

WARSZAWSKI STREETWORKING I PORADNICTWO

PROGRAM WSPARCIA ORAZ DZIAŁAŃ STREETWORKERSKICH DLA OSÓB
Z DOŚWIADCZENIEM BEZDOMNOŚCI ZNAJDUJĄCYCH SIĘ NA RÓŻNYCH
ETAPACH UZALEŻNIENIA

1

RAPORT Z EWALUCJI OBSZARU I: WPŁYW PROJEKTU NA DZIAŁANIA INSTYTUCJI WSPÓŁPRACUJĄCYCH

2023



Autorki raportu:
Marta Mikołajczyk
Magda Prokopczuk

SPIS TREŚCI

1	Wprowadzenie do raportu
3	Prezentacja wyników ewaluacji obszaru I
14	Wnioski i rekomendacje

WSTĘP

Niniejszy raport jest wynikiem przeprowadzonej ewaluacji obszaru I projektu "Warszawski Streetworking i Poradnictwo", realizowanego przez Stowarzyszenie Pomocy i Interwencji Społecznej (SPiIS).

Przeprowadzając badanie ewaluacyjne chcieliśmy dowiedzieć się, w jaki sposób działania projektu WSiP wspierają pracę organizacji partnerskich. Naszym celem było więc ustalenie, czy inicjatywy realizowane w ramach projektu przyczyniają się do efektywnego wsparcia tych organizacji oraz jakie korzyści przynosi im udział w projekcie.

Ponadto, badanie miało na celu ocenę działań realizowanych w ramach WSiP z perspektywy organizacji partnerskich. Istotą ewaluacji było dowiedzenie się, jak postrzegają one wdrażane działania i czy podejmowanie interwencji spełniają ich oczekiwania i potrzeby. Dodatkowo, analizowano przebieg współpracy pomiędzy różnymi uczestnikami projektu, aby zidentyfikować obszary wymagające usprawnienia lub dalszego rozwoju.

Przebieg badania ewaluacyjnego i badana grupa

Badanie ewaluacyjne było realizowane przy wykorzystaniu kwestionariusza ankiety on-line. Składał się on łącznie z 29 pytań, zarówno otwartych, jak i zamkniętych z kafeterią dysjunktywną. Skierowano go do 70 osób wskazanych przez koordynatorki projektu. Średni czas wypełniania kwestionariusza wyniósł 14,5 minuty.

Początkowo zakładano, że link do ankiety będzie aktywny przez dwa tygodnie. Ze względu na niewielką responsywność, wynikającą z okresu urlopowego, czas na jej wypełnienie dwukrotnie wydłużano. Dodatkowo, by zwiększyć liczbę ankiet, koordynatorki kontaktowały się z przedstawicielami wszystkich partnerskich instytucji/organizacji i przypominały o wzięciu udziału w badaniu. W rezultacie otrzymano 38 kwestionariuszy. Należy jednak zaznaczyć, że niektóre z nich nie miały indywidualnego charakteru. Z analizy zebranych odpowiedzi można wnioskować, że były wypełniane grupowo, przez kilka osób reprezentujących daną instytucję/organizację.

Wśród badanych było 11 mężczyzn i 27 kobiet. Najmłodsza osoba miała 25, a najstarsza 64 lata. W jednym przypadku podano przedział 27–85 lat. Pomijając tę odpowiedź można powiedzieć, że średnia wieku wyniosła 42, a mediana 45 lat. W przypadku stażu pracy wartości te osiągnęły odpowiednio 18 i 17,5 roku, przy czym najkrótszy staż pracy wyniósł 2 lata, a najdłuższy 35.

Najwięcej ankietowanych (16) reprezentowało stołeczne ośrodki pomocy społecznej i Warszawskie Centrum Integracji. Służba zdrowia oraz organizacje pozarządowe świadczące usługi medyczne osobom w kryzysie bezdomności były reprezentowane przez 10 osób. Wyraźnie mniej było przedstawicieli Policji i Straży Miejskiej (po 4), NGO o innym profilu niż medyczny (3), zaś najmniej – pracowników Metra Warszawskiego (1).

