



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

**IPiSS**

**Mazowsze.**  
serce Polski

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Mariusz Pawłowski, Piotr Broda-Wysocki

**DZIAŁANIA PODEJMOWANE  
PRZEZ OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ  
I ORGANIZACJE POZARZĄDOWE  
NA RZECZ BEZDOMNYCH  
W WOJEWÓDZTWIE MAZOWIECKIM**

**Raport z badań**

**Publikacja jest rezultatem realizacji projektu  
„Bezdomność na Mazowszu”  
i jest współfinansowana ze środków  
Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

**DZIAŁANIA PODEJMOWANE  
PRZEZ OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ  
I ORGANIZACJE POZARZĄDOWE  
NA RZECZ BEZDOMNYCH  
W WOJEWÓDZTWIE MAZOWIECKIM**

**Raport z badań**

**Autorzy:**

***Mariusz Pawłowski***

Wprowadzenie

Część I

Działania podejmowane przez ośrodki pomocy społecznej i organizacje pozarządowe na rzecz bezdomnych w województwie mazowieckim – badanie pracowników socjalnych

Aneks 1, 2

Zakończenie – uwagi końcowe i rekomendacje

***Piotr Broda-Wysocki***

Część II

Działania podejmowane przez ośrodki pomocy społecznej i organizacje pozarządowe na rzecz bezdomnych w województwie mazowieckim – badanie kierowników ośrodków pomocy społecznej i organizacji pozarządowych

Aneks 1, 2

Zakończenie – uwagi końcowe i rekomendacje



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

IPiSS

Mazowsze.  
serce Polski

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Mariusz Pawłowski, Piotr Broda-Wysocki

**DZIAŁANIA PODEJMOWANE  
PRZEZ OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ  
I ORGANIZACJE POZARZĄDOWE  
NA RZECZ BEZDOMNYCH  
W WOJEWÓDZTWIE MAZOWIECKIM**

**Raport z badań**

**Warszawa 2013**

Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, [www.ipiss.com.pl](http://www.ipiss.com.pl)

Publikacja jest rezultatem realizacji Projektu: „Bezdomność na Mazowszu”  
współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Priorytet VII. Promocja integracji społecznej

Działanie 7.2. Przeciwdziałanie wykluczeniu i wzmocnienie sektora ekonomii społecznej

Poddziałanie 7.2.1. Aktywizacja zawodowa i społeczne osób zagrożonych wykluczeniem społecznym

#### ZESPÓŁ OPINIODAWCZO-WYDAWNICZY

*Bożenna Balcerzak-Paradowska (przewodnicząca),  
Marek Bednarski, Zdzisław Czajka, Daria Szatkowska,  
Danuta Szymanowska, Gertruda Uścińska, Jerzy Wratny*

#### Recenzent

*dr Anna Monika Kruk*

#### Projekt okładki

*Luiza Patrycja Daab*

#### Redakcja

*Beata Maria Mizerska*

#### Redakcja techniczna

*Daria Szatkowska*

#### Skład komputerowy

*Janina Magnuszewska*

© Copyright by Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa 2013

Wszelkie prawa zastrzeżone. Każda reprodukcja lub adaptacja całości bądź części  
niniejszej publikacji, niezależnie od zastosowanej techniki reprodukcji (drukarskiej,  
fotograficznej, komputerowej i in.), wymaga pisemnej zgody Wydawcy

ISBN 978-83-61125-76-1

Druk: Oficyna Wydawniczo-Poligraficzna i Reklamowo-Handlowa „ADAM” Adam Mazurek,  
nakład 1000 egz., 25 ark. wyd.

## SPIS TREŚCI

|                   |   |
|-------------------|---|
| Wprowadzenie..... | 7 |
|-------------------|---|

### Część I

#### DZIAŁANIA PODEJMOWANE PRZEZ OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ I ORGANIZACJE POZARZĄDOWE NA RZECZ BEZDOMNYCH W WOJEWÓDZTWIE MAZOWIECKIM – BADANIE PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH

|  |    |
|--|----|
| 1. Zagadnienia metodyczne .....  | 11 |
| 1.1. Przedmiot, cel i zakres badania .....   | 11 |
| 1.2. Problemy badawcze .....   | 11 |
| 1.3. Technika, narzędzie badawcze, teren organizacji badania, sposób opracowania wyników.....  | 13 |
| 2. Charakterystyka socjodemograficzna respondentów.....  | 15 |
| 3. Ośrodki pomocy społecznej i organizacje pozarządowe jako podmioty regionalnej polityki społecznej.<br>Diagnoza działań.....                                     | 18 |
| 3.1. Przesłanki do realizacji działań pomocowych na rzecz bezdomnych.....  | 18 |
| 3.2. Koordynacja działań pomocowych na terenie gminy i województwa.....  | 19 |
| 3.3. Zaplecze kadrowe, organizacyjne, lokalowe i finansowe OPS i NGO.....  | 24 |
| 3.4. Określenie zakresu dostępności i uwarunkowań działań pomocowych na rzecz osób bezdomnych<br>w mazowieckich gminach – międzysektorowa wymiana informacji ..... | 29 |
| 3.5. Kompetencje pracowników socjalnych OPS i NGO w zakresie pracy socjalnej.....  | 36 |
| 4. Ocena skuteczności działań OPS i NGO oraz ich komplementarność jako podmiotów<br>regionalnej polityki .....   | 40 |
| 4.1. Poglądy pracowników socjalnych na temat prowadzenia ocen skuteczności pomocy bezdomnym<br>oraz ich samoocena.....   | 40 |
| 4.2. Działania o charakterze osłonowym i aktywizacyjnym .....  | 46 |
| 4.3. Skuteczność pomocy w kontekście pracy socjalnej i uregulowań prawnych .....   | 50 |
| 4.4. Przygotowanie placówek do prowadzenia pomocy bezdomnym, uwzględnieniem kadry, bazy lokalowej<br>i wyposażenia technicznego .....                              | 54 |
| 4.5. Ocena działań pomocowych z uwzględnieniem podmiotu realizującego pomoc oraz kryterium współpracy<br>międzysektorowej.....                                     | 57 |
| 4.6. Działania pozwalające zwiększyć skuteczność pomocy .....  | 63 |
| 5. Współpraca ośrodków pomocy społecznej z organizacjami pozarządowymi działającymi<br>na rzecz bezdomnych.....  | 66 |
| 6. Oceny możliwości współdziałania OPS i NGO na rzecz bezdomnych.....  | 74 |
| 7. Kierunki doskonalenia pomocy bezdomnym i współdziałania OPS i NGO.....  | 79 |
| 8. Podsumowanie i wnioski.....   | 88 |

### Część II

#### DZIAŁANIA PODEJMOWANE PRZEZ OŚRODKI POMOCY SPOŁECZNEJ I ORGANIZACJE POZARZĄDOWE NA RZECZ BEZDOMNYCH W WOJEWÓDZTWIE MAZOWIECKIM – BADANIE KIEROWNIKÓW OŚRODKÓW POMOCY SPOŁECZNEJ I ORGANIZACJI POZARZĄDOWYCH

|   |     |
|---|-----|
| 1. Zagadnienia metodyczne .....   | 103 |
| 2. Źródła finansowania wsparcia dla osób bezdomnych .....                   | 103 |
| 3. Znajomość zapisów strategii .....  | 104 |
| 4. Koordynacja działań pomocowych w województwie .....                      | 105 |
| 5. Ocena skuteczności pomocy i propozycje wskaźników .....                  | 106 |
| 6. Współpraca NGO i OPS.....  | 108 |
| 7. Pomoc a regulacje prawne.....  | 109 |
| 8. Postulowane zmiany w sferze finansowania pomocy oraz źródła pomocy ..... | 110 |
| 9. Przyczyny niewydolności systemu polityki społecznej.....                 | 111 |

|   |                             |
|---|-----------------------------|
| 10. Współpraca NGO i OPS oraz podział kompetencyjny.....  | 113                         |
| 10.1. Przypadki współpracy .....  | 113                         |
| 10.2. Formalizacja współpracy.....  | 114                         |
| 10.3. Komplementarność <i>versus</i> konkurencyjność NGO i OPS.....   | 114                         |
| 10.4. Ocena i postulaty zmian w obszarze współpracy.....  | 115                         |
| 11. Sfery wymagające reform .....   | 117                         |
| 12. Postulowane zasady współpracy NGO i OPS oraz sposoby finansowania działań NGO .....   | 122                         |
| 12.1. Postulowane zasady współpracy .....   | 122                         |
| 12.2. Sposoby finansowania działań NGO .....  | 123                         |
| 13. Wnioski .....   | 123                         |
| <br>ZAKOŃCZENIE – UWAGI KOŃCOWE I REKOMENDACJE .....  | <br>126                     |
| <br>Aneks 1 do części I<br>Poglądy pracowników socjalnych na temat możliwości wdrożenia dodatkowych działań na terenie<br>gminy służących zwiększeniu skuteczności pomocy bezdomnym ..... | <br><br><br><br><br><br>130 |
| Aneks 2 do części I<br>Określenie przez pracowników socjalnych ogólnych zasad udzielania pomocy bezdomnym<br>dla poszczególnych rodzajów pomocy.....                                      | <br><br><br><br>159         |
| <br>Aneks 1 do części II<br>Legenda – symbole widoczne w matrycy i w raporcie .....   | <br><br><br>169             |
| Aneks 2 do części II<br>Matryca.....  | <br>170                     |
| <br>Spis tabel – część I i II .....   | <br>190                     |

## WPROWADZENIE

Niniejsze raporty są pierwszym obszernym opracowaniem wieńczącym badanie właściwe realizowane w ramach projektu „Bezdomność na Mazowszu” (w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego). Projekt był kompleksowym i innowacyjnym przedsięwzięciem badawczym o charakterze regionalnym – wojewódzkim, a został zrealizowany przez Instytut Pracy i Spraw Socjalnych w Warszawie.

Przyglądając się strukturze publikacji, można powiedzieć, że składa się ona z trzech głównych części.

W pierwszej części opracowania (badanie pracowników socjalnych ośrodków pomocy społecznej i organizacji pozarządowych) i w drugiej części (badanie kierowników ośrodków pomocy społecznej i organizacji pozarządowych) skoncentrowano się na celach i zakresie badania, problemach badawczych, przedstawiono techniki oraz narzędzia badawcze. Zaprezentowano również analityczne ujęcie wyników badania, na podstawie zgromadzonego materiału empirycznego. W każdej części przedstawiono również podsumowanie i wnioski.

Publikację zamyka część zawierająca uwagi końcowe i rekomendacje. Dokonano w niej syntezy wyników z punktu widzenia możliwości wypracowania modelu pomocy bezdomnym oraz zamieszczono sugestie co do kierunku przyszłych badań.

Autorzy raportów składają podziękowania osobom fizycznym i prawnym, które przyczyniły się do powstania publikacji, w szczególności wszystkim, którzy zgodzili się i znaleźli czas na udział w badaniu.





## **Część I**

**Działania podejmowane przez ośrodki pomocy społecznej  
i organizacje pozarządowe na rzecz bezdomnych  
w województwie mazowieckim  
– badanie pracowników socjalnych**



# 1. Zagadnienia metodyczne

## 1.1. Przedmiot, cel i zakres badania

Przedmiotem badania jest problematyka dotycząca funkcjonowania mazowieckich ośrodków pomocy społecznej (OPS) i organizacji pozarządowych (NGO) działających na rzecz bezdomnych jako podmiotów regionalnej polityki społecznej.

Celem badania było zgromadzenie informacji pozwalających poznać formy, zasady, zakres świadczonych usług, zdiagnozować współpracę, określić pozycję ośrodków pomocy społecznej na rynku usług socjalnych świadczonych na rzecz bezdomnych w relacji do usług świadczonych przez organizacje pozarządowe oraz określić wskazania dla działalności praktycznej, m.in. dotyczące wypracowania modelowych rozwiązań w zakresie współpracy oraz tworzenia wspólnych gminnych strategii integracji i rozwiązywania problemów społecznych oraz modelu wychodzenia z bezdomności.

Do osiągnięcia tak sformułowanego celu badania konieczne było przeprowadzenie postępowania badawczego w następujących obszarach:

1. Określenie zakresu dostępności w poszczególnych gminach działań pomocowych podejmowanych przez mazowieckie ośrodki pomocy społecznej i organizacje pozarządowe na rzecz bezdomnych poprzez analizę funkcjonowania OPS i NGO jako podmiotów regionalnej polityki społecznej (diagnoza działań).

2. Dokonanie oceny skuteczności działań OPS i NGO i wskazania dotyczące ich doskonalenia według zaproponowanych przez autora kryteriów i wskaźników.

3. Wyjaśnienie problemu realizowanej współpracy ośrodków pomocy społecznej z organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz bezdomnych.

4. Dokonanie oceny możliwości współdziałania OPS i NGO na rzecz bezdomnych, wskazania dotyczące doskonalenia współpracy w tym zakresie według zaproponowanych przez autora kryteriów i wskaźników.

5. Wyłonienie wskazań co do modelu pomocy bezdomnym i model współdziałania OPS i NGO według pracowników socjalnych sektora samorządowego i pozarządowego oraz zaprezentowanie modelu autorskiego.

## 1.2. Problemy badawcze

Z założonym postępowaniem badawczym wiązała się konieczność określenia szczególnych problemów, tj.:

- Czy z mazowieckiej polityki społecznej wynikają wyraźne przesłanki (ogólna doktryna) do realizacji działań pomocowych skierowanych do bezdomnych i czy są one podejmowane przez OPS i NGO?

- Jakie jest zaplecze kadrowe, organizacyjne, lokalowe i finansowe OPS i NGO w działaniach pomocowych na rzecz bezdomnych?

- Jakie działania/usługi na rzecz bezdomnych były podejmowane przez OPS?
- Jakie działania/usługi na rzecz bezdomnych były podejmowane przez NGO?
- Jakie były zasady podziału w realizacji usług na rzecz bezdomnych?
- Jaki jest główny cel pomocy bezdomnym?
- Przy użyciu jakich metod i narzędzi ten cel był realizowany?
- Jakie stosowano metody i narzędzia?
- Jak należy badać skuteczność działań OPS na rzecz bezdomnych?
- Jak należy badać skuteczność działań NGO na rzecz bezdomnych?
- W jakim stopniu skuteczne są działania podejmowane przez OPS w zakresie aktywnej integracji osób bezdomnych?
- W jakim stopniu skuteczne są działania podejmowane przez NGO w zakresie aktywnej integracji osób bezdomnych?
- Czy i w jakim zakresie wysoka skuteczność działań na rzecz bezdomnych w sferze aktywnej integracji jest związana z szeroką płaszczyzną współpracy pomiędzy OPS a NGO?
- Jakie warunki decydujące o skuteczności działań na rzecz bezdomnych w zakresie aktywnej integracji powinny być w placówkach pomocowych spełnione, aby uzyskać skuteczność na wyższym niż obecnie poziomie?
- Czy i w jakim zakresie indywidualne programy wychodzenia z bezdomności poprawiają skuteczność pracy socjalnej w placówce pomocowej (rejonie działania OPS)?
- W jakim zakresie powinna być stosowana zasada komplementarności?
- Jakie świadczenia ponad obecnie realizowane powinny być udzielane przez placówkę pomocową, aby zapewnić komplementarność pomocy na terenie gminy (rejonu działania OPS)?
- Jaka powinna być udzielana pomoc bezdomnym na terenie gminy (rejonu działania OPS) poza obecnie udzielaną przez OPS i NGO?
- Czy istnieją (a jeśli tak, to jakie) obszary, w których usługi OPS i NGO są komplementarne?
- Czy istnieją (a jeśli tak, to jakie) obszary, w których usługi OPS i NGO są konkurencyjne?
- Czy jest wypracowana strategia współpracy – gminna strategia rozwiązywania problemów społecznych, jakie są jej założenia dotyczące bezdomnych?
- Jeżeli nie wypracowano ww. strategii, jakie są założenia współpracy *ad hoc*?
- Czy były określone zasady podziału kompetencyjnego pomiędzy OPS i NGO w realizacji usług na rzecz bezdomnych?
- Czy istnieją (a jeśli tak, to jakie) obszary współpracy pomiędzy OPS i NGO w realizacji usług na rzecz bezdomnych?
- Na czym ta współpraca polega?
- Czy są realizowane partnerskie projekty na rzecz bezdomnych?
- Czy ośrodki pomocy społecznej są uważane za mało efektywne instytucje, w których prowadzi się działania według sztywnych i zbiurokratyzowanych procedur?
- Jakie reformy w tym zakresie należy przeprowadzić, aby zwiększyć efektywność działań OPS na rzecz bezdomnych?
- Jakie bariery występują w stosowaniu metod pracy socjalnej?
- Jakie bariery występują w korzystaniu z narzędzi stosowanych w obszarze pomocy i integracji społecznej?

- Jakie są potrzeby i możliwości wzmocnienia współpracy między OPS i NGO, w szczególności przy opracowywaniu i realizacji wspólnych gminnych strategii rozwiązywania problemów społecznych, z uwzględnieniem problematyki bezdomności?
- Jakie czynniki zakłócały współpracę między OPS i NGO?
- Jak doskonalić współpracę między OPS i NGO?
- Jakie są potrzeby i możliwości wzmocnienia współpracy między OPS i NGO w opracowywaniu i wdrażaniu modelu wychodzenia z bezdomności?
- Jakie formy i metody działań w OPS i NGO można wskazać „dobre praktyki” godne promowania?
- Jaki powinien być podział kompetencyjny OPS i NGO w realizacji usług na rzecz bezdomnych?
- Jakich sfer współdziałania OPS i NGO powinny dotyczyć rozwiązania modelowe (wzorcowe) pomocy bezdomnym?
- Czy istnieje potrzeba stworzenia standardów usług dla bezdomnych i ich stosowania?

Zastosowany kwestionariusz wywiadu był ułożony zgodnie z intencją merytoryczną problemów i obejmował w szczególności metryczkę, która zawierała pytania dotyczące płci, wieku, poziomu wykształcenia, obecnie zajmowanego stanowiska, doświadczenia zawodowego w pracy socjalnej z bezdomnymi i podstawy zatrudnienia w placówce pomocowej. Kwestionariusz składał się również z pięciu modułów.

Pierwszy moduł dotyczył zakresu dostępności w poszczególnych gminach działań pomocowych podejmowanych przez mazowieckie ośrodki pomocy społecznej i organizacje pozarządowe na rzecz bezdomnych, funkcjonowania OPS i NGO jak podmioty regionalnej polityki. Respondentów pytano również o przesłanki do realizacji działań pomocowych, zaplecze kadrowe, organizacyjne, lokalowe i finansowe OPS i NGO.

Moduł drugi poświęcony był kwestii oceny skuteczności działań OPS i NGO oraz wskazań dotyczących ich doskonalenia według zaproponowanych przez autora kryteriów i wskaźników. W tym module znajdowały się także pytania dotyczące komplementarności pomocy.

Kolejny moduł zawierał pytania pozwalające wyjaśnić problem realizowanej współpracy ośrodków pomocy społecznej z organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz bezdomnych.

Moduł czwarty obejmował pytania służące dokonaniu oceny możliwości współdziałania OPS i NGO na rzecz bezdomnych i wskazaniu kierunków doskonalenia ich współpracy według zaproponowanych przez autora kryteriów i wskaźników.

Piąty moduł poświęcony był kwestii określenia modelu pomocy bezdomnym i modelu współdziałania OPS i NGO według wskazań pracowników socjalnych sektora samorządowego i pozarządowego.

### **1.3. Technika, narzędzie badawcze, teren organizacji badania, sposób opracowania wyników**

W badaniu posłużono się technikę wywiadu skategoryzowanego. Wywiad przeprowadzono z uwzględnieniem przygotowanych na piśmie i dodatkowo omówionych podczas szkolenia ankietatorów dyspozycji związanych z problematyką badawczą. Narzędziem badawczym, którym się posłużono, był kwestionariusz wywiadu składający się z metryczki zawierającej 14 pytań i 72 pytań merytorycznych dotyczących pięciu modułów. Narzędzie zostało zweryfikowane podczas badania pilotażowego. O wyborze terenu badania i osób

w nim uczestniczących przesądził cel badania i problemy, jakie należało rozwiązać. Wspomniane badanie obejmowało swym zasięgiem pracowników socjalnych zatrudnionych na terenie województwa mazowieckiego w ośrodkach pomocy społecznej i organizacjach pozarządowych wspierających osoby bezdomne.

Badaniami objęto lata 2009–2010. W roku 2009 przeprowadzono badanie pilotażowe z 50 pracownikami socjalnymi (43 osoby z OPS i 7 osób z NGO), co stanowiło 14% próby właściwej. W ramach badania właściwego na terenie województwa mazowieckiego w II kwartale 2010 r. przeprowadzono wywiady z 357 pracownikami socjalnymi (330 osób z OPS i 27 osób z NGO). Wywiady realizowali ankieterzy poprzez osobiste spotkania z respondentami w ich placówkach pomocowych.

Badaniu poddano pracowników socjalnych zatrudnionych w placówkach pomocowych, wskazanych przez kierowników ośrodków pomocy społecznej (OPS) i organizacji pozarządowych (NGO), odpowiedzialnych za wspieranie osób bezdomnych w województwie mazowieckim. Łącznie uczestniczyło w im 357 respondentów, z tego:

– 330 aspirantów pracy socjalnej, pracowników socjalnych, starszych pracowników socjalnych, specjalistów pracy socjalnej, starszych specjalistów pracy socjalnej, głównych specjalistów zatrudnionych w ośrodków pomocy społecznej – stanowili oni blisko 17% populacji pracowników zatrudnionych w OPS w roku 2010;

– 27 aspirantów pracy socjalnej, pracowników socjalnych, starszych pracowników socjalnych, specjalistów pracy socjalnej zatrudnionych w organizacjach pozarządowych – stanowili oni 90% populacji pracowników zatrudnionych w III sektorze w roku 2010.

Wybór respondentów do badania miał charakter celowy, w badaniu mogli wziąć udział wyłącznie:

1) wskazani przez kierowników placówek dla bezdomnych pracownicy socjalni organizacji pozarządowych (1 pracownik dla danej placówki; w przypadku większych placówek możliwy był udział wszystkich zatrudnionych w placówce pracowników socjalnych) najlepiej przygotowani merytorycznie do pomocy bezdomnym (przygotowanie zawodowe, doświadczenie zawodowe w obszarze bezdomności).

2) wskazani przez kierowników ośrodków pomocy społecznej pracownicy socjalni (1 pracownik dla danego OPS); w przypadku OPS z działem pomocy specjalistycznej – pracownik socjalny odpowiedzialny za pomoc bezdomnym; w przypadku braku takiego działu – rejonowy pracownik socjalny mający największe doświadczenie w pracy z bezdomnymi (w ciągu ostatnich pięciu lat); w razie braku bezdomnych na terenie działania OPS – rejonowy pracownik socjalny przewidziany przez kierownika OPS do pomocy bezdomnym, najlepiej przygotowany merytorycznie (przygotowanie zawodowe, ewentualnie doświadczenie zawodowe w obszarze bezdomności), gdyby problem bezdomności w przyszłości wystąpił na terenie gminy – rejonu działania OPS.

Materiał otrzymany w wyniku badania został uporządkowany i pogrupowany statystycznie, a do prezentacji danych skorzystano z formy mieszanej, tj. kombinacji metody tabelarycznej i opisowej.

## 2. Charakterystyka socjodemograficzna respondentów

Próbę badawczą stanowiło 357 osób, w tym 330 kobiet i 27 mężczyzn. Zdecydowanie dominujący odsetek stanowiły kobiety – przeszło 92%. Nie stwierdzono różnic w tym zakresie pomiędzy respondentami z OPS i NGO.

**Tabela 1**

**Płeć respondentów – pracowników socjalnych OPS i NGO**

| Wyszczególnienie | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|                  | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem            | 357    | 100,0 | 330    | 100,0 | 27     | 100,0 |
| Kobiety          | 330    | 92,4  | 305    | 92,4  | 25     | 92,6  |
| Mężczyźni        | 27     | 7,6   | 25     | 7,6   | 2      | 7,4   |

Rozkład struktury badanych rozpatrywany ze względu na płeć wynika z założeń przyjętych przez badaczy i bardzo wysokiego poziomu sfeminizowania profesji pracownika socjalnego w placówkach pomocowych.

Wśród biorących udział w badaniu najwięcej było osób w wieku 41–50 lat (37%) i 31–40 lat (27%). Najniższy odsetek stanowili respondenci najstarsi, którzy ukończyli 60. rok życia (0,6%) i najmłodsi w wieku do 30 lat (14%).

**Tabela 2**

**Wiek respondentów – pracowników socjalnych OPS i NGO**

| Grupa wieku | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|             | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem       | 357    | 100,0 | 330    | 100,0 | 27     | 100,0 |
| Do 30 lat   | 50     | 14,0  | 40     | 12,1  | 10     | 37,1  |
| 31–40       | 96     | 26,9  | 92     | 27,9  | 4      | 14,8  |
| 41–50       | 131    | 36,7  | 124    | 37,6  | 7      | 25,9  |
| 51–60       | 78     | 21,8  | 73     | 22,1  | 5      | 18,5  |
| Powyżej 60  | 2      | 0,6   | 1      | 0,3   | 1      | 3,7   |

Warto zasignalizować różnicę ilościową w grupach wiekowych respondentów z OPS i NGO. Wśród ankietowanych z organizacji pozarządowych najliczniej reprezentowani byli pracownicy w wieku do 30 lat (ponad 37%).

Badając poziom posiadanej przez respondentów wykształcenia, stwierdzono, że 46% stanowili pracownicy posiadający wykształcenie wyższe magisterskie bądź licencjackie.

Drugą pod względem liczebności grupę stanowiły osoby z wykształceniem policealnym ukończonym (35,1%) i średnim ukończonym (15,7%). Badanie wykazało, że zdecydowana większość badanych z NGO posiadała wykształcenie wyższe magisterskie lub licencjackie (aż 63%). W grupie badanych pracowników OPS wykształcenie wyższe posiadało blisko 45%.



Tabela 3

## Poziom wykształcenia pracowników socjalnych OPS i NGO

| Poziom wykształcenia          | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-------------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|                               | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem                         | 357    | 100,0 | 330    | 100,0 | 27     | 100,0 |
| Średnie ukończone             | 56     | 15,7  | 55     | 16,7  | 1      | 3,7   |
| Policealne nieukończone       | 4      | 1,1   | 4      | 1,2   | 0      | 0,0   |
| Policealne ukończone          | 125    | 35,1  | 119    | 36,0  | 6      | 22,2  |
| Wyższe nieukończone           | 8      | 2,2   | 5      | 1,5   | 3      | 11,1  |
| Wyższe licencjackie ukończone | 55     | 15,4  | 50     | 15,2  | 5      | 18,5  |
| Wyższe magisterskie ukończone | 109    | 30,5  | 97     | 29,4  | 12     | 44,5  |

Największą grupę wśród badanych stanowiły osoby piastujące stanowisko pracownika socjalnego (33,9%). Drugą pod względem liczebności grupę respondentów stanowiły osoby będące specjalistami pracy socjalnej (31,1%). Trzecią grupę stanowili starsi pracownicy socjalni (27,7%). Spośród badanych z NGO 2/3 zatrudnionych było na stanowisku pracownika socjalnego.

Tabela 4

## Obecnie zajmowane stanowisko przez respondentów z OPS i NGO

| Stanowisko                          | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-------------------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|                                     | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem                               | 357    | 100,0 | 330    | 100,0 | 27     | 100,0 |
| Aspirant pracy socjalnej            | 5      | 1,4   | 3      | 0,9   | 2      | 7,4   |
| Pracownik socjalny                  | 121    | 33,9  | 103    | 31,2  | 18     | 66,7  |
| Starszy pracownik socjalny          | 99     | 27,7  | 96     | 29,1  | 3      | 11,1  |
| Specjalista pracy socjalnej         | 111    | 31,1  | 107    | 32,4  | 4      | 14,8  |
| Starszy specjalista pracy socjalnej | 20     | 5,6   | 20     | 6,1   | 0      | 0,0   |
| Główny specjalista                  | 1      | 0,3   | 1      | 0,3   | 0      | 0,0   |

W strukturze respondentów według posiadanego doświadczenia zawodowego przeszło 1/3 stanowiły osoby bez doświadczenia, blisko 1/4 – pracownicy z doświadczeniem wynoszącym nie więcej niż 5 lat, a przeszło 14% ankietowanych umieściło swoje doświadczenie w przedziale powyżej 20 lat.

Tabela 5

## Doświadczenie zawodowe respondentów z OPS i NGO w pracy socjalnej z bezdomnymi

| Doświadczenie zawodowe | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|                        | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem                  | 357    | 100,0 | 330    | 100,0 | 27     | 100,0 |
| Do 5 lat               | 84     | 23,5  | 72     | 21,8  | 12     | 44,5  |
| 6–10 lat               | 44     | 12,3  | 35     | 10,5  | 9      | 33,3  |
| 11–15 lat              | 24     | 6,7   | 22     | 6,7   | 2      | 7,4   |
| 16–20 lat              | 31     | 8,7   | 29     | 8,8   | 2      | 7,4   |
| Powyżej 20 lat         | 51     | 14,3  | 50     | 15,2  | 1      | 3,7   |
| Brak doświadczenia     | 123    | 34,5  | 122    | 37,0  | 1      | 3,7   |

Zaledwie co ósma osoba określiła doświadczenie w przedziale 6–10 lat. Wśród respondentów z NGO dominującą grupę stanowiły osoby ze stażem do 5 lat (44,5%), a pracownicy z praktyką w przedziale 6–10 lat stanowili 1/3 badanych.

Kolejnym zagadnieniem poruszonym w badaniu była kwestia podstawy prawnej zatrudnienia respondentów w placówkach pomocowych.

**Tabela 6**

**Podstawa prawna zatrudnienia pracowników socjalnych w placówce OPS i NGO**

| Wyszczególnienie               | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|--------------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|                                | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem                          | 343*   | 100,0 | 316    | 100,0 | 27     | 100,0 |
| Umowa cywilnoprawna (zlecenie) | 9      | 2,6   | 3      | 1,0   | 6      | 22,2  |
| Umowa o pracę                  | 333    | 97,1  | 313    | 99,0  | 20     | 74,1  |
| Umowa – wolontariat            | 1      | 0,3   | 0      | 0,0   | 1      | 3,7   |

\* Brak odpowiedzi = 14.

Jak wykazały badania, prawie wszystkie osoby, które udzieliły odpowiedzi, były zatrudnione na podstawie umowy o pracę (97,1%). Zauważono również, iż istnieją w tym zakresie pewne różnice pomiędzy pracownikami OPS i NGO. W placówkach samorządowych niemalże wszyscy posiadali umowy o pracę, a w pozarządowych prawie 3/4 zatrudnionych miało takie umowy, natomiast 22% zatrudnionych było na umowy cywilnoprawne (zlecenia). W jednym przypadku w NGO stwierdzono nawet zatrudnienie na podstawie umowy – wolontariatu.

### 3. Ośrodki pomocy społecznej i organizacje pozarządowe jako podmioty regionalnej polityki społecznej. Diagnoza działań

#### 3.1. Przesłanki do realizacji działań pomocowych na rzecz bezdomnych

Właściwe badanie kwestionariuszowe zostało zrealizowane w II kwartale 2010 r., a więc można było się spodziewać, że dokument programowy stanowiący fundament realizacji lokalnej polityki społecznej na najbliższe lata, tj. Strategia Wojewódzka w Zakresie Polityki Społecznej dla Województwa Mazowieckiego na lata 2005–2013, będzie znany pracownikom socjalnym. Próbując ustalić, czy respondenci z obu sektorów mają wiedzę na temat dokumentu o znaczeniu strategicznym, w badaniu postawiono pytanie, czy pracownikom socjalnym OPS i NGO znane są przesłanki działań pomocowych skierowane do bezdomnych i ramy współpracy OPS i NGO w zakresie udzielania pomocy bezdomnym, zawarte we wspomnianej Strategii Wojewódzkiej.

Tabela 7

**Występowanie przesłanek działań pomocowych skierowanych do bezdomnych, wskazanych przez pracowników socjalnych OPS i NGO w Strategii Wojewódzkiej w Zakresie Polityki Społecznej dla Województwa Mazowieckiego na lata 2005–2013**

| Wskazanie | Ogółem |       | OPS  |       |  |       | NGO    |       |
|-----------|--------|-------|--|-------|--|-------|--------|-------|
|           |        |       | na terenie działania problem bezdomności występuje |       | na terenie działania problem bezdomności nie występuje |       |        |       |
|           | liczba | %     | liczba   | %     | liczba   | %     | liczba | %     |
| Razem     | 357    | 100,0 | 199  | 100,0 | 131  | 100,0 | 27     | 100,0 |
| Tak       | 209    | 58,5  | 119  | 59,8  | 72   | 55,0  | 18     | 66,7  |
| Nie       | 37     | 10,4  | 17   | 8,5   | 16   | 12,2  | 4      | 14,8  |
| Nie wiem  | 111    | 31,1  | 63   | 31,7  | 43   | 32,8  | 5      | 18,5  |

Z danych zawartych w tabeli 7 wynika, że pozytywnych odpowiedzi na temat występowania przesłanek działań pomocowych skierowanych do bezdomnych udzieliło jedynie 58 % ogółu badanych. Blisko co trzeci badany nie potrafił wypowiedzieć się w tej kwestii, a 10% respondentów udzieliło odpowiedzi negatywnej. Można zatem domniemywać, że blisko połowa nie miała wiedzy w tym zakresie. Warto zauważyć istniejące różnice pomiędzy ankietowanymi z OPS i NGO: aż 2/3 badanych z III sektora udzieliło pozytywnych odpowiedzi.

Badani pracownicy socjalni zostali również zapytani, czy w ramach mazowieckiej polityki społecznej, tj. Strategii Wojewódzkiej w Zakresie Polityki Społecznej dla Województwa Mazowieckiego na lata 2005–2013, nakreślone zostały ramy współpracy OPS i NGO co do udzielania pomocy bezdomnym.

Tabela 8

**Określenie ram współpracy OPS i NGO w zakresie udzielania pomocy bezdomnym  
w Strategii Wojewódzkiej w Zakresie Polityki Społecznej dla Województwa Mazowieckiego  
na lata 2005–2013**

| Wskazanie | Ogółem |       | OPS  |       |  |       | NGO    |       |
|-----------|--------|-------|--|-------|--|-------|--------|-------|
|           |        |       | na terenie działania problem bezdomności występuje |       | na terenie działania problem bezdomności nie występuje |       |        |       |
|           | liczba | %     | liczba   | %     | liczba   | %     | liczba | %     |
| Razem     | 357    | 100,0 | 199  | 100,0 | 131  | 100,0 | 27     | 100,0 |
| Tak       | 148    | 41,5  | 87   | 43,7  | 48   | 36,6  | 13     | 48,2  |
| Nie       | 43     | 12,0  | 30   | 15,1  | 11   | 8,4   | 2      | 7,4   |
| Nie wiem  | 166    | 46,5  | 82   | 41,2  | 72   | 55,0  | 12     | 44,4  |

Niestety, na podstawie zebranych danych widać, że mniejszość pracowników (41%) udzieliła odpowiedzi potwierdzających fakt znajomości Strategii i określonych w niej ram współpracy OPS i NGO w zakresie udzielania pomocy bezdomnym. Negatywnie lub wcale nie odpowiedziało na to pytanie aż 58% ankietowanych.

Może napawać niepokojem wynikający z badania wnioski, że prawie połowa pracowników socjalnych nie zainteresowała się dokumentem przyjętym do realizacji przez Sejmik Województwa Mazowieckiego, a stanowiącym instrument wskazujący problemy i wyzwania społeczne oraz prezentujący wizję rozwiązywania tych problemów przez samorząd terytorialny.

### 3.2. Koordynacja działań pomocowych na terenie gminy i województwa

Kolejne pytania miały na celu ustalenie, czy pracownicy socjalni OPS i NGO posiadają wiedzę na temat koordynowania na terenie gminy i województwa działań pomocowych wynikających z mazowieckiej polityki społecznej oraz jednostek koordynacyjnych, według rodzajów działań: profilaktycznych, osłonowych, aktywizacyjnych.

Na wstępie zadaliśmy pytanie, czy na terenie gminy są koordynowane działania pomocowe na rzecz bezdomnych wynikające z mazowieckiej polityki społecznej. Pytanie to skierowano do wszystkich pracowników socjalnych, w których rejonie działania występuje problem bezdomności.

Tabela 9

**Występowanie na terenie gminy koordynacji działań pomocowych na rzecz bezdomnych,  
wynikającej z mazowieckiej polityki społecznej**

| Wskazanie | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|           | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem     | 225*   | 100,0 | 199    | 100,0 | 26     | 100,0 |
| Tak       | 77     | 34,2  | 60     | 30,2  | 17     | 65,4  |
| Nie       | 113    | 50,2  | 111    | 55,7  | 2      | 7,7   |
| Nie wiem  | 35     | 15,6  | 28     | 14,1  | 7      | 26,9  |

\* N=226 (brak odpowiedzi =1).

Na pytanie odpowiedziało ogółem 225 respondentów, z tego przeszło 1/3 potwierdziła koordynację działań, a 50% badanych udzieliło odpowiedzi negatywnej. Przeszło 15% pracowników socjalnych nie potrafiło wypowiedzieć się w tej kwestii. Odmienne były wskazania

pracowników NGO i OPS w tym zakresie. W odróżnieniu od badanych z OPS, blisko 2/3 pracowników sektora pozarządowego dostrzegало występowanie koordynacji, 8% było odmiennego zdania, aż co czwarty wykazywał się niewiedzą.

Wszyscy respondenci, którzy odpowiedzieli pozytywnie na pytanie o występowanie koordynacji na terenie gminy, mieli możliwość wskazania instytucji koordynujących o charakterze profilaktycznym, osłonowym, aktywizacyjnym.

Na pytanie dotyczące instytucji koordynujących o charakterze profilaktycznym (prewencyjnym) odpowiedziało ogółem 70 ankietowanych. Każdy mógł wskazać więcej niż jedną odpowiedź.

**Tabela 10**

**Instytucje koordynujące na terenie gminy działania o charakterze profilaktycznym (prewencyjnym)**

| Wyszczególnienie instytucji                      | Ogółem         |       | OPS            |       | NGO            |       |
|--|----------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|
|  | liczba wskazań | %     | liczba wskazań | %     | liczba wskazań | %     |
| Razem  | 96             | 100,0 | 75             | 100,0 | 17             | 100,0 |
| Ośrodek pomocy społecznej (miejski i/lub gminny) | 54             | 56,2  | 43             | 57,3  | 9              | 52,9  |
| Urząd miasta, urząd gminy                        | 18             | 18,8  | 13             | 17,3  | 4              | 23,5  |
| Policja, Straż Miejska                           | 15             | 15,6  | 12             | 16,0  | 2              | 11,8  |
| Służba zdrowia                                   | 1              | 1,0   | 0              | 0,0   | 1              | 5,9   |
| NGO – organizacje pozarządowe                    | 2              | 2,1   | 2              | 2,7   | 0              | 0,0   |
| PCPR   | 2              | 2,1   | 2              | 2,7   | 0              | 0,0   |
| Nie wiem   | 4              | 4,2   | 3              | 4,0   | 1              | 5,9   |

Na podstawie zebranych wyników badań można stwierdzić, że jako instytucję koordynującą o charakterze profilaktycznym na terenie gminy najczęściej wskazywano ośrodek pomocy społecznej (56%). Drugie miejsce pod względem liczebności (19%) przypadło urzędowi miasta/urzędowi gminy, a trzecie miejsce instytucjom porządku publicznego, tj. Policji i Straży Miejskiej (16%). Kolejność wskazań w obu grupach respondentów (OPS i NGO) była identyczna.

Na pytanie dotyczące instytucji koordynujących o charakterze osłonowym odpowiedziało ogółem 71 respondentów. Każdy mógł wskazać więcej niż jedną odpowiedź.

**Tabela 11**

**Instytucje koordynujące na terenie gminy działania o charakterze osłonowym**

| Wyszczególnienie instytucji                      | Ogółem         |       | OPS            |       | NGO            |       |
|--|----------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|
|  | liczba wskazań | %     | liczba wskazań | %     | liczba wskazań | %     |
| Razem  | 99             | 100,0 | 80             | 100,0 | 19             | 100,0 |
| Ośrodek pomocy społecznej (miejski i/lub gminny) | 57             | 57,6  | 47             | 58,8  | 10             | 52,6  |
| Urząd miasta, urząd gminy                        | 14             | 14,2  | 10             | 12,5  | 4              | 21,1  |
| Urząd wojewódzki                                 | 1              | 1,0   | 1              | 1,3   | 0              | 0,0   |
| Policja, Straż Miejska                           | 6              | 6,1   | 6              | 7,5   | 0              | 0,0   |
| Służba zdrowia                                   | 3              | 3,0   | 3              | 3,7   | 0              | 0,0   |
| NGO – organizacje pozarządowe                    | 14             | 14,1  | 11             | 13,7  | 3              | 15,8  |
| Nie wiem   | 4              | 4,0   | 2              | 2,5   | 2              | 10,5  |

Blisko 58% pracowników socjalnych jako główną instytucję koordynującą wskazało ośrodek pomocy społecznej, a w następnej kolejności urząd miasta/urząd gminy (14%) i organizacje pozarządowe (14%). Pracownicy obu sektorów wskazywali wymienione instytucje w identycznej kolejności.

Na pytanie o instytucje koordynujące o charakterze aktywizacyjnym odpowiedziało ogółem 71 respondentów. Każdy mógł wskazać więcej niż jedną odpowiedź.

**Tabela 12**

**Instytucje koordynujące na terenie gminy działania o charakterze aktywizacyjnym**

| Wyszczególnienie instytucji                      | Ogółem         |       | OPS            |       | NGO            |       |
|--|----------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|
|  | liczba wskazań | %     | liczba wskazań | %     | liczba wskazań | %     |
| Razem  | 86             | 100,0 | 65             | 100,0 | 21             | 100,0 |
| Ośrodek pomocy społecznej (miejski i/lub gminny) | 48             | 55,8  | 42             | 64,6  | 6              | 28,6  |
| Urząd miasta, urząd gminy                        | 11             | 12,8  | 7              | 10,8  | 4              | 19,0  |
| Urzędy pracy                                     | 12             | 14,0  | 8              | 12,3  | 4              | 19,1  |
| Policja  | 3              | 3,5   | 3              | 4,6   | 0              | 0,0   |
| NGO – organizacje pozarządowe                    | 8              | 9,3   | 3              | 4,6   | 5              | 23,8  |
| Nie wiem   | 4              | 4,6   | 2              | 3,1   | 2              | 9,5   |

Przedstawiona struktura odpowiedzi wskazuje, że najczęściej za instytucję koordynującą uznawany był ośrodek pomocy społecznej. Druga pod względem liczebności grupa (14%) wskazań dotyczyła powiatowego urzędu pracy. Na trzecim miejscu znalazł się urząd miasta/urząd gminy (13%).

Wystąpiły różnice wskazań między badanymi z OPS i NGO. Respondenci z OPS wskazywali jako instytucję koordynującą przede wszystkim OPS, a następnie urząd pracy. W przypadku NGO tylko 29% ankietowanych wskazało ośrodek pomocy społecznej, a na drugim miejscu za koordynatora działań aktywizacyjnych uznało organizacje pozarządowe (24%). W dalszej kolejności wskazano na powiatowy urząd pracy i urząd miasta/urząd gminy (po 19%).

Próbując ustalić stan koordynacji na poziomie województwa, wynikającej z mazowieckiej polityki społecznej, zapytano wszystkich respondentów biorących udział w badaniu, czy występuje na terenie województwa koordynacja działań pomocowych na rzecz bezdomnych.

**Tabela 13**

**Występowanie na terenie województwa koordynacji działań pomocowych na rzecz bezdomnych, wynikającej z mazowieckiej polityki społecznej**

| Wskazanie | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|           | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem     | 357    | 100,0 | 330    | 100,0 | 27     | 100,0 |
| Tak       | 180    | 50,4  | 164    | 49,7  | 16     | 59,3  |
| Nie       | 42     | 11,8  | 39     | 11,8  | 3      | 11,1  |
| Nie wiem  | 135    | 37,8  | 127    | 38,5  | 8      | 29,6  |

Na tak postawione pytanie odpowiedziało ogółem 357 respondentów. Połowa z nich udzieliła odpowiedzi twierdzącej. Jednocześnie 12% wszystkich badanych była odmiennego zadania, a aż 38% wyrażało niezdecydowanie. Podobnie kształtowały się odpowiedzi pracowników OPS i NGO. Większość badanych z NGO (60%) oceniła, że koordynacja

występuje. Odmianą opinię prezentował co dziewiąty respondent, a 30% nie potrafiło wypowiedzieć się w tej kwestii. Struktura wypowiedzi wskazuje dość jednoznacznie na brak wystarczającej wiedzy w tym obszarze.

Wszyscy respondenci, którzy odpowiedzieli pozytywnie na pytanie o występowanie koordynacji na terenie województwa, mieli możliwość wskazania instytucji koordynujących o charakterze profilaktycznym, osłonowym, aktywizacyjnym.

Na pytanie dotyczące instytucji koordynujących działania o charakterze profilaktycznym (prewencyjnym na szczeblu wojewódzkim) odpowiedziało ogółem 173 respondentów. Każdy mógł wskazać więcej niż jedną odpowiedź.

**Tabela 14**

**Instytucje koordynujące na terenie województwa działania o charakterze profilaktycznym (prewencyjnym)**

| Wyszczególnienie instytucji   | Ogółem         |       | OPS            |       | NGO            |       |
|---|----------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|
|   | liczba wskazań | %     | liczba wskazań | %     | liczba wskazań | %     |
| Razem   | 193            | 100,0 | 177            | 100,0 | 16             | 100,0 |
| Urząd miasta, urząd gminy   | 14             | 7,2   | 8              | 4,5   | 6              | 37,5  |
| Starostwo powiatowe   | 6              | 3,1   | 6              | 3,4   | 0              | 0,0   |
| Urząd wojewódzki, wojewoda  | 44             | 22,8  | 42             | 23,7  | 2              | 12,5  |
| Urząd marszałkowski, marszałek  | 9              | 4,7   | 9              | 5,1   | 0              | 0,0   |
| Wojewódzkie jednostki pomocy społecznej                                     | 24             | 12,4  | 23             | 13,0  | 1              | 6,3   |
| Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej                                    | 1              | 0,5   | 0              | 0,0   | 1              | 6,3   |
| Urzędy pracy  | 1              | 0,5   | 1              | 0,6   | 0              | 0,0   |
| Ośrodek pomocy społecznej (miejski i/lub gminny)                            | 39             | 20,2  | 34             | 19,2  | 5              | 31,1  |
| Powiatowe centra pomocy rodzinie  | 6              | 3,1   | 5              | 2,8   | 1              | 6,3   |
| NGO – organizacje pozarządowe   | 22             | 11,4  | 22             | 12,4  | 0              | 0,0   |
| Policja, Straż Miejska  | 4              | 2,1   | 4              | 2,3   | 0              | 0,0   |
| Nie wiem  | 20             | 10,4  | 20             | 11,3  | 0              | 0,0   |
| Inne: Sztab Interwencji Kryzysowej, domy pomocy społecznej, ośrodki zdrowia | 3              | 1,6   | 3              | 1,7   | 0              | 0,0   |

Blisko 1/4 wszystkich wskazań dotyczyła urzędu wojewódzkiego/wojewody. W dalszej kolejności wskazywano na ośrodek pomocy społecznej (20%) i wojewódzkie jednostki pomocy społecznej, tj. ROPS (12%). W odróżnieniu jednak od ankietowanych z OPS, ponad 37% wskazań pracowników sektora pozarządowego dotyczyła urzędu miasta/urzędu gminy, 31% ośrodka pomocy społecznej, 12% urzędu wojewódzkiego/wojewody. Najmniejsze uznanie pod tym względem (po 6%) zyskały wojewódzkie jednostki pomocy społecznej, tj. ROPS oraz Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej.

