

ŁAŃCUCH WSPARCIA

PROGRAM REDUKCJI SZKÓD ORAZ READAPTACJI SPOŁECZNEJ
I ZAWODOWEJ OSÓB W KRYZYSIE BEZDOMNOŚCI

RAPORT Z EWALUACJI

2024



Autorki raportu:
Marta Mikołajczyk
Magda Prokopczuk

SPIS TREŚCI

1	Wstęp.....	3
2	Metodologia badania ewaluacyjnego.....	4
3	Wyniki ewaluacji.....	7
4	Wnioski i rekomendacje.....	27

WSTĘP

Niniejszy raport przedstawia wyniki ewaluacji projektu "Łańcuch wsparcia – program redukcji szkód oraz readaptacji społecznej i zawodowej osób w kryzysie bezdomności". Projekt zakładał wsparcie osób w kryzysie bezdomności poprzez realizację działań w obszarze streetworkingu, asystentury, oferowanie poradnictwa psychologicznego, prawnego, zawodowego oraz wsparcie w przerywaniu ciągów alkoholowych. Dodatkowo projekt skierowany był do kadry pracującej z wymienioną grupą, oferując szkolenia i superwizje.

W raporcie zaprezentowano wyniki ewaluacji obejmujące analizę skuteczności, efektywności i trafności wdrażanych działań w kontekście zaproponowanych celów. Dokonano weryfikacji założeń projektu oraz oceniono osiągnięte wskaźniki ilościowe i opisowe.

Metody badania, takie jak wywiady grupowe ze streetworkerami i asystentami, indywidualne wywiady pogłębione oraz kwestionariusze ankiety z beneficjentami dostarczyły informacji do analizy trzech głównych działań projektu: I. Mobilny Punkt Poradnictwa; II. Streetworking interwencyjno-asystujący; III. Holistyczna ścieżka pomocy. Na podstawie zgromadzonych danych wypracowano wnioski i rekomendacje, które mogą być wykorzystane do doskonalenia projektu w następnych edycjach lub podobnych inicjatyw w przyszłości.

Badanie ewaluacyjne zostało zrealizowane przez zewnętrzne ewaluatorki. Miało charakter ewaluacji on-going, czyli prowadzonej w trakcie trwania projektu oraz ewaluacji ex-post, po jego zakończeniu. Jego głównym celem była poprawa jakości podejmowanych działań. Wszystkie osoby badane zrekrutowane były przez osoby koordynujące projekt.

Mamy nadzieję, że prezentowane wyniki ewaluacji będą użyteczne dla wszystkich zainteresowanych podmiotów oraz przyczynią się do lepszego zrozumienia skuteczności i efektywności działań podejmowanych w ramach projektu.

METODOLOGIA BADANIA EWALUACYJNEGO

Poniżej zaprezentowane zostały główne obszary, pytania i kryteria ewaluacyjne.

DZIAŁANIE I: MOBILNY PUNKT PORADNICTWA (MPP)



STREETWORKERZY

PYTANIA EWALUACYJNE

OBSZAR I: POTRZEBY, OCZEKIWANIA I DOŚWIADCZENIA STREETWORKERÓW W MPP

- W jaki sposób praca w MPP wpłynęła na rozwijanie kompetencji i umiejętności zawodowych streetworkerów?
- Czy streetworkerzy odczuwają wystarczające wsparcie i zasoby, aby efektywnie działać w MPP?
- Czy istnieją obszary, w których streetworkerzy potrzebują dodatkowych szkoleń lub wsparcia?
- Jakie sugestie i pomysły na doskonalenie funkcjonowania MPP zgłaszają streetworkerzy na podstawie swoich doświadczeń?

KRYTERIA EWALUACYJNE: efektywność, skuteczność



BENEFICJENCI

PYTANIA EWALUACYJNE

OBSZAR II: WPŁYW MPP NA OSOBY W KRYZYSIE BEZDOMNOŚCI

- Jak oceniane są działania oferowane przez Mobilny Punkt Poradnictwa (MPP) przez jego odbiorców?
- Które usługi oferowane przez MPP są najbardziej wartościowe oraz użyteczne dla osób w kryzysie bezdomności?
- Jaki wpływ mają działania oferowane w ramach MPP na sytuację bytową, zdrowotną oraz psychiczną beneficjentów?
- Jakie sugestie zmian mają osoby w kryzysie bezdomności w kwestii doskonalenia usług świadczonych przez MPP?

KRYTERIA EWALUACYJNE: efektywność, skuteczność, wpływ, użyteczność

DZIAŁANIE II: STREET INTERWENCYJNO-ASYSTUJĄCY



BENEFICJENCI

PYTANIA EWALUACYJNE

OBSZAR I: ROLA DZIAŁAŃ INTERWENCYJNO-ASYSTUJĄCYCH NA POPRAWĘ FUNKCJONOWANIA OSÓB W KRYZYSIE BEZDOMNOŚCI - ADEKWATNOŚĆ POMOCY I JEJ ZNACZENIE

- W jaki sposób osoby w kryzysie bezdomności oceniają adekwatność oraz użyteczność oferowanej pomocy przez asystentów i streetworkerów?
- Czy dostępność usług interwencyjno-asystujących była wystarczająca i dostosowana do indywidualnych potrzeb osób bezdomnych?
- Jakie korzyści dla osób bezdomnych wynikają z dostępu do działań interwencyjno-asystujących w perspektywie krótko- i długoterminowej?
- Jakie wyzwania lub ograniczenia w dostępie do działań interwencyjno-asystujących dostrzegli beneficjenci?
- Czy działania interwencyjno-asystujące przyczyniły się do poprawy warunków życia/sytuacji życiowej osób w kryzysie bezdomności?

KRYTERIA EWALUACYJNE: efektywność, skuteczność, wpływ, użyteczność



ASYSTENCI

PYTANIA EWALUACYJNE

OBSZAR II: WPŁYW PROJEKTU NA DOBROSTAN ASYSTENTÓW

- Jakie szkolenia i możliwości rozwoju zawodowego są udostępniane asystentom w ramach projektu i jak wpływają na ich poczucie własnej wartości i ocenę kompetencji?
- W jakim stopniu dysfunkcje systemowe, bariery w realizacji planu pomocy lub koordynacji działań asystentów wpływają na efektywność ich pracy?
- Jakie wyzwania wiążą się z długoterminową pracą indywidualną z osobami potrzebującymi wsparcia i jakie strategie służą ochronie zdrowia psychicznego asystentów?

KRYTERIA EWALUACYJNE: efektywność, skuteczność, wpływ, użyteczność



PARTNERZY

PYTANIA EWALUACYJNE

OBSZAR III: OTOCZENIE INSTYTUCJONALNE PROJEKTU

- Czy i w jaki sposób działania projektu wspierają pracę organizacji partnerskich?
- Jak organizacje partnerskie oceniają działania realizowane w ramach projektu?
- Jak przebiega współpraca pomiędzy instytucjami partnerskimi?

KRYTERIA EWALUACYJNE: efektywność, skuteczność, wpływ, użyteczność

DZIAŁANIE III: HOLISTYCZNA ŚCIEŻKA POMOCY



BENEFICJENCI

PYTANIA EWALUACYJNE

OBSZAR I: WPŁYW PROJEKTU NA KOMPLEKSOWĄ POPRAWĘ SYTUACJI ŻYCIOWEJ OSÓB W KRYZYSIE BEZDOMNOŚCI

- Jakie konkretne aspekty sytuacji życiowej osób w kryzysie bezdomności uległy poprawie w wyniku udziału w projekcie "Łańcuch wsparcia"?
- W jaki sposób oceniany jest projekt "Łańcuch wsparcia" przez beneficjentów uwzględniając opinie dotyczące dostępności alternatywnych miejsc pobytu na poszczególnych etapach procesu poprawy sytuacji życiowej/usamodzielnienia?
- W jaki sposób projekt wpłynął na zdolność osób w kryzysie bezdomności do integracji społecznej i znalezienia stabilnego miejsca zamieszkania?
- Czy uczestnicy projektu odnotowali wzrost swojej samodzielności i umiejętności rozwiązywania problemów życiowych?
- Jakie sugestie i wnioski mają uczestnicy projektu dotyczące dalszych działań i doskonalenia projektu "Łańcuch wsparcia", w celu zapewnienia kompleksowej poprawy ich sytuacji życiowej i przyszłych odbiorców?

KRYTERIA EWALUACYJNE: efektywność, skuteczność, użyteczność, trwałość

WYNIKI EWALUACJI



MOBILNY PUNKT PORADNICTWA (MPP)

Mobilny Punkt Poradnictwa (MPP) to autobus, w którym specjaliści z organizacji pozarządowych udzielają wsparcia osobom w kryzysie bezdomności w Warszawie, oferując transport, ciepły napój oraz poradnictwo, a także informacje o dostępnych formach pomocy. MPP umożliwia przemieszczanie się osób bezdomnych pomiędzy schroniskami, noclegowniami, jadłodajniami i innymi placówkami wsparcia. W niniejszym rozdziale zaprezentowane zostaną wyniki zarówno jakościowe, jak i ilościowe oceny skuteczności realizowanych działań MPP z perspektywy streetworkerów, jak i osób w kryzysie bezdomności, będących bezpośrednimi odbiorcami działań.