WYNIKI EWALUACJI



OCENA JAKOŚCI WSPÓŁPRACY

Na podstawie przeprowadzonej ewaluacji można stwierdzić, że współpraca SPiIS z różnymi partnerami zewnętrznymi jest istotnym elementem projektu "Warszawski Streetworking i Poradnictwo". Efektywna kooperacja różnych instytucji i organizacji partnerskim odgrywa kluczową rolę w osiąganiu celów projektu, w tym zapewnianiu zarówno holistycznego, jak i doraźnego wsparcia osobom w kryzysie bezdomności.

Współpraca instytucji partnerskich ze Stowarzyszeniem Pomocy i Interwencji Społecznej (SPiIS), Towarzystwem Pomocy im. św. Brata Alberta Koło Warszawskie (TPBA) i/lub Caritas Archidiecezji Warszawskiej (CAW) w ramach realizacji projektu WSiP została **zdecydowanie pozytywnie oceniona** przez respondentów, reprezentujących instytucje partnerskie. Spośród 38 badanych, większość wskazała, że współpraca układa się "zdecydowanie dobrze" lub "raczej dobrze".

Wyk.1. Ocena współpracy podmiotów zewnętrznych ze Stowarzyszeniem Pomocy i Interwencji Społecznej (SPiIS), Towarzystwem Pomocy im. św. Brata Alberta Koło Warszawskie (TPBA) i/lub Caritas Archidiecezji Warszawskiej (CAW) podczas realizacji projektu Warszawski Streetworking i Poradnictwo [N=38]

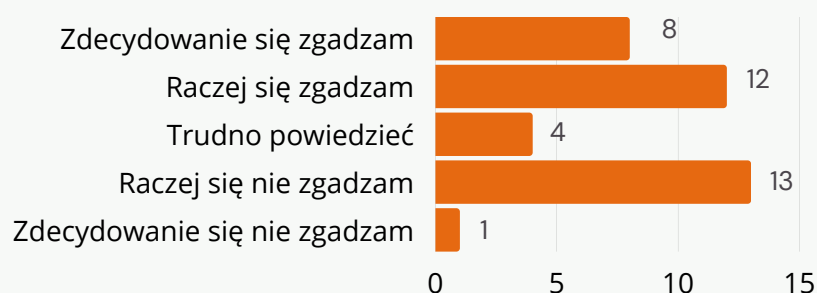


Respondenci i respondentki w większości wyrazili pozytywne odczucia co do wsparcia, jakie otrzymują dzięki działaniom SPiIS, TPBA i/lub CAW w realizacji swoich codziennych obowiązków (średnia ocena wynosi około 4 na skali od 1 do 5). Jednakże warto zauważyć, że są też osoby, które wskazały nieco mniejsze zadowolenie (oceny 3 i 2), a także jedna osoba, która wyraziła znaczne niezadowolenie (ocena 1). Ogólnie jednak można stwierdzić, że działania organizacji SPiIS, TPBA i/lub CAW zdają się być postrzegane jako korzystne i wspierające przez większość respondentów.

Podobnie rozkładają się głosy dotyczące kwestii integralności zakresu obowiązków przedstawicieli instytucji partnerskich z działaniami realizowanymi w projekcie WSiP. Większość respondentów i respondentek (27 wskazań) zgodziła się ze stwierdzeniem, że działania podejmowane przez SPiIS, TPBA i/lub CAW wpisują się w zakres działalności ich instytucji/organizacji, w której pracują. Jedynie 4 osoby odpowiedziały przeciwnie.

Warte podkreślenia jest, że aż 32 osoby z 38 biorących udział w badaniu uznało, że współpraca ze SPiIS, TPBA i/lub CAW jest niezbędna w efektywnym realizowaniu celów ich instytucji. Jedynie 5 osób uważa, że współpraca ta przysparza pracownikom większych obowiązków.