Kolejne pytanie dotyczyło instytucji koordynujących na terenie województwa działania o charakterze osłonowym.

Na to pytanie odpowiedziało ogółem 175 ankietowanych. Każdy mógł wskazać więcej niż jedną odpowiedź. Blisko 1/4 wskazań dotyczyła ośrodka pomocy społecznej. Kolejne 22% badanych wskazało na urząd wojewódzki/wojewodę, przeszło 10% – wojewódzkie jednostki pomocy społecznej, tj. ROPS, a 15% w roli koordynatora widziało organizacje pozarządowe. Odmienne wskazań dokonali pracownicy NGO w tej kwestii. W odróżnieniu od badanych z OPS, blisko 1/3 pracowników sektora pozarządowego wskazywała na urząd miasta/urząd gminy, po 21% wskazań dotyczyło ośrodka pomocy społecznej i urzędu wojewódzkiego/wojewody.

Tabela 15

## Instytucje koordynujące na terenie województwa działania o charakterze osłonowym

| Wyszczególnienie instytucji  | Ogółem         |       | OPS            |       | NGO            |       |
|--|----------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|
|  | liczba wskazań | %     | liczba wskazań | %     | liczba wskazań | %     |
| Razem  | 196            | 100,0 | 177            | 100,0 | 19             | 100,0 |
| Urząd miasta, gmina  | 10             | 5,1   | 4              | 2,3   | 6              | 31,5  |
| Powiat   | 7              | 3,6   | 6              | 3,4   | 1              | 5,3   |
| Urząd wojewódzki, wojewoda   | 43             | 21,9  | 39             | 22,0  | 4              | 21,0  |
| Urząd marszałkowski, marszałek   | 9              | 4,6   | 9              | 5,1   | 0              | 0,0   |
| Wojewódzkie jednostki pomocy społecznej  | 20             | 10,2  | 20             | 11,3  | 0              | 0,0   |
| Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej   | 1              | 0,5   | 1              | 0,6   | 0              | 0,0   |
| Urzędy pracy   | 1              | 0,5   | 0              | 0,0   | 1              | 5,3   |
| Ośrodki pomocy społecznej  | 45             | 23,0  | 41             | 23,1  | 4              | 21,0  |
| Centra pomocy rodzinie   | 4              | 2,0   | 3              | 1,7   | 1              | 5,3   |
| NGO: Polski Komitet Pomocy Społecznej, Monar, Markot, Polski Czerwony Krzyż, Caritas, Kościół, stowarzyszenia, fundacje, organizacje pozarządowe | 29             | 14,8  | 28             | 15,8  | 1              | 5,3   |
| Policja  | 1              | 0,5   | 1              | 0,6   | 0              | 0,0   |
| Nie wiem   | 21             | 10,7  | 20             | 11,3  | 1              | 5,3   |
| Inne: domy pomocy społecznej, Sztab Interwencji Kryzysowej, służba zdrowia, poradnie specjalistyczne leczenia uzależnień                         | 5              | 2,6   | 5              | 2,8   | 0              | 0,0   |

Przyjrzyjmy się teraz odpowiedziom dotyczącym instytucji koordynujących działania o charakterze aktywizacyjnym na szczeblu wojewódzkim. Na pytanie na ten temat odpowiedziało ogółem 156 respondentów. Każdy mógł wskazać więcej niż jedną odpowiedź.

Tabela 16

## Instytucje koordynujące na terenie województwa działania o charakterze aktywizacyjnym

| Wyszczególnienie instytucji  | Ogółem         |       | OPS            |       | NGO            |       |
|--|----------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|
|  | liczba wskazań | %     | liczba wskazań | %     | liczba wskazań | %     |
| Razem  | 176            | 100,0 | 159            | 100,0 | 17             | 100,0 |
| Urząd miasta, urząd gminy  | 9              | 5,1   | 5              | 3,1   | 4              | 23,6  |
| Powiaty  | 5              | 2,8   | 5              | 3,1   | 0              | 0,0   |
| Urząd wojewódzki, wojewoda   | 31             | 17,6  | 28             | 17,6  | 3              | 17,6  |
| Urząd marszałkowski, marszałek   | 7              | 4,0   | 7              | 4,4   | 0              | 0,0   |
| Wojewódzkie jednostki pomocy społecznej  | 12             | 6,8   | 12             | 7,6   | 0              | 0,0   |
| Urzędy pracy   | 19             | 10,8  | 17             | 10,7  | 2              | 11,8  |
| Ośrodki pomocy społecznej  | 45             | 25,6  | 42             | 26,4  | 3              | 17,6  |
| Centra pomocy rodzinie   | 2              | 1,1   | 2              | 1,3   | 0              | 0,0   |
| NGO: Polski Komitet Pomocy Społecznej, Polski Czerwony Krzyż, Caritas, stowarzyszenia, fundacje, organizacje pozarządowe | 19             | 10,8  | 17             | 10,7  | 2              | 11,8  |
| Nie wiem   | 25             | 14,2  | 22             | 13,9  | 3              | 17,6  |
| Inne: Sztab Interwencji Kryzysowej, Centrum Pomocy Kryzysowej  | 2              | 1,2   | 2              | 1,2   | 0              | 0,0   |



Przedstawiona struktura odpowiedzi wskazuje, że przeszło 1/4 ogółu pytanym wyrażenia ośrodki pomocy społecznej jako instytucje koordynujące działania o charakterze aktywizacyjnym. Druga pod względem liczebności grupa wskazań (18%) odnosi się do urzędu wojewódzkiego/województwa. Na trzecim miejscu znalazły się organizacje pozarządowe i powiatowe urzędy pracy (po 11%). Odnotowano różnice ilościowe w odpowiedziach respondentów z OPS i z NGO. Blisko co czwarty pracownik NGO, na pierwszym miejscu w roli koordynatora działań aktywizacyjnych widział urząd miasta/urząd gminy, a na drugim ośrodki pomocy społecznej i urząd wojewódzki/województwo. W dalszej kolejności wskazano na powiatowe urzędy pracy (12%).

### 3.3. Zaplecze kadrowe, organizacyjne, lokalowe i finansowe OPS i NGO

Aby rozpoznać skalę dotychczasowego wsparcia merytorycznego udzielanego pracownikom socjalnym zajmującym się bezpośrednio osobami bezdomnymi, którego udzielali specjaliści zatrudnieni w OPS na podstawie różnorodnych umów, uczestników wywiadów kwestionariuszowych poproszono o wskazanie kadry wspierającej ich w działaniach pomocowych.

Tabela 17

**Kadra pracowników merytorycznych (zatrudnionych w OPS na umowę o pracę, cywilnoprawną lub świadczących pomoc na podstawie innych umów) służących wsparciem bezdomnym i współpracujących z pracownikiem socjalnym OPS**

| Kadra pracowników merytorycznych OPS           | Liczba wskazań | %     |
|--|----------------|-------|
| Psycholog                                      | 68             | 23,7  |
| Terapeuta uzależnień                           | 64             | 22,3  |
| Prawnik  | 94             | 32,8  |
| Doradca zawodowy                               | 29             | 10,1  |
| Inni (pedagog, lekarz, pielęgniarka, socjolog) | 32             | 11,1  |
| Razem  | 287            | 100,0 |

Najwięcej, aż 1/3 ankietowanych wskazywała na pomoc ze strony prawnika. Blisko 1/4 wskazań dotyczyła psychologa i terapeuty uzależnień. Wśród odpowiedzi „inne” pojawiły się dość znaczna liczba tych, którzy deklarowali korzystanie z pomocy pedagoga, lekarza, pielęgniarki, socjologa (32 wskazania). Z zebranych danych wynika, że respondenci w pracy zawodowej mogą liczyć przede wszystkim na wsparcie prawne, psychologiczne i terapeutyczne, w mniejszym zakresie na medyczne.

Odmienne kształtowały się odpowiedzi udzielone przez ankietowanych w placówkach NGO.

Najwięcej, aż 1/3 respondentów (15 wskazań) deklarowało otrzymanie pomocy od psychologa, a w dalszej kolejności od prawnika i terapeuty uzależnień (po 7 wskazań). Wśród odpowiedzi „inne” pojawiły się wskazania dotyczące pomocy udzielanej m.in. przez pedagoga, lekarza, pielęgniarki, socjologa, terapeutów (10 wskazań). Jak z tego wynika, badani z NGO mogą w pracy zawodowej liczyć przede wszystkim na wsparcie psychologiczne, terapeutyczne, prawne, doradztwa zawodowego.

W świetle uzyskanych odpowiedzi można stwierdzić, że badani pracownicy socjalni skorzystali ze znacznego wsparcia merytorycznego specjalistów różnych profesji. Zróżnicowanie wskazań pomiędzy OPS i NGO można tłumaczyć odmiennym profilem działań pomocowych.

Tabela 18

**Kadra pracowników merytorycznych (zatrudnionych w NGO na umowę o pracę, cywilnoprawną lub świadczących pomoc na podstawie innych umów) służących wsparciem bezdomnym i współpracujących z pracownikiem socjalnym NGO**

| <b>Kadra pracowników merytorycznych NGO</b>   | <b>Liczba wskazań</b> | <b>%</b> |
|---|-----------------------|----------|
| Psycholog   | 15                    | 33,3     |
| Terapeuta uzależnień  | 7                     | 15,6     |
| Prawnik   | 7                     | 15,6     |
| Doradca zawodowy  | 6                     | 13,3     |
| Inni (pedagog, lekarz, pielęgniarka, logopeda, socjolog, androlog, kurator, inni terapeuci) | 10                    | 22,2     |
| Razem   | 45                    | 100,0    |

Doświadczenie zawodowe pracowników socjalnych powinno służyć m.in. pogłębieniu i aktualizacji wiedzy i umiejętności z zakresu integracji społeczno-zawodowej klientów pomocy społecznej, dlatego kolejne dwa pytania dotyczyły tych zagadnień. Zapytaliśmy pracowników socjalnych o to, czy podnosili swoje kwalifikacje zawodowe i zakończyli kształcenie w tym zakresie w latach 2005–2009.

Tabela 19

**Podnoszenie kwalifikacji zawodowych i zakończenie kształcenia przez pracowników socjalnych w latach 2005–2009**

| <b>Wyszczególnienie</b>  | <b>Razem N=357</b> |          | <b>OPS N=330</b> |          | <b>NGO N=27</b> |          |
|--|--------------------|----------|------------------|----------|-----------------|----------|
|  | <b>liczba</b>      | <b>%</b> | <b>liczba</b>    | <b>%</b> | <b>liczba</b>   | <b>%</b> |
| Specjalistyczne szkolenia w zakresie pomocy bezdomnym  | 40                 | 11,2     | 37               | 11,2     | 3               | 11,1     |
| Specjalizacje I stopnia w zawodzie pracownika socjalnego   | 89                 | 24,9     | 87               | 26,4     | 2               | 7,4      |
| Specjalizacje II stopnia w zawodzie pracownika socjalnego w innym zakresie niż praca z osobami bezdomnymi wychodzącymi z bezdomności oraz rodzinami tych osób  | 6                  | 1,7      | 6                | 1,8      | 0               | -        |
| Specjalizacje II stopnia w zawodzie pracownika socjalnego z osobami bezdomnymi wychodzącymi z bezdomności oraz rodzinami tych osób   | 4                  | 1,1      | 4                | 1,2      | 0               | -        |
| Studia wyższe I stopnia (licencjackie) określone w ustawie o pomocy społecznej, tj. praca socjalna, pedagogika, pedagogika specjalna, politologia, polityka społeczna, psychologia, socjologia, nauki o rodzinie | 34                 | 9,5      | 33               | 10,0     | 1               | 3,7      |
| Studia wyższe II stopnia (magisterskie) określone w ustawie o pomocy społecznej  | 50                 | 14,0     | 43               | 13,0     | 7               | 25,9     |
| Studia podyplomowe   | 22                 | 6,2      | 17               | 5,2      | 5               | 18,5     |
| Szkolenia w zakresie przygotowywania i realizacji projektów finansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego   | 121                | 33,9     | 115              | 34,8     | 6               | 22,2     |
| Inne (z zakresu realizacji ustawy o pomocy społecznej, pracy socjalnej, wolontariatu, kontraktu socjalnego, terapii uzależnień, pracy z rodziną)   | 71                 | 19,9     | 66               | 20,0     | 5               | 18,5     |
| Nie podnosili kwalifikacji zawodowych  | 56                 | 15,7     | 50               | 15,2     | 6               | 22,2     |

Przeszło 1/3 respondentów potwierdziła ukończenie szkoleń w zakresie przygotowywania i realizacji projektów finansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego. Blisko 1/4 pracowników wskazała na specjalizację I stopnia w zawodzie pracownika socjalnego, zaś co piąty odwołał się do pozycji „inne„, (szkolenia z zakresu realizacji ustawy o pomocy społecznej, pracy socjalnej, wolontariatu, kontraktu socjalnego, terapii uzależnień, pracy z rodziną). Zdecydowana większość ankietowanych deklarowała uczestnictwo w formach kształcenia krótko i średnioterminowego, trwającego nie dłużej niż dwa semestry.

Najrzadziej ankietowani wskazywali na specjalizację II stopnia w zawodzie pracownika socjalnego, w szczególności z osobami bezdomnymi wychodzącymi z bezdomności oraz rodzinami tych osób. Aż co szósty badany nie podnosił kwalifikacji zawodowych. Jednocześnie na uwagę zasługuje dość mała liczba respondentów, którzy we wskazanym okresie ukończyli studia wyższe II stopnia (magisterskie) określone w ustawie o pomocy społecznej. Zaledwie 43 respondentów z OPS uzyskało tytuł magistra, mimo iż jedynie 97 pracowników socjalnych (30% próby) zatrudnionych w placówkach samorządowych posiadało dyplom ukończenia studiów magisterskich.

W okresie badawczym zdecydowana większość pracowników socjalnych podnosiła swoje kwalifikacje zawodowe (84%). Dają się jednak zauważyć istotne różnice w tym zakresie w grupach pracowników socjalnych OPS i NGO. W pierwszym przypadku wskaźnik uczestnictwa w procesie odnawiania, doskonalenia i rozwijania kwalifikacji zawodowych był nieco wyższy i wyniósł 85%, w drugim przypadku – 78%.

Należy podkreślić, że 54 z 56 osób, które nie podnosiły kwalifikacji, podały główne powody odstąpienia od doskonalenia zawodowego. Ogółem uzyskano 67 wypowiedzi.

**Tabela 20**

**Główne bariery w podnoszeniu kwalifikacji zawodowych przez pracowników socjalnych**

| Wyszczególnienie   | Razem N=54 |      | OPS N=49 |      | NGO N=5 |      |
|--|------------|------|----------|------|---------|------|
|  | liczba     | %    | liczba   | %    | liczba  | %    |
| Trudności finansowe placówki uniemożliwiające kształcenie pracowników (dofinansowanie)   | 7          | 13,0 | 5        | 10,2 | 2       | 40,0 |
| Trudna sytuacja finansowa uniemożliwiająca samodzielne sfinansowanie kształcenia   | 7          | 13,0 | 5        | 10,2 | 2       | 40,0 |
| Brak polityki personalnej (szkoleniowej) w placówce  | 4          | 7,4  | 2        | 4,1  | 2       | 40,0 |
| Brak motywacji do kształcenia ustawicznego   | 2          | 3,7  | 1        | 2,0  | 1       | 20,0 |
| Braki kadrowe w placówce uniemożliwiające pogodzenie obowiązków służbowych z podnoszeniem kwalifikacji                             | 7          | 13,0 | 6        | 12,2 | 1       | 20,0 |
| Brak związku między podnoszeniem kwalifikacji a awansem zawodowym  | 13         | 24,1 | 11       | 22,4 | 2       | 40,0 |
| Inne (wystarczające kwalifikacje; brak czasu; wiek przedemerytalny/emerytura; urlop macierzyński; brak odpowiednich szkoleń i in.) | 27         | 50,0 | 25       | 51,0 | 2       | 40,0 |

Spśród wskazanych barier największe znaczenie przypisywano brakowi związku pomiędzy podnoszeniem kwalifikacji a awansem zawodowych (24%), co ósmy badany wskazywał na trudności finansowe placówki uniemożliwiające kształcenie pracowników (dofinansowanie), trudną sytuację finansową wykluczającą samodzielne sfinansowanie kształcenia, braki kadrowe w placówce udaremniają pogodzenie obowiązków służbowych z podnoszeniem kwalifikacji. Co drugi udzielał odpowiedzi „inne”, wskazując m.in. na wystarczające kwalifikacje, brak czasu, wiek przedemerytalny oraz brak odpowiednich szkoleń.

Jedynie nieliczne osoby z OPS i NGO wskazywały na brak motywacji do kształcenia ustawicznego. Generalnie bariery wskazywane przez obie grupy pracowników socjalnych były podobne. Wydaje się, że w zakresie podnoszenia kwalifikacji nie mamy do czynienia ze szczególnymi przejawami trudności w realizacji rozwoju zawodowego przedstawicieli sektora samorządowego i pozarządowego.

Dwa kolejne pytania miały na celu ustalenie zaplecza technicznego i lokalowego, z którego mogli korzystać pracownicy socjalni. Ankieterów interesowało wyposażenie stanowiska pracy pracownika socjalnego w komputer z możliwością korzystania z Internetu. Okazało się, że 96% ankietowanych posiadało w pełni taką możliwość, 2,5% nie miało komputera, a 1,5% wprawdzie miało dostęp do komputera, ale bez możliwości korzystania z Internetu.

**Tabela 21**

**Wyposażenie stanowiska pracy pracownika socjalnego w komputer z możliwością korzystania z Internetu**

| Wyszczególnienie  | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|---|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|   | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem   | 353    | 100,0 | 326    | 100,0 | 27     | 100,0 |
| Posiada komputer z możliwością korzystania z Internetu  | 339    | 96,0  | 315    | 96,6  | 24     | 88,9  |
| Posiada komputer bez możliwości korzystania z Internetu | 5      | 1,5   | 3      | 0,9   | 2      | 7,4   |
| Nie posiada komputera                                   | 9      | 2,5   | 8      | 2,5   | 1      | 3,7   |

W przypadku respondentów z NGO stanowiska pracy blisko 89% zatrudnionych były wyposażone w komputery z możliwością korzystania z Internetu.

Na podstawie zebranych danych nasuwa się wniosek, że poziom komputeryzacji wraz z podłączeniem do Internetu jest bardzo wysoki, co niewątpliwie może pozytywnie wpływać na jakość świadczonej pracy.

Respondentów pytano też o to, czy w ich placówce wydzielone jest pomieszczenie do prowadzenia indywidualnych rozmów z bezdomnymi.

**Tabela 22**

**Wydzielenie dla pracownika socjalnego pomieszczenia do prowadzenia indywidualnych rozmów z bezdomnymi**

| Wskazanie | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|           | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem     | 354    | 100,0 | 327    | 100,0 | 27     | 100,0 |
| Tak       | 142    | 40,1  | 120    | 36,7  | 22     | 81,5  |
| Nie       | 212    | 59,9  | 207    | 63,3  | 5      | 18,5  |

W obu grupach pracowników socjalnych – z OPS i z NGO zaobserwowano bardzo istotne różnice w odpowiedziach na to pytanie. W pierwszym przypadku wskaźnik odpowiedzi twierdzących był znacząco niższy i wynosił blisko 37%, w drugim prawie 82%. Pod względem zapewnienia w placówce pomieszczenia do prowadzenia indywidualnych rozmów z bezdomnymi (podopiecznymi, klientami) warunki lokalowe OPS znacząco odbiegają od poziomu osiągniętego przez sektor pozarządowy. W blisko 2/3 OPS brak odpowiednich pomieszczeń ogranicza zachowanie prywatności w kontaktach z osobami wymagającymi wsparcia. Brak miejsca tworzącego atmosferę nieurzędowego spotkania może utrudniać nawiązanie kontaktu z bezdomnym zarówno pracownikowi socjalnemu, jak i innym specjalistom z OPS.

Respondentów, na których terenie problem bezdomności występował, zapytano, czy w ich placówce stosowany jest podział kompetencyjny pomiędzy OPS i NGO (jasno określone zadania dla poszczególnych podmiotów) w świadczeniu usług na rzecz bezdomnych.

**Tabela 23**

**Stosowanie podziału kompetencyjnego pomiędzy OPS i NGO (jasno określone zadania dla poszczególnych podmiotów) w świadczeniu usług na rzecz bezdomnych**

| Wskazanie  | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|            | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem      | 176    | 100,0 | 150    | 100,0 | 26     | 100,0 |
| Tak        | 59     | 33,5  | 39     | 26,0  | 20     | 76,9  |
| Nie        | 99     | 56,3  | 97     | 64,7  | 2      | 7,7   |
| Nie zawsze | 11     | 6,3   | 9      | 6,0   | 2      | 7,7   |
| Nie wiem   | 7      | 4,0   | 5      | 3,3   | 2      | 7,7   |

W strukturze odpowiedzi zauważalna jest różnica pomiędzy deklaracjami pracowników socjalnych z OPS i NGO. W pierwszym przypadku twierdząco odpowiedziało tylko 26%, w drugim aż 77% ankieterowanych. Co ciekawe, prawie 2/3 respondentów z sektora samorządowego i 8% z pozarządowego było odmiennego zdania. Pozostałe odpowiedzi „nie wiem” i „nie zawsze” wymieniane były znacznie rzadziej.

Aby zidentyfikować podstawę udzielanej pomocy bezdomnym, zapytaliśmy pracowników socjalnych o kryteria formalne stosowane przez nich przy udzielaniu różnorodnego wsparcia.

**Tabela 24**

**Kryteria formalne stosowane przez pracownika socjalnego przy udzielaniu pomocy bezdomnym**

| Wyszczególnienie   | Razem N=183 |      | OPS N=157 |      | NGO N=26 |       |
|--|-------------|------|-----------|------|----------|-------|
|  | liczba      | %    | liczba    | %    | liczba   | %     |
| Regulacje ustawowe – ustawa o pomocy społecznej, akty wykonawcze   | 175         | 95,6 | 153       | 97,5 | 22       | 84,6  |
| Decyzje administracyjne  | 114         | 62,3 | 98        | 62,4 | 16       | 61,5  |
| Regulamin placówki   | 66          | 36,1 | 40        | 25,5 | 26       | 100,0 |
| Inne (wywiad, doświadczenie, intuicja, inne akty prawne, deklaracje podopiecznego, regulamin innej placówki) | 14          | 7,7  | 12        | 7,6  | 2        | 7,7   |

Wśród ogółu badanych prawie wszyscy (96%) za główne kryterium uznali stosowanie regulacji ustawowych, tj. ustawy o pomocy społecznej wraz z aktami wykonawczymi, a blisko 2/3 decyzji administracyjnej, która jest wydawana na podstawie regulacji ustawowych po przeprowadzeniu sformalizowanego postępowania. Jako trzecie kryterium wymieniono regulamin placówki pomocowej (przeszło 1/3 wskazań).

Nieco inaczej kształtowały się odpowiedzi udzielane przez badanych z OPS i z NGO. W przypadku pracowników NGO głównym kryterium (100%) było stosowanie regulaminu placówki, ale aż prawie 85% deklarowało stosowanie regulacji ustawowych, tj. ustawy o pomocy społecznej wraz z aktami wykonawczymi. W świetle uzyskanych odpowiedzi wydaje się, że sytuacja prawna bezdomnych nie jest zła. Przepisy i wydawane na ich podstawie decyzje administracyjne dają bezdomnym możliwość formalnego odwołania się od postanowienia o przyznaniu lub odmowie przyznania określonego rodzaju usługi. Odwołanie jest rozpatrywane przez instytucję niezależną od tej, która świadczy usługę, co wzmacnia pozycję osoby bezdomnej w kontakcie z placówką samorządową. Także klienci

placówek pozarządowych mogą odwołać się do kierownika placówki lub zarządu organizacji, która ją prowadzi.

W celu oceny finansowania usług dla bezdomnych wydaje się ważna analiza podejmowanych przez placówki pomocowe działań, związanych z występowaniem o refundację kosztów generowanych przez bezdomnego i ponoszonych przez placówkę, a dochodzonych od gminy (OPS) ostatniego miejsca zameldowania na pobyt stały osoby bezdomnej.

**Tabela 25**

**Występowanie o refundację kosztów od gminy (OPS) ostatniego miejsca zameldowania na pobyt stały osoby bezdomnej**

| Wskazanie                                | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|--|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|  | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem                                    | 170    | 100,0 | 144    | 100,0 | 26     | 100,0 |
| Tak, zawsze                              | 52     | 30,6  | 46     | 31,9  | 6      | 23,1  |
| Tak, gdy posiadam odpowiednie informacje | 61     | 35,9  | 54     | 37,5  | 7      | 26,9  |
| Nie                                      | 57     | 33,5  | 44     | 30,6  | 13     | 50,0  |

Ponad 66% respondentów występuje o refundację poniesionych kosztów. Szczególną dbałość o środki finansowe przeznaczone na realizację zadań własnych gminy o charakterze obowiązkowym i fakultatywnym wykazują badani z OPS. Blisko 70% pracowników samorządowych występuje o stosowną refundację. Analogiczne działania podejmuje co drugi pracownik sektora pozarządowego

### **3.4. Określenie zakresu dostępności i uwarunkowań działań pomocowych na rzecz osób bezdomnych w mazowieckich gminach – międzysektorowa wymiana informacji**

Aby uzyskać dane dotyczące bazy mazowieckich OPS i NGO pomocy materialnej i pozamaterialnej świadczonej przez te podmioty, przedstawiono respondentom listę przykładowych 31 działań pomocowych, oczekując odpowiedzi co do działań podejmowanych przez placówkę, zakresu, zasad udzielania pomocy oraz stopnia jej dostępności. Respondenci mogli również samodzielnie formułować dowolne odpowiedzi w kwestii stosowanych przez nich zasad udzielania pomocy i prowadzonych działań.

Dane zawarte w tabeli 26 dotyczą 199 ośrodków pomocy społecznej oraz 27 organizacji pozarządowych. Respondenci z OPS, odpowiadając na pytanie o rodzaj działań pomocowych podejmowanych przez ich placówkę, wskazywali głównie na: doraźną pomoc finansową (140), pomoc w uzyskaniu ubezpieczenia zdrowotnego (125), pomoc w wyjściu z alkoholizmu (114), długotrwałą pomoc finansową (110), okresową pomoc finansową (109), pomoc w umieszczeniu w domu pomocy społecznej (108), pomoc w uzyskaniu renty (105) lub emerytury (96), pomoc w poprawie kontaktu z rodziną (100) i pomoc w uzyskaniu pracy (98). W zdecydowanie mniejszym zakresie wskazania dotyczyły: zapewnienia ogrzewalni (6), pralni (12), łaźni (17), noclegowni (27), schroniska (36), długotrwałej (36) i okresowej pomocy medycznej (40).

Pracownicy socjalni z organizacji pozarządowych, odpowiadając na pytanie o rodzaj działań pomocowych podejmowanych przez ich placówkę, wskazywali głównie na: zapewnienie schronienia (26), wyżywienia w naturze (24), pomoc w poprawie kontaktu z rodziną

(25) zapewnienie odzieży i obuwia (25), środków higieny osobistej (24), pomoc w uzyskaniu pracy (24) i pomoc w wyjściu z alkoholizmu (23).

Według respondentów najmniej pomocy udzielają placówki NGO w zakresie doraźnej (7), okresowej (7), długoterminowej pomocy finansowej (7) oraz bonów żywnościowych (1).

**Tabela 26**

**Rodzaj działań pomocowych prowadzonych przez OPS i NGO**

| Rodzaj działań pomocowych                     | Razem  |       | OPS    |      | NGO    |      |
|---|--------|-------|--------|------|--------|------|
|   | liczba | %     | liczba | %    | liczba | %    |
| Ogrzewalnia                                   | 15     | 100,0 | 6      | 40,0 | 9      | 60,0 |
| Noclegownia                                   | 36     | 100,0 | 27     | 75,0 | 9      | 25,0 |
| Schronisko                                    | 62     | 100,0 | 36     | 58,1 | 26     | 41,9 |
| Łaźnia  | 28     | 100,0 | 17     | 60,7 | 11     | 39,3 |
| Pralnia                                       | 23     | 100,0 | 12     | 52,2 | 11     | 47,8 |
| Wyżywienie w naturze                          | 100    | 100,0 | 76     | 76,0 | 24     | 24,0 |
| Bony żywnościowe                              | 49     | 100,0 | 48     | 98,0 | 1      | 2,0  |
| Ubranie wierzchnie                            | 113    | 100,0 | 88     | 77,9 | 25     | 22,1 |
| Bielizna                                      | 104    | 100,0 | 79     | 76,0 | 25     | 24,0 |
| Buty  | 106    | 100,0 | 81     | 76,4 | 25     | 23,6 |
| Środki higieny osobistej                      | 82     | 100,0 | 58     | 70,7 | 24     | 29,3 |
| Doraźna pomoc medyczna                        | 85     | 100,0 | 64     | 75,3 | 21     | 24,7 |
| Okresowa pomoc medyczna                       | 55     | 100,0 | 40     | 72,7 | 15     | 27,3 |
| Długotrwała pomoc medyczna                    | 50     | 100,0 | 36     | 72,0 | 14     | 28,0 |
| Doraźna pomoc finansowa                       | 147    | 100,0 | 140    | 95,2 | 7      | 4,8  |
| Okresowa pomoc finansowa                      | 116    | 100,0 | 109    | 94,0 | 7      | 6,0  |
| Długotrwała pomoc finansowa                   | 117    | 100,0 | 110    | 94,0 | 7      | 6,0  |
| Porady prawne                                 | 97     | 100,0 | 86     | 88,7 | 11     | 11,3 |
| Porady psychologiczne                         | 88     | 100,0 | 66     | 75,0 | 22     | 25,0 |
| Pomoc w uzyskaniu mieszkania na stałe         | 81     | 100,0 | 58     | 71,6 | 23     | 28,4 |
| Pomoc w uzyskaniu lokalu tymczasowego         | 80     | 100,0 | 61     | 76,3 | 19     | 23,8 |
| Pomoc w uzyskaniu meldunku                    | 73     | 100,0 | 57     | 78,1 | 16     | 21,9 |
| Pomoc w umieszczeniu w domu pomocy społecznej | 129    | 100,0 | 108    | 83,7 | 21     | 16,3 |
| Pomoc w uzyskaniu pracy                       | 122    | 100,0 | 98     | 80,3 | 24     | 19,7 |
| Pomoc w uzyskaniu szkolenia                   | 92     | 100,0 | 73     | 79,3 | 19     | 20,7 |
| Pomoc w poprawie kontaktu z rodziną           | 124    | 100,0 | 100    | 80,6 | 24     | 19,4 |
| Pomoc w wyjściu z alkoholizmu                 | 137    | 100,0 | 114    | 83,2 | 23     | 16,8 |
| Pomoc w wyjściu z narkomanii                  | 92     | 100,0 | 74     | 80,4 | 18     | 19,6 |
| Pomoc w uzyskaniu renty                       | 127    | 100,0 | 105    | 82,7 | 22     | 17,3 |
| Pomoc w uzyskaniu emerytury                   | 115    | 100,0 | 96     | 83,5 | 19     | 16,5 |
| Pomoc w uzyskaniu ubezpieczenia zdrowotnego   | 148    | 100,0 | 125    | 84,5 | 23     | 15,5 |
| Inne  | 22     | 100,0 | 15     | 68,2 | 7      | 31,8 |

Pracownicy socjalni OPS określali również stopień dostępności działań pomocowych prowadzonych przez ich placówkę. W większości przypadków wskazywali na stopień „bardzo duży” i „duży” (łącznie), zwłaszcza w odniesieniu do pomocy w uzyskaniu ubezpieczenia zdrowotnego (105), doraźnej pomocy finansowej (105), długotrwałej pomocy finansowej (86), okresowej pomocy finansowej (77), pomocy w wyjściu z alkoholizmu (76), pomocy w uzyskaniu renty (76), pomocy w umieszczeniu w domu pomocy społecznej (73), pomocy w uzyskaniu emerytury (70), porad prawnych (64) oraz zapewnienia ubrań (63).

Respondenci z OPS ocenili stopień dostępności jako „bardzo mały” i „mały” (łącznie) w zakresie pomocy w uzyskaniu lokalu tymczasowego (15), pomocy w uzyskaniu pracy (15), pomocy w poprawie kontaktu z rodziną (13), pomocy w uzyskaniu meldunku (9) i pomocy w uzyskaniu szkolenia (9).

Tabela 27

## Stopień dostępności działań pomocowych prowadzonych przez OPS i NGO

| Rodzaj działań pomocowych  | Razem<br>N=226 | Bardzo mały |            |          | Mały       |            |            | Średni      |             |             | Duży       |             |            | Bardzo duży |           |             |            |
|----------------------------|----------------|-------------|------------|----------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|-----------|-------------|------------|
|                            |                | liczba      | %          | NGO      | OPS        | razem      | NGO        | OPS         | razem       | NGO         | OPS        | razem       | NGO        | OPS         | razem     | NGO         | OPS        |
| Ogrzewalnia                | 15<br>100,0    | liczba<br>% | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 3<br>100,0 | 2<br>66,7  | 1<br>33,3  | 1<br>100,0  | 5<br>100,0  | 2<br>40,0   | 3<br>60,0  | 3<br>100,0  | 3<br>100,0 | 4<br>100,0  | 0<br>0,0  | 0<br>0,0    | 4<br>100,0 |
| Noclegownia                | 36<br>100,0    | liczba<br>% | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 4<br>100,0 | 0<br>0,0   | 4<br>100,0 | 7<br>100,0  | 7<br>100,0  | 6<br>85,7   | 1<br>14,3  | 15<br>100,0 | 14<br>93,3 | 10<br>100,0 | 1<br>6,7  | 3<br>30,0   | 7<br>70,0  |
| Schronisko                 | 62<br>100,0    | liczba<br>% | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 3<br>100,0 | 0<br>0,0   | 3<br>100,0 | 18<br>100,0 | 18<br>100,0 | 13<br>72,2  | 5<br>27,8  | 26<br>100,0 | 17<br>65,4 | 15<br>100,0 | 9<br>34,6 | 3<br>20,0   | 12<br>80,0 |
| Łaźnia                     | 28<br>100,0    | liczba<br>% | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 2<br>100,0 | 1<br>50,0  | 1<br>50,0  | 5<br>100,0  | 5<br>100,0  | 3<br>60,0   | 2<br>40,0  | 13<br>100,0 | 12<br>92,3 | 8<br>100,0  | 1<br>7,7  | 1<br>12,5   | 7<br>87,5  |
| Pralnia                    | 23<br>100,0    | liczba<br>% | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 1<br>100,0 | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 3<br>100,0  | 3<br>100,0  | 2<br>66,7   | 1<br>33,3  | 9<br>100,0  | 7<br>77,8  | 10<br>100,0 | 2<br>22,2 | 3<br>30,0   | 7<br>70,0  |
| Wyżywienie w naturze       | 100<br>100,0   | liczba<br>% | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 2<br>100,0 | 1<br>50,0  | 1<br>50,0  | 18<br>100,0 | 18<br>100,0 | 16<br>88,9  | 2<br>11,1  | 33<br>100,0 | 30<br>90,9 | 47<br>100,0 | 3<br>9,1  | 29<br>61,7  | 18<br>38,3 |
| Bony żywnościowe           | 49<br>100,0    | liczba<br>% | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 1<br>100,0 | 1<br>100,0 | 1<br>100,0 | 13<br>100,0 | 13<br>100,0 | 13<br>100,0 | 0<br>0,0   | 18<br>100,0 | 17<br>94,4 | 17<br>100,0 | 1<br>5,6  | 17<br>100,0 | 0<br>0,0   |
| Ubranie wierzchnie         | 113<br>100,0   | liczba<br>% | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 1<br>100,0 | 1<br>100,0 | 1<br>100,0 | 29<br>100,0 | 29<br>100,0 | 24<br>82,8  | 5<br>17,2  | 52<br>100,0 | 44<br>84,6 | 31<br>100,0 | 8<br>15,4 | 19<br>61,3  | 12<br>38,7 |
| Bielizna                   | 104<br>100,0   | liczba<br>% | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 4<br>100,0 | 3<br>75,0  | 1<br>25,0  | 27<br>100,0 | 27<br>100,0 | 20<br>74,1  | 7<br>25,9  | 47<br>100,0 | 41<br>87,2 | 26<br>100,0 | 6<br>12,8 | 15<br>57,7  | 11<br>42,3 |
| Buty                       | 106<br>100,0   | liczba<br>% | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 | 7<br>100,0 | 6<br>85,7  | 1<br>14,3  | 31<br>100,0 | 31<br>100,0 | 20<br>64,5  | 11<br>35,5 | 41<br>100,0 | 37<br>90,2 | 26<br>100,0 | 4<br>9,8  | 17<br>65,4  | 9<br>34,6  |
| Środki higieny osobistej   | 82<br>100,0    | liczba<br>% | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 2<br>100,0 | 2<br>100,0 | 0<br>0,0   | 19<br>100,0 | 19<br>100,0 | 15<br>78,9  | 4<br>21,1  | 40<br>100,0 | 31<br>77,5 | 21<br>100,0 | 9<br>22,5 | 10<br>47,6  | 11<br>52,4 |
| Dorazna pomoc medyczna     | 85<br>100,0    | liczba<br>% | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 | 2<br>100,0 | 2<br>100,0 | 0<br>0,0   | 15<br>100,0 | 15<br>100,0 | 13<br>86,7  | 2<br>13,3  | 46<br>100,0 | 38<br>82,6 | 21<br>100,0 | 8<br>17,4 | 10<br>47,6  | 11<br>52,4 |
| Okresowa pomoc medyczna    | 55<br>100,0    | liczba<br>% | 2<br>100,0 | 0<br>0,0 | 1<br>100,0 | 1<br>100,0 | 0<br>0,0   | 9<br>100,0  | 9<br>100,0  | 6<br>66,7   | 3<br>33,3  | 32<br>100,0 | 27<br>84,4 | 11<br>100,0 | 5<br>15,6 | 4<br>36,4   | 7<br>63,6  |
| Długotrwała pomoc medyczna | 50<br>100,0    | liczba<br>% | 2<br>100,0 | 0<br>0,0 | 3<br>100,0 | 2<br>66,7  | 1<br>33,3  | 7<br>100,0  | 7<br>100,0  | 5<br>71,4   | 2<br>28,6  | 28<br>100,0 | 24<br>85,7 | 10<br>100,0 | 4<br>14,3 | 3<br>30,0   | 7<br>70,0  |
| Dorazna pomoc finansowa    | 147<br>100,0   | liczba<br>% | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 3<br>100,0 | 2<br>66,7  | 1<br>33,3  | 34<br>100,0 | 34<br>100,0 | 33<br>97,1  | 1<br>2,9   | 76<br>100,0 | 72<br>94,7 | 34<br>100,0 | 4<br>5,3  | 33<br>97,1  | 1<br>2,9   |
| Okresowa pomoc finansowa   | 116<br>100,0   | liczba<br>% | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 3<br>100,0 | 2<br>66,7  | 1<br>33,3  | 32<br>100,0 | 32<br>100,0 | 30<br>93,8  | 2<br>6,3   | 54<br>100,0 | 53<br>98,1 | 27<br>100,0 | 1<br>1,9  | 24<br>88,9  | 3<br>11,1  |

cd. tabeli na następnej stronie



| Rodzaj działań pomocowych                     | Razem N=226  | Bardzo mały |            |           | Mały        |            |           | Średni      |             |           | Duży        |             |             | Bardzo duży |           |            |
|---|--------------|-------------|------------|-----------|-------------|------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|------------|
|   |              | Razem       | OPS        | NGO       | Razem       | OPS        | NGO       | Razem       | OPS         | NGO       | Razem       | OPS         | NGO         | Razem       | OPS       | NGO        |
| Długotrwała pomoc finansowa                   | 117<br>100,0 | 2<br>100,0  | 1<br>50,0  | 1<br>50,0 | 2<br>100,0  | 1<br>50,0  | 1<br>50,0 | 23<br>100,0 | 22<br>95,7  | 1<br>4,3  | 54<br>100,0 | 54<br>100,0 | 36<br>100,0 | 32<br>88,9  | 0<br>0,0  | 4<br>11,1  |
| Porady prawne                                 | 97<br>100,0  | 1<br>100,0  | 1<br>100,0 | 0<br>0,0  | 4<br>100,0  | 4<br>100,0 | 0<br>0,0  | 17<br>100,0 | 17<br>100,0 | 0<br>0,0  | 43<br>100,0 | 41<br>95,3  | 32<br>100,0 | 23<br>71,9  | 2<br>4,7  | 9<br>28,1  |
| Porady psychologiczne                         | 88<br>100,0  | 1<br>100,0  | 1<br>100,0 | 0<br>0,0  | 3<br>100,0  | 3<br>100,0 | 0<br>0,0  | 14<br>100,0 | 13<br>92,9  | 1<br>7,1  | 34<br>100,0 | 27<br>79,4  | 36<br>100,0 | 22<br>61,1  | 7<br>20,6 | 14<br>38,9 |
| Pomoc w uzyskaniu mieszkania na stałe         | 81<br>100,0  | 5<br>100,0  | 4<br>80,0  | 1<br>20,0 | 8<br>100,0  | 4<br>50,0  | 4<br>50,0 | 23<br>100,0 | 19<br>82,6  | 4<br>17,4 | 24<br>100,0 | 20<br>83,3  | 21<br>100,0 | 11<br>52,4  | 4<br>16,7 | 10<br>47,6 |
| Pomoc w uzyskaniu lokalu tymczasowego         | 80<br>100,0  | 9<br>100,0  | 7<br>77,8  | 2<br>22,2 | 12<br>100,0 | 8<br>66,7  | 4<br>33,3 | 23<br>100,0 | 19<br>82,6  | 4<br>17,4 | 18<br>100,0 | 16<br>88,9  | 18<br>100,0 | 11<br>61,1  | 2<br>11,1 | 7<br>38,9  |
| Pomoc w uzyskaniu meldunku                    | 73<br>100,0  | 6<br>100,0  | 4<br>66,7  | 2<br>33,3 | 6<br>100,0  | 5<br>83,3  | 1<br>16,7 | 18<br>100,0 | 13<br>72,2  | 5<br>27,8 | 21<br>100,0 | 19<br>90,5  | 22<br>100,0 | 16<br>72,7  | 2<br>9,5  | 6<br>27,3  |
| Pomoc w umieszczeniu w domu pomocy społecznej | 129<br>100,0 | 5<br>100,0  | 4<br>80,0  | 1<br>20,0 | 8<br>100,0  | 7<br>87,5  | 1<br>12,5 | 28<br>100,0 | 24<br>85,7  | 4<br>14,3 | 54<br>100,0 | 48<br>88,9  | 34<br>100,0 | 25<br>73,5  | 6<br>11,1 | 9<br>26,5  |
| Pomoc w uzyskaniu pracy                       | 122<br>100,0 | 4<br>100,0  | 4<br>100,0 | 0<br>0,0  | 12<br>100,0 | 11<br>91,7 | 1<br>8,3  | 39<br>100,0 | 32<br>82,1  | 7<br>17,9 | 42<br>100,0 | 36<br>85,7  | 25<br>100,0 | 15<br>60,0  | 6<br>14,3 | 10<br>40,0 |
| Pomoc w uzyskaniu szkolenia                   | 92<br>100,0  | 1<br>100,0  | 1<br>100,0 | 0<br>0,0  | 10<br>100,0 | 8<br>80,0  | 2<br>20,0 | 32<br>100,0 | 28<br>87,5  | 4<br>12,5 | 30<br>100,0 | 26<br>86,7  | 19<br>100,0 | 10<br>52,6  | 4<br>13,3 | 9<br>47,4  |
| Pomoc w poprawie kontaktu z rodziną           | 124<br>100,0 | 2<br>100,0  | 2<br>100,0 | 0<br>0,0  | 14<br>100,0 | 11<br>78,6 | 3<br>21,4 | 31<br>100,0 | 29<br>93,5  | 2<br>6,5  | 39<br>100,0 | 31<br>79,5  | 38<br>100,0 | 27<br>71,1  | 8<br>20,5 | 11<br>28,9 |
| Pomoc w wyjściu z alkoholizmu                 | 137<br>100,0 | 3<br>100,0  | 3<br>100,0 | 0<br>0,0  | 11<br>100,0 | 8<br>72,7  | 3<br>27,3 | 28<br>100,0 | 27<br>96,4  | 1<br>3,6  | 49<br>100,0 | 44<br>89,8  | 46<br>100,0 | 32<br>69,6  | 5<br>10,2 | 14<br>30,4 |
| Pomoc w wyjściu z narkomani                   | 92<br>100,0  | 0<br>100,0  | 0<br>0,0   | 0<br>0,0  | 8<br>100,0  | 6<br>75,0  | 2<br>25,0 | 21<br>100,0 | 18<br>85,7  | 3<br>14,3 | 33<br>100,0 | 28<br>84,8  | 30<br>100,0 | 22<br>73,3  | 5<br>15,2 | 8<br>26,7  |
| Pomoc w uzyskaniu renty                       | 127<br>100,0 | 0<br>100,0  | 0<br>0,0   | 0<br>0,0  | 3<br>100,0  | 2<br>66,7  | 1<br>33,3 | 28<br>100,0 | 27<br>96,4  | 1<br>3,6  | 55<br>100,0 | 49<br>89,1  | 41<br>100,0 | 27<br>65,9  | 6<br>10,9 | 14<br>34,1 |
| Pomoc w uzyskaniu emerytury                   | 115<br>100,0 | 0<br>100,0  | 0<br>0,0   | 0<br>0,0  | 5<br>100,0  | 4<br>80,0  | 1<br>20,0 | 25<br>100,0 | 22<br>88,0  | 3<br>12,0 | 50<br>100,0 | 47<br>94,0  | 35<br>100,0 | 23<br>65,7  | 3<br>6,0  | 12<br>34,3 |
| Pomoc w uzyskaniu ubezpieczenia zdrowotnego   | 148<br>100,0 | 1<br>100,0  | 1<br>100,0 | 0<br>0,0  | 3<br>100,0  | 2<br>66,7  | 1<br>33,3 | 18<br>100,0 | 17<br>94,4  | 1<br>5,6  | 59<br>100,0 | 55<br>93,2  | 67<br>100,0 | 50<br>74,6  | 4<br>6,8  | 17<br>25,4 |
| Inna  | 22<br>100,0  | 0<br>100,0  | 0<br>0,0   | 0<br>0,0  | 0<br>100,0  | 0<br>0,0   | 0<br>0,0  | 0<br>100,0  | 0<br>0,0    | 0<br>0,0  | 8<br>100,0  | 7<br>87,5   | 14<br>100,0 | 8<br>57,1   | 1<br>12,5 | 6<br>42,9  |

Respondenci z organizacji pozarządowych także określili stopień dostępności działań pomocowych prowadzonych przez ich placówki.

W badaniu brało udział 27 respondentów.

Dostępność w stopniu „bardzo dużym” i „dużym” (łącznie) oceniono w odniesieniu do: schronisk (21), wyżywienia w naturze (21), pomocy w uzyskaniu ubezpieczenia zdrowotnego (21), porad psychologicznych (21), ubrań (20), środków higieny osobistej (20), pomocy w uzyskaniu renty (20), doraźnej pomocy medycznej (19), pomocy w poprawie kontaktu z rodziną oraz w wyjściu z alkoholizmu (19).

Najwięcej wskazań dostępności działań pomocowych w stopniu „bardzo małym” i „małym” (łącznie) dotyczyło: pomocy w uzyskaniu lokalu tymczasowego (6), pomocy w uzyskaniu mieszkania na stałe (5).

