

E k s p e r t y z a

Ocena Gminnego Standardu Wychodzenia z Bezdomności

Jerzy Boczoń

I. WSTĘP.

Opracowanie Gminny Standard Wychodzenia z Bezdomności jest materiałem roboczym liczącym ponad 450 stron. Składa się z kilku części: wprowadzenia, charakterystyki problematyki bezdomności, 6 tzw. standardów oraz materiałów dodatkowych zgromadzonych w aneksie. Jest to praca zbiorowa, której grono autorów liczy ponad 70 osób. Nad całością opracowania czuwało Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności.

Ocenie eksperckiej podlegał zarówno „model”, jako całość, jak i każda z poszczególnych jego 6 części składowych.

Ekspertyza zawiera:

- wstęp
- wprowadzenie w tematykę realizacji zadań publicznych
- elementy procesu standaryzacyjnego
- idea, waga i znaczenie GMWB
- odniesienie do metodologii zastosowanej w opracowaniu
- silne i słabe strony
- struktura opracowania
- ocena poszczególnych standardów z uwagami szczegółowymi
- rekomendacje
- podsumowanie

W tak obszernym i bardzo zróżnicowanym opracowaniu można by się skupić jedynie na kwestiach ogólnych, systemowych, gdyż one odgrywają w tego typu

publikacjach najważniejszą rolę. Staralem się jednak wychwycić wszystkie powtarzające się elementy, szczególnie te słabsze i podać je jako pewną prawidłowość w tym opracowaniu, zarówno do całości, jak i do poszczególnych części. Do niektórych będę wracał za każdym razem inne pozostawię na poziomie pojedynczego komentarza. Na końcu odniosę się do wszystkich szczegółowych uwag, jakie poczyniłem w trakcie studiowania tej publikacji. Staralem się we wszystkich możliwych przypadkach cytować i jak najczytelniej oznaczać miejsca, w których pojawiły się moim zdaniem błędne czy niewystarczająco precyzyjne zapisy, stąd niemalże każda uwaga jest zobrazowana kawałkiem oryginalnego tekstu i odpowiednią numeracją, aby nie było wątpliwości, o który zapis chodzi. Myślę, że będzie to przydatne osobom czytającym tę ekspertyzę, gdyż nie będzie trzeba za każdym razem sięgać do tekstu źródłowego. Ponieważ opracowanie ma charakter roboczy i jego język nie jest uwspólniony, nie ma możliwości robienia poprawek „na czysto”, choć w wielu miejscach zaproponowane zapisy mogłyby pozostać w tej formie.

Bardzo rzadko podejmuję polemikę lub krytykę rozwiązań merytorycznych zawartych w tekście, wychodząc z założenia, że nawet najbardziej kompetentny ekspert nie jest w stanie być lepszy od całego zespołu, teoretyków i praktyków, pracujących nad tymi rozwiązaniami, szczególnie iż są one bardzo zróżnicowane. Skupiłem się zatem na sposobie opisu i porządkowania tego materiału, śledząc jasność i precyzję przekazu (języka), a także to czy zaprezentowane rozwiązania, z jednej strony w myśl zasady elastyczności i ramowości, dają realizatorom poszczególnych usług wystarczająco dużą przestrzeń do zastosowania alternatywnych działań, ale z drugiej strony konsekwentnie wyznaczają obszar nieprzekraczalny, zarówno jeśli chodzi o poziom materialny, kompetencje czy procedury. Właściwie w opracowaniu nie znalazły się jakieś zupełnie nowe i jeszcze nie stosowane rozwiązania. Wszystko, co jest opisane ma swoje odzwierciedlenie w praktyce działań na rzecz osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością. Oczywiście skala i zakres stosowanych w praktyce rozwiązań jest dość ograniczona (np. zatrudnianie streetworkerów), a proponowane rozwiązania w GMWB, słusznie idą w kierunku ich powszechności.

II. WPROWADZENIE W PROBLEMATYKĘ REALIZACJI ZADAŃ PUBLICZNYCH.

Jakie zasady w polityce społecznej ?

Pozwalam sobie na szerszą refleksję na ten temat, gdyż w wielu miejscach poniższego opracowania pojawiają się stwierdzenia odwracające sens konstytucyjnej zasady pomocniczości i traktujące system pomocy bezdomnym i zagrożonym bezdomnością, jako państwowy, co oczywiście może i rzutuje na proponowane rozwiązania.

Odpowiedzialność za budowanie systemu polityki społecznej i dbałość o jakość świadczonych w jej ramach usług w każdym zakresie, również w zakresie działań na rzecz osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością z ukierunkowaniem na wychodzenie z bezdomności, spoczywa na państwie. Jednakże praktyczne działania, począwszy od opracowania diagnozy poprzez budowanie i faktyczne wdrażanie strategii, aż po realizację wszelkich działań usługowych, zgodnie z konstytucyjną zasadą pomocniczości, powinno być domeną podmiotów społecznych, czyli organizacji pozarządowych oraz podmiotów z nimi zrównanych zgodnie z ustawą o pożytku¹.

Bardzo inetersujące jest sformułowanie zasady pomocniczości w Modelu współpracy administracji publicznej z organizacjami pozarządowymi²

Zasada pomocniczości (subsidiarności) oznacza, że lokalne problemy powinny być rozwiązywane u samego źródła. Jeśli sami obywatele (rodzina, sąsiedztwo, wspólnota lokalna) mają potencjał do poradzenia sobie z nimi, to lokalna władza powinna pozostawić im pole do działania.

Zasada pomocniczości zakłada, że problemy publiczne są rozwiązywane na tym szczeblu, na którym powstają. Tworzy to najlepsze warunki do efektywnego działania.

Zrozumienie i szerokie stosowanie tej zasady powoduje, że budowane systemy /modele/ są skonstruowane tak, aby planując obszary interwencji i konkretne zadania dla poszczególnych podmiotów poszukiwać tych i w pierwszej

¹ Dz.U. z 29.05.2003 Nr 96 z późn. zm Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.

² Model współpracy administracji publicznej z organizacjami pozarządowymi

kolejności angażować w realizację zadania oraz wzmacniać ich potencjał, którzy są „najbliżej” interesującego problemu.

Również opracowywanie standardów poszczególnych usług powinno być udziałem tych podmiotów, ale w ścisłej współpracy z instytucjami sektora publicznego i podmiotami rynkowymi pracującymi w tym zakresie.

III - ELEMENTY PROCESU STANDARYZACYJNEGO

Standardy usług, kwestia wspólnego rozumienia.

Kwestia standardów w polityce społecznej w ostatnich latach była przedmiotem szerokich rozważań. Badania ³ prowadzone przez Instytut Spraw Publicznych pokazały jak różnie kwestia ta może być rozumiana w różnych środowiskach. Często sama potrzeba posiadania i kierowania się standardami w profesjonalnej działalności jest negowana. Wynika to z braku powszechnej praktyki w tym zakresie, a co za tym idzie również niewielkiej wiedzy nt. procesów standaryzacji. Zazwyczaj jednak potrzeba pewnego uporządkowania sfery swojej aktywności nie jest negowana przynajmniej w niektórych obszarach, choć rozumienie tego procesu jest często różne. Administracja częściej standardy rozumie, jako dość sztywny i raczej niezmienny schemat postępowania, obowiązujący w danej sferze i chroniony prawem. Egzekwowanie tego nakazu traktuje, jako konieczność biurokratyczną. Organizacje pozarządowe, które są najczęściej praktycznymi realizatorami tych usług, preferują podejście aksjologiczne, traktując standardy jako konstrukcje dynamiczne, pozwalające na dostosowywanie działań do aktualnych warunków, wynikających z praktyki stosowania konkretnych rozwiązań, choć samą potrzebę budowania standardów, traktują jako element realizowanej misji.

³ Jakość współpracy administracji publicznej

i organizacji pozarządowych, RAPORT CZĄSTKOWY NT.

WSPÓŁPRACY MIĘDZYSEKTOROWEJ, (Na podstawie wstępnych badań jakościowych)..Materiał przygotowany w ramach projektu: „Model współpracy administracji publicznej i organizacji pozarządowych – wypracowanie i upowszechnienie standardów współpracy”, realizowanego w ramach Priorytetu V Dobre rządzenie, Działanie 5.4 Rozwój potencjału trzeciego sektora, Poddziałanie 5.4.1 Wsparcie systemowe dla trzeciego sektora Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

Jak wynika z raportu z badań przeprowadzonych przez firmę SMG/KRC⁴, ok. 75% badanych organizacji potwierdza potrzebę budowania standardów w branży, którą reprezentują. Standaryzacja rozumiana jest, jako proces oddolny, oparty na wspólnych doświadczeniach, potrzebach i sferach działania, szczególnie w partnerstwie. Proces ten nie powinien przebiegać pod nadzorem, a raczej być stymulowany i realizowany w ścisłej współpracy z administracją samorządową.

Kluczowe pojęcia w procesie standaryzacji.

STANDARYZACJA to: proces tworzenia i stosowania reguł zmierzających do porządkowania określonej działalności dla dobra i współpracy zainteresowanych, polega na: racjonalnym wyborze, uporządkowaniu, uproszczeniu i ujednoczeniu symboli, pojęć, (.....) metod badawczych (.....). Obejmuje planowanie prac standaryzacyjnych, opracowywanie i ustalanie → norm., wprowadzenie ich w życie, badanie skutków wprowadzenia norm oraz kontrolę ich stosowania⁵.

Standard minimalny⁶ – to akceptowany zestaw norm i procedur, które na danym poziomie rozwoju cywilizacyjnego i ekonomicznego są niezbędne dla prawidłowej realizacji zadania/usługi. Zejście poniżej standardu minimalnego jest nieakceptowane społecznie i niedane możliwości osiągnięcia celu założonego zadania/usługi.

Standard optymalny - rekomendowany⁷ – to taki zestaw norm i procedur, które dają szansę na osiągnięcie najlepszych z możliwych efektów przy realizacji założonego zadania/usługi, przy akceptacji krańcowej wysokości kosztów.

⁴ Badanie „Diagnoza działalności organizacji pozarządowych pod kątem istnienia standardów działania” Raport końcowy, SMG/KRC Poland Media S.A. Autorzy: Tomasz Karoń, Anna Hek, Krzysztof Tomczak Sierpień 2010r.

⁵ Encyklopedia Powszechna PWN, Warszawa 1985 r.

⁶ definicja własna autora w: Poradnik standaryzacji usług społecznych

⁷ definicja własna autora j.w.

Przekroczenie „w górę” standardu rekomendowanego, pociąga za sobą nieuzasadniony społecznie wzrost kosztów.

Budując i opisując standardy trzeba pamiętać, że powinny one spełniać 4 zasady: adekwatności, elastyczności, ramowości i spójności. Trzeba również pamiętać, że standardy nie są tworzone raz na zawsze i należy przewidzieć, jak często albo w jakich sytuacjach będzie podejmowana praca nad aktualizacją raz opracowanego standardu. Ważne jest aby rozumieć, że nie jest dobrze jeśli dokładnie ten sam standard będzie obowiązywać w różnych środowiskach lokalnych, bo warunki lokalne w dużej mierze determinują rozwiązania.

Budowanie standardu, to poszukiwanie najlepszego, najskuteczniejszego sposobu realizacji określonych usług/zadań, więc nie mogą to być rozwiązania słabo dookreślone. Muszą być wyraziste i konkretne, aby najlepsza ścieżka prowadząca do skutecznego rozwiązania nie została rozmyta przez niewystarczająco opisane lub niewystarczająco konsekwentnie wdrażane quasi standardy..

III. Idea, waga i znaczenie GMWB

Opracowanie pt. „Model – Gminny Standard Wychodzenia z Bezdomności”

Jest opracowaniem bardzo rozległym, obejmującym swym zasięgiem niemalże wszystkie sfery życia i aktywności ludzi bezdomnych, od zagrożonych bezdomnością, poprzez życie w mieszkaniach „niebezpiecznych” po „życie na ulicy”. Poszczególne części określone mianem standardów bardziej lub mniej szczegółowo opisują 6 rozległych obszarów, w których toczy się praca nad przywróceniem osób bezdomnych do „normalnego” funkcjonowania oraz tworzeniem takich warunków dla osób zagrożonych tym zjawiskiem, które minimalizują takie ryzyko, umożliwiając jak najpełniejsze wykorzystanie własnego potencjału i możliwości środowiska. Są to:

Standard pracy socjalnej,

Standard partnerstwa lokalnego,

Standard mieszkalnictwa i pomocy doraźnej,

Standard zdrowia,

Standard zatrudnienia i edukacji,

Standard streetworkingu,

Opisane w opracowaniu standardy wraz z aspektami teoretycznymi i praktycznymi, tworzą swego rodzaju pakiet, który składa się na cały model /GMWB/.

Opracowanie nie jest snesu stricte modelem/standardem, a raczej publikacją o charakterze podręcznika, może poradnika, który gromadzi dużą wiedzę, prezentuje różne ciekawe i akceptowane podejścia „szkoły myślenia” w kwestii bezdomności, ale rzadko je jednoznacznie porządkuje. Stanowi swego rodzaju PORT-FOLIO/PALETĘ możliwości podejmowania działań na rzecz bezdomnych i zagrożonych bezdomnością. Opisy są dość długie nie zawsze spójne, pisane bardzo zróżnicowanym językiem (różny poziom).

Postrzeganie osób bezdomnych wśród rozmaitych służb miejskich jest nadal bardzo zróżnicowane, ale wszędzie wymaga głębokiej systematycznej pracy i **systemowych rozwiązań**. Silniejsze, niż ma to obecnie miejsce, powiązanie różnych podmiotów świadczących wyrwykowe usługi na rzecz osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością jest jednym z najważniejszych postulatów, stąd budowanie i rozwijanie partnerstwa lokalnego, jako narzędzie polityki społecznej, jest jak najbardziej słusznym postulatem. Wypracowanie i wdrożenie standardu w tym zakresie jest zadaniem kluczowym. Do kwestii najważniejszych należy kształtowanie dobrych warunków współpracy wszystkich zainteresowanych obszarem bezdomności. Dopasowane do tego **systemu organizacyjnego**, wymagać będzie wiele wysiłku, gdyż mimo tego, że idea partnerstwa w sensie teoretycznym jest akceptowana, to w praktyce, w większości Organizacji, szczególnie w sektorze publicznym, nie jest absolutnie gotowa do takiej współpracy. Trzeba otwierać struktury Organizacji (i samego partnerstwa też....) i kształtować taką kulturę organizacyjną, która pozwoli na wykorzystanie efektu synergii i doprowadzi do maksymalnego wykorzystania istniejącego potencjału.

Jeśli chodzi o **aspekt prawny**, to w poszczególnych standardach zgromadzono szerokie przepisy dotyczące konkretnych rozwiązań. W aneksie pojawiły się

propozycje, wskazujące, gdzie trzeba zaingerować, aby poszerzyć niektóre kategorie.

W mojej ocenie wszystkie standardy opisane w poniższym materiale mogą być realizowane w obecnym systemie prawnym. Co prawda wiele opisanych rozwiązań nie jest wprost zapisanych w odpowiednich ustawach czy rozporządzeniach, ale mogą być realizowane przy szerszej interpretacji prawa. Nie wydaje mi się konieczna, a czasami nawet może być szkodliwa, żeby wszystko co zawiera standard musiało być obligatoryjne również w prawie.

Najistotniejszą rzeczą jest, aby:

- system prawny przez swoje niedoregulowanie czy przeregulowanie nie blokował całkowicie lub częściowo wypracowanych rozwiązań.
- na poziomie lokalnym, czyli tam gdzie praca z bezdomnymi odbywa się na bieżąco, możliwe było ustanowienie prawa lokalnego adekwatnego do autentycznego lokalnego zapotrzebowania.

Mocne strony opracowania:

- zgromadzona ogromna wiedza z różnych dziedzin powiązanych z problematyką bezdomności, zarówno teoretyczna, jak i praktyczna;
- mocne osadzenie w obowiązującym prawie (duża ilość odniesień do aktów prawnych);
- mocne odniesienie do praktyki;
- wykorzystanie doświadczeń zagranicznych;

Słabe strony opracowania:

- zbyt zróżnicowany, mało precyzyjny język, słaby styl;

- brak opisu jednoznacznych granic, których, realizując zadania nie wolno przekroczać;
- brak lub niejednoznaczne rekomendacje;
- zbyt długie opisy niektórych możliwości rozwiązań, czasami w ogóle nie odnoszące się do problematyki bezdomności;
- brak jednolitej metodologii w budowaniu standardu;
- duże różnice w poziomie opracowań poszczególnych standardów.

IV. METODOLOGIA

Brak w tekście opisu metodologii, jaka została zastosowana w procesie standaryzacji. Mamy tylko zamieszczony w aneksie spis elementów, które budując standard należy opisać. Nie wiemy jak przebiegał proces. Domyśleć się można, że miał on charakter partycypacyjny i autorzy wymienieni na końcu każdej części, pracowali wspólnie nad ostatecznym kształtem poszczególnych standardów.

Sądząc po kategoriach zastosowanych do opisów poszczególnych standardów, wzorowano się na metodologii zaproponowanej przez piszącego te słowa w „Poradniku standaryzacji usług społecznych”. Niestety nie wszystkie opisane tam kategorie (elementy standardu) znalazły zastosowanie w poniższym tekście. W niektórych częściach – standardach - posłużono się innymi metodami prezentacji za pomocą dość rozbudowanych tabel, zapożyczając prawdopodobnie tę technikę z dziedziny wiodącej wdanej sferze (np.obszar terapii oraz profilaktyki uzależnień ...str.256 tab. 1-10 p.5.3.2- 5.3.11).

