



# Jak wdrażyć streetworking?

## Krok po kroku



Zadanie współfinansowane ze środków Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej w ramach programu „Pokonać bezdomność. Program pomocy osobom bezdomnym”

## Krok 1: diagnoza problemu

Jednym z pierwszych pytań, jakie musi postawić sobie organizacja czy instytucja planująca wdrażanie metody streetworkingu, jest kwestia **na ile na danym obszarze potrzebne jest wprowadzenie tej usługi**. Odpowiedź na takie pytanie może być złożona i uzależniona od wielu zmiennych. Niezbędna zatem jest tutaj **diagnoza problemu bezdomności**, szczególnie ukierunkowana na przestrzeń publiczną i miejsca niemieszkalne. Nie wystarczy tutaj jednak analiza sytuacji osób doświadczających bezdomności przebywających na ulicy – potrzebna jest także analiza istniejącego systemu wsparcia. Kluczowymi elementami diagnozy osób doświadczających bezdomności pozapłacówkowej powinny być:

- ✓ liczebność tej grupy,
- ✓ sytuacja społeczna i demograficzna,
- ✓ potrzeby i problemy,
- ✓ charakterystyka i specyfika doświadczanej sytuacji,
- ✓ zakres dostępnej oferty wsparcia i pomocy,
- ✓ analiza interesariuszy i współpracy podmiotów w zakresie wdrażania streetworkingu,
- ✓ gotowość polityczna, instytucjonalna i społeczna do wdrożenia i utrzymania streetworkingu.

Diagnoza potrzeb i problemów powinna być **realizowana w szerokim partnerstwie**, z udziałem wszystkich zainteresowanych interesariuszy. Odpowiedź na pytanie czy i w jakim zakresie na danym terenie potrzebny jest streetworking powinna być wspólna. Analiza dobrych praktyk pokazuje, że wszystkie prezentowane podmioty wdrażające streetworking, były w stanie odpowiedzieć sobie na kluczowe pytania i dostosowały swoje rozwiązania do uwarunkowań lokalnych, w tym do potrzeb i możliwości lokalnego systemu wsparcia, a także do specyficznych potrzeb i problemów samych osób doświadczających bezdomności.

## Krok 2: zaprojektowanie streetworkingu

W zależności od tego jak diagnozowany jest problem bezdomności ulicznej i jak kształtują się potrzeby systemu wsparcia, kolejnym krokiem jest **zaprojektowanie usługi streetworkingu na danym terenie**. Możliwe jest kilka różnych wariantów na tym poziomie:

- ✓ streetworking będzie tylko metodą pracy częściowo wykorzystywaną przez innych pracowników (np. opiekunów, pracowników socjalnych) przy realizacji innych zadań; realizowany będzie w częściowym wymiarze czasowym, jako zadanie dodatkowe;
- ✓ streetworking realizowany będzie przez odrębnych, odpowiednio przygotowanych pracowników; usługa będzie miała określonym wymiar czasowy, nie będzie jednak realizowana w pełnym wymiarze etatowym.
- ✓ streetworking wdrażany będzie w pełnym wymiarze etatowym, przez odpowiednio przygotowanych i zatrudnionych pracowników.

Projektowanie usługi streetworkingu powinno odbywać się **w szerszym gronie interesariuszy**, z udziałem przedstawicieli m.in. samorządu lokalnego, instytucji pomocy i integracji społecznej, służb bezpieczeństwa i porządku publicznego, innych organizacji pozarządowych. Możliwe, że będzie niezbędne uzyskanie wsparcia ze strony władz lokalnych dla realizacji streetworkingu. Fundamentalnym etapem dla tworzenia i projektowania streetworkingu na danym terenie jest kwestia **ustalenia celów dla streetworkingu**, w tym celu głównego i celów szczegółowych. W zależności od tego jak zdefiniowane zostaną cele dla streetworkingu, tak powinny zostać dobrane metody i narzędzia pracy w tej usłudze. Kluczowe decyzje do podjęcia w fazie projektowania streetworkingu to m.in.:

- ✓ kwestia wyboru **nurtu pracy w streetworkingu** – zawodowy, samopomocowy, mieszany;
- ✓ zagadnienie wymiaru czasu realizacji streetworkingu – całoroczny, sezonowy lub akcyjny;
- ✓ zdefiniowanie przestrzeni, miejsc i obszarów, na których realizowany będzie streetworking;
- ✓ kto będzie realizatorem streetworkingu – jednostka samorządu terytorialnego np. ośrodek pomocy społecznej, czy organizacja pozarządowa, czy też inny podmiot niepubliczny;
- ✓ w jakim trybie realizowany będzie streetworking, – drogą konkursową, w oparciu o zamówienie publiczne, realizacją własnych zadań;
- ✓ ile osób będzie pracować jako streetworkerzy, przy założeniu, że osoby powinny pracować w parach;
- ✓ ustalenie kwalifikacji psychospołecznych oczekiwanych od streetworkerów;
- ✓ umocowanie streetworkerów i ich funkcja w systemie pomocy;
- ✓ kwestia koordynacji i nadzoru nad realizacją usługi;
- ✓ współpraca i relacje z innymi organizacjami i instytucjami.