Jedno z pytań badawczych, jakie zadano pracownikom socjalnym, dotyczyło przyjętego przez nich sposobu ustalania, czy osoba wymagająca pomocy w ich placówce jest bezdomna.

**Tabela 28**

**Sposób ustalania uprawnień osób zamierzających skorzystać z pomocy skierowanej do bezdomnych**

| Wyszczególnienie  | Razem N=225 |      | OPS N=199 |      | NGO N=26 |      |
|---|-------------|------|-----------|------|----------|------|
|   | liczba      | %    | liczba    | %    | liczba   | %    |
| Na podstawie deklaracji bezdomnego  | 132         | 58,7 | 111       | 55,8 | 21       | 80,8 |
| Na podstawie dokumentów przedłożonych przez bezdomnego                                      | 127         | 56,4 | 110       | 55,3 | 17       | 65,4 |
| Na podstawie informacji/wywiadu środowiskowego z gminy ostatniego zameldowania tej osoby    | 144         | 64,0 | 126       | 63,3 | 18       | 69,2 |
| Inne (na podstawie kontaktu z rodziną, sołtysiem, z urzędem miasta, urzędem gminy, policją) | 29          | 12,9 | 24        | 12,1 | 5        | 19,2 |

W zdecydowanej większości przypadków (prawie 2/3) respondenci stwierdzili, że ustalają faktyczną sytuację osoby określającej się jako bezdomna na podstawie informacji, wywiadu z gminy ostatniego zameldowania tej osoby. Prawie 59% ogółu badanych ustala status bezdomnego (uprawnienia do skorzystania ze wsparcia) na podstawie deklaracji. Przeszło 56% badanych na podstawie dokumentów przedłożonych przez zainteresowanego (bezdomnego). Zaledwie co ósmy badany proponował inne niż wymienione rozwiązania, m. in. zasięgnięcie informacji w jednostkach administracji samorządowej, nawiązanie kontaktu z rodziną bezdomnego, wywiad z policją.

Trzeba zauważyć, że pracownicy socjalni z ośrodków pomocy społecznej preferują inne sposoby ustalania uprawnień bezdomnych niż pracownicy z organizacji pozarządowych. Pracownicy NGO częściej ustalają uprawnienia na podstawie deklaracji bezdomnego (81%), podczas gdy wśród pracowników OPS mniej więcej co drugi respondent dostrzegał taką możliwość. Należy podkreślić, że informacje na podstawie wywiadu środowiskowego z gminy ostatniego zameldowania osoby bezdomnej, pozyskuje ok. 2/3 respondentów zarówno z OPS, jak i z NGO.

Zebrane dane można interpretować m.in. tak, że pracownicy socjalni dochowują należytej staranności w dążeniu do wyjaśnienia istoty położenia człowieka bezdomnego, posiłkując się przede wszystkim kwestionariuszem wywiadu środowiskowego, deklaracją zain-

teresowanego i dokumentami będącymi w posiadaniu bezdomnego, co może stanowić podstawę trafnie dobranego sposobu pomocy.

W ramach badania zapytano pracowników socjalnych, jaka część bezdomnych spośród tych, którzy realizują indywidualny program wychodzenia z bezdomności, może liczyć na pomocy gminy, w szczególności w zakresie wyodrębniania i przydzielania z gminnych (dzielnicowych) zasobów lokali komunalnych mieszkań treningowych, chronionych, przejściowych, socjalnych przeznaczonych dla tej kategorii osób.

**Tabela 29**

**Wyodrębnianie i przydzielanie z gminnych (dzielnicowych) zasobów lokali komunalnych (mieszkania treningowe, chronione, przejściowe, socjalne) z przeznaczeniem dla osób realizujących indywidualny program wychodzenia z bezdomności**

| Wyszczególnienie                                   | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|--|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|  | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem  | 178    | 100,0 | 153    | 100,0 | 25     | 100,0 |
| Tak, wyodrębniono, ale dotychczas nie przydzielano | 9      | 5,1   | 7      | 4,6   | 2      | 8,0   |
| Tak, wyodrębniono i je przydzielano                | 22     | 12,4  | 19     | 12,4  | 3      | 12,0  |
| Nie wyodrębniono                                   | 141    | 79,1  | 123    | 80,4  | 18     | 72,0  |
| Nie wiem   | 6      | 3,4   | 4      | 2,6   | 2      | 8,0   |

Niestety, aż blisko 80% pracowników socjalnych stwierdziło, że w ich gminie nie wyodrębniono stosownych lokali dla osób uczestniczących w procesie wychodzenia z bezdomności. Jedynie co ósmy respondent wskazał, że takie lokale wyodrębniono i przydzielono. Brak wiedzy na ten temat deklarowało 3% pracowników OPS i 8% sektora pozarządowego. Można wnioskować, że gminy nie zwracają należytej uwagi na potrzeby mieszkaniowe usamodzielniających się bezdomnych. Odnotowano zaniedbania w tym obszarze, a brak chociażby minimalnych warunków mieszkaniowych podważa skuteczność działań terapeutycznych wobec osób wychodzących z bezdomności. Blisko 4/5 gmin nie zatroszczyło się o stosowne lokale dla osób dobrze rokujących, usamodzielniających się. Jedynie 12% badanych wskazuje, iż takie lokalne gmina ma i przydziela je bezdomnym kończącym program. Blisko 3% respondentów z OPS i 8% ankietowanych z NGO nie ma wiedzy na temat możliwych rozwiązań problemów lokalowych na terenie ich gminy.

Kolejne pytanie dotyczyło zapewnienia na terenie gminy, w której działa placówka respondenta, miejsc docelowych dla osób bezdomnych wymagających stałego wsparcia (np. przewlekle chorych, nie rokujących wyjścia z bezdomności).

**Tabela 30**

**Zapewnienie miejsc docelowych dla osób bezdomnych wymagających stałego wsparcia**

| Wskazanie | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|           | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem     | 175    | 100,0 | 150    | 100,0 | 25     | 100,0 |
| Tak       | 45     | 25,7  | 35     | 23,3  | 10     | 40,0  |
| Nie       | 123    | 70,3  | 114    | 76,0  | 9      | 36,0  |
| Nie wiem  | 7      | 4,0   | 1      | 0,7   | 6      | 24,0  |

Udzielone odpowiedzi zawierały niepokojące informacje, gdyż blisko 70% gmin nie zatroszczyło się o stosowne lokale dla osób chorych, nie rokujących wyjścia z bezdomności. Zaledwie 1/4 badanych przyznała, iż gmina ma takie miejsca. Brak wiedzy na ten temat

zadeklarowało 4% respondentów. Można wnioskować, że gminy nie przywiązują należytej wagi do działań osłonowych dla tej kategorii bezdomnych.

Interesowała nas również kwestia wzajemnego informowania się OPS i NGO o konieczności udzielenia pomocy osobom bezdomnym przebywającym w rejonie działania tych podmiotów. Respondentów poproszono także o wskazanie zakresu informacji i ustaleń dotyczących działań pomocowych.

**Tabela 31**

**Informowanie przez OPS właściwego terytorialnie NGO o potrzebie wsparcia zgłaszającego się bezdomnego i ustalenie zakresu pomocy**

| Wskazanie         | Liczba | %     |
|-------------------|--------|-------|
| Razem             | 144    | 100,0 |
| Tak               | 86     | 59,7  |
| Nie               | 50     | 34,7  |
| Trudno powiedzieć | 8      | 5,6   |

W rejonie działania, gdzie problem bezdomności występuje, blisko 60% pracowników OPS stwierdziło, że informują właściwą terytorialnie NGO o potrzebie wsparcia zgłaszającego się bezdomnego i ustalają zakres pomocy, ale ponad 1/3 pytanych nie podejmuje żadnych działań w tym zakresie.

Co do zakresu informacji i ustaleń przekazywanych do NGO związanych z udzieleniem pomocy bezdomnym zgłaszającym się do placówki OPS, zdecydowana większość wskazań (blisko 2/3) dotyczyła zapewnienia schronienia, 1/4 związana była z ogólną pomocą socjalną, a co piąte zapewnienia żywności. Jedynie nieco ponad 2% odpowiedzi dotyczyło pomocy prawnej i wyrobienia dokumentów.

**Tabela 32**

**Zakres informacji i ustaleń przekazywanych do NGO dotyczących pomocy skierowanej do bezdomnego zgłaszającego się do placówki OPS**

| Zakres informacji – pomocy                  | Razem N=83 | %    |
|---|------------|------|
| Zapewnienie schronienia, miejsca w placówce | 53         | 63,9 |
| Zapewnienie żywności                        | 16         | 19,3 |
| Zapewnienie odzieży                         | 4          | 4,8  |
| Zapewnienie leków, pomocy medycznej         | 3          | 3,6  |
| Zapewnienie środków czystości               | 1          | 1,2  |
| Pomoc finansowa                             | 13         | 15,7 |
| Ogólnie pomoc socjalna                      | 21         | 25,3 |
| Aktywizacja                                 | 1          | 1,2  |
| Pomoc prawna, wyrobienie dokumentów         | 2          | 2,4  |
| Inne  | 9          | 10,8 |

Na podstawie zebranych danych można wyciągnąć wniosek, że pracownicy OPS dokonują ustaleń z NGO w obszarze, w którym specjalizują się organizacje pozarządowe, tj. przede wszystkim w interwencji kryzysowej polegającej m.in. na zapewnieniu natychmiastowego schronienia i żywności. Nieliczne wskazania dotyczyły integracji społecznej i zawodowej.

Z odpowiedzi ankietowanych pracowników NGO wynika, że w ponad 96% przypadków informują oni właściwy terytorialnie OPS o potrzebie wsparcia zgłaszającego się bezdomnego i ustalają zakres pomocy.

Tabela 33

**Informowanie przez NGO właściwego terytorialnie OPS o potrzebie wsparcia zgłaszającego się bezdomnego i ustalenie zakresu pomocy**

| Wskazanie         | Liczba | %     |
|-------------------|--------|-------|
| Razem             | 26     | 100,0 |
| Tak               | 25     | 96,2  |
| Nie               | 1      | 3,8   |
| Trudno powiedzieć | 0      | 0,0   |

Strukturę odpowiedzi na temat informacji i ustaleń przekazywanych do OPS dotyczących pomocy skierowanej do osób bezdomnych zgłaszających się do placówki NGO przedstawiono w tabeli 34.

Tabela 34

**Zakres informacji i ustaleń przekazywanych do OPS dotyczących pomocy skierowanej do bezdomnego zgłaszającego się do placówki NGO**

| Zakres informacji – pomocy                   | Razem N=26 | %    |
|--|------------|------|
| Pomoc finansowa, w tym zasiłki stałe, celowe | 17         | 65,4 |
| Pomoc rzeczowa                               | 3          | 11,5 |
| Ubezpieczenie zdrowotne                      | 5          | 19,2 |
| Ogólnie pomoc socjalna                       | 2          | 7,7  |
| Inne (zakres ustalany indywidualnie)         | 11         | 42,3 |

Największy odsetek stanowiły odpowiedzi wskazujące na pomoc finansową, w tym zasiłki stałe, celowe. Następnie respondenci wybierali pozycję „inne”, wskazując m.in. na pełny zakres pomocy ustalany indywidualnie. Co piąty wskazywał na zapewnienie ubezpieczenia zdrowotnego. Wyniki badań dowodzą, że pracownicy NGO dokonują ustaleń z OPS w zakresie działań ustawowo przypisanych OPS, tj. głównie różnorodnego wsparcia finansowego i kompleksowego załatwiania spraw urzędowych.

### 3.5. Kompetencje pracowników socjalnych OPS i NGO w zakresie pracy socjalnej

Chcąc poznać kompetencje pracowników OPS i NGO w zakresie pracy socjalnej, zapytano ich o cel i możliwości pomocy bezdomnym. Pytanie o główny cel pomocy bezdomnym postawiono tak, aby respondenci mogli również samodzielnie formułować dowolne odpowiedzi.

Tabela 35

**Główny cel pomocy bezdomnym wskazany przez pracowników socjalnych**

| Wyszczególnienie  | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|---|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|   | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem   | 330    | 100,0 | 304    | 100,0 | 26     | 100,0 |
| Wyprowadzenie z bezdomności każdego bezdomnego  | 72     | 21,8  | 64     | 21,1  | 8      | 30,8  |
| Wyprowadzenie tych bezdomnych z bezdomności, którzy są chętni do podjęcia współpracy w tym zakresie | 220    | 66,7  | 203    | 66,8  | 17     | 65,4  |
| Głównie pomoc w zaspokojeniu potrzeb bytowych   | 36     | 10,9  | 35     | 11,5  | 1      | 3,8   |
| Inny: zapewnienie schronienia/mieszkania socjalnego   | 2      | 0,6   | 2      | 0,7   | 0      | 0,0   |

Okolo 2/3 pracowników socjalnych OPS i NGO zdecydowanie najczęściej wskazywało na wyprowadzenie tych bezdomnych z bezdomności, którzy są chętni do podjęcia współpracy w tym zakresie.

Za wyprowadzeniem z bezdomności każdego bezdomnego opowiedział się co piąty badany z OPS i co trzeci respondent z organizacji pozarządowej, a za skoncentrowaniem się głównie na pomocy w zaspokojeniu potrzeb bytowych opowiedział się co dziesiąty badany z OPS i zaledwie 4% pracowników socjalnych NGO.

Podjmując próbę poznania kompetencji pracowników OPS i NGO w zakresie pracy socjalnej, postawiono również pytania na temat metod i narzędzi stosowanych w prowadzonej przez nich działalności pomocowej. Można było się spodziewać wykorzystania przez pracowników socjalnych (w rejonie działania ich placówki problem bezdomności występował) różnorodnych metod oraz wielu narzędzi pracy socjalnej. Na podstawie zebranych danych takie oczekiwania należy uznać za wygórowane.

**Tabela 36**

**Stosowane przez badanych pracowników metody i narzędzia pomocne w pracy socjalnej**

| Wyszczególnienie   | Ogółem N=180 |      | OPS N=155 |      | NGO N=25 |       |
|--|--------------|------|-----------|------|----------|-------|
|  | liczba       | %    | liczba    | %    | liczba   | %     |
| Metoda indywidualnego przypadku                            | 174          | 96,7 | 149       | 96,1 | 25       | 100,0 |
| Metoda grupowa   | 13           | 7,2  | 9         | 5,8  | 4        | 16,0  |
| Metoda środowiskowa  | 28           | 15,6 | 23        | 14,8 | 5        | 20,0  |
| Inne metody  | 1            | 0,6  | 0         | 0,0  | 1        | 4,0   |
| Wywiad środowiskowy (narzędzie)                            | 174          | 96,7 | 152       | 98,1 | 22       | 88,0  |
| Kontrakt socjalny (narzędzie)                              | 96           | 53,3 | 80        | 51,6 | 16       | 64,0  |
| Indywidualny program wychodzenia z bezdomności (narzędzie) | 34           | 18,9 | 18        | 11,6 | 16       | 64,0  |
| Inne narzędzia   | 3            | 1,7  | 2         | 1,3  | 1        | 4,0   |

Większość ankietowanych (blisko 97%) posługiwała się metodą indywidualnego przypadku. W dalszej kolejności korzystano z metody środowiskowej (16%) i grupowej (7%). Nie zaobserwowano istotnych różnic w zakresie stosowania tych metod u respondentów z obu sektorów.

Struktura odpowiedzi dotyczących stosowanych narzędzi pracy socjalnej była bardzo skoncentrowana. Prawie 97% wszystkich respondentów wymieniało wywiad środowiskowy jako podstawowe narzędzie. Przeszło 53% wskazań dotyczyło kontraktu socjalnego. Prawie co piąty wskazywał na realizację indywidualnego programu wychodzenia z bezdomności. Wyraźnie zarysowały się różnice w zakresie stosowania indywidualnego programu wychodzenia z bezdomności przez pracowników socjalnych OPS i NGO. W pierwszym przypadku wskaźnik korzystania z tego narzędzia był wyraźnie niższy i wynosił niespełna 12%, w drugim przypadku – 64%. Niewielki zakres stosowania indywidualnego programu wychodzenia z bezdomności przez pracowników OPS może uniemożliwiać podjęcie kompleksowych działań pomocowych w trzech priorytetowych obszarach, tj. reintegracji społecznej i zawodowej oraz mieszkalnictwa. Co prawda, co drugi ankietowany z OPS wskazywał na stosowanie kontraktów socjalnych, ale tego typu umowy zazwyczaj stanowią element programu i są zawierane na realizację zdecydowanie mniejszych zadań.

Na podstawie zebranych danych można stwierdzić, że udział metody środowiskowej i metody grupowej jest stosunkowo niewielki, a nowoczesne metody pracy socjalnej z osobami bezdomnymi, takie jak *streetworking* czy też metoda asystowania w ogóle nie występują.

Nieco lepsze wyniki (w wymiarze wskazań) zanotowano w przypadku stosowania innych narzędzi pracy socjalnej, w szczególności wywiadu środowiskowego i kontraktu socjalnego, chociaż zabrakło wskazań dotyczących podstawowych narzędzi, jak ustawa o pomocy społecznej, analiza dokumentów, rozmowa umożliwiająca poznanie klienta czy też rozeznanie środowiska.

Badaniu poddano też kwestię konieczności (obowiązku) podpisywania kontraktu socjalnego lub indywidualnego programu wychodzenia z bezdomności z każdym bezdomnym trafiającym do placówki. Wyniki badań wykazały, że generalnie 2/3 respondentów opowiedziało się za tym, aby nie z każdym bezdomnym obowiązkowo podpisywać tego typu sformalizowane umowy. Mniej więcej co czwarty badany był odmiennego zdania.

**Tabela 37**

**Występowanie konieczności (obowiązku) podpisywania kontraktu socjalnego lub indywidualnego programu wychodzenia z bezdomności z każdym bezdomnym trafiającym do placówki**

| Wyszczególnienie  | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|                   | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem             | 357    | 100,0 | 330    | 100,0 | 27     | 100,0 |
| Tak, z każdym     | 100    | 28,0  | 88     | 26,7  | 12     | 44,4  |
| Nie, nie z każdym | 233    | 65,3  | 219    | 66,3  | 14     | 51,9  |
| Nie mam zdania    | 24     | 6,7   | 23     | 7,0   | 1      | 3,7   |

Większą skłonność do zawierania kontraktów czy też realizacji programu wykazywali pracownicy NGO. Może zastanawiać, dlaczego tylko 44% badanych z NGO widziało konieczność podpisania kontraktu czy też nadrzędnego wobec niego indywidualnego programu wychodzenia z bezdomności.

Zapytano zatem o realizację indywidualnych programów wychodzenia z bezdomności w badanych placówkach.

**Tabela 38**

**Realizowanie indywidualnych programów wychodzenia z bezdomności w placówkach**

| Wskazanie | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|           | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem     | 225    | 100,0 | 199    | 100,0 | 26     | 100,0 |
| Tak       | 43     | 19,1  | 21     | 10,6  | 22     | 84,6  |
| Nie       | 182    | 80,9  | 178    | 89,4  | 4      | 15,4  |

Odpowiedzi na to pytanie dały niepokojące informacje. W ponad 4/5 uczestniczących w badaniu placówkach nie realizuje się indywidualnych programów, pomimo występowania problemu bezdomności na ich terenie. Za ledwie co w piątej stosowano program jako narzędzie pracy socjalnej.

Indywidualny program wychodzenia z bezdomności zdecydowanie częściej wykorzystywano w organizacjach pozarządowych (85%). Wśród respondentów OPS jedynie nieco ponad 10% potwierdziło stosowanie tego narzędzia. Trudno sformułować jednoznaczną interpretację tych faktów, jednak możliwe, że pracownicy NGO są bardzo zainteresowani zastosowaniem programów (kontraktów) w placówkach pomocowych, programów jasno definiujących zarówno prawa, jak i obowiązki osób korzystających ze wsparcia.

Należy podkreślić, że tak ograniczone zastosowanie tego narzędzia przez pracowników OPS, a zatem rzadkie zawieranie pomiędzy bezdomnym a pracownikiem socjalnym

pisemnej umowy, mającej na celu określenie sposobu współdziałania i rozwiązywania problemów, może uniemożliwiać aktywną integrację w środowisku.

Respondentów zapytano również o stosowanie pomocy następczej wobec bezdomnych kończących indywidualny program wychodzenia z bezdomności, a więc zawansowanych w procesie integracji społeczno-zawodowej.

**Tabela 39**

**Stosowanie pomocy następczej wobec bezdomnych kończących indywidualny program wychodzenia z bezdomności**

| Wskazanie | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|           | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem     | 39     | 100,0 | 18     | 100,0 | 21     | 100,0 |
| Tak       | 30     | 76,9  | 14     | 77,8  | 16     | 76,2  |
| Nie       | 9      | 23,1  | 4      | 22,2  | 5      | 23,8  |

Po przeprowadzeniu działań integracyjnych, udzieleniu adekwatnych form pomocy bezdomnym w ramach wspomnianego programu niezwykle ważne jest stosowanie pomocy następczej, ciągle monitorowanie postępów osób bezdomnych. Może niepokoić, że tylko nieco ponad 3/4 pracowników socjalnych potwierdziło stosowanie pomocy następczej.

Brak kontynuacji działań w tym zakresie uniemożliwia dokonanie oceny skuteczności indywidualnego programu wychodzenia z bezdomności. Nie wiadomo też, czy wywołuje on u podopiecznych rzeczywiste i długofalowe zmiany w sferze psychologicznej, społecznej, zdrowotnej, socjalno-bytowej, zawodowej i mieszkaniowej.

Kolejne pytanie, które można powiązać z poprzednimi, dotyczyło prowadzenia monitoringu osób wychodzących z bezdomności po otrzymaniu mieszkania komunalnego lub socjalnego. Monitoring może odgrywać istotną rolę w procesie integracji społecznej i zawodowej osób zdolnych do samodzielnego funkcjonowania.

**Tabela 40**

**Prowadzenie monitoringu osób wychodzących z bezdomności po otrzymaniu mieszkania komunalnego (socjalnego)**

| Wskazanie | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|           | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem     | 176    | 100,0 | 150    | 100,0 | 26     | 100,0 |
| Tak       | 49     | 27,8  | 40     | 26,7  | 9      | 34,7  |
| Nie       | 122    | 69,3  | 106    | 70,6  | 16     | 61,4  |
| Nie wiem  | 5      | 2,9   | 4      | 2,7   | 1      | 3,9   |

Tylko ok. 28% respondentów potwierdziło prowadzenie monitoringu. W przeszło 2/3 placówek nie prowadzono monitoringu, a 3% respondentów nie miało wiedzy na ten temat. Wziąwszy pod uwagę te dane, można postawić tezę, iż w zdecydowanej większości placówek monitoringu nie prowadzono, a zatem nie było możliwości śledzenia procesu integracji społecznej w środowisku zamieszkania i długofalowego wsparcia osób wychodzących z bezdomności przez specjalistów z OPS i NGO. Wyniki badania mogą niepokoić, ponieważ postępowanie byłych bezdomnych otrzymujących mieszkanie komunalne lub socjalne powinno być systematycznie obserwowane przez instytucje pomocowe, aby odpowiednio dostosowywać działania w ramach procesu integracji społeczno-zawodowej do progresu lub regresu osoby monitorowanej.



## 4. Ocena skuteczności działań OPS i NGO oraz ich komplementarność jako podmiotów regionalnej polityki

### 4.1. Poglądy pracowników socjalnych na temat prowadzenia ocen skuteczności pomocy bezdomnym oraz ich samoocena

Badaczy interesowało również, czy – według pracowników socjalnych – powinna być oceniana skuteczność pomocy przez nich świadczonej i w jaki sposób ją wartościować.

Tabela 41

Poglądy pracowników socjalnych na prowadzenie oceny skuteczności pomocy bezdomnym udzielanej przez pracowników socjalnych

| Wskazanie         | Ogółem |       | OPS  |       |  |       | NGO    |       |
|-------------------|--------|-------|--|-------|--|-------|--------|-------|
|                   |        |       | na terenie działania problem bezdomności występuje |       | na terenie działania problem bezdomności nie występuje |       |        |       |
|                   | liczba | %     | liczba   | %     | liczba   | %     | liczba | %     |
| Razem             | 357    | 100,0 | 199  | 100,0 | 131  | 100,0 | 27     | 100,0 |
| Tak               | 182    | 51,0  | 101  | 50,7  | 65   | 49,6  | 16     | 59,3  |
| Nie               | 62     | 17,4  | 37   | 18,6  | 21   | 16,0  | 4      | 14,8  |
| Trudno powiedzieć | 113    | 31,6  | 61   | 30,7  | 45   | 34,4  | 7      | 25,9  |

Połowa ankietowanych wskazała, że dostrzega konieczność oceniania skuteczności pomocy świadczonej osobom bezdomnym, ale blisko aż 1/3 trudno było odpowiedzieć na tak postawione pytanie. Zarówno w grupie pracowników socjalnych OPS, działających w rejonie, gdzie problem bezdomności występuje, jak i tam, gdzie go nie ma, nie zaobserwowano istotnych różnic co do potrzeby dokonywania oceny skuteczności działań.

Nieco inne wyniki pozyskano od osób zatrudnionych w NGO. Większość ankietowanych (59 %) była zdania, że powinna być oceniana skuteczność działań, a 1/4 badanych trudno było odpowiedzieć na to pytanie.

Na pytanie o sposób oceniania skuteczności pomocy świadczonej bezdomnym przez pracowników socjalnych OPS i NGO, połowa respondentów wskazała na możliwość dokonania oceny na podstawie zgromadzonych sprawozdań, prowadzonej statystyki, dokumentacji zawierającej dane dotyczące konkretnych rodzajów udzielonej pomocy i stosowanych metod. Przeszło 1/4 badanych wybrała odpowiedź „inne”, wymieniając ogólną obserwację wszystkich działań prowadzoną przez kierownika placówki i różne kontrole wewnętrzne w placówce (25%).

Wśród pozostałych propozycji respondentów daje się zauważyć dość niski udział wskazań dotyczących monitorowania sytuacji bezdomnych (blisko 16%). Bardzo rzadko wskazywano na kontrakty z bezdomnymi i ocenę stopnia ich realizacji (tylko 4%).

Tabela 42

**Poglądy pracowników socjalnych na temat sposobu oceniania skuteczności pomocy bezdomnym udzielanej przez pracowników socjalnych**

| Wyszczególnienie   | Razem<br>N=178 |      | OPS  |      |  |      | NGO<br>N=16 |      |
|--|----------------|------|--|------|--|------|-------------|------|
|  |                |      | na terenie<br>działania problem<br>bezdomności<br>występuje N=97 |      | na terenie<br>działania problem<br>bezdomności nie<br>występuje N=65 |      |             |      |
|  | liczba         | %    | liczba   | %    | liczba   | %    | liczba      | %    |
| Monitorowanie sytuacji bezdomnych, przeprowadzanie wizji lokalnej  | 28             | 15,7 | 14   | 14,4 | 12   | 18,5 | 2           | 12,5 |
| Przeprowadzanie ankiet lub rozmów z bezdomni   | 15             | 8,4  | 6  | 6,2  | 7  | 10,8 | 2           | 12,5 |
| Na podstawie sprawozdań, prowadzonej statystyki, dokumentacji zawierającej dane dotyczące konkretnych rodzajów udzielonej pomocy i stosowanych metod | 90             | 50,6 | 47   | 48,5 | 33   | 50,8 | 10          | 62,5 |
| Superwizja   | 3              | 1,7  | 3  | 3,1  | 0  | 0,0  | 0           | 0,0  |
| Na podstawie liczby kontraktów z bezdomnymi i stopnia ich realizacji   | 7              | 3,9  | 4  | 4,1  | 3  | 4,6  | 0           | 0,0  |
| Inne, ogólna obserwacja wszystkich działań prowadzona przez kierownika placówki, różne kontrole wewnętrzne w placówce                                | 47             | 26,4 | 31   | 32,0 | 12   | 18,5 | 4           | 25,0 |

Analizując strukturę odpowiedzi pracowników z NGO, można zauważyć, że podobnie jak w przypadku OPS zdecydowanie największy udział mały wskazania dotyczące oceny na podstawie zgromadzonych sprawozdań (przeszło 62%) i „inne” – ogólna obserwacja wszystkich działań prowadzona przez kierownika placówki, różne kontrole wewnętrzne w placówce (25%). Tylko co ósmy badany uznał, że dobrym sposobem oceny skuteczności pomocy jest monitorowanie sytuacji osób bezdomnych.

Zebrane dane świadczą o tym, że nie dostrzeżono w odpowiednim stopniu monitorowania jako złożonego procesu, począwszy od diagnozy stanowiącej punkt wyjścia, poprzez śledzenie i systematyczne ocenianie działań nakierowanych na integrację społeczno-zawodową. Nie nadano również należytej rangi kontraktom socjalnym jako narzędziom pracy socjalnej służącym ocenie skuteczności działań. Skoncentrowano się natomiast na działaniach administracyjno-sprawozdawczych. Wśród respondentów z OPS i NGO widać też duże podobieństwo wizji oceniania skuteczności świadczonej pomocy.

Respondenci, w których rejonie problem bezdomności występował, mieli możliwość określenia stopnia skuteczności wykazywanej aktywności w przykładowych 31 działaniach pomocowych. Na potrzeby badania skuteczność definiowano jako stopień osiągnięcia celów i oczekiwanych rezultatów interwencji. Określając stopień skuteczności działań pomocowych prowadzonych przez placówkę, pracownicy socjalni z OPS w większości przypadków wskazywali „bardzo duży” i „duży” (łącznie), zwłaszcza w odniesieniu do: pomocy w uzyskaniu ubezpieczenia zdrowotnego (111), doraźnej pomocy finansowej (111), długotrwałej pomocy finansowej (94), okresowej pomocy finansowej (93), zapewnienia ubrań wierzchnich (78), wyżywienia w naturze (78), pomocy w umieszczeniu w domu pomocy

społecznej (75), w uzyskaniu renty (73), bielizny (72), emerytury (69), obuwia (67), porad prawnych (59) oraz doraźnej pomocy medycznej (58).

Najczęściej wystawiana przez respondentów z OPS ocena działania „bardzo nieskuteczne” i „mało skuteczne” (łącznie) dotyczyła: pomocy w uzyskaniu mieszkania na stałe (41), pomocy w uzyskaniu lokalu tymczasowego (38), pomocy w wyjściu z alkoholizmu (36), pomocy w uzyskaniu szkolenia (28), pracy (27), meldunku (26).

Respondenci z organizacji pozarządowych również określili stopień skuteczności działań pomocowych prowadzonych przez ich placówkę. Rozkład ich odpowiedzi został przedstawiony w tabeli 43.

Dwudziestu sześciu respondentów z organizacji pozarządowych, odpowiadając na pytanie dotyczące skuteczności różnorodnych działań pomocowych w każdej prowadzonej przez nich placówce, wskazało „skuteczność w bardzo dużym stopniu” i „skuteczność w dużym stopniu” (łącznie) w odniesieniu się do: schronisk (24), wyżywienia w naturze (24), środków higieny osobistej (23), pomocy w uzyskaniu ubezpieczenia zdrowotnego (23), porad psychologicznych (21), ubrań (20), pomocy w uzyskaniu renty (19), pomocy w poprawie kontaktu z rodziną (19), doraźnej pomocy medycznej (18) oraz pomocy w uzyskaniu pracy (18).

Najwięcej wskazań „bardzo nieskuteczne” i „mało skuteczne” (łącznie) dotyczyło: pomocy w uzyskaniu lokalu tymczasowego (6), pomocy w uzyskaniu mieszkania na stałe (6).

Przedmiotem analizy była też samoocena pracowników socjalnych dotycząca skuteczności niesionej przez nich pomocy. Respondenci z OPS uznali się za skutecznych w dużym i bardzo dużym stopniu w następujących rodzajach działań pomocowych:

- pomoc doraźna, okresowa, długotrwała pomoc finansowa,
- pomocy w uzyskaniu ubezpieczenia zdrowotnego,
- zapewnienie odzieży i obuwia,
- wyżywienia w naturze,
- pomoc w uzyskaniu ubezpieczenia zdrowotnego,
- pomoc w umieszczeniu w domu pomocy społecznej,
- pomoc w uzyskaniu świadczeń emerytalno-rentowych,
- pomoc w uzyskaniu porad prawnych,
- doraźnej pomocy medycznej.

Ankietowani z organizacji pozarządowych wskazali na dużą i bardzo dużą własną skuteczność w nieco odmiennych działaniach pomocowych, tj.:

- zapewnienie schroniska,
- wyżywienia w naturze,
- pomoc w uzyskaniu ubezpieczenia zdrowotnego,
- pomoc w uzyskaniu porad psychologicznych,
- zapewnienie odzieży,
- pomoc w uzyskaniu świadczeń emerytalno-rentowych,
- pomoc w poprawie kontaktu z rodziną,
- doraźna pomoc medyczna,
- pomoc w uzyskaniu pracy.

Analizując wyniki zebrane w tabeli 43, można mówić o dokonującym się w pewnym stopniu podziale rodzajów działań pomiędzy OPS i NGO, w których organizacje te uważają się za skuteczne w niesieniu pomocy.

Tabela 43

## Poglądy pracowników socjalnych na skuteczność podejmowanych przez nich działań pomocowych prowadzonych przez OPS i NGO

| Rodzaj działań pomocowych | Nie mam zdania |       |       | Bardzo nieskuteczne |       |       | Malo skuteczne |       |       | Skuteczne na średnim poziomie |       |       | Skuteczne w dużym stopniu |       |       | Skuteczne w bardzo dużym stopniu |       |       |      |
|---------------------------|----------------|-------|-------|---------------------|-------|-------|----------------|-------|-------|-------------------------------|-------|-------|---------------------------|-------|-------|----------------------------------|-------|-------|------|
|                           | Razem          | OPS   | NGO   | Razem               | OPS   | NGO   | Razem          | OPS   | NGO   | Razem                         | OPS   | NGO   | Razem                     | OPS   | NGO   | Razem                            | OPS   | NGO   |      |
| Ogrzewalnia               | liczba         | 149   | 134   | 15                  | 21    | 19    | 2              | 1     | 1     | 0                             | 4     | 1     | 3                         | 7     | 6     | 1                                | 9     | 4     | 5    |
|                           | %              | 100,0 | 89,9  | 10,1                | 100,0 | 90,5  | 9,5            | 100,0 | 100,0 | 0,0                           | 100,0 | 25,0  | 75,0                      | 100,0 | 85,7  | 14,3                             | 100,0 | 44,4  | 55,6 |
| Noclegownia               | liczba         | 191   | 124   | 108                 | 16    | 12    | 11             | 1     | 2     | 0                             | 4     | 4     | 0                         | 20    | 18    | 2                                | 29    | 22    | 7    |
|                           | %              | 100,0 | 87,1  | 12,9                | 100,0 | 91,7  | 8,3            | 100,0 | 100,0 | 0,0                           | 100,0 | 100,0 | 0,0                       | 100,0 | 90,0  | 10,0                             | 100,0 | 75,9  | 24,1 |
| Schronisko                | liczba         | 191   | 95    | 94                  | 1     | 5     | 5              | 0     | 3     | 0                             | 9     | 8     | 1                         | 29    | 24    | 5                                | 50    | 31    | 19   |
|                           | %              | 100,0 | 100,0 | 98,9                | 1,1   | 100,0 | 100,0          | 0,0   | 100,0 | 100,0                         | 0,0   | 100,0 | 88,9                      | 11,1  | 100,0 | 82,8                             | 17,2  | 100,0 | 62,0 |
| Łaźnia                    | liczba         | 191   | 137   | 123                 | 14    | 17    | 17             | 0     | 2     | 0                             | 2     | 1     | 1                         | 15    | 13    | 2                                | 18    | 9     | 9    |
|                           | %              | 100,0 | 100,0 | 89,8                | 10,2  | 100,0 | 100,0          | 0,0   | 100,0 | 100,0                         | 0,0   | 100,0 | 50,0                      | 50,0  | 86,7  | 13,3                             | 100,0 | 50,0  | 50,0 |
| Pralnia                   | liczba         | 191   | 141   | 127                 | 14    | 21    | 21             | 0     | 1     | 0                             | 4     | 4     | 0                         | 8     | 5     | 3                                | 16    | 7     | 9    |
|                           | %              | 100,0 | 100,0 | 90,1                | 9,9   | 100,0 | 100,0          | 0,0   | 100,0 | 100,0                         | 0,0   | 100,0 | 100,0                     | 0,0   | 62,5  | 37,5                             | 100,0 | 43,8  | 56,3 |
| Wyżywienie w naturze      | liczba         | 191   | 65    | 64                  | 1     | 11    | 11             | 0     | 0     | 0                             | 13    | 12    | 1                         | 28    | 24    | 4                                | 74    | 54    | 20   |
|                           | %              | 100,0 | 100,0 | 98,5                | 1,5   | 100,0 | 100,0          | 0,0   | 100,0 | 0,0                           | 100,0 | 92,3  | 7,7                       | 100,0 | 85,7  | 14,3                             | 100,0 | 73,0  | 27,0 |
| Bony żywnościowe          | liczba         | 191   | 116   | 95                  | 21    | 18    | 16             | 2     | 1     | 1                             | 9     | 9     | 0                         | 9     | 8     | 1                                | 38    | 36    | 2    |
|                           | %              | 100,0 | 100,0 | 81,9                | 18,1  | 100,0 | 88,9           | 11,1  | 100,0 | 100,0                         | 0,0   | 100,0 | 0,0                       | 100,0 | 88,9  | 11,1                             | 100,0 | 94,7  | 5,3  |
| Ubranie wierzchnie        | liczba         | 191   | 67    | 65                  | 2     | 5     | 5              | 0     | 0     | 0                             | 21    | 17    | 4                         | 47    | 40    | 7                                | 51    | 38    | 13   |
|                           | %              | 100,0 | 100,0 | 97,0                | 3,0   | 100,0 | 100,0          | 0,0   | 100,0 | 0,0                           | 100,0 | 81,0  | 19,0                      | 100,0 | 85,1  | 14,9                             | 100,0 | 74,5  | 25,5 |
| Bielizna                  | liczba         | 191   | 75    | 73                  | 2     | 5     | 5              | 0     | 2     | 0                             | 21    | 13    | 8                         | 45    | 36    | 9                                | 43    | 36    | 7    |
|                           | %              | 100,0 | 100,0 | 97,3                | 2,7   | 100,0 | 100,0          | 0,0   | 100,0 | 100,0                         | 0,0   | 61,9  | 38,1                      | 100,0 | 80,0  | 20,0                             | 100,0 | 83,7  | 16,3 |
| Buty                      | liczba         | 191   | 73    | 72                  | 1     | 8     | 7              | 1     | 2     | 0                             | 26    | 19    | 7                         | 36    | 31    | 5                                | 46    | 36    | 10   |
|                           | %              | 100,0 | 100,0 | 98,6                | 1,4   | 100,0 | 87,5           | 12,5  | 100,0 | 0,0                           | 100,0 | 73,1  | 26,1                      | 100,0 | 86,1  | 13,9                             | 100,0 | 78,3  | 21,7 |
| Środki higieny osobistej  | liczba         | 191   | 87    | 86                  | 1     | 10    | 10             | 0     | 3     | 2                             | 16    | 15    | 1                         | 42    | 30    | 12                               | 33    | 22    | 11   |
|                           | %              | 100,0 | 100,0 | 98,9                | 1,1   | 100,0 | 100,0          | 0,0   | 100,0 | 66,7                          | 33,3  | 93,8  | 6,3                       | 100,0 | 71,4  | 28,6                             | 100,0 | 66,7  | 33,3 |

cd. tabeli na następnej stronie

| Rodzaj działań pomocowych                     | Nie mam zdania |       |      | Bardzo nieskuteczne |       |       | Malo skuteczne |       |       | Skuteczne na średnim poziomie |       |      | Skuteczne w dużym stopniu |       |      | Skuteczne w bardzo dużym stopniu |       |      |
|---|----------------|-------|------|---------------------|-------|-------|----------------|-------|-------|-------------------------------|-------|------|---------------------------|-------|------|----------------------------------|-------|------|
|   | Razem          | OPS   | NGO  | Razem               | OPS   | NGO   | Razem          | OPS   | NGO   | Razem                         | OPS   | NGO  | Razem                     | OPS   | NGO  | Razem                            | OPS   | NGO  |
| Doraźna pomoc medyczna                        | liczba         | 84    | 4    | 6                   | 6     | 0     | 5              | 3     | 2     | 16                            | 14    | 2    | 33                        | 29    | 4    | 43                               | 29    | 14   |
|   | %              | 100,0 | 95,5 | 4,5                 | 100,0 | 100,0 | 0,0            | 100,0 | 60,0  | 40,0                          | 100,0 | 87,5 | 12,5                      | 100,0 | 87,9 | 12,1                             | 100,0 | 67,4 |
| Okresowa pomoc medyczna                       | liczba         | 116   | 108  | 8                   | 10    | 9     | 3              | 2     | 1     | 13                            | 10    | 3    | 24                        | 20    | 4    | 25                               | 16    | 9    |
|   | %              | 100,0 | 93,1 | 6,9                 | 100,0 | 90,0  | 10,0           | 100,0 | 66,7  | 33,3                          | 100,0 | 76,9 | 23,1                      | 100,0 | 83,3 | 16,7                             | 100,0 | 64,0 |
| Długotrwała pomoc medyczna                    | liczba         | 122   | 110  | 12                  | 8     | 7     | 5              | 4     | 1     | 10                            | 8     | 2    | 23                        | 18    | 5    | 23                               | 18    | 5    |
|   | %              | 100,0 | 90,2 | 9,8                 | 100,0 | 87,5  | 12,5           | 100,0 | 80,0  | 20,0                          | 100,0 | 80,0 | 20,0                      | 100,0 | 78,3 | 21,7                             | 100,0 | 78,3 |
| Doraźna pomoc finansowa                       | liczba         | 42    | 26   | 16                  | 0     | 0     | 7              | 6     | 1     | 24                            | 22    | 2    | 51                        | 46    | 5    | 67                               | 65    | 2    |
|   | %              | 100,0 | 61,9 | 38,1                | 100,0 | 0,0   | 0,0            | 100,0 | 85,7  | 14,3                          | 100,0 | 91,7 | 8,3                       | 100,0 | 90,2 | 9,8                              | 100,0 | 97,0 |
| Okresowa pomoc finansowa                      | liczba         | 68    | 50   | 18                  | 1     | 1     | 5              | 4     | 1     | 19                            | 17    | 2    | 46                        | 42    | 4    | 52                               | 51    | 1    |
|   | %              | 100,0 | 73,5 | 26,5                | 100,0 | 100,0 | 0,0            | 100,0 | 80,0  | 20,0                          | 100,0 | 89,5 | 10,5                      | 100,0 | 91,3 | 8,7                              | 100,0 | 98,1 |
| Długotrwała pomoc finansowa                   | liczba         | 68    | 50   | 18                  | 3     | 2     | 4              | 3     | 1     | 18                            | 16    | 2    | 41                        | 39    | 2    | 57                               | 55    | 2    |
|   | %              | 100,0 | 73,5 | 26,5                | 100,0 | 66,7  | 33,3           | 100,0 | 75,0  | 25,0                          | 100,0 | 88,9 | 11,1                      | 100,0 | 95,1 | 4,9                              | 100,0 | 96,5 |
| Porady prawne                                 | liczba         | 90    | 80   | 10                  | 8     | 8     | 7              | 7     | 0     | 15                            | 11    | 4    | 31                        | 26    | 5    | 40                               | 33    | 7    |
|   | %              | 100,0 | 88,9 | 11,1                | 100,0 | 100,0 | 0,0            | 100,0 | 100,0 | 0,0                           | 100,0 | 73,3 | 26,7                      | 100,0 | 83,9 | 16,1                             | 100,0 | 82,5 |
| Porady psychologiczne                         | liczba         | 92    | 89   | 3                   | 10    | 10    | 12             | 12    | 0     | 12                            | 10    | 2    | 23                        | 18    | 5    | 42                               | 26    | 16   |
|   | %              | 100,0 | 96,7 | 3,3                 | 100,0 | 100,0 | 0,0            | 100,0 | 100,0 | 0,0                           | 100,0 | 83,3 | 16,7                      | 100,0 | 78,3 | 21,7                             | 100,0 | 61,9 |
| Pomoc w uzyskaniu mieszkania na stałe         | liczba         | 88    | 85   | 3                   | 32    | 30    | 15             | 11    | 4     | 25                            | 18    | 7    | 12                        | 8     | 4    | 19                               | 13    | 6    |
|   | %              | 100,0 | 96,6 | 3,4                 | 100,0 | 93,8  | 6,3            | 100,0 | 73,3  | 26,7                          | 100,0 | 72,0 | 28,0                      | 100,0 | 66,7 | 33,3                             | 100,0 | 68,4 |
| Pomoc w uzyskaniu tymczasowego                | liczba         | 91    | 86   | 5                   | 28    | 25    | 16             | 13    | 3     | 21                            | 17    | 4    | 12                        | 8     | 4    | 23                               | 16    | 7    |
|   | %              | 100,0 | 94,5 | 5,5                 | 100,0 | 89,3  | 10,7           | 100,0 | 81,3  | 18,8                          | 100,0 | 81,0 | 19,0                      | 100,0 | 66,7 | 33,3                             | 100,0 | 69,6 |
| Pomoc w uzyskaniu meldunku                    | liczba         | 103   | 95   | 8                   | 19    | 16    | 10             | 10    | 0     | 24                            | 20    | 4    | 11                        | 8     | 3    | 24                               | 16    | 8    |
|   | %              | 100,0 | 92,2 | 7,8                 | 100,0 | 84,2  | 15,8           | 100,0 | 100,0 | 0,0                           | 100,0 | 83,3 | 16,7                      | 100,0 | 72,7 | 27,3                             | 100,0 | 66,7 |
| Pomoc w umieszczeniu w domu pomocy społecznej | liczba         | 67    | 62   | 5                   | 6     | 5     | 5              | 4     | 1     | 23                            | 19    | 4    | 41                        | 34    | 7    | 49                               | 41    | 8    |
|   | %              | 100,0 | 92,5 | 7,5                 | 100,0 | 83,3  | 16,7           | 100,0 | 80,0  | 20,0                          | 100,0 | 82,6 | 17,4                      | 100,0 | 82,9 | 17,1                             | 100,0 | 83,7 |
| Pomoc w uzyskaniu pracy                       | liczba         | 63    | 61   | 2                   | 10    | 10    | 19             | 17    | 2     | 43                            | 39    | 4    | 32                        | 22    | 10   | 24                               | 16    | 8    |
|   | %              | 100,0 | 96,8 | 3,2                 | 100,0 | 100,0 | 0,0            | 100,0 | 89,5  | 10,5                          | 100,0 | 90,7 | 9,3                       | 100,0 | 68,8 | 31,3                             | 100,0 | 66,7 |

cd. tabeli na następnej stronie

| Rodzaj działań pomocowych   | Nie mam zdania |             |            | Bardzo nieskuteczne |             |          | Malo skuteczne |            |           | Skuteczne na średnim poziomie |            |           | Skuteczne w dużym stopniu |            |            | Skuteczne w bardzo dużym stopniu |            |            |
|---|----------------|-------------|------------|---------------------|-------------|----------|----------------|------------|-----------|-------------------------------|------------|-----------|---------------------------|------------|------------|----------------------------------|------------|------------|
|   | Razem          | OPS         | NGO        | Razem               | OPS         | NGO      | Razem          | OPS        | NGO       | Razem                         | OPS        | NGO       | Razem                     | OPS        | NGO        | Razem                            | OPS        | NGO        |
| Pomoc w uzyskaniu szkolenia   | 191<br>100,0   | 82<br>94,3  | 5<br>5,7   | 12<br>100,0         | 12<br>100,0 | 0<br>0,0 | 18<br>100,0    | 16<br>88,9 | 2<br>11,1 | 31<br>100,0                   | 26<br>83,9 | 5<br>16,1 | 22<br>100,0               | 16<br>72,7 | 6<br>27,3  | 21<br>100,0                      | 13<br>61,9 | 8<br>38,1  |
| Pomoc w poprawie kontaktu z rodziną   | 191<br>100,0   | 65<br>98,5  | 1<br>1,5   | 6<br>100,0          | 6<br>100,0  | 0<br>0,0 | 15<br>100,0    | 14<br>93,3 | 1<br>6,7  | 37<br>100,0                   | 32<br>86,5 | 5<br>13,5 | 39<br>100,0               | 29<br>74,4 | 10<br>25,6 | 29<br>100,0                      | 20<br>69,0 | 9<br>31,0  |
| Pomoc w wyjściu z alkoholizmu   | 191<br>100,0   | 52<br>96,2  | 2<br>3,8   | 15<br>100,0         | 15<br>100,0 | 0<br>0,0 | 25<br>100,0    | 21<br>84,0 | 4<br>16,0 | 24<br>100,0                   | 20<br>83,3 | 4<br>16,7 | 37<br>100,0               | 33<br>89,2 | 4<br>10,8  | 38<br>100,0                      | 26<br>68,4 | 12<br>31,6 |
| Pomoc w wyjściu z narkomanii  | 191<br>100,0   | 98<br>90,8  | 9<br>9,2   | 9<br>100,0          | 9<br>100,0  | 0<br>0,0 | 15<br>100,0    | 12<br>80,0 | 3<br>20,0 | 15<br>100,0                   | 11<br>73,3 | 4<br>26,7 | 31<br>100,0               | 26<br>83,9 | 5<br>16,1  | 23<br>100,0                      | 18<br>78,3 | 5<br>21,7  |
| Pomoc w uzyskaniu renty   | 191<br>100,0   | 68<br>94,1  | 4<br>5,9   | 5<br>100,0          | 5<br>100,0  | 0<br>0,0 | 7<br>100,0     | 7<br>100,0 | 0<br>0,0  | 19<br>100,0                   | 16<br>84,2 | 3<br>15,8 | 48<br>100,0               | 43<br>89,6 | 5<br>10,4  | 44<br>100,0                      | 30<br>68,2 | 14<br>31,8 |
| Pomoc w uzyskaniu emerytury   | 191<br>100,0   | 78<br>89,7  | 8<br>10,3  | 5<br>100,0          | 5<br>100,0  | 0<br>0,0 | 8<br>100,0     | 7<br>87,5  | 1<br>12,5 | 18<br>100,0                   | 14<br>77,8 | 4<br>22,2 | 43<br>100,0               | 39<br>90,7 | 4<br>9,3   | 39<br>100,0                      | 30<br>76,9 | 9<br>23,1  |
| Pomoc w uzyskaniu ubezpieczenia zdrowotnego   | 191<br>100,0   | 47<br>93,6  | 3<br>6,4   | 1<br>100,0          | 1<br>100,0  | 0<br>0,0 | 2<br>100,0     | 2<br>100,0 | 0<br>0,0  | 7<br>100,0                    | 7<br>100,0 | 0<br>0,0  | 40<br>100,0               | 37<br>92,5 | 3<br>7,5   | 94<br>100,0                      | 74<br>78,7 | 20<br>21,3 |
| Inna, wyrobienie dokumentów; pomoc rzeczowa; opał na zimę; barakowóz; wydzielone miejsce w OPS na zimę; inne; brak odpowiedzi |                |             |            |                     |             |          |                |            |           |                               |            |           |                           |            |            |                                  |            |            |
|   | 191<br>100,0   | 181<br>86,7 | 24<br>13,3 | 0<br>100,0          | 0<br>100,0  | 0<br>0,0 | 0<br>100,0     | 0<br>0,0   | 0<br>0,0  | 1<br>100,0                    | 1<br>100,0 | 0<br>0,0  | 1<br>100,0                | 1<br>100,0 | 0<br>0,0   | 8<br>100,0                       | 6<br>75,0  | 2<br>25,0  |

Pracownicy ośrodków pomocy społecznej przypisywali sobie szczególną skuteczność w działaniach dotyczących głównie różnorodnego wsparcia finansowego i załatwiania spraw urzędowych związanych z ubezpieczeniem społecznym i zdrowotnym.