Wyk.2. Na ile zgadzasz się ze stwierdzeniem: Działania, które podejmują z SPiIS, TPBA i/lub CAW i innymi organizacjami rozwiązują kwestie bezdomności i uzależnień. [N=38]



Na podstawie udzielonych odpowiedzi można stwierdzić, że większość respondentów (łącznie 20 osób) zgodziła się ze stwierdzeniem, że działania podejmowane przez SPiIS, TPBA i/lub CAW oraz inne organizacje, przyczyniają się do rozwiązywania kwestii bezdomności i uzależnień. Jednakże istnieje również zauważalna grupa osób (13 respondentów), która raczej się nie zgadza z tym twierdzeniem oraz jeden respondent, który zdecydowanie się nie zgadza. Wyniki te wskazują na zróżnicowane opinie i perspektywy respondentów w kontekście skuteczności działań podejmowanych przez wspomniane organizacje w rozwiązywaniu problemów związanych z bezdomnością i uzależnieniami. Może to wynikać z różnic w doświadczeniach i perspektywach każdej z tych osób i reprezentowanych organizacji. Dlatego też istotne jest kontynuowanie badań ewaluacyjnych, aby lepiej zrozumieć, które czynniki wpływają na postrzeganie efektywności tych działań i jakie kroki można podjąć, aby poprawić wyniki w tym obszarze.

ZAKRES WSPÓŁPRACY

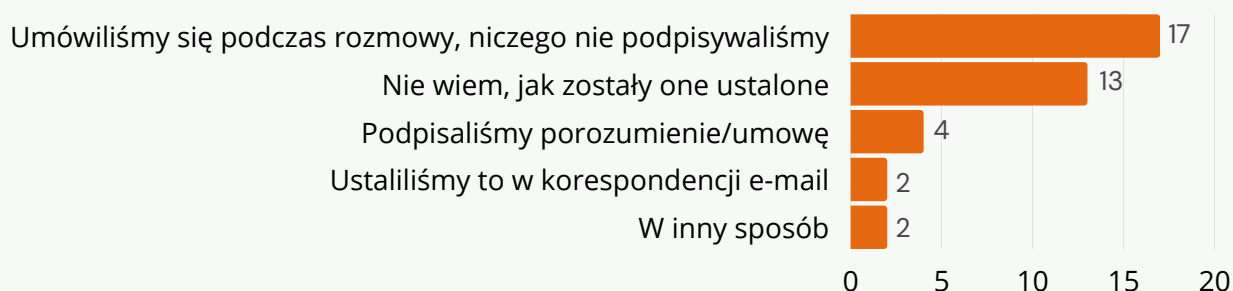
Tab.1. Zakres działań podejmowanych w ramach współpracy SPiIS i podmiotów zewnętrznych [N=38]

Działania	Liczba wskazań
streetworking	35
wsparcie medyczne Ambulansu z serca	10
działalność punktu poradnictwa	10
konsultacje z koordynatorami	10
inne	3

Działaniem, które najczęściej było wskazywane jako angażujące różne podmioty, był **"streetworking"** – co zostało podkreślone przez niemal wszystkich przedstawicieli instytucji partnerskich biorących udział w badaniu. Współpracujące instytucje pomagają w:

- skierowaniu osób w kryzysie bezdomności do schronisk: *"Interwencje w sprawach osób w kryzysie bezdomności przebywających w przestrzeni publicznej współpraca ze streetworkerami SPiIS w procedurze kierującej osoby w kryzysie bezdomności do schronisk";*
- podjęciu działań pomocowych;
- wymianie informacji i koordynacji działań: *"Współpraca polega na wymianie informacji na temat odbiorców programów nisko progowych oraz kierowanie do podmiotów i placówek świadczących pomoc bez barier";*
- kwestiach związanych z zapewnieniem mieszkania;
- zapewnieniu opieki medycznej: *"Zapewniamy pomoc około medyczną w placówkach nadzorowanych przez ww instytucje – mamy biuro i gabinet pomocy około medycznej w placówce należącej do Caritas";*
- patrolach: *"Wspólne patrolowanie stacji metra warszawskiego".*

Wyk.3. Sposoby ustalenia zasad współpracy [N=38]



Współpraca między SPiS a organizacjami partnerskimi została zawarta głównie poprzez rozmowy i ustalenia ustne (17 wskazań) oraz w niektórych przypadkach za pomocą formalnych umów lub korespondencji e-mail (6 odpowiedzi). Niektóre osoby nie wiedziały, w jaki sposób zostały ustalone zasady współpracy (13 wskazań) lub istniały inne, nieokreślone metody zawarcia porozumienia (2 odpowiedzi).