OBSZAR I: POTRZEBY, OCZEKIWANIA I DOŚWIADCZENIA STREETWORKERÓW W MPP

Charakterystyka osób badanych

Aby zgłębić potrzeby, oczekiwania oraz doświadczenia streetworkerów działających w ramach MPP, przeprowadzony został wywiad grupowy z ich udziałem. W badaniu uczestniczyło pięciu streetworkerów, w tym trzech mężczyzn i dwie kobiety. Wywiad miał na celu lepsze zrozumienie wyzwań, z jakimi się mierzą, oraz identyfikację obszarów, w których mogłoby dojść do usprawnień w ich pracy. Uczestnicy podzielili się swoimi spostrzeżeniami na temat codziennych zadań, narzędzi, które wykorzystują, oraz wsparcia, jakiego potrzebują, aby skuteczniej realizować swoje obowiązki.

MPP w opiniach streetworkerów

Z analizy wypowiedzi streetworkerów wynika, że Mobilny Punkt Poradnictwa jest postrzegany jako istotne i niezbędne wsparcie dla osób w kryzysie bezdomności. Streetworkerzy opisują go jako:

Miejsce wsparcia dla osób w kryzysie

- Jeden ze rozmówców określa MPP jako miejsce, gdzie można odpocząć i otrzymać pomoc w bezpiecznym środowisku.
- Inny badany wskazuje, że MPP to jedyne miejsce w Warszawie, gdzie osoby pod wpływem alkoholu mogą uzyskać pomoc, co czyni go wyjątkowym na tle innych inicjatyw i instytucji.
- MPP zaspokaja pewne potrzeby osób w kryzysie, oferując bezpieczną przestrzeń i możliwość rozmowy. Choć, jak podkreślają streetworkerzy, fizycznie w autobusie niewiele można zrobić, to jednak sam fakt rozmowy jest dla niektórych bardzo ważny. Streetworkerzy podkreślają również, że MPP realizuje swoje zadania zgodnie z założeniami, choć nie jest w stanie kompleksowo odpowiadać na wszystkie potrzeby.

Przestrzeń samorealizacji streetworkerów

- Jeden z badanych opisuje pracę w MPP jako działanie w kompetentnym zespole z dobrą koordynacją i wsparciem superwizji. Praca ta przynosi zarówno frustracje związane z ograniczeniami systemu, jak i poczucie skuteczności ich działań.
- Inny rozmówca czerpie wiele z pracy w MPP, zarówno jako streetworker, jak i osoba prywatna. Podkreśla znaczenie relacji z innymi streetworkerami i odbiorcami oraz rozwój osobisty i zawodowy.

Z wypowiedzi badanych wyłania się obraz MPP jako projektu kluczowego dla wsparcia osób w kryzysie, zapewniającego nie tylko pomoc materialną, ale przede wszystkim emocjonalną i psychologiczną. Mimo ograniczeń i zmian finansowych, MPP pozostaje źródłem wsparcia dla swoich odbiorców, a także istotnym elementem rozwoju i satysfakcji dla pracujących tam streetworkerów.

Identyfikacja mocnych i słabych stron MPP w opinii streetworkerów

Poniższa analiza bazuje na wypowiedziach streetworkerów, które pozwalają zidentyfikować kluczowe mocne i słabe strony działania MPP oraz wskazać obszary wymagające poprawy.

MOCNE STRONY	SŁABE STRONY
Intensywne relacje z mniejszą liczbą odbiorców: mniejsza liczba odbiorców pozwala na głębsze i bardziej intensywne relacje, co może prowadzić do bardziej efektywnej pomocy.	Trudna współpraca z oficjalnymi podmiotami: zdaniem streetworkerów współpraca ze służbą zdrowia i strażą miejską jest problematyczna z powodu braku empatii oraz braku znajomości specyfiki pracy streetworkerów i problemów ich klientów. Dyspozytorzy służby zdrowia często nie okazują zrozumienia i niechętnie wysyłają karetki, co utrudnia skuteczne reagowanie w sytuacjach kryzysowych.
Profesjonalny i dobry zespół oraz koordynacja: zespół streetworkerów i koordynatorka są wysoko oceniani, co wskazuje na skuteczność i dobre zarządzanie projektem.	Brak spójności wiedzy: brak jednolitej wiedzy na temat dostępnych instrumentów pomocy prowadzi do nieporozumień i niespójnych działań w zespole.
Superwizje: regularne superwizje zapewniają wsparcie dla streetworkerów, pomagając im w radzeniu sobie z trudnościami i rozwijaniu umiejętności.	Problemy z komunikacją wewnętrzną: potrzeba usprawnienia komunikacji w zespole i klarownego podziału ról oraz odpowiedzialności.
	Braki w wyposażeniu: zimą brakuje podstawowych rzeczy, takich jak herbata, co wynika z ograniczeń finansowych. Ponadto, autobusy czasami nie spełniają potrzeb odbiorców ze względu na brak funduszy na kursy wieczorne.

Szkolenia i rozwój kompetencji zawodowych streetworkerów

Wypowiedzi pracowników na temat szkoleń i rozwoju kompetencji zawodowych ukazują, jak różnorodne doświadczenia wpływają na ich profesjonalny rozwój i adaptację do zmieniających się warunków pracy. Pracownicy opisują swoje przeżycia i refleksje, co pozwala na głębsze zrozumienie wartości, jaką niesie za sobą ciągłe doskonalenie umiejętności zawodowych:

“Dla mnie to było jedno z pierwszym miejsc głębokiej pracy z człowiekiem. Poprzez obserwacje i liczne szkolenia ze strony stowarzyszenia, rozwój następował. Umiejętność przeprowadza rozmowy wsparciowej, sytuacji kryzysowej, reakcja przy padaczce, komunikacji pomiędzy różnymi podmiotami świadczącymi pomoc.”

Jednym z kluczowych elementów jest konieczność adaptacji do różnic w dynamice pracy pomiędzy Ośrodkiem Pomocy Społecznej (OPS) a Mobilnym Punktem Pomocy (MPP). Jeden z pracowników podkreśla, że musiał nauczyć się innej szybkości reakcji w MPP, w przeciwieństwie do “przewidywalnej” pracy w OPS. Doświadczenia zdobyte w MPP okazały się niezwykle cenne, umożliwiając przeniesienie nowych umiejętności do pracy w OPS. Taka adaptacja wskazuje na rozwój elastyczności i umiejętności radzenia sobie w różnych warunkach zawodowych.

“Musiałem nauczyć się innej szybkości reakcji, niż w OPS – nie u kogoś w domu, ale w trakcie. Praca w OPS jest przewidywalna, a praca w MPP dużo mnie nauczyła i pomogła przenieść te doświadczenia na OPS”

Rzeczywisty rozwój kompetencji zawodowych jest również wynikiem intensywnych szkoleń i praktyki. Jeden z pracowników zauważa, że szkolenia oferowane przez Stowarzyszenie miały kluczowe znaczenie dla jego profesjonalnego rozwoju. Obejmowały one takie umiejętności, jak prowadzenie rozmów wsparciowych, radzenie sobie w sytuacjach kryzysowych, zachowania pomocowe w przypadku wystąpienia padaczki oraz komunikacja między różnymi podmiotami świadczącymi pomoc. Takie podejście do szkolenia podkreśla znaczenie praktycznego treningu i bezpośredniego zastosowania zdobytej wiedzy w codziennej pracy.

Kolejnym istotnym aspektem jest wszechstronność tematyczna szkoleń. Pracownicy uczestniczyli w sesjach coachingowych i szkoleniach, które obejmowały tematy takie jak: wartości w pracy, sytuacja prawna obcokrajowców, Dialog Motywujący oraz asertywność. Tak zróżnicowane podejście umożliwia kompleksowy rozwój zawodowy, pozwalając pracownikom na zdobywanie szerokiej gamy umiejętności i wiedzy.

Ważnym elementem procesu szkoleniowego jest możliwość zgłaszania przez pracowników propozycji dotyczących potrzeb szkoleniowych. Jeden z pracowników wskazuje, że mają oni możliwość sugerowania tematów i zgłaszania swoich potrzeb.

Ostatecznie, wiele proponowanych coachingów dotyczy ujednolicenia standardów, co wskazuje na dążenie organizacji do zapewnienia jednolitych procedur i wysokiej jakości świadczenia usług. Jest to istotne dla spójności pracy i profesjonalizmu w świadczeniu pomocy.

Pracownicy Mobilnego Punktu Pomocy podkreślają znaczenie regularnych superwizji jako kluczowego narzędzia wsparcia. Uważają je za fenomenalne narzędzie pozwalające przepracować trudne doświadczenia zawodowe. Pomimo że odbywają się raz w miesiącu, część zespołu uważa, że częstość spotkań powinna być podwojona, by poprawić efektywność pracy całego zespołu. Pracownicy zaznaczają także, że w zespole „nie ma tarć”, co wskazuje na dobrą atmosferę pracy.