Respondenci z NGO wskazali przede wszystkim na ich wysoką skuteczność w zapewnieniu schronienia – dachu nad głową, wyżywienia, odzieży, usług służących zachowaniu higieny, wsparcia psychologicznego.

## 4.2. Działania o charakterze osłonowym i aktywizacyjnym

Przyjrzyjmy się teraz ocenie działań o charakterze osłonowym i aktywizacyjnym podejmowanych przez placówki respondentów. Pytanie na ten temat zostało zadane tym pracownikom socjalnym, w których rejonie działania problem bezdomności występuje.

Tabela 44

### Poglądy pracowników socjalnych na temat odpowiedniego poziomu i zakresu działań/usług o charakterze osłonowym kierowanych do osób bezdomnych w ich placówkach

| Wskazanie        | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|                  | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem            | 177    | 100,0 | 151    | 100,0 | 26     | 100,0 |
| Zdecydowanie tak | 27     | 15,3  | 23     | 15,2  | 4      | 15,4  |
| Raczej tak       | 118    | 66,7  | 101    | 66,9  | 17     | 65,4  |
| Raczej nie       | 28     | 15,8  | 25     | 16,6  | 3      | 11,5  |
| Zdecydowanie nie | 4      | 2,2   | 2      | 1,3   | 2      | 7,7   |

Na pytanie dotyczące działań i usług o charakterze osłonowym odpowiedziało ogółem 177 ankietowanych. Przeważająca większość z nich (82%) oceniła, iż tego typu aktywność ich placówek jest zdecydowanie tak i raczej tak wystarczająca. Odmiennego zdania był zaledwie co szósty respondent. Podobnie kształtowały się wypowiedzi przedstawicieli NGO.

Kolejne cztery pytania zadane zostały tym respondentom, którzy wskazali odpowiedź „zdecydowanie tak” i „raczej tak”, uznając w ten sposób, że działania/usługi o charakterze osłonowym na rzecz bezdomnych w ich placówce są wystarczające.

Tabela 45

### Działania/usługi o charakterze osłonowym na rzecz bezdomnych podlegające ocenie skuteczności przez dyrekcję/kierownictwo placówki

| Wskazanie | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|           | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem     | 145    | 100,0 | 124    | 100,0 | 21     | 100,0 |
| Tak       | 106    | 73,1  | 89     | 71,8  | 17     | 81,0  |
| Nie       | 25     | 17,2  | 22     | 17,7  | 3      | 14,2  |
| Nie wiem  | 14     | 9,7   | 13     | 10,5  | 1      | 4,8   |

Generalnie struktura uzyskanych odpowiedzi ankietowanych wskazuje, iż kierownictwo placówki ocenia skuteczność pomocy świadczonej przez prawie 3/4 pracowników OPS i 4/5 zatrudnionych w NGO. Jednocześnie 17% badanych wskazywało na brak przeprowadzanej oceny, a aż 10% nic nie wiedziało na ten temat.

Na kolejne pytanie również odpowiadali tylko ci respondenci, którzy pozytywnie ocenili działania/usługi o charakterze osłonowym na rzecz bezdomnych w ich placówkach. Struktura odpowiedzi wskazuje, iż ogółem jedynie 15% respondentów (z tego 13% z OPS i 29% z NGO) podlega ocenie skuteczności w ramach superwizji pracy socjalnej. Biorąc pod uwagę fakt, że ogółem 16% udzieliło odpowiedzi „nie wiem”, można przypuszczać, iż 85% pracowników socjalnych nie uczestniczy w superwizji.

**Tabela 46**

**Działania/usługi o charakterze osłonowym na rzecz bezdomnych podlegające ocenie skuteczności w ramach superwizji pracy socjalnej**

| Wskazanie | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|           | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem     | 145    | 100,0 | 124    | 100,0 | 21     | 100,0 |
| Tak       | 22     | 15,2  | 16     | 12,8  | 6      | 28,6  |
| Nie       | 100    | 69,0  | 88     | 70,1  | 12     | 57,1  |
| Nie wiem  | 23     | 15,8  | 20     | 16,1  | 3      | 14,3  |

Może się to wydawać niepokojące z punktu widzenia realizowanych zadań pomocowych. Bardzo ograniczony zakres stosowania superwizji pracy socjalnej, w szczególności w OPS może powodować brak wystarczającego wsparcia dla pracowników socjalnych w skutecznym rozwiązywaniu problemów socjalnych, a dodatkowo może utrudnić otrzymanie wyczerpującej informacji zwrotnej o kontynuacji działań na rzecz osób bezdomnych i pozyskanie argumentów uzasadniających dokonanie koniecznych zmian.

Następnie pytano badanych o dokonywanie przez wójta/burmistrza/prezydenta miasta oceny działań o charakterze osłonowym na rzecz bezdomnych.

**Tabela 47**

**Działania/usługi o charakterze osłonowym na rzecz bezdomnych podlegające ocenie skuteczności przez wójta/burmistrza/prezydenta miasta**

| Wskazanie | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|           | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem     | 145    | 100,0 | 124    | 100,0 | 21     | 100,0 |
| Tak       | 65     | 44,8  | 54     | 43,5  | 11     | 52,3  |
| Nie       | 58     | 40,0  | 49     | 39,5  | 9      | 42,9  |
| Nie wiem  | 22     | 15,2  | 21     | 17,0  | 1      | 4,8   |

Okolo 45% respondentów stwierdziło, że władze wykonawcze gminy poddają ocenie skuteczność działań pomocowych, 2/5 było odmiennego zdania, a 15% wykazywało niewiedzę w tym zakresie.

Drażąc temat, pytano także o dokonywanie oceny działań o charakterze osłonowym na rzecz bezdomnych przez radę gminy.

Ponad 1/3 badanych stwierdziła, że rada gminy ocenia skuteczność działań pomocowych, aż 43% prezentowało odmienną opinię, a prawie 1/4 nie miała wiedzy na ten temat. W opinii większości pracowników socjalnych obu sektorów (uwzględniając odpowiedzi „nie” i „nie wiem”) władze gminy nie zajmowały się skutecznością udzielanej pomocy osobom bezdomnym. Może to świadczyć o małym zainteresowaniu lub braku orientacji lokalnych władz samorządowych w problematyce pomocy społecznej oraz braku analizy istniejącego systemu wsparcia osób bezdomnych.



Tabela 48

**Działania/usługi o charakterze osłonowym na rzecz bezdomnych podlegające  
ocenie skuteczności przez radę gminy**

| Wskazanie | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|           | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem     | 145    | 100,0 | 124    | 100,0 | 21     | 100,0 |
| Tak       | 50     | 34,5  | 44     | 35,5  | 6      | 28,6  |
| Nie       | 62     | 42,8  | 50     | 40,3  | 12     | 57,1  |
| Nie wiem  | 33     | 22,7  | 30     | 24,2  | 3      | 14,3  |

Ankieterzy zapytali również o działania aktywizacyjne podejmowane przez placówki ankietowanych. Pytanie zadano wyłącznie tym pracownikom socjalnym, w których rejonie działania występuje problem bezdomności.

Tabela 49

**Poglądy pracowników socjalnych na temat odpowiedniego poziomu i zakresu działań/usług  
o charakterze aktywizacyjnym w ich placówkach, kierowanych do osób bezdomnych**

| Wskazanie         | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|                   | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem             | 176    | 100,0 | 150    | 100,0 | 26     | 100,0 |
| Zdecydowanie tak  | 21     | 11,9  | 12     | 8,0   | 9      | 34,7  |
| Raczej tak        | 83     | 47,2  | 72     | 48,0  | 11     | 42,3  |
| Raczej nie        | 32     | 18,2  | 29     | 19,3  | 3      | 11,5  |
| Zdecydowanie nie  | 12     | 6,8   | 10     | 6,7   | 2      | 7,7   |
| Trudno powiedzieć | 28     | 15,9  | 27     | 18,0  | 1      | 3,8   |

Na pytanie dotyczące działań i usług o charakterze aktywizacyjnym odpowiedziało ogółem 176 respondentów. Większość z nich (59%), zaznaczając odpowiedź „zdecydowanie tak” i „raczej tak”, uznała, iż tego typu aktywność jest wystarczająca. Jednocześnie 1/4 wszystkich badanych była odmiennego zadania, a aż 16% wyraziło niezdecydowanie. Inaczej niż badanych z OPS rozłożyły się odpowiedzi pracowników NGO. Zdecydowana większość z nich (77%) wybrała odpowiedź „zdecydowanie tak” i „raczej tak”, oceniając tego typu aktywność za wystarczającą. Odmienną opinię prezentował co piąty respondent.

Taka struktura odpowiedzi, w szczególności wskazań pracowników NGO, może świadczyć o przekonaniu, że w szerokim zakresie odpowiednio aktywizują oni osoby bezdomne. Wydaje się zatem, że tego rodzaju odpowiedzi są wynikiem prowadzonej działalności edukacyjnej realizowanej w wymiarze społecznym i zawodowym oraz w aktywności ukierunkowanej na pracę, związanej z delegowaniem przez samorząd lokalny usług społecznych na organizacje pozarządowe.

Kolejne cztery pytania zadane zostały tym ankietowanym (104 osoby), którzy wskazali opinie „zdecydowanie tak” i „raczej tak”, oceniając, iż działania/usługi o charakterze aktywizacyjnym na rzecz bezdomnych w ich placówce są wystarczające. Pierwsze dotyczyło oceny skuteczności tych działań przez dyrekcję/kierownictwo placówki.

Generalnie struktura uzyskanych odpowiedzi ankietowanych wskazuje, iż 78% respondentów z OPS i 4/5 z NGO oceniana jest przez kierownictwo placówki w zakresie skuteczności świadczonej pomocy. Jednocześnie co szósty badany był odmiennego zdania, a 5% nie miało wiedzy w tej kwestii.

Tabela 50

**Działania/usługi o charakterze aktywizacyjnym na rzecz bezdomnych podlegające ocenie skuteczności przez dyrekcję/kierownictwo placówki**

| Wskazanie | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|           | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem     | 104    | 100,0 | 84     | 100,0 | 20     | 100,0 |
| Tak       | 82     | 78,9  | 66     | 78,5  | 16     | 80,0  |
| Nie       | 17     | 16,3  | 14     | 16,7  | 3      | 15,0  |
| Nie wiem  | 5      | 4,8   | 4      | 4,8   | 1      | 5,0   |

W drugim pytaniu chodziło o pozyskanie informacji, czy dokonywano oceny skuteczności działań o charakterze aktywizacyjnym na rzecz bezdomnych w ramach superwizji.

Tabela 51

**Działania/usługi o charakterze aktywizacyjnym na rzecz bezdomnych podlegające ocenie skuteczności w ramach superwizji pracy socjalnej**

| Wskazanie | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|           | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem     | 104    | 100,0 | 84     | 100,0 | 20     | 100,0 |
| Tak       | 20     | 19,2  | 14     | 16,7  | 6      | 30,0  |
| Nie       | 73     | 70,2  | 61     | 72,6  | 12     | 60,0  |
| Nie wiem  | 11     | 10,6  | 9      | 10,7  | 2      | 10,0  |

Struktura odpowiedzi wskazuje na to, iż ogółem jedynie 19% respondentów (z tego 17% z OPS i 30% z NGO) podlega ocenie skuteczności w ramach superwizji pracy socjalnej. Biorąc pod uwagę fakt, że ogółem 11% pytanych udzieliło odpowiedzi „nie wiem”, można przypuszczać, iż 80% ankietowanych nie uczestniczy w superwizji pracy socjalnej.

Może się to wydawać niepokojące z punktu widzenia realizowanych zadań pomocowych. Bardzo ograniczony zakres stosowania superwizji pracy socjalnej, w szczególności w OPS może powodować brak wystarczającego wsparcia dla pracowników socjalnych w skutecznym rozwiązywaniu problemów socjalnych, a dodatkowo może utrudnić otrzymanie wyczerpującej informacji zwrotnej o kontynuacji działań na rzecz osób bezdomnych i pozyskanie argumentów uzasadniających dokonanie koniecznych zmian.

Dalej pytano o dokonywanie przez wójta/burmistrza/prezydenta miasta oceny działań o charakterze aktywizacyjnym na rzecz bezdomnych.

Tabela 52

**Działania/usługi o charakterze aktywizacyjnym na rzecz bezdomnych podlegające ocenie skuteczności przez wójta/burmistrza/prezydenta miasta**

| Wskazanie | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|           | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem     | 104    | 100,0 | 84     | 100,0 | 20     | 100,0 |
| Tak       | 52     | 50,0  | 42     | 50,0  | 10     | 50,0  |
| Nie       | 44     | 42,3  | 35     | 41,7  | 9      | 45,0  |
| Nie wiem  | 8      | 7,7   | 7      | 8,3   | 1      | 5,0   |

Połowa respondentów stwierdziła, że władze wykonawcze gminy poddają ocenie skuteczność działań pomocowych, przeszło 40% wyraziło odmienną opinię, pozostali nie mieli wiedzy w tym zakresie. Warto zasignalizować, że pracownicy obu sektorów udzielili prawie identycznych odpowiedzi.

Odpowiedzi na kolejne pytanie dotyczyły opinii pracowników socjalnych o dokonywaniu oceny działań o charakterze aktywizacyjnym na rzecz bezdomnych przez radę gminy.

**Tabela 53**

**Działania/usługi o charakterze aktywizacyjnym na rzecz bezdomnych podlegające ocenie skuteczności przez radę gminy**

| Wskazanie | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|           | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem     | 104    | 100,0 | 84     | 100,0 | 20     | 100,0 |
| Tak       | 40     | 38,5  | 33     | 39,3  | 7      | 35,0  |
| Nie       | 49     | 47,1  | 39     | 46,4  | 10     | 50,0  |
| Nie wiem  | 15     | 14,4  | 12     | 14,3  | 3      | 15,0  |

Ponad 1/3 badanych stwierdziła, że rada gminy ocenia skuteczność działań pomocowych, prawie połowa była odmiennego zdania, a ok. 15% ankietowanych nie знаło odpowiedzi na ten temat. W opinii większości pracowników socjalnych obu sektorów (uwzględniając odpowiedzi „nie” i „nie wiem”) władze gminy nie interesowały się skutecznością udzielanej pomocy osobom bezdomnym. Może to świadczyć o braku orientacji lokalnych władz samorządowych w problematyce pomocy społecznej oraz braku analizy istniejącego systemu wsparcia osób bezdomnych.

### **4.3. Skuteczność pomocy w kontekście pracy socjalnej i uregulowań prawnych**

Respondenci zostali poproszeni o dokonanie oceny, czy indywidualne programy wychodzenia z bezdomności poprawiają skuteczność pracy socjalnej w ich placówkach. Pytanie zadano tym pracownikom socjalnym, w których rejonie działania problem bezdomności występuje.

**Tabela 54**

**Poglądy pracowników socjalnych na temat wpływu indywidualnych programów wychodzenia z bezdomności stosowanych w placówkach na poprawę skuteczności pracy socjalnej z bezdomnymi**

| Wskazanie                     | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-------------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|                               | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem                         | 179    | 100,0 | 153    | 100,0 | 26     | 100,0 |
| Zdecydowanie tak              | 23     | 12,8  | 12     | 7,8   | 11     | 42,3  |
| Raczej tak                    | 40     | 22,4  | 32     | 20,9  | 8      | 30,8  |
| Raczej nie                    | 3      | 1,7   | 3      | 2,0   | 0      | 0,0   |
| Zdecydowanie nie              | 0      | 0,0   | 0      | 0,0   | 0      | 0,0   |
| Trudno powiedzieć             | 23     | 12,8  | 19     | 12,4  | 4      | 15,4  |
| Nie są realizowane w placówce | 90     | 50,3  | 87     | 56,9  | 3      | 11,5  |

Na pytanie odpowiedziało ogółem 179 respondentów. Połowa z nich (50%) stwierdziła, że programy nie są realizowane w placówce. Przeszło 35% badanych odpowiedziało „zdecydowanie tak” i „raczej tak”, potwierdzając w ten sposób wpływ indywidualnych programów wychodzenia z bezdomności na skuteczność pracy socjalnej. Odmiennego zdania było zaledwie 2% respondentów. Niezdecydowanie w tej kwestii (odpowiedzi „trudno powiedzieć”) wskazało przeszło 12% ankietowanych.

Struktura odpowiedzi pracowników socjalnych organizacji pozarządowych jest zdecydowanie odmienna od struktury odpowiedzi respondentów z ośrodków pomocy społecznej. Przeszło 73% badanych pracowników NGO wybrało odpowiedź „zdecydowanie tak” i „raczej tak”. Nie było respondentów mających odmienne zdanie. Niezdecydowanych w tej kwestii, odpowiadających „trudno powiedzieć” było przeszło 15%. Co dziewiąty ankietowany wskazał, że w jego placówce programy nie są realizowane.

W wyniku badania okazało się, że zdecydowanymi zwolennikami realizacji programów wychodzenia z bezdomności są respondenci z organizacji pozarządowych (prawie 85%). Przypomnijmy, iż niewiele ponad 10% pracowników socjalnych OPS podjęło się realizacji indywidualnych programów wychodzenia z bezdomności. Można przypuszczać, że pracownicy NGO, dostrzegając skuteczność tych programów, stosowali je w szerszym zakresie.

Kolejne pytanie dotyczyło barier w stosowaniu metod pracy socjalnej występujących w placówce respondenta.

**Tabela 55**

**Barriere w stosowaniu metod pracy socjalnej w badanych placówkach**

| Wyszczególnienie   | Razem N=350 |      | OPS N=323 |      | NGO N=27 |      |
|--|-------------|------|-----------|------|----------|------|
|  | liczba      | %    | liczba    | %    | liczba   | %    |
| Bariery finansowe  | 17          | 4,8  | 13        | 4,0  | 4        | 14,8 |
| Brak specjalistów  | 43          | 12,3 | 40        | 12,4 | 3        | 11,1 |
| Ograniczenia czasowe   | 8           | 2,3  | 8         | 2,5  | 0        | 0,0  |
| Biurokracja  | 12          | 3,4  | 12        | 3,7  | 0        | 0,0  |
| Brak motywacji i chęci współpracy ze strony bezdomnych   | 54          | 15,4 | 46        | 14,2 | 8        | 29,7 |
| Brak zaplecza lokalowego (pomieszczeń do indywidualnych rozmów, mieszkań socjalnych)   | 85          | 24,3 | 83        | 25,7 | 2        | 7,4  |
| Brak współpracy z innymi instytucjami  | 10          | 2,9  | 9         | 2,8  | 1        | 3,7  |
| Brak barier  | 93          | 26,6 | 87        | 26,9 | 6        | 22,2 |
| Inne, np. dojazdy do podopiecznych w środowisku, alkoholizm bezdomnych, brak miejsc pracy dla bezdomnych, ustawa o ochronie zdrowia psychicznego, ustawa o pomocy społecznej | 22          | 6,3  | 19        | 5,9  | 3        | 11,1 |
| Trudno powiedzieć  | 6           | 1,7  | 6         | 1,9  | 0        | 0,0  |

Głównymi barierami zgłoszonymi przez ogół pracowników były braki w zakresie zaplecza lokalowego (pomieszczeń do indywidualnych rozmów, mieszkań dla osób usamodzielniających się), aż 1/4 wszystkich badanych wskazała na ten problem. Pozostałe najczęściej sygnalizowane kwestie dotyczyły w kolejności braku motywacji i chęci współpracy ze strony bezdomnych (15%) i braku odpowiednich specjalistów wspierających zarówno pracowników socjalnych, jak i osoby bezdomne (12%). Ponad 1/4 respondentów nie uważała żadnych barier.

Inaczej niż ankietowani pracownicy z OPS, blisko 1/3 pracowników sektora pozarządowego dostrzegła barierę w braku motywacji i chęci współpracy ze strony bezdomnych, a także w brakach finansowych w placówce (15%), co dziewiąty badany sygnalizował brak odpowiednich specjalistów. Podobnie, jak w przypadku pozostałych badanych w OPS, przeszło 22% respondentów nie stwierdziło barier w stosowaniu metod pracy socjalnej.

W badaniu przewidziano zebranie opinii pracowników socjalnych na temat włączenia osób bezdomnych do poszukiwania skutecznych rozwiązań umożliwiających integrację społeczną.

**Tabela 56**

**Poglądy pracowników socjalnych na temat włączenia osób bezdomnych do poszukiwania skutecznych rozwiązań umożliwiających integrację społeczną**

| Wyszczególnienie   | Ogółem N=357 |      | OPS N=330 |      | NGO N=27 |      |
|--|--------------|------|-----------|------|----------|------|
|  | liczba       | %    | liczba    | %    | liczba   | %    |
| Nie, niech pozostaną biernym odbiorcą pomocy   | 4            | 1,1  | 4         | 1,2  | 0        | 0,0  |
| Tak, powinni uczestniczyć w konsultacjach w celu identyfikacji ich potrzeb   | 306          | 85,7 | 285       | 86,4 | 21       | 77,8 |
| Tak, powinni oceniać jakość dostarczanych im usług   | 79           | 22,1 | 71        | 21,5 | 8        | 29,6 |
| Tak, ich przedstawiciele powinni uczestniczyć w pracach grupy opracowującej gminną strategię rozwiązywania problemów społecznych                       | 104          | 29,1 | 93        | 28,2 | 11       | 40,7 |
| Inne propozycje, m.in. zaangażowanie bezdomnych w system pracy społecznie użytecznej na rzecz gminy, ciało doradcze w samorządach złożone z bezdomnych | 5            | 1,4  | 3         | 0,9  | 2        | 7,4  |

Analizując rozkład odpowiedzi ogółem, okazało się, że zdecydowanie dominuje odpowiedź wskazująca na potrzebę włączenia bezdomnych do poszukiwania skutecznych rozwiązań umożliwiających integrację społeczną, ale ich uczestnictwo ogranicza się do konsultacji służących identyfikacji ich potrzeb (86%). Ponadto 29% wszystkich ankietowanych wskazywało na możliwość udziału osób bezdomnych w pracach grupy opracowującej gminną strategię rozwiązywania problemów społecznych. Jedynie 22% respondentów uważało, że zainteresowani powinni oceniać jakość dostarczanych im usług.

Ciekawy obraz wyłania się z analizy odpowiedzi respondentów z organizacji pozarządowych. Zdecydowana większość z nich (78%) wskazała również na potrzebę włączenia bezdomnych jako konsultantów do poszukiwania skutecznych rozwiązań służących integracji. Jednakże aż 41% dostrzegło możliwość uczestnictwa bezdomnych w pracach grupy opracowującej gminną strategię rozwiązywania problemów społecznych. Trzecim w kolejności, ale bardzo istotnym wskazaniem było dostrzeżenie możliwości oceniania przez osoby bezdomne jakości dostarczanych im usług społecznych (30%). Wyniki badania mogą niepokoić z perspektywy realizowania zadań służących większej partycypacji osób bezdomnych.

Ponadto struktura odpowiedzi wskazuje na zauważalną wśród pracowników socjalnych, w szczególności z OPS, potrzebę oddania odpowiedzialności za kierunek pracy z bezdomnymi przede wszystkim specjalistom. Przejawia się to m.in. niewielką potrzebą angażowania bezdomnych w ocenę dostarczanych usług, uniemożliwiając bezdomnym udzielenie istotnych informacji zwrotnych pomocnych w dopasowaniu rodzaju pomocy.

Kolejne dwa pytanie także skierowano do tych pracowników socjalnych, w których rejonie działania problem bezdomności występuje. W odpowiedziach oczekiwano na poglądy pracowników socjalnych na temat regulacji prawnych stanowiących największe ułatwienie lub barierę w skutecznej pomocy bezdomnym.

**Tabela 57**

**Poglądy pracowników socjalnych na temat regulacji prawnych stanowiących największe ułatwienie w skutecznej pomocy bezdomnym**

| Wyszczególnienie   | Razem N=136 |      | OPS N=117 |      | NGO N=19 |      |
|--|-------------|------|-----------|------|----------|------|
|  | liczba      | %    | liczba    | %    | liczba   | %    |
| Ustawa o pomocy społecznej, indywidualny program wychodzenia z bezdomności | 111         | 81,6 | 97        | 82,9 | 14       | 73,7 |
| Statut działania ośrodka   | 2           | 1,5  | 1         | 0,9  | 1        | 5,3  |
| Współpraca gminy z NGO   | 2           | 1,5  | 0         | 0,0  | 2        | 10,5 |
| Inne, różne regulacje ustawowe   | 21          | 15,4 | 19        | 90,5 | 2        | 10,5 |

Bardzo duży odsetek respondentów (82%) wskazał, iż dwa narzędzia pracy socjalnej, tj. ustawa o pomocy społecznej oraz indywidualny program wychodzenia z bezdomności zaliczają się do regulacji prawnych stanowiących największe ułatwienie w skutecznej pomocy bezdomnym. Dodatkowo 10% ankietowanych z III sektora wskazało na akty prawne (porozumienia) regulujące współpracę gminy z NGO, a przyczyniające się do skuteczności działań pomocowych.

Drugie pytanie dotyczyło regulacji prawnych stanowiących największą barierę w pomocy bezdomnym.

**Tabela 58**

**Poglądy pracowników socjalnych na temat regulacji prawnych stanowiących największą barierę w pomocy bezdomnym**

| Wyszczególnienie  | Razem N=188 |      | OPS N=163 |      | NGO N=25 |      |
|---|-------------|------|-----------|------|----------|------|
|   | liczba      | %    | liczba    | %    | liczba   | %    |
| Ustawa o ochronie zdrowia psychicznego  | 6           | 3,2  | 6         | 3,7  | 0        | 0,0  |
| Ustawa o pomocy społecznej  | 11          | 5,8  | 10        | 6,1  | 1        | 4,0  |
| Rejonizacja przyznawania i wypłacania zasiłków; bariery w pomocy dla osób nie zameldowanych i spoza gminy | 18          | 9,6  | 13        | 8,0  | 5        | 20,0 |
| Ustawa o ochronie danych osobowych  | 4           | 2,1  | 2         | 1,2  | 2        | 8,0  |
| Trudno powiedzieć   | 18          | 9,6  | 16        | 9,8  | 2        | 8,0  |
| Brak barier   | 99          | 52,7 | 92        | 56,5 | 7        | 28,0 |
| Inne, regulacje dot. nakładów finansowych, brak środków finansowych, biurokracja                          | 32          | 17,0 | 24        | 14,7 | 8        | 32,0 |

Na pytanie odpowiedziało ogółem 188 ankietowanych. Przeszło połowa z nich (53%) stwierdziła, że nie dostrzega barier prawnych. Kolejne 10% badanych nie potrafiło wypowiedzieć się w tej kwestii. Również blisko 10% respondentów jako barierę wskazało rejonizację przyznawania i wypłacania zasiłków oraz utrudnienia w pomocy dla osób nie zameldowanych i spoza gminy.

Pracownicy NGO podobnie wskazywali w kwestii niedostrzegania barier prawnych i braku jasnego stanowiska na ten temat. W odróżnieniu od ankietowanych z OPS, blisko 1/3 pracowników sektora pozarządowego wybrała odpowiedź „inne” wskazującą na regulacje dotyczące nakładów finansowych, brak środków finansowych, biurokrację. Kolejne 20% jako barierę postrzegało rejonizację przyznawania i wypłacania zasiłków oraz utrudnienia w pomocy dla osób nie zameldowanych i spoza gminy.

#### **4.4. Przygotowanie placówek do prowadzenia pomocy bezdomnym, z uwzględnieniem kadry, bazy lokalowej i wyposażenia technicznego**

Kolejne pytania, jakie zadaliśmy pracownikom socjalnym OPS i NGO, dotyczyły ich oceny przygotowania macierzystych placówek do prowadzenia pomocy bezdomnym, z uwzględnieniem kadry, bazy lokalowej i wyposażenia technicznego.

Respondenci z OPS (330 osób) określali stopień w skali od 1 (ocena niedostateczna) do 5 (ocena bardzo dobra) przygotowanie ich macierzystej placówki do działań pomocowych na rzecz bezdomnych w następujących zakresach: zatrudnianie profesjonalnej kadry, właściwe zorganizowanie placówki, warunki lokalowe do świadczenia pomocy, wyposażenie techniczne do świadczenia pomocy, niezbędne warunki finansowe do świadczenia pomocy, szeroka oferta pomocowa (kompleksowość usług). Oceniając zakres działań pomocowych prowadzonych przez ich placówkę, w większości przypadków wskazywali, ocenę „bardzo dobrą” i „dobrą” (łącznie) w odniesieniu do: zatrudnienia profesjonalnej kadry (234), wyposażenia technicznego do świadczenia pomocy (224), właściwego zorganizowania placówki (214), niezbędnych warunków finansowych do świadczenia pomocy (205).

Wśród ankietowanych z OPS najwięcej wskazań zawierających noty „dopuszczająca” i „dostateczna” (łącznie) dotyczyło: warunków lokalowych do świadczenia pomocy (150), szerokiej oferty pomocowej – kompleksowości usług (140). Aż 32 pracowników z OPS (10%) oceniło warunki lokalowe do świadczenia pomocy w ich placówce jako niedostateczne.

Dwudziestu siedmiu badanych z III sektora, odpowiadając na pytanie dotyczące oceny zakresu działań pomocowych prowadzonych przez ich placówkę, w większości przypadków wskazywało na ocenę „bardzo dobrą” i „dobrą” (łącznie) w odniesieniu do: właściwego zorganizowania placówki (24), zatrudnienia profesjonalnej kadry (21), szerokiej oferty pomocowej – kompleksowości usług (20), warunków lokalowych do świadczenia pomocy (19), wyposażenia technicznego do świadczenia pomocy (18).

Wśród ankietowanych z NGO najwięcej wskazań zawierających noty „dopuszczająca” i „dostateczna” (łącznie) dotyczyło niezbędnych warunków finansowych do świadczenia pomocy (17).

Tabela 59

## Przygotowanie OPS i NGO do działań pomocowych na rzecz bezdomnych w ocenie pracowników socjalnych

| Zakres działań pomocowych                         | Razem       | Ocena          |             |          |               |             |           |              |             |            |              |             |           |              |             |            |  |  |  |
|---|-------------|----------------|-------------|----------|---------------|-------------|-----------|--------------|-------------|------------|--------------|-------------|-----------|--------------|-------------|------------|--|--|--|
|   |             | nieдостateczna |             |          | dopuszczająca |             |           | dostateczna  |             |            | dobra        |             |           | bardzo dobra |             |            |  |  |  |
|   |             | razem          | OPS         | NGO      | razem         | OPS         | NGO       | razem        | OPS         | NGO        | razem        | OPS         | NGO       | razem        | OPS         | NGO        |  |  |  |
| Zatrudnienie profesjonalnej kadry                 | liczba<br>% | 353<br>100,0   | 14<br>100,0 | 0<br>0,0 | 16<br>100,0   | 15<br>93,8  | 1<br>6,2  | 68<br>100,0  | 63<br>92,6  | 5<br>7,4   | 153<br>100,0 | 141<br>92,2 | 12<br>7,8 | 102<br>100,0 | 93<br>91,2  | 9<br>8,8   |  |  |  |
| Właściwe zorganizowanie placówki                  | liczba<br>% | 350<br>100,0   | 11<br>100,0 | 0<br>0,0 | 27<br>100,0   | 27<br>100,0 | 0<br>0    | 74<br>100,0  | 71<br>95,9  | 3<br>4,1   | 146<br>100,0 | 133<br>91,1 | 13<br>8,9 | 92<br>100,0  | 81<br>88,0  | 11<br>12,0 |  |  |  |
| Warunki lokalowe do świadczenia pomocy            | liczba<br>% | 352<br>100,0   | 32<br>100,0 | 0<br>0,0 | 58<br>100,0   | 57<br>98,3  | 1<br>1,7  | 106<br>100,0 | 99<br>93,4  | 7<br>6,6   | 99<br>100,0  | 91<br>91,9  | 8<br>8,1  | 57<br>100,0  | 46<br>80,7  | 11<br>19,3 |  |  |  |
| Wyposażenie techniczne do świadczenia pomocy      | liczba<br>% | 352<br>100,0   | 19<br>100,0 | 0<br>0,0 | 25<br>100,0   | 23<br>92,0  | 2<br>8,0  | 66<br>100,0  | 59<br>89,4  | 7<br>10,6  | 127<br>100,0 | 116<br>91,3 | 11<br>8,7 | 115<br>100,0 | 108<br>93,9 | 7<br>6,1   |  |  |  |
| Niezbędne warunki finansowe do świadczenia pomocy | liczba<br>% | 353<br>100,0   | 7<br>100,0  | 0<br>0,0 | 30<br>100,0   | 27<br>90,0  | 3<br>10,0 | 101<br>100,0 | 87<br>86,1  | 14<br>13,9 | 146<br>100,0 | 138<br>94,5 | 8<br>5,5  | 69<br>100,0  | 67<br>97,1  | 2<br>2,9   |  |  |  |
| Szeroka oferta pomocowa (kompleksowość usług)     | liczba<br>% | 349<br>100,0   | 17<br>100,0 | 0<br>0,0 | 36<br>100,0   | 36<br>100,0 | 0<br>0,0  | 111<br>100,0 | 104<br>93,7 | 7<br>6,3   | 126<br>100,0 | 114<br>90,5 | 12<br>9,5 | 59<br>100,0  | 51<br>86,4  | 8<br>13,6  |  |  |  |



Respondenci określali także, jak postrzegają poziom wyposażenia stanowiska pracy pracownika socjalnego w sprzęt biurowy niezbędny do bieżącej realizacji obowiązków służbowych (telefon, faks, drukarka, kserokopiarka, skaner).

**Tabela 60**

**Ocena poziomu wyposażenia stanowiska pracy pracownika socjalnego w sprzęt biurowy niezbędny do bieżącej realizacji obowiązków służbowych (telefon, faks, drukarka, kserokopiarka, skaner)**

| Ocena          | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|----------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|                | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem          | 357    | 100,0 | 330    | 100,0 | 27     | 100,0 |
| Bardzo dobra   | 210    | 58,8  | 199    | 60,3  | 11     | 40,7  |
| Dobra          | 123    | 34,5  | 111    | 33,6  | 12     | 44,5  |
| Dostateczna    | 20     | 5,6   | 16     | 4,9   | 4      | 14,8  |
| Niedostateczna | 4      | 1,1   | 4      | 1,2   | 0      | 0,0   |

Z danych zawartych w tabeli 60 wynika, że 93% ankietowanych wystawiło oceny „bardzo dobre” i „dobre”. Ankietowani z NGO również wysoko oceniła wyposażenie techniczne (85%). Tylko 15% uznało je za „dostateczne”.

Kolejne pytanie wiązało się z oceną przystosowania warunków lokalowych do prowadzenia pracy socjalnej (m.in. pokój do indywidualnych rozmów z bezdomnym korzystającym ze wsparcia).

**Tabela 61**

**Ocena przystosowania warunków lokalowych do prowadzenia pracy socjalnej (m.in. pokój do indywidualnych rozmów z bezdomnym korzystającym ze wsparcia)**

| Ocena             | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|                   | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem             | 357    | 100,0 | 330    | 100,0 | 27     | 100,0 |
| Bardzo dobra      | 61     | 17,1  | 53     | 16,1  | 8      | 29,6  |
| Dobra             | 119    | 33,3  | 103    | 31,2  | 16     | 59,3  |
| Dostateczna       | 94     | 26,4  | 91     | 27,6  | 3      | 11,1  |
| Niedostateczna    | 79     | 22,1  | 79     | 23,9  | 0      | 0,0   |
| Trudno powiedzieć | 4      | 1,1   | 4      | 1,2   | 0      | 0,0   |

W grupach pracowników socjalnych zarówno z OPS, jak i z NGO zaobserwowano bardzo istotne zróżnicowanie ocen warunków lokalowych, w szczególności wydzielenia w placówkach pomieszczeń do prowadzenia indywidualnych rozmów z bezdomnymi korzystającymi ze wsparcia. Z grupy pracowników OPS oceniło warunki „bardzo dobrze” i „dobrze” 47% pytanych, a w grupie NGO aż 89%. Na uwagę zasługuje fakt, iż dość znaczna liczba respondentów z placówek samorządowych oceniała warunki lokalowe jako „niedostateczne” (24%). Może to oznaczać, że prowadzą pracę socjalną, nie mając zapewnionej należytej bazy lokalowej.

Na podstawie zebranych odpowiedzi można wyciągnąć ogólny wniosek potwierdzający, że poziom wyposażenia technicznego stanowiska pracy pracowników socjalnych obu sektorów jest bardzo wysoki, co niewątpliwie ma pozytywny wpływ na jakość świadczonej pracy.

Warunki lokalowe OPS znacząco odbiegają od poziomu osiągniętego przez sektor pozarządowy. Ponad połowa pracowników OPS negatywnie ocenia brak odpowiednich pomieszczeń w placówce. Brak działań naprawczych w tym zakresie może negatywnie oddziaływać na pomoc osobom bezdomnym.

## 4.5. Ocena działań pomocowych z uwzględnieniem podmiotu realizującego pomoc oraz kryterium współpracy międzysektorowej

Przedmiotem analizy w tym badaniu była też ocena skuteczności działań pomocowych z uwzględnieniem podmiotu realizującego pomoc oraz kryterium współpracy OPS i NGO. Interesowała nas opinia pracowników socjalnych o skuteczności OPS i NGO w świadczeniu pomocy bezdomnym. Zapytaliśmy tych wszystkich pracowników socjalnych, w których rejonie działania problem bezdomności występuje, czy usługi świadczone przez organizacje pozarządowe są bardziej dostosowane do zaspokojenia potrzeb bezdomnych niż oferowane przez ośrodki pomocy społecznej.

Tabela 62

### Poglądy pracowników socjalnych na temat lepszego dostosowania potrzeb bezdomnych usług świadczonych przez organizacje pozarządowe w porównaniu z ofertą ośrodków pomocy społecznej

| Wskazanie | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|           | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem     | 184    | 100,0 | 158    | 100,0 | 26     | 100,0 |
| Tak       | 124    | 67,4  | 104    | 65,8  | 20     | 76,9  |
| Nie       | 20     | 10,9  | 18     | 11,4  | 2      | 7,7   |
| Nie wiem  | 40     | 21,7  | 36     | 22,8  | 4      | 15,4  |

Struktura odpowiedzi ogółu respondentów wskazuje dość jednoznacznie na przeświadczenie o lepszym dostosowaniu oferty organizacji pozarządowych niż OPS. W badaniu deklaracje tego rodzaju złożyło 2/3 ankietowanych z OPS i 77% z NGO. Odmienną opinię wyraziło tylko 11% przedstawicieli sektora samorządowego i 8% pozarządowego.

Respondentów, którzy wskazali na lepsze dostosowanie organizacji pozarządowych do zaspokojenia potrzeb bezdomnych w stosunku do oferty ośrodków pomocy społecznej (124), poproszono o wskazanie tych usług. W odpowiedziach wyraźnie dominują usługi polegające na zapewnieniu schronienia, noclegu i łaźni.

Tabela 63

### Zakres usług wskazanych przez pracowników socjalnych, a świadczonych przez organizacje pozarządowe, lepiej dostosowanych do zaspokojenia potrzeb bezdomnych niż oferowane przez ośrodki pomocy społecznej

| Zakres usług   | Razem N=124 |      | OPS N=104 |      | NGO N=20 |      |
|--|-------------|------|-----------|------|----------|------|
|  | liczba      | %    | liczba    | %    | liczba   | %    |
| Ogólnie zapewniające potrzeby bytowe                         | 28          | 22,6 | 21        | 20,2 | 7        | 35,0 |
| Schronienie, nocleg, łaźnia/mieszkanie                       | 68          | 54,8 | 61        | 58,7 | 7        | 35,0 |
| Żywność  | 30          | 24,2 | 24        | 23,1 | 6        | 30,0 |
| Odzież   | 10          | 8,1  | 8         | 7,7  | 2        | 10,0 |
| Pomoc medyczna, rehabilitacja                                | 15          | 12,1 | 11        | 10,6 | 4        | 20,0 |
| Aktywizacja, realizacja programu wyjścia z bezdomności       | 6           | 4,8  | 4         | 3,8  | 2        | 10,0 |
| Pomoc terapeutyczna, pomoc długoterminowa zindywidualizowana | 15          | 12,1 | 13        | 12,5 | 2        | 10,0 |
| Porady, w tym prawne   | 3           | 2,4  | 1         | 1,0  | 2        | 10,0 |
| Specjalistyczna kadra  | 10          | 8,1  | 8         | 7,7  | 2        | 10,0 |
| Bardziej kompleksowa łatwo dostępna pomoc                    | 15          | 12,1 | 12        | 11,5 | 3        | 15,0 |
| Inne   | 15          | 12,1 | 11        | 10,6 | 4        | 20,0 |

Najwięcej osób (68, tj. prawie 55%) wskazało tu usługi polegające na zapewnieniu schronienia, noclegu, łaźni/mieszkania. Prawie o połowę niższy był odsetek badanych, którzy wskazali pomoc w zakresie dostarczenia żywności (24%) i ogólnie zapewnienia potrzeb bytowych (23%). Pozostałe usługi wymieniane były znacznie rzadziej.

Układ wymienionych przez pracowników socjalnych OPS usług pokrywa się z podawanymi przez ankietowanych z organizacji pozarządowych. We wskazanej sekwencji ponownie wyszczególniono usługi zapewniające: schronienie, nocleg i łaźnię (35%), żywność (30%) i ogólnie potrzeby bytowe (35%).

Wymienione usługi najogólniej związane były z działalnością interwencyjną w sytuacjach zagrożenia życia (udzielenie schronienia i dostarczenie żywności). W małym zakresie wskazywano na działania związane z szeroko rozumianą integracją.

Respondenci poproszeni o uzasadnienie swojego stanowiska stwierdzili, iż świadczone przez organizacje pozarządowe usługi są bardziej dostosowane do zaspokojenia potrzeb bezdomnych w stosunku do oferty ośrodków pomocy społecznej. Pracownicy obu sektorów różnili się co do głównych przesłanek swoich stanowisk.

**Tabela 64**

**Uzasadnienie przez pracowników socjalnych stanowiska, iż usługi świadczone przez organizacje pozarządowe są lepiej dostosowane do zaspokojenia potrzeb bezdomnych niż oferty ośrodków pomocy społecznej**

| Uzasadnienie stanowiska   | Razem N=124 |      | OPS N=104 |      | NGO N=20 |      |
|---|-------------|------|-----------|------|----------|------|
|   | liczba      | %    | liczba    | %    | liczba   | %    |
| Na podstawie konkretnych działań  | 11          | 8,9  | 6         | 5,8  | 5        | 25,0 |
| Ze względu na specjalizację, indywidualne podejście   | 20          | 16,1 | 17        | 16,3 | 3        | 15,0 |
| Ze względu na kompleksowość działań   | 9           | 7,3  | 8         | 7,7  | 1        | 5,0  |
| Z powodów finansowych, właściwą dystrybucję środków   | 9           | 7,3  | 9         | 8,7  | 0        | 0,0  |
| Ze względu na zaplecze lokalowe, materialne   | 22          | 17,7 | 19        | 18,3 | 3        | 15,0 |
| Ze względu na liczbę/jakość kadry, całodobowe świadczenie opieki                            | 5           | 4,0  | 5         | 4,8  | 0        | 0,0  |
| Ze względu na doświadczenie i kompetencje   | 11          | 8,9  | 6         | 5,8  | 5        | 25,0 |
| Ze względu na częstszy, bliższy i łatwiejszy dostęp do bezdomnych                           | 8           | 6,5  | 8         | 7,7  | 0        | 0,0  |
| Z powodu mniejszej biurokracji i ograniczenia przepisami                                    | 15          | 12,1 | 13        | 10,5 | 2        | 10,0 |
| Placówka respondenta zajmuje się w małym stopniu bezdomnymi                                 | 10          | 8,1  | 10        | 9,6  | 0        | 0,0  |
| Inne, na podstawie informacji w mediach, z powodu ograniczonej współpracy respondenta z NGO | 28          | 22,6 | 28        | 26,9 | 0        | 0,0  |

Najczęściej wskazywanym przez respondentów z OPS uzasadnieniem było posiadanie odpowiedniego zaplecza lokalowego i materialnego (18%), specjalistyczne działania i indywidualne podejście (16%), mniejsza biurokracja i ograniczenia przepisami (12%). Na odpowiedź „inne” złożyło się m. in. wnioskowanie na podstawie informacji uzyskanej w mediach o ograniczonej współpracy respondenta z NGO (23%).