Prześledźmy po kolei te opisywane kategorie (elementy standardu):

1- Nazwa/opis/definicja usługi.

Już samo „wrzucenie” 3 elementów do jednej kategorii może i często jest szkodliwe dla klarowności opisu

W tej kategorii oprócz nazwy (zazwyczaj oczywistej), pojawiają się opisy i definicje, ale również cele i grupy odbiorców i realizatorzy, bo tak jest

skonstruowany zapis (nazwa/opis/definicja). Nie jest to dobre dla klarownego obrazu.

2- Odbiorcy usługi.

Tu zazwyczaj nie było problemu, ale czasami opis kryteriów wskazywał, wiele grup odbiorców - kto jest, kto może, a nie zawsze kto powinien być, a to w standardzie jest najważniejsze.

3 - Cel usługi.

W tym elemencie jest bardzo dużo złych opisów i niespójności. Nagminnie cel główny nie koresponduje z celami szczegółowymi, albo szczegółowe są bardziej ogólne i generalne niż zapisany jako cel główny. Ponieważ określenie celu determinuje w znacznym stopniu następne elementy, więc ta kategoria jest niezwykle ważna i istnieje konieczność jej przepracowania.

4 – Zakres usługi.

W rozumieniu wspomnianego poradnika, to w tym punkcie chodziło o zakres podmiotowy, zakres przedmiotowy, zakres terytorialny.

W opracowaniu często w tym punkcie pojawiały się elementy warunków spełnienia usługi, procedury czy specyfikacja (co w pierwowzorze stanowi osobne punkty). Ten sam problem pojawia się w opisie kategorii warunki realizacji usługi.

5 - Rezultaty usługi .

Bardzo często rezultaty o bardzo różnym charakterze są wymieniane jeden po drugim bez żadnego komentarza czy oddzielenia. Wydaje mi się, że powinny być jakoś pogrupowane.

6- Kompetencje – kwalifikacje realizatora usługi.

W głównej mierze opisane są w tej kategorii wymagane kwalifikacje formalne, często z przytoczeniem przepisów prawa. W części usług zdarzają się opisy faktycznie potrzebnych i wymaganych kwalifikacji i kompetencji. Na pewno trzeba będzie to uzupełnić, ze szczególnym odniesieniem do problematyki Bezdomności.

7 - Podmioty realizujące usługę.

Zazwyczaj w tym punkcie wymienione są ciurkiem wszystkie możliwe podmioty bez opisu ich choćby wstępnej selekcji i szczególnych zadań. Przy czym w tym punkcie przyznano w paru przypadkach pierwszeństwo realizacji usług instytucjom sektora publicznego, co jest niezgodne z zasadą pomocniczości. Trzeba uzupełnić, bo w tym kształcie kategoria ta jest nieprzydatna.

8 – Warunki realizacji usługi.

Tak, jak w przypadku – zakresu /patrz p.4./

9 - Współpraca przy realizacji usługi.

Ten element jest bardzo ważny, szczególnie w powiązaniu z zasadą pomocniczości postulującą, aby problemy były rozwiązywane jak najbliżej ich powstawania. Współpraca p podmiotów, tworzenie sieci i partnerstw jest z p.widzenia efektywności i sprawności niezbędne. Niestety w większości przypadków w poniższym opracowaniu potencjalni partnerzy są wymienieni po kolei bez żadnego rankingu i także, jak w kategorii podmioty realizujące usługę, nie mają wpisanego zakresu.

10 – Dokumentacja usługi.

Tylko w kilku przypadkach opisano rekomendowaną dokumentację, tłumacząc dlaczego taki typ dokumentów jest potrzebny z p.widzenia dobra realizowanej usługi. W większości przypadków wymieniona jest możliwa w takich sytuacjach dokumentacja, czasami z powołaniem się na przepisy, bez żadnej refleksji.

11 – Koszty i finansowanie.

Zazwyczaj w tym elemencie pojawia się opis kosztów bezpośrednich i pośrednich oraz wszelkie potencjalne źródła finansowania, w tym również takie które słabo adresowane są na codzienną walkę z bezdomnością (np. EFS), a co najwyżej na wdrożenie innowacyjnych rozwiązań w tym zakresie. Nie pojawiły się tu jakieś oryginalne regulacje np.ograniczenia dotyczące pewnego typu źródeł (etyczne przesłanki), czy jednoznacznej rekomendacji, że część kosztów musi być pokryte ze np. ze środków własnych, albo, że 1/3 budżetu musi być pozyskiwane z pracy itp. Nie ma nawet w żadnym z przypadków sposobu

naliczania specyficznych kosztów. W kształcie zaprezentowanym w opracowaniu, kategoria ta nie ma wielkiego sensu i nie specjalnie wpływa na kształt standardu.

12 – Monitoring i ewaluacja usługi.

Tylko w niektórych przypadkach ten element jest oryginalnie i w sposób naprawdę dopasowany do rodzaju usługi zaplanowany. W większości wypadków jest oparty na liczbowych wskaźnikach i rutynowych działaniach, a przecież metody monitoringu i badanie ewaluacyjne muszą być zaprojektowane jak najadekwatniej do specyfiki realizowanej usługi, aby stałe móc ją „podglądać” i oceniać jakość podejmowanego działania. Może opisując ewaluację należałoby się pokusić o określenie najważniejszych problemów badawczych, a za tym może nawet pytań kluczowych.

Podsumowując, mam poczucie, że podczas opracowywania poszczególnych punktów w pracy grup roboczych zabrakło zarówno wystarczającej dyscypliny intelektualnej i językowej, na kształcie ostatecznych opisów zaważyła raczej świadomość przymusu biurokratycznego, a nie dogłębna analiza wszystkich ważnych elementów całego procesu pomagania.

Wśród tych 6 standardów, trzy są przygotowane zdecydowanie lepiej.

Są to moim zdaniem: Standard streetworkingu, partnerstwa lokalnego i największego ilościowo opracowania - pracy socjalnej.

V. STRUKTURA OPRACOWANIA:

- *brak spisu treści*

Poważnym brakiem opracowania (tej wersji) jest brak precyzyjnego spisu treści i to zarówno na początku opracowania, jak i przed każdym z opracowań poszczególnych standardów. Po pierwsze, uniemożliwia to zapoznanie się z zawartością, tej bardzo obszernej przecież publikacji, a po drugie utrudnia sprawne przeglądanie jej treści, szczególnie wtedy, kiedy podejmuje się próbę odnalezienia treści znajdujących się w jednej z części, na które powołują się autorzy w opisie innej. Np. str.192 p.4.1.1.2.4 /Noclegownia – zakres usługi/
działania na rzecz uzyskania podstawowych dokumentów osobistych oraz

niezbędnych świadczeń (ubezpieczenia zdrowotnego itp.) dzięki prowadzonej w placówce pracy socjalnej (szczegółowe informacje w materiale dotyczącym standardu pracy socjalnej).

Ponieważ poszczególne części są również dosyć obszerne (40-120 str.), spisy treści w każdej części mają swoje uzasadnienie.

-brak opisu metodologii na początku i przed każdym opracowaniem

Z punktu widzenia formalnego, brak takiego opisu jest sporym niedopatrzeniem, gdyż nie pozwala ocenić czy sposób wykonanej pracy oparty jest o jakąś obiektywną, sprawdzoną metodologię. W poszczególnych materiałach też nie ma takich informacji, a w niektórych przypadkach np. w standardzie terapii oraz profilaktyki uzależnień , widać wyróżniające się podejście, wynikające z metodologii stosowanej w danej dziedzinie.

Pewne zastrzeżenia może budzić łączenie dwóch, rodzajowo różnych usług w jednym standardzie Np. Standard zatrudnienia i edukacji, Standard mieszkalnictwa i pomocy doraźnej. Z całą pewnością połączenie tych dwóch sfer ma uzasadnienie przy myśleniu kompleksowym dotyczącym wsparcia osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością, ale przy tworzeniu wspólnego standardu mogą, a nawet muszą wystąpić różnicowania, chociażby językowe, które mogą raczej utrudnić uzyskanie spójnego opisu. W zaprezentowanym materiale opisy tych usług występują „po kolei”, a nie w bardzo ścisłym powiązaniu ze sobą.

- Brak opisu „misji”- wartości i zasad na początku

Tak nowatorskie i całościowe podejście powinno mieć wspólną płaszczyznę aksjologiczną. Wypracowanie i opisanie na początku i misji „generalnej” i nawiązywanie do niej w poszczególnych misjach „branżowych” dałoby jednolite odniesienie dla wszystkich opisanych rozwiązań, spowodowałoby większą dyscyplinę, szczególnie w formułowaniu celów i oczekiwanych rezultatów. Czasami ma się wrażenie, że opisywane rozwiązania są same dla siebie. Poniższy opis, powinien wynikać z takiej misji. Str.10

Model ten, jako szerokie spektrum rozwiązań odpowiednio wystandardyzowanych, służy dopasowaniu wsparcia do potrzeb, możliwości i barier osób potrzebujących, sprzyja i służy upodmiotowieniu, włączeniu i partycypacji w proces rozwiązywania problemu.

- Brak podsumowania

Z całą pewnością po każdej części opisywanego modelu, powinna znaleźć się krótka notka podsumowująca opisany materiał. Takie syntetyczne ujęcie tego co zostało wypracowane, a co jest rzeczywiście realizowane. Jakie są największe bariery we wprowadzeniu opisanych rozwiązań. Co jest zadowalające, a co jeszcze wymaga dopracowania. Takie podsumowanie byłoby bardzo potrzebnym komentarzem do wciąż „żyjących” i zmieniających się standardów.

VI – OCENA POSZCZEGÓLNYCH STANDARDÓW

z uwagami szczegółowymi

1- STANDARD PRACY SOCJALNEJ

Jest to najdłuższe opracowanie zawarte w tej publikacji. Tekst, tak jak w innych podrozdziałach, podzielony jest zgodnie z pewną logiką standaryzacyjną, choć nie w pełni stosuje przyjęte zasadniczo kategorie (elementy), wg. których standard jest opisywany. Ogromny zasób wiedzy wynikający z rozbudowanej teorii i praktyki dot.pracy socjalnej zawarty w tym rozdziale, powoduje, że nie zawsze ma się wrażenie, że to opracowanie odnosi się do problematyki bezdomności, a jest szersze. Załączona dokumentacja, scenariusze, kwestionariusze wywiadu, instrukcje, wzory umów stanowią ogromne oprzyrządowanie dla wykonywania tej pracy. Warto zastanowić się czy wszystkie zamieszczone materiały są niezbędne i obowiązkowe w pracy na rzecz osób Bezdomnych i zagrożonych bezdomnością.

Uwagi ogólne.

Przy tak obszernym opracowaniu i tak wielu podpunktach brak spisu treści stanowi znaczące utrudnienie w przeglądaniu i analizowaniu poszczególnych części. Poszczególne części tego standardu są bardzo rozbudowane i szczegółowo opisywane . N p.3.4 Zakres czynnościowy realizatora pracy socjalnej, który obejmuje działania od przeprowadzenia diagnozy sytuacji klienta3.4.2, poprzez informowanie osoby bezdomnejp.3.4.3, określenie i zapewnienie pakietu socjalnego,p.3.4.4; udzielenie poradnictwa socjalnego, p.3.4.5, aż po konstruowanie i wdrażanie planu

pomocy (tzw.projektu działań).Ten z kolei jest podzielony i szeroko opisany w III etapach podziałem na wiele form pracy w poszczególnych etapach. To powoduje, że opracowanie jest wielopiętrowe i dość skomplikowane w odbiorze. Być może oprócz dobrego spisu treści warto by pomyśleć o wprowadzeniu śródtytułów. Może to poprawić wizualną stronę opracowania i zwiększyć jej czytelność.

- brak opisu metodologii, tzn.wyjaśnień , co do sposobu tworzenia standardu i prezentacji wypracowanego materiału. Wydaje się iż mogłaby zostać dopisana część, która stanowiła by coś na kształt przewodnika po standardzie.

- brak opisu misji i zasad, które są kluczowe dla tego standardu. Powinno się określić zestaw podstawowych dla tego opracowania zasada, które przy każdej części trzeba dookreślić, jak będą rozumiane w kontekście konkretnego opisanego standardu. Wprowadzenie na początku takiego spójnego opisu ustawiało by całość zawartych w nim treści.

- brak zakończenia i podsumowania całej części. Przy tak obszernym materiale, po przeczytaniu tekstu i przeglądnięciu załączonych kwestionariuszy, scenariuszy można poczuć się trochę zagubionym. Podsumowanie dawałoby poczucie „domknięcia” i być może zamieszczenia uwag, których na skutek przyjętego sposobu opisu nie udało się zamieścić wcześniej.

- W całej publikacji, ale szczególnie często w tej części pojawia się do każdego z tytułów (np.Nazwa, opis, definicja pracy socjalnej zgodnej ze standardem.str.70 p. 3.1;), albo i podtytułów/tabel (np.str.86, tab. nr 4 *Tryb postępowania metodycznego realizatora pracy socjalnej świadczonej na rzecz osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością zgodnej ze standardem*), a także i w tekście (np.str.123 *Zarówno w przypadku realizatora pracy socjalnej zgodnej ze standardem.....*), pojawia się dopisek ***zgodny ze standardem***, co w moim przekonaniu nie powinno mieć miejsca, dlatego że ten opis dopiero tworzy czy relacjonuje, co jest standardem pracy socjalnej z bezdomnymi i zagrożonymi bezdomnością. Taki dopisek sugeruje, że jest gdzieś jakiś

standard, do którego się wszystko odnosi. Również stwierdzenie „Działania scharakteryzowane w ramach standardu pracy socjalnej powinny być realizowane przez osoby posiadające właściwe kwalifikacje, w tym co najmniej przygotowanie do pracy z osobą bezdomną, oraz kompetencje szczegółowe wynikające z zakresu określonego działania” kwalifikacje kadry realizującej daną usługę są również częścią standardu. Treścią całego powyższego opracowania są właśnie STANDARDY.

Uwagi szczegółowe:

1/ Str71. „Istotą tego procesu powinien być humanitarny wymiar prowadzonych działań” – tylko co to jest?

Pozytywnie należy ocenić podejście mówiące o odpowiednim czasie dostosowanym do indywidualnych możliwości, holistyczne podejście, skoncentrowane na usuwaniu lub ograniczaniu barier rozwojowych, które legły u podstaw bezdomności, natomiast warto chyba podkreślić również, że każdy człowiek ma swoje **silne strony** i na nich również trzeba budować indywidualny plan.

Bardzo szerokie podejście obejmujące 6sfer życia psychologiczną, zdrowotną, socjalno-bytową, mieszkaniową, społeczną i zawodową

2/ Ze względu na wielowymiarowość problemów prowadzących do Bezdomności najskuteczniejsze są działania profesjonalnych zespołów **interdyscyplinarnych**. Co to jest, jak funkcjonuje - to jest element do standaryzacji!

3/ str.72 p.3.1 cyt” w ramach profilaktyki w skali makro winny być tworzone

wynikające z diagnozy środowiska lokalnego indywidualne i lokalne programy działania oparte o komplementarne współdziałanie samorządowych i pozarządowych podmiotów polityki społecznej tworzących partnerstwo odpowiadające składowi powoływanych zespołów interdyscyplinarnych działających w skali mikro. Spójność pomiędzy profilaktyką w skali i

mikro i makro w odniesieniu do problemu Bezdomności powinna znaleźć przełożenie na wszystkie poziomy oddziaływań profilaktycznych.

Można to uznać za innowacyjne rozwiązanie dające bardzo szerokie możliwości oddziaływania, odblokowujące potencjał w różnych sferach Wsparcia. Co prawda takie rozwiązanie wymaga dalszego procesu standaryzacji, bo od tych rozwiązań szczegółowych zależeć będzie realizacja rzeczywista słusznych postulatów odnoszących się do pracy socjalnej. Praca socjalna w takim odniesieniu ma wymiar pracy środowiskowej.

4/ str.73 p.3.1 tab.1 Profilaktyka, ciekawe ujęcie zagadnienia. Przy tak skomplikowanej problematyce jak bezdomność trudno jest wyznaczyć twardo granicę między jednym a drugim rodzajem wsparcia, ale zaprezentowane w tab.1 małe zróżnicowanie w propozycji i metodach pomocy pokazanymi grupami. Jeśli to ma być instrukcją jak pracować, może to prowadzić do mało zdecydowanego różnicowania indywidualnych programów.

5/ str.74 tab.2 Interwencja, w tabeli znowu pojawiają się interesujące sposoby działania, ale są mało zróżnicowane i jeśli chodzi o interwencję, wydają się być mało radykalne.

6/ str.75 Integracja, dość ryzykowne jest stwierdzenie, że osoba bezdomna ma zacząć działać z *obowiązującymi społecznymi normami*, gdyż jest to dość nieprecyzyjne, a np. normy obowiązujące w danej lokalnej społeczności mogą być nawet nieakceptowane przez prawo.

nie ma wyraźnej, pełnej (w słowniku też nie) definicji żadnego z tych trzech poziomów działania.

7/ stwierdzenie – *tym którzy nie są w stanie osiągnąć samodzielności powinniśmy pomóc osiągnąć jak najwyższy poziom jakości życia.*

Kategoria jakości życia jest kategorią subiektywną i pozostawienie sprawy na takim poziomie ogólności nie mówi właściwie nic, a mogłoby w skrajnych sytuacjach prowadzić do ponoszenia nieuzasadnionych kosztów(przekroczenie standardu rekomendowanego w górę).