“W zespole żadnych tarć nie ma, ale czasem z odbiorcami, bo jak coś cię trafi to nosisz to miesiąc, bo za miesiąc jest kolejne spotkanie. Dwa razy w miesiącu wiele by to dawało.”

Współpraca z innymi podmiotami w ramach MPP

Wypowiedzi streetworkerów związane ze współpracą z różnymi podmiotami w ramach Mobilnego Punktu Pomocy ilustrują zróżnicowanie podejść i doświadczeń w kontakcie z partnerami zewnętrznymi. Pracownicy MPP podkreślają, że skuteczność współpracy zależy od indywidualnych podejść i kompetencji pracowników innych służb, takich jak straż miejska czy pogotowie. Opinie na temat współpracy są mieszane – od pozytywnych, gdzie przebiega ona sprawnie i efektywnie, do negatywnych, gdzie pojawiają się trudności wynikające z różnic w profilach odbiorców i metodach pracy. Istotnym elementem jest ciągłe doskonalenie współpracy z organizacjami pozarządowymi i instytucjami publicznymi, co wymaga otwarcia na różne perspektywy i potrzeby partnerów. Streetworkerzy są jednak zgodni, że na różnych płaszczyznach ma to kluczowe znaczenie dla zapewnienia wsparcia odbiorcom MPP oraz sprawnego koordynowania działań z innymi instytucjami zaangażowanymi w pomoc społeczną.

Ocena współpracy streetworkerów z odbiorcami

Wypowiedzi streetworkerów dotyczące relacji z beneficjentami Mobilnego Punktu Pomocy ukazują różne aspekty pracy terenowej oraz wyzwania związane z komunikacją i adaptacją do różnorodnych potrzeb odbiorców. Streetworkerzy podkreślają znaczenie pracy w dwuosobowych zespołach jako standardowej procedury, jednak zauważają potrzebę większej liczby osób w terenie, co mogłoby zwiększyć efektywność działań. Wskazują również na wyzwania związane z komunikacją, szczególnie w kontekście pracy z osobami z zaburzeniami psychicznymi oraz osobami niesłyszącymi.

W pracy streetworkerów napotykana jest także bariera językowa, zwłaszcza w kontakcie z klientami z Ukrainy. Pomimo tych wyzwań, streetworkerzy podkreślają pozytywne podejście do rozwiązywania problemów oraz zdolność zespołu do skutecznego radzenia sobie z różnymi sytuacjami. Budowanie trwałych relacji z beneficjentami jest kluczowe, ale wymaga czasu i cierpliwości, szczególnie w przypadku osób nieufających otoczeniu.

Streetworkerzy zauważają również inne utrudnienia, takie jak ograniczenia w korzystaniu z funduszy ze zbiorów „na cele spoza wpływu”, chyba że zespół zorganizuje takie wydatki samodzielnie. Jednocześnie rozumieją konieczności unikania współpracy komercyjnej, aby nie naruszać prywatności i godności wspomaganych osób.

Podsumowując: wypowiedzi streetworkerów ukazują ich zaangażowanie w budowanie pozytywnych relacji z beneficjentami MPP, identyfikację wyzwań oraz potrzebę ciągłego doskonalenia metod pracy w różnych obszarach udzielanego wsparcia. Dają również wgląd w etyczne i organizacyjne aspekty pracy, które mają na celu zapewnienie bezpieczeństwa i godności osób korzystających z usług MPP.

OBSZAR II: WPŁYW MPP NA OSOBY W KRYZYSIE BEZDOMNOŚCI

Charakterystyka osób badanych

Ankietę wypełniło 15 osób, jednak do analizy wzięto pod uwagę 14 kwestionariuszy. Wśród biorących udział w ewaluacji było 12 mężczyzn i jedna kobieta. Pozostali nie zaznaczyli swojej płci. Najmłodszy uczestnik/czka badania miał/a 26 lat, najstarszy/a zaś 70. Średnia wieku wyniosła 45 lat, a mediana 46. Najkrótszy, wskazany przez badanych staż bezdomności trwał dwa tygodnie, a najdłuższy 15 lat. Średnia w tym przypadku wyniosła 6 lat, zaś mediana 4 lata i 3 miesiące.

Ewaluowani w większości dość często korzystali z MPP: sześć osób robiło to codziennie oraz sześć przynajmniej trzy razy w tygodniu. Pozostałe dwie albo sporadycznie albo nie więcej niż raz w tygodniu.

Najwięcej osób (8) informacje o kursowaniu MPP uzyskało od innych, którzy doświadczali kryzysu bezdomności. Trzy osoby same zauważyły autobus, zaś pozostali dowiedzieli się albo od pracowników SPiS albo z Internetu.

Prezentując wyniki ewaluacji należy zaznaczyć, że nie każdy/a ankietowany/a odpowiadał/a na wszystkie pytania. Zdarzało się, że luki pojawiały się zarówno w części dotyczącej działania MPP, jak i metryki.

Ogólna ocena korzystania z usługi linii MPP

Badani pozytywnie ocenili funkcjonowanie Mobilnego Punktu Pomocy: 14 z 15 osób zaznaczyło wariant „bardzo dobrze”, a jedna „raczej dobrze”, co świadczy o wysokim poziomie satysfakcji z usług świadczonych przez MPP. Beneficjenci wyrażali różnorodne oczekiwania wobec usługi, od wsparcia psychologicznego i stworzenia miejsca z pozytywną atmosferą, po codzienne potrzeby, takie jak możliwość napicia się ciepłej herbaty, kawy, oraz skorzystania z telefonu i internetu.

Przyglądając się opiniom badanych na temat funkcjonowania MPP bardziej szczegółowo można powiedzieć, że:

- jego **trasa** odpowiada użytkownikom – jedynie dwie osoby oceniły ją przeciętnie, pozostałe zaś bardzo dobrze i dobrze. Co ciekawe, tylko trzech biorących udział w ewaluacji nie zgodziło się z twierdzeniem, że „Linia MPP powinna mieć więcej przystanków”. Zdanie to poparło łącznie sześć osób, dla trzech było to raczej bez znaczenia;
- w ocenie **proporcji pomiędzy liczbą zatrudnionych a liczbą beneficjentów** widać polaryzację: po tyle samo ankietowanych (5) uważa ją za odpowiednią, co i nieodpowiednią, a dwie nie mają na ten temat zdania;
- **częstość jazdy** autobusu dla sześciorga badanych nie wymaga zmiany, kolejnych sześć ocenia ją przeciętnie, zaś jedna uważa, że jest niewystarczająca;
- wszyscy ewaluowani **pozytywnie odbierali personel zatrudniony w MPP** (w tym 11 osób bardzo dobrze, a cztery dobrze). Odpowiedzi ułożyły się podobnie w przypadku oceny znajomości przez personel placówek działających dla osób doświadczających bezdomności;
- sześć osób zdecydowanie nie zgadza się z twierdzeniem, że gdyby nie darmowy **napój i przekąska**, nie korzystałyby one z usługi MPP. Zdanie to potwierdzają jedynie trzy osoby (spośród nich dwie zdecydowanie, a jedna raczej się zgadza);
- wszyscy jednogłośnie zgodzili się z opinią, że **autobus MPP jest usługą potrzebną tym, którzy są w kryzysie bezdomności**;
- zakres działań realizowanych w MPP **odpowiada użytkownikom** – zaprzeczyła temu tylko jedna osoba i jedna nie miała wyrażonej opinii na ten temat.

Powody korzystania z MPP przez beneficjentów

Biorących udział w badaniu poproszono o zaznaczenie do trzech spośród ośmiu wariantów odpowiedzi (zatem uzyskane dane nie sumują się do 14). Najczęściej wybieranym powodem (9 razy) była możliwość porozmawiania z pracownikami MPP. Następnie wymieniano: okazję do uzyskania informacji o pomocy dla osób w trudnej sytuacji życiowej (7 razy) i rozwiązania sprawy urzędowej (6 razy). Prawie co trzecia osoba argumentowała korzystanie z linii chęcią pokonania bezdomności. Niewiele mniej (4 osoby) przyznało, że „zabijają czas”. Darmowe przejazdy i poczęstunek zachęcały po trzech badanych. Tylko raz zaznaczono zaś wariant „inne”.

Największy atut MPP w opiniach odbiorców

Według największej liczby odbiorców (po 7 osób) atutem linii jest możliwość uzyskania pomocy oraz kontakt z personelem MPP. Trzech badanych doceniło sposobność dowiedzenia się o innych placówkach/działaniach dla osób w kryzysie. Dwie osoby zaakcentowały okazję do ogrzania się. Pojedyncze wskazania oddano zaś na zjedzenie przekąski i transport po mieście.