Zdecydowanie odmienne uzasadnienie prezentowali ankietowani z organizacji pozarządowych, wskazując przede wszystkim na doświadczenie i kompetencje (25%) i konkretne działania pomocowe dla osób bezdomnych (25%).

Kolejne trzy pytania zostały zadane tym ankietowanym, w których rejonie działania problem bezdomności występuje. Ankieterzy pytali, czy organizacje pozarządowe są bardziej skuteczne w działaniach pomocowych na rzecz bezdomnych niż ośrodki pomocy społecznej.

Tabela 65

**Poglądy pracowników socjalnych na temat większej skuteczności organizacji pozarządowych niż ośrodków pomocy społecznej w działaniach pomocowych na rzecz bezdomnych**

| Wskazanie         | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|                   | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem             | 186    | 100,0 | 160    | 100,0 | 26     | 100,0 |
| Tak               | 86     | 46,2  | 70     | 43,8  | 16     | 61,5  |
| Nie               | 14     | 7,6   | 14     | 8,7   | 0      | 0,0   |
| Trudno porównywać | 86     | 46,2  | 76     | 47,5  | 10     | 38,5  |

Generalnie prawie połowa respondentów (46%) uznała większą skuteczność NGO niż OPS w działaniach pomocowych na rzecz bezdomnych. Tylko 8% badanych było odmiennego zdania, ale aż 46% trudno było porównywać działalność obu sektorów. Pracownicy OPS i NGO różnili się w ocenie skuteczności działań pomocowych.

Większość zatrudnionych w NGO (61,5%) była zdania, że podmioty pozarządowe są bardziej skuteczne w działaniu, ale aż prawie 40% badanych wybrało opcję „trudno porównywać”.

Respondentów zapytano następnie, dlaczego, ich zdaniem, organizacje pozarządowe są bardziej skuteczne w działaniach pomocowych niż ośrodki pomocy społecznej. Pracownicy obu sektorów różnili się co do głównych przesłanek swoich stanowisk.

Tabela 66

**Uzasadnienie przez pracowników socjalnych stanowiska, iż organizacje pozarządowe są bardziej skuteczne w działaniach pomocowych niż ośrodki pomocy społecznej**

| Uzasadnienie stanowiska   | Ogółem N=86 |      | OPS N=70 |      | NGO N=16 |      |
|---|-------------|------|----------|------|----------|------|
|   | liczba      | %    | liczba   | %    | liczba   | %    |
| Na podstawie konkretnych działań                                  | 8           | 9,3  | 7        | 10,0 | 1        | 6,2  |
| Ze względu na specjalizację, indywidualne podejście               | 29          | 33,7 | 27       | 38,6 | 2        | 12,6 |
| Ze względu na kompleksowość działań                               | 5           | 5,8  | 3        | 4,3  | 2        | 12,6 |
| Z powodów finansowych   | 3           | 3,5  | 3        | 4,3  | 0        | 0,0  |
| Ze względu na zaplecze lokalowe, materialne                       | 15          | 17,4 | 14       | 20,0 | 1        | 6,2  |
| Ze względu na liczbę/jakość kadry, całodobowe świadczenie opieki  | 2           | 2,4  | 1        | 1,4  | 1        | 6,2  |
| Ze względu na częstszy, bliższy i łatwiejszy dostęp do bezdomnych | 13          | 15,1 | 8        | 11,4 | 5        | 31,2 |
| Ze względu na mniejszą biurokrację i ograniczenie przepisami      | 7           | 8,1  | 4        | 5,7  | 3        | 18,8 |
| Inne  | 3           | 3,5  | 2        | 2,9  | 1        | 6,2  |
| Brak odpowiedzi   | 1           | 1,2  | 1        | 1,4  | 0        | 0,0  |

Najczęściej wskazywanym przez respondentów z OPS uzasadnieniem było prowadzenie specjalistycznych działań i indywidualne podejście (34%), posiadanie odpowiedniego zaplecza lokalowego i materialnego (17%) oraz częstszy, bliższy i łatwiejszy dostęp do bezdomnych (15%).

Odmiennie uzasadniali swoją ocenę badani z organizacji pozarządowych, wskazując przede wszystkim na częstszy, bliższy i łatwiejszy dostęp do bezdomnych (31%) oraz brak biurokracji i ograniczenia przepisami (19%).

Jednocześnie poproszono o uzasadnienie opinii wszystkie osoby, które twierdziły, że organizacje pozarządowe nie są bardziej skuteczne w działaniach pomocowych od ośrodków pomocy społecznej.

Tabela 67

**Uzasadnienie stanowiska przez pracowników socjalnych, iż organizacje pozarządowe nie są bardziej skuteczne w działaniach pomocowych niż ośrodki pomocy społecznej**

| Uzasadnienie stanowiska   | Ogółem N=14 |      | OPS N=14 |      |
|---|-------------|------|----------|------|
|   | liczba      | %    | liczba   | %    |
| Ze względu na konkretny rodzaj pomocy   | 2           | 14,3 | 2        | 14,3 |
| Z powodu ograniczenia pomocy  | 2           | 14,3 | 2        | 14,3 |
| Z powodów finansowych   | 2           | 14,3 | 2        | 14,3 |
| Ze względu na przepisy  | 2           | 14,3 | 2        | 14,3 |
| Ze względu wsparcia ze strony władzy  | 1           | 7,1  | 1        | 7,1  |
| OPS i NGO mają różne zadania/trudno sprawdzić, czy osoby wychodzą z bezdomności | 3           | 21,5 | 3        | 21,5 |
| Na terenie respondenta nie ma NGO   | 1           | 7,1  | 1        | 7,1  |
| Brak odpowiedzi   | 1           | 7,1  | 1        | 7,1  |

Najczęściej podnoszono argument, iż OPS i NGO mają różne zadania oraz trudno sprawdzić, czy osoby, którym świadczone pomoc wychodzą z bezdomności (21%). Ponadto badani wskazywali też na ograniczenia finansowe oraz zakres świadczonej pomocy.

Dalej poruszono kwestię czynników warunkujących efektywność pomocy, w szczególności współpracy OPS i NGO warunkującej skuteczność w kontekście zasady komplementarności działań.

Zapytano najpierw samorządowych pracowników socjalnych o uwarunkowania skuteczności OPS w działaniach pomocowych na rzecz bezdomnych, związanej z zakresem współpracy z NGO wspierającym osoby bezdomne. Pytanie zostało zadane wyłącznie tym ankietowanym, w których rejonie działania problem bezdomności występuje.

Tabela 68

**Poglądy pracowników socjalnych OPS na temat uwarunkowania skuteczności OPS w działaniach pomocowych na rzecz bezdomnych związanej z zakresem współpracy z NGO**

| Wskazanie | Liczba | %     |
|-----------|--------|-------|
| Razem     | 152    | 100,0 |
| Tak       | 69     | 45,4  |
| Nie       | 68     | 44,7  |
| Nie wiem  | 15     | 9,9   |

Struktura odpowiedzi wskazuje na wyraźną polaryzację stanowisk wśród respondentów z ośrodków pomocy społecznej. Przeszło 45% ankietowanych było przekonanych o tym, iż współpraca z NGO wspierającym osoby bezdomne wpływa pozytywnie na skuteczność OPS w tym zakresie. Zupełnie odmienną opinię prezentowało również blisko 45% badanych. Aż 10% nie potrafiło wypowiedzieć się w tej kwestii.

Pracowników socjalnych z OPS, którzy twierdzili, że skuteczność placówek samorządowych w działaniach pomocowych na rzecz bezdomnych uwarunkowana jest zakresem współpracy z NGO poproszono o wskazanie konkretnych obszarów.

Najwięcej wskazań dotyczyło zapewnienia schronienia i łaźni (52%), w dalszej kolejności wymieniono ogólną pomoc bytową (16%) i zapewnienie wyżywienia (12%).

Tabela 69

**Wskazanie przez pracowników socjalnych OPS zakresu współpracy z NGO mającego pozytywny wpływ na skuteczność OPS w działaniach pomocowych na rzecz bezdomnych**

| Wyszczególnienie                  | Liczba N=69 | %     |
|-----------------------------------|-------------|-------|
| Razem                             | 93          | 100,0 |
| Ogólnie pomoc bytowa              | 15          | 16,1  |
| Schronienie, łaźnia, mieszkanie   | 48          | 51,6  |
| Żywność                           | 11          | 11,8  |
| Odzież                            | 1           | 1,1   |
| Pomoc finansowa                   | 3           | 3,2   |
| Pomoc medyczna                    | 1           | 1,1   |
| Leczenie uzależnień               | 1           | 1,1   |
| Pomoc psychologiczna, motywowanie | 3           | 3,2   |
| Porady prawne                     | 1           | 1,1   |
| Wymiana informacji                | 3           | 3,2   |
| Inne                              | 6           | 6,5   |

Zapytano również pracowników socjalnych o skuteczność NGO w działaniach pomocowych na rzecz bezdomnych uwarunkowaną zakresem współpracy z OPS.

Tabela 70

**Poglądy pracowników socjalnych NGO na temat skuteczności NGO w działaniach pomocowych na rzecz bezdomnych uwarunkowanej zakresem współpracy z OPS**

| Wskazanie | Liczba | %     |
|-----------|--------|-------|
| Razem     | 26     | 100,0 |
| Tak       | 15     | 57,7  |
| Nie       | 11     | 42,3  |
| Nie wiem  | 0      | 0,0   |

Większość ankietowanych (58%) była przekonana, że współpraca z OPS pozytywnie wpływa na ich skuteczność. Odmienny pogląd prezentowało jednak aż 42% pracowników organizacji pozarządowych.

Pracowników socjalnych NGO, którzy twierdzili, że skuteczność ich działań pomocowych na rzecz bezdomnych uwarunkowana jest zakresem współpracy z ośrodkami pomocy społecznej poproszono o wskazanie jej obszarów.

Tabela 71

**Wskazanie przez pracowników socjalnych NGO zakresu współpracy z OPS mającego pozytywny wpływ na skuteczność NGO w działaniach pomocowych na rzecz bezdomnych**

| Wyszczególnienie                  | Liczba N=15 | %     |
|-----------------------------------|-------------|-------|
| Razem                             | 22          | 100,0 |
| Ogólnie pomoc bytowa              | 0           | 0,0   |
| Schronienie, łaźnia, mieszkanie   | 2           | 9,1   |
| Żywność                           | 1           | 4,6   |
| Odzież                            | 0           | 0,0   |
| Pomoc finansowa                   | 14          | 63,5  |
| Pomoc medyczna                    | 1           | 4,6   |
| Leczenie uzależnień               | 2           | 9,1   |
| Pomoc psychologiczna, motywowanie | 0           | 0,0   |
| Ubezpieczenie zdrowotne           | 2           | 9,1   |

Blisko 2/3 wskazań dotyczyło udzielania pomocy finansowej. W dalszej kolejności wymieniono zapewnienie ubezpieczenia zdrowotnego (9%) i leczenia uzależnień (9%).

Wszystkich respondentów uczestniczących w badaniu poproszono o zaprezentowanie opinii, na temat zakresu stosowania zasady komplementarności w relacjach OPS i NGO, której wdrożenie miałyby służyć podwyższeniu skuteczności działań na rzecz bezdomnych.

**Tabela 72**

**Poglądy pracowników socjalnych na zakres stosowana zasady komplementarności w relacjach OPS i NGO w celu podwyższenia skuteczności działań**

| Wyszczególnienie  | Razem N=357 |      | OPS N=330 |      | NGO N=27 |      |
|---|-------------|------|-----------|------|----------|------|
|   | liczba      | %    | liczba    | %    | liczba   | %    |
| Dokonywanie przez OPS zakupu usług i dostaw w drodze procedury określonej w ustawie prawo zamówień publicznych – dotyczy to jedynie uzupełnienia zakresu usług świadczonych przez OPS | 58          | 16,2 | 52        | 15,8 | 6        | 22,2 |
| Zlecenie przez OPS realizacji zadań w drodze konkursu ofert określonego ustawą o pomocy społecznej – dotyczy to jedynie uzupełnienia zakresu usług świadczonych przez OPS             | 70          | 19,6 | 63        | 19,1 | 7        | 25,9 |
| Dokonywanie przez OPS zakupu usług i dostaw na zasadach określonych kodeksem cywilnym – dotyczy to jedynie uzupełnienia zakresu usług świadczonych przez OPS                          | 44          | 12,3 | 37        | 11,2 | 7        | 25,9 |
| Podwykonawstwo NGO w projektach opracowanych przez OPS, a współfinansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego   | 50          | 14,0 | 44        | 13,3 | 6        | 22,2 |
| Realizacja projektów społecznych w partnerstwie   | 227         | 63,6 | 217       | 65,8 | 10       | 37,0 |
| Inne (realizacja programów systemowych, wymiana informacji; uzupełnianie usług świadczonych dla bezdomnych, refundacja kosztów pobytu bezdomnego w określonych placówkach i in.)      | 21          | 5,9  | 20        | 6,1  | 1        | 3,7  |

Prawie 2/3 badanej populacji uważała, że w najszerszym zakresie zasada komplementarności (rozumiana jako uzupełnienie zakresu świadczonych usług socjalnych, bez konkurencji w danym obszarze) powinna mieć zastosowanie w przypadku projektów społecznych realizowanych w partnerstwie. Kolejne 20% dostrzegło potrzebę stosowania tej zasady w przypadku zlecenia przez OPS realizacji zadań uzupełniających zakres usług świadczonych przez OPS w drodze konkursu ofert określonego ustawą o pomocy społecznej, a 16% ankietowanych twierdziło, że w przypadku dokonywania przez OPS zakupu usług i dostaw w drodze procedury określonej w ustawie prawo zamówień publicznych.

Rozkład odpowiedzi pracowników OPS pokrywa się z tymi, których udzielili pracownicy socjalni z organizacji pozarządowych. Przeszło 1/3 z nich uważała, że w najszerszym zakresie zasada komplementarności powinna mieć zastosowanie w przypadku projektów społecznych realizowanych w partnerstwie, a 1/4 ankietowanych dostrzegła potrzebę skorzystania z tej zasady w przypadku zlecenia przez OPS realizacji zadań uzupełniających zakres usług świadczonych przez OPS w drodze konkursu ofert określonego ustawą o pomocy społecznej.

## 4.6. Działania pozwalające zwiększyć skuteczność pomocy

Podjmując próbę uzyskania danych dotyczących pożądaných oddziaływań na rzecz bezdomnych, służących zwiększeniu pomocy świadczonej przez OPS i NGO, przedstawiono ankietowanym listę przykładowych 11 obszarów (zakresów) działań i poproszono o wskazanie rodzajów działań podejmowanych na terenie ich macierzystej gminy oraz ich realizatorów. Badani mogli również samodzielnie formułować dowolne odpowiedzi dotyczące rodzaju oczekiwanych działań pomocowych i odpowiedzialnych za nie instytucji.

Zawarte w tabeli (aneks 1 do części pierwszej) dane dotyczą 199 ośrodków pomocy społecznej oraz 26 organizacji pozarządowych.

Respondenci, odnosząc się do zakresu działań dotyczących rozbudowy urządzeń infrastrukturalnych (119), wskazywali głównie na: budowę, rozbudowę mieszkań socjalnych (49), budowę ogrzewalni, noclegowni, schronisk (39), budowę łaźni i pralni (13). Jako podmiot odpowiedzialny za podjęcie takich inwestycji wskazano władze miasta i gminy.

Ankietowani, odnosząc się do zasad organizacji pomocy (66) wskazywali głównie na potrzebę zwiększenia współpracy samorządu terytorialnego z organizacjami pozarządowymi (66) i zwiększenie kadry (10). Badani oczekiwali dokonania tych zmian przez władze miasta i gminy oraz ośrodki pomocy społecznej.

Pracownicy socjalni dostrzegli konieczność zmian dotyczących świadczeń pieniężnych – zasiłków (73). Skoncentrowali się także na ogólnym zwiększeniu finansowania świadczeń socjalnych (42). Jako podmiot odpowiedzialny za wzrost nakładów finansowych wskazano władze miasta i gminy.

Badani wskazywali również na działania zapewniające nocleg (105), proponując zwiększenie liczby placówek, lepszą ich dostępność (73), czyniąc odpowiedzialnymi za te działania władze miasta i gminy, ośrodki pomocy społecznej oraz organizacje pozarządowe.

W zakresie działań związanych z zapewnieniem wyżywienia (70) respondenci widzieli konieczność zwiększenia dostępu do jadłodajni i stołówek (38), wskazując władze miasta i gminy, organizacje pozarządowe oraz ośrodki pomocy społecznej jako podmioty odpowiedzialne za ich wdrożenie.

Odnosząc się do zakresu działań dotyczących pomocy w uzyskaniu mieszkania chronionego/treningowego/przejściowego (116), ankietowani wskazywali głównie na potrzebę dostępności tego typu lokali (88), obarczając władze miasta i gminy odpowiedzialnością za podjęcie stosownych inwestycji. Podobne wskazania związane były z pomocą w uzyskaniu lokalu socjalnego/mieszkania kwaterunkowego (115) i zwiększenia ich dostępności (92).

W sferze pracy socjalnej (70) badani dostrzegali konieczność zatrudnienia dodatkowych pracowników socjalnych, większego dostępu do świadczonych przez nich usług oraz indywidualnego podejścia, wskazując ośrodki pomocy społecznej oraz władze miasta i gminy jako podmioty odpowiedzialne za wprowadzenie stosownych zmian.

Pracownicy socjalni, uznając konieczność zmian dotyczących poradnictwa specjalistycznego (107), skoncentrowali się przede wszystkim na zwiększeniu dostępu do pomocy psychologicznej, psychiatrycznej, pedagogicznej służącej wychodzeniu z bezdomności (43) oraz poszerzeniu zakresu usług tego typu (42). Jako podmioty odpowiedzialne za wprowadzenie zmian wskazano władze miasta i gminy, ośrodki pomocy społecznej oraz organizacje pozarządowe.

Odnosząc się do interwencji kryzysowej (66), respondenci wskazywali głównie na konieczność poprawienia dostępności schronisk, ośrodków interwencji kryzysowej oraz wydzielenia stosownych mieszkań. Poczynienie stosownych kroków w tym kierunku należy, zdaniem badanych, do władz miasta i gminy oraz ośrodków pomocy społecznej.



Aby zapewnić potrzebującym niezbędne ubrania (44), trzeba zorganizować dodatkowe magazyny i punkty wydawania odzieży. Takie działania powinny podjąć jako podmioty odpowiedzialne ośrodki pomocy społecznej oraz władze miasta i gminy, a także organizacje pozarządowe.

W dalszej części badania chcieliśmy dowiedzieć się, jakie działania na rzecz bezdomnych służące zwiększeniu skuteczności pomocy poza obecnie prowadzonymi powinny być podejmowane na terenie gminy (rejonu działania OPS), w szczególności w placówce respondenta. Zaproponowaliśmy ankietowanym kilka sfer, obszarów, w których można by dokonać zmian. Stworzyliśmy również możliwość przedłożenia własnych propozycji. Na pytania dotyczące tego tematu odpowiadali wyłącznie ci ankietowani, w których rejonie działania problem bezdomności występuje.

**Tabela 73**

**Poglądy pracowników socjalnych na możliwości podjęcia działań w OPS i NGO w celu uzyskania większej skuteczności pomocy na rzecz bezdomnych**

| Wyszczególnienie  | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|---|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|   | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| <b>A. Sfera ekonomiczna (dywersyfikacja źródeł finansowania)</b>  | 210    | 100,0 | 172    | 100,0 | 38     | 100,0 |
| Zwiększenie finansowania z budżetu gminy  | 71     | 33,8  | 58     | 33,7  | 13     | 34,2  |
| Zwiększenie finansowania z budżetu wojewody (konkursy)  | 51     | 24,3  | 39     | 22,7  | 12     | 31,6  |
| Zwiększenie finansowania z budżetu MP i PS (konkursy)   | 26     | 12,4  | 23     | 13,4  | 3      | 7,9   |
| Zwiększenie finansowania z Europejskiego Funduszu Społecznego (konkursy)  | 53     | 25,2  | 44     | 25,6  | 9      | 23,7  |
| Inne (nie ma takiej potrzeby; nie narzekamy na brak środków; żadne)   | 9      | 4,3   | 8      | 4,6   | 1      | 2,6   |
| <b>B. Organizacja i zarządzanie</b>   | 163    | 100,0 | 140    | 100,0 | 23     | 100,0 |
| Zmiana struktury organizacyjnej   | 21     | 12,9  | 17     | 12,1  | 4      | 17,4  |
| Zmiana stylu zarządzania  | 17     | 10,4  | 17     | 12,1  | 0      | 0,0   |
| Zmiana w zakresie motywacji pracowników   | 61     | 37,5  | 56     | 40,1  | 5      | 21,7  |
| Polepszenie relacji z otoczeniem – określanym jako wszystkie elementy znajdujące się poza organizacją, ale mające związek z jej funkcjonowaniem | 54     | 33,1  | 42     | 30,0  | 12     | 52,2  |
| Inne (ujednoczenie pomocy, stworzenie bazy danych bezdomnych; żadne)  | 10     | 6,1   | 8      | 5,7   | 2      | 8,7   |
| <b>C. Polityka kadrowa</b>  | 150    | 100,0 | 123    | 100,0 | 27     | 100,0 |
| Zatrudnienie dodatkowej, profesjonalnej kadry   | 119    | 79,4  | 100    | 81,4  | 19     | 70,4  |
| Prowadzenie okresowych ocen pracowników   | 14     | 9,3   | 11     | 8,9   | 3      | 11,1  |
| Zwalnianie nieefektywnych pracowników   | 6      | 4,0   | 3      | 2,4   | 3      | 11,1  |
| Inne (zatrudnienie psychologa; zatrudnienie lekarza; dostępność szkoleń; żadne)   | 11     | 7,3   | 9      | 7,3   | 2      | 7,4   |
| <b>D. Doskonalenie zawodowe</b>   | 212    | 100,0 | 182    | 100,0 | 30     | 100,0 |
| Możliwość udziału w specjalistycznych szkoleniach   | 118    | 55,7  | 99     | 54,4  | 19     | 63,3  |
| Możliwość udziału w specjalizacji zawodowej I stopnia   | 22     | 10,4  | 19     | 10,5  | 3      | 10,0  |
| Możliwość udziału w specjalizacji zawodowej II stopnia  | 32     | 15,1  | 30     | 16,5  | 2      | 6,7   |

cd. tabeli na następnej stronie

| Wyszczególnienie  | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|---|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|   | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Możliwość kształcenia na studiach wyższych związanych z działalnością zawodową pracownika socjalnego      | 34     | 16,0  | 29     | 15,9  | 5      | 16,7  |
| Inne (z zakresu profilaktyki; szkolenia bezpłatne; żadne)   | 6      | 2,8   | 5      | 2,7   | 1      | 3,3   |
| <b>E. Rodzaj pomocy</b>   | 215    | 100,0 | 181    | 100,0 | 34     | 100,0 |
| Zwiększenie zakresu działań o charakterze osłownym  | 37     | 17,2  | 31     | 17,1  | 6      | 17,6  |
| Zwiększenie zakresu działań o charakterze aktywizacyjnym  | 82     | 38,1  | 70     | 38,7  | 12     | 35,3  |
| Dostępność mieszkań treningowych/socjalnych   | 92     | 42,8  | 78     | 43,1  | 14     | 41,2  |
| Inne (sprawdzanie sposobu spożytkowania pomocy; rozwiązywanie problemów rodzinnych; mieszkania chronione) | 4      | 1,9   | 2      | 1,1   | 2      | 5,9   |
| <b>F. Inne</b>  | 13     | 100,0 | 11     | 100,0 | 2      | 100,0 |
| Wsparcie mieszkaniowe   | 1      | 7,6   | 1      | 9,1   | 0      | 0,0   |
| Odgórny program dla wszystkich ośrodków   | 1      | 7,6   | 1      | 9,1   | 0      | 0,0   |
| Zmiana postawy bezdomnych   | 1      | 7,6   | 1      | 9,1   | 0      | 0,0   |
| Podjęcie kontaktu z dziećmi   | 1      | 7,6   | 0      | -     | 1      | 50,0  |
| Zmiana ustawy o zdrowiu psychicznym   | 1      | 7,6   | 1      | 9,1   | 0      | 0,0   |
| Żadne   | 4      | 31,0  | 4      | 36,3  | 0      | 0,0   |
| Trudno powiedzieć   | 4      | 31,0  | 3      | 27,3  | 1      | 50,0  |

Odnosząc się do pierwszej zaproponowanej przez nas sfery ekonomicznej, w której można było dokonać dywersyfikacji wydatków przeznaczonych na rozwiązywanie problemu bezdomności, najwięcej wskazań dotyczyło zwiększenia finansowania z budżetu gminy (34%), ok. 1/4 pytanych opowiedziało się za zwiększeniem finansowania z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach postępowania konkursowego oraz z budżetu wojewody, również w ramach ogłaszanych konkursów.

Opinie ankietowanych z NGO w zasadzie pokrywały się ze zdaniem respondentów z OPS. Pewien wyjątek stanowiły wskazania dotyczące zwiększenia finansowania z budżetu wojewody w ramach postępowania konkursowego (32%).

Interesujące wyniki przyniosły odpowiedzi na pytania dotyczące usprawnień w sferze organizacji i zarządzania. W obu grupach pracowników socjalnych, tak z ośrodków pomocy społecznej, jak i z organizacji pozarządowych zaobserwowano różnice. Wśród pracowników OPS dominowały wskazania dotyczące zmian w motywowaniu pracowników (40%) i polepszenia relacji z otoczeniem instytucji pomocowej (30%), a pracownicy NGO preferowali polepszenie relacji z otoczeniem instytucji pomocowej (przeszło 52%), zmiany w motywowaniu pracowników (22%) i zmiany w strukturze organizacyjnej placówki (ponad 17%).

W sferze polityki kadrowej prowadzonej w placówkach socjalnych w zasadzie wszyscy widzą konieczność zatrudnienia dodatkowej, profesjonalnej kadry (ponad 80% wskazań). Tylko ok. 10% respondentów uznaje potrzebę okresowych ocen pracowników. W obu grupach pracowników socjalnych, tj. z OPS i NGO wskazania były na podobnym poziomie.

W obszarze doskonalenia zawodowego najwięcej wskazań dotyczyło zwiększenia możliwości udziału w specjalistycznych szkoleniach (56%). Drugie miejsce ze względu na liczebność wskazań (16%) zajęło kształcenie na studiach wyższych związanych z działalnością zawodową pracownika socjalnego, a trzecie miejsce udział w specjalizacji zawodowej II stopnia. Kolejność wskazań w obu grupach respondentów była identyczna.

## 5. Współpraca ośrodków pomocy społecznej z organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz bezdomnych

Badanie przewidywało zebranie opinii pracowników socjalnych OPS i NGO, działających na terenie, gdzie problem bezdomności występował, o prowadzeniu międzysektorowej współpracy, jej przebiegu i uwarunkowaniach.

Tabela 74

**Współpraca pracowników socjalnych OPS z pracownikami NGO działającymi na rzecz bezdomnych**

| Wskazanie | Liczba | %     |
|-----------|--------|-------|
| Razem     | 156    | 100,0 |
| Tak       | 111    | 71,2  |
| Nie       | 45     | 28,8  |

Respondentów z ośrodków pomocy społecznej zapytano, czy współpracują z pracownikami III sektora działającymi na rzecz bezdomnych. W odpowiedzi prawie 3/4 ankietowanych potwierdziło fakt współpracy.

Również ankietowanym z organizacji pozarządowych zadano pytanie, czy współpracują z pracownikami socjalnymi ośrodków pomocy społecznej działającymi na rzecz bezdomnych. Przeszło 92% udzieliło odpowiedzi twierdzącej.

Tabela 75

**Współpraca pracowników socjalnych NGO z pracownikami OPS działającymi na rzecz bezdomnych**

| Wskazanie | Liczba | %     |
|-----------|--------|-------|
| Razem     | 26     | 100,0 |
| Tak       | 24     | 92,3  |
| Nie       | 2      | 7,7   |

Wszyscy respondenci, którzy odpowiedzieli negatywnie na pytanie o występowanie współpracy pomiędzy pracownikami socjalnymi obu sektorów, mieli możliwość wielokrotnego wyboru przyczyn takiego stanu.

Prawie 2/3 badanych wskazało pozycję „inne”. Mimo bardzo dużej liczby respondentów, którzy złożyli taką deklarację, jednostkowo pojawiły się różnorodne wskazania, tj. mała skala problemu, niewielka liczba bezdomnych, brak potrzeby współpracy, brak NGO na terenie gminy.

Druga pod względem liczebności grupa ankietowanych wskazała na nieznaną nieznajomość rozwiązań „dobrych praktyk” współpracy pomiędzy ośrodkiem pomocy społecznej a organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz bezdomnych (8,5%). Wśród przedstawicieli III sektora pojawiały się dodatkowo pojedyncze wypowiedzi podkreślające trudności organizacyjne i brak woli współpracy po stronie OPS.

Tabela 76

**Przyczyny braku współpracy pomiędzy ośrodkiem pomocy społecznej a organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz bezdomnych**

| Wyszczególnienie   | Ogółem N=47 |      | OPS N=45 |      | NGO N=2 |       |
|--|-------------|------|----------|------|---------|-------|
|  | liczba      | %    | liczba   | %    | liczba  | %     |
| Bariery prawne   | 2           | 4,3  | 2        | 4,4  | 0       | 0,0   |
| Trudności organizacyjne po stronie OPS   | 3           | 6,4  | 1        | 2,2  | 2       | 100,0 |
| Trudności organizacyjne po stronie NGO   | 2           | 4,3  | 2        | 4,4  | 0       | 0,0   |
| Niedostosowanie systemu zarządzania OPS  | 2           | 4,3  | 2        | 4,4  | 0       | 0,0   |
| Niedostosowanie systemu zarządzania NGO  | 2           | 4,3  | 2        | 4,4  | 0       | 0,0   |
| Nieznaną nieznajomość rozwiązań „dobrych praktyk”  | 4           | 8,5  | 4        | 8,9  | 0       | 0,0   |
| Brak woli współpracy po stronie OPS  | 3           | 6,4  | 2        | 4,4  | 1       | 50,0  |
| Brak woli współpracy po stronie NGO  | 2           | 4,3  | 2        | 4,4  | 0       | 0,0   |
| Mały potencjał partnera (NGO)?   | 1           | 2,1  | 1        | 2,2  | 0       | 0,0   |
| Mały potencjał partnera (OPS)?   | 2           | 4,3  | 1        | 2,2  | 1       | 50,0  |
| Inne (mała skala problemu, niewielka liczba bezdomnych; brak potrzeby współpracy; brak NGO na terenie gminy) | 30          | 63,8 | 30       | 66,7 | 0       | 0,0   |

Wszystkich respondentów potwierdzających fakt współpracy pomiędzy pracownikami socjalnymi OPS i NGO poproszono o określenie częstotliwości tego współdziałania.

Tabela 77

**Częstotliwość współpracy pomiędzy ośrodkiem pomocy społecznej a organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz bezdomnych**

| Wyszczególnienie  | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|                   | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem             | 135    | 100,0 | 111    | 100,0 | 24     | 100,0 |
| Systematyczna     | 71     | 52,6  | 51     | 45,9  | 20     | 83,3  |
| Sporadyczna       | 57     | 42,2  | 54     | 48,7  | 3      | 12,5  |
| Trudno powiedzieć | 7      | 5,2   | 6      | 5,4   | 1      | 4,2   |

Generalnie przeważały odpowiedzi świadczące o systematycznej współpracy (53%), na sporadyczne kontakty wskazało 42% badanych, a przeszło 5% nie potrafiło wypowiedzieć się w tej sprawie. Analizując odpowiedzi obu grup pracowników socjalnych, tj. z OPS i NGO, można zauważyć istotne różnice w postrzeganiu charakteru współpracy. Tylko 46% badanych pracowników z OPS wskazywało na systematyczne współdziałanie, a w przypadku pracowników organizacji pozarządowych aż 83%. Jako sporadyczną współpracę oceniło odpowiednio 49% i 12% pytanych.

Kolejne pytanie ankietowe: czy, zdaniem badanych, na terenie gminy określone są jasne zasady podziału kompetencji w zakresie pomocy dla bezdomnych prowadzonej przez OPS i NGO, zostało zadane wyłącznie tym respondentom, w których rejonie działania problem bezdomności występuje.

Tabela 78

**Określenie na terenie gminy jasnych zasad podziału kompetencji w zakresie pomocy dla bezdomnych świadczonej przez OPS i NGO**

| Wskazanie         | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|                   | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem             | 176    | 100,0 | 149    | 100,0 | 27     | 100,0 |
| Zdecydowanie tak  | 37     | 21,0  | 27     | 18,1  | 10     | 37,0  |
| Raczej tak        | 52     | 29,6  | 43     | 28,9  | 9      | 33,3  |
| Raczej nie        | 37     | 21,0  | 33     | 22,2  | 4      | 14,9  |
| Zdecydowanie nie  | 25     | 14,2  | 23     | 15,4  | 2      | 7,4   |
| Trudno powiedzieć | 25     | 14,2  | 23     | 15,4  | 2      | 7,4   |

Ogółem odpowiedziało na nie 176 osób. Większość (51%) oceniła, iż podział kompetencji jest wystarczająco klarowny (odpowiedzi „zdecydowanie tak” i „raczej tak”). Ponad 1/3 wszystkich badanych była odmiennego zadania. Aż 14% wyrażało niezdecydowanie. Nieco inaczej kształtowały się odpowiedzi pracowników organizacji pozarządowych. Zdecydowana większość z nich (70%) oceniła, iż istniejące zasady podziału kompetencji są wystarczające („zdecydowanie tak” i „raczej tak”). Odminną opinię prezentował co czwarty respondent.

Przeprowadzone badanie miało również dostarczyć informacji na temat oceny zakresu współpracy w obszarze bezdomności pomiędzy organizacjami pozarządowymi i ośrodkami pomocy społecznej. Poproszono wszystkich pracowników socjalnych uczestniczących w badaniu o dokonanie oceny zakresu współpracy obu podmiotów prowadzących różnorodne działania pomocowe.

Szczegółową strukturę odpowiedzi przedstawiono w tabeli 79. Najczęściej wskazywane działania pomocowe, którym respondenci przypisywali brak współpracy międzysektorowej to: zapewnienie mieszkań chronionych/treningowych (288), mieszkań socjalnych/komunalnych (281), prowadzenie zatrudnienia socjalnego (281), zorganizowanie przygotowania zawodowego/stażu u pracodawcy (279), realizacja wspólnych projektów socjalnych (277), organizacja szkoleń zawodowych (265), prowadzenie pośrednictwa pracy (264) oraz tworzenie i realizacja gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych (244).

Opisywane badanie miało ponadto dać odpowiedź, czy pracownicy obu sektorów podobnie oceniają istniejący zakres współpracy, ewentualnie wskazać różnice.

Pracownicy socjalni OPS uznali zakres współpracy za „bardzo duży” i „duży” (łącznie) przede wszystkim w odniesieniu do: zapewnienia schronienia (120), posiłku (106), bieżącej wymiany informacji (84), zapewnienia ubrań (82), pracy socjalnej (81) oraz interwencji kryzysowej (62). Najwięcej wskazań respondentów z placówek samorządowych, określających stopień współpracy jako „bardzo mały” i „mały” (łącznie) dotyczyło m.in.: tworzenia i realizacji gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych (18) zapobiegania bezdomności (18), poradnictwa specjalistycznego (16) oraz zapewnienia mieszkań socjalnych/komunalnych (16).

Dwudziestu siedmiu ankietowanych z organizacji pozarządowych, dokonując oceny zakresu współpracy z OPS, wskazywało, iż w stopniu „bardzo dużym” i „dużym” (łącznie) występuje ona w odniesieniu do: pracy socjalnej (19), bieżącej wymiany informacji (18) oraz wypłaty świadczeń pieniężnych, różnego rodzaju zasiłków (17).

Najwięcej wskazań stopnia „bardzo mały” i „mały” (łącznie) dotyczyło: pomocy w zapewnieniu mieszkań chronionych/treningowych (8) i mieszkań socjalnych/komunalnych (7).

Tabela 79

Ocena dokonana przez pracowników socjalnych zakresu współpracy pomiędzy organizacjami pozarządowymi i ośrodkami pomocy społecznej w działaniach na rzecz bezdomnych

| Rodzaj działań pomocowych       | Zakres współpracy |       |       |             |       |       |       |       |       |        |       |       |       |       |       |             |       |       |                   |       |       |       |     |
|---------------------------------|-------------------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------------------|-------|-------|-------|-----|
|                                 | brak współpracy   |       |       | bardzo mały |       |       | mały  |       |       | średni |       |       | duży  |       |       | bardzo duży |       |       | trudno powiedzieć |       |       |       |     |
|                                 | Razem             | OPS   | NGO   | Razem       | OPS   | NGO   | Razem | OPS   | NGO   | Razem  | OPS   | NGO   | Razem | OPS   | NGO   | Razem       | OPS   | NGO   |                   |       |       |       |     |
| Zapobieganie bezdomności        | liczba            | 232   | 223   | 9           | 8     | 7     | 1     | 14    | 11    | 3      | 21    | 17    | 4     | 22    | 15    | 7           | 32    | 29    | 3                 | 27    | 27    | 0     | 0   |
|                                 | %                 | 100,0 | 96,1  | 3,9         | 100,0 | 87,5  | 12,5  | 100,0 | 78,6  | 21,4   | 100,0 | 81,0  | 19,0  | 100,0 | 68,2  | 31,8        | 100,0 | 90,6  | 9,4               | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 0,0 |
| Praca socjalna                  | liczba            | 356   | 189   | 2           | 6     | 4     | 2     | 11    | 10    | 1      | 27    | 24    | 3     | 61    | 53    | 8           | 39    | 28    | 11                | 23    | 23    | 0     | 0   |
|                                 | %                 | 100,0 | 100,0 | 98,9        | 1,1   | 100,0 | 66,7  | 33,3  | 100,0 | 90,9   | 9,1   | 100,0 | 88,9  | 11,1  | 100,0 | 86,9        | 13,1  | 100,0 | 71,8              | 28,2  | 100,0 | 100,0 | 0,0 |
| Poradnictwo specjalistyczne     | liczba            | 356   | 225   | 218         | 7     | 5     | 4     | 14    | 12    | 2      | 24    | 21    | 3     | 44    | 34    | 10          | 20    | 16    | 4                 | 24    | 24    | 0     | 0   |
|                                 | %                 | 100,0 | 100,0 | 96,9        | 3,1   | 100,0 | 80,0  | 20,0  | 100,0 | 85,7   | 14,3  | 100,0 | 87,5  | 12,5  | 100,0 | 77,3        | 22,7  | 100,0 | 80,0              | 20,0  | 100,0 | 100,0 | 0,0 |
| Niezbędne ubranie               | liczba            | 356   | 199   | 185         | 14    | 7     | 5     | 10    | 9     | 1      | 26    | 24    | 2     | 48    | 44    | 4           | 42    | 38    | 4                 | 24    | 24    | 0     | 0   |
|                                 | %                 | 100,0 | 100,0 | 93,0        | 7,0   | 100,0 | 71,4  | 28,6  | 100,0 | 90,0   | 10,0  | 100,0 | 92,3  | 7,7   | 100,0 | 91,7        | 8,3   | 100,0 | 90,5              | 9,5   | 100,0 | 100,0 | 0,0 |
| Interwencja kryzysowa-          | liczba            | 356   | 211   | 204         | 7     | 5     | 4     | 10    | 8     | 2      | 25    | 20    | 5     | 37    | 31    | 6           | 37    | 31    | 6                 | 31    | 31    | 31    | 0   |
|                                 | %                 | 100,0 | 100,0 | 96,7        | 3,3   | 100,0 | 80,0  | 20,0  | 100,0 | 80,0   | 20,0  | 100,0 | 80,0  | 20,0  | 100,0 | 83,8        | 16,2  | 100,0 | 83,8              | 16,2  | 100,0 | 100,0 | 0,0 |
| Schronienie                     | liczba            | 356   | 169   | 161         | 8     | 9     | 6     | 3     | 4     | 0      | 18    | 17    | 1     | 51    | 45    | 6           | 84    | 75    | 9                 | 21    | 21    | 0     | 0   |
|                                 | %                 | 100,0 | 100,0 | 95,3        | 4,7   | 100,0 | 66,7  | 33,3  | 100,0 | 100,0  | 0,0   | 100,0 | 94,4  | 5,6   | 100,0 | 88,2        | 11,8  | 100,0 | 89,3              | 10,7  | 100,0 | 100,0 | 0,0 |
| Posiłek                         | liczba            | 356   | 190   | 180         | 10    | 5     | 1     | 4     | 7     | 6      | 15    | 14    | 1     | 40    | 36    | 4           | 77    | 70    | 7                 | 22    | 22    | 0     | 0   |
|                                 | %                 | 100,0 | 100,0 | 94,7        | 5,3   | 100,0 | 20,0  | 80,0  | 100,0 | 85,7   | 14,3  | 100,0 | 93,3  | 6,7   | 100,0 | 90,0        | 10,0  | 100,0 | 90,9              | 9,1   | 100,0 | 100,0 | 0,0 |
| Mieszkanie chronione/treningowe | liczba            | 356   | 288   | 270         | 18    | 11    | 6     | 5     | 8     | 5      | 8     | 8     | 0     | 2     | 2     | 0           | 6     | 5     | 1                 | 33    | 33    | 0     | 0   |
|                                 | %                 | 100,0 | 100,0 | 93,8        | 6,3   | 100,0 | 54,5  | 45,5  | 100,0 | 62,5   | 37,5  | 100,0 | 100,0 | 0,0   | 100,0 | 100,0       | 0,0   | 100,0 | 83,3              | 16,7  | 100,0 | 100,0 | 0,0 |
| Mieszkanie socjalne/komunalne   | liczba            | 356   | 281   | 267         | 14    | 12    | 8     | 4     | 11    | 8      | 8     | 7     | 1     | 6     | 3     | 3           | 7     | 5     | 2                 | 31    | 31    | 0     | 0   |
|                                 | %                 | 100,0 | 100,0 | 95,0        | 5,0   | 100,0 | 66,7  | 33,3  | 100,0 | 72,7   | 27,3  | 100,0 | 87,5  | 12,5  | 100,0 | 50,0        | 50,0  | 100,0 | 71,4              | 28,6  | 100,0 | 100,0 | 0,0 |
| Świadczenia pieniężne (zasiłki) | liczba            | 356   | 214   | 210         | 4     | 5     | 5     | 0     | 0     | 0      | 21    | 16    | 5     | 42    | 38    | 4           | 53    | 39    | 14                | 21    | 21    | 0     | 0   |
|                                 | %                 | 100,0 | 100,0 | 98,1        | 1,9   | 100,0 | 100,0 | 0,0   | 100,0 | 0,0    | 100,0 | 76,2  | 23,8  | 100,0 | 90,5  | 9,5         | 100,0 | 73,6  | 26,4              | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 0,0 |
| Szkolenia zawodowe              | liczba            | 356   | 265   | 253         | 12    | 5     | 4     | 1     | 5     | 4      | 15    | 9     | 6     | 26    | 21    | 5           | 15    | 13    | 2                 | 25    | 25    | 0     | 0   |
|                                 | %                 | 100,0 | 100,0 | 95,5        | 4,5   | 100,0 | 80,0  | 20,0  | 100,0 | 80,0   | 20,0  | 100,0 | 60,0  | 40,0  | 100,0 | 80,8        | 19,2  | 100,0 | 86,7              | 13,3  | 100,0 | 100,0 | 0,0 |

cd. tabeli na następnej stronie

| Rodzaj działań pomocowych                                       |        | Zakres współpracy |      |      |             |       |      |       |       |       |        |      |      |       |       |      |             |       |      |                   |      |     |
|---|--------|-------------------|------|------|-------------|-------|------|-------|-------|-------|--------|------|------|-------|-------|------|-------------|-------|------|-------------------|------|-----|
|   |        | brak współpracy   |      |      | bardzo mały |       |      | mały  |       |       | średni |      |      | duży  |       |      | bardzo duży |       |      | trudno powiedzieć |      |     |
|   |        | Razem             | OPS  | NGO  | Razem       | OPS   | NGO  | Razem | OPS   | NGO   | Razem  | OPS  | NGO  | Razem | OPS   | NGO  | Razem       | OPS   | NGO  |                   |      |     |
| Przygotowanie zawodowe.<br>Staż u pracodawcy                    | liczba | 279               | 265  | 14   | 8           | 6     | 2    | 1     | 0     | 1     | 14     | 9    | 5    | 17    | 14    | 3    | 6           | 6     | 0    | 31                | 29   | 2   |
|   | %      | 100,0             | 95,0 | 5,0  | 100,0       | 75,0  | 25,0 | 100,0 | 0,0   | 100,0 | 100,0  | 64,3 | 35,7 | 100,0 | 82,4  | 17,6 | 100,0       | 100,0 | 0,0  | 100,0             | 93,5 | 6,5 |
| Pośrednictwo pracy  | liczba | 264               | 249  | 15   | 6           | 5     | 1    | 4     | 3     | 1     | 20     | 15   | 5    | 20    | 17    | 3    | 15          | 14    | 1    | 27                | 26   | 1   |
|   | %      | 100,0             | 94,3 | 5,7  | 100,0       | 83,3  | 16,7 | 100,0 | 75,0  | 25,0  | 100,0  | 75,0 | 25,0 | 100,0 | 85,0  | 15,0 | 100,0       | 93,3  | 6,7  | 100,0             | 96,3 | 3,7 |
| Zatrudnienie socjalne   | liczba | 281               | 262  | 19   | 6           | 5     | 1    | 3     | 1     | 2     | 17     | 13   | 4    | 12    | 12    | 0    | 8           | 8     | 0    | 29                | 28   | 1   |
|   | %      | 100,0             | 93,2 | 6,8  | 100,0       | 83,3  | 16,7 | 100,0 | 33,3  | 66,7  | 100,0  | 76,5 | 23,5 | 100,0 | 100,0 | 0,0  | 100,0       | 100,0 | 0,0  | 100,0             | 96,6 | 3,4 |
| Wspólne projekty socjalne                                       | liczba | 277               | 261  | 16   | 9           | 6     | 3    | 5     | 5     | 0     | 11     | 8    | 3    | 15    | 12    | 3    | 12          | 11    | 1    | 27                | 26   | 1   |
|   | %      | 100,0             | 94,2 | 5,8  | 100,0       | 66,7  | 33,3 | 100,0 | 100,0 | 0,0   | 100,0  | 72,7 | 27,3 | 100,0 | 80,0  | 20,0 | 100,0       | 91,7  | 8,3  | 100,0             | 96,3 | 3,7 |
| Bieżąca wymiana informacji                                      | liczba | 356               | 171  | 169  | 2           | 12    | 9    | 3     | 15    | 13    | 2      | 35   | 2    | 48    | 43    | 5    | 54          | 41    | 13   | 21                | 21   | 0   |
|   | %      | 100,0             | 48,0 | 47,2 | 0,6         | 3,4   | 2,5  | 0,8   | 4,2   | 3,7   | 0,6    | 9,8  | 0,6  | 13,5  | 12,1  | 1,4  | 15,2        | 11,5  | 3,7  | 6,0               | 6,0  | 0,0 |
| Tworzenie, realizacja gminnej strategii rozwiązywania problemów | liczba | 244               | 234  | 10   | 13          | 11    | 2    | 8     | 7     | 1     | 20     | 18   | 2    | 26    | 20    | 6    | 18          | 14    | 4    | 27                | 25   | 2   |
|   | %      | 100,0             | 95,9 | 4,1  | 100,0       | 84,6  | 15,4 | 100,0 | 87,5  | 12,5  | 100,0  | 90,0 | 10,0 | 100,0 | 76,9  | 23,1 | 100,0       | 77,8  | 22,2 | 100,0             | 92,6 | 7,4 |
| Inne, jakie?  | liczba | 334               | 308  | 26   | 5           | 5     | 0    | 0     | 0     | 0     | 0      | 0    | 0    | 0     | 0     | 0    | 0           | 0     | 0    | 17                | 16   | 1   |
|   | %      | 100,0             | 92,2 | 7,8  | 100,0       | 100,0 | 0,0  | 100,0 | 0,0   | 100,0 | 100,0  | 0,0  | 0,0  | 100,0 | 0,0   | 0,0  | 100,0       | 0,0   | 0,0  | 100,0             | 94,1 | 5,9 |

Badanie dotyczyło także różnorodnych sfer współpracy międzysektorowej z uwzględnieniem stosowania zasady komplementarności bądź konkurencyjności. Grupę badawczą stanowiły osoby działające zawodowo na terenie, gdzie bezdomność występuje. Jeśli na obszarze działalności zawodowej respondenta istnieje współpraca pomiędzy organizacjami pozarządowymi i ośrodkiem pomocy społecznej, to przebiega ona z uwzględnieniem zasady komplementarności rozumianej jako uzupełnienie zakresu świadczonych usług społecznych, ale bez konkurencyjności traktowanej jako świadczenie identycznych lub podobnych usług.