8/ str. 76 tab.3 Znowu mamy do czynienia z bardzo zbliżonymi działaniami dla różnych kategorii klientów.

Wydaje się, że jedna kategoria dla osób zdolnych do pracy i pracujących jest nie do końca uzasadniona, gdyż ich cele mogą się znacząco różnić.

9/ str. 78 Bardzo dobry jest opis co oznaczają poszczególne działania oferowane w poszczególnych fazach wspierania osób bezdomnych. W tym kierunku powinny iść opisy wszystkich proponowanych w standardzie działań. Opis ten jest jednak dość zdawkowy i nie wyznacza **warunków brzegowych**. Np. może warto się zastanowić czy przy osobach uzależnionych nie powinno być podkreślane i tak stosowane, że podjęcie przez klienta działania zmierzającego do wyjścia z uzależnienia jest warunkiem podejmowania wobec niego poważniejszych kroków, szczególnie wiążących się z wyższymi kosztami. Czyli zradycalizować działania, ale i wymagania wobec kluczowego problemu, blokującego „normalne życie”, aby maksymalnie zwiększyć szansę powodzenia całej interwencji.

Z drugiej strony stosunku do osób, u których stwierdza się, że mają trudności (bariery stałe) w osiągnięciu samodzielności, aby te warunki były bardzo wnikliwie rozpatrywane, bo zarówno sami klienci przez swą roszczeniową postawę mogą starać się o taki status, jak i zinstytucjonalizowana pomoc społeczna zgodnie ze swymi biurokratycznymi potrzebami, może zbyt szybko dać taką kwalifikację, zamykając poniekąd drogę rozwoju.

Czy w przypadkach kierowania np. do lekarza czy grupy samopomocowej nie powinno być odbycie wspólnie pierwszej wizyty (zaprowadzenie, przewalczenie trudności, dopilnowanie spełnienia wymagań itp.)

Ostatnie działanie dotyczące świadczeń pieniężnych które uregulowane jest ustawowo /Zakres i tryb udzielanej finansowej pomocy w ramach pracy socjalnej został określony ustawą z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. z 15.04.2004 Nr 64 poz. 593 z późn. zm.)/ nie zostało opisane, czy należy rozumieć, że rozwiązania ustawowe są w pełni zadawalające.?

10/ Str.81 p. 3.2 *W ramach standardu praca socjalna adresowana jest do odbiorców*

korzystających z pomocy społecznej świadczonej zarówno przez ośrodki pomocy społecznej, jak i organizacje pozarządowe, oraz niekorzystających z żadnej pomocy instytucjonalnej.

Słowo oraz (koniunkcja) zakłada istnienie obu warunków, a chyba nie taka była intencja.

11/ str.81 p.3.2 definicja pracy socjalnej.

Brakuje w tej definicji celu świadczenia tego typu usługi. Stwierdzenie „niezbędnej i możliwej” pomocy nie da się określić nie przyjmując wartości i celu tego działania.

CELE:

12/ str.82 p. 3.3 cel pracy socjalnej

Drugi podpunkt jest niezrozumiały i wymaga poprawy

pracę z jednostkami oraz mobilizowanie na rzecz wzbogacenia ich dobrostanu i kształtowanie zdolności do rozwiązywania problemów – może

pracę z jednostkami w zakresie mobilizowania ich na rzecz wzbogacenia swego dobrostanu i kształtowania zdolności do rozwiązywania problemów ?

13/ str.82 *„Dla osiągnięcia celu ogólnego realizator pracy socjalnej w ramach standardu planuje, organizuje, koordynuje, kieruje programami (projektami działań) i organizacjami oddanymi każdemu z celów szczegółowych zarysowanych poniżej”*

tego zapisu nie rozumiem, w kontekście funkcjonowania partnerstwa lokalnego działającego na rzecz osób Bezdomnych, to ono powinno spełniać te role.

14/str..82-83 p.3.3.2 cele szczegółowe

Jest zarysowany cel zasadniczy : *Cel pracy socjalnej w ramach standardu uwarunkowany jest ogólną kondycją życiową, przede wszystkim zdrowotną, danej osoby. Pożądana byłaby realizacja pracy socjalnej*

zawsze ukierunkowanej na usamodzielnienie osób objętych wsparciem i ich pełną integrację społeczną

Jest tu zarysowana ciekawa i dość atrakcyjna koncepcja podziału na dwie grupy: (Samo sformułowanie celów, powinno wskazywać zmiany na lepsze)

- cele szczegółowe wspierające ku samodzielności
- cele szczegółowe zapobiegające dalszej degradacji osoby

Cel osiągnięcia samodzielności nigdy nie zakłada pełnej 100% samodzielności, bo taka właściwie nie istnieje (nawet w koncepcji prosumenta) nawet wśród osób niekorzystających w żadnym zakresie z pomocy społecznej.

W grupach bardziej zdegradowanych również udaje się ograniczyć uzależnienie od innych i praca socjalna nadal, moim zdaniem, powinna iść w tym kierunku, aby tam gdzie to jest nadal możliwe utrzymywać (czasami zmniejszając się np. na skutek rozwoju choroby) obszar samodzielności, spowalniać jego kurczenie się.

Samo dawanie – zapomogi – bez dodatkowych starań i współzależności nie jest zaliczane do pracy socjalnej.

Postawienie jedynie na zahamowanie degradacji może spowodować, że nastąpi zaniechanie „ochrony” samodzielności.

Zamieszczone w grupie „zapobieganie dalszej degradacji” dwa elementy;

- Wzmocnienie zdolności grup i społeczności lokalnych do samodzielnego rozwoju
- Efektywne organizowanie różnych form pomocy oraz zarządzanie nimi (b.d., 1996).

Zawierają ewidentne elementy dynamiczne, chroniące samodzielność

Zakres czynnościowy realizatora pracy socjalnej p.3.4

15/str.84 p.3.4 zakres czynnościowy realizatora pracy socjalnej zgodnej ze standardem, to jest właśnie opisywanie standardu, więc dodawanie tego” zgodnie ze standardem jest zbędne, jak również zapis

16/ str.86 *Wszystkie scharakteryzowane poniżej działania powinny być uporządkowane, układać się w systematyczny plan pracy i być prowadzone według przyjętych w standardzie sposobów ich realizacji, Przecież to jest sens standaryzacji, aby opisać to co się musi/powinno dziać, a także to, co nie powinno się zdarzyć*

17/ str. 86-91 duża szczegółowość opisanych zagadnień zakresu czynnościowego realizatora pracy socjalnej. Wszystkie te elementy są częścią standardu pracy socjalnej począwszy od wartości skończywszy na godzinach otwarcia punktów informacyjnych czy godzin świadczenia pracy poradniczej. Powinno to wynikać z charakteru zjawiska w danym miejscu i czasie, a także z możliwości instytucji realizatora.

18/ str. 105 i dalej

Bardzo szeroki opis rozmaitych metod i uwarunkowań pracy socjalnej. Właściwie jest to przywołanie tych metod i sposobów pracy, które również można zastosować do pracy z bezdomnymi, ale należało by podkreślić, co jest szczególnie ważne w pracy z bezdomnymi.

19/ str.110 ważne jest aby zawsze określane były warunki brzegowe *Warunek dotyczący motywacji jest istotny z powodu charakteru tych metod. Stąd też od osób objętych tymi metodami pracy oczekiwane są samodzielność i samodyscyplina. **Warunkami koniecznymi** do podjęcia pracy w ramach tych metod są dobrowolność i zgoda obu stron.*

20/ str.114 o standardzie minimum.

Podane są dwa warianty

Po pierwsze można wskazać dolną granicę w odniesieniu do wszystkich lub wybranych aspektów standardu (czas, zakres, odbiorcy, realizatorzy itd.), poniżej której realizowane działania nie będą już pracą socjalną zgodną ze standardem. Po drugie można wskazać te elementyw opracowanym standardzie, z których można w określonej sytuacji zrezygnować bez istotnego uszczerbku dla jakości świadczonej ogółem pracy socjalnej w ramach standardu.

Przy tak wielkiej ilości metod i narzędzi, oczywistym jest że należy dokonywać wyboru najadekwatniejszych do zaistniałej sytuacji metod

pracy. Minima muszą być ustalone w tym zakresie pracy jaki zdecydowaliśmy się zastosować, aby nie „uciec” od jakości określonej standardem. Standard minimum musi być spełniony zawsze, bo zejście poniżej tego poziomu uniemożliwia, a przynajmniej znacznie ogranicza szansę osiągnięcia wyznaczonego celu świadczonej usługi.

Opis Minimum standardu na str.113-114 jest dość zawiły. Pewne stwierdzenia powtarzają się kilkakrotnie nie klaryfikując, a raczej gmatwając objaśnienia.

Sprzeciw budzi stwierdzenie, że kwestia minimum nie jest sprawą zlecającego czy nadzorującego wykonanie usługi. Dbałość o standard i jego określenie jest obowiązkiem władzy publicznej, która ustawowo odpowiada za realizację usług w danej sferze. Decyzja na jakim poziomie (zachowując przynajmniej poziom minimum) p-dzy minimum, a standardem rekomendowanym (obszarrealizacji standardu) jest wypadkową możliwości finansowych, skali zjawiska, klimatu politycznego czy wrażliwości lokalnej społeczności, a także poziomu realizatora czy realizatorów.

Zaprezentowane podejście do minimum ma charakter nieostry i pozwala na własne interpretacje w każdym elemencie (pozwala powiedzieć stosujemy te metody i narzędzia, ale w ograniczonym zakresie za względu na.....) i mogą uniemożliwić praktycznie kontrolę nad jakością wykonywanej pracy.

Rezultat pracy socjalnej p.3.5

21/ Str.115 p.3.5 Rezultaty podejmowanych działań teoretycznie mogą być osiągnięciem zamierzonego celu, jednak w praktyce są zależne od konkretnych

działań realizowanych przez danego klienta oraz okoliczności (sytuacji życiowej danej osoby, ale także gospodarczej sytuacji kraju i społecznej sytuacji na określonym terenie). Rezultaty zależą także od możliwości i sytuacji osoby bezdomnej/zagrożonej bezdomnością.

Z jednej strony powyższe stwierdzenie jest oczywistością, bo przecież uwarunkowania mają ogromny wpływ na to, jak przebiegnie nasza proces Interwencji . Z drugiej jednak strony, po to opracowuje się standard, który jest elastyczny, ramowy , adekwatny i spójny, który jest aktualizowany co jakiś czas, aby z jak największą precyzją określać niezbędne nakłady i metody, dla osiągnięcia, przynajmniej minimalnego rezultatu, przybliżającego nas do założonego celu.

Miejsce umocowania pracy socjalnej p. 3.6

22/ Wśród wymienionych w tym punkcie uregulowań zabrakło jednego z bardzo ważnych, jeśli chodzi o działania organizacji pozarządowych, a mianowicie Roczno (i wieloletniego) programu współpracy administracji z organizacjami pozarządowymi w skali gminy, powiatu i województwa.

Realizacja standardu pracy socjalnej powinna także wynikać z zapisów prawa lokalnego takich jak gminne uchwały, strategie rozwiązywania problemów społecznych, oraz programów rozwiązywania problemu bezdomności.

Oczywiste jest, że działania jakie podejmujemy powinny być zgodne z obowiązującym prawem, a także z innymi dokumentami typu kodeksy, jeśli zgadzamy się brzemieniem ich zapisów. Oczywiście powinniśmy myśleć o doskonaleniu pracy z bezdomnymi i szukać przepisów, które nam to umożliwiają i wykorzystać je w pełni, albo tych które innowacje takie ograniczają i szukać dróg przewyciężenia takiej sytuacji.

Wspomniane tu prawo lokalne wydaje się być najważniejszym w realizacji konkretnych przedsięwzięć na rzecz bezdomnych w środowisku lokalnym.

Realizator pracy socjalnej p.3.7

23/ Pisząc o kwalifikacjach realizatora str. p.3.7.1 mówi się tylko o kwalifikacjach formalnych pracownika socjalnego 3.7.1.1. *Osoba posiadająca prawo do wykonywania zawodu, legitymująca się odpowiednim wykształceniem w tym zakresie, zajmująca się profesjonalnym pomaganiem* – przy czym pytanie, co to jest profesjonalne pomaganie? I dalej o różnych kierunkach zaliczanych jako wystarczające, aby taką funkcję pełnić. Nie ma tu nic o innych kompetencjach i o doświadczeniu z problematyką bezdomności. Dopiero w następnym opisie p.3.7.1.2 osoba wspomagająca , na końcu jest podkreślony wymóg *zarówno w przypadku realizatora pracy socjalnej zgodnej ze standardem, jak i osoby wspomagającej pracę realizatora, podstawowym kryterium kwalifikacji powinno być przygotowanie do pracy z osobami bezdomnymi. Pożądaną cechą jest doświadczenie w tym zakresie.*

Bardzo ciekawie i jednoznacznie opisane są kompetencje realizatorów w poniższych elementach (nieco wcześniej str.110-112). Warto, aby pisząc o kwalifikacjach formalnych i kompetencjach realizatorów pisać w podobny sposób.

p.3.4.6.2.1 (Mentoring) - *Realizator stosujący powyższe metody powinien posiadać kompetencje komunikacyjne, umiejętności z zakresu budowania relacji, aktywnego słuchania, formułowania pytań, a także udzielania Wsparcia i formułowania informacji zwrotnych.*

p.3.4.6.2.2 (Asystowanie) - *Stawia przed osobami ją wykonującymi wyjątkowe wymagania wykraczające poza znajomość tematyki i metody. Wymagania te dotyczą kompetencji interpersonalnych oraz wykazywanej silnej gotowości do pracy niejednokrotnie w nienormowanym czasie.*

p.3.4.6.2.3 (Akompaniowanie) - *Rolę akompaniatora może pełnić zarówno przeszkolony w zakresie pracy metodą towarzyszenia pracownik socjalny, jak i pracownik instytucji/ organizacji działającej na rzecz osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością.*

p.3.4.6.2.4.(Rzecznictwo) - *Osoba pełniąca funkcję rzecznika powinna posiadać umiejętność aktywnego słuchania, rozwinięte kompetencje komunikacyjne, zdolność publicznego występowania, umiejętność ustnej i pisemnej prezentacji, umiejętność analizowania i planowania działań. Ponadto od rzecznika reprezentującego środowisko osób bezdomnych w sposób szczególny należy oczekiwać pozytywnego stosunku, szacunku i zrozumienia dla sytuacji i trudności dotyczących reprezentowanych osób.*

24/ str.121 brak możliwości podejmowania decyzji stanowiących decyzje administracyjne w pracy z bezdomnymi czy innymi grupami klientów (tylko pracownicy socjalni) jest utrudnieniem, ale wspomniane interdyscyplinarne zespoły robocze mogą tę ułomność skutecznie zniwelować. Najważniejsze, aby pracownicy w instytucjach pomocowych mieli wystarczające kwalifikacje i umiejętności. Jeśli chodzi o to pierwsze to jest nieźle, bo przepisy są dość jednoznaczne. Kwestia umiejętności i postaw jest bardzo ważna i powinna być przedmiotem przemyśleń. Jednym ze sposobów jest proces certyfikacji, bo nie każdy pracownik socjalny czy inny absolwent wymienionych kierunków nadaje się do pracy z tak trudnym klientem, jakim jest bezdomny.

Warunki realizacji pracy socjalnej p.3.8

25/ skupiono się w tym punkcie na warunkach materialnych i organizacyjnych (np.czasowych).Nie ma odniesienia do żadnych warunków „duchowych”, związanych ze swobodą działania pracownika i prawem do zachowania wolności klienta.

26/ str.128p.3.8.2na rzecz osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością a w p.3.8.3 już tylko na rzecz osób Bezdomnych, choć z dalszego opisu wynika, że dotyczy to całości pracy realizatora.

Współpraca przy realizacji pracy socjalnej p.3.9

27/ Bardzo ważne, że w tym punkcie podkreślana jest waga organizowania sieci (rozumiem, że partnerstw lokalnych również zgodnie ze standardem partnerstwa) wykorzystując więzi społeczne w danym środowisku. Sieć ta *ma być tworzona z osobą bezdomną, a nie dla niej*. Zakresy współpracy (co rzadko ma miejsce w całej publikacji) p-dzy różnymi podmiotami są dość szczegółowo opisane w tab.nr 8., choć niektóre z nich mogą budzić zastrzeżenia.

28/ str.131 tab.8- jeśli chodzi o Urząd Marszałkowski i fundusze Europejskie, to trudno powiedzieć, że są to fundusze na realizację usług, to są raczej środki na wprowadzanie nowych rozwiązań i utrwalanie ich w nowym systemie, te instytucje na finansowanie bieżących usług nie dają.

str.132 tab.8 opis w rubryce organizacje pozarządowe, *uzyskania schronienia, żywności, odzieży, leków, pomocy rzeczowej i usługowej, terapeutycznej oraz wszystkich innych działań, które nie mogą być w dostatecznym stopniu i czasie zabezpieczone przez instytucje* opis ten jest niezgodny z zasadą pomocniczości, gdyż to NGOs powinny realizować to zadanie w całości, a tylko tam gdzie z różnych powodów chwilowo nie są wydolne, mogą wejść instytucje sektora publicznego.