STREETWORKING INTERWENCYJNO-ASYSTUJĄCY

W niniejszym podrozdziale przedstawiono wyniki badań ewaluacyjnych dotyczących efektywności oraz użyteczności działań interwencyjno-asystujących w kontekście osób przeżywających kryzys bezdomności. Badania koncentrowały się na ocenie percepcji osób bezdomnych odnośnie adekwatności i użyteczności oferowanej pomocy przez asystentów oraz streetworkerów. Kluczowym zagadnieniem było również zbadanie dostępności usług interwencyjno-asystujących w kontekście indywidualnych potrzeb beneficjentów oraz korzyści wynikających z tego dostępu, zarówno w krótko-, jak i długoterminowej perspektywie. Ponadto, analizowano wyzwania i ograniczenia w dostępie do tych działań, dostrzegane zarówno przez osoby bezdomne, jak i samego zespołu interwencyjnego. W szczególności skupiono się na roli szkoleń oraz możliwości rozwoju zawodowego dla asystentów, ich wpływie na poczucie własnej wartości i kompetencji, oraz na identyfikację dysfunkcji systemowych i innych barier, które mogą wpływać na efektywność pracy interwencyjno-asystującej.

OBSZAR I: ROLA DZIAŁAŃ INTERWENCYJNO-ASYSTUJĄCYCH NA POPRAWĘ FUNKCJONOWANIA OSÓB W KRYZYSIE BEZDOMNOŚCI – ADEKWATNOŚĆ POMOCY I JEJ ZNACZENIE

Charakterystyka osób badanych

W badaniu ankietowym wśród odbiorców wzięło udział 18 osób: 17 mężczyzn i jedna kobieta. Najmłodszy badany miał 30 lat, najstarszy 67. Średnia wieku wyniosła niecałe 49,5 roku, a mediana 50. Staż bezdomności w badanej grupie mieścił się w przedziale 3–20 lat, przy czym średnia wyniosła niecałe 9 lat, a mediana 7,5. Długość uzależnienia wahała się od 10 do 40 lat, przy średniej i medianie 18 lat, (cztery osoby nie podały konkretnego czasu).

Trudno jest oszacować, od kiedy ankietowani korzystali z oferowanego im wsparcia. Choć każdy udzielił odpowiedzi, to jednak były one dość lakoniczne, np.: „nie pamiętam”, „niedawno”, „długo”, „co jakiś czas”, „spotykam” czy też „pod sodonem”. Badani zapytani o ogólną ocenę swojego samopoczucia podali rozbieżne odpowiedzi. Łącznie 7 osób określiło je jako bardzo dobre lub raczej dobre, 6 jako raczej złe lub złe, zaś 5 jako takie sobie. Pozytywnie odnieśli się natomiast do kontaktu ze streetworkerami: według 12 był on bardzo dobry, a według 6 – raczej dobry.

Próby zachowania abstynencji

Większość badanych (14 osób) przyznała, że przed uczestnictwem w projekcie próbowała już utrzymywać abstynencję. Łamała ją jednak, ponieważ sama nie potrafiła sobie poradzić (11 osób), nie miała bezpiecznego schronienia (10) oraz wsparcia (8). Należy zaznaczyć, że pozostałe, zaproponowane w kafeterii warianty, wymieniano wyraźnie rzadziej. Po trzech ankietowanych zwróciło uwagę na utrudniony dostęp do specjalistów, konieczność przebywania w placówce (noclegownia, schronisko) oraz na namowę znajomych. Po dwóch zaś na nudę i brak wiary w siebie.

Powody łamania abstynencji poniekąd pokrywają się z oczekiwaniami stawianymi przed streetworkerami. Wszystkim, biorącym udział w ewaluacji, zależało na wsparciu w załatwieniu miejsca pobytu (także na oddziale detoksykacyjnym, w szpitalu, łóżni czy placówce), na kontynuacji kontaktu po dotarciu do niego i rozmowie podczas detoksykacji (po 6 osób). W dalszej kolejności wymieniano: pomoc w dotarciu do miejsca oraz zrozumienie trudnej sytuacji klienta (po 5 osób), nie ocenianie (4) oraz pracę na zasadach określonych przez klienta (2).

Beneficjenci kontaktujący się ze streetworkerami dostrzegają liczne korzyści. Wskazują oni, że dzięki tej interakcji odczuwają motywację do zmiany swoich nawyków, takich jak ograniczenie picia alkoholu: "*spróbowałem przestać pić i ktoś się mną zainteresował*". Dodatkowo, streetworkerzy zapewniają niezbędne wsparcie, w tym informacje o miejscach do umycia się, noclegu oraz emocjonalne wsparcie w trudnych sytuacjach, co znacząco poprawia jakość ich życia codziennego.

Ocena pracy streetworkerów

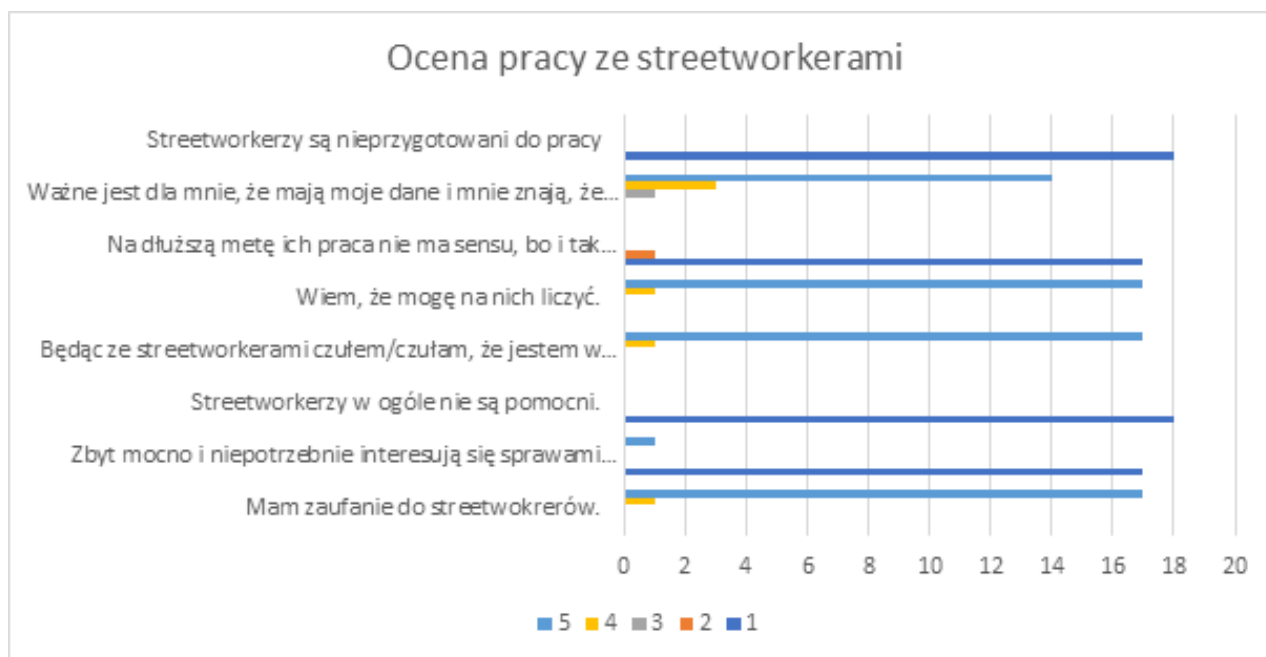
Dla wszystkich ankietowanych bardzo istotne było to, że streetworkerzy pracują także z osobami nietrzeźwymi. Na pięciostopniowej skali, gdzie 1 jest wartością najniższą, a 5 najwyższą, ważność tego oceniono właśnie na 5. Niemal wszyscy (po 17 osób) za bardzo ważne uznali także zachowanie kontynuowania leczenia (czyli sprawne przechodzenie przez jego poszczególne etapy bez konieczności wracania na ulicę) oraz fakt, że streetworkerzy czekali na beneficjentów pod Stołecznym Ośrodkiem dla Osób Nietrzeźwych (SODON) i stamtąd kierowali dalej.

W opinii badanych, streetworkerzy zostali uznani za osoby dobrze rozumiejące sytuację tych, którzy doświadczają kryzysu bezdomności. Tego zdania było aż 16 ewaluowanych. Ponadto wskazano na: ich zaangażowanie (9 osób), dobre przygotowanie do pracy (8) oraz elastyczność i dostępność (6). Fakt, że streetworkerzy są godni zaufania oraz traktują odbiorców z jednakowym szacunkiem zauważyły po trzy osoby.

W dalszej kolejności poproszono ankietowanych, by na pięciostopniowej skali (analogicznie, jak w wyżej) ocenili swój kontakt i pracę ze streetworkerami. Spośród podanych ośmiu twierdzeń, cztery miały wydźwięk pozytywny, a cztery negatywny. Z analizy zebranych danych wynika, że:

- 17 badanych zadeklarowało pełne zaufanie do streetworkerów (ocena 5),
- 17 nie zgodziło się z opinią, że niepotrzebnie interesują się oni sprawami tych, których wspomagają (ocena 1),
- wszyscy jednomyślnie zaprzeczyli, że streetworkerzy nie są pomocni (ocena 1),
- wszyscy ankietowani czuli się bezpiecznie przy streetworkerach (ocena 5),
- 17 ankietowanych miało pewność, że może liczyć na streetworkerów (ocena 5),
- 17 ewaluowanych zaprzeczyło, by praca streetworkerów, ze względu na występujące w zaleczaniu uzależnienia nawroty, nie miała sensu (ocena 1),
- dla 14 osób istotne było wyrobienie karty ICE (ocena 5),
- wszyscy nie zgodzili się ze zdaniem, że streetworkerzy nie są przygotowani do pracy (ocena 1).