**Tabela 80**

**Występowanie na terenie gminy współpracy pomiędzy organizacjami pozarządowymi i ośrodkiem pomocy społecznej z uwzględnieniem zasad komplementarności i konkurencyjności**

| Zasady współpracy         | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|---------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|                           | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem                     | 144    | 100,0 | 118    | 100,0 | 26     | 100,0 |
| Komplementarność          | 136    | 94,4  | 112    | 94,9  | 24     | 92,4  |
| Konkurencyjność           | 2      | 1,4   | 1      | 0,8   | 1      | 3,8   |
| Z zastosowaniem obu zasad | 6      | 4,2   | 5      | 4,3   | 1      | 3,8   |

Wyniki badań kwestionariuszowych wskazują, że w obu grupach pracowników społecznych, zarówno z OPS, jak i z NGO nie zaobserwowano istotnych różnic w postrzeganiu stosowania zasady komplementarności w bieżącej współpracy. W przypadku respondentów z OPS wskaźnik ten był nieco wyższy i wynosił 95%, a z NGO ponad 92%.

Ankietowanych, którzy wskazali na występowanie na terenie gminy współpracy pomiędzy organizacjami pozarządowymi i ośrodkiem pomocy społecznej z uwzględnieniem zasad komplementarności, poproszono również o określenie sfer takiego działania. Respondenci mogli wskazać więcej niż jedną odpowiedź.

**Tabela 81**

**Określenie sfer działania, w których uwzględnia się zasady komplementarności**

| Wyszczególnienie  | Razem N=136 |      | OPS N=112 |      | NGO N=24 |      |
|---|-------------|------|-----------|------|----------|------|
|   | liczba      | %    | liczba    | %    | liczba   | %    |
| Żywność, schronienie, ubranie i leki  | 75          | 55,1 | 69        | 61,6 | 6        | 25,0 |
| Wymiana informacji  | 10          | 7,4  | 9         | 8,0  | 1        | 4,2  |
| Pomoc finansowa   | 26          | 19,1 | 17        | 15,2 | 9        | 37,5 |
| Trudno powiedzieć   | 3           | 2,2  | 3         | 2,7  | 0        | 0,0  |
| Inne odpowiedzi: wszystkie sfery, uzupełnianie działań, opieka medyczna, aktywizacja bezdomnego | 32          | 23,6 | 25        | 22,3 | 7        | 29,2 |

Analizując dane zawarte w tabeli 81, można powiedzieć, że zdecydowanie najczęściej respondenci wskazywali na komplementarność działań dotyczących zapewnienia żywności, schronienia, ubrania i leków (55%). Co piąty respondent wymieniał udzielenie pomocy finansowej. Odpowiedź „inne” wybrał prawie co czwarty respondent, jednak zawierało się w niej wiele rozmaitych wskazań, np. współdziałanie we wszystkich sferach, uzupełnianie działań pomocowych, zapewnienie opieki medycznej, aktywizacja bezdomnego. Głębsza analiza danych ujawnia zróżnicowanie opinii pracowników z OPS i NGO. Pracownicy III sektora w odróżnieniu od pozostałych respondentów wskazują na komplementarność działań w zapewnieniu pomocy finansowej (37%), a tylko 1/4 widzi



taką potrzebę w zaspokojeniu potrzeb bytowych, w tym dostarczeniu potrzebującym żywności, schronienia, ubrania i leków.

Podczas badania poproszono respondentów o określenie, w czym wyraża się komplementarność działań organizacji pozarządowych i ośrodków pomocy społecznej. Badani mogli wybrać więcej niż jedną propozycję.

**Tabela 82**

**Poglądy pracowników socjalnych na temat przejawów stosowania zasady komplementarności we wzajemnych relacjach organizacji pozarządowych i ośrodków pomocy społecznej**

| Przejawy komplementarności działań   | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|--|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|  | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem  | 132    | 100,0 | 111    | 100,0 | 21     | 100,0 |
| Uzupełnianie świadczeń i usług pomocowych  | 6      | 4,5   | 3      | 2,7   | 3      | 14,3  |
| Zaspokajanie potrzeb bytowych bezdomnych   | 5      | 3,8   | 5      | 4,5   | 0      | 0,0   |
| Wymiana informacji i dokumentacji  | 14     | 10,6  | 11     | 9,9   | 3      | 14,3  |
| Wzajemne uzupełnianie się: OPS – sprawy organizacyjne i finansowe, NGO – usługi dla bezdomnych (nocleg, żywność) | 62     | 47,0  | 52     | 46,9  | 10     | 47,6  |
| Nie wiem   | 11     | 8,3   | 11     | 9,9   | 0      | 0,0   |
| Inne (współpraca, pomoc ogólna, indywidualne uzgodnienia, bieżąca pomoc noclegowa z wyżywieniem)                 | 34     | 25,8  | 29     | 26,1  | 5      | 23,8  |

Zdecydowanie najwięcej pracowników socjalnych (blisko połowa) biorących udział w badaniu kwestionariuszowym wskazało na działania wzajemnie się uzupełniające, tj. OPS prowadzi sprawy organizacyjne i finansowe, natomiast NGO świadczy usługi dla bezdomnych, zapewniając im nocleg i żywność. Co czwarty wybierał „inne” możliwości, m.in. współpracę w świadczeniu pomocy i prowadzenie indywidualnych uzgodnień w sprawach bezdomnych. Ponad 10% jako przejaw komplementarności działań traktowało wymianę informacji i dokumentacji między instytucjami pomocowymi.

Warto zauważyć brak różnic w postrzeganiu przejawów komplementarności przez obie grupy pracowników socjalnych (OPS i NGO) uczestnicząc w badaniu.

Zebrane dane dotyczyły też konkurencyjności. Wynika z nich (tab. 83), że najczęściej za konkurencyjne uznawane są działania w zakresie świadczenia pomocy finansowej i rzeczowej (57%).

**Tabela 83**

**Poglądy pracowników socjalnych na temat sfer działania zasady konkurencyjności**

| Sfery działania                                       | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|---|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|   | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem   | 7      | 100,0 | 6      | 100,0 | 1      | 10,0  |
| Zaspokajanie podstawowych potrzeb bytowych bezdomnych | 2      | 28,6  | 1      | 16,7  | 1      | 100,0 |
| Pomoc finansowa i rzeczowa                            | 4      | 57,1  | 4      | 66,6  | 0      | 0,0   |
| Nie wiem  | 1      | 14,3  | 1      | 16,7  | 0      | 0,0   |

Ankietowanych poproszono o określenie, w czym wyraża się konkurencyjność działań organizacji pozarządowych i ośrodków pomocy społecznej. Badani mogli wskazać więcej niż jedną propozycję.

Tabela 84

**Poglądy pracowników socjalnych na temat przejawów konkurencyjności  
we wzajemnych relacjach organizacji pozarządowych i ośrodków pomocy społecznej**

| Sfery działania                                       | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|---|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|   | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem   | 7      | 100,0 | 6      | 100,0 | 1      | 100,0 |
| Zaspokajanie podstawowych potrzeb bytowych bezdomnych | 2      | 28,6  | 2      | 33,3  | 0      | 0,0   |
| Przeprowadzanie zbiórek w tym samym czasie            | 1      | 14,3  | 1      | 16,7  | 0      | 0,0   |
| Bezpośredni kontakt z bezdomnymi                      | 1      | 14,3  | 0      | 0,0   | 1      | 100,0 |
| Nie wiem  | 3      | 42,8  | 3      | 50,0  | 0      | 0,0   |

Pracownicy socjalni wskazali głównie na działania służące zaspokajaniu podstawowych potrzeb bytowych bezdomnych.

Chcąc ustalić stan realizacji wspólnych przedsięwzięć ośrodków pomocy społecznej i organizacji pozarządowych oraz źródła ich finansowania, zapytano respondentów, czy w ich placówkach są realizowane partnerskie projekty na rzecz bezdomnych.

Na potrzeby badania projekt zdefiniowano jako zorganizowany i ułożony w czasie ciąg wielu działań, zmierzających do osiągnięcia konkretnego i mierzalnego wyniku, adresowanych do wybranych grup odbiorców, wymagających zaangażowania środków rzeczowych, ludzkich i finansowych. Pytanie skierowano wyłącznie do ankietowanych z terenów, na których problem bezdomności występuje.

Tabela 85

**Realizowanie przez placówki partnerskich projektów na rzecz bezdomnych przez OPS i NGO**

| Wskazanie | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|           | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem     | 178    | 100,0 | 152    | 100,0 | 26     | 100,0 |
| Tak       | 22     | 12,4  | 10     | 6,6   | 12     | 46,2  |
| Nie       | 146    | 82,0  | 135    | 88,8  | 11     | 42,3  |
| Nie wiem  | 10     | 5,6   | 7      | 4,6   | 3      | 11,5  |

Badani najczęściej stwierdzali, że nie realizują projektów partnerskich (82%), jednak prawie co drugi respondent z NGO oświadczył, że takie projekty zrealizowano. Odmienne zdania było przeszło 42%.

Pracowników, którzy realizowali projekty, zapytano, czy sfinansowano je ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego. Blisko połowa badanych potwierdziła skorzystanie z funduszu unijnego.

Tabela 86

**Realizowanie przez placówki OPS i NGO partnerskich projektów na rzecz bezdomnych finansowanych lub współfinansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego**

| Wskazanie | Ogółem |       | OPS    |       | NGO    |       |
|-----------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|           | liczba | %     | liczba | %     | liczba | %     |
| Razem     | 22     | 100,0 | 10     | 100,0 | 12     | 100,0 |
| Tak       | 10     | 45,4  | 5      | 50,0  | 5      | 41,7  |
| Nie       | 8      | 36,4  | 5      | 50,0  | 3      | 25,0  |
| Nie wiem  | 4      | 18,2  | 0      | 0,0   | 4      | 33,3  |

## 6. Oceny możliwości współdziałania OPS i NGO na rzecz bezdomnych

W celu dokonania analizy dotychczasowej międzysektorowej współpracy i głównych problemów z nią związanych, wszystkim osobom uczestniczącym w wywiadach kwestionariuszowych zadano trzy pytania dotyczące zarówno ogólnej oceny wspólnych działań na rzecz osób bezdomnych OPS i NGO (z wyłączeniem oceny macierzystej placówki respondenta), jak i określenia problemów w tym obszarze.

Struktura odpowiedzi jest dość zróżnicowana. Na pytanie odpowiedziało ogółem 357 respondentów. Ponad połowa z nich (52%) stwierdziła, że ocenia ogólną współpracę „bardzo dobrze” i „dobrze”, 17% badanych wystawiło ocenę dostateczną, a tylko 3% niedostateczną. Przeszło 1/4 pracowników socjalnych nie potrafiła wypowiedzieć się w tej kwestii. Podobnie kształtowały się wypowiedzi przedstawicieli OPS z terenu, na którym problem bezdomności występował.

Tabela 87

**Ogólna ocena współpracy pomiędzy organizacjami pozarządowymi i ośrodkami pomocy społecznej w działaniach na rzecz bezdomnych**

| Ocena współpracy  | Ogółem |       | OPS  |       |  |       | NGO    |       |
|-------------------|--------|-------|--|-------|--|-------|--------|-------|
|                   |        |       | na terenie działania problem bezdomności występuje |       | na terenie działania problem bezdomności nie występuje |       |        |       |
|                   | liczba | %     | liczba   | %     | liczba   | %     | liczba | %     |
| Razem             | 357    | 100,0 | 199  | 100,0 | 131  | 100,0 | 27     | 100,0 |
| Bardzo dobra      | 23     | 6,4   | 14   | 7,0   | 4  | 3,1   | 5      | 18,5  |
| Dobra             | 164    | 45,9  | 104  | 52,3  | 47   | 35,8  | 13     | 48,2  |
| Dostateczna       | 61     | 17,1  | 33   | 16,6  | 24   | 18,3  | 4      | 14,8  |
| Niedostateczna    | 11     | 3,1   | 8  | 4,0   | 1  | 0,8   | 2      | 7,4   |
| Trudno powiedzieć | 98     | 27,5  | 40   | 20,1  | 55   | 42,0  | 3      | 11,1  |

Odmienne ocenili współpracę pracownicy III sektora. W odróżnieniu od ankietowanych z OPS, dokonali oni oceny bardziej pozytywnej. Ponad 2/3 pracowników sektora pozarządowego wskazywała na ocenę „bardzo dobrą” i „dobrą”, 15% oceniało współpracę dostatecznie, a tylko co dziesiąty wykazał niezdecydowanie, odpowiadając „trudno powiedzieć”.

Wśród pracowników socjalnych OPS wyodrębniono tych, w których rejonie działania problem bezdomności występuje i tych, którzy nie mają tego problemu. W obu grupach zaobserwowano istotne różnice w ocenie współpracy i przyznania stosowanych not. W pierw-

szym przypadku wskaźnik ten był wyższy i wynosił przeszło 59%, w drugim prawie 39%, a jednocześnie 42% nie potrafiło wypowiedzieć się w tej kwestii. W grupie badanych pracowników socjalnych organizacji pozarządowych dwie najlepsze oceny wystawiło 67% pytanych. Był to wskaźnik wyższy od osiągniętego przez pracowników OPS działających na terenach występowania bezdomności

Celem badaczy było również poznanie istoty problemów organizacyjnych występujących we współpracy pomiędzy NGO i OPS, w szczególności kompetencyjnych, kadrowych, wymiany informacji, konsultacji dotyczących polityki społecznej, realizacji wspólnych projektów socjalnych, zlecenia i realizacji usług socjalnych oraz otwartości i jawności działań.

**Tabela 88**

**Poglądy pracowników socjalnych na temat problemów we współpracy pomiędzy organizacjami pozarządowymi i ośrodkami pomocy społecznej w działaniach na rzecz bezdomnych**

| Wyszczególnienie   | Ogółem N=357 |      | OPS N=330 |      | NGO N=27 |      |
|--|--------------|------|-----------|------|----------|------|
|  | liczba       | %    | liczba    | %    | liczba   | %    |
| Zakres kompetencyjny (uregulowania prawne)   | 29           | 8,1  | 27        | 8,2  | 2        | 7,4  |
| Brak profesjonalnej kadry  | 23           | 6,4  | 19        | 5,8  | 4        | 14,8 |
| Bieżąca wymiany informacji   | 65           | 18,2 | 56        | 17,0 | 9        | 33,3 |
| Regularne konsultacje mające na celu prowadzenie lokalnej polityki społecznej, w szczególności przygotowywanie i realizacja gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych z uwzględnieniem problemu bezdomności  | 41           | 11,5 | 35        | 10,6 | 6        | 22,2 |
| Realizacja wspólnych projektów socjalnych  | 44           | 12,3 | 37        | 11,2 | 7        | 25,9 |
| Zawieranie i realizacja umów dotyczących wykonywania/zlecenia usług socjalnych   | 15           | 4,2  | 11        | 3,3  | 4        | 14,8 |
| Otwartość i jawność działań  | 35           | 9,8  | 29        | 8,8  | 6        | 22,2 |
| Inne (przerzucanie odpowiedzialności; problem bezdomnych bez zaplecza finansowego; konkurowanie o fundusze; trudności w porozumiewaniu się prawników obu instytucji; czynniki organizacyjne; brak współpracy w tym zakresie; brak spójnych przepisów; brak NGO na terenie gminy) | 14           | 3,9  | 13        | 3,9  | 1        | 3,7  |
| Nie występują żadne problemy   | 134          | 37,5 | 127       | 38,5 | 7        | 25,9 |
| Nie wiem   | 80           | 22,4 | 78        | 23,6 | 2        | 7,4  |

Z uwagi na fakt, że respondenci mieli możliwość wielokrotnego wyboru, liczba odpowiedzi jest znacznie większa niż liczba badanych. Struktura odpowiedzi wskazuje, że przeszło 1/3 ogółu pracowników nie dostrzega żadnych problemów we współpracy międzysektorowej. Jednocześnie 22% nie miało wiedzy na ten temat.

Według opinii 18% ankietowanych współpracę zakłócał brak bieżącej wymiany informacji. W dalszej kolejności wskazywano na występowanie problemów związanych z realizacją wspólnych projektów socjalnych (12%), brak regularnych konsultacji mających na celu prowadzenie lokalnej polityki społecznej, w szczególności przygotowywania i reali-

zacji gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych z uwzględnieniem problemu bezdomności (11%) oraz otwartości i jawności działań (10%).

Warto zauważyć różnice w postrzeganiu problemów przez pracowników socjalnych z organizacji pozarządowych i z sektora samorządowego. Dużo więcej (33%) zatrudnionych w NGO niż w OPS odczuwa brak bieżącej wymiany informacji. Należy również zwrócić uwagę, iż ok. 1/4 badanych zauważa problemy dotyczące realizacji wspólnych projektów socjalnych oraz otwartości i jawności działań. Przeszło 1/4 respondentów nie dostrzegła żadnych problemów we współpracy OPS i NGO.

Dalsza część badania była poświęcona określeniu nasilenia problemów we współpracy pomiędzy organizacjami pozarządowymi i ośrodkami pomocy społecznej działającymi na rzecz bezdomnych. Poproszono wszystkich pracowników socjalnych uczestniczących w badaniu kwestionariuszowym o sprecyzowanie istoty i stopnia natężenia tych problemów w różnorodnych działaniach pomocowych. Badaczy interesowało, czy pracownicy obu sektorów podobnie oceniają sytuację, czy też różnią się w ocenie.

Szczegółową strukturę odpowiedzi przedstawiono w tabeli 89. Najczęściej wskazywanymi działaniami pomocowymi, którym respondenci przypisywali bezproblemową realizację współpracy międzysektorowej, były: zatrudnienie socjalne (301), szkolenia zawodowe (296), przygotowanie zawodowe/staż u pracodawcy (296), pośrednictwo pracy (294) oraz wspólne projekty socjalne (290).

Pracownicy socjalni OPS wskazywali na nasilenie problemów w stopniu „bardzo dużym” i „dużym” (łącznie) przede wszystkim w odniesieniu do: zapewnienia schronienia (28), bieżącej wymiany informacji (22) oraz zapewnienia posiłku (16).

Respondenci z placówek samorządowych uznali, że stopień nasilenia problemów jest „bardzo mały” i „mały” (łącznie) m.in.: w odniesieniu do bieżącej wymiany informacji (40), pracy socjalnej (38), poradnictwa specjalistycznego (26) oraz tworzenia i realizacji gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych (24).

Respondenci z organizacji pozarządowych, określając stopień nasilenia problemów, wskazywali, iż „bardzo duży” i „duży” (łącznie) występuje w odniesieniu do: pracy socjalnej (8), bieżącej wymiany informacji (6) oraz wypłaty świadczeń pieniężnych, różnego rodzaju zasiłków (6), tworzenia i realizacji gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych (6) oraz poradnictwa specjalistycznego (6). Najmniejsze nasilenie problemów przypisano interwencji kryzysowej (stopień „bardzo mały” i „mały” łącznie 9).

Tabela 89

**Określenie przez pracowników socjalnych nasilenia problemów w obszarze współpracy pomiędzy organizacjami pozarządowymi i ośrodkami pomocy społecznej, działającymi na rzecz bezdomnych**

| Rodzaj działań pomocowych                 |        | Nasilenie problemów |       |      |       |       |      |             |       |       |       |       |      |         |       |      |       |       |      |             |       |       |                   |  |  |
|---|--------|---------------------|-------|------|-------|-------|------|-------------|-------|-------|-------|-------|------|---------|-------|------|-------|-------|------|-------------|-------|-------|-------------------|--|--|
|   |        | brak problemów      |       |      |       |       |      | bardzo małe |       |       | małe  |       |      | średnie |       |      | duże  |       |      | bardzo duże |       |       | trudno powiedzieć |  |  |
|   |        | Razem               | OPS   | NGO  | Razem | OPS   | NGO  | Razem       | OPS   | NGO   | Razem | OPS   | NGO  | Razem   | OPS   | NGO  | Razem | OPS   | NGO  | Razem       | OPS   | NGO   |                   |  |  |
| Zapobieganie bezdomności                  | liczba | 356                 | 261   | 250  | 11    | 14    | 12   | 2           | 14    | 11    | 3     | 26    | 20   | 6       | 10    | 8    | 2     | 4     | 1    | 3           | 27    | 27    | 0                 |  |  |
|   | %      | 100,0               | 100,0 | 95,8 | 4,2   | 100,0 | 85,7 | 14,3        | 100,0 | 78,6  | 21,4  | 100,0 | 76,9 | 23,1    | 100,0 | 80,0 | 20,0  | 100,0 | 25,0 | 75,0        | 100,0 | 100,0 | 0,0               |  |  |
| Praca socjalna                            | liczba | 356                 | 243   | 232  | 11    | 23    | 20   | 3           | 19    | 18    | 1     | 28    | 24   | 4       | 13    | 7    | 6     | 6     | 4    | 2           | 24    | 24    | 0                 |  |  |
|   | %      | 100,0               | 100,0 | 95,5 | 4,5   | 100,0 | 87,0 | 13,0        | 100,0 | 94,7  | 5,3   | 100,0 | 85,7 | 14,3    | 100,0 | 53,8 | 46,2  | 100,0 | 66,7 | 33,3        | 100,0 | 100,0 | 0,0               |  |  |
| Poradnictwo specjalistyczne               | liczba | 356                 | 268   | 255  | 13    | 10    | 9    | 1           | 19    | 17    | 2     | 19    | 14   | 5       | 9     | 5    | 4     | 4     | 2    | 2           | 27    | 27    | 0                 |  |  |
|   | %      | 100,0               | 100,0 | 95,1 | 4,9   | 100,0 | 90,0 | 10,0        | 100,0 | 89,5  | 10,5  | 100,0 | 73,7 | 26,3    | 100,0 | 55,6 | 44,4  | 100,0 | 50,0 | 50,0        | 100,0 | 100,0 | 0,0               |  |  |
| Niezbędne ubranie                         | liczba | 356                 | 272   | 254  | 18    | 16    | 13   | 3           | 8     | 7     | 1     | 21    | 19   | 2       | 11    | 10   | 1     | 5     | 3    | 2           | 22    | 22    | 0                 |  |  |
|   | %      | 100,0               | 100,0 | 93,4 | 6,6   | 100,0 | 81,3 | 18,8        | 100,0 | 87,5  | 12,5  | 100,0 | 90,5 | 9,5     | 100,0 | 90,9 | 9,1   | 100,0 | 60,0 | 40,0        | 100,0 | 100,0 | 0,0               |  |  |
| Interwencja kryzysowa                     | liczba | 356                 | 257   | 247  | 10    | 15    | 11   | 4           | 17    | 12    | 5     | 23    | 18   | 5       | 7     | 6    | 1     | 5     | 3    | 2           | 32    | 32    | 0                 |  |  |
|   | %      | 100,0               | 100,0 | 96,1 | 3,9   | 100,0 | 73,3 | 26,7        | 100,0 | 70,6  | 29,4  | 100,0 | 78,3 | 21,7    | 100,0 | 85,7 | 14,3  | 100,0 | 60,0 | 40,0        | 100,0 | 100,0 | 0,0               |  |  |
| Schronienie                               | liczba | 356                 | 247   | 232  | 15    | 14    | 10   | 4           | 22    | 21    | 1     | 21    | 18   | 3       | 18    | 17   | 1     | 14    | 11   | 3           | 20    | 20    | 0                 |  |  |
|   | %      | 100,0               | 100,0 | 93,9 | 6,1   | 100,0 | 71,4 | 28,6        | 100,0 | 95,5  | 4,5   | 100,0 | 85,7 | 14,3    | 100,0 | 94,4 | 5,6   | 100,0 | 78,6 | 21,4        | 100,0 | 100,0 | 0,0               |  |  |
| Posiłek                                   | liczba | 356                 | 278   | 262  | 16    | 16    | 13   | 3           | 8     | 6     | 2     | 13    | 11   | 2       | 10    | 7    | 3     | 10    | 9    | 1           | 21    | 21    | 0                 |  |  |
|   | %      | 100,0               | 100,0 | 94,2 | 5,8   | 100,0 | 81,3 | 18,8        | 100,0 | 75,0  | 25,0  | 100,0 | 84,6 | 15,4    | 100,0 | 70,0 | 30,0  | 100,0 | 90,0 | 10,0        | 100,0 | 100,0 | 0,0               |  |  |
| Mieszkanie chronione/treningowe           | liczba | 356                 | 297   | 279  | 18    | 2     | 0    | 2           | 4     | 4     | 0     | 10    | 7    | 3       | 5     | 4    | 1     | 4     | 2    | 2           | 34    | 33    | 1                 |  |  |
|   | %      | 100,0               | 100,0 | 93,9 | 6,1   | 100,0 | 0,0  | 100,0       | 100,0 | 100,0 | 0,0   | 100,0 | 70,0 | 30,0    | 100,0 | 80,0 | 20,0  | 100,0 | 50,0 | 50,0        | 100,0 | 97,1  | 2,9               |  |  |
| Mieszkanie socjalne/komunalne             | liczba | 356                 | 288   | 273  | 15    | 7     | 2    | 5           | 8     | 7     | 1     | 7     | 5    | 2       | 8     | 6    | 2     | 6     | 4    | 2           | 32    | 32    | 0                 |  |  |
|   | %      | 100,0               | 100,0 | 94,8 | 5,2   | 100,0 | 28,6 | 71,4        | 100,0 | 87,5  | 12,5  | 100,0 | 71,4 | 28,6    | 100,0 | 75,0 | 25,0  | 100,0 | 66,7 | 33,3        | 100,0 | 100,0 | 0,0               |  |  |
| Świadczenia pieniężne (zasilki)           | liczba | 356                 | 273   | 262  | 11    | 7     | 4    | 3           | 16    | 14    | 2     | 18    | 13   | 5       | 12    | 10   | 2     | 8     | 4    | 4           | 22    | 22    | 0                 |  |  |
|   | %      | 100,0               | 100,0 | 96,0 | 4,0   | 100,0 | 57,1 | 42,9        | 100,0 | 87,5  | 12,5  | 100,0 | 72,2 | 27,8    | 100,0 | 83,3 | 16,7  | 100,0 | 50,0 | 50,0        | 100,0 | 100,0 | 0,0               |  |  |
| Szkolenia zawodowe                        | liczba | 356                 | 296   | 280  | 16    | 9     | 7    | 2           | 6     | 4     | 2     | 11    | 6    | 5       | 5     | 4    | 1     | 2     | 1    | 1           | 27    | 27    | 0                 |  |  |
|   | %      | 100,0               | 100,0 | 94,6 | 5,4   | 100,0 | 77,8 | 22,2        | 100,0 | 66,7  | 33,3  | 100,0 | 54,5 | 45,5    | 100,0 | 80,0 | 20,0  | 100,0 | 50,0 | 50,0        | 100,0 | 100,0 | 0,0               |  |  |
| Przygotowanie zawodowe. Staż u pracodawcy | liczba | 356                 | 296   | 279  | 17    | 7     | 6    | 1           | 9     | 8     | 1     | 9     | 5    | 4       | 3     | 1    | 2     | 2     | 1    | 1           | 30    | 29    | 1                 |  |  |
|   | %      | 100,0               | 100,0 | 94,3 | 5,7   | 100,0 | 85,7 | 14,3        | 100,0 | 88,9  | 11,1  | 100,0 | 55,6 | 44,4    | 100,0 | 33,3 | 66,7  | 100,0 | 50,0 | 50,0        | 100,0 | 96,7  | 3,3               |  |  |

cd. tabeli na następnej stronie

| Rodzaj działań pomocowych   |        | Nasilenie problemów |      |     |             |       |      |       |      |      |         |      |       |       |      |       |             |       |       |                   |     |  |
|---|--------|---------------------|------|-----|-------------|-------|------|-------|------|------|---------|------|-------|-------|------|-------|-------------|-------|-------|-------------------|-----|--|
|   |        | brak problemów      |      |     | bardzo małe |       |      | małe  |      |      | średnie |      |       | duże  |      |       | bardzo duże |       |       | trudno powiedzieć |     |  |
|   |        | Razem               | OPS  | NGO | Razem       | OPS   | NGO  | Razem | OPS  | NGO  | Razem   | OPS  | NGO   | Razem | OPS  | NGO   | Razem       | OPS   | NGO   |                   |     |  |
| Pośrednictwo pracy  | liczba | 294                 | 278  | 16  | 12          | 11    | 1    | 8     | 6    | 2    | 6       | 3    | 4     | 2     | 2    | 4     | 2           | 2     | 28    | 27                | 1   |  |
|   | %      | 100,0               | 94,6 | 5,4 | 100,0       | 91,7  | 8,3  | 100,0 | 75,0 | 25,0 | 100,0   | 50,0 | 100,0 | 50,0  | 50,0 | 100,0 | 50,0        | 50,0  | 100,0 | 96,4              | 3,6 |  |
| Zatrudnienie socjalne   | liczba | 356                 | 301  | 20  | 9           | 8     | 1    | 7     | 6    | 1    | 4       | 3    | 5     | 3     | 2    | 1     | 0           | 1     | 29    | 28                | 1   |  |
|   | %      | 100,0               | 93,4 | 6,6 | 100,0       | 88,9  | 11,1 | 100,0 | 85,7 | 14,3 | 100,0   | 75,0 | 100,0 | 60,0  | 40,0 | 100,0 | 0,0         | 100,0 | 100,0 | 96,6              | 3,4 |  |
| Wspólne projekty socjalne   | liczba | 356                 | 290  | 273 | 5           | 3     | 2    | 12    | 11   | 1    | 12      | 9    | 7     | 6     | 1    | 2     | 0           | 2     | 28    | 27                | 1   |  |
|   | %      | 100,0               | 94,1 | 5,9 | 100,0       | 60,0  | 40,0 | 100,0 | 91,7 | 8,3  | 100,0   | 75,0 | 100,0 | 85,7  | 14,3 | 100,0 | 0,0         | 100,0 | 100,0 | 96,4              | 3,6 |  |
| Bieżąca wymiana informacji  | liczba | 356                 | 242  | 230 | 12          | 23    | 20   | 3     | 21   | 20   | 1       | 22   | 17    | 5     | 17   | 16    | 6           | 5     | 20    | 20                | 0   |  |
|   | %      | 100,0               | 95,0 | 5,0 | 100,0       | 87,0  | 13,0 | 100,0 | 95,2 | 4,8  | 100,0   | 77,3 | 22,7  | 54,5  | 54,5 | 100,0 | 54,5        | 45,5  | 100,0 | 100,0             | 0,0 |  |
| Tworzenie, realizacja gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych | liczba | 356                 | 268  | 255 | 13          | 11    | 10   | 15    | 14   | 1    | 19      | 15   | 4     | 8     | 4    | 5     | 3           | 2     | 30    | 28                | 2   |  |
|   | %      | 100,0               | 95,1 | 4,9 | 100,0       | 90,9  | 9,1  | 100,0 | 93,3 | 6,7  | 100,0   | 78,9 | 21,1  | 100,0 | 50,0 | 100,0 | 60,0        | 40,0  | 100,0 | 93,3              | 6,7 |  |
| Inne – zakres współpracy*   | liczba | 356                 | 338  | 312 | 1           | 1     | 1    | 0     | 0    | 0    | 0       | 0    | 0     | 0     | 0    | 0     | 0           | 0     | 17    | 16                | 1   |  |
|   | %      | 100,0               | 92,3 | 7,7 | 100,0       | 100,0 | 0,0  | 0,0   | 0,0  | 0,0  | 0,0     | 0,0  | 0,0   | 0,0   | 0,0  | 0,0   | 0,0         | 0,0   | 100,0 | 94,1              | 5,9 |  |

\* Brak odpowiedzi = 1.

## 7. Kierunki doskonalenia pomocy bezdomnym i współdziałania OPS i NGO

Jedno z pytań badawczych, jakie zadano pracownikom socjalnym obu sektorów, dotyczyło potrzeby zwiększenia współpracy OPS i NGO w działaniach na rzecz osób bezdomnych.

Tabela 90

### Występowanie potrzeby zwiększenia współpracy OPS i NGO w działaniach na rzecz bezdomnych, w opinii pracowników socjalnych

| Wskazanie | Ogółem |       | OPS  |       |  |       | NGO    |       |
|-----------|--------|-------|--|-------|--|-------|--------|-------|
|           |        |       | na terenie działania problem bezdomności występuje |       | na terenie działania problem bezdomności nie występuje |       |        |       |
|           | liczba | %     | liczba   | %     | liczba   | %     | liczba | %     |
| Razem     | 319    | 100,0 | 171  | 100,0 | 124  | 100,0 | 24     | 100,0 |
| Tak       | 117    | 36,7  | 60   | 35,1  | 46   | 37,1  | 11     | 45,8  |
| Nie       | 202    | 63,3  | 111  | 64,9  | 78   | 62,9  | 13     | 54,2  |

Z danych zawartych w tabeli 90 wynika, że tylko 35% pracowników socjalnych zatrudnionych w sektorze samorządowym, w ośrodkach pomocy społecznej, w których rejonie działania problem bezdomności występuje, i 37% pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej w rejonie wolnym od bezdomności, widzi potrzebę zwiększenia współpracy międzysektorowej. Blisko 2/3 respondentów z OPS nie czuje takiej potrzeby w stosunku do placówek sektora pozarządowego. W odpowiedziach obu grup pracowników socjalnych, tj. tych, którzy stykają się z problemem bezdomności na terenie swojego działania i tych którzy tego problemu nie mają, nie zaobserwowano istotnych różnic w zakresie potrzeby zwiększenia współpracy. W pierwszym przypadku wskaźnik ten był nieco niższy, a w obu był nieco niższy od wskaźnika dla grupy badanych pracowników socjalnych organizacji pozarządowych. Można sądzić, że pracownicy socjalni OPS w mniejszym zakresie niż pracownicy NGO dostrzegają potrzeby zwiększenia współpracy międzysektorowej, prawdopodobnie uznając osiągnięty poziom współpracy za zadowalający.

Analizując zebrane wyniki, zauważono także, że tylko 46% z grupy badanych pracowników socjalnych organizacji pozarządowych odczuwa potrzebę zwiększania współpracy pomiędzy OPS i NGO w działaniach na rzecz bezdomnych. Przeszło połowa nie widzi takiej potrzeby.

Aby lepiej i głębiej poznać opinie na temat zacieśnienia i poszerzenia współpracy międzysektorowej, respondentów opowiadających się za taką potrzebą poproszono o sprecyzowanie zakresu jej zwiększenia.

Wyniki przedstawione w tabeli 91 wskazują, że przeszło 2/5 badanych odczuwało potrzebę zwiększenia współpracy w zakresie przepływu informacji, konsultacji i bieżących kontaktów. W dalszej kolejności wskazywano na partnerską współpracę, opracowywanie pro-



gramów, szkoleń (17%), skuteczniejsze zaspokajanie potrzeb bytowych bezdomnych (16%) oraz pracę socjalną i poradnictwo specjalistyczne (8%). Interesujące wyniki daje szczegółowa analiza odpowiedzi na ten temat. W grupach pracowników socjalnych, z OPS i z NGO zaobserwowano różnice w zakresie pożądanego obszaru współpracy. W pierwszym przypadku wskazania dotyczyły przede wszystkim zwiększenia współpracy w obszarze przepływu informacji, konsultacji, bieżących kontaktów oraz partnerskiej współpracy, programów, szkoleń, a także skuteczniejszego zaspokajania potrzeb bytowych bezdomnych. W drugim dominowały wskazania dotyczące przepływu informacji, konsultacji, bieżących kontaktów, a także pracy socjalnej i poradnictwa specjalistycznego. Oznacza to, że respondenci z obu sektorów nieco odmiennie postrzegają potrzeby co do obszaru współpracy pomiędzy OPS i NGO.

**Tabela 91**

**Określenie zakresu zwiększenia współpracy OPS i NGO w działaniach na rzecz bezdomnych, w opinii pracowników socjalnych**

| Zakres współpracy                                       | Ogółem N=117 |       | OPS N=106 |       | NGO N=11 |      |
|---|--------------|-------|-----------|-------|----------|------|
|   | liczba       | %     | liczba    | %     | liczba   | %    |
| Razem   | 117          | 100,0 | 106       | 90,6  | 11       | 9,4  |
| Partnerstwo, wspólne opracowywanie programów, szkoleń   | 20           | 17,1  | 19        | 95,0  | 1        | 5,0  |
| Przepływ informacji, konsultacji, bieżące kontakty      | 48           | 41,0  | 43        | 89,6  | 5        | 10,4 |
| Skuteczniejsze zaspokajanie potrzeb bytowych bezdomnych | 19           | 16,2  | 19        | 100,0 | 0        | 0,0  |
| Praca socjalna i poradnictwo specjalistyczne            | 9            | 7,7   | 7         | 77,8  | 2        | 22,2 |
| Inne  | 20           | 17,1  | 17        | 85,0  | 3        | 15,0 |

Podjmując próbę ustalenia, czy pracownikom socjalnym jest bliskie myślenie w kategoriach strategicznych, w badaniu postawiono pytania o potrzebę i możliwości wypracowywania wspólnej (OPS i NGO) gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych z uwzględnieniem problematyki bezdomności.

**Tabela 92**

**Opinie pracowników socjalnych na temat występowania potrzeby wypracowywania wspólnej (OPS i NGO) gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych z uwzględnieniem problematyki bezdomności**

| Wskazanie | Ogółem |       | OPS  |       |  |       | NGO    |       |
|-----------|--------|-------|--|-------|--|-------|--------|-------|
|           |        |       | na terenie działania problem bezdomności występuje |       | na terenie działania problem bezdomności nie występuje |       |        |       |
|           | liczba | %     | liczba   | %     | liczba   | %     | liczba | %     |
| Razem     | 350    | 100,0 | 193  | 100,0 | 130  | 100,0 | 27     | 100,0 |
| Tak       | 201    | 57,4  | 115  | 59,6  | 66   | 50,8  | 20     | 74,1  |
| Nie       | 149    | 42,6  | 78   | 40,4  | 64   | 49,2  | 7      | 25,9  |

Pozytywnych odpowiedzi na temat potrzeby wypracowania wspólnej gminnej strategii udzieliło przeszło 57% badanych. Warto zauważyć istniejące różnice w odpowiedziach obu grup pracowników socjalnych OPS, tj. tych z problemem bezdomności na terenie działania i tych bez tego problemu. W pierwszym przypadku wskaźnik ten był znacząco wyż-

szy i wynosił blisko 60%, w drugim tylko co drugi respondent opowiedział się za taką potrzebą. Należy podkreślić, że blisko 3/4 respondentów z NGO chce wypracowywania wspólnej gminnej strategii.

Badani pracownicy socjalni zostali również poproszeni o wyrażenie opinii na temat wypracowywania wspólnej (OPS i NGO) gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych z uwzględnieniem problematyki bezdomności. Z przeprowadzonych badań wynika, że przeszło 63% respondentów widzi możliwość takiej współpracy.

**Tabela 93**

**Opinie pracowników socjalnych na temat możliwości wypracowywania wspólnej (OPS i NGO) gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych z uwzględnieniem problematyki bezdomności**

| Wskazanie | Ogółem |       | OPS  |       |  |       | NGO    |       |
|-----------|--------|-------|--|-------|--|-------|--------|-------|
|           |        |       | na terenie działania problem bezdomności występuje |       | na terenie działania problem bezdomności nie występuje |       |        |       |
|           | liczba | %     | liczba   | %     | liczba   | %     | liczba | %     |
| Razem     | 348    | 100,0 | 192  | 100,0 | 129  | 100,0 | 27     | 100,0 |
| Tak       | 220    | 63,2  | 126  | 65,6  | 72   | 55,8  | 22     | 81,5  |
| Nie       | 128    | 36,8  | 66   | 34,4  | 57   | 44,2  | 5      | 18,5  |

Jak wynika z danych zawartych w tabeli 93, pracownicy socjalni znacznie różnili się w opinii. Przeszło 81% respondentów z organizacji pozarządowych widziało możliwość wypracowania wspólnej strategii, pracownicy sektora samorządowego wykazywali większą ostrożność w popieraniu tej koncepcji. Blisko 2/3 respondentów zatrudnionych w OPS działającym na terenie, gdzie problem bezdomności występuje, stwierdzało możliwość wypracowania wspólnej strategii, a pozostali pracownicy OPS byli bardziej powściągliwi – za opowiedziało się blisko 56%. W obu wypadkach wskaźnik był niższy dla grupy badanych pracowników socjalnych niż organizacji pozarządowych. Można te dane interpretować m.in. tak: pracownicy socjalni OPS w znacząco mniejszym zakresie niż pracownicy NGO dostrzegają możliwości wypracowywania wspólnej (OPS i NGO) gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych z uwzględnieniem problematyki bezdomności, bo prawdopodobnie nie doceniają znaczącej roli dokumentów o charakterze strategicznym.

Kolejnym poruszonym w badaniu tematem była kwestia potrzeb i możliwości tworzenia modelu pomocy bezdomnym, w szczególności określenia sfer i podziału kompetencyjnego.

**Tabela 94**

**Opinie pracowników socjalnych na temat występowania potrzeby stworzenia modelu pomocy bezdomnym**

| Wskazanie | Ogółem |       | OPS  |       |  |       | NGO    |       |
|-----------|--------|-------|--|-------|--|-------|--------|-------|
|           |        |       | na terenie działania problem bezdomności występuje |       | na terenie działania problem bezdomności nie występuje |       |        |       |
|           | liczba | %     | liczba   | %     | liczba   | %     | liczba | %     |
| Razem     | 353    | 100,0 | 196  | 100,0 | 130  | 100,0 | 27     | 100,0 |
| Tak       | 225    | 63,7  | 134  | 68,4  | 73   | 56,2  | 18     | 66,7  |
| Nie       | 128    | 36,3  | 62   | 31,6  | 57   | 43,8  | 9      | 33,3  |

Zapytaliśmy pracowników socjalnych o ich zdanie na ten temat. Ogólnie rzecz ujmując, znaczna część respondentów (prawie 64%) stwierdziła potrzebę skonstruowania modelu. Przy udzieleniu odpowiedzi twierdzących nie bez znaczenia był fakt zatrudnienia respondenta w sektorze pozarządowym bądź samorządowym.

Z zebranych danych wynika, że 2/3 respondentów z sektora pozarządowego potwierdziło potrzebę rozwiązań modelowych. W ośrodkach pomocy społecznej mniej pracowników socjalnych opowiadało się za takim rozwiązaniem: przeszło 68% z rejonu działania OPS, gdzie problem bezdomności występuje i zaledwie 56% z ośrodków, które działają na obszarach wolnych od bezdomności.

Skoro istnieje potrzeba stworzenia modelu pomocy bezdomnym, to czy respondenci widzą możliwość opracowania go. Większość badanych (64%) odpowiedziała na to pytanie twierdząco.

**Tabela 95**

**Opinie pracowników socjalnych na temat możliwości stworzenia modelu pomocy bezdomnym**

| Wskazanie | Ogółem |       | OPS  |       |  |       | NGO    |       |
|-----------|--------|-------|--|-------|--|-------|--------|-------|
|           |        |       | na terenie działania problem bezdomności występuje |       | na terenie działania problem bezdomności nie występuje |       |        |       |
|           | liczba | %     | liczba   | %     | liczba   | %     | liczba | %     |
| Razem     | 347    | 100,0 | 192  | 100,0 | 128  | 100,0 | 27     | 100,0 |
| Tak       | 222    | 64,0  | 132  | 68,8  | 74   | 57,8  | 16     | 59,3  |
| Nie       | 125    | 36,0  | 60   | 31,2  | 54   | 42,2  | 11     | 40,7  |

W obu grupach pracowników socjalnych z rejonu działania OPS – z problemem bezdomności i bez tego problemu – zaobserwowano istotne różnice w ocenie możliwości rozwiązań modelowych. W pierwszej grupie wskaźnik wynosił blisko 69% i był wyższy od uzyskanego w drugiej grupie – 58%, a także wyższy od wskaźnika dla grupy badanych pracowników socjalnych organizacji pozarządowych, który wynosił przeszło 59%.

Respondentów poproszono o wskazanie sfer współdziałania OPS i NGO dotyczących rozwiązań modelowych (wzorcowych) pomocy osobom bezdomnym.

**Tabela 96**

**Określenie przez pracowników socjalnych sfer współdziałania OPS i NGO dotyczących rozwiązań modelowych (wzorcowych) pomocy bezdomnym**

| Sfery współdziałania OPS i NGO  | Ogółem N=308 |       | OPS N=281 |      | NGO N=27 |      |
|---|--------------|-------|-----------|------|----------|------|
|   | liczba       | %     | liczba    | %    | liczba   | %    |
| Razem   | 308          | 100,0 | 281       | 91,2 | 27       | 8,8  |
| Bytowa i mieszkaniowa, zaplecza – schroniska, noclegownie, wyżywienie                             | 89           | 28,9  | 83        | 93,3 | 6        | 6,7  |
| Udzielanie opieki medycznej, leków i pomocy specjalistów  | 3            | 1,0   | 2         | 66,7 | 1        | 33,3 |
| Pomoc finansowa   | 17           | 5,5   | 14        | 82,4 | 3        | 17,6 |
| Zwiększanie przepływu informacji, wymiana doświadczeń, wspólnych działań i programów              | 59           | 19,2  | 56        | 94,9 | 3        | 5,1  |
| Podział zadań i kompetencji   | 22           | 7,1   | 21        | 95,5 | 1        | 4,5  |
| Pomoc w usamodzielnianiu się i aktywizacji zawodowej bezdomnych                                   | 36           | 11,7  | 33        | 91,7 | 3        | 8,3  |
| Inne odpowiedzi, np. poradnictwo specjalistyczne, diagnozowanie potrzeb oraz przyczyn bezdomności | 48           | 15,6  | 40        | 83,3 | 8        | 16,7 |
| Nie wiem  | 34           | 11,0  | 32        | 94,1 | 2        | 5,9  |

Zgodnie z wynikami przedstawionymi w tabeli 96 blisko 29% pracowników socjalnych jako główną płaszczyznę współdziałania OPS i NGO wskazało sferę bytową i mieszkaniową. W dalszej kolejności ankietowani wymieniali sferę współdziałania dotyczącą zwiększania przepływu informacji, wymiany doświadczeń, wspólnych działań i programów (19%), a także pomocy w usamodzielnianiu się i aktywizacji zawodowej bezdomnych (12%). Warto zasygnalizować, że pracownicy obu sektorów prawie identyczne postrzegali wagę sfer współdziałania OPS i NGO.