Koszty i finansowanie pracy socjalnej

29/ str.136 p.3.11.4

Wydaje się, że byłoby zasadne z p.widzenia określenia krańcowych kosztów /standard maximum/, których przekraczanie jest nieuzasadnione z p.widzenia efektywności podejmowanych działań. Tak jak w niektórych/wielu innych usługach kwota na zaopiekowanie się jedną osobą z konkretnej grupy (dzieci w domach dziecka, pensjonariusze PDS, uczestnicy ŚDS czy WTZ , nawet więźniowie itp.). Wtedy gospodarowanie daną kwotą w ramach określonego standardu mogłoby mobilizować do podejmowania jak najefektywniejszych sposobów działania. Oczywiście kwota ta musi wynikać z realnych wyliczeń poczynionych w oparciu o opracowany standard.

Ewaluacja, monitoring i aut ewaluacja pracy socjalnej

30/ str.138 p.3.12.2 Monitoring

Monitoring powinien być prowadzony systematycznie w stosunku do działań powtarzalnych czy ciągłych i od charakteru tego działania zależy jak często. Również należy poddać monitoringowi zaplanowane pojedyncze działania (czy się odbyły, czy wzięło w nich udział tyle osób ile trzeba itd.) , Monitoring dostarcza danych do ewaluacji.

28/ str.142 p.autoewaluacja

Wydaje mi się, że w myśleniu o podmiocie autoewaluacji tab.10 trzeba założyć, że w zależności od tego która grupa będzie poddana autoewaluacji takiemu celowi ta autoewaluacja będzie służyć . Trudno sobie wyobrazić, aby grupa kierownictwa autoewaluowała realizację pracy socjalnej wobec klienta, bo z nim nie mają nic wspólnego

31/str. 144 p. autoewaluacja

to jest przykład bardzo długich i niejasnych zdań, a jest ich w niniejszym opracowaniu b.dużo.

W standardzie pracy socjalnej na rzecz osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością wskazano konkretne cele, zatem autoewaluacja będzie odnosić się do oceny osiągniętego poziomu ich realizacji oraz skutków ubocznych powstałych w związku z realizacją działań mających doprowadzić do osiągnięcia wskazanych celów dotyczących działań realizowanych w ramach pracy socjalnej na rzecz osób bezdomnych.

32/ str.144 cd.ewaluacji

Byłoby bardzo korzystne przeprowadzenie ewaluacyjnych kilkakrotnie. Przed rozpoczęciem Interwencji /ex ante/, w trakcie realizacji działania, prowadzenia pracy socjalnej /on going/ i po zakończeniu działania (na zakończenie jakiegoś znaczącego etapu /ex post/, ale rzadko takie badanie jest możliwe, bo jego koszty są dość wysokie, a poza tym powinny być odsunięte w czasie.

33/ bardzo wiele dokumentów sprzężonych ze sobą, duża dokładność, szczegółowość zapisów. Instruktażowy charakter opisu (na co zwrócić uwagę).

2. PARTNERSTWO LOKALNE NA RZECZ PRZECIWDZIAŁANIA WYKLUCZENIU SPOŁECZNEMU

Ta część publikacji poświęcona jest bardzo ważnej kwestii współdziałania różnych podmiotów. Partnerstwo lokalne jest to kwestia kluczowa w kształtowaniu każdej skutecznej formy interwencji społecznej. Brak umiejętności rzetelnej współpracy i mała ilość dobrych praktyk w tym zakresie powodują, iż słabo wykorzystujemy tę formę budowania synergii.

Dobrze opisany standard budowania partnerstwa lokalnego może się przyczynić do uruchomienia znacznego potencjału, również w sferze Pomocy Osobom bezdomnym i zagrożonym bezdomnością.

Uwagi ogólne.

Tak, jak w całym opracowaniu i w tej części zdecydowanie brak szczegółowego spisu treści umieszczonego na początku. Trudno zorientować się jak skonstruowany jest ten rozdział, a także utrudnione jest przeglądanie jego merytorycznej zawartości.

Kolejne opisy w tej części dotyczą kwestii uznanych przez autorów za ważne w powyższej tematyce wg. pewnej hierarchii, od elementów standardu i zasad poprzez podpunkty z kolejnymi cyferkami opisujące ważne części tych elementów, aż do wyliczanek oznaczonych kwadracikami.

I tak, przy opisie kolejnych elementów standardu str.32 p.2.1 nazwa, p.2.4 zakres podmiotowy pojawiły się takie punkty, które są czy być powinny uszczegółowieniem tych elementów, a mają równorzędną numerację. Np. str.34 p.2.3 inicjowanie. Również „na piętrze” z trzema cyferkami, mamy takie elementy jak p.2.3.1 inicjator, p.2.3.2 ogólne rozpoznanie podmiotów partnerstwa czy p.2.3.7 czynniki sprzyjające tworzeniu partnerstwa, ale również 2.3.5 organizacja pierwszego spotkania czy 2.3.6 przebieg pierwszego spotkania. Przyjęta hierarchia wskazuje również na konstrukcję całego standardu, więc powinna być bardzo dobrze przemyślana i konsekwentnie stosowana.

Ponieważ w całej publikacji (jak już wspominałem) zabrakło elementów szerokiej ideologii, misji czy zasad na których opiera się ten standard, to w wypadku tej części fragment ze str.32p.2.1.2 można uznać, za takie oświadczenie misji.

Partnerstwo lokalne jest platformą współpracy pomiędzy partnerami lokalnymi, reprezentującymi różne obszary życia społeczno-gospodarczego. Partnerzy w sposób trwały i systematyczny projektują i realizują działania, których celem jest: identyfikowanie i rozwiązywanie lokalnych problemów, budowanie tożsamości społeczności lokalnej, budowanie spójnego społecznie środowiska lokalnego, w którym każdy obywatel ma odpowiednie warunki rozwoju osobistego i społecznego. Partnerstwo cechują długotrwałość działania, różnorodność podmiotów jest to nieco za długie i nie posiada w nazwie elementu mówiącego o przeciwdziałaniu wykluczeniu społecznemu, ale może stanowić podstawę do ujednolicania myślenia o tym zadaniu w dalszych częściach opracowania.

Uwagi szczegółowe.

6/ W p.2.2 na str.33 wyliczone zostały zasady tworzenia i funkcjonowania partnerstwa bardzo dobrze, ale bez jakiegokolwiek interpretacji tych zasad są one mało znaczące, bo każdy może po swojemu zinterpretować te zapisy, tym bardziej, że *wzajemne zaufanie* czy *wzajemne poszanowanie i tolerancja*, albo *apolityczność* mogą być bardzo dowolnie interpretowane.

7/ Nazwa *standard partnerstwa lokalnego na rzecz przeciwdziałania wykluczeniu* str.32 p.2.1.1 oczywiście w nazwie nie powinno pojawić się słowo standard, bo standardem jest to całe opracowanie.

8/ str.34 p.2.3 Inicjowanie

Partnerstwo powstaje w oparciu o zasadę „otwartych drzwi” ? czy to poniżej to jest treść zasady otwartości? Z poprzedniego punktu ? Skąd ta zasada czy to pod tym cudzysłowem jest definicją tej zasady, czyja to zasada?

9/ str.34 Inicjator p.2.3.1 - zbyt ogólny opis

Inicjatorem partnerstwa lokalnego może być osoba fizyczna lub prawna, - jakakolwiek osoba fizyczna, kogokolwiek reprezentująca? To trzeba doprecyzować, poniżej w nawiasie określenie „instytucja” jest

nieprecyzyjne – pewnie chodzi o instytucję publiczną? , a ta która będzie występować w imieniu organizacji czy instytucji, to ktokolwiek czy spełniająca wymogi powyższe (bo one w tym zdaniu odnoszą się do ludzi i do podmiotów prawnych)

Poza tym określenie – *posiadać jego zaufanie*, trzeba chyba zoperacjonalizować (jak, czym wyrażone zaufanie).

10/ str.35 2.3.2

Ten opis jest bardzo ogólny i życzeniowy, choć bardzo wymagający. Nie ma żadnej konkretnej metody czy zasady doboru partnerów. Czy otwartość deklarowana w 2.2 jako zasada, powinna być stosowana (aut.-jedną z zasad ogólnych partnerstwa jest włączenie do pracy jak najszerszego gremium na jak najwcześniejszym etapie budowy partnerstwa) mogłaby tu być zastosowana. Czy samowolny inicjator czy może, jakaś grupa inicjatywna itp.

11/ str. 35 p. 2.3.3

Nie wiadomo czy te wymienione sposoby komunikowania są obowiązkowe czy tylko wymienione, jako generalnie możliwe brak określenia wymogów minimalnych i rekomendowanych : *w rozmowie należy określić zakładane cele partnerstwa, oczekiwania wobec partnera i sposoby skorzystania z posiadanych przez niego zasobów* czyli, że rozmowa jest obowiązkowa (i dobrze), konieczna, Ustalenie celu i zasad funkcjonowania partnerstwa jest przecież najważniejszą częścią powołania partnerstwa, więc ustalanie tego wcześniej jest chyba nie dobrym pomysłem.

12/ str.35 p. 2.3.4

Zachęcając do przystąpienia do partnerstwa, inicjator powinien przedstawić zarówno korzyści.....ewentualne straty? Wydaje się, że po pierwsze przystąpienie do partnerstwa oznaczałoby, że partnerstwo już istnieje, a po drugie, korzyści i ewentualne zagrożenia uczestnicy muszą oszacować samodzielnie, wraz ze swoimi zarządami. Budowanie partnerstwa to proces długotrwały partnerstwo zaistnieje dopiero, jak rozmaite podmioty

zaangażują się jego funkcjonowanie (chyba że mamy na myśli tylko podpisanie jakiejś umowy czy porozumienia). Mówienie o „zyskach” i/lub „stratach” na tym etapie jest chyba dalece nieuprawnione.

13/ str.36 p.2.3.5

Pierwsze spotkanie jest bardzo ważne, bo można spalić sprawę, ale ten opis jest bardzo ogólny.

Co to znaczy *sprawić, aby miejsce sprzyjało podejmowanym rozmowom*
Materiały wcześniej przygotowane i rozesłane – tak. Ale media i patronat na pierwszym spotkaniu, to rzecz bardzo ryzykowna. Kto ma o tym zdecydować.?

14/ str.36 p.2.3.6

Cele należy opracować bardzo starannie, bowiem od tego będą zależeć skuteczność działania, dobra organizacja oraz znajomość zobowiązań każdego partnera.

Moje doświadczenia wskazują (opis w innej literaturze też) że na pierwszym spotkaniu nie ma szans i sensu opracowywania celów partnerstwa, bo to partnerstwo nie istnieje jeszcze w żadnym wymiarze. Trzeba „pogadać” postarać się omówić kwestie ogólne, ujawnić podejście każdego partnerów, wyrównać język, zdefiniować podstawowe zagadnienia. Cele to pieśń dalszych spotkań. Można jedynie mówić o jakimś głównym motywie podjęcia prób powołania partnerstwa.

Zgadzam się, że cele należy opracować bardzo starannie, ale muszą być szyte na miarę tego „podmiotu”, który de facto jeszcze nie istnieje!!! To jest jeden z podstawowych błędów organizatorów partnerstwa, że zbyt szybko prą do przodu z zupełnie nowymi i nieznanymi się ludźmi, instytucjami

NAJPIERW TRZEBA SIĘ POZNAĆ, ZROZUMIEĆ, POLUBIĆ, CHOĆ TROCHĘ !!!

15/ str.37 p.2.3.7 i 2.3.8 wyglądają jakby były spisane z jakichś materiałów szkoleniowych lub publikacji, co to za element Standardu?, to są ogólnie znane elementy i można tu dokładać różne inne i kłócić się które są ważniejsze. Jakie to ma mieć przełożenie na Wasz standard Partnerstwa

lokalnego? W odniesieniu do podmiotów, które znaczą (z charakteru działania), to powinno być specyficzne, a jest takie ogólne. Trzeba by się zdecydować na coś najważniejszego w sferze Bezdomności i/lub opis szerszy, ale opraty na Waszych w tej sferze doświadczeniach.

16/ str.40 trzy sfery oddziaływania to dobry pomysł: Skuteczne rozwiązywanie problemu bezdomności wymaga realizacji zadań i inicjatyw podejmowanych w płaszczyznach: prewencji, interwencji, integracji.

tab.1 bardzo ciekawe i przydatne narzędzie w pracach przygotowawczych i potem do wspólnej analizy uczestników partnerstwa. Zastanowiłbym się czy nie wprowadzić 3 kategorii podmiotów w wyznaczonych płaszczyznach

K/N- kluczowe/niezbędne, W – ważne, P-przydatne. Nie negując listy podmiotów zaproponowanych w tym punkcie, mam przekonanie, że inna jest na pewno rola, nierównoważna poszczególnych płaszczyznach, np. przedszkola i uniwersytetu. Inna policji a inna straży granicznej, czy kuratorów i komorników. Mogę domyślać się, że radni różnych szczebli są "ukryci" w jednostkach samorządu, choć rola urzędnika odpowiedzialnego za daną kwestię i rola radnego w tym samym samorządzie jest b. różna. Chyba potrzebna jest jeszcze jedna kategoria członkowie organów stanowiących i radni rad dzielnic/osiedli. W partnerstwie lokalnym mają oni kapitalne znaczenie.

17/ str. 41 p. 2.5 drugi akapit – może: przeprowadzenie analizy i opracowanie diagnozy nadaje partnerstwu

Dopiero od słów „ważnym aspektem” zaczyna się wskazanie co jest ważne w standardzie. Wcześniej są wspomniane elementy ogólne i dość oczywiste.

W wyliczance na str.42 instytucje polityki społecznej, a potem instytucje publiczne? Czy to są wszystkie ważne sfery?

Częstotliwość aktualizacji jest uzależniona od częstości zmian – co to znaczy? Często znaczące zmiany sytuacji następują mimo, że nie ma jakichś spektakularnych, widocznych zmian w polityce czy gospodarce, więc trzeba analizować i diagnozować sytuację na bieżąco.

Używa się różnych określeń: wykluczeni, zagrożeni wykluczeniem, marginalizacją, reintegracja – potrzebne jest ujednoczenie i zdefiniowanie pojęć,

W niektórych miejscach pisze się dość ogólnie o różnych formach wykluczenia, a potem się przechodzi do bezdomnych

Skala problemu może zostać określona jeśli są zdefiniowane pojęcia, bo inaczej trudno się odnieść co/kogo bierzemy pod uwagę.

17/ wymienienie różnych sposobów diagnozowania, jest elementem edukacyjnym, ale co jest standardem, każdy dowolnie wybrany czy wszystkie czy np. wybrane dwie?

18A/ str.44 p.2.6 *„Partnerstwa podejmują działania w sposób kompleksowy w oparciu o doświadczenia i wiedzę wielu sektorów społecznych i ekonomicznych”* co to za sektory społeczne i ekonomiczne

18B/ str..44 *„Zabiega o spójną społecznie i ekonomicznie lokalną społeczność”* – takie trochę dziwne stwierdzenie
.....

19 A/ nie ma definicji profilaktyki, Interwencji, integracji tylko grupy do których jest kierowana.

PREWENCJA

20/ STR. 45 *„ tworzenie systemów profilaktyki bezdomności (np. współpraca ze Spółdzielniami”* —czy to jest już system?

21/ str.45 Promowanie: *promowanie przeciwdziałania bezdomności jako najlepszego sposobu na walkę z bezdomnością*, czy to rzeczywiście najskuteczniejsza forma walki z bezdomnością?

22/ czy ze strony 45 z wyliczanki muszą być podejmowane wszystkie elementy czy tylko część, które są szczególnie rekomendowane?

Czy prewencja ma być kierowana tylko do ludzi zagrożonych czy do wszystkich, a do zagrożonych w szczególności ?

INTERWENCJA

23/ str.46 „*tworzenie i rozwijanie warunków lokalowych*” to stwierdzenie jest chyba nieprecyzyjne.

INTEGRACJA

24/ str. 46 „**Integracja** dotyczy działań w zakresie reintegracji społeczno-zawodowej” integracja poprzez reintegrację????

25/ str. 46na dole – czy edukacja tylko dla osób Bezdomnych i zagrożonych jest wystarczająca.???

26/ str.46 ostatnie zdanie „*zmiana stereotypu postrzegania osoby bezdomnej.*” Jest celem a nie działaniem a wszystko dotychczas to są działania.

26a/ Cele i misja są opisane bardzo szeroko, ale jako przykładowe, czyli cały opis dotyczy niekonkretnego partnerstwa , a jakiegoś hipotetycznego, choć opis jak takie cele i misję, wizję budować jest dość wyczerpujący.

27/ str. 51tab.2 Ciekawe zestawienie, generalnie słuszne, choć trzeba mieć świadomość, że bardzo duża liczba partnerstw działających w oparciu o umowę partnerską jest bardzo dobrze zorganizowanych i rozwiniętych w zakresie zarządczym. Rozwiązania przez nie przyjęte są bardzo dojrzałe i całościowe. W kolumnie drugiej partnerstwo formalne , praca w oparciu o plan pracy lub strategię Rozwoju

28/ str.51 p..2.8 zarządzanie partnerstwem- właściwie nie ma w tym opisie nic szczególnego, specyficznego. Jest to opis bardzo poprawny, ale czy ma to charakter specyficznego wypracowanego standardu.?

