiwali się matrycami, na których mieli określać dopasowanie porównywanego materiału na skali sześciopunktowej (1 – brak dopasowania, 6 – dopasowanie bardzo dobre). Taka metoda, mimo

że, opiera się na arbitralnych ocenach badaczy, pozwala określić, które cele odpowiadają na które z rekomendacji. Nie pozwala natomiast w przekonywujący sposób mówić o średnim dopasowaniu, a nawet jeśli podjąć wysiłek uśrednienie tych arbitralnych ocen. Jednak jakiej odpowiedzi pozwoli udzielić uzyskana wartość liczbową średniego dopasowania? Poznawcza wartość takiego zabiegu zdaje się raczej ograniczona, tworzy jedynie iluzję apodyktycznej pewności poprzez operowanie wartościami liczbowymi i tym może u niewprawnego czytelnika (który zapomni o zewnętrznych determinantach wyboru uwzględnionych rekomendacji) wywrzeć mylne wrażenie niezachwianej pewności.

W wypadku analizowanych raportów zabieg ten ogranicza się do przeglądu i podsumowania pojawiających się uwag dotyczących tego, jak badacze ocenili dopasowanie celów i rekomendacji.

Przywoływane fragmenty raportów ewaluacyjnych nie wypełniają wszystkich pojawiających się opinii dla danej kategorii analizowanego poglądu. Prezentowanie pełnego przeglądu cytatów uznanych w trakcie analizy za ilustrujące określone omawiane wątki rozděłoby materiał poza dopuszczalną objętość. Praktyka traktowania cytowanego materiału jako ilustracji wywodu, a nie jego rdzenia, może czytelnikowi nawykłemu do pełnego wykorzystywania materiału dowodowego wydać się szokująca. Decyzja o tym ryzykownym kroku podyktowana została przeświadczeniem o większej wartości, dla użytkowników opracowywanego materiału, pracy interpretacyjnej – nawet jeśli ta napotka na uzasadnioną krytykę – niż wyczerpującego prezentowania analizowanego materiału przy jednoczesnym ograniczaniu komentowania go.

Przyjmując perspektywę odbiorców opracowanego zestawienia wartościowsze wydaje się zasygnalizowanie kierunków, tendencji, zaproponowanie klucza interpretacyjnego niż tworzenie liczbowych zestawień, które jakkolwiek byłyby jednoznaczne wymagałyby interpretacji. Próba tworzenia liczbowego zestawienia, w przypadku 18 różnej liczebności i różnego charakteru zestawów rekomendacji z taką samą liczbą zestawów celów, bazując na arbitralnych ocenach dokonanych przez ewaluatorów, pozwoliłoby stworzyć, rozbudowane statystyki, jednak bez precyzyjnej kategoryzacji zestawienia mówiłyby one mniej niż sporządzane do nich na poziomie poszczególnych raportów autorskie komentarze.

Uwaga o nieadekwatności partnerstwa nie powinna być traktowana jako zarzut kierowany przeciw konkretnej gminie, a raczej należy ją traktować jako podstawę do formułowania rekomendacji i ingerencji w środowisko np. zmierzające do tworzenia szerokich partnerstw łączących różne wydziały, jednostki organizacyjne samorządu lokalnego.

Jest to tym bardziej intrygujące, że w myśleniu nad Modelem GSWB coraz silniej wybrzmiewa idea, że nie można myśleć o wdrażaniu poszczególnych standardów i o tworzeniu gminnego systemu bez przeprowadzenia diagnozy lokalnej i budowania na jej rezultatach partnerstwa lokalnego, które będzie warunkiem koniecznym istnienia lokalnego systemu i podstawą do budowania rozwiązań na miarę gminy.

Analizując prezentowane w tej części raportu liczebności ważne jest, aby czytelnik miał choć podstawowe rozeznanie w charakterze usług testowanych przez poszczególne partnerstwa. Wynika to stąd, że różne działania – przewidziane w standardach – determinowały często osiągnane w monitorowaniu liczebności. Uciekając się do uproszczenia, im świadczona pomoc krótsza, bardziej doraźna, tym większe liczby się osiąga w ewidencji osób objętych wsparciem, a gdy pomoc bardziej wyrafinowana, obejmująca więcej sfer aktywności człowieka, tym trudniej o duże liczebności osób objętych wsparciem. Przestrzec należy przed wartościowaniem – wydaje, że każda z form pomocy jest niezbędna.

Pamiętać również należy o czasochłonności samej procedury – od momentu złożenia wniosku do przydzielenia lokalu, świadomość tego nakazuje postawić pytanie o to czy procedura przydzielenia lokalu została rozpoczęta w trakcie trwania wdrożenia.

Pozycja w arkuszu monitorującym brzmiała następująco: „Liczba osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością objętych wsparciem pracownika socjalnego”, a objaśnienie do niej: „[Należy podać osoby korzystające z pracy socjalnej świadczonej przez pracowników zatrudnionych w pilotażu]”.

Zagadnienie formularza diagnozy wymaga dopowiedzenia – jak sugeruje Rafał Stenka – formularz diagnozy jest narzędziem przydatnym na tym etapie pracy socjalnej, i jako taki jest jedynie propozycją ujednoliconego sposobu utrwalania diagnozy, jaka jest obowiązkowa, a jaką można i na innych formularzach prowadzić. Można się zastanawiać, jaki byłby wskaźnik, gdyby zapytać o liczbę zrealizowanych diagnoz jako takich. Zgodnie z zasugerowanym wcześniej myśleniem byłby on większy/równy liczbie osób objętych diagnozą wstępną klienta.

ZESPÓŁ AUTORSKI:

Maciej Dębski
Marcin J. Sochocki
Barbara Goryńska-Bittner
Aneta Wiącek
Mirosław Przewoźnik
Sławomir Mandes
Łukasz Browarczyk



Projekt systemowy „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” zadanie nr 4 w zakresie standaryzacji pracy z bezdomnymi w tym: opracowanie modelu „Gminny Standard Wychodzenia z Bezdomności”

Publikacja dystrybuowana bezpłatnie

Publikacja współfinansowana przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