Ważnym etapem budowania streetworkingu jest opracowanie najważniejszych elementów związanych z realizacją standardów tej usługi. Punktem wyjścia powinny być **standardy streetworkingu** opracowane w ramach „Gminnego standardu wychodzenia z bezdomności”. Możliwe, że po zaprojektowaniu usługi niezbędne będzie przygotowanie odpowiedniego projektu i pozyskanie adekwatnych środków do jego realizacji.

## Krok 3: organizacja usługi streetworkingu

Na tym etapie kluczowe jest **wyłonienie realizatora** usługi streetworkingu na danym terenie, a także **ustalenie form i zakresu realizacji współpracy** przy wdrażaniu tej metody. Organizacja samej usługi wymaga podjęcia szeregu działań:

- ✓ ustalenie warunków pracy streetworkerów – okres i godziny w jakich usługa streetworkingu powinna być świadczona, ustalenie czasu i wymiaru zatrudnienia, a także systemu rozliczania; za rekomendowaną formę zatrudnienia należy uznać umowę o pracę w wymiarze pełnego etatu – pracodawca powinien rozważyć jeden z trzech wariantów systemu czasu pracy: podstawowy, równoważny, zadaniowy;
- ✓ przeprowadzenie procesu naboru, rekrutacji i wyboru streetworkerów, zgodnie z ustalonymi założeniami;
- ✓ szkolenia i wdrożenie streetworkerów – odpowiednie, zgodne z przyjętymi standardami, przygotowanie streetworkerów; program musi uwzględniać odpowiednie treści i być realizowany w wymiarze minimum 40 godzin szkoleniowych;
- ✓ zatrudnienie pracowników;
- ✓ zapewnienie wsparcia, koordynacji i superwizji;
- ✓ wyposażenie streetworkerów w odpowiednie narzędzia pracy;
- ✓ ustalenie i wdrożenie systemu niezbędnej dokumentacji, zgodnie z przyjętymi standardami pracy; w dokumentacji mogą się pojawić np.: sprawozdania i raporty zawierające ilościowe i jakościowe informacje na temat wdrażanej usługi w aspekcie finansowym i rzeczowym, karta kontaktu, plan pracy, sprawozdanie z realizacji dyżurów, rejestr osób bezdomnych, rejonizacja pracy, notatki służbowe;
- ✓ ustalenie dokładnych ram współpracy i współdziałania z innymi organizacjami i instytucjami oraz wdrożenie streetworkerów do tej współpracy.

Ważnym elementem organizowania usług streetworkerskich jest zapewnienie **przestrzeni do wymiany wiedzy i doświadczeń**, zarówno wewnątrz zespołu, jak i z zespołami z innych miast.

## Krok 4: realizacja streetworkingu

Na poziomie realizacji usługi streetworkingu najważniejszym aspektem jest **realizacja poszczególnych obszarów pracy** i podejmowanie zadań oraz działań w ramach metody streetworkingu, w tym:

- ✓ badanie środowiska – poszukiwanie i docieranie do osób doświadczających bezdomności, czyli zapoznanie się i uzyskanie informacji o środowisku osób w kryzysie bezdomności przebywających w przestrzeni publicznej i miejscach niemieszkalnych;
- ✓ obecność w środowisku i monitorowanie – wejście w środowisko przebywania osób w kryzysie bezdomności, z wykorzystaniem wiedzy i umiejętności wcześniej zdobytych;
- ✓ kontakt – nawiązanie kontaktu z osobą lub osobami i próba nawiązania relacji;
- ✓ budowanie i utrzymanie relacji – opartych na szacunku, dyskrecji, akceptacji, samostanowieniu.
- ✓ tworzenie i realizacja planu – opartego o poznawanie potrzeb oraz deficytów osób bezdomnych;
- ✓ interwencje – działania w celu ochrony zdrowia i życia osób w kryzysie bezdomności ulicznej;
- ✓ redukcja szkód – działania mające na celu zminimalizowanie negatywnych skutków ryzykownych i szkodliwych zachowań;
- ✓ zakończenie relacji – wygaszenie kontaktu z osobą doświadczającą bezdomności.