29/ str.54 p.2.9 ostatni podpunktik w wyliczance ”*doskonalenie relacji międzyludzkich*”- dodałbym i p-dz partnerami instytucjonalnymi”

30/ str.55 p. 2.9.1 edukacja wewnętrzna- dobry pomysł , pokazujący charakter partnerstwa, może brak kierunków edukowania, ilości godzin minimalnych, warunków spełnienia, 2.9.2 edukacja zewnętrzna te same uwagi.; 2.9.3 jak wyżej

30A/ str.56 p.2.9.3 zalecane m.in. „ aktywne uczestnictwo w życiu społeczności lokalnej” „tworzenie i utrzymywanie korzystnego dla partnerstwa wizerunku, który będzie sprzyjał rozwojowi jego działalności” to są stwierdzenia tak ogólne i tak słuszne, że trudno mówić o standardzie.

31/ str.57 p.2.10.1 w finansowaniu zewnętrznym wymienione konkretne fundusze, które mogą nie być dostępne.

W funduszach wewnętrznych stawki składek nie są określone., a powinien być jakiś klucz

Dochody wypracowane poprzez działania prowadzone przez partnerstwo, w tym działalność zarobkowa(działalność gospodarcza, odpłatna statutowa) .

W części po wyliczance brakuje wyrazów.

Powinno być „ finansowanie partnerstwa występuje w zależności od decyzji podjętej przez partnerstwo. Zaangażowanie poszczególnych partnerów jest określone w umowie precyzującej zaangażowanie finansowe, rzeczowe i osobowe oraz odpowiedzialności merytoryczną, administracyjną i finansową.

32/ str. 59 p. 2.10 koszty bezpośrednio i pośrednie – opis wskazuje tylko możliwe z powstających kosztów. Nie ma żadnego elementu, który świadczyłby o specyfice, o wymaganiu jakiegoś zaangażowania.

33/str. 59-61 p. 2.11Niezbędna dokumentacja

Ciekawie podzielona ze względu na zakres prowadzonych działań, ale może warto określić, co jest potrzebne, wymagania prawne, a co warto gromadzić zgodnie ze wskazaniem profesjonalnego działania, standardem (tak, jak jest w standardzie streetworkera).Np. kronika partnerstwa?

34/ str. 62 p.2.12 wydaje się, że przypisano monitorowaniu zbyt szerokie funkcje. Monitoring służy raczej do oceniania realizacji założonych działań i osiągania wskaźników a nie oceny osiągania celu projektu, no ale, tylko znowu brak specyfiki, (Zamiennie czy obok siebie użyte są dwa określenia projekt, program), p.2.12.1.1przykładowe rezultaty pogrupowane w 5 kategoriach bardzo porządkujące, klarowne, ale które niezbędne, a które rekomendowane.

35/ str.65 p.2.13ewaluacja: „Ewaluacja jest zatem niezbędnym narzędziem w zakresie oceny efektywności i skuteczności działania, jego trwałości i zgodności w kontekście założonych celów”- zgodności z czymś?

Opis monitoringu i ewaluacji prawie się nie różnią we wstępach, a powinny. Już w części wskaźnikowej jest bardziej wyraziście i adekwatnie do tych dwóch, jednak różniących się od siebie działań.

36/ UWAGA OGÓLNA – TO JEST DOBRY OPIS JAK NALEŻY ROBIĆ EWALUACJĘ, A NIE EWALUACJA SPECYFICZNA DLA PARTNERSTWA LOKALNEGO NA

Str. 66 „ Kryteria najczęściej stosowane w ewaluacji” wskazuje że nie ma tu żadnej specyfiki (tzn. nie pokazujemy w tych 4 obszarach jak to opisać dla partnerstwa.)

37 / NIE MA ŻADNEGO ZAKOŃCZENIA PODSUMOWANIA

Właściwie to jest uwaga do każdej cząstki, że brak jest jakichś specyficznych odniesień do partnerstw dla działań na rzecz bezdomnych Nie ma też jakiegoś szerokiego wprowadzenia i zakończenia każdej części, albo są to bardzo ogólne zazwyczaj napisane słabym językiem, nieprzekonywujące.

3. STANDARD MIESZKALNICTWA I POMOCY DORAŻNEJ.

Ta część opracowania obejmuje swoim zakresem 5 standardów zakresie zakwaterowania i 6 z obszaru Pomocy doraźnej. Usługi związane zapewnieniem jakiejś formy zamieszkiwania (np.noclegownia, mieszkanie) i pozyskiwania żywności, ubrania czy utrzymania podstawowej czystości (łazienka) są najbardziej podstawowymi w sferze wspierania osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością. Takie usługi

Uwagi ogólne.

Opisane w poszczególnych częściach usługi są bardzo zróżnicowane i mogą być adresowane i dobrze służyć ludziom znajdującym się na różnych poziomach sytuacji bezdomności. Tak, jak w całym opracowaniu i poszczególnych standardach nie sformułowano misji tego standardu i zasad na których ta część będzie budowana. Wydaje mi się to ważne, gdyż to jaka jest misja i zasady determinuje bardziej szczegółowe rozwiązania.

Poprzedzenie opisów różnych form udzielania schronienia dla tej grupy klientów pomocy społecznej wyrażeniem „misji” i przyjętych zasad jakie w tej pracy przyświecały, nadałoby temu standardowi pewien mocniejszy wspólny rys . Tym bardziej, że mamy tu schronienie i Pomoc doraźną razem. Brak takiego wspólnego odniesienia od początku pracy nad standardem, mógł znacząco wpłynąć na kształt tego opracowania. Podmioty zajmujące się zakwaterowaniem i schronieniem oraz placówkami prowadzącymi usługi pomocy doraźnej tworzą dość szerokie spectrum wsparcia osób biednych, w tym bezdomnych i zagrożonych bezdomnością.

Niezwykle ważne jest w kontekście budowania swego rodzaju sieci pomocy, aby charakter lokalnej sieci dopasowany był do potrzeb i możliwości danego środowiska lokalnego (gminy).

Bardzo dobrym pomysłem na informowanie społeczności lokalnej są „mapy pomocy”. Opisują one, sytuując w przestrzeni możliwości oferowanego wsparcia dla osób potrzebujących, przebywających na tym konkretnym terytorium.

1/Ważne jest, aby i w tej części opracowania podkreślić, iż pierwszeństwo w realizacji zadań w zakresie zapewnienia dachu nad głową i prowadzenia wsparcia o charakterze doraźnym, mieć powinny wyspecjalizowane organizacje pozarządowe przed placówkami prowadzonymi przez instytucje sektora publicznego. Trudne zatem do zaakceptowania jest zdanie (str.179, 4 akapit od góry. *„organizacja pozarządowa może sama wystąpić z inicjatywą stworzenia placówki. Nie zwalnia to jednak organów państwowych z kontroli tego typu instytucji, tak aby nie stwarzały zagrożenia dla zdrowia i życia ludzi”*, choć oczywiście niektóre organy państwowe mają uprawnienia kontrolne wobec specyficznych inicjatyw, ale w zakresie ustalonym przez prawo (np.SANEPID), gdyż sugeruje sugeruje, iż organizacje wymagają szczególnej kontroli , bo stwarzać mogą takie zagrożenia.

2/ Placówki opisane w tej części są podzielone na trzy grupy:

- placówki pomocy doraźnej;
- placówki stacjonarne, całodobowe oferujące pomocno czasu usamodzielnienia się;

- placówki umożliwiające pobyt w warunkach samodzielności;

Nie ma tu jednoznacznego odniesienia (zaliczenia poszczególnych grup) do określonych poziomów wsparcia: interwencja, integracja, profilaktyka.

Takie rozważanie wydaje się być przydatne, aby pokazać jak poszczególne grupy placówek mogą być wykorzystane w lokalnym systemie.

3/ Opisane 4 modele budowania sieci pomocy (brak tego terminu w słowniku), pokazują szerokie spektrum możliwości przy indywidualnym podejściu. Stanowią w systemie rozmaite propozycje. Brak jest analizy krytycznej tych modeli, korzyści i konsekwencji, ryzyka itp., każdej z zaprezentowanych propozycji modelowych, szczególnie w polskiej rzeczywistości. Autorzy nie wskazują na żaden z modeli, jako najbardziej odpowiedni/wartościowy czy przydatny w tworzonych standardach.

Uwagi szczegółowe.

Wszystkie placówki są opisane wg. tego samego schematu.

Jakie uwagi można sformułować do poszczególnych elementów standardów.

CEL USŁUGI

1/Cele, zarówno główne jak i szczegółowe są często formułowane negatywnie

(np. str.191 -noclegownia- p.4.1.1.2.3. *Zmniejszenie osób pozbawionych noclegu, przebywających w przestrzeni publicznej* czy str. 186 p.4.1.1.1.3. *Zmniejszenie liczby osób bezdomnych pozostających bez schronienia gwarantującego ochronę zdrowia i życia, których sytuacja wskazuje na potrzebę zapewnienia pomocy w tym zakresie*).

Warto byłoby poszukać sposobu na wyrażenie ważnego celu w sposób „pozytywny”, który ma lepsze oddziaływanie.

2/ Cel nie powinien być formułowany przy użyciu niezrozumiałych określeń, np. str.221p.4.4.3.3 *Zmniejszenie obszarów niedożywienia* (co to są obszary niedożywienia – brak w słowniku)

3/ Cele szczegółowe mają dwojaki charakter.

Jedne odnoszą się bezpośrednio sytuacji osoby korzystającej z danej usługi, do zmiany jej sytuacji:

-np.str.186,p.4.1.1.1.3 *Zmniejszenie liczby osób, które umierają z powodu wychłodzenia* czy dalej *zwiększenie liczby osób posiadających informację o dostępnych formach pomocy dla osób Bezdomnych, w tym Pomocy pielęgniarskiej lekarskiej, psychologicznej* albo str.217. p.4.4.2.3 *Zwiększenie liczby osób objętych specjalistycznym wsparciem;*

Drugie, opisują zmiany w systemie:

Str.186 p.4.1.1.1.3 *zwiększenie liczby podmiotów współpracujących na rzecz poprawy sytuacji osób bezdomnych* czy str.208, p.4.3.1.3 *zwiększenie liczby mieszkańców wspieranych dla osób Bezdomnych zagrożonych Bezdomnością;* albo str.229p.4.5.3 *zwiększenie liczby producentów, hurtowni, sklepów zdecydowanych przekazywać nadwyżki produktów żywnościowych spełniających*

4/ Pojawia się dodatkowa wątpliwość, co do formułowania celów, jako tylko zwiększenie dostępności: np. str.199, p. 4.2.1.3 *zwiększenie liczby osób korzystających z pomocy medycznej; zwiększenie poziomu uczestnictwa osób bezdomnych w życiu kulturalnym* czy nawet *zwiększenie liczby osób objętych pracą socjalną i usług terapeutycznych (ten element się powtarza na dole wyliczenia)* – czy samo zapewnienie placówce, co jest normalne, daje efekt zmiany? Oczywiście mamy nadzieję, że tak, ale to nie jest oczywiste. Czy tak postawione cele nie powodują ryzyka „zamykania się” tego działania na prawdziwy efekt, zatrzymując się na statystyce i efekcie sprawozdawczym.

Przy czym obok są sformułowane cele bardzo jasno i w sposób oczywisty określające zmianę w zachowaniu klienta. Np. w tym samym punkcie: *zwiększenie liczby osób bezdomnych posiadających umiejętności społeczne; zwiększenie liczby osób bezdomnych o uregulowanej sytuacji prawnej; zwiększenie liczby osób usamodzielnionych.*

5/ Kolejne pytanie czy na tak „niskim” poziomie wsparcia, jakim jest np. ogrzewalnia można oczekiwać znaczących zmian postaw klientów, np. str.186 p.4.1.1.1.3 *zwiększenie liczby osób zmotywowanych do zmiany trybu życia i podjęcia aktywności na rzecz poprawy swojej sytuacji;* czy na str.234 p.4.6.3

(łaźnia) zmniejszenie liczby osób, rodzin ubogich żyjących w warunkach substandardowych (co to znaczy w tym opracowaniu?), oraz osób bezdomnych żyjących w przestrzeni publicznej (co to jest w tym kontekście?) bez dostępu do ciepłej wody. Czy usługa „łaźnia” zmniejsza ilość osób, rodzin żyjących w warunkach substandardowych?

6/ Te same wątpliwości odnoszą się, co zrozumiałe przy tak sformułowanych celach, do rezultatów: np. str.187 p.4.1.1.1.5 (ogrzewalnia) - *wzrost motywacji do podejmowania działań na rzecz zmiany*; czy str.230 p.4.5.5 (jadłodajnia) *wzrost poziomu rozpoznania problemów osób ubogich i bezdomnych w danej społeczności lokalnej*;

ZAKRES USŁUGI

7/ Ponieważ w przyjętym opracowaniu standardów nie zastosowano elementów dotyczących „procedur” i „specyfikacji” obie te kategorie wraz z faktycznym zakresem usługi zawierają się w tym punkcie /Również w punkcie Warunki Realizacji Usługi/. Powoduje to, że znajdują się tam takie określenia, jak np.str.199 p.4.2.1.4 *sprawdzenie kwalifikowalności (np. skierowania, faktycznej bezdomności klienta)* – czy sprawdzenie kwalifikowalności jest elementem usługi ?. To jest element procedury.

8/ Również zapisy wskazujące na brak dookreślenia w opracowaniu dot.standardów nie powinno mieć miejsca, np. str.186 p.4.1.1.1.4 w punkcie dotyczącym przyjęcia do placówki, która jest ogrzewalnią, powoływanie się na określenie *o standardzie ogrzewalni*, wydaje się niewłaściwe i na końcu wyliczanki - *podjęcie dalszych działań zgodnie z profilem placówki*. Określone zostają warunki danej placówki z powoływaniem się na to, że to tego typu placówka.

9/ Warto się również zastanowić czy regulaminy placówek (ogrzewalni, noclegowni, schroniski, jadłodajni itp.) na każdym poziomie nie powinny być wystandaryzowane, kto je ma tworzyć i zatwierdzać.

KOMPETENCJE –KWALIFIKACJE REALIZATORA

10/ W niektórych przypadkach wydaje się, że rekomendacje co do poziomu kwalifikacji są zawyżone. Czy faktycznie opiekun w ogrzewalni str.187-188 p.4.1.1.1.6 (ogrzewalnia) wykształcenie wyższe rekomendowane dla opiekuna jest uzasadnione, to samo w noclegowni. Z kolei, zapisana konieczność stałego podnoszenia kwalifikacji w tych placówkach (poza ogólnym wskazaniem, że każdy się musi uczyć), chyba należałoby rozumieć jako uzupełnianie czy aktualizowanie wiedzy. Ani z zakładanych celów, ani z oczekiwanych rezultatów nie wynika konieczność posiadania tak wysokich kwalifikacji (w rozumieniu wyższego wykształcenia).

11/ Natomiast wydaje się, że osoby pracujące w placówkach pomocy doraźnej typu: jadłodajnia, łaźnia, punkt wydawania odzieży, od których nie wymaga się żadnych kwalifikacji, powinny mieć doświadczenie w pracy z bezdomnymi lub podlegać podstawowemu przeszkoleniu w zakresie kontaktów i współpracy z osobami bezdomnymi.

PODMIOTY REALIZUJĄCE USŁUGĘ

12/ Niemalże w każdym standardzie wymienione są te same podmioty, jako potencjalni realizatorzy opisywanej usługi. W żadnym wypadku nie ma rekomendacji jaki podmiot jest preferowany. Czy to znaczy, że zgodnie ze standardem jest obojętne (w różnym wymiarze, technicznym, materialnym, ideologicznym) jaki podmiot będzie realizatorem usługi? Pomijając już wskazania konstytucyjne (zasada pomocniczości), powinno być wskazanie wynikające z cech charakterystycznych poszczególnych potencjalnych realizatorów lub wynikające z dotychczasowych doświadczeń.

13/ Dodatkowo niezrozumiałe jest że tylko przy pozycji organizacje jest stały dopisek: *organizacje wyłonione w trybie ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie*(Dz.U. z 29.05.2003 Nr96 poz.873 z późn.zm.)

Rodzi się pytanie (chyba retoryczne) czy organizacje, które nie zostaną wyłonione w tym trybie nie mogą realizować w/w usługi zgodnie ze standardem? I drugie pytanie, jaki tryb jest najwłaściwszy dla pozostałych podmiotów wymienionych w tym punkcie.

WARUNKI REALIZACJI USŁUGI

14/ W tę kategorię (jak wspomniano wyżej - w zakresie usługi) wpisywane są elementy specyfikacji i procedur, co powoduje, że jest to kategoria bardzo eklektyczna i czasami zawiera elementy mało klarowne, jeśli chodzi o opis standardu.

15/ Wydaje się, że w opisie standardu powinny się znaleźć rekomendacje dla konkretnych rozwiązań. Sam opis różnych możliwości podejmowanie inicjatyw i metod ich wdrażania to zbyt mało (zostaje zbyt duże pole interpretacji). Wychodząc z wartości i zasad należy formułować bardziej stanowcze rekomendacje. Czy wystarczający jest opis: np. str.223 p.4.4.3.8 (punkt wydawania żywności): *punkt wydawania żywności może funkcjonować w następujących formach: działając samodzielnie w ramach organizacji przez określony czas, w określonym miejscu i w pomieszczeniach dostosowanych do przechowywania i dystrybucji żywności; działając przy innych placówkach świadczących usługi na rzecz osób bezdomnych i ubogich z wydzielonymi pomieszczeniami do przechowywania i dystrybucji żywności; punkt może być utworzony na czas wydawania żywności zebranej w czasie organizowanych okolicznościowych zbiórek Żywności w celu wydania jej osobom lub instytucjom lub str.236p.4.6.8 placówka udziela pomocy osobom potrzebującym w wyznaczonym czasie; godziny i dni działania placówki uwidocznione są na zewnątrz placówki ; placówce obowiązuje regulamin określający zasady funkcjonowania.*

Przecież wiadomo, że jedne godziny są lepsze a drugie gorsze dla tego typu klienta. Ze lepiej łączyć działania niektórych placówek, a niektórych nie.