Wykres 1: Ocena pracy ze streetworkerami



Ostatni analizowany wątek dotyczył działań realizowanych przez streetworkerów, które według użytkowników są szczególnie ważne. Spośród podanych kilku odpowiedzi można było wybrać maksymalnie cztery. Wszyscy docenili fakt bezpośredniego kontaktu pod SODONem. Niewiele mniej osób wskazało na wyrobienie karty ICE i pomoc w szybkim umieszczeniu klienta w szpitalu (odpowiednio 14 i 10 głosów). Zachowanie ciągłości pomocy i towarzyszenie w drodze na terapię było istotne dla co trzeciego ankietowanego. Przygotowanie paczki do szpitala, objaśnienie planu działania po zakończonej terapii odwykowej oraz podkreślanie zmian dokonanych przez użytkowników miały znaczenie jedynie dla kilku osób.

Na pytanie "W czym streetworkerzy pomogli Panu/i najbardziej?" osoby w kryzysie bezdomności najczęściej wskazywały na wsparcie psychologiczne i emocjonalne, w załatwieniu spraw formalnych, zorganizowanie terapii oraz detoksykacji. Beneficjenci podkreślali również, że sami by tego nie zrobili.

OBSZAR II: WPŁYW PROJEKTU NA DOBROSTAN ASYSTENTÓW

Charakterystyka osób badanych

W celu głębszego zrozumienia potrzeb, oczekiwań oraz doświadczeń asystentów pracujących w projekcie, przeprowadzono wywiad grupowy z udziałem czterech kobiet, które pełnią rolę asystentek. Badanie miało na celu zidentyfikowanie, jakie szkolenia oraz możliwości rozwoju zawodowego są dostępne w ramach projektu i w jaki sposób wpływają na ich poczucie własnej wartości oraz na ocenę kompetencji zawodowych. Ponadto, badano, w jakim stopniu dysfunkcje systemowe, bariery w realizacji planów pomocy oraz koordynacja działań asystentów wpływają na efektywność ich pracy. Identyfikowano również wyzwania związane z długoterminową pracą indywidualną z osobami potrzebującymi wsparcia oraz strategię służącą ochronie zdrowia psychicznego asystentów w kontekście ich intensywnego zaangażowania i pracy z klientami.

"Łańcuch wsparcia" w opiniach asystentek

Asystentki postrzegają projekt "Łańcuch wsparcia" na różne sposoby, uwzględniając jego wieloaspektowy charakter. Jedna z nich porównuje go do rodzaju sztafety, gdzie różne zadania są przekazywane między uczestnikami, co podkreśla współpracę i integrację różnych form wsparcia:

"Sztafeta, to jest rzeczywisty łańcuch, każdy przekazuje sobie część pracy – street robi swoje, my swoje i wymieniamy się tymi zadaniami".

Inna asystentka skupia się na aspekcie pracy interwencyjnej i redukcji szkód, widząc projekt jako inicjatywę skoncentrowaną na szybkiej reakcji w sytuacjach kryzysowych, które wymagają natychmiastowej interwencji.

"Interwencyjna pomoc, redukcja szkód typowa, szybkie akcje, żeby zminimalizować straty; one najczęściej dzieją się w takim zagrożeniu zdrowia, jest potrzebna szybka pomoc, przykład SODON."

Kolejna asystentka postrzega projekt jako coś ogromnego, co wywołuje silne poczucie zaopiekowania i wsparcia, podkreślając jego znaczenie i rozległość działań. Każda z tych perspektyw ukazuje różnorodność funkcji i celów realizowanych w ramach projektu, od kompleksowej współpracy po natychmiastową, interwencyjną pomoc w sytuacjach kryzysowych.

Identyfikacja mocnych i słabych stron projektu w opiniach asystentek

Poniższa analiza bazuje na wypowiedziach asystentek, które pozwalają zidentyfikować kluczowe mocne i słabe strony projektu "Łańcuch wsparcia".

MOCNE STRONY	SŁABE STRONY
Skuteczne docieranie do osób najbardziej potrzebujących , zwłaszcza wychodzących z uzależnień	Niewystarczająca dostępność detoksu
Wsparcie w załatwianiu formalności urzędowych oraz wizytach u lekarza	Brak bezpiecznych miejsc do życia po terapii
Budowanie pewności siebie i poczucia bezpieczeństwa beneficjentów	Ograniczona liczba miejsc w schroniskach z 24-godzinną opieką
Zaangażowanie i wsparcie ze strony koordynatorki oraz zarządu projektu	Krótki czas trwania projektu , niewystarczający do osiągnięcia pełnej samodzielności
Punkty poradnictwa i ICE zapewniające dodatkowe wsparcie	Konieczność deinstytucjonalizacji , tworzenie kameralnych miejsc
Praca asystentów często ratuje życie osób wycieńczonych fizycznie i psychicznie	

Asystentki podkreślają skuteczność projektu w docieraniu do najbardziej potrzebujących, oferując im wsparcie formalne i emocjonalne. W ich opinii buduje to pewność siebie beneficjentów. Zauważają jednak, że projekt wymaga zwiększenia dostępności detoksu, dłuższego okresu wsparcia oraz lepszych miejsc schronienia, aby zapewnić pełną samodzielność uczestników.

Wsparcie asystentów w projekcie

Asystentki w projekcie "Łańcuch wsparcia" podkreślają czynniki poprawiające ich dobrostan i efektywności pracy.

Szkolenia i rozwój kompetencji zawodowych

Asystentki zwracają uwagę na szeroką ofertę szkoleń dostosowanych do ich indywidualnych potrzeb. Mogą uczestniczyć w spersonalizowanych szkoleniach, co pozwala im na lepsze zrozumienie i radzenie sobie z różnorodnymi problemami, jak np. praca z osobami chorymi na AIDS. Doceniane są także regularne szkolenia z pierwszej pomocy. Możliwość budowania sieci partnerskich z innymi organizacjami i instytucjami daje im dodatkowe zasoby i kontakty, które mogą być wykorzystane w codziennej pracy. Niemniej jednak, niektóre asystentki wskazują na potrzebę dłuższych i bardziej dogłębnych szkoleń, szczególnie w zakresie technik dialogu.

Wsparcie w zespole

Asystentki czują się wspierane i doceniane, zwłaszcza przez koordynatorów, którzy na życzenie pracowników organizują superwizje grupowe i indywidualne. Współpraca w zespole jest kluczowa, a koordynatorzy dbają o integrację grupy oraz zbudowanie silnych więzi między pracownikami. Przepływ komunikacji w projekcie jest sprawny dzięki narzędziom komunikacji online, co umożliwia asystentkom bieżący dostęp do informacji nawet podczas czyjejś nieobecności. Pomimo wielu zalet, istnieją również wyzwania, takie jak ograniczona liczba pracowników i etatów, co utrudnia zapewnienie ciągłości wsparcia w przypadku zdarzeń losowych, jak urlopy czy choroby. Asystentki wskazują również na problemy w planowaniu i dzieleniu pracy.

Relacja asystent – beneficjent

Asystentki odczuwają satysfakcję z relacji z beneficjentami, którzy traktują je z szacunkiem i wdzięcznością. W ich opinii jest motywujące i budujące. Relacje te są oparte na zaufaniu i wzajemnym wsparciu.

Asystentki podkreślają, że projekt powinien być kontynuowany i rozszerzony, aby zapewnić bardziej kompleksowe wsparcie dla osób bezdomnych oraz lepsze warunki pracy dla asystentów.

HOLISTYCZNA ŚCIEŻKA POMOCY

W tej części raportu omówiono efekty holistycznej ścieżki pomocy realizowanej w ramach projektu "Łańcuch wsparcia". Skupiono się na tym, jakie konkretne aspekty sytuacji życiowej osób w kryzysie bezdomności uległy poprawie, jak beneficjenci oceniali projekt, w szczególności w zakresie dostępności alternatywnych miejsc pobytu, oraz jak projekt wpłynął na ich zdolność do integracji społecznej i znalezienia stabilnego miejsca zamieszkania.

OBSZAR I: WPŁYW PROJEKTU NA KOMPLEKSOWĄ POPRAWĘ SYTUACJI ŻYCIOWEJ OSÓB W KRYZYSIE BEZDOMNOŚCI

Charakterystyka osób badanych

Kwestionariusz ankiety kierowanej do osób w kryzysie bezdomności wypełniło 21 osób, 19 mężczyzn i 2 kobiety. Ich wiek mieścił się w przedziale 26–72 lata, przy czym zarówno średnia, jak i mediana wyniosły 48 lat. Staż bezdomności w badanej grupie wahał się od ośmiu miesięcy do 42 lat (średnia to 12, a mediana to 6 lat). Przyglądając się ankietowanym pod kątem czasu trwania uzależnienia zauważa się, że najkrócej trwało ono 10, a najdłużej 40 lat (średnia to 25, a mediana to 23 lata). Należy zaznaczyć, że tylko w przypadku jednej osoby staż bezdomności był krótszy, niż uzależnienia. Co trzecia osoba deklarowała uczestnictwo w podobnych projektach. Jedna wymieniła jego nazwę („Szansa”), ale nikt nie opisał, jak ewaluowany „Łańcuch” wypadł na ich tle.