Oprócz kwestii modelu pomocy bezdomnym, respondenci pytani byli także o potrzebę stworzenia standardów usług dla bezdomnych i ich stosowania. Zdecydowana większość pracowników socjalnych sygnalizowała taką potrzebę (przeszło 64%).

**Tabela 97**

**Opinie pracowników socjalnych na temat występowania potrzeby stworzenia standardów usług dla bezdomnych i ich stosowania**

| Wskazanie | Ogółem |       | OPS  |       |  |       | NGO    |       |
|-----------|--------|-------|--|-------|--|-------|--------|-------|
|           |        |       | na terenie działania problem bezdomności występuje |       | na terenie działania problem bezdomności nie występuje |       |        |       |
|           | liczba | %     | liczba   | %     | liczba   | %     | liczba | %     |
| Razem     | 341    | 100,0 | 189  | 100,0 | 126  | 100,0 | 26     | 100,0 |
| Tak       | 220    | 64,5  | 130  | 68,8  | 68   | 54,0  | 22     | 84,6  |
| Nie       | 121    | 35,5  | 59   | 31,2  | 58   | 46,0  | 4      | 15,4  |

Analizując wyniki, należy stwierdzić, że zdecydowanymi zwolennikami standardów okazali się respondenci z organizacji pozarządowych (prawie 85%). W odpowiedziach obu grup pracowników socjalnych, tak tych z rejonu działania OPS z problem bezdomności, jak tych działających na obszarach bez tego problemu, stwierdzono istotne różnice. W pierwszym przypadku wskazań „tak” było zdecydowanie więcej – blisko 69%, w drugim – tylko 54%. Choć trudno sformułować jednoznaczną interpretację tych wyników, można przypuszczać, że pracownicy NGO są bardzo zainteresowani zastosowaniem standardów usług społecznych definiujących minimalne i precyzujących optymalne wymagania. Mogłoby to przyczynić się do osiągnięcia wysokiej jakości pracy socjalnej i bardziej transparentnej współpracy z sektorem samorządowym. Za standardami najrzadziej optowali respondenci z OPS, gdzie problem bezdomności nie występuje, czyli osoby nie zainteresowane zmianami w systemie pomocy osobom bezdomnym. W tym przypadku odsetek kształtował się na poziomie zaledwie 54%.

Kolejnym badanym zagadnieniem było wypracowanie modelu pomocy bezdomnym ze wskazaniem, które rodzaje pomocy powinny być udzielane przez OPS, które przez NGO, a które poprzez wspólne działania obu stron, oraz określenie zasad udzielania poszczególnych rodzajów wsparcia.

Respondenci wskazali OPS jako realizatora następujących rodzajów działań pomocowych:

- doraźna, okresowa, długotrwała pomoc finansowa,
- pomoc w uzyskaniu ubezpieczenia zdrowotnego,
- pomoc w umieszczeniu w domu pomocy społecznej,
- zapewnienie bonów żywnościowych,
- pomoc w uzyskaniu świadczeń emerytalno-rentowych,
- pomoc w uzyskaniu meldunku.

Organizacjom pozarządowym respondenci przypisali:

- prowadzenie łaźni,
- prowadzenie pralni,
- prowadzenie schroniska, noclegowni, ogrzewalni,
- zapewnienie okresowej, długotrwałej pomocy medycznej.

Pozostałe rodzaje działań pomocowych, w opinii badanych pracowników, powinny być prowadzone wspólnie przez OPS i NGO. Należą do nich:

- pomoc w wyjściu z alkoholizmu i narkomanii,
- pomoc w uzyskaniu pracy,
- porady psychologiczne i prawne,
- pomoc w uzyskaniu szkoleń,
- pomoc w uzyskaniu lokalu tymczasowego i mieszkania na stałe,
- pomoc w poprawie kontaktu z rodziną,
- zapewnienie doraźnej pomocy medycznej,
- zapewnienie odzieży i obuwia,
- zapewnienie wyżywienia w naturze,
- zapewnienie środków higieny osobistej.

Wyniki zebrane w tabeli 98 wskazują, że można mówić o dokonanym podziale rodzajów działań pomiędzy poszczególne podmioty.

Ośrodkom pomocy społecznej przypisano działania dotyczące głównie różnorodnego wsparcia finansowego i załatwiania spraw urzędowych dotyczących ubezpieczenia społecznego i zdrowotnego.

Organizacje pozarządowe respondenci wskazali jako podmioty odpowiedzialne za zapewnienie schronienia – dachu nad głową, usług służących zachowaniu higieny oraz okresowej i długotrwałej pomocy medycznej.

Pozostałe działania pomocowe, w szczególności: terapię, poradnictwo, szkolenia i pośrednictwo pracy, a także pomoc rzeczową zaliczono do obszaru współdziałania OPS i NGO.

Wszystkie postulowane przez respondentów zasady udzielania wsparcia dla poszczególnych rodzajów działań pomocowych zamieszczono w tabeli, w aneksie 2 do części pierwszej.

Jedną z trzech najczęściej wskazywanych była zasada „udzielania wsparcia wszystkim potrzebującym”.

Wysokie wskazania respondentów dotyczyły przede wszystkim działań o charakterze interwencyjnym, tj. zapewnienie schroniska (200), noclegowni (215), ogrzewalni (235), umożliwienie korzystania z łaźni (242) i pralni (236), zapewnienie wyżywienia w naturze (229) oraz bonów żywnościowych (176), odzieży – ubrania wierzchniego (244), bielizny (255), obuwia (254), środków higieny osobistej (238) i doraźnej pomocy medycznej (149). Wymienione działania pomocowe są zasadniczo jednorazowe lub krótkoterminowe. Część z przywołanych usług na poziomie podstawowym może być świadczona bezdomnym przez dłuższy czas.

Respondenci w mniejszym stopniu wiązali także przywołaną zasadę z niektórymi działaniami w zakresie integracji społecznej i zawodowej mającej na celu inkluzję osób bezdomnych. Wskazania respondentów w sferze działań integracyjnych przedstawiały się następująco: poradnictwo psychologiczne (254), porady prawne (249), pomoc w poprawieniu kontaktu z rodziną (198), pomoc w uzyskaniu szkolenia (160) i pracy (157), terapii – pomoc w wyjściu z narkomanii (136) i alkoholizmu (132).

Tabela 98

Wskazanie przez pracowników socjalnych realizatorów działań pomocowych na rzecz bezdomnych, wraz z określeniem rodzajów pomocy

| Rodzaj działań pomocowych  |        | Razem | Realizatorzy |       |     |       |       |      |                             |      |     |
|----------------------------|--------|-------|--------------|-------|-----|-------|-------|------|-----------------------------|------|-----|
|                            |        |       | OPS          |       |     | NGO   |       |      | Wspólne działania OPS i NGO |      |     |
|                            |        |       | razem        | OPS   | NGO | razem | OPS   | NGO  | razem                       | OPS  | NGO |
| Ogrzewalnia                | liczba | 353   | 24           | 22    | 2   | 180   | 168   | 12   | 149                         | 137  | 12  |
|                            | %      | 100,0 | 100,0        | 91,7  | 8,3 | 100,0 | 93,3  | 6,7  | 100,0                       | 92,0 | 8,0 |
| Noclegownia                | liczba | 355   | 15           | 15    | 0   | 185   | 167   | 18   | 155                         | 146  | 9   |
|                            | %      | 100,0 | 100,0        | 100,0 | 0,0 | 100,0 | 90,3  | 9,7  | 100,0                       | 94,2 | 5,8 |
| Schronisko                 | liczba | 354   | 10           | 10    | 0   | 190   | 173   | 17   | 154                         | 144  | 10  |
|                            | %      | 100,0 | 100,0        | 100,0 | 0,0 | 100,0 | 91,1  | 8,9  | 100,0                       | 93,5 | 6,5 |
| Łaźnia                     | liczba | 352   | 20           | 19    | 1   | 203   | 188   | 15   | 129                         | 118  | 11  |
|                            | %      | 100,0 | 100,0        | 95,0  | 5,0 | 100,0 | 92,6  | 7,4  | 100,0                       | 91,4 | 8,6 |
| Pralnia                    | liczba | 351   | 15           | 14    | 1   | 195   | 181   | 14   | 141                         | 129  | 12  |
|                            | %      | 100,0 | 100,0        | 93,3  | 6,7 | 100,0 | 92,8  | 7,2  | 100,0                       | 91,5 | 8,5 |
| Wyżywienie w naturze       | liczba | 352   | 55           | 55    | 0   | 108   | 98    | 10   | 189                         | 173  | 16  |
|                            | %      | 100,0 | 100,0        | 100,0 | 0,0 | 100,0 | 90,7  | 9,3  | 100,0                       | 91,5 | 8,5 |
| Bony żywnościowe           | liczba | 350   | 207          | 187   | 20  | 21    | 20    | 1    | 122                         | 116  | 6   |
|                            | %      | 100,0 | 100,0        | 90,3  | 9,7 | 100,0 | 95,2  | 4,8  | 100,0                       | 95,1 | 4,9 |
| Ubranie wierzchnie         | liczba | 352   | 91           | 86    | 5   | 56    | 53    | 3    | 205                         | 186  | 19  |
|                            | %      | 100,0 | 100,0        | 94,5  | 5,5 | 100,0 | 94,6  | 5,4  | 100,0                       | 90,7 | 9,3 |
| Bielizna                   | liczba | 350   | 89           | 86    | 3   | 65    | 59    | 6    | 196                         | 179  | 17  |
|                            | %      | 100,0 | 100,0        | 96,6  | 3,4 | 100,0 | 90,8  | 9,2  | 100,0                       | 91,3 | 8,7 |
| Buty                       | liczba | 353   | 82           | 79    | 3   | 69    | 62    | 7    | 202                         | 185  | 17  |
|                            | %      | 100,0 | 100,0        | 96,3  | 3,7 | 100,0 | 89,9  | 10,1 | 100,0                       | 91,6 | 8,4 |
| Środki higieny osobistej   | liczba | 352   | 77           | 74    | 3   | 87    | 79    | 8    | 188                         | 172  | 16  |
|                            | %      | 100,0 | 100,0        | 96,1  | 3,9 | 100,0 | 90,8  | 9,2  | 100,0                       | 91,5 | 8,5 |
| Doraźna pomoc medyczna     | liczba | 352   | 66           | 63    | 3   | 110   | 94    | 16   | 176                         | 168  | 8   |
|                            | %      | 100,0 | 100,0        | 95,5  | 4,5 | 100,0 | 85,5  | 14,5 | 100,0                       | 95,4 | 4,6 |
| Okresowa pomoc medyczna    | liczba | 348   | 56           | 54    | 2   | 125   | 107   | 18   | 167                         | 160  | 7   |
|                            | %      | 100,0 | 100,0        | 96,4  | 3,6 | 100,0 | 85,6  | 14,4 | 100,0                       | 95,8 | 4,2 |
| Długotrwała pomoc medyczna | liczba | 345   | 53           | 50    | 3   | 120   | 107   | 13   | 172                         | 161  | 11  |
|                            | %      | 100,0 | 100,0        | 94,3  | 5,7 | 100,0 | 89,2  | 10,8 | 100,0                       | 93,6 | 6,4 |
| Doraźna pomoc finansowa    | liczba | 352   | 296          | 273   | 23  | 2     | 2     | 0    | 54                          | 50   | 4   |
|                            | %      | 100,0 | 100,0        | 92,2  | 7,8 | 100,0 | 100,0 | 0,0  | 100,0                       | 92,6 | 7,4 |

cd. tabeli na następnej stronie

| Rodzaj działań pomocowych                     | Razem        | Realizatorzy |             |           |             |             |             |             |             |                             |           |              |             |            |
|---|--------------|--------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------------------|-----------|--------------|-------------|------------|
|   |              | OPS          |             |           |             | NGO         |             |             |             | Wspólne działania OPS i NGO |           |              |             |            |
|   |              | razem        | OPS         | NGO       | razem       | OPS         | NGO         | razem       | OPS         | NGO                         | razem     | OPS          | NGO         |            |
| Okresowa pomoc finansowa                      | 348<br>100,0 | 296<br>100,0 | 271<br>91,6 | 25<br>8,4 | 4<br>100,0  | 4<br>100,0  | 4<br>100,0  | 4<br>100,0  | 4<br>100,0  | 0<br>0,0                    | 0<br>0,0  | 48<br>100,0  | 46<br>95,8  | 2<br>4,2   |
| Długotrwała pomoc finansowa                   | 346<br>100,0 | 278<br>100,0 | 253<br>91,0 | 25<br>9,0 | 7<br>100,0  | 7<br>100,0  | 7<br>100,0  | 7<br>100,0  | 7<br>100,0  | 0<br>0,0                    | 0<br>0,0  | 61<br>100,0  | 59<br>96,7  | 2<br>3,3   |
| Porady prawne                                 | 355<br>100,0 | 55<br>100,0  | 53<br>96,4  | 2<br>3,6  | 41<br>100,0 | 41<br>100,0 | 41<br>100,0 | 41<br>100,0 | 39<br>95,1  | 2<br>4,9                    | 2<br>4,9  | 259<br>100,0 | 236<br>91,1 | 23<br>8,9  |
| Porady psychologiczne                         | 355<br>100,0 | 45<br>100,0  | 44<br>97,8  | 1<br>2,2  | 49<br>100,0 | 49<br>100,0 | 49<br>100,0 | 49<br>100,0 | 42<br>85,7  | 7<br>14,3                   | 7<br>14,3 | 261<br>100,0 | 242<br>92,7 | 19<br>7,3  |
| Pomoc w uzyskaniu mieszkania na stałe         | 351<br>100,0 | 81<br>100,0  | 73<br>90,1  | 8<br>9,9  | 28<br>100,0 | 28<br>100,0 | 28<br>100,0 | 28<br>100,0 | 25<br>89,3  | 3<br>10,7                   | 3<br>10,7 | 242<br>100,0 | 226<br>93,4 | 16<br>6,6  |
| Pomoc w uzyskaniu lokalu tymczasowego         | 353<br>100,0 | 97<br>100,0  | 89<br>91,8  | 8<br>8,2  | 31<br>100,0 | 31<br>100,0 | 31<br>100,0 | 31<br>100,0 | 27<br>87,1  | 4<br>12,9                   | 4<br>12,9 | 225<br>100,0 | 210<br>93,3 | 15<br>6,7  |
| Pomoc w uzyskaniu meldunku                    | 349<br>100,0 | 145<br>100,0 | 136<br>93,8 | 9<br>6,2  | 27<br>100,0 | 27<br>100,0 | 27<br>100,0 | 27<br>100,0 | 23<br>85,2  | 4<br>14,8                   | 4<br>14,8 | 177<br>100,0 | 163<br>92,1 | 14<br>7,9  |
| Pomoc w umieszczeniu w domu pomocy społecznej | 353<br>100,0 | 222<br>100,0 | 210<br>94,6 | 12<br>5,4 | 10<br>100,0 | 10<br>100,0 | 10<br>100,0 | 10<br>100,0 | 10<br>100,0 | 0<br>0,0                    | 0<br>0,0  | 121<br>100,0 | 106<br>87,6 | 15<br>12,4 |
| Pomoc w uzyskaniu pracy                       | 351<br>100,0 | 50<br>100,0  | 48<br>96,0  | 2<br>4,0  | 25<br>100,0 | 25<br>100,0 | 25<br>100,0 | 25<br>100,0 | 22<br>88,0  | 3<br>12,0                   | 3<br>12,0 | 276<br>100,0 | 254<br>92,0 | 22<br>8,0  |
| Pomoc w uzyskaniu szkolenia                   | 349<br>100,0 | 59<br>100,0  | 55<br>93,2  | 4<br>6,8  | 33<br>100,0 | 33<br>100,0 | 33<br>100,0 | 33<br>100,0 | 30<br>90,9  | 3<br>9,1                    | 3<br>9,1  | 257<br>100,0 | 237<br>92,2 | 20<br>7,8  |
| Pomoc w poprawieniu kontaktu z rodziną        | 352<br>100,0 | 103<br>100,0 | 102<br>99,0 | 1<br>1,0  | 25<br>100,0 | 25<br>100,0 | 25<br>100,0 | 25<br>100,0 | 19<br>76,0  | 6<br>24,0                   | 6<br>24,0 | 224<br>100,0 | 204<br>91,1 | 20<br>8,9  |
| Pomoc w wyjściu z alkoholizmu                 | 352<br>100,0 | 43<br>100,0  | 42<br>97,7  | 1<br>2,3  | 21<br>100,0 | 21<br>100,0 | 21<br>100,0 | 21<br>100,0 | 18<br>85,7  | 3<br>14,3                   | 3<br>14,3 | 288<br>100,0 | 265<br>92,0 | 23<br>8,0  |
| Pomoc w wyjściu z narkomanii                  | 349<br>100,0 | 36<br>100,0  | 35<br>97,2  | 1<br>2,8  | 26<br>100,0 | 26<br>100,0 | 26<br>100,0 | 26<br>100,0 | 23<br>88,5  | 3<br>11,5                   | 3<br>11,5 | 287<br>100,0 | 264<br>92,0 | 23<br>8,0  |
| Pomoc w uzyskaniu renty                       | 353<br>100,0 | 168<br>100,0 | 161<br>95,8 | 7<br>4,2  | 16<br>100,0 | 16<br>100,0 | 16<br>100,0 | 16<br>100,0 | 15<br>93,8  | 1<br>6,3                    | 1<br>6,3  | 169<br>100,0 | 150<br>88,8 | 19<br>11,2 |
| Pomoc w uzyskaniu emerytury                   | 349<br>100,0 | 165<br>100,0 | 158<br>95,8 | 7<br>4,2  | 16<br>100,0 | 16<br>100,0 | 16<br>100,0 | 16<br>100,0 | 15<br>93,8  | 1<br>6,3                    | 1<br>6,3  | 168<br>100,0 | 149<br>88,7 | 19<br>11,3 |
| Pomoc w uzyskaniu ubezpieczenia zdrowotnego   | 349<br>100,0 | 228<br>100,0 | 212<br>93,0 | 16<br>7,0 | 13<br>100,0 | 13<br>100,0 | 13<br>100,0 | 13<br>100,0 | 12<br>92,3  | 1<br>7,7                    | 1<br>7,7  | 108<br>100,0 | 98<br>90,7  | 10<br>9,3  |
| Inna  | 0<br>100,0   | 0<br>100,0   | 0<br>0,0    | 0<br>0,0  | 0<br>100,0  | 0<br>100,0  | 0<br>100,0  | 0<br>100,0  | 0<br>0,0    | 0<br>0,0                    | 0<br>0,0  | 0<br>100,0   | 0<br>0,0    | 0<br>0,0   |

Kolejną zasadą według respondentów, jest „udzielanie wsparcia zgodnie z obowiązującymi przepisami – głównie z ustawą o pomocy społecznej”. Stosowana jest ona w głównej mierze do działań w sferze socjalno-bytowej. Opierając się na zapisach ustawowych, można udzielać wsparcia między innymi poprzez: pomoc w uzyskaniu świadczeń emerytalnych (239) i rentowych (188), pomoc doraźną (159), okresową (145), długotrwałą pomoc finansową (145), pomoc w ubezpieczeniu zdrowotnym (132) i umieszczenie w domu pomocy społecznej (108).

Trzecia zasada jednoznacznie wskazywała odbiorcę – „dla zmotywowanych do wyjścia z bezdomności”. Wiązano z nią głównie działania dotyczące sfery mieszkaniowej, uzyskania prawa do lokalu, tj. pomoc w uzyskaniu mieszkania tymczasowego (62), pomoc w uzyskaniu mieszkania na stałe (61) i otrzymanie meldunku (54).



## 8. Podsumowanie i wnioski

Podsumowując, można stwierdzić, że w mazowieckich ośrodkach pomocy społecznej i organizacjach pozarządowych, a także w ich otoczeniu jest wiele do zrobienia w sferze pracy socjalnej, mieszkaniowej oraz aktywnej integracji społeczno-zawodowej.

Na podstawie wyników pierwszego modułu przeprowadzonych badań dotyczących zakresu dostępności w poszczególnych gminach działań pomocowych podejmowanych przez mazowieckie ośrodki pomocy społecznej i organizacje pozarządowe na rzecz bezdomnych, funkcjonowania OPS i NGO jako podmiotów regionalnej polityki oraz głównych przesłanek do realizacji działań pomocowych, zaplecza kadrowego, organizacyjnego, lokalowego i finansowego wymienionych podmiotów można sformułować najważniejsze wnioski:

- Dokument programowy stanowiący fundament realizacji lokalnej polityki społecznej na najbliższe lata, tj. Strategia Wojewódzka w Zakresie Polityki Społecznej dla Województwa Mazowieckiego na lata 2005–2013, jest znany pracownikom socjalnym w ograniczonym zakresie. Tylko 3/5 ogółu badanych znane były przesłanki działań pomocowych skierowanych do osób bezdomnych zapisane w Strategii. Jedynie ok. 42% ogółu badanych pracowników socjalnych miało wiedzę dotyczącą ram współpracy OPS i NGO w zakresie udzielania pomocy bezdomnym.

- Według opinii 30% pracowników socjalnych z ośrodków pomocy społecznej i blisko 2/3 z organizacji pozarządowych występuje koordynacja na terenie gminy działań pomocowych na rzecz osób bezdomnych, wynikająca z mazowieckiej polityki społecznej. Jako instytucję koordynującą na terenie gminy działania o charakterze profilaktycznym (prewencyjnym), osłonowym, aktywizacyjnym przeszło 56% ogółu respondentów wymieniło ośrodek pomocy społecznej.

- Ponad połowa respondentów z ośrodków pomocy społecznej i blisko 60% z organizacji pozarządowych stwierdzała występowanie koordynacji na terenie województwa działań pomocowych na rzecz osób bezdomnych, wynikających z mazowieckiej polityki społecznej. Jako instytucję koordynującą na terenie Mazowsza działania o charakterze profilaktycznym (prewencyjnym), osłonowym, aktywizacyjnym 20% ogółu badanych wymieniło Mazowiecki Urząd Wojewódzki i ok. 10% dostrzegало również wojewódzkie jednostki pomocy społecznej (ROPS). Może dziwić, że blisko aż co czwarty ankietowany wskazywał na ośrodek pomocy społecznej jako instytucję koordynującą różnorodne działania pomocowe na terenie województwa. Taka struktura wypowiedzi wskazuje dość jednoznacznie na brak wystarczającej wiedzy na ten temat.

- Według wskazań pracowników socjalnych ośrodków pomocy społecznej, na których terenie działania problem bezdomności występuje, bezdomni mogli najczęściej korzystać z pomocy merytorycznej prawników, psychologów i terapeutów uzależnień, których dodatkowo zatrudniono w OPS na podstawie różnorodnych umów, aby udzielali wsparcia pracownikom socjalnym zajmującym się bezpośrednio osobami bezdomnymi. Najwięcej

spośród nich, aż 1/3 wskazywało na pomoc prawnika. Blisko 1/4 wskazań dotyczyła psychologa i terapeuty uzależnień. Odmiennie kształtowały się odpowiedzi udzielone przez ankietowanych z NGO. Najwięcej, aż 1/3, wskazań dotyczyło wsparcia psychologa, a w dalszej kolejności prawnika i terapeuty uzależnień. W świetle uzyskanych odpowiedzi można stwierdzić, że badani pracownicy socjalni mieli możliwość skorzystania ze znacznego wsparcia merytorycznego specjalistów różnych profesji. Zróżnicowanie wskazań pomiędzy pracownikami OPS i NGO można tłumaczyć odmiennym profilem działań pomocowych.

- Zdecydowana większość pracowników socjalnych, blisko 85%, podnosiła w okresie badawczym swoje kwalifikacje zawodowe. Można zauważyć istniejące różnice pomiędzy grupami pracowników socjalnych OPS i NGO. W pierwszym przypadku wskaźnik ten był nieco wyższy i wynosił 85%, w drugim – przeszło 3/4 uczestniczyło w procesie odnawiania, doskonalenia i rozwijania kwalifikacji zawodowych. Wśród głównych powodów (barrier), dla których nie podjęto doskonalenia zawodowego, wskazano na brak związku pomiędzy podnoszeniem kwalifikacji a awansem zawodowych, trudności finansowe placówki ograniczające kształcenie pracowników (dofinansowanie), trudną sytuacją finansową, udaremniającą samodzielne sfinansowanie kształcenia. Można przyjąć, że w zakresie podnoszenia kwalifikacji nie mamy do czynienia ze szczególnymi przejawami trudności w realizacji rozwoju zawodowego przedstawicieli sektora samorządowego i pozarządowego.

- W placówkach pomocowych występuje bardzo wysoki poziom komputeryzacji wraz z podłączeniem do Internetu (96%), co niewątpliwie może wpływać pozytywnie na jakość świadczonej pracy. Niepokojące są warunki lokalowe OPS znacząco odbiegające od poziomu osiągniętego przez sektor pozarządowy. W blisko 2/3 przypadków OPS stwierdzono brak odpowiednich pomieszczeń do prowadzenia indywidualnych rozmów z osobami wymagającymi wsparcia, co może znacznie utrudniać pracownikom OPS nawiązanie kontaktu z osobami bezdomnymi.

- Tyko 1/4 pracowników socjalnych z ośrodków pomocy społecznej, na których terenie działania problem bezdomności występuje, potwierdziła występowanie w ich macierzystej placówce jasnego podziału kompetencyjnego w świadczeniu usług na rzecz bezdomnych, pomiędzy sektorem samorządowym a pozarządowym. Odmienną opinię reprezentowało aż 77% ankietowanych z organizacji pozarządowych, stwierdzając występowanie klarownego podziału zadań.

- Wśród kryteriów formalnych stosowanych przez pracowników socjalnych ośrodków pomocy społecznej przy udzielaniu różnorodnego wsparcia prawie zawsze wskazywano stosowanie regulacji ustawowych – ustawy o pomocy społecznej wraz z aktami wykonawczymi, a dodatkowo blisko 2/3 badanych przywołało wydanie decyzji administracyjnej. Wszyscy ankietowani z organizacji pozarządowych jako główne kryterium wskazali regulamin placówki, a 85% wymieniło również stosowanie regulacji ustawowych. W świetle uzyskanych danych można sądzić, iż sytuacja prawna bezdomnych jest dobra ponieważ stosowanie regulacji prawnych daje im możliwość złożenia formalnego odwołania. Również mieszkańcy placówek pozarządowych mogą korzystać z procedury odwoławczej określonej w regulaminie.

- Przeszło 2/3 respondentów występuje o refundację kosztów generowanych przez bezdomnego i ponoszonych przez placówkę, a dochodzonych od gminy (OPS) ostatniego miejsca zameldowania na pobyt stały osoby bezdomnej. Szczególną dbałość o środki finansowe wykazują ankietowani z OPS, bowiem blisko 70% z nich występuje o stosowną refundację. Analogiczne działania podejmuje co drugi pracownik sektora pozarządowego.

- Pracownicy socjalni z ośrodków pomocy społecznej, na których terenie działania problem bezdomności występuje, wymienili najczęściej występujące w ich placówce rodzaje

działań pomocowych, wskazując przede wszystkim na: pomoc finansową, pomoc w uzyskaniu ubezpieczenia zdrowotnego, w wyjściu z alkoholizmu, w umieszczeniu w domu pomocy społecznej, w uzyskaniu świadczeń emerytalno rentowych, w poprawie kontaktu z rodziną oraz w uzyskaniu pracy. Respondenci z sektora pozarządowego wymieniali głównie działania dotyczące: zapewnienia schronienia i wyżywienia, pomocy w poprawie kontaktu z rodziną, zapewnienia odzieży i obuwia.

- Respondenci z placówek samorządowych określali również stopień dostępności działań pomocowych prowadzonych przez ich placówkę. Stopień dostępności „bardzo duży” i „duży” (łącznie) badani przyznali: pomocy w uzyskaniu ubezpieczenia zdrowotnego, pomocy finansowej, pomocy w wyjściu z alkoholizmu, w uzyskaniu świadczeń emerytalno-rentowych, w umieszczeniu w domu pomocy społecznej, w uzyskaniu porad prawnych oraz zapewnieniu odzieży. Ankietowani z organizacji pozarządowych, wymieniając najczęściej występujące w ich placówce rodzaje działań pomocowych, wskazywali, iż w stopniu „bardzo dużym” i „dużym” (łącznie) odnoszą się one głównie do: schroniska i wyżywienia, pomocy w uzyskaniu ubezpieczenia zdrowotnego, a także porad psychologicznych.

- Uprawnienia osób chcących skorzystać z pomocy skierowanej do bezdomnych 2/3 respondentów ustala na podstawie informacji, wywiadu z gminy ostatniego zameldowania tej osoby. Przeszło połowa badanych weryfikuje uprawnienia osób bezdomnych na podstawie ich deklaracji oraz dokumentów przez nich przedłożonych. Poprzez takie działania pracownicy socjalni dochowywali należytej staranności w dążeniu do wyjaśnienia istoty położenia człowieka bezdomnego, co może stanowić podstawę dla trafnie dobranego sposobu pomocy.

- Blisko 80% respondentów stwierdziło, że w ich gminie nie wyodrębniono stosownych lokali dla osób uczestniczących w procesie wychodzenia z bezdomności. Można wnioskować, że gminy nie zwracają dostatecznej uwagi na potrzeby mieszkaniowe usamodzielniających się bezdomnych. Zaniedbania w tym obszarze, brak chociażby minimalnych warunków mieszkaniowych podważa skuteczność działań terapeutycznych wobec osób wychodzących z bezdomności. Braki lokalowe nie dają możliwości opuszczenia placówek pomocowych tym bezdomnym, którzy są już przygotowani do usamodzielnienia. Aż 70% gmin nie zatroszczyło się o stosowne pomieszczenie dla osób chorych, nie rokujących wyjścia z bezdomności. Wynika stąd wnioski, że gminy nie przywiązują należytej wagi do działań osłonowych również dla tej kategorii bezdomnych.

- Blisko 60% pracowników ośrodków pomocy społecznej, u których w rejonie działania problem bezdomności występuje, informuje właściwy terytorialnie NGO o potrzebie wsparcia zgłaszającej się osoby bezdomnej i ustala jego zakres. Zakres informacji i ustaleń dotyczących pomocy skierowanej do bezdomnych zgłaszających się do placówki OPS, przekazywanych do NGO, według blisko 2/3 badanych obejmował zapewnienie schronienia, 1/4 ogólnej pomocy socjalnej, a co piąty wskazywał na potrzebę zagwarantowania żywności. Pracownicy OPS dokonują ustaleń z NGO w obszarze, w którym specjalizuje się III sektor, tj. przede wszystkim w interwencji kryzysowej polegającej m.in. na zapewnieniu potrzebującym schronienia i żywności. Bardzo nieliczne wskazania dotyczyły integracji społecznej i zawodowej.

- Przeszło 96% ankietowanych z NGO informowało właściwy terytorialnie OPS o potrzebie wsparcia zgłaszającego się bezdomnego i ustalało zakres pomocy. Blisko 2/3 wskazań dotyczyło ustaleń związanych z różnego rodzaju zasiłkami. Co piąty respondent wskazywał na zapewnienie ubezpieczenia zdrowotnego. Badani z III sektora dokonują ustaleń z OPS w zakresie działań ustawowo przypisanych OPS, tj. głównie różnorodnego wsparcia finansowego i kompleksowego załatwiania spraw urzędowych.

- Pracownicy socjalni raczej adekwatnie wskazują główne cele pomocy osobom bezdomnym. Około 2/3 ankietowanych z ośrodków pomocy społecznej i z III sektora wskazywało na wyprowadzenie z bezdomności bezdomnych chętnych do podjęcia współpracy w tym zakresie. Jedyne co piąty pracownik OPS i co trzeci z NGO opowiadał się za wprowadzeniem z bezdomności każdego bezdomnego.

- Prawie wszyscy ankietowani, u których w rejonie działania problem bezdomności występował, w pracy socjalnej posługiwali się metodą indywidualnego przypadku. Udział metody środowiskowej (16%) i metody grupowej (7%) jest stosunkowo niewielki, a nowoczesne metody pracy socjalnej z osobami bezdomnymi, takie jak *streetworking* czy też metoda asystowania w ogóle nie występują. Nie zaobserwowano istotnych różnic w zakresie stosowania tych metod u respondentów z obu sektorów. Niemal wszyscy wymieniali wywiad środowiskowy jako podstawowe narzędzie. Co drugi wskazywał na stosowanie kontraktu socjalnego, jedynie co piąty na realizację indywidualnego programu wychodzenia z bezdomności. Występują różnice w zakresie stosowania indywidualnego programu wychodzenia z bezdomności w grupach pracowników socjalnych OPS i NGO. W pierwszym przypadku wskaźnik był wyraźnie niższy i wynosił jedynie niespełna 12%, w drugim – 64%. Mały zakres stosowania indywidualnego programu wychodzenia z bezdomności przez pracowników samorządowych może uniemożliwiać podjęcie kompleksowych działań pomocowych.

- Wśród 2/3 pracowników socjalnych dominuje pogląd, że nie z każdym bezdomnym trafiającym do placówki należy obowiązkowo podpisywać kontrakt socjalny lub indywidualny program wychodzenia z bezdomności. Przeszło co czwarty badany z OPS był odmiennego zdania. Większą skłonność do zawierania sformalizowanych umów wykazywali respondenci z organizacji pozarządowych. Tylko 44% badanych z III sektora widziało konieczność przygotowania i podpisania dokumentu zawierającego diagnozę sytuacji osoby bezdomnej i określającego zaplanowane wspólnie przez pracownika socjalnego i bezdomnego działania naprawcze wraz z harmonogramem oraz wskazującego podmioty wspierające w realizacji przedsięwzięcia.

- Przeszło 4/5 ogółu respondentów wskazało, iż w pracy socjalnej z bezdomnymi nie stosuje ważnego narzędzia, jakim jest indywidualny program wychodzenia z bezdomności, pomimo występowania problemu bezdomności na ich terenie. Zaledwie co piąty z badanych wykorzystuje program. Występują istotne różnice w odpowiedziach respondentów z obu sektorów. Prawie 85% pracowników NGO było zainteresowanych zastosowaniem programów (kontraktów) w placówkach pomocowych, jasno definiujących zarówno prawa, jak i obowiązki osób otrzymujących wsparcie. Wśród badanych z OPS zaledwie 10% skorzystało z tego rozwiązania. Ograniczone zastosowanie tego narzędzia przez pracowników OPS – z założenia pisemnej umowy pomiędzy bezdomnym a pracownikiem socjalny, mającej na celu określenie sposobu współdziałania i rozwiązywania problemów – może uniemożliwiać aktywną integrację w środowisku.

- Tylko nieco ponad 3/4 pracowników socjalnych wskazywało na stosowanie pomocy następczej w stosunku do bezdomnych kończących indywidualny program wychodzenia z bezdomności, a więc osób już zawansowanych w procesie integracji społeczno-zawodowej. Brak kontynuacji działań uniemożliwia dokonanie oceny, w jakim stopniu indywidualny program wychodzenia z bezdomności jest skuteczny i czy wywołuje u podopiecznych rzeczywiste i długofalowe zmiany w sferze psychologicznej, społecznej, zdrowotnej, socjalno-bytowej, zawodowej i mieszkaniowej.

- Zaledwie ok. 28% ogółu respondentów potwierdziło prowadzenie monitoringu osób wychodzących z bezdomności po otrzymaniu mieszkania komunalnego (socjalnego). W zde-

cydowanej większości placówek monitoringu nie prowadzono, co może skutkować brakiem możliwości śledzenia procesu integracji społecznej w środowisku zamieszkania i pozabawieniem możliwości długofalowego wsparcia osób wychodzących z bezdomności przez specjalistów z OPS i NGO. Takie wyniki mogą niepokoić, gdyż postępowanie byłych bezdomnych otrzymujących mieszkanie powinno być systematycznie monitorowane przez instytucje pomocowe, aby odpowiednio dostosowywać działania w ramach procesu integracji społeczno-zawodowej do ich progresu lub regresu.

Na podstawie wyników drugiego modułu przeprowadzonych badań, dotyczących oceny skuteczności działań ośrodków pomocy społecznej i organizacji pozarządowych na rzecz osób bezdomnych oraz wskazań odnoszących się do ich doskonalenia, można sformułować najważniejsze wnioski:

- Połowa ankietowanych z OPS i 59% z III sektora wskazała na konieczność ocenia-  
nia skuteczności pomocy świadczonej osobom bezdomnym. Jako podstawę oceniania sku-  
teczności pomocy świadczonej bezdomnym przez respondentów OPS i NGO, przeszło po-  
łowa pytanym wskazywała zgromadzone sprawozdania, powadzone statystyki, dokumenty  
zawierające dane dotyczące konkretnych rodzajów udzielonej pomocy i stosowanych me-  
tod. Ponad 1/4 badanych wymieniała ogólne obserwacje wszystkich działań prowadzone  
przez kierownika placówki i różne kontrole wewnętrzne w placówce. Bardzo rzadko nato-  
miast wskazywano na kontrakty z bezdomnymi i ich ocenę realizacji wsparcia (tylko 4%).  
Nie dostrzeżono znaczenia monitorowania jako złożonego procesu, począwszy od diagno-  
zy stanowiącej punkt wyjściowy, poprzez śledzenie i systematyczne ocenianie działań na-  
kierowanych na integrację społeczno-zawodową. Nie nadano również należytej rangi kon-  
traktom socjalnym jako narzędziom pracy socjalnej służącym ocenie skuteczności działań.  
Skoncentrowano się natomiast na działaniach administracyjno-sprawozdawczych. Wystę-  
puje istotne podobieństwo w odpowiedziach respondentów z OPS i NGO co do wizji oce-  
ny skuteczności świadczonej pomocy.

- Można zauważyć pewien podział działań pomiędzy OPS i NGO w zależności od  
rodzaju pomocy, w której pracownicy socjalni uważają się za skutecznych. Respondenci  
z ośrodków pomocy społecznej przypisywali sobie szczególną skuteczność w działaniach  
dotyczących głównie różnorodnego wsparcia finansowego i załatwiania spraw urzędo-  
wych, w tym ubezpieczenia społecznego i zdrowotnego.

Badani z organizacji pozarządowych wskazali głównie na ich wysoką skuteczność  
w zapewnieniu schronienia – dachu nad głową, wyżywienia, odzieży, usług służących za-  
chowaniu higieny, wsparcia psychologicznego.

- Zdecydowana większość respondentów (82%), w których rejonie działania problem  
bezdomności występował, oceniła, że w ich placówce działania i usługi o charakterze osł-  
nowym były wystarczające „zdecydowanie tak” i „raczej tak”. Podobnie kształtowały się  
wskazania przedstawicieli III sektora.

- Blisko 3/4 pracowników OPS i 4/5 z NGO, wskazywało, że ich skuteczność w świad-  
czeniu pomocy o charakterze osłonowym oceniana jest przez kierownictwo placówki.

- Jedynie 15% respondentów (z tego 13% z OPS i 29% z NGO) podlega ocenie sku-  
teczności w ramach superwizji pracy socjalnej. Może niepokoić bardzo ograniczony zakres  
stosowania superwizji pracy socjalnej, ponieważ powoduje brak wystarczającego wsparcia  
dla pracowników socjalnych w zakresie skutecznego rozwiązywania problemów socjal-  
nych, dodatkowo może utrudnić otrzymanie wyczerpującej informacji zwrotnej o działa-  
niach na rzecz osób bezdomnych, które podlegają kontynuacji lub zmianie pod wpływem  
uzasadniających argumentów.

- Blisko 45% ankietowanych stwierdziła, że władze wykonawcze gminy poddają ocenie skuteczność działań pomocowych, ale jedynie 1/3 badanych wyraziła przekonanie, że rada gminy ocenia skuteczność działań pomocowych o charakterze osłonowym. Niepokoi fakt, że władza wykonawcza i ustawodawcza gminy nie interesowała się skutecznością pomocy udzielanej osobom bezdomnym. Może to świadczyć o małym zainteresowaniu lub braku orientacji lokalnych władz samorządowych w problematyce pomocy społecznej oraz braku analizy istniejącego systemu wsparcia osób bezdomnych.

- Większość ankietowanych z OPS (56%), w których rejonie działania problem bezdomności występował, oceniła, że w ich placówce działania i usługi o charakterze aktywizacyjnym były wystarczające (odpowiedzi „zdecydowanie tak” i „raczej tak” łącznie). Inaczej kształtowały się opinie respondentów z NGO. Zdecydowana większość – aż 77% pytanym uznało tego typu aktywność za wystarczającą. Może to świadczyć o przekonaniu, w szczególności pracowników NGO, iż w szerokim zakresie odpowiednio aktywizują osoby potrzebujące wsparcia.

- Blisko 79% respondentów z OPS i 4/5 z NGO wyraziło przekonanie, że oceniana jest przez kierownictwo placówki w zakresie skuteczności świadczonej pomocy o charakterze aktywizacyjnym.

- Tylko 19% respondentów (z tego 17% z OPS i 30% z NGO) podlega ocenie skuteczności w ramach supervizji pracy socjalnej.

- Połowa ankietowanych wskazała, iż wójt/burmistrz/prezydent miasta poddają ocenie skuteczność działań pomocowych, a przeszło 1/3 badanych stwierdziła, że rada gminy ocenia skuteczność działań pomocowych o charakterze aktywizacyjnym. Może to świadczyć o małym zainteresowaniu lub braku orientacji lokalnych władz samorządowych w problematyce pomocy społecznej oraz braku analizy istniejącego systemu wsparcia osób bezdomnych.

- Według oceny 35% pracowników socjalnych, w których rejonie problem bezdomności występuje, indywidualne programy wychodzenia z bezdomności poprawiają skuteczność pracy socjalnej w ich placówkach. Przeszło połowa ogółu badanych stwierdziła, że nie realizuje takich programów. Ponad 73% badanych z organizacji pozarządowych dostrzegало wpływ programów na poprawę skuteczności pracy socjalnej. Można wnioskować, że pracownicy organizacji pozarządowych, dostrzegając skuteczność przywołanych programów, stosowali je w szerokim zakresie.

- Wśród barier w stosowaniu pracy socjalnej respondenci wymieniali głównie brak zaplecza lokalowego – aż 1/4 wszystkich badanych wskazała na ten problem. Pozostałe najczęściej sygnalizowane problemy dotyczyły braku motywacji i chęci współpracy ze strony bezdomnych oraz niedostatek odpowiednich specjalistów wspierających zarówno pracowników socjalnych, jak i osoby bezdomne. Blisko 1/3 pracowników sektora pozarządowego wskazywała na brak motywacji i chęci współpracy ze strony bezdomnych, braki finansowe w placówce oraz brak odpowiednich specjalistów. Podobnie, jak w przypadku pozostałych badanych, ok. 1/4 respondentów NGO nie stwierdziła barier w pracy socjalnej.

- Przeszło 86% respondentów z ośrodków pomocy społecznej wskazywało na potrzebę włączenia bezdomnych do poszukiwania skutecznych rozwiązań umożliwiających integrację społeczną, ale ich uczestnictwo ograniczano do konsultacji służących identyfikacji ich potrzeb. Ponadto 28% wskazywało na możliwość udziału osób bezdomnych w pracach grupy opracowującej gminną strategię rozwiązywania problemów społecznych, a jedynie 21% uważało, że zainteresowani powinni oceniać jakość dostarczanych im usług. Zdecydowana większość respondentów z organizacji pozarządowych (78%) wskazała na potrze-

bę włączenia bezdomnych jako konsultantów do poszukiwania skutecznych rozwiązań służących integracji, a aż 41% dostrzegło możliwość ich uczestnictwa w pracach grupy pracującej gminną strategię rozwiązywania problemów społecznych. Blisko 30% widziało możliwości oceniania przez bezdomnych jakości dostarczanych im usług społecznych. Wśród pracowników socjalnych, w szczególności z OPS, występuje potrzeba oddania odpowiedzialności za kierunek pracy z bezdomnymi przede wszystkim specjalistom. Dają temu wyraz, odczuwając niewielką potrzebę angażowania bezdomnych w ocenę dostarczanych usług, a co za tym idzie uniemożliwiając im udzielenie istotnych informacji zwrotnych co do dopasowania rodzaju pomocy.

Nie dostrzeżono w odpowiednim stopniu monitorowania jako złożonego procesu, począwszy od diagnozy stanowiącej wyjściowy punkt, poprzez śledzenie i systematyczne ocenianie działań nakierowanych na integrację społeczno-zawodową. Nie nadano również należytej rangi kontraktom socjalnym jako narzędziom pracy socjalnej służącym ocenie skuteczności działań.

- Blisko 82% respondentów wskazało dwa narzędzia pracy socjalnej, tj. ustawę o pomocy społecznej oraz indywidualny program wychodzenia z bezdomności, zaliczając je do regulacji prawnych stanowiących największe ułatwienie w skutecznej pomocy bezdomnym.

Przeszło połowa ankietowanych nie dostrzega barier prawnych w pomocy bezdomnym.

- Pracownicy socjalni ocenili przygotowanie macierzystych placówek do działań pomocowych na rzecz bezdomnych. W większości przypadków wskazywali na ocenę „bardzo dobrą” i „dobrą” (łącznie) w odniesieniu do: zatrudnienia profesjonalnej kadry (234), wyposażenia technicznego (224), właściwego zorganizowania placówki (214), niezbędnych warunków finansowych do świadczenia pomocy (205). Wśród ankietowanych z OPS najwięcej wskazań, zawierających noty „dopuszczająca” i „dostateczna” (łącznie) dotyczyło: warunków lokalowych do świadczenia pomocy (150), szerokiej oferty pomocowej – kompleksowości usług (140).

- Badani z NGO, oceniając przygotowania macierzystych placówek do działań pomocowych na rzecz bezdomnych, w większości przypadków wskazywali ocenę „bardzo dobrą” i „dobrą” (łącznie) w odniesieniu do: właściwego zorganizowania placówki (24), zatrudnianie profesjonalnej kadry (21), szerokiej oferty pomocowej – kompleksowość usług (20), warunków lokalowych do świadczenia pomocy (19), wyposażenia technicznego (18). Noty „dopuszczająca” i „dostateczna” (łącznie) dotyczyły niezbędnych warunków finansowych do świadczenia pomocy (17).

- Przeszło 93% ankietowanych wystawiło oceny „bardzo dobre” i „dobre” za poziom wyposażenia stanowiska pracy pracownika socjalnego w sprzęt biurowy (telefon, faks, drukarka, kserokopiarka, skaner) niezbędny do bieżącej realizacji obowiązków służbowych. Poziom wyposażenia technicznego stanowiska pracy pracowników socjalnych obu sektorów jest bardzo wysoki, co może wpływać pozytywnie na jakość świadczonej pracy.

- Występuje bardzo istotne zróżnicowanie not wystawianych przez pracowników OPS i NGO w ocenie warunków lokalowych, w szczególności wydzielenia w placówkach pomieszczeń do prowadzenia indywidualnych rozmów z bezdomnymi korzystającymi ze wsparcia. Prawie połowa (47%) respondentów z placówek samorządowych oceniła te warunki „bardzo dobrze” i „dobrze”, a aż 89% ankietowanych z organizacji pozarządowych wystawiło tak wysokie noty. Blisko 24% badanych z placówek samorządowych oceniło warunki lokalowe jako „niedostateczne”, co może oznaczać, że prowadzą pracę socjalną, nie mając zapewnionej należytej bazy lokalowej. Brak działań naprawczych zmierzających do polepszenia warunków lokalowych, może wpłynąć negatywnie na skuteczność pomocy osobom bezdomnym.