I takie najlepsze rozwiązania powinny być rekomendowane.

Brak jest rekomendacji, co do ilości różnych placówek czy ilości miejsc dostępnych w skali miejscowości o różnej wielkości (np. 100 miejsc na 1 mln mieszkańców)

WSPÓŁPRACA PRZY REALIZACJI USŁUGI

16/ W większości placówek jest stałą listą podmiotów do współpracy. Należałoby chyba w b.krótkim opisie powiedzieć w jakim zakresie współpraca z poszczególnymi podmiotami jest ważna, wskazana czy konieczna. Dla każdej placówki inny partner może być partnerem kluczowym i tę rolę trzeba pokreślić (a nie tylko możliwość).

KOSZTY I FINANSOWANIE

17/ Podawane są (powtarza się to prawie bezmian), jako możliwe różne źródła finansowania działalności opisywanych placówek (środki z EFS, FIO czy MPiPS). Na pewno z FIO i EFS nie są to środki na finansowanie funkcjonowania takich placówek, może na uruchomienie systemu, na innowację, ale nie na bieżące utrzymywanie.

18/ Pewien sprzeciw budzi również, przy budowaniu wystandaryzowanego systemu wskazywanie na źródła własne organizacji pozarządowych i sponsorów prywatnych. Te środki powinno się raczej zachowywać na rozwiązania i działania niekonwencjonalne, innowacyjne, które w standardzie, póki co, się nie znajdują oraz ewentualnie „dofinansowanie” usługi w okresach zmiany, bo choć aktualizowanie wymogów standardów jest wpisane w system, to wiadomo, że partycypacyjny proces standaryzacyjny przy tworzeniu i procedury biurokratyczne przy wdrożeniu wymagają znacznej ilości czasu.

19/ Podawane są rodzaje kosztów. Czy nie powinna być również jakoś oszacowana wysokość tych kosztów, np. w odniesieniu do średnich krajowych czy innych wartości ogólnie znanych. Wtedy miało by to wielkie znaczenie przy ustalaniu budżetów (w konkursach, przetargach itp.)

4. STANDARD ZDROWIA

Ta część opracowania GSWB obejmuje 6 kolejnych, szeroko zakreślonych i złożonych usług, świadczonych na rzecz osób bezdomnych przebywających w placówkach lub poza nimi. Opracowania poszczególnych części są dość zróżnicowane. Dotyczą różnych aspektów medycznego i przedmedycznego wsparcia. Część z nich składa się ponadto z kilku rodzajów jednostkowych działań usługowych zabezpieczających szczególną potrzebę. Widać, że autorzy poszczególnych części dysponowali zróżnicowanym, zarówno pod względem treści, jak i formy materiałem, co wpłynęło na zdecydowanie na poziom szczegółowości i na sposób prezentacji poszczególnych opracowań.

Generalnie, odnosi się wrażenie, że zaprezentowany system - raczej zbiór powiązanych usług/działań jest usztywniony, pewnie dlatego, że w dużej mierze realizowany przez zbiurokratyzowaną służbę zdrowia i choć jest to pewnie

bardzo subiektywne odczucie i przez to nieuprawnione, ale nie daje silnego poczucia sprawstwa.

Uwagi ogólne.

1/Wydaje się, że odczuwalny jest brak wspólnego dla całego standardu ZDROWIA opisu ideologicznego z misją łącznie. Stworzyłoby to ramy dla jednolitej prezentacji i późniejszego stosowania zawartych w tej części „mini standardów” i zdecydowanie uspołniło by je, pozwoliłoby na stosowanie jednolitej lub choć zbliżonej nomenklatury językowej. Tak, mamy do czynienia z luźno powiązаныmi, głównie poprzez typ klienta, kolejnymi, cząstkowymi – można by nawet rzec, branżowymi opracowaniami. To zróżnicowanie i przyjęcie odmiennych metodologii w prezentowaniu materiału widać szczególnie wyraźnie w części dotyczącej terapii oraz profilaktyki uzależnień od substancji psychoaktywnych, gdzie dla prezentacji poszczególnych części standardu, zastosowano zestawienia tabelaryczne.

2/ Zazwyczaj używane są określenia, które nie są jednoznaczne, a przynajmniej nie są kategoryczne. Słowa : *mogą, często są stosowane, mogłaby* nie służą precyzyjnym określeniom, jakie powinny wynikać ze standardów. Jednym z najbardziej kategorycznych słów używanych w danych opracowaniach jest *powinno być*, co odczytać należy jako rekomendację, choć nie wiadomo czy minimalną obowiązującą czy tylko w ogóle zalecaną.

Taki język sprawia, że zapisy te mają charakter życzeniowy.

3/Bardzo duża część opisu opiera się na stwierdzeniach ogólnych nie dotyczących ani placówek, ani osób bezdomnych. Usługa jest opisywana dość szczegółowo, ale bez odniesienia do warunków w jakich ma być realizowana. Np.5.5.4 zakres usługi ma w pełni opis ogólny, co do pracy pielęgniarstwa opieki długoterminowej, nie ma nic specyficznego dla bezdomnego czy placówki.

4/W niektórych działach znajduje się duża ilość przypisów prawnych. Tam gdzie to tylko możliwe warto użyć kluczowego fragmentu tekstu z tych przepisów oraz wyjaśnić krótko co z tego przepisu wynika dla konkretnej sytuacji Bezdomnych (w placówkach i poza nimi), aby dla każdego czytającego było

jasne o co chodzi, a przypisami wskazać, jaki to dokument i gdzie go można znaleźć.

5/Poszczególne części często pisane są „jednym ciągiem” , a wyliczanie obejmuje punkty o różnej wadze i z różnych zakresów.

6/Kwestie finansowe są opisywane schematycznie i dotyczą głównie źródeł pochodzących z budżetów i rozliczeń zewnętrznych np. roliczenie pielęgniarki czy lekarza z NFZ , np.str.287 p. 5.5.12 *Koszty działań pielęgniarskich w ramach sprawowanej opieki długoterminowej domowej są rozliczane przez NFZ w okresie sprawozdawczym poprzez rachunek i raport statystyczny. Świadczeniodawca składa do oddziału Funduszu (zgodnie z umową) rachunek na piśmie oraz raport statystyczny w formie elektronicznej w terminie do 10 dnia miesiąca za poprzedni miesiąc. Wszelkie dane w rachunku przekazywane są również w formie elektronicznej. Jednostką rozliczeniową w świadczeniach pielęgnacyjnych i opiekuńczych jest osobodzień (sposobem rozliczania jest zapłata za osobodzień).*- po co taki długi opis, co to ma wspólnego z interesującym nas działaniem jeśli personel ten nie jest zatrudniony w palcówce, a takiej rekomendacji nie ma.)

lub źródeł incydentalnych, np.str.82p.5.4.11. *Wyżej wymienione koszty mogą być finansowane poprzez dotacje i darowizny od osób fizycznych i prawnych, samorządów terytorialnych, urzędów pracy, które mogą refundować koszty zatrudnianych pracowników, organizacji pozarządowych, organizacji dysponujących środkami unijnymi;* tak jakby opisywany system miał się opierać głównie na takim właśnie, mało stałym i rozproszonym na wiele źródeł sposobie finansowania.

7/ Jeśli chodzi o rozwiązania kadrowe to zabezpieczenie ma być przede wszystkim zewnętrzne (lekarze, pielęgniarki) , choć np. str.291 p.5.6.4.1 *Pielęgniarki mogą być zatrudniane w placówkach dla Bezdomnych na zasadzie prowadzenia praktyk indywidualnych, które podlegają nadzorowi Okręgowej Rady Pielęgniarek i Położnych zgodnie z art. 30 ustawy z dnia 5 lipca 1996 r. o zawodach pielęgniarki i położnej (Dz.U. z 30.07.1996 Nr 91 poz. 410 z późn. zm.).*ale również nie ma jednoznacznej rekomendacji jak byłoby lepiej (i z jakiego powodu). I dalej, jeśli chodzi o kadre *W placówkach dla bezdomnych istnieje możliwość angażowania osób skazanych do wykonywania nieodpłatnej pracy na rzecz placówki, także do pomocy osobom niepełnosprawnym.*

Czy ten zapis należy rozumieć, że tak być powinno?

Można powiedzieć, że jest to pokazanie szerszej formuły funkcjonowania w oparciu o kadry zawodowców i wolontariuszy, ale ta kwestia w wymiarze podstawowym nie jest nigdzie wystarczająco szeroko opisana.

Niedookreślenie ilości i jakości kadry pozostawia dużą dowolność w interpretacji, a co za tym idzie w stosowaniu opisanych standardów, tym bardziej, że sposób rozumienia i zinterpretowania będzie generował koszty. Bo co oznacza dokładnie zapis str.296 p.5.6.7 *Liczebność zatrudnionej kadry jest dostosowana do potrzeb wynikających z zabezpieczenia odpowiedniej opieki osobom bezdomnym, starszym, chorym i niepełnosprawnym;*

8/ Tak jak w poprzednich częściach opracowania warto zastanowić się nad sformułowaniem **celów** i ich gradacją. Po pierwsze każde sensowne działanie jakie podejmujemy musi być funkcją celu, (bo Inaczej można to robić, dla samego robienia!). Po drugie dobrze sformułowany cel główny i cele szczegółowe spójne z głównym, pozwalają również ocenić sensowność podejmowanych działań dla ich osiągnięcia. Jeśli cel jest niewłaściwy, albo niewłaściwie określony, to całe rozwiązanie może być nie adekwatne do potrzeby, zaspokojenie której było powodem podjęcia tych działań. Np. str.244 p. 5.1.3 *Głównym celem usługi jest uzyskanie potwierdzenia prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków Publicznych przez osobę bezdomną i traktowanie go na równi z każdym mieszkańcem RP podczas wizyt u lekarza czy porad u specjalistów;* a jeden z celów szczegółowych to: *poprawa stanu zdrowia.* To nie poprawa stanu zdrowia przyczyni się do uzyskania potwierdzenia Prawa do, a na odwrót.

9/ Z tą samą logiką, albo raczej jej brakiem mamy do czynienia na str.269 p.5.4.3 . *Celem usługi jest udzielanie niezbędnej przedmedycznej Pomocy przez osoby niebędące lekarzami, które są jednocześnie wykwalifikowane w zakresie świadczeń pielęgniarских – pielęgniarce, osoby po kursach pierwszej pomocy, zaangażowani do współpracy studenci studiów medycznych. Prawidłowe działanie będzie skutkowało zniesieniem dolegliwości związanych ze zdrowiem, a tym samym poprawą samopoczucia podopiecznych.*

Cele szczegółowe: usunięcie objawów chorobowych; poprawa stanu zdrowia odbiorcy usługi; uzyskanie i utrzymanie stabilnego poziomu zdrowia do czasu, kiedy odbiorca usługi otrzyma specjalistyczną pomoc medyczną.

Tu znowu jest na odwrót, bo to cele szczegółowe mają doprowadzić do osiągnięcia celu głównego. Pominę już, że *udzielanie niezbędnej przedmedycznej Pomocy* nie jest celem a działaniem.

10/ **Zalecenia** co do **realizacji** rozmaitych czynności są opisane instruktażowo, ale bardzo pomieszane pod równorzędnymi podpunktami.

Może warto to uporządkować i nadać określoną strukturę.

Np.

- Podział na oddziaływania :

- stricte medyczne (pielęgniarskie, lekarskie)

- niemedyczne (opiekuńcze, organizacyjne)

- Podział zadań:

- dla pracowników wewnątrz/własnych (z systemu wsparcia bezdomnych)

- dla pracowników zewnętrznych (z innych systemów)

- Podział zaleceń dla różnych realizatorów:

-zalecenia dla opiekunów i osób świadczących pomoc

- zalecenia dla osób z bezdomnych z problemami

- zalecenia co do treści edukacyjnych

- inne

- Podział na rodzaj miejsca świadczenia usługi (tak jak jest zapisane w punkcie odbiorcy usługi) :

- Co należy zastosować i jak należy sprawować opiekę w placówce zamkniętej, a

- co, kiedy pacjent nie jest objęty (mieszkańcem) żadną formą stacjonarnej opieki.

11/ W niektórych miejscach nie wiadomo do jakiej grupy te zalecenia się odnoszą np. str.270 p.5.4.4.1drugi podpunkt o niesamodzielności podopiecznego i nie jest jasne czy dalsze podpunkty dotyczą tej sytuacji czy już nie, a - *przeprowadzenie pogadanki i udzielenie dalszego instruktażu na temat konieczności zachowywania higieny ciała*, jest w dalszej części tego podpunktu, a nie jako osobny z dodatkowym zaleceniem - *motywowanie do tego* (choć trudno powiedzieć, co to znaczy)

12/ **Zakresy usług** są bardzo rozbudowane, przez to iż część z nich ma niezwykle rozbudowaną paletę usług np. Obszarze - *terapia oraz profilaktyka uzależnień od substancji psychoaktywnych (7)*; w obszarze - *opieka zdrowotna skierowana*

do osób wymagających opieki lekarskiej, pielęgniarskiej rehabilitacyjnej i terapeutycznej (aż 9), a w obszarze - przedmedycznej pomocy doraźnej (aż 12)

13/ Wspominane również w poprzednich częściach opracowania włączenie **specyfikacji usługi i procedur** raz do zakresu, raz do warunków realizacji usługi powoduje, że opisy te są dość niejednorodne i przez to często niejasne niejednoznacznie i nie do końca opisują wszystkie wymagania, jakie muszą być spełnione przy realizacji danej usługi. Wydzielenie tych elementów (specyfikacji, procedur) z dotychczasowych kategorii (Warunki realizacji usługi i zakres usługi) spowodowało by większą klarowność opisu i być może wpłynęłoby również na ujednoczenie i ujednoznacznienie opisu.

14/ **Monitoring i ewaluacja** również w tej części opracowania jest nakierowana w głównej mierze na rodzaj i charakter opisywanej usługi, korzystając w głównej mierze z metod, jakie w danej specjalności są powszechnie stosowane. Brak natomiast w opracowaniu elementów, które omawiałyby i pozwoliłyby się przyjrzeć, jak realizowana usługa wpływa na cały system opieki/wspierania osób bezdomnych. Czy i jak placówki, w których przebywają bezdomni spełniają swą rolę w realizacji tych trudnych usług. Może zaplanowanie takiej zorganizowanej refleksji, przyczyni się również do większej jednoznaczności w opisie rekomendowanych wariantów.

15/ W obszarze *opieki paliatywnej i hospicyjnej w placówkach świadczących usługi dla osób Bezdomnych* element monitoringu i ewaluacji w ogóle się nie pojawił.

Uwagi szczegółowe

Potwierdzenie prawa do świadczeń opieki zdrowotnej

finansowanych ze środków Publicznych

16/ W tej części opracowania zaprezentowana jest bogata dokumentacja przepisów określająca możliwości i warunki uzyskania prawa do świadczeń

opieki zdrowotnej przez osoby bezdomne. Jest ona bardzo pomocna, choć do części z nich przydałby się nieco szerszy komentarz objaśniający.

17/ Kwestia celu głównego i celów szczegółowych została omówiona we wstępie. Powodzenie uzyskania wsparcia przez osoby bezdomne, które nie są ubezpieczone zależy od dobrego poprowadzenia tych osób, które są w potrzebie, zależą od pracowników socjalnych w szpitalu, którzy poinformują i pokierują osobę bezdomną, bo same mogą sobie nie dać rady w uzyskaniu takiego potwierdzenia. Bo, np.str.245p.5.1.4.1 Usługa *może być* realizowana w przypadku, kiedy pracownik szpitala w momencie przyjęcia pacjenta będzie informował go o możliwości uzyskania potwierdzenia prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych na okres 90 dni, a także o możliwości wypełniania druku-wniosku, w którym klient prosi o przeprowadzenie wywiadu środowiskowego i objęcie pomocą w zakresie uzyskania takiego prawa.

18/ Podobnie jest z uzyskaniem Wsparcia w przychodni lekarskiej. Str.246 p. 5.1.4.2 Osoba nieubezpieczona zgłaszająca się do przychodni powinna poprzedzić tą wizytę kontaktem z OPS, gdzie pracownik socjalny przeprowadzi z nią wywiad środowiskowy, w którym osoba ta poprosi o uzyskanie potwierdzenia prawa do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych lub, w przypadku osób, które nie mają sprecyzowanego miejsca pobytu, o jednorazowy zasilek na pokrycie kosztów usługi medycznej, tak by NFZ pokrył koszty usługi świadczonej w przychodni.

Niestety taka procedura nie jest w ogóle opisana.

Poniżej jest napisane, że : Osoba zgłaszająca się do przychodni *powinna uzyskać* wszelkie informacje dotyczące możliwości uzyskania takiego prawa.

Co zrobić, żeby te informacje naprawdę trafiły do potrzebującego.

19/ Jeśli chodzi o podmioty realizujące usługę, to str.247 p.5.1.7 Zgodnie z obowiązującymi przepisami prezydent miasta, burmistrz, wójt opierają swoje działania o środki budżetu państwa i środki własne gminy, ponadto realizatorami usługi są szpitale, przychodnie oraz ośrodki pomocy społecznej.