Zrealizowano również dwa indywidualne wywiady pogłębione z osobami w kryzysie bezdomności.

Ocena projektu

Badani bardzo wysoko ocenili projekt: aż 19 osób przyznało mu ocenę bardzo dobrą, a dwie – dobrą. Za szczególnie przydatną uznano wiedzę i umiejętności jego realizatorów (streetworkerów i asystentów), możliwość otrzymania wsparcia w zorganizowaniu miejsca pobytu (także w szpitalu, łazni czy na detoksie), jak również kontynuację kontaktu podczas pobytu w placówce (uznało tak odpowiednio 12, 10 i 10 osób). Dla 8 ewaluowanych znaczenie miało uzyskanie karty ICE, dla co trzeciego pozostawanie w stałym kontakcie telefonicznym z realizatorami projektu, a dla 6 fakt, że streetworker czekał na klienta tuż przy wyjściu z Izby Wyrzeźwień. Wyraźnie mniej ankietowanych zwróciło uwagę na bezwarunkowość i ciągłość oferowanego wsparcia (5 i 4 osoby) oraz na towarzyszenie im w dotarciu do kolejnej placówki (2 osoby).

Jeden z respondentów dodatkowo podzielił się opinią, że projekt poza zakładanymi działaniami spełnia również inne, istotne funkcje: zapewnia uczestnikom poczucie bezpieczeństwa i zaufania do zespołu, na którym mogą polegać. Jak zauważyła:

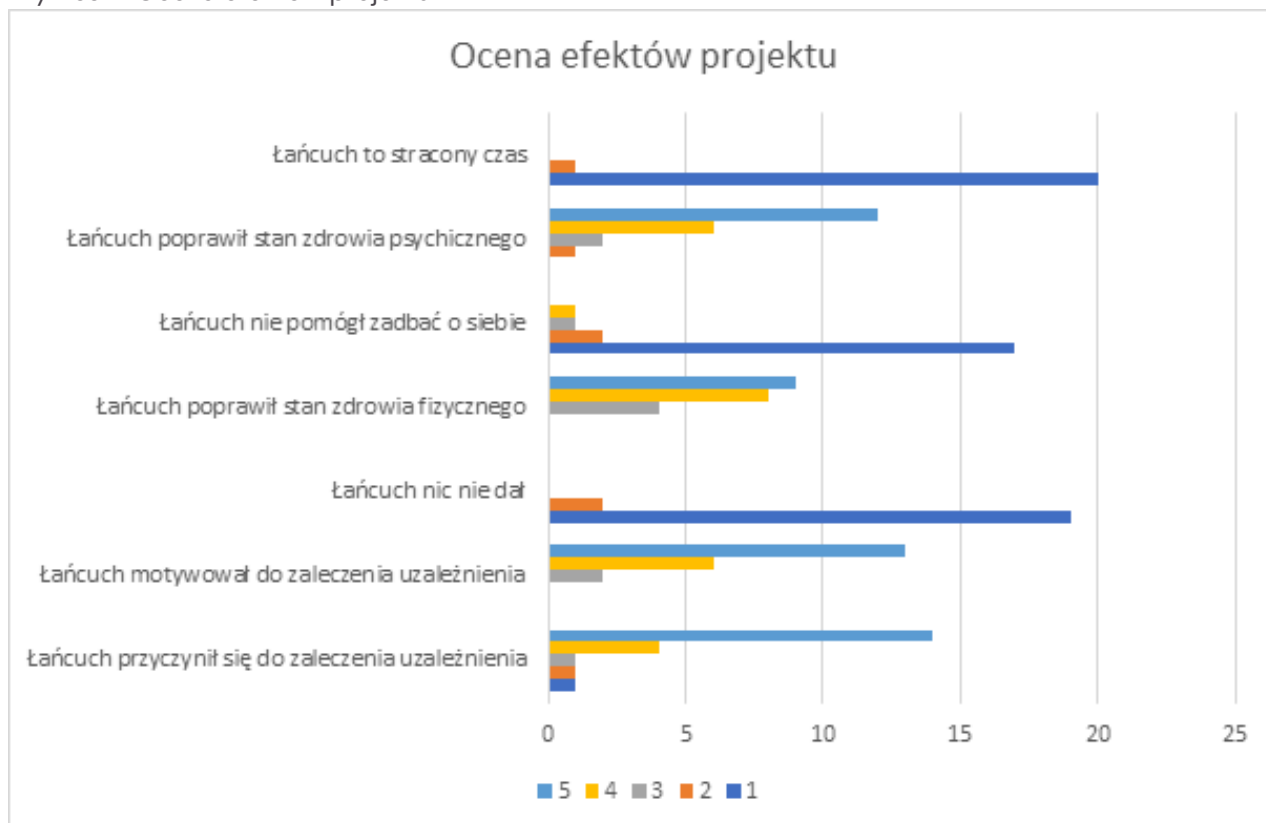
“Zawsze liczyć mogłem i mogę na profesjonalną opiekę pod każdym względem, porady w sprawie opieki zdrowotnej, zatrudnienia, zakwaterowania, czy innych życiowych spraw”.

Ankietowani jednogłośnie bardzo wysoko ocenili współpracę z asystentami, ich przygotowanie do pracy, a także udzielane przez nich wsparcie. Na pięciostopniowej skali kryteria te uzyskały najwyższe noty. Poziom zaufania, którym wspierani obdarzyli asystentów, uzyskał tylko trzy oceny dobre, z kolei częstość kontaktów z asystentami – jedną. Pozostałe oceny również były bardzo dobre.

Ocena efektów projektu

Według większości badanych uczestnictwo w projekcie przyczyniło się do zmiany ich sytuacji życiowej. Podkreślano, że „Łańcuch” pomógł zaleczyć uzależnienie i motywował do tego, pozytywnie wpłynął na zdrowie psychiczne i fizyczne. Odpowiedzi ankietowanych przeczą temu, że projekt był stratą czasu, nic im nie dał albo że nie pomógł zadbać o siebie. Szczegółowe dane ilustruje poniższy wykres.

Wykres 2: Ocena efektów projektu



Jak zauważa jeden z rozmówców, podczas realizowanego wywiadu:

“Dobry to był czas i przyjemny, do tej pory mamy kontakt, zawsze dzwonią, jak potrzebuję to mi pomogą. Wspierali mnie emocjonalnie, bardzo. Nawet za bardzo powiem. Jak było trzeba to i natargali, i po uszach dostałem, że albo idę dalej albo padam. A jak padałem, to trudno, wstawaj i idź dalej. Urzędowo też, wszystkie sprawy z mieszkaniem, emeryturą, gdy byłem w szpitalu to odwiedzali, załatwili ośrodki, miałem opiekę, rehabilitację. Co do pracy, to jak z nimi zacząłem pracować, to w firmie sprzątaję pracowałem, bo mi załatwili.”

Oczekiwania badanych

Ponad połowa ankietowanych (13) uznała, że ich wszystkie oczekiwania i potrzeby zostały spełnione. Według pozostałych, spełniła się ich większość. Do najczęściej zgłaszanych oczekiwań należały:

- wsparcie od dostępnego pracownika (19),
- zrozumienia i wysłuchania (10),
- wsparcia w rozwiązaniu spraw urzędowych, medycznych, związanych z miejscem pobytu (10),
- wsparcia w załatwieniu miejsca pobytu (dot. terapii, detoksykacji szpitala lub innej placówki) (9),
- pomocy w realizacji planu działania klienta (7).

O wiele rzadziej zgłaszano potrzebę: kontynuacji kontaktu i pomocy na każdym etapie (4) oraz gotowości do udzielenia pomocy przez asystenta, ale na zasadach klienta (2).

Jeden z rozmówców podkreślił również, że efektywność wsparcia zależy także od jego własnego zaangażowania i chęci współpracy:

“[oczekiwałem], że mi pomogą, tylko to, ale szybko zrozumiałem, że oni pomogą, gdy ja sam będę chciał. Oczekiwałem, że będę miał mieszkanie, złożyłem wniosek, dużo z Weroniką i Anetą pracowałem, oni mnie prowadzili przez całą drogę do mieszkania. Teraz mam emeryturę, małą, bo małą, ale grosz jest. Jakoś wybrnąłem.”

Obawy badanych

Osoby biorące udział w ewaluacji przyznawały, że uczestnicząc w projekcie odczuwały obawy. Najliczniej wymieniane były: o utrzymanie abstynencji, o przyszłość po detoksykacji oraz o miejsce zamieszkania po detoksykacji (po 17 badanych). Niewiele mniej osób (14) niepokoiło się o to, gdzie będą mieszkać, gdy cały projekt już się zakończy.