Respondenci i respondentki w większości oceniają pozytywnie lub poprawnie zasady współpracy pomiędzy różnymi podmiotami zaangażowanymi w projekt. Podkreślają oni, że wszystkie instytucje łączy wspólna sprawa i troska o osoby doświadczające bezdomności i/lub uzależnione. Według większości badanych zasady współpracy są klarowne dla każdej ze stron porozumienia oraz często opierają się na bezpośrednim kontakcie z osobami zajmującymi się rozwiązywaniem problemu bezdomności.

“Współpracę między różnymi podmiotami oceniam bardzo dobrze. Mam poczucie, że wszystkim podmiotom zależy na bezpieczeństwie i dobru osób doświadczających bezdomności. Wg mnie bardzo ważna jest bieżąca wymiana informacji na temat osób korzystających ze wsparcia”.

Niemniej jednak, nie brakuje także negatywnych opinii. Niektórzy respondenci wyrazili swoje zastrzeżenia co do zasad współpracy. Jeden z badanych stwierdził, że zasady nie są ustalone, co może sugerować pewne braki w formalnych aspektach współpracy. Inny respondent zaznaczył: *“brak odpowiednich ujednoliconych procedur i algorytmów zasad współpracy pomiędzy wszystkimi organami zajmującymi się problemem bezdomności powoduje trudności”*. Kolejna osoba zwróciła uwagę na słaby przepływ informacji i brak wsparcia pomiędzy poszczególnymi podmiotami.

Pomimo tych negatywnych komentarzy, ogólny obraz współpracy wydaje się być pozytywny. Większość respondentów wyraziła zadowolenie z obecnych zasad kooperacji i podkreśliła, że jest ona istotna dla poprawy sytuacji osób doświadczających bezdomności. Współpraca opierająca się na bezpośrednich kontaktach z osobami potrzebującymi pomocy jest uznawana przez ankietowanych za skuteczną i wartościową. Warto jednak wziąć pod uwagę opinie negatywne i próbować poprawiać istniejące zasady współpracy, aby jeszcze bardziej zwiększyć jej efektywność.

Analizując odpowiedzi respondentów na pytanie dotyczące trudności we współpracy z realizatorami projektu, można zauważyć, że większość z nich **nie dostrzega szczególnie problemowych obszarów w tej współpracy**. Odpowiedzi badanych są dość jednoznaczne i krótkie. Ich analiza sugeruje, że ogólnie rzecz biorąc, współpraca wydaje się być satysfakcjonująca i przebiega bez większych komplikacji.

Jednocześnie kilku respondentów podzieliło się uwagami odnośnie potencjalnych trudności. Oto kilka kluczowych obserwacji:

- niepewność związana z oceną stanu somatycznego pacjentów kierowanych do szpitala w celu detoksykacji. To sugeruje, że może istnieć potrzeba lepszego przygotowania lub wytycznych dotyczących tego procesu;
- brak jednoznacznej instrukcji postępowania, co wskazuje na potrzebę bardziej klarownych wytycznych i procedur;
- potrzeba organizacji otwartych spotkań i stworzenie wspólnego komunikatora jako sposób na poprawę współpracy. Sugeruje to, że komunikacja i wymiana informacji mogą być obszarami, które wymagają ulepszeń:

“Myślę może o tym, że fajną opcją byłyby otwarte spotkania, np. kwartalne, na których wymienialibyśmy się informacjami, doświadczeniami, planami (online lub hybrydowe). Można by też rozważyć utworzenie wspólnego komunikatora, np. slack, z kanałami otwartymi dla wszystkich i dostępnymi tylko dla wybranych osób”.