Jednym z kluczowych zadań w realizacji streetworkingu jest **budowanie mapy miejsc niemieszkalnych**, która jest przestrzennym zobrazowaniem miejsc przebywania i nocowania osób w kryzysie bezdomności. Rekomenduje się tworzenie elektronicznych map niemieszkalnych z wykorzystaniem powszechnie dostępnych narzędzi internetowych. Minimum informacji, jakie powinien zawierać opis każdego miejsca z mapy miejsc niemieszkalnych, to:

- ✓ miasto i jego dzielnica;
- ✓ nazwa ulicy (jeśli możliwe jest jej określenie);
- ✓ numer budynku lub miejsca, w którym przebywa osoba (jeśli możliwe jest jego określenie);
- ✓ opis miejsca (szczególnie istotne dla miejsc, wobec których trudno o określenie adresu) – znaki szczególne, które są charakterystyczne dla danego miejsca, które powinny pomóc trafić do danego miejsca;
- ✓ kategoria miejsca (np. działka, altanka działkowa, pustostan, dworzec kolejowy, altanka śmietnikowa, piwnica, zsyp na śmieci, bunkier, schron, park itp.);
- ✓ uwagi: tutaj należy zaznaczyć wszelkie ważne informacje, które mogą wpłynąć na pracę lub bezpieczeństwo streetworkera; warto zaznaczyć, ile osób przebywa w danym miejscu (pojedyncze osoby czy skupisko osób bezdomnych), czy w okolicy danego miejsca nie ma psów, nie ma dodatkowych zagrożeń, czy streetworker powinien być szczególnie ostrożny, ewentualnie inne ważne informacje.

Oprócz wspomnianych wcześniej instrumentów pracy streetworkerów, możliwe i rekomendowane jest wprowadzanie innych, np.:

- ✓ wspieranie osób w zakresie informacji i dostępu do ofert pracy,
- ✓ wykorzystywanie lokalizatorów i możliwości zgłaszania przez mieszkańców i społeczności lokalne miejsc pobytu osób w kryzysie bezdomności,
- ✓ wprowadzanie rozwiązań mieszkaniowych opartych na metodzie najpierw mieszkanie (ang. *housing first*).

Ważnym elementem realizacji samego streetworkingu, jest także zarządzanie, wspieranie i budowanie zespołu streetworkerskiego a także bieżąca i systematyczna współpraca z innymi podmiotami.

## Krok 5: monitorowanie i ewaluacja streetworkingu

W systemie wdrażania streetworkingu niezbędne są także narzędzia niematerialne usprawniające przebieg oraz podnoszące jakość pracy streetworkera pracującego z osobami w kryzysie bezdomności na ulicy. Należą do nich m.in. **monitoring, ewaluacja i superwizja pracy streetworkera**. Zastosowane narzędzia niematerialne powinny służyć także wprowadzaniu niezbędnych zmian w zaprojektowanej usłudze streetworkingu i mogą otwierać na nowo cały cykl przygotowania i wdrażania metody streetworkingu. Istotnym w procesie monitorowania i ewaluacji streetworkingu jest mierzenie rezultatów, zarówno miękkich, jak i twardych, osiąganych w trakcie wdrażania usługi. Zaleca się, aby proces monitorowania, ewaluacji i superwizji realizowany był przez zewnętrznych ekspertów.

*Powyższe opracowanie jest częścią publikacji „Streetworking, mieszkania, współpraca. Dobre praktyki w pomocy osobom bezdomnym”<sup>1</sup> wydanej przez Ogólnopolską Federację na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności w 2019 r. w ramach zadania współfinansowanego ze środków Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej w ramach programu „Pokonać bezdomność. Program pomocy osobom bezdomnym”, w której można znaleźć opisy dobrych praktyk z zakresu realizacji streetworkingu.*

*Organizacje i instytucje zainteresowane procesem wdrażania metody streetworkingu odsyłamy także do kompleksowego opracowania zatytułowanego „Podręcznik streetworkera bezdomności”<sup>2</sup> a także „Podręcznik – model Gminny standard wychodzenia z bezdomności”<sup>3</sup> i standardu streetworkingu w nim zawartego. Oba te opracowania zawierają szczegóły niezbędne do przygotowania i wprowadzenia metody streetworkingu w obszarze bezdomności.*

Wszystkie ww. publikacje dostępne są na stronie [www.bezdomnosc.pl](http://www.bezdomnosc.pl)



<sup>1</sup> *Streetworking, mieszkania, współpraca. Dobre praktyki w pomocy osobom bezdomnym*, red. P. Olech, L. Węsierska-Chyc, J. Wilczek; Ogólnopolska Federacja na rzecz Rozwiązywania Problemu Bezdomności, Zabrze 2019

<sup>2</sup> *Podręcznik streetworkera bezdomności*, red. M. Dębski, A. Michalska; Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności, Gdańsk 2012

<sup>3</sup> *Podręcznik model Gminny standard wychodzenia z bezdomności*, red. Ł. Browarczyk, P. Olech, R. Stenka; Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności, Gdańsk 2014