Respondenci mieli również okazję podzielić się swoimi opiniami na ten temat w pytaniu otwartym. Wskazali na swoje obawy, że pomimo profesjonalizmu kadry projektu "Łańcuch wsparcia", mogą nie być w stanie poradzić sobie z wyzwaniem ze względu na własne słabości. Wyrazili lęk, że w pewnym momencie mogą zostać pozostawieni sami sobie, co rodziło pytania o ich zdolność do wytrwania w terapii oraz o to, co stanie się po zakończeniu projektu. Ich niepewność dotycząca przyszłości była zróżnicowana – martwili się o to, czy znajdą pracę, czy będą mieli wystarczające środki na podstawowe potrzeby, a nawet o to, czy przeżyją. Lęk przed śmiercią i bezradnością w obliczu nowych wyzwań był poważnym źródłem stresu dla wielu respondentów, co podkreśla potrzebę ciągłego wsparcia i kontynuowania działań o charakterze kompleksowym i holistycznym.

Abstynencja

Warto zaznaczyć, że przedstawione już obawy pokrywały się z czynnikami, które w opinii badanych sprzyjają złamaniu abstynencji. Najczęściej wymienianymi były tu brak pewności co do przyszłości (10 osób), a także brak własnego, bezpiecznego miejsca do życia (9). Mniej wskazań uzyskało odczuwanie głodu (7), obawa, że projekt się skończy i uczestnicy zostaną sami (6), doświadczanie stresu (5) oraz brak wsparcia (3). Tylko jedna osoba udzieliła dodatkowej odpowiedzi, wskazując na *"smutek i żal dla rodziców"*, jako istotne ryzyko braku wytrwałości w abstynencji.

Żaden z badanych nie wskazał na utrudniony dostęp do terapeuty czy szerzej – do usług medycznych. Być może wynika to z faktu, że dzięki zaangażowaniu streetworkerów i asystentów faktycznie trudności te nie występowały.

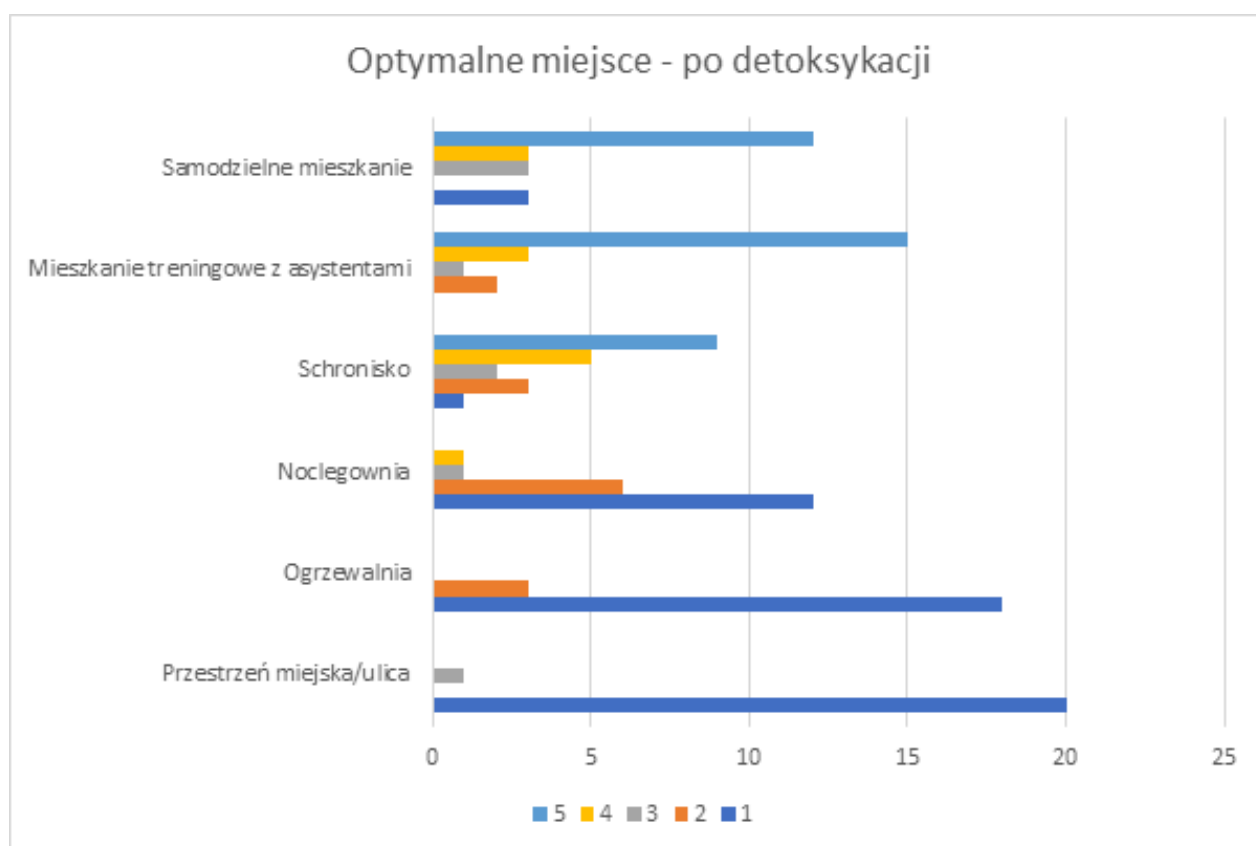
Znając sytuacje, które są traktowane jak wyzwalacze zapytano ankietowanych o czynniki chroniące. Według nich w utrzymaniu abstynencji szczególnie istotne są: bycie w kontakcie z kimś, na kim można polegać i posiadanie stałego, bezpiecznego miejsca pobytu (odpowiednio 15 i 14 osób). Co czwarta osoba wskazała na przebywanie wśród trzeźwych, a co siódma na uczestnictwo w terapii odwykowej, w tym mitingach AA czy grupach samopomocowych, a także na posiadanie dochodu. Zdrowe odżywianie się i kontakt z kimś, kto wierzy, że się uda były istotne tylko dla pojedynczych ewaluowanych.

Optymalne miejsca do przebywania

Osoby biorące udział w ewaluacji zapytano, które z miejsc uznają za optymalne do zajmowania/ zamieszkania po odbytej detoksykacji. Bazując na pięciostopniowej skali, przy założeniu, że 1 jest oceną najniższą, a 5 najwyższą, poproszono o ustosunkowanie się do różnych wariantów.

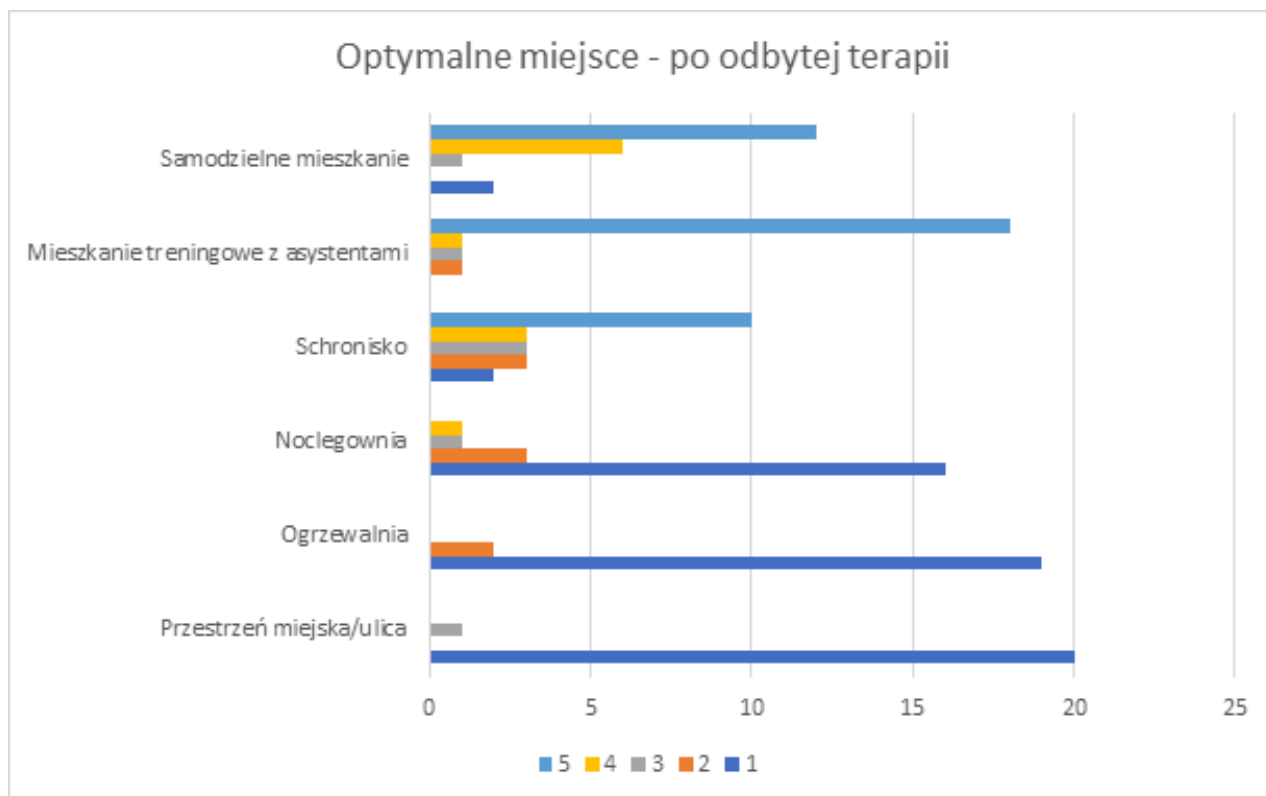
Z analizy zebranych danych wynika, że najniżej oceniono przestrzeń miejską (ulicę), ogrzewalnię i noclegownię (odpowiednio po 20, 17 i 12 ocen 1). Im bezpieczniejsze miejsce, tym oceny były wyższe. Co ciekawe, mieszkania samodzielne czy treningowe nie uzyskały wyłącznie najwyższych ocen. Być może wynika to lęku badanych przed przejściem pełnej odpowiedzialności za siebie.