- zbyt mała liczba godzin pracy streetworkerów w stosunku do liczby działań, co może prowadzić do trudności w efektywnym wsparciu osób potrzebujących pomocy;
- dostępność streetworkerów jest ograniczona czasowo, co utrudnia natychmiastowe działania. To może wskazywać na potrzebę zwiększenia dostępności pomocy w kryzysowych sytuacjach. Oto, jak przedstawił tę kwestię jeden z badanych:

“Nie mówimy tu o trudnościach natomiast o rozszerzeniu działań streetworker’ów w porze późno wieczornej i nocnej. Po godzinie 22:00 notujemy zwiększenie obecności osób w kryzysie bezdomności, którzy przychodzą na stację metra w celach noclegowych. Wskazane jest zwiększenie aktywności pomocowej również w tej porze doby”.

- brak wiedzy na temat działalności pozostałych instytucji.

Odpowiedzi respondentów i respondentek na pytanie dotyczące obszarów, w których współpraca z innymi realizatorami projektu wydaje się szczególnie skuteczna, przynoszą różnorodne wnioski:

- Współpraca różnych instytucji na wielu płaszczyznach jest ogólnie uważana za **korzystną** dla osób potrzebujących, co podkreśla znaczenie kompleksowego podejścia do problemu.

"Załatwianie spraw urzędowych, udzielenia pomocy prawnej, udzielenia pomocy psychologicznej, załatwienia terapii, załatwianie dowodów osobistych, normowanie sytuacji zdrowotnej – wszystkie sprawy są załatwiane sprawnie, w bieżącym kontakcie i wymianą informacji".

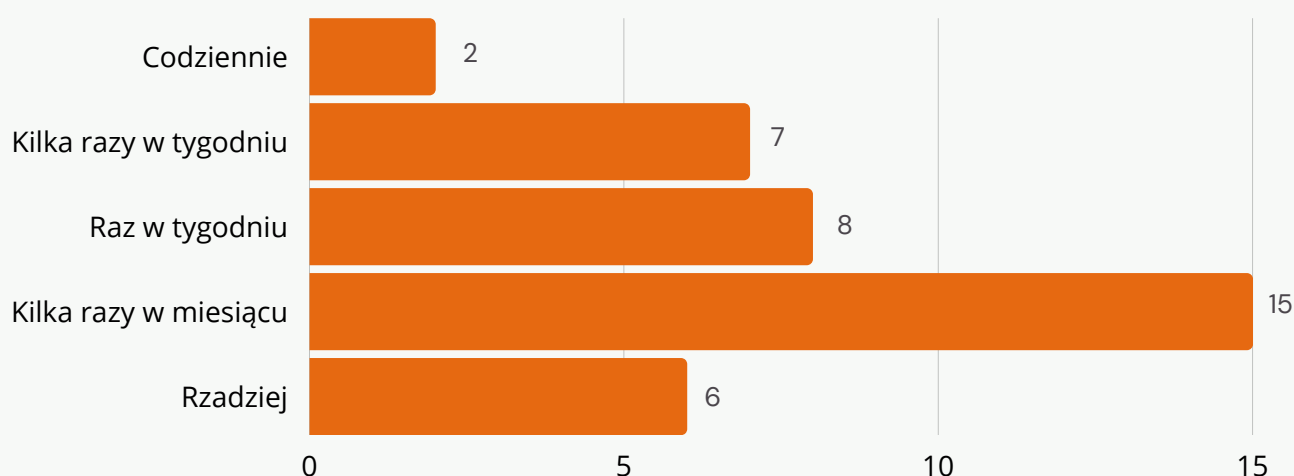
- Obszar informowania odbiorców o dostępnych formach pomocy na terenie Warszawy cieszy się pozytywną opinią, co jest ważne dla potencjalnych beneficjentów.
- Wsparcie osób doświadczających kryzysu bezdomności w składaniu wniosków o uzyskanie lokalu jest uznawane za obszar skutecznej współpracy.
- Praca z bazą danych SPiLS jest kluczowa dla zbierania istotnych danych dotyczących osób w kryzysie bezdomności oraz korzystania z niej przez instytucje partnerskie.
- Efektywna współpraca ze streetworkerami jest pomocna w zapewnianiu szybkiego wsparcia osobom w kryzysie bezdomności i planowaniu dalszych działań.
- Pozytywnie oceniana jest również praca z osobami uzależnionymi od alkoholu, która motywuje je do podjęcia leczenia. To istotny krok w poprawie ich stanu psychofizycznego.
- Skuteczność interwencji przeciwdziałających bezdomności jest szczególnie istotna w przypadku osób z niepełnosprawnościami lub wymagających specjalnej opieki/pomocy. Wymaga dedykowanych programów i/lub kwalifikacji do specjalistycznych ośrodków.