Czy nie ma tu miejsca dla NGOs, które zajmują się osobami bezdomnymi, co muszą zrobić, aby mogły być skuteczne w pomocy swoim podopiecznym. W następnym p.5.1.9 str.248 Współpraca przy realizacji usługi jest: W realizacji usługi jednostki organizacyjne pomocy społecznej, a także organizacje pozarządowe statutowo zajmujące się problematyką pomocy osobom bezdomnym, współpracują z miejscowymi szpitalami i przychodniami lekarskim. Co pokazuje, że ich (NGOs), rola jest zauważona.

20/ Zabrakło w opracowaniu tej usługi, części dotyczącej monitoringu i ewaluacji?

Opieka paliatywna i hospicyjna w placówkach dla Bezdomnych

21/ Cel bardzo dobrze opisany powiązany z osobami bezdomnymi i skorelowany z celami szczegółowymi. Przez to dobrze opisane również rezultaty. Kompetencje do wykonywania usługi w placówce dla bezdomnych wyspecjalizowany, przeszkolony Zespół. Warunki realizacji usługi, choć zawierają również procedury, to jasno pokazują co w placówce dla bezdomnych musi być spełnione str..252 p. 5.2.9.

22/ Jeśli chodzi o współpracę, to w znacznej części pokazuje obszar współpracy z poszczególnymi partnerami (co jest rzadkością w tym opracowaniu) str.253 p. 5.2.10. Zabrakło zakresu i metod monitoringu i ewaluacji. (nie ma takiego punktu)

Terapia oraz profilaktyka uzależnień od substancji psychoaktywnych osób Bezdomnych

23/ Brak całościowego dookreślenia celów specyficznych dla systemu opieki i wsparcia bezdomnych, jak i dla samych bezdomnych. Ciekawe jest wpisanie w opracowane zasady elementów związanych z bezdomnością, ale można powiedzieć , że ma tu miejsce całkowite podporządkowanie opracowanym w terapii i profilaktyce zasadom, procedurom, jakie w tej dziedzinie są realizowane . We wszystkich elementach jest odniesienie do sytuacji osób bezdomnych. Przy realizatorach usługi bardzo lakonicznie wymienione NGOs, samorządy. Przywołana ogromna ilość przepisów prawnych, ale w żaden sposób nie skomentowanych przez co są mało użyteczne.

Przedmedyczna Pomoc doraźna

24/ Język używany w tej części jest mocno „zakręcony” niejasny. W poszczególnych zdaniach próbuje się zawrzeć zbyt dużą ilość informacji i zaciemnia się w ten sposób opis.

25/ Z celem głównymi celami szczegółowymi jest ten sam problem co w innych częściach opracowania. Ponadto cele tych drobnych usług (aż 12) są bardzo konkretne: np. *skóra lub jej wytwory czyste, bez nieprzyjemnego zapachu*. Może należało to sformułować pozytywnie i nieco szerzej poprawa stanu zdrowotnego skóry podopiecznych.....

26/ Wydaje się, że proponowane punkcie 5.4.9 współpraca przy realizacji usługi, rozwiązanie problemów kadrowych w realizacji tej usługi, jest dość słabą rekomendacją przy tworzeniu systemowych rozwiązań. Taka współpraca z uczelniami i wciąganie studentów studiów medycznych jest ciekawym rozwiązaniem na wzbogacenie danej usługi, ale nie jako podstawa jej realizacji. 11 punktów w opracowaniu poświęconych budowaniu tej współpracy przy braku innych pomysłów i rozwiązań (przynajmniej nie zaprezentowanych), budzi niepokój.

27/ W kosztach i finansowaniu p.5.4.1.1, finansowanie personelu opiekuńczego i pomocniczego, koszty szkoleń pracowników, koszty leków, koszty środków czystości, pielęgnacji i higieny przewiduje się ze źródeł mało stałych, jak darowizny, dotacje, refundacje miejsc pracy czy funduszy unijnych, to oznacza iż ryzyko braku możliwości realizacji tej usługi w opisanym kształcie jest bardzo duże.

28/ Gdyby w ramach ewaluacji dokonać oceny skuteczności przeprowadzonych zabiegów przedmedycznych wykazać, że ta forma wsparcia się po prostu opłaca, bo koszty społeczne i ekonomiczne są mniejsze, to wzmocniłoby to opracowany standard.

Pielęgniarska opieka długoterminowa domowa

29/ Znaczna część opisu zbyt ogólna nie odnosi się ani do placówek, ani osób bezdomnych np.str.284 p.5.5.4 zakres usługi ma w pełni opis ogólny, co do pracy pielęgniarki opieki długoterminowej , nie ma nic specyficznego dla bezdomnego czy placówki.

30/ To samo na str.285 w p.5.5.5 rezultaty usługi i str. 286p.5.5.9 warunki realizacji usługi (jest specyfikacja usługi ale dotyczy pielęgniarki)

31/ Na str. 287 w p.5.5.10 współpraca przy realizacji usługi, jest opisana współpraca pielęgniarki z lekarzem i rehabilitantem, a nie ma nic o placówce. Jedynie na końcu - *Istotnym podmiotem współpracy są pracownicy placówek, którzy w tym przypadku spełniają rolę asystentów i opiekunów i wypełniają zadania, które realizować powinna rodzina osoby niepełnosprawnej.*

32/ Również w p.5.5.12 koszty i finansowania większość opisu zajmuje jak się rozlicza pielęgniarka, w p. 5.5.12.1 wszystkie wymienione koszty bezpośrednio i pośrednio (oprócz pielęgniarki, która rozlicza się samodzielnie) wrzuca się w worek, *Wyżej wymienione koszty mogą być finansowane poprzez dotacje i darowizny, jako pomoc rzeczowa – w postaci sprzętu medycznego, rehabilitacyjnego. Urzędy pracy mają możliwość refundowania kosztów nowych stanowisk pracy i części wynagrodzenia dla osób bezrobotnych podejmujących zatrudnienie jako opiekuni lub asystenci osób niepełnosprawnych (po wcześniejszym przeszkoleniu),* pokazując jedynie ewentualne źródła, wymagające wielu zabiegów (np.stażyci - opiekunowie z PUP). Standard powinien jasno określać skąd te środki będą, a nie ewentualnie mogłyby być, zabezpieczone.

33/ W monitoringu i ewaluacji p.5.5.13 nie planuje się żadnych odniesień do prowadzenia tej usługi w konkretnej placówce, jak sobie poradziła z tą sytuacją, skupiając się jedynie na stanie zdrowia pacjenta/podopiecznego.

Opieka zdrowotna skierowana do osób bezdomnych wymagających opieki lekarskiej, pielęgniarskiej, rehabilitacyjnej terapeutycznej

34/ Cel w formie wyliczanki, jest bardzo rozdrobniony – brak jednoznacznie sprecyzowanego bardziej generalnego/głównego.

Znajdujemy tu wiele określeń mało kategoriycznych. Oczywiście standard może opisywać warianty, ale muszą być wyraźnie zarysowane i wskazywane te, które zp. widzenia danej usługi uznane zostały za najwłaściwsze. Nie powinno się zostawiać zbyt dużej dowolności interpretacji i wyboru, oczywiście może się to dziać w przyjętych granicach elastyczności. NP. str.292p.5.6.4.3 Określenia: *można zatrudnić; najczęstszą praktyką jest ; p.5.6.4.1. istnieje możliwość angażowania; p.5.6.4.2 może być wyposażone; p. 5.6.4.4 może być realizowana we współpracy;* dają zbyt dużą możliwość przyjęcia do wiadomości, ale z

różnych powodów nie skorzystania z tych rekomendacji (jeśli uznać to za rekomendację, a nie ogólny opis możliwości).

5. STANDARD ZATRUDNIENIA I EDUKACJI

W tym opracowaniu podjęta została próba stworzenia standardu, który miałby powiązać działania edukacyjne z późniejszym zatrudnieniem.

Ta część składa się z 5 głównych obszarów zawartych w 4 wymienionych punktach :

- Aktywizacja społeczna,
- Aktywizacja zawodowa,
- Edukacja zawodowa i rozwojowa, oraz
- Zatrudnienie wspierane

W każdym z tych obszarów opisanych wiele drobniejszych usług, np. w Aktywizacji zawodowej i w Edukacji zawodowej i ogólnorozwojowej jest ich po 6, a w Zatrudnieniu wspieranym aż 8.

Uwagi ogólne

Brak spisu treści - Krótki spis treści ułatwiłby znacząco przeglądanie tego materiału i szybkie docieranie do interesujących czytelnika kwestii.

Brak wspólnej dla tej części misji i zasad sprawia, że nie jest jednoznacznie widoczna wspólna płaszczyzna, na której zgrupowane w „Standardzie Zatrudnienie i edukacja” usługi mogłyby być rozpatrywane. Łatwiejsza byłaby prezentacja, ale przede wszystkim opis poszczególnych usług odnoszony do wspólnej misji i zasad byłby bardziej spójny.

W tej części opracowania nie ma również opisu stosowanej metodologii, ani podsumowania dość obszernego materiału.

Układ tekstu jest taki, że często kolejne ważne punkty pisane są „jednym ciągiem”, bez oznaczenia podpunktów, choć jakościowo każdy punkt jest inny, np. str.318 p. 6.1.9

Warunkiem bezwzględny realizacji usług jest czasowe wyprzedzenie ich wykonywania wobec pozostałych obszarów tego standardu. Jednakże mogą być stosowane odstępstwa od tej reguły w przypadku uznania przez realizatorów (pracowników socjalni i innych specjalistów) innego, wyższego stopnia społecznej świadomości u danej osoby (np. po autodiagnozie). Organizator lub realizator obszaru jest zobowiązany zapewnić pracownikowi socjalnemu i psychologowi, doradcy zawodowemu konsultację superwizora.

Zdarza się bardzo zły, niejednoznaczny i chaotyczny język np.Str.321 p.6.2.1 Celem usługi jest także uzyskanie znajomości: prawa do korzystania z usług instytucji rynku pracy oraz usług podmiotów zatrudnienia socjalnego, podstaw prawa pracy, BHP oraz innych przepisów związanych z wykonywaniem pracy, np. przepisów zaopatrzenia emerytalnego. Usługa mierza także do wyrobienia u osoby bezdomnej autoprezentacji wobec przyszłych pracodawców, a także nauki utrzymywania pozytywnych relacji z pracodawcami i współpracownikami oraz umiejętności samooceny i diagnozy własnej kondycji zawodowej oraz planowania dalszego rozwoju zawodowego

lub

Adresatami są osoby zagrożone bezdomnością lub wszystkie grupy osób bezdomnych, zarówno przebywające w placówkach Wsparcia i pomocy np. noclegowniach, schroniskach, jak i osoby przebywające poza placówkami, chętne i gotowe(?) do współpracy z przedstawicielami instytucji pomocy społecznej (publicznych i niepublicznych). W placówkach pomocy i wsparcia dla osób bezdomnych realizacja usług jest obowiązkowa, co wynika z dokumentacji regulaminowej placówki, jak i zaplanowanych programów zajęć (oddziaływanie). Deklaracja osób bezdomnych o skorzystaniu z pakietu działań usług Aktywizacji społecznej jest dobrowolna. W przypadku osoby bezdomnej przebywającej w placówce decyzja ta potwierdzona jest jej pisemną deklaracją. W przypadku osób przebywających w miejscach niemieszkalnych deklaracja powinna składać się z dwóch etapów: okresowej chęci (co to jest okresowa chęć) współdziałania ze streetworkerem, pracownikiem socjalnym lub innym pracownikiem instytucji pomocy i Integracji społecznej, weryfikowanej po 6 miesiącach decyzji ostatecznej, potwierdzonej pisemnie. W tym fragmencie nie wiadomo czy jest to usługa dobrowolna czy obowiązkowa, a także jakie jest kryterium bycia chętym i gotowym.

Uwagi szczegółowe

Cele :

1/ Cele są opisywane w kilku miejscach, co powoduje, że nie wiadomo który opis jest najgłówniejszy, a i sformułowania się różnią. Np. Str. 321 p.6.2.1 i zaraz poniżej 6.2.3. Mają one najczęściej charakter czysto operacyjny i nie zachowują hierarchii (główny nie jest efektem dochodzenia do celów szczegółowych)

2/ Często jest też tak, że cele cząstkowe/zadania są wymieniane jeden po drugim, choć kolejne podpunkty mają zupełnie inny charakter. NP.str313 p.6.1.3

Z głównego celu wynikają zadania szczegółowe:

- *opracowanie autodiagnozy aktualnej kondycji osobistej i społecznej osoby bezdomnej i zagrożonej bezdomnością*

- *skonstruowanie planu wstępnych działań prowadzących do zmiany statusu społecznego i obywatelskiego*

Te dwa dotyczą działań możliwych do przeprowadzenia, pod kontrolą z pełnym poczuciem sprawstwa. Albo są wykonane, albo nie. Natomiast następne:

- *przyjęcie i przestrzeganie zasad i norm kultury współżycia, wzajemnego szacunku, obowiązujących w społeczeństwie*

- *przyjęcie i wywiązywanie się z obowiązków na rzecz społeczności placówki, rodziny, społeczeństwa, państwa*

- *przestrzeganie norm i zasad higieny osobistej, ład i porządku, dbania o swoje zdrowie i zdrowie innych.*

Te trzy powyżej są efektem (mogą, nie muszą) długotrwałej pracy i aby stwierdzić, że zaistniały trzeba przeprowadzić jakieś rozpoznanie (ewaluację).

Czy nie należałoby tak zróżnicowanych elementów odróżniać od siebie czy opatrzyć krótkim komentarzem.

3/ Podobna uwaga dotyczy np. str.324 p.6.2.5 *Na rezultaty składają się:*

- *uzyskanie prawa do świadczeń i usług szkoleniowych oraz zatrudnienia socjalnego i wspieranego –(to jest konkretny)*

- *zdobycie wiedzy o własnych potencjalach i predyspozycjach zawodowych opracowanie indywidualnego planu działania, w którym osoba formułuje cele zawodowe i działania prowadzące do ich osiągnięcia*

- *nabycie umiejętności autoprezentacji, samodzielnego poruszania się na rynku pracy, wyszukiwania ofert pracy, przygotowywania dokumentów aplikacyjnych (te dwa mogą być sprawdzone , np. testami?)*

Natomiast dwa ostatnie wymagają długotrwałej obserwacji i to jakoś powinno być zaakcentowane, skomentowane.

- *przyjęcie aktywnej i mobilnej postawy wobec własnej przyszłości zawodowej*

- *rozwinięcie właściwości osobowych wspomagających proces aktywizacji zawodowej, np. wiary we własne kompetencje zawodowe i społeczne*

4/ Dobre przykłady rozpisanych elementów:

Np. str.325p. 6.2.7 kompetencje realizatora

Również na str.322 p. 6.2.4 ma dobrze rozpisany zakres usługi i w kolejnych podpunktach (poza pierwszym i piątym) jest jasno zapisane czy dane działanie jest uznaniowe czy obowiązkowe. W pierwszym podpunkcie takiego zapisu nie ma, a w piątym podpunkcie jest nieostre - *trener pracy, element, który powinien być traktowany jako obligatoryjny, zwłaszcza wobec osób bezdomnych przebywających w placówkach Pomocy* – ale nie jest to ani oczywiste, ani jednoznaczne, szczególnie jeśli powyższe punkty były tak opisane.

5/ W punkcie - podmioty realizujące str.325p. 6.2.8 jest pewne zamieszanie, gdyż jednym ciągiem wymieniane są : *Działania wchodzące w skład obszaru aktywizacji zawodowej realizują urzędy pracy, centra aktywizacji zawodowej, ośrodki pomocy społecznej, kluby pracy, centra integracji społecznej, kluby integracji społecznej, agencje zatrudnienia, organizacje pozarządowe, ośrodki Szkoleniowe. CIS, KIS, KP odróżnieniu od OPS, PUP czy NGOs nie są podmiotami sensu stricto, gdyż nie mają osobowości prawnej. Są raczej rodzajem zinstytucjonalizowanej metody (powinno być precyzyjnie).*

6/ Idąc dalej w warunkach realizacji str.325 p. 6.2.9 jest powołanie się jedynie na ustawę *Działania w obszarze powinny być stosowane co najmniej przez 3–6 miesięcy, przy czym w przypadku realizacji niektórych indywidualnych programów istnieją wymogi ustawowe (np. zatrudnienie socjalne 6–18 miesięcy).* Czy to znaczy, że to jest zgodnie ze standardem czy „ulegamy” rozwiązaniom ustawowym.

7/ Miejsce umocowania usługi str.317 p.6.1.6.

Do tej pory w tak zatytułowanym punkcie opisywane były regulacje prawne związane z realizacją danej usługi. W tym punkcie znalazły się informacje od miejsca wykonywania usługi, po współpracę z innymi podmiotami, aktywnymi w tej branży.

8/ W dziale edukacja zawodowa i ogólnorozwojowa str.329p.6.3.1 użyto po raz pierwszy określenia „obszar”, a nie usługa. Może to być uzasadnione, bo ten Dział ma dwa nurty, ale powinno to być wyjaśnione.

9/ Wp.6.3.2 i następnym 6.3.3 są informacje różniące się od siebie.

W pierwszym jest *Odbiorcami działań są wszystkie osoby zagrożone bezdomnością i bezdomne, realizujące jedną z form kontraktu socjalnego – IPWzB, IPZS itp. (Okoń W., red., 1981)*, w drugim powołano się na p.3.2 , gdzie nie ma takich zawężeń.

10/ Str.331 p.6.3.6 Miejsce wykonywania usługi

Miejsce wykonywania usług zależy od konkretnej sytuacji osoby bezdomnej i zagrożonej bezdomnością korzystającej ze wsparcia i pomocy i przebywającej w danym środowisku, często jest potwierdzone zawartymi kontraktami lub indywidualnymi programami.