Wykres 3: Optymalne miejsce po detoksykacji



Odpowiedzi układają się podobnie w przypadku wyboru najlepszego miejsca do zajęcia/zamieszkania po odbytej terapii w związku z uzależnieniem.

Wykres 4: Optymalne miejsce po odbytej terapii



Jak pokazuje wykres nr 4, najwięcej negatywnych opinii przyznano przestrzeni miejskiej, ogrzewalni i noclegowni. Mieszkanie treningowe, z dostępem do asystentów, było lepiej oceniane niż samodzielne. Schronisko dla osób w kryzysie bezdomności uzyskało średnie wyniki: według badanych jest lepsze niż placówki nisko progowe, ale gorsze, niż którakolwiek z opcji mieszkaniowych.

WNIOSKI I REKOMENDACJE



WNIOSKI I REKOMENDACJE

Poniżej umieszczone zostały główne wnioski i rekomendacje dotyczące wszystkich trzech działań projektu "Łańcuch wsparcia".

MOBILNY PUNKT PORADNICTWA (MPP)

Badanie wykazało, że Mobilny Punkt Pomocy spełnia istotne funkcje dla osób będących w kryzysie bezdomności, zapewniając im bezpieczną przestrzeń oraz możliwość rozmowy. Pomimo ograniczeń wynikających z fizycznej struktury autobusu, które blokują zakres działań, sama obecność i wsparcie emocjonalne są kluczowe dla użytkowników. Streetworkerzy podkreślają, że MPP skutecznie realizuje swoje cele, choć nie jest w stanie kompleksowo sprostać wszystkim potrzebom.

Jednakże istnieją pewne wyzwania odczuwalne zwłaszcza zimą, gdy brakuje (z powodów finansowych) ciepłej kawy i herbaty. Dodatkowo, nie zawsze jest możliwość zaspokojenia potrzeb odbiorców z powodu braku kursów wieczornych.

Rekomendacja: Aby poprawić efektywność MPP, rekomenduje się rozważenie zwiększenia finansowania na podstawowe artykuły spożywcze oraz udostępnienie kursów wieczornych. Mogłoby to zwiększyć zadowolenie użytkowników oraz efektywność działania MPP. Dodatkowo, zaleca się rozważenie zwiększenia liczby streetworkerów w terenie, aby umożliwić lepsze dostosowanie się do różnorodnych potrzeb odbiorców MPP oraz zwiększyć efektywność świadczonej pomocy.

Pracownicy Mobilnego Punktu Pomocy podkreślają istotność regularnych superwizji jako kluczowego narzędzia wsparcia zawodowego. Choć spotkania odbywają się raz w miesiącu, część zespołu uważa, że zwiększenie ich częstotliwości mogłoby jeszcze bardziej efektywnie wspierać ich pracę. Superwizje są uznawane za niezastąpione narzędzie do refleksji nad trudnymi sytuacjami zawodowymi. Pracownicy zaznaczają, że w zespole panuje dobra atmosfera, lecz jednocześnie wyrażają potrzebę częstszych kontaktów z superwizorem, zwłaszcza w kontekście wyzwań wynikających z interakcji z odbiorcami MPP.

Rekomendacja: Rekomenduje się rozważenie zwiększenia częstotliwości superwizji, aby lepiej odpowiadać na potrzeby dot. wsparcia pracowników. Dodatkowo, warto rozważyć podtrzymanie oferty szkoleniowej lub organizację dodatkowych warsztatów, aby wciąż zwiększać ich kompetencje w obszarze interakcji z klientami w trudnych sytuacjach. Dążenie do systematycznego podnoszenia kwalifikacji i wsparcia emocjonalnego pracowników może przyczynić się do jeszcze skuteczniejszej pracy całego zespołu MPP.

Wypowiedzi streetworkerów z MPP pokazują zróżnicowanie podejść i doświadczeń we współpracy z różnymi podmiotami zewnętrznymi. Skuteczność tej współpracy zależy często od indywidualnych podejść i kompetencji pracowników innych służb, co może prowadzić zarówno do pozytywnych, jak i negatywnych doświadczeń. Istotne jest ciągłe doskonalenie współpracy z organizacjami pozarządowymi i instytucjami publicznymi, aby lepiej odpowiadać na potrzeby różnych grup odbiorców MPP.

Rekomendacja: Rekomenduje się intensyfikację działań mających na celu harmonizację metod pracy i wzajemne zrozumienie pomiędzy wszystkimi zaangażowanymi stronami, co przyczyni się do skuteczniejszego wsparcia oferowanego przez MPP.

STREETWORKING INTERWENCYJNO-ASYSTUJĄCY

Na podstawie opinii asystentek projektu "Łańcuch wsparcia", w kontekście streetworkingu interwencyjno-asystującego można wyciągnąć wniosek o jego wieloaspektowym charakterze i wszechstronnych korzyściach dla beneficjentów. Projekt jest postrzegany przez pracowników jako skoordynowana sztafeta zadań, promująca współpracę i integrację różnych form wsparcia. Jest to również inicjatywa skupiona na szybkiej interwencji w sytuacjach kryzysowych, mająca na celu redukcję szkód i natychmiastową pomoc. Dodatkowo, asystentki zauważają, że projekt buduje silne poczucie zaopiekowania i wsparcia, obejmując szeroki zakres działań, które wzmacniają pewność siebie beneficjentów.

Jednakże identyfikują one również szereg słabości systemowych, które utrudniają efektywną realizację projektu, takich jak niewystarczająca dostępność detoksu, brak bezpiecznych miejsc po terapii, ograniczona liczba miejsc w schroniskach zapewniających całodobową opiekę, krótki okres trwania wsparcia oraz potrzeba przejścia od "instytucjonalizacji" do bardziej kameralnych miejsc wsparcia, które są niezbędne do osiągnięcia pełnej samodzielności beneficjentów.

Rekomendacja: Rekomenduje się dalsze usprawnienie projektu poprzez wydłużenie okresu wsparcia, ale też poprzez dalsze umacnianie współpracy z podmiotami zewnętrznymi, realizującymi tego typu usługi dla osób w kryzysie bezdomności i w uzależnieniu.

Asystentki podkreślają korzyści z szerokiej oferty spersonalizowanych szkoleń. Budowanie sieci partnerskich z innymi organizacjami jest również istotne dla ich codziennej pracy.

Rekomendacja: Rekomenduje się kontynuowanie rozwiniętych szkoleń, aby wzmacniać kompetencje asystentek. Ważne jest także zwiększenie liczby pracowników i etatów, co poprawiłoby ciągłość wsparcia w projekcie oraz usprawnienie planowania i podziału obowiązków.

HOLISTYCZNA ŚCIEŻKA POMOCY

Na podstawie przeprowadzonej ewaluacji projektu, można wywnioskować, że program "Łańcuch wsparcia" spotkał się z wysokim uznaniem osób w kryzysie bezdomności. Badani szczególnie docenili wiedzę i umiejętności streetworkerów oraz asystentów, a także możliwość otrzymania wsparcia w znalezieniu miejsca pobytu, w tym na detoksie czy w szpitalu. Kontynuacja kontaktu podczas pobytu w placówce była istotnym elementem dla wielu beneficjentów. Niemniej jednak, istnieje potrzeba zwiększenia ciągłości oferowanego wsparcia, co zostało zauważone przez część respondentów oraz asystentek. Dodatkowo, obawy dotyczące utrzymania abstynencji, przyszłości po detoksykacji oraz kwestii mieszkaniowych stanowią kluczowe wyzwania, na które zespół stowarzyszenia powinien skupić szczególną uwagę.

Rekomendacja: Rekomenduje się dalsze doskonalenie projektu poprzez wzmocnienie ciągłości wsparcia. Konieczne jest również rozwijanie programu mieszkań treningowych i inwestowanie w bezpieczne miejsca dla osób bezdomnych, aby zwiększyć ich dostępność i jakość. Kluczowe jest także kontynuowanie działań mających na celu podtrzymanie wysokiego poziomu przygotowania asystentów i streetworkerów oraz utrzymywanie regularnych kontaktów z beneficjentami, co jest fundamentem skuteczności projektu.

DANE KONTAKTOWE:

MARTA MIKOŁAJCZYK

✉ mmartamikolajczyk@gmail.com

☎ +48 601 843 736

MAGDA PROKOPCZUK

✉ magda.prokopczuk@gmail.com

☎ +48 504 727 677