Niektórzy z respondentów nie mieli wyraźnego zdania na ten temat lub nie widzieli obszarów, w których współpraca z innymi realizatorami projektu wydaje się szczególnie skuteczna. Można fakt ten interpretować jako wyraźny sygnał do kontynuowania prac nad doskonaleniem współpracy i komunikacji między podmiotami.

KOMUNIKACJA I DOSTĘPNOŚĆ

Wyniki zilustrowane na wykresie 4 pokazują, że większość respondentów utrzymuje kontakt z przedstawicielami partnerstwa SPiIS, TPBA i/lub CAW kilka razy w miesiącu (15 wskazań). W mniejszym stopniu, ale nadal często, kontaktują się raz w tygodniu (8 wskazań) lub kilka razy w tygodniu (7 wskazań). Codzienny kontakt (2 wskazań) i kontakt rzadszy niż kilka razy w miesiącu (6 wskazań) są znacznie mniej powszechne.

Wyk.4. Częstotliwość kontaktu z przedstawicielami partnerstwa SPiIS, TPBA i/lub CAW (streetworkerami, pracownikami socjalnymi, koordynatorami) [N=38]

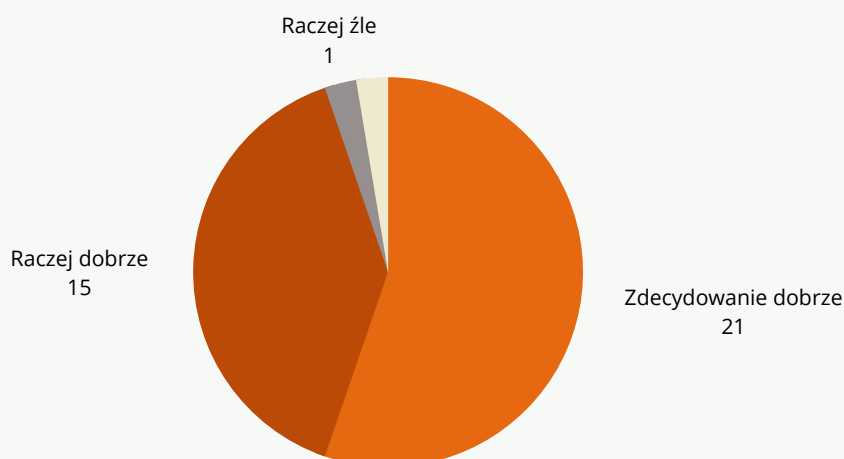


Wyniki ewaluacji dotyczące oceny dostępności pracowników SPiIS, TPBA i/lub CAW są ogólnie pozytywne, a większość respondentów ocenia ten aspekt zdecydowanie dobrze (21 osób) lub raczej dobrze (15 osób). Tylko jedna osoba oceniła dostępność jako raczej złą. Natomiast brak wskazań na możliwą odpowiedź "zdecydowanie źle" sugeruje, że negatywne doświadczenia albo faktycznie nie występowały albo były incydentalne.

Należy podkreślić fakt, że różne instytucje partnerskie mają inne potrzeby w kontekście kontaktu z pracownikami SPiIS, TPBA i/lub CAW. Jak wskazuje jeden z respondentów:

"[Kontakt jest] w miarę zapotrzebowania, czasami jest to kilka razy dziennie ale czasami raz w tygodniu wszystko zależy od zastanej sytuacji".