Stwierdzenie bardzo ogólne, bez szczególnych rekomendacji.

11/ 6.3.8 Podmioty realizujące, nie jest (jak zawsze) opisane w jakim zakresie.

12/ W punkcie współpracy przy realizacji obszaru p.6.3.10 pojawiły się zakresy współpracy

- *opracowania i wdrożenia gminnej strategii rozwoju społecznego poprzez edukację ogólnorozwojową i zawodową osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością*

- *powierzenia zadania koordynacji działań w zakresie obszaru na poziomie gminy*

- *prowadzenia gminnego informatorium o możliwościach kształcenia*
ale jak i kto to powinien robić rekomendacji nie ma.

13/ Kwestie finansowania p.6.3.12 i ewaluacji p.6.3.13 są jak w większości opisów bardzo schematyczne

Zatrudnienie wspierane

14/ Brak klarowności w opisie

Str.335 p.6.4.1 nazwa usługi – tej nazwy w tym punkcie nie ma, a jest odniesienie do ustawowego pojęcia , mówi się o obszarze, a nie o usłudze, a na koniec dodaje się warunek. - *Ten obszar obejmuje zarówno działania wynikające z pojęcia ustawowego „zatrudnienie wspierane” (ustawa z dnia 13 czerwca 2003 r.*

o zatrudnieniu socjalnym), jak i inne proponowane w niniejszym opracowaniu elementy. Założeniem dla tego obszaru jest stosowanie go przez okres nie krótszy niż 6 miesięcy.

To jest kompletnie niezrozumiałe i nic nie porządkuje, a część nie powinna być w tym miejscu

15/ Cel, str.335 p.6.4.3 *Celem jest skierowanie bezrobotnej osoby bezdomnej bądź zagrożonej bezdomnością do pracodawców, o których mowa w przepisach.....*

Samo brzmienie tego elementu jest nieoczywiste, a odwołanie się do przepisów w tym miejscu (a nie w p. umiejscowienie usługi) jest nie potrzebne. Poza tym tak sformułowany cel jest czysto techniczny, cele szczegółowe poniżej są bardziej ogólne czyli na wyższym szczeblu w hierarchii.

16/ Zakres usługi, str.336 p.6.4.4 jest rozpisany na każdą dostępną formę z przypisaną ustawą, czy tu nie byłoby lepiej opisać warunki brzegowe, które są najlepsze dla danej usługi wobec bezdomnych, a ust. podać w nawiasie na końcu.

17/ W rezultatach str.337p.6.4.5 są opisane rezultaty o różnorodnej charakterystyce bez żadnego komentarza. W pierwszym punkcie jest mowa o zatrudnieniu potwierdzonym - „umową o pracę” *zatrudnienie osoby bezdomnej na otwartym rynku pracy potwierdzone umową o pracę na stanowisku zgodnym ze zdobytymi kwalifikacjami, umiejętnościami oraz doświadczeniem praktycznym zdobytym w okresie zatrudnienia wspieranego*

Wobec bardzo niejednoznacznych a czasami nawet niejasnych co do najlepszych rozwiązań, to oczekiwanie wydaje się bardzo wymagające. Czy nie wystarczyłaby np.umowa zlecenie na dłuższy czas?

18/ Str.337 p.6.4.6 i 338 p.6.4.8 Miejsce wykonywania usługi i podmioty realizujące mają te same zapisy ? dlaczego, przy czym raz jeszcze trzeba stwierdzić, że CIS i KIS nie są podmiotami, tylko programami, metodą stosowaną przez instytucje prowadzącą CIS czy KIS.

19/ W warunkach realizacji usługi Str.338 p.6.4.9 poza przytoczeniem ustawy i wymagań PUP, jest *Ludzie bezdomni mogą korzystać ze wszystkich wymienionych form zatrudnienia wspieranego, pod warunkiem że spełniają określone kryteria. Zatrudnienie wspierane nie powinno być stosowane w przypadku osób bezdomnych spełniających kryteria, ale do tego nieprzygotowanych.*

Ale co to znaczy w standardzie „określone kryteria” (czy tylko te ustawowe?) i „nieprzygotowani”? nie wiadomo(nie ma żadnego odnośnika).

20/ Jeśli chodzi o współpracę przy realizacji usługi str. 338 p.6.4.10, to wymienionych wiele podmiotów, le na czym współpraca ma polegać nie ma wskazań.

21/ W kosztach str.340 p.6.4.12 na samym końcu jest *koszty zatrudnienia wspieranego zostają pomniejszone o wartość wypracowaną przez daną osobę w trakcie zatrudnienia wspieranego, a także o wartość nabytych umiejętności oraz doświadczenia zawodowego i umiejętności społecznych.*

Ciekawe, ale nie ma żadnej metodologii jak to policzyć, więc trzeba to potraktować jak swego rodzaju życzenie, ale standard?

22/ W monitoringu i ewaluacji str.340 p.6.4.13 chyba po raz Pierwszy ewaluacją objęta ma być współpraca przy realizacji , co wydaje się bardzo ciekawe i potrzebne.

6. STREETWORKING

Wydaje się, że ta część publikacji jest najbardziej spójna i najbardziej przejrzysta, mimo że dotyczy sfery najmniej znanej, gdyż stanowisko streetworkera nie jest szeroko stosowane w systemie wsparcia osób bezdomnych. Zarówno zawartość merytoryczna, jak i język tej części nie budzi większych zastrzeżeń. Opis nie jest „przegadany” (stąd najmniej uwag).

Uwagi ogólne.

Tak, jak i w pozostałych częściach opracowania nie zamieszczono spisu treści, który bardzo ułatwiłby „poruszanie się” po tym tekście.

Również, zabrakło wyrażenia misji i sformułowania zasad na początku opisu, które odnosiłyby się generalnie do całego standardu.

Nie ma również opisu zastosowanej metodologii pracy, choć autorzy tej części chyba w największym stopniu skorzystali z porządku zaproponowanego we wspomnianym na wstępie poradniku standaryzacji usług społecznych.

Ten opis standardu również nie posiada podsumowania, w którym mogłyby zostać zawarte ważne refleksje odnoszące się do zaprezentowanych rozwiązań.

Uwagi szczegółowe

Cele:

1/ Cele w tej części są stosunkowo dobrze opisane z podziałem na kilka kategorii. Ujęcie jest bardzo szerokie, poświęcono im aż 6 podpunktów str. 345-347 p.7.3.

2/ Cel systemowy p.7.3.1 określony jest jako *działanie zapewniające.....*, a w takich kategoriach celów nie powinno się opisywać, szczególnie celów systemowych. W celach szczegółowych str. 346. p.7.3.1.2 w pierwszym kwadraciku jest w nawiasie (*realizowanego zgodnie przyjętym standardem*), a przecież to jest właśnie opis tego standardu, więc do czego się odwołujemy.. W trzecim kwadraciku mamy znowu cel z kategorii działania *aktywizacja środowiska lokalnego na rzecz osób bezdomnych*.

Pojawia się wątpliwość jak tego typu działalność *ma przełamywać stereotypy dotyczące bezdomności*.

3/ W celach jednostkowych str.346 p.7.3.2 znowu pojawia się *działania indywidualne* a w celu głównym (jednostkowym) p.7.3.2.1 *Przeciwdziałanie utracie zdrowia i życia osób bezdomnych przebywających w miejscach niemieszkalnych* .można by znaleźć formułę pozytywną, a następne punkty *motywowanie do zmian sposobu życia i towarzyszenie/asystowanie osobom bezdomnym.....* zamienić na kategorie celów, bo są to działania. Pojawia się również wątpliwość co do ilości celów, jakie są postawione przed pracą streetworkera?

Rezultaty:

4/ Są one klarownie opisane, ale tu też jest ich bardzo wiele, może zbyt wiele? Przy czy wątpliwości budzą (tak jak przy celach) *zmiana w społeczności wizerunku osoby bezdomnej*.

Zakres usługi:

5/ Ten element jest również szeroko i klarownie opisany, zarówno od strony teoretycznej, jak praktycznej. Składa się z dwóch części: obszarów i mapy miejsc niemieszkalnych. W pierwszym, wymienionych i opisanych jest 6 etapów/obszarów pracy streetworkera w uporządkowany sposób (tabela nr 1 na str.360 podsumowuje to przejrzyscie).

6/ Na końcu każdego zestawienia są uwagi, które zazwyczaj wskazują szczególnie istotne sprawy w wykonywaniu pracy.Np.str.354 p.7.5.1.2 uwagi, mówi o bezpieczeństwie. Ten element powtórzony jest w uwagach na str.357

p.7.5.1.4 *dbanie przede wszystkim o własne bezpieczeństwo zdrowie* i choć intencja jest jasna, to takie stwierdzenie chyba jest zbyt mocne. Nie ma odwołania się do przyjętych zasad dotyczących tego zagadnienia.

7/ Na str.355 p.3.5.1.3 w uwagach, określa niezbędne reguły szersze, a w 3 podpunkcie (kwadraciku) udzielona jest już zbyt szczegółowa instrukcja jak należy „patrzeć w oczy rozmówcy”.

8/ Na str.356 p.7.5.1.4 dwukrotnie pojawia się ten sam element *towarzystwo osobom bezdomnym w dotarciu do adekwatnych dla ich sytuacji placówek pomocy społecznej*. Raz w celach raz w działaniach.

9/ Dalej w rezultatach na str.357 jest rozdawanie ulotek informujących o *możliwościach uzyskania adekwatnej Pomocy*, to jest działanie a nie rezultat.

10/ Poniżej mówi się o technikach pracy, ale *nawiązywanie i budowanie relacji, której towarzyszyć powinien wzrost zaufania osoby bezdomnej do streetworkera* i modelowanie społecznie akceptowanych postaw i zachowań to nie są techniki. Przy czym napisane jest *Oto niektóre z nich, ale nie wiadomo czy to są wybrane, bo najważniejsze, bo niezbędne czy tak po prostu przykładowe*.

11/Niejasny wydaje się również podpunkt na str.358 p.7.5.1.5 *wspieranie samodzielności życiowej, niezależności od pomocy*. Jak to na zakończenie relacji ma być realizowane?

12/ W p.7.5.1.6 interwencji, jest *powinien mieć ze sobą sprawny, naładowany telefon i apteczkę lub co najmniej rękawiczki jednorazowe*. Ta informacja musi być jednoznaczna, bo apteczka służy bezdomnemu a rękawiczki streetworkerowi.

13/ Mapa miejsc niemieszkalnych jest bardzo ciekawym i ważnym narzędziem pracy Streetworkera. Jest ona dobrze opisana, zarówno od stron przydatności do pracy w terenie z bezdomnymi, jak i minimalnej zawartości informacyjnej.

14/ Po raz Pierwszy w tym opracowaniu (całej publikacji) pojawił się tak dojrzały i rozsądny komentarz w części - prawne uwarunkowania usługi. Całkowicie zgadzam się z jego treścią. Dostosowanie prawa do większości rozwiązań w GSWB powinno dokonywać się na poziomie prawa lokalnego. Jest to rekomendacja odnosząca się do całego opracowania.

Kompetencje p.7.7:

15/ Kwalifikacje formalne p.7.7.1(tab. 2) i kwalifikacje psychospołeczne p.7.7.2 (tab.3) są bardzo dobrze i precyzyjnie opisane przy czym zastosowany jest podział na niezbędne i wskazane, co zawsze przy budowie standardów powinno mieć miejsce.

Również przewidziane –konieczne Szkolenia nie budzą najmniejszych wątpliwości.

Akceptując stwierdzenie, że dla streetworkera zdecydowanie ważniejsze jest doświadczenie niż formalne wykształcenie, wydaje mi się jednak, że przy tak szerokim spektrum zadań i umiejętności należy określić minimalne wykształcenie na poziom średni, gdyż dopiero na tym poziomie można mówić o możliwości prawidłowego odczytywania rzeczywistości posługując się wspólnym kodem kulturowym (wartości kanoniczne).

16/ Realizatorzy usługi i warunki realizacji są opisane niezwykle precyzyjnie, elastycznie i wariantowo, wyczerpująco - nie ma uwag.

17/ Jeśli chodzi o współpracę, przy realizacji usługi, to brak zakresów współpracy z poszczególnymi partnerami. Mimo, że w kilku wypadkach wydają się one oczywiste (i wspomniane wcześniej – straż, policja), to powinny jednak być uwzględnione. Warto powtórzyć, że CIS i KIS nie są samodzielnymi bytami, więc partnerami będą tu podmioty prowadzące tego rodzaju działalność.

18/ Po raz pierwszy jest podany cel prowadzenia dokumentacji, co bardzo dobrze uzasadnia konieczność opracowywania i gromadzenia czasem licznych dokumentów.

19/ Koszty i finansowanie są opisane podobnie jak w poprzednich częściach, ale z większą szczegółowością. Informacja o potencjalnych źródłach również podaje fundusze europejskie lub norweskie. Te środki są tylko na innowacyjne lub wdrożeniowe projektu, nie da się za nie utrzymać stałego działania streetworkerów. Nie ma propozycji z jakich środków korzystać przy poszczególnych działaniach.

20/ Monitoring i ewaluacja p.7.13

Jest opisana w tabeli zawiera wszystkie ważne elementy, jest całościowa.

Pojawia się również superwizja p.7.14, jako nowoczesna metoda wspierania realizatorów trudnej pracy z ludźmi i dla ludzi.

VII – REKOMENDACJE.

Większość rekomendacji szczegółowych znajduje się w dziale VI ekspertyzy, zawierającym ocenę poszczególnych standardów. Są one sformułowane adekwatnie do istniejących w teście zapisów, na tle przywołanego urywka oryginału.

Rekomendacje generalne, odnoszące się do całości opracowania:

- przy przedstawianiu poszczególnych rozwiązań, należy podkreślać w sposób szczególny wagę zasadniczą rolę podmiotów pozarządowych w przygotowaniu i realizacji opisywanych usług (zgodnie z konstytucyjną zasadą pomocniczości);
- należy wybrać jedną, spójną metodę standaryzacyjną i konsekwentnie ją stosować. Zastosowanie tej samej metody do wszystkich standardów w znacznej mierze uspołżni opracowany i prezentowany materiał;
- należy wypracować i zaprezentować misję oraz zasady na jakich opiera się koncepcja całego modelu, jak i poszczególnych standardów;
- przyjmując poszczególne rozwiązania, należy zwrócić szczególną uwagę na kontekst lokalny i dokonując wyboru, kierować się uwarunkowaniami jakie są możliwe w środowisku lokalnym, dotyczy to również regulacji prawnych – w prawie lokalnym.;
- konieczne jest wyraziste określanie warunków brzegowych opisywanych rozwiązań, szczególnie standardu minimalnego, poniżej którego zejść nie można, ale także standardu optymalnego-rekomendowanego. Taki wymóg nakładają na proces standaryzacji zasady (elastyczności i ramowości);
- należy poprawić język, którym opisywany jest model, gdyż jest on nieprecyzyjny, ograniczony, jest to słaby styl;
- należy każdy standard podsumować krótkim opisem;
- wszelkie rozwiązania dotyczące bezpośredniego wsparcia osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością powinny być rozpatrywane i

podejmowane we współpracy z wieloma partnerami (partnerstwo lokalne), na poziomie lokalnym;

- wskazane byłoby przywołując przepisy prawa w poszczególnych częściach opracowania, dokonać zwięzłego opisu ich merytorycznej zawartości i konsekwencji stosowania (lub nie);
- należy przejrzeć zamieszczony pod koniec opracowania słownik i uzupełnić go o kolejne słowa, które mogą budzić wątpliwości, a nie zostały zdefiniowane. Poniżej terminy, które moim zdaniem powinny być zdefiniowane i znaleźć się w słowniku (słownik jest bardzo dobrym pomysłem): STANDARD, OBSZARY NIEDOŻYWIENIA, SUBSTANDARDOWE, PRZESTRZEŃ PUBLICZNA, ZAPEWNIENIE INTYMNOŚCI, SZANUJĄCY GODNOŚĆ, INTERWENCJA, INTEGRACJA, PROFILAKTYKA (część tych terminów znalazła się w materiałach w aneksach, ale nie są mi wiadome czy te materiały są częścią standardów czy nie).

VIII – PODSUMOWANIE

Praca nad powyższymi standardami z całą pewnością przyniosła znaczące efekty. Poza samym dokumentem, który wymaga jeszcze sporo pracy, grupy robocze zintegrowały się, a zasoby przyszłych członków partnerstwa na rzecz przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu zostały lepiej rozpoznane. Doskonalenie formuły powstałych standardów jest wpisane w ciągłe monitorowanie zmian uwarunkowań, jak i proces ewaluacji, który pozwala na stałe poprawianie jakości przyjętych rozwiązań.

Niniejsza ekspertyza stanowi próbę krytycznego przeglądu zaproponowanych rozwiązań. Jednakże ze względu na obszerność i ogromną różnorodność materiału (8 obszarów w 6 standardach), a także stosunkowo niedługi czas jaki został wyznaczony na jej wykonanie z pewnością nie wydobywa wszystkich ułomności, ale również silnych stron wypracowanych rozwiązań.

Pracę nad standardami należy traktować jako stałe zadanie grupy standaryzacyjnej, bo tylko w ten sposób „na czas” zostaną zauważone zmieniające się uwarunkowania a wypracowane rozwiązania będą adekwatne do zmieniających się potrzeb ludzi bezdomnych i zagrożonych bezdomnością.