Wyk.5. Jak ocenia Pani/Pan dostępność pracowników SPiIS, TPBA i/lub CAW? [N=38]



Analizując odpowiedzi na pytanie dotyczące skojarzeń odnoszących się do współpracy ze SPiIS, TPBA i/lub CAW na podstawie 38 odpowiedzi, można wyróżnić kilka kluczowych określeń. Po pierwsze, wielu respondentów podkreśla **profesjonalizm i zaangażowanie** jako cechy charakteryzujące tę współpracę. Wspomina się także o skuteczności, wysokich kompetencjach kadry, doświadczeniu i elastyczności w działaniach.

Za istotną uznano również empatię i zrozumienie dla osób w kryzysie bezdomności. Respondenci podkreślali też: pozytywne podejście, poświęcenie oraz bezinteresowną pomoc. Ponadto, dostrzeżono: otwartość na innowacyjność, kreatywność, koordynację działań, dbałość o zachowanie wysokich standardów ochrony danych osobowych oraz klarowność zasad współpracy.

Wśród zebranych odpowiedzi nie brakuje odniesień do konkretnych działań, takich jak: "pomoc w organizacji opieki nad osobami w kryzysie bezdomności", "informowanie osób doświadczających bezdomności o miejscach udzielania pomocy" oraz "kompleksowe działania na rzecz osób w kryzysie bezdomności i uzależnionych".

Warto zauważyć, że niektóre odpowiedzi wyrażają pewien stopień krytycyzmu lub potrzebę poprawy współpracy (bez wskazania konkretnych rekomendacji). Sugeruje to, że istnieje potencjał do dalszego doskonalenia relacji i działań podejmowanych przez te organizacje. Jak podkreśla jeden z badanych: *"razem możemy więcej, w grupie jesteśmy skuteczni"*.

WNIOSKI I REKOMENDACJE



WNIOSKI I REKOMENDACJE

Podsumowując obszar I ewaluacji dotyczący wpływu projektu WSiP na działania instytucji współpracujących, można stwierdzić, że zarówno ocena jakości współpracy, jak i zakresu działań jest, w opinii pracowników zewnętrznych instytucji, oceniana pozytywnie. Większość respondentów uważa, że współpraca z realizatorami projektu przebiega bez większych trudności i jest satysfakcjonująca. Istnieją jednak obszary, które wymagają większej uwagi i ulepszeń. Do najistotniejszych należą:

- brak jasnych instrukcji postępowania;
- potrzeba organizacji otwartych spotkań i stworzenia wspólnego komunikatora w celu poprawy komunikacji i wymiany informacji;
- zbyt mała liczba godzin pracy streetworkerów w stosunku do liczby działań i osób potrzebujących, co może prowadzić do trudności w udzieleniu efektywnego wsparcia;
- ograniczona dostępność streetworkerów w określonych godzinach, co utrudnia natychmiastowe działania [patrz. rodz. "Zakres współpracy"].

Rekomendowane jest:

- Organizowanie regularnych spotkań i konferencji między instytucjami i osobami zaangażowanymi w projekt, co może pomóc w lepszej koordynacji działań, wymianie doświadczeń i pomysłów na poprawę jakości realizowanych usług:

"Uważam że kilka razy do roku powinny być organizowane spotkania w/w podmiotów w celu wymiany doświadczeń".

- Opracowanie jasnych wytycznych i procedur postępowania, które będą stanowić punkt odniesienia dla pracowników i wolontariuszy, ułatwiając skuteczną współpracę.
- Skorzystanie ze wspólnego komunikatora w celu poprawy komunikacji oraz efektywnej wymiany informacji.
- Usprawnienie wymiany informacji między instytucjami, aby uniknąć nieefektywnego dublowania działań i lepiej zrozumieć, jakie wsparcie jest potrzebne.

DANE KONTAKTOWE:

MARTA MIKOŁAJCZYK

 mmartamikolajczyk@gmail.com

 +48 601 843 736

MAGDA PROKOPCZUK

 magda.prokopczuk@gmail.com

 +48 504 727 677