- Blisko 2/3 ankietowanych z OPS i 77% pracowników socjalnych, w których rejonie działania problem bezdomności występuje, stwierdziło, że usługi świadczone przez organizacje pozarządowe są bardziej dostosowane do zaspokojenia potrzeb bezdomnych niż oferowane przez ośrodki pomocy społecznej, a w szczególności pomoc polegająca na zapewnieniu schronienia, noclegu, łaźni i żywności i usługi interwencyjne w sytuacjach stwarzających zagrożenie życia. Rzadko wskazywano na szeroko rozumianą integracją społeczno-zawodową. Respondenci z OPS dostrzegali w organizacjach odpowiednie zaplecze lokalowe i materialne (18%), specjalistyczne działania i indywidualne podejście (16%), mniejszą biurokrację i ograniczenia przepisami 12%. Ankietowani z organizacji pozarządowych, wskazywali głównie na doświadczenie i kompetencje (25%) oraz konkretne działania pomocowe dla osób bezdomnych.

- Blisko połowa respondentów (46%) wskazała na większą skuteczność organizacji pozarządowych w działaniach pomocowych na rzecz bezdomnych w stosunku do ośrodków pomocy społecznej. Tylko 8% badanych było odmiennego zdania, ale aż 46% odpowiedziało, że trudno porównywać działalność obu sektorów.

- Zauważalna jest wyraźna polaryzacja stanowisk wśród respondentów z ośrodków pomocy społecznej, w których rejonie działania problem bezdomności występuje. Przeszło 45% ankietowanych wyraziło przekonanie, iż współpraca z NGO wspierającym osoby bezdomne wpływa pozytywnie na skuteczności OPS w tym zakresie, wskazując na obszary dotyczące schronienia i łaźni, ogólną pomoc bytową oraz zapewnienie wyżywienia. Odmienną opinię prezentowało blisko 45% badanych.

- Większość ankietowanych z organizacji pozarządowych (58%) była przekonana, że współpraca z OPS pozytywnie wpływa na ich skuteczność, wskazując na pomoc związaną z udzieleniem zasiłków, zapewnieniem ubezpieczenia zdrowotnego i leczenia uzależnień. Odmienny pogląd prezentowało aż 42% pracowników III sektora.

- Prawie 2/3 badanej populacji uważała, że w najszerszym zakresie zasada komplementarności (rozumiana jako uzupełnienie zakresu świadczonych usług socjalnych, bez konkurencji w danym obszarze) powinna mieć zastosowanie w przypadku projektów społecznych realizowanych w partnerstwie, zaś 20% dostrzegало potrzebę skorzystania z tej zasady w przypadku zlecenia przez OPS realizacji zadań uzupełniających zakres usług świadczonych przez placówki samorządowe, w drodze konkursu ofert określonego ustawą o pomocy społecznej.

- Badani wskazali działania na rzecz bezdomnych służące zwiększeniu skuteczności pomocy, które powinny być podejmowane na terenie gminy (rejonu działania OPS) poza obecnie prowadzonymi, wskazując jako podmiot odpowiedzialny za podjęcie stosownych kroków władze miasta i gminy. Były to działania w zakresie rozbudowy urządzeń infrastrukturalnych ze szczególnym uwzględnieniem budowy i rozbudowy mieszkań socjalnych, budowy ogrzewalni, noclegowni, schronisk, łaźni i pralni. Dostrzeżono konieczność zmian dotyczących świadczeń pieniężnych – zasiłków, koncentrując się przede wszystkim na ogólnym zwiększeniu finansowania świadczeń socjalnych. Ankietowani podkreślali konieczność pomocy w uzyskaniu mieszkania chronionego/treningowego/przejściowego i wskazywali głównie na zapewnienie dostępności tego typu lokali. Podobne wskazania związane były z pomocą w uzyskaniu lokalu socjalnego/mieszkania kwaterunkowego.

- Wśród działań podejmowanych przez władze miasta i gminy oraz ośrodki pomocy społecznej, a dotyczących zasad organizacji pomocy wskazywano głównie na potrzebę zwiększenia współpracy samorządu terytorialnego z organizacjami pozarządowymi i zatrudniania dodatkowej kadry. Odnosząc się do interwencji kryzysowej, ankietowani wska-



zywali głównie na konieczność poprawienia dostępności schronisk, ośrodków interwencji kryzysowej oraz wydzielenia stosownych mieszkań.

- Do przedsięwzięć podejmowanych przez władze miasta i gminy, ośrodki pomocy społecznej oraz organizacje pozarządowe zaliczono poradnictwo specjalistyczne, koncentrując się przede wszystkim na zwiększeniu dostępu do pomocy psychologicznej, psychiatrycznej, pedagogicznej służącej wychodzeniu z bezdomności oraz poszerzeniu listy usług. Pracownicy socjalni wskazywali również na działania związane z zapewnieniem noclegu, proponując zwiększenie liczby placówek i lepszą ich dostępność. Aby zapewnić potrzebującym wyżywienie trzeba, zdaniem ankietowanych, ułatwić dostęp do jadłodajni. Dodatkowo zagwarantowanie niezbędnego ubrania większej liczbie osób wymaga zorganizowania dodatkowych magazynów, punktów wydawania odzieży.

- Wśród działań służących zwiększeniu skuteczności pomocy (poza obecnie prowadzonymi), które powinny być podejmowane na terenie gminy (rejonu działania OPS), zwłaszcza w placówce respondenta, a dotyczących sfery ekonomicznej, dokonano dywersyfikacji wydatków przeznaczonych na rozwiązywanie problemu bezdomności. Najwięcej wskazań dotyczyło zwiększenia finansowania z budżetu gminy (34%), ok. 1/4 respondentów opowiedziało się za zwiększeniem finansowania z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach postępowania konkursowego oraz zwiększeniem finansowania z budżetu wojewody również w ramach ogłaszanych konkursów. Wskazano także na konieczność zmian w sferze organizacji i zarządzania. W obu grupach pracowników socjalnych OPS i NGO, zaobserwowano różnice. W pierwszym przypadku wskazania dotyczyły przede wszystkim zmian motywacji pracowników (40%) i polepszenia relacji z otoczeniem instytucji pomocowej (30%), w drugim dominowało polepszenie relacji z otoczeniem instytucji pomocowej (przeszło 52%), zmiany w motywacji pracowników (22%) i w strukturze organizacyjnej placówki (przeszło 17%). W polityce kadrowej prowadzonej w placówce socjalnej ogół respondentów wdział konieczność zatrudnienia dodatkowej, profesjonalnej kadry (przeszło 80% wskazań). Około 10% opowiedziało się za wprowadzeniem okresowych ocen pracowników. W zakresie doskonalenia zawodowego pracowników najczęściej sygnalizowano potrzebę zwiększenia możliwości udziału w specjalistycznych szkoleniach (56%) oraz kształcenia na studiach wyższych związanych z działalnością zawodową pracownika socjalnego (16%). Dodatkowo 42% respondentów podkreślało potrzebę zwiększenia liczby mieszkań treningowych i socjalnych, a 39% rozszerzenia działań o charakterze aktywizacyjnym.

Na podstawie wyników trzeciego modułu zrealizowanych badań, podejmujących problem współpracy ośrodków pomocy społecznej z organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz bezdomnych, można sformułować najważniejsze wnioski:

- Blisko 3/4 respondentów z ośrodków pomocy społecznej na terenie, gdzie problem bezdomności występował, potwierdziło fakt współpracy z pracownikami III sektora działającymi na rzecz bezdomnych. W przypadku organizacji pozarządowych udzieliło odpowiedzi twierdzącej przeszło 92% ankietowanych.

- Respondenci potwierdzający fakt współpracy podkreślali jej systematyczność (53%). Na sporadyczne kontakty wskazało 42% biorących udział w badaniu. Wśród pracowników socjalnych OPS i NGO występują różnice w postrzeganiu charakteru współpracy. Tylko 46% zatrudnionych w OPS wskazywało na systematyczne współdziałanie, podczas gdy w NGO uważało tak aż 83% pracowników. Na sporadyczny charakter współpracy wskazało odpowiednio 49% i 12% respondentów.

- Blisko 51% ankietowanych, w których rejonie działania problem bezdomności występuje, oceniła, że na terenie gminy określone są jasne zasady podziału kompetencji w za-

kresie pomocy dla bezdomnych prowadzonej przez OPS i NGO (odpowiedzi „zdecydowanie tak” i „raczej tak”). Jednocześnie przeszło 1/3 wszystkich badanych była odmiennego zadania.

- Badani dokonali oceny zakresu współpracy obu podmiotów prowadzących różne działania pomocowe na rzecz bezdomnych, najczęściej wskazując na braki współpracy międzysektorowej dotyczące: zapewnienia mieszkań chronionych/treningowych (288), mieszkań socjalnych/komunalnych (281), prowadzenia zatrudnienia socjalnego (281), zorganizowania przygotowania zawodowego/stażu u pracodawcy (279), realizacji wspólnych projektów socjalnych (277), szkoleń zawodowych (265), prowadzenia pośrednictwa pracy (264) oraz tworzenia i realizacji gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych (244).

- Pracownicy socjalni OPS zakres współpracy międzysektorowej ocenili jako „bardzo duży” i „duży” (łącznie) przede wszystkim w odniesieniu do: zapewnienia schronienia (120), posiłku (106), bieżącej wymiany informacji (84), ubrań (82), pracy socjalnej (81) oraz interwencji kryzysowej (62). Ankietowani z organizacji pozarządowych, dokonując oceny zakresu współpracy z OPS, wskazywali, iż w stopniu „bardzo dużym” i „dużym” (łącznie) występuje ona w obszarach dotyczących: pracy socjalnej (19), bieżącej wymiany informacji (18) oraz wypłaty świadczeń pieniężnych, różnego rodzaju zasiłków (17).

- Prawie 95% pracowników socjalnych z ośrodków pomocy społecznej, w których rejonie działania problem bezdomności występuje, i przeszło 92% z organizacji pozarządowych twierdziło, że współpraca międzysektorowa przebiegała z uwzględnieniem zasady komplementarności, rozumianej jako uzupełnienie zakresu świadczonych usług socjalnych, bez konkurowania w danym obszarze. Zdecydowanie najczęściej ogół respondentów wskazywał na komplementarność działań dotyczących zapewnienia żywności, schronienia, ubrania i leków (55%). Co piąty respondent wskazał na zapewnienie pomocy finansowej i różnorodnych świadczeń.

- Niespełna połowa biorących udział w badaniu kwestionariuszowym za przejaw komplementarności uznało działania wzajemnie się uzupełniające, tj. OPS prowadzi sprawy organizacyjne i finansowe, natomiast NGO świadczy usługi dla bezdomnych, zapewniając nocleg i żywność. Co czwarty wskazywał na „inne”, w tym m.in. współpracę w świadczeniu pomocy i prowadzenie indywidualnych uzgodnień w sprawach bezdomnych.

- Badani z ośrodków pomocy społecznej, w których rejonie działania problem bezdomności występował, najczęściej stwierdzali, że nie realizują projektów partnerskich (89%). Prawie co drugi respondent z NGO uważał, że takie projekty zrealizowano, a odmiennego zdania było ponad 42% badanych. Blisko połowa realizujących projekty zadeklarowała skorzystanie ze środków z Europejskiego Funduszu Społecznego.

Na podstawie wyników czwartego modułu przeprowadzonych badań, dotyczących oceny możliwości współdziałania OPS i NGO na rzecz bezdomnych według wskazań związanych z doskonaleniem współpracy międzysektorowej, można sformułować najważniejsze wnioski:

- Dokonując ogólnej oceny współpracy pomiędzy organizacjami pozarządowymi i ośrodkami pomocy społecznej w działaniach na rzecz osób bezdomnych (z wyłączeniem oceny macierzystej placówki respondenta), przeszło 53% z 357 respondentów opowiedziało się za notą „bardzo dobrą” i „dobrą”, a 17% badanych wystawiło ocenę „dostateczną”. Przeszło 1/4 pracowników socjalnych nie potrafiła wypowiedzieć się w tej kwestii.

- Ponad 1/3 ogółu pracowników nie dostrzegła żadnych problemów we współpracy międzysektorowej, a 22% nie miało wiedzy na ten temat. Według 18% ankietowanych współpracę tę zakłócał brak bieżącej wymiany informacji. W dalszej kolejności wskazy-

wano na występowanie problemów związanych z realizacją wspólnych projektów społecznych (12%), regularnych konsultacji mających na celu prowadzenie lokalnej polityki społecznej, w szczególności przygotowywania i realizacji gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych z uwzględnieniem bezdomności (11%) oraz otwartości i jawności działań (10%).

- Dokonując ogólnej oceny nasilenia problemów we współpracy pomiędzy organizacjami pozarządowymi i ośrodkami pomocy społecznej w działaniach na rzecz osób bezdomnych (z wyłączeniem oceny macierzystej placówki respondenta), ankietowani przepisywali bezproblemową jej realizację głównie w obszarze zatrudnienia socjalnego, szkoleń zawodowych, przygotowania zawodowego i staży u pracodawcy, pośrednictwa pracy oraz wspólnych projektów socjalnych.

- Pracownicy socjalni OPS wskazywali na nasilenie problemów w stopniu „bardzo dużym” i „dużym” (łącznie) przede wszystkim w odniesieniu do zapewnienia schronienia, bieżącej wymiany informacji oraz posiłku.

- Respondenci z organizacji pozarządowych, określając nasilenie problemów, wskazywali, iż w stopniu „bardzo dużym” i „dużym” (łącznie) występuje ono głównie w odniesieniu do pracy socjalnej, bieżącej wymiany informacji oraz wypłaty świadczeń pieniężnych, tworzenia i realizacji gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych, a także poradnictwa specjalistycznego.

Na podstawie wyników piątego modułu zrealizowanych badań, dotyczących doskonalenia pomocy bezdomnym i współdziałania OPS i NGO według wskazań pracowników socjalnych sektora samorządowego i pozarządowego, można sformułować najważniejsze wnioski:

- Blisko 2/3 pracowników socjalnych nie widzi potrzeby rozszerzenia współpracy z placówkami sektora pozarządowego. Tak samo uważa przeszło połowa badanych pracowników socjalnych organizacji pozarządowych. Mniejsza liczba respondentów z OPS niż ankietowanych z NGO opowiada się za zwiększeniem współpracy międzysektorowej, prawdopodobnie uznając osiągnięty poziom za zadowalający.

- Przeszło 2/5 badanych, którzy byli za zwiększeniem współpracy międzysektorowej, widziało przede wszystkim potrzebę polepszenia przepływu informacji, konsultacji, bieżących kontaktów, a w dalszej kolejności poprawę partnerskiej współpracy, programów, szkoleń (17%), skuteczniejszego zaspokajania potrzeb bytowych bezdomnych (16%).

- Ponad 57% badanych udzieliło pozytywnych odpowiedzi na temat potrzeby wypracowania wspólnej gminnej strategii. Zarysowały się jednak różnice w postrzeganiu sprawy przez pracowników socjalnych OPS, działających w rejonie, gdzie problem bezdomności występuje i tych, którzy nie mają tego problemu. W pierwszym przypadku wskaźnik odpowiedzi pozytywnych i wynosił blisko 60%, a w drugim jedynie co drugi respondent dostrzegał taką potrzebę. Blisko 3/4 respondentów z NGO opowiadało się za wypracowaniem wspólnej gminnej strategii.

- Ogółem przeszło 63% respondentów potwierdziło chęć wypracowania wspólnej (OPS i NGO) gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych, z uwzględnieniem problematyki bezdomności. Wyniki znacznie różniły się w grupach. Przeszło 81% respondentów z organizacji pozarządowych widziało możliwość wypracowania wspólnej strategii. Blisko 2/3 respondentów, u których w rejonie działania OPS problem bezdomności występuje, było za wypracowaniem wspólnej strategii, u pozostałych pracowników OPS wskaźnik pozytywnych odpowiedzi sięgał prawie 56%. Znaczaco mniej pracowników socjalnych OPS niż NGO widzi możliwość wypracowywania wspólnej międzysektorowej

gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych z uwzględnieniem problematyki bezdomności. Prawdopodobnie nie dostrzegają znaczącej roli dokumentów o charakterze strategicznym i nie jest im bliskie myślenie w kategoriach strategicznych.

- Prawie 64% respondentów opowiedziało się za skonstruowaniem modelu pomocy bezdomnym, w szczególności określeniem sfer i podziału kompetencyjnego. Liczba odpowiedzi twierdzących miała związek z zatrudnieniem respondenta w sektorze pozarządowym lub samorządowym. Przeszło 2/3 badanych z sektora pozarządowego widziało potrzebę rozwiązań modelowych. Tak samo wypowiedziało się przeszło 68% pracowników, u których w rejonie działania OPS problem bezdomności występuje, ale już tylko 56% badanych, którzy na terenie swojej działalności nie mają tego problemu.

- Blisko 2/3 ankietowanych widziało możliwość stworzenia modelu pomocy bezdomnym. W obu grupach pracowników socjalnych, zarówno tych, u których w rejonie działania OPS problem bezdomności występuje (blisko 69%), jak i tych, u których nie ma tego problemu (prawie 58%), zaobserwowano różnice w postrzeganiu możliwości rozwiązań modelowych. W pierwszym przypadku wskaźnik odpowiedzi „tak” był wyższy i wynosił blisko 69%, w drugim prawie 58%. Przeszło 59% badanych z organizacji pozarządowych opowiedziało się za stworzeniem modelu pomocy bezdomnym.

- Do głównych sfer współdziałania OPS i NGO dotyczących rozwiązań modelowych (wzorcowych) pomocy osobom bezdomnym respondenci z obu sektorów przede wszystkim zaliczyli pomoc bytową i mieszkaniową (29%). W dalszej kolejności znalazły się oczekiwania co do zwiększania przepływu informacji, wymiany doświadczeń, wspólnych działań i programów (19%), a także pomocy w usamodzielnianiu się i aktywizacji zawodowej bezdomnych (12%).

- Zdecydowana większość pracowników socjalnych (przeszło 64%) sygnalizowała potrzebę stworzenia standardów usług dla bezdomnych i ich stosowania. Zdecydowanymi zwolennikami standardów okazali się respondenci z organizacji pozarządowych (prawie 85%). W grupach pracowników socjalnych, zarówno tych, u których w rejonie działania OPS problem bezdomności występuje, jak i tych, u których nie ma problemu bezdomności, stwierdzono istotne różnice poglądów na ten temat. W pierwszym przypadku wskaźnik zwolenników był zdecydowanie wyższy i wynosił blisko 69%, w drugim – jedynie 54%. Respondenci z NGO są bardzo zainteresowani zastosowaniem standardów usług społecznych, definiujących, precyzujących zarówno minimalne, jak i optymalne wymagania. Ich stosowanie mogłoby przyczynić się do podwyższenia jakości świadczonych usług i bardziej transparentnej współpracy z sektorem samorządowym.

- Można mówić o próbach stworzenia modelu pomocy bezdomnym i dokonującym się podziale rodzajów działań pomiędzy poszczególne podmioty. Ośrodkom pomocy społecznej przypisano działania dotyczące głównie różnorodnego wsparcia finansowego i ułatwiania spraw urzędowych związanych z ubezpieczeniem społecznym i zdrowotnym. Organizacje pozarządowe respondenci wskazali jako podmioty odpowiedzialne za zapewnienie schronienia – dachu nad głową, usług służących zachowaniu higieny oraz świadczące okresową i długotrwałą pomoc medyczną. Pozostały zakres działań pomocowych określono jako obszar współdziałania OPS i NGO, a to w szczególności: terapia, poradnictwo, szkolenia i pośrednictwo pracy, a także pomoc rzeczowa.

- Respondenci kładli akcent na trzy główne zasady udzielania wsparcia dla poszczególnych rodzajów działań pomocowych. Pierwsza – „udzielanie wsparcia wszystkim potrzebującym” – w głównej mierze dotyczyła działań o charakterze interwencyjnym, w mniejszym stopniu integracyjnych. Druga – „udzielanie wsparcia zgodnie z obowiązującymi przepisami głównie z ustawą o pomocy społecznej” – przede wszystkim obejmowała dzia-

łania w sferze socjalno-bytowej. Trzecią, pracownicy socjalni określili jako zasadę – „dla zmotywowanych do wyjścia z bezdomności”. Wiązano z nią głównie działania dotyczące sfery mieszkaniowej, uzyskania prawa do lokalu.

Dzięki przeprowadzonemu badaniu poznano opinie pracowników socjalnych sektora samorządowego i pozarządowego na temat form, zakresu świadczonych usług, pozycji i pracy socjalnej ośrodków pomocy społecznej (OPS) i organizacji pozarządowych (NGO) na rynku usług socjalnych świadczonych na rzecz bezdomnych. Badanie przyczyniło się do zmniejszenia luki informacyjnej w obszarze współpracy NGO i OPS i stworzyło możliwość porównania wyników badań z danymi innych województw. Wskazane byłoby, aby omówione w raporcie kwestie podlegały dalszym badaniom.

## **Część II**

**Działania podejmowane przez ośrodki pomocy społecznej  
i organizacje pozarządowe na rzecz bezdomnych  
w województwie mazowieckim – badanie kierowników  
ośrodków pomocy społecznej i organizacji pozarządowych**



## 1. Zagadnienia metodyczne

Tekst ten zawiera analizę raportów z badań fokusowych w ramach projektu „Bezdomność na Mazowszu”. Raporty zostały przygotowane przez pracowników PBS DGA. W każdym z 34 przypadków składały się z dwóch części: ustrukturyzowanego ze względu na pytania scenariusza fokusa opisu dyskusji (główne wątki, ich streszczenie, wybrane cytaty) oraz szczegółowej transkrypcji (dokładny zapis wypowiedzi bez strukturyzacji podług pytań scenariusza). Analizę prowadzono zgodnie z kolejnością zadawanych pytań w ramach badań fokusowych. Na podstawie wyrażanych przez badanych poglądów sformułowano wnioski podsumowujące, zaznaczając je w treści. Poszczególne badania fokusowe zostały na potrzeby raportu oznaczone literą F (od 1 do 34) i w taki też sposób są przywoływane. Spis fokusów zawiera aneks 1 do części II. Tekst powstał na bazie wcześniej dokonanej analizy wszystkich raportów z badań fokusowych i wykonaniu tzw. maczycy, która stanowi załącznik do opracowania (aneks 2 do części II).

Badanie zakładało udział przedstawicieli zarówno OPS (kierownicy), jak i NGO (również kierownicy). Nie zawsze było to możliwe. Z zaplanowanych 54 fokusów odbyły się 34. Podstawowymi powodami odmów były: brak czasu (inne obowiązki), urlopy lub niechęć do wzięcia udziału w badaniu. Ta ostatnia opinia nie pojawiała się często, można jednak przypuszczać, iż stanowiła prawdziwy motyw w większej liczbie przypadków i po prostu nie była ujawniana. Tak było w odniesieniu do OPS. W przypadku NGO, których w ogóle w próbie było znacznie mniej, główną przyczyną odmów był brak czasu. Wydaje się jednak, iż przyczyną mogłaby być także niechęć do uczestnictwa motywowana jednak nie tyle zachowawczością środowiska NGO, ile raczej brakiem wiary w sensowność brania udziału w kolejnym dla niektórych projekcie, którego efektów nie daje się – w ich być może opinii – bezpośrednio przełożyć na działania lub obawą przed naruszeniem *status quo* w obecnych kontaktach między nimi a OPS. W badaniach zatem przeważa głos OPS, można go nazwać w sposób uproszczony publicznym. Dla odmiany głos NGO nazwijmy społecznym.

## 2. Źródła finansowania wsparcia dla osób bezdomnych

Źródła finansowania pomocy identyfikowane były w różnych badaniach raczej rozbieżnie. Prawdopodobnie w niektórych przypadkach uznawano za takie finansowanie pomocy społecznej, w innych zaś podawano środki na konkretne programy. Pierwszy schemat dominował, bowiem w 23 przypadkach twierdzono, iż 100% lub większość środków pochodzi z gminy (lub z OPS, który dysponuje środkami gminnymi). W 2 przypadkach (F-4, F-9) stwierdzono, że w ogóle nie było problemu, więc nie przeznaczono na ten cel żadnych



środków. W pozostałych przypadkach wskazywano na środki pochodzące z budżetu wojewody i ministerstwa (MPiPS). W badaniach, w których brały udział NGO, wskazywały one głównie na środki własne, od sponsorów lub z ministerstwa. W jednym przypadku (F-8) w ogóle nie podano źródeł finansowania.

W tabeli 1 zamieszczono wskazania źródeł finansowania działań pomocowych na rzecz osób bezdomnych. Przedziały procentowe nie są możliwe do podania, ponieważ większość uczestników badania ich precyzyjnie nie określiła, a jeśli to zrobiła, to nie według wskazania w scenariuszu (wskazania nie sumują się do 100%); ponadto w wielu fokusach brakowało przedstawicieli NGO. W licznych odpowiedziach wskazywano szereg opcji, tak więc nie mogą być one przyrównywane do liczby fokusów. Najważniejszą informacją z nich płynącą jest ostatecznie ich rozkład ilościowy, bowiem o kwotach też nic nie można tu powiedzieć.

**Tabela 1**

**Środki według źródeł finansowania**

| Wyszczególnienie   | Razem          | OPS | NGO |
|--|----------------|-----|-----|
|  | liczba wskazań |     |     |
| Środki finansowe przekazane przez MPiPS                  | 3              | 1   | 2   |
| Środki finansowe przekazane przez wojewodę mazowieckiego | 22             | 16  | 6   |
| Środki finansowe przekazane przez gminę                  | 36             | 27* | 9   |
| Środki finansowe przekazane przez EFS                    | 0              | 0   | 0   |
| Własne środki finansowe                                  | 6              | 0   | 6   |
| Inne   | 9              | 0   | 9** |

\* Niekiedy środki gminne określano jako własne. Wszystkie tego typu wskazania włączono do rubryki określającej środki gminne.

\*\* Np. od sponsorów, z pracy podopiecznych itp.

*Pomoc finansowana jest głównie ze środków gminnych lub – rzadziej – ze środków wojewódzkich oraz centralnych (ministerstwo). W żadnym z badanych przypadków zarówno po stronie OPS, jak i NGO nie wskazano na EFS jako źródło potencjalnego finansowania działań pomocowych. Uczestnicy fokusów, mimo iż prośbę o przygotowanie tych danych otrzymali jeszcze przed rozpoczęciem badania, danych szczegółowych (zgodnych z założeniami scenariusza) nie przygotowali.*

### **3. Znajomość zapisów strategii**

W 19 przypadkach zapisy strategii nie były w ogóle znane. Nie oznacza to, że w pozostałych był to dokument znany. Był on bowiem znany pobieżnie (co można prawie utożsamiać z brakiem jego znajomości, a tego typu wypowiedzi po prostu maskowały ten fakt lub potwierdzały znajomość jego istnienia). Z wyjątkiem jednego przypadku (F-18, gdzie deklarowano, iż jest on wykorzystywany przy staraniu się o środki unijne) dokument ten jest uznawany za utopijny, zbyt ogólny, teoretyczny lub wręcz „szufladowy” (F-1, F-11) i nieprzydatny w rozwiązywaniu lokalnych problemów (F-12). Zamiast niego wskazuje się na istnienie i stosowanie strategii gminnych, które bardziej przystają do realiów małych społeczności (F-14, 15, 17, 9, 4, 3). W niektórych przypadkach stwierdzono, że problem jest

na tyle marginalny, iż nie warto tracić czasu na zapoznawanie się ze strategiami jego rozwiązywania (F-7, 19). Odpowiedzi OPS i NGO praktycznie nie odbiegają od siebie, a jeśli już, to OPS częściej wskazywały na jakąkolwiek znajomość tego dokumentu niż NGO.

**Tabela 2**

**Znajomość mazowieckiej polityki społecznej**

| Wskazanie | Razem | OPS | NGO |
|-----------|-------|-----|-----|
| Tak       | 16    | 14  | 2   |
| Nie       | 25    | 18  | 7   |

Uczestnicy fokusów w niewielu przypadkach tłumaczyli się z niezajomości strategii. Uznawali ją za niepotrzebną teorię, dokument stworzony w Warszawie i na jej potrzeby. Nadto twierdzono, że był on niepraktyczny. W rzeczywistości bowiem istnieje konieczność kierowania się zasadami wynikającymi z zapisów prawa, a nie jakichś dokumentów. W wielu ośrodkach lokalnych stwierdzono jego brak, co tłumaczono tym, iż nie był rozsyłany. NGO wskazywały ponadto na brak czasu na zapoznawanie się z i tak nieprzydatnymi zapisami strategii. Ci, którzy znali dokument (choć znajomość ta – jak wspomiano – miała raczej charakter powierzchowny), deklarowali jego ogólnikowość, nieprzystawalność do realiów małych społeczności (tu wskazywano na większą adekwatność strategii opracowywanych na poziomie gminnym) lub na specyfikę problemu bezdomności, który dotyczy raczej dużych miast, w związku z tym w gminach wiejskich i małych miastach jego występowanie ma na tyle sporadyczny charakter, że nie wymaga opracowywania jakichkolwiek strategii.

*Widoczne dominujące dwa poglądy: dość powszechny brak znajomości zapisów strategii lub traktowanie jej jako dokumentu biurokratycznego i nieprzydatnego, zastępowanego na miejscu raczej strategiami bardziej lokalnymi – gminnymi. Opinie NGO i OPS nie różnią się. NGO (może z powodu mniejszej reprezentacji w badaniu) wykazywały się znacznie większą niezajomością istnienia dokumentu niż OPS.*

## **4. Koordynacja działań pomocowych w województwie**

W 30 przypadkach wskazano na brak takiej koordynacji. W pozostałych nielicznych przypadkach w zasadzie nie mówiono o jakimś głębszym zharmonizowaniu, lecz o zebraniach zespołów antykryzysowych (F-3) i koordynacji w ramach większych miast (F-6, F-21). Na istnienie koordynacji wskazano w jednym przypadku (mówiąc także o stanowisku ds. koordynacji w Biurze Polityki Społecznej – F-29). W 5 przypadkach (F-7, 16, 20, 24 i 25) odwoływano się do spontanicznej współpracy między OPS z różnych gmin oraz współpracy OPS z innymi placówkami i podmiotami. Nie były to jednak działania jakkolwiek sformalizowane. Polegały raczej na wymianie informacji, niekiedy opartej na prywatnej znajomości.

Brak koordynacji dotyczył zarówno poziomu gminy, jak i województwa (należy pamiętać, iż uczestnicy fokusa wyrażali pogląd z punktu widzenia gminy), a niekiedy utożsamiali ją z obowiązkiem biurokratycznej współpracy między urzędami. Trudno także o wyodręb-

nienie głosu NGO i OPS. Uczestnicy badania odpowiadali bowiem na ten problem wspólnie i nie zaznaczyło się żadne stanowisko odrębne.

Ogólnie brak koordynacji działań na poziomie województwa, jeśli pojmować ją jako działanie w jakiejś mierze sformalizowane. Brak również sformalizowanej koordynacji na poziomie gminnym, jeśli nie brać pod uwagę koniecznej wymiany informacji między urzędami. Brak ów substytuowany jest działaniem zespołów kryzysowych lub współpracą spontaniczną mającą charakter wymiany informacji między kierownikami OPS na gruncie kontaktów prywatnych.

## 5. Ocena skuteczności pomocy i propozycje wskaźników

W zasadzie we wszystkich badaniach brak było jakichś form oceny skuteczności pomocy. Można nawet powiedzieć, że odpowiedzi dzieliły się na dwie większe kategorie – te, które wskazywały w ogóle na brak takiego systemu i te, które usiłowały podciągnąć pod to istniejącą dokumentację pomocową (F-20, 21). W obu przypadkach miało się to jednak z intencją pytania. Brak systemu oceny skuteczności pomocy tłumaczony był różnie. Wskazywano na brak czasu, małą skalę problemu, trudne środowisko nie dające sobie w zasadzie pomóc (F-2, F-17, F-19). Do oceny próbowano adaptować liczbę osób, którym udzielono pomocy [trudno to jednak uznać za skuteczność – przyp. aut.], zapewnienie lokali socjalnych (bardziej postulatywnie) oraz usamodzielnienie się osób wspomaganym (bez głębszej refleksji, definiując jako posiadanie mieszkania i pracy lub zasiłków, np. F-14, 3). Wprost też deklarowano brak mierników (F-11, 12, 6, 7, 22, 27). Niekiedy wskazywano na indywidualizację pomocy, tzn. odrębność każdego przypadku, a zatem niemożność tworzenia wskaźników ogólnych (F-8, 16). Zdarzały się też jednoznaczne stwierdzenia, iż nikt tego (pomiar efektywności) po prostu nie robi, ani OPS, ani NGO (F-10). Zresztą obecność lub brak przedstawicieli NGO w badaniu niewiele tu zmieniał i nie był czynnikiem wpływającym na odpowiedzi.

W przypadkach, w których udzielono odpowiedzi pozytywnej, podawano na ogół jakieś próby „wskaźnikowania”. OPS odwoływały się do faktu usamodzielniania się osób bezdomnych (definiowanego jako posiadanie mieszkania i środków utrzymania), realizowania programów wychodzenia z bezdomności, liczby osób w schroniskach i objętych pomocą doraźną. NGO próbowały prowadzić statystykę osób usamodzielnionych (ale nie było długotrwałego efektu tych działań), odwoływały się do faktu przyznawania mieszkań socjalnych i świadczeń pomocowych, ogólnie pojętego usamodzielnienia i wyjścia z uzależnień, obejmowania indywidualnymi programami wychodzenia z bezdomności, faktu opuszczenia placówki pomocowej, powrotu do pracy lub do rodziny.

**Tabela 3**

### Ocena skuteczności pomocy

| Dokonanie oceny | Razem | OPS | NGO |
|-----------------|-------|-----|-----|
| Tak             | 20    | 13* | 7** |
| Nie             | 24    | 22  | 2   |

\*Tak udzielono odpowiedzi w fokusie 3, 28, 29, 30, 32 i 34. W każdym z przypadków przechodzono niejako do pytania następnego i podawano przykładowe wskaźniki. Tym samym odpowiedzi w tym zakresie trochę się dublują.

\*\*Tak udzielono odpowiedzi w fokusie 16, 19, 28, 29, 30, 33 i 34. Uwaga jak w przypadku OPS.

*Można uznać, iż brak oceny efektywności pomocy. Wydaje się, że sam problem takiego pomiaru jest nie do końca zrozumiały, stąd mieszanie prób myślenia efektywnościowego ze sprawozdawczym, a pojęcia efektywności ze skutecznością.*

Brak myślenia kategoriami wskaźników rzutował także na wypowiedzi w zakresie zgłaszania ich propozycji. Uwidoczniło się kilka sposobów definiowania takich wskaźników. Od prostych (efekty działań pomocowych, liczba osób usamodzielnionych, zapewnienie mieszkań chronionych, spłaty długów itp.) poprzez bardziej złożone (realizowanie kontraktu socjalnego, opinie osób bezdomnych, monitorowanie losów) do najzwyczajniej nierealnych i niesprecyzowanych (motywowanie, ogólna ocena skuteczności działań pomocowych, wygląd i zatrudnienie, uczestnictwo w różnych programach itp.). Część odpowiadała krótko, iż nie ma w tej mierze żadnego pomysłu (np. F-4).

W badanych wypowiedziach widoczna jest jeszcze jedna tendencja – OPS wypowiadały się bardziej konkretnie na temat wskaźników, ale jednocześnie często upraszczały ich konstrukcję, sprowadzając ją do powielania sprawozdawczości z pomocy. NGO natomiast częściej wskazywały na wskaźniki bardziej złożone (jednak bez refleksji na temat wykonalności ich pomiaru).

**Tabela 4**

**Propozycje wskaźników**

| <b>Wyszczególnienie</b> | <b>Razem</b> | <b>OPS</b> | <b>NGO</b> |
|-------------------------|--------------|------------|------------|
| Ma pomysł               | 32           | 25         | 7          |
| Nie ma pomysłu          | 11           | 9          | 2          |

OPS proponowały uznać za wskaźniki: liczbę osób usamodzielnionych, satysfakcję z usług opiekuńczych, umieszczenie w placówce wraz z opłaceniem pobytu, podjęcie pracy, zapewnienie posiłku i ubrania, ustalenie przyczyny bezdomności, zapewnienie mieszkania, opieki medycznej, powroty do schroniska (jako wskaźnik porażki), monitorowanie losów, podział procesu usamodzielniania się na jakieś etapy, odnowienie kontaktów z rodziną, wykorzystywanie standardowych wskaźników z dotychczasowej sprawozdawczości. NGO, jak wspomniano, były mniej konkretne. Ich przedstawiciele mówili o: odpowiedzialności, skierowaniu na leczenie lub resocjalizację, o zatrudnieniu, realizowaniu programów wychodzenia z bezdomności i liczbie osób, które takie programy zrealizowały, usamodzielnieniu (mierzone posiadaniem mieszkania i pracy), monitorowaniu osób bezdomnych, zwłaszcza zimą, powrocie do rodziny.

Dość często (w 17 przypadkach) zdarzało się, iż wypowiedzi dotyczące proponowanych wskaźników udzielane były w tych fokusach, w których wcześniej badani uznali, iż brak jest oceny skuteczności działań. Konsekwentnie o braku oceny skuteczności i wskaźników wypowiadano się w czterech przypadkach. W pozostałych powtarzano odpowiedzi, nie dostrzegając różnicy w obu pytaniach.

*Można wskazać na ogólny brak myślenia kategoriami wskaźnikowymi, tzn. próbę skonstruowania miary. Zastępowano je sprawozdawczością lub kategoriami definiowanymi na poziomie na tyle wstępnym, ogólnym i niemierzalnym, że uczynienie z nich miary (i przełożenie na język wskaźników) wydaje się procesem niezwykle długotrwałym, jeśli w ogóle możliwym. Odwoływano się przy tym często do myślenia życzeniowego, np. monitorowanie losów, zapewnienie pracy itd. Propozycje w wielu przypadkach były formułowane w tych środowiskach, w których wcześniej przyznano, iż brak jest oceny skuteczności.*

*ści podejmowanych działań pomocowych. Nie stworzono także żadnej propozycji oceny wskaźników. Koncentrowano się na ich funkcji informacyjnej, praktycznie bez odwoływania się do kategorii sukcesu lub porażki, a więc efektywności lub nieefektywności, skuteczności lub nieskuteczności pomocy.*

## **6. Współpraca NGO i OPS**

W 15 z 34 badanych przypadków uznano, iż współpracy między OPS a NGO nie ma. Powody były dwa – albo brak NGO, który zajmowałby się problemem bezdomności, albo brak samego problemu. Brak współpracy występował zatem w OPS działających głównie na terenach wiejskich i małych miast. W kolejnych 13 przypadkach wskazano, iż taka współpraca istnieje i jest koniecznością (na ogół jednak nie rozwijano, na czym owa konieczność dokładniej polega, ograniczając się do stwierdzeń o uzupełnianiu działań OPS przez NGO lub o wzroście efektywności działań). W jednym przypadku (F-8) stwierdzono, że współpraca ogranicza się do dofinansowywania NGO, a w kolejnym (F-17) dla udokumentowania przykładem współpracy powoływano się na nieistniejącą organizację społeczną.

Ponieważ w badaniu brało udział znacznie więcej przedstawicieli OPS niż NGO, przytoczona opinia nie ma charakteru zrównoważonego. Jest to głos przede wszystkim OPS. W wypowiedziach NGO nie pojawiała się krytyka współpracy. Być może było to elementem zachowawczości i obawy przed utratą dotacji lub innej formy finansowania ze strony samorządów. Mogło też stanowić odzwierciedlenie słabszej pozycji NGO w ramach takiej współpracy. NGO jako element współpracy wymieniały np. fakt podpisania umowy na prowadzenie noclegowni.

Im mniejszy ośrodek miejski lub wieś, tym współpracy było mniej lub była ona definiowana w sposób bardziej uproszczony (deklaratywnie pozytywny). Im większy ośrodek miejski i doświadczenia z wzajemnej współpracy pełniejsze, tym ocena współpracy stawiała się bardziej realna (nawiązywano do korzystania ze specjalistów i metod działania NGO, ich większej elastyczności itp.).

Generalnie współpracę określano jako konieczną i poprawiającą skuteczność działania. Wypowiedzi na ten temat padały jednak na dużym stopniu ogólności. Pojawiały się zatem opinie, iż współpraca zwiększa skuteczność pomocy (F-5, 24) lub przyczynia się do zwiększenia skuteczności działań (F-28) (ale bez przykładów bardziej konkretnych), o wzajemnym uzupełnianiu się (F-29, 30) i w ogóle jest niezbędna, nawet jeżeli nie ma na tym polu zbyt wielu doświadczeń (F-34).

*Współpraca między OPS a NGO jest zjawiskiem realnym choć występuje z różnym natężeniem. Czynnikiem kluczowym zdaje się być tu obszar geograficzny, na którym ona zachodzi. Widoczna jest w miastach i rzadko na terenach wiejskich. Jest to konsekwencją miejsc przebywania osób bezdomnych. Wydaje się także, iż obie strony współpracy nie mają w niej równej pozycji (NGO jest stroną słabszą, bardziej zależną od OPS). Uwarunkowana jest także czynnikami nieinstytucjonalnymi: osobistą znajomością, nieformalną wymianą informacji itp. Trudno natomiast powiedzieć, jaki wpływ na skuteczność działań miał fakt występowania współpracy, uczestnicy fokusów nie odwoływali się bowiem do konkretnych przypadków, pozostając w sferze deklaratywnie wypowiedzianych korzyści z niej płynących.*

## 7. Pomoc a regulacje prawne

Można wskazać kilka typów wypowiedzi. Pierwszy – nie zgłaszano żadnych postulatów (bo nie potrafiono ich sformułować) lub wskazywano, że praca przebiega zgodnie z zapisami ustawy (F-6, 21, 26). Drugi – wskazania na konkretne kwestie, które utrudniają pomoc (nie podawano jednak konkretnych miejsc ich zapisu w prawie). Chodziło tu głównie o kwestie meldunkowe, mieszkaniowe i związane z leczeniem przymusowym. Problemy związane z meldunkiem zgłaszały zwłaszcza gminy małe. To często z ich obszaru pochodzą osoby bezdomne, które nie przebywały w miejscu swojego zameldowania od lat. Gminy te muszą ponosić koszty refundowania działań dla gmin, w których obecnie taka osoba przebywa (a są to często duże miasta). Zapis ten postrzegany jest zatem jako niesprawiedliwy (co ciekawe, zarówno przez małe gminy, które nie chcą płacić, jak i przez duże ośrodki miejskie, które nie mogą wyegzekwować od małych gmin refundacji poniesionych kosztów). Zdaniem OPS skomplikowane kwestie meldunkowe utrudniają także podejmowanie osobom bezdomnym aktywności zawodowej (F-10). Kwestie lokalowe dotyczyły głównie kosztów budowy mieszkań socjalnych i komunalnych w sytuacji ich ciągłego niedoboru. Odnosząc się do leczenia, poruszano kwestię rozbudowy możliwości przymusowego kierowania na leczenie (zwłaszcza chodzi tu o różnego typu terapie oraz uproszczenie procedury ubezwłasnowolnienia; F-9). Trzeci to wskazania bardziej konkretne w sensie koncepcyjnym (zarzut, że prawo nie pozwala na pełne działania partnerskie z osobą bezdomną, a kontrakt socjalny jest trudny do egzekwowania – F-30; brak korelacji między ustawami pomocowymi a zapisami wynikającymi z prawa dotyczącego ewidencji ludności i pochówku – F-17; trudności w rozwijaniu centrów aktywności lokalnej – F-20 oraz wysokie koszty ich prowadzenia (F-1), brak podkreślenia w prawie znaczenia NGO – F-22.

Patrząc na ten problem bardziej szczegółowo i pamiętając, iż w wielu przypadkach nie formułowano żadnych uwag w tym obszarze, można wskazać na następujące kwestie (w głosach OPS):

- problemy związane z meldunkiem, przekładające się na kwestie refundacji kosztów pomocy między gminami oraz zatrudniania osób bezdomnych;
- brak mieszkań komunalnych i socjalnych;
- wysokie koszty tworzenia i prowadzenia CIS oraz CAL;
- postulat uproszczenia procedury ubezwłasnowolnienia w celu świadczenia pomocy tym osobom, które nie wyrażają na to zgody oraz rozbudowa możliwości przymusowego kierowania na leczenie, zwłaszcza na terapie odwykowe;
- tworzenie baz danych osób bezdomnych oraz skorelowanie przepisów dotyczących meldunku i pochówku;
- procedury pomocowe są długotrwałe, bo niekiedy wchodzą w kolizję z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych;
- bezdomni powinni być dzieleni ze względu na przyczynę bezdomności.

W ujęciu NGO najważniejsze sprawy to:

- wpływ wcześniejszej karalności osób bezdomnych na proces pomagania im i szukania dla nich pracy;
- problemy w rodzinach, z których wywodzą się osoby bezdomne, ponieważ często mają one jakieś osoby spokrewnione;

- konieczność zróżnicowania pomocy dla tych osób, które oczekują tylko noclegu i dla tych, które chcą wyjść z bezdomności;
- brak możliwości zawierania kontraktu socjalnego między osobą bezdomną a NGO;
- brak w ustawie o pomocy społecznej zapisów dotyczących roli NGO;
- brak informacji o postępach w pomocy dla osób przebywających w placówkach oraz monitorowania ich losów;
- brak ustandaryzowanej dokumentacji oraz przewlekłe procedury sądowe.

*Można powiedzieć, że i tu geografia jest czynnikiem zasadniczym. Inne opinie miały bowiem gminy wiejskie, inne miejskie. Odnosiło się to zwłaszcza do prawnych kwestii związanych z meldunkiem (kwestia płacenia przez gminy pochodzenia osób bezdomnych gminom, w których te osoby przebywają, czyli głównie większym ośrodkom miejskim). Oprócz przypadków, w których nie zgłaszano uwag pod adresem istniejących rozwiązań prawnych, w wielu wypowiedziach formułowano pewne postulaty. Krytyka stanu istniejącego mieszała się jednak ze zdaniem postulatycznymi. Stąd zdania krytyczne można chyba traktować także postulatycznie. W tym kontekście padło szereg wypowiedzi postulujących kilka kierunków zmian: elastyczność pomocy, rozbudowa możliwości pomocy (nie tylko poprzez zwiększanie nakładów, ale także uprawnień instytucji pomagających), rozbudowa partnerstwa z NGO, która powinna znaleźć odzwierciedlenie także w zapisach prawnych i ewentualnie bardziej standaryzowanych procedurach pomocy.*

## **8. Postulowane zmiany w sferze finansowania pomocy oraz źródła pomocy**

Zdaniem uczestników fokusów kierunek zmian w zasadzie powinien być jeden: finansowe odciążenie gmin. Różnice w wypowiedziach polegają na wskazaniu instytucji (głównie centralnych – z poziomu województwa lub administracji centralnej), które powinny ponosić większe ciężary finansowe oraz w znacznym stopniu odciążyć lub w ogóle zwolnić z takich obciążeń gminy. Gmina powinna być źródłem środków na pomoc w zakresie od 10 do 50% (to przedział złożony z najczęściej pojawiających się propozycji). Pozostałe środki powinny pochodzić z budżetu ministerstwa (trudno powiedzieć, czy badany chodził tu o budżet państwa, czy raczej o jakiś inny podział) lub wojewody. Niekiedy wskazywano także na środki unijne (np. F-20, choć z kolei w F-6 stwierdzono, że takich środków się nie rozpatruje, bo są zbyt trudne do uzyskania). W badaniu F-17 uznano, że w ogóle 100% środków powinno pochodzić z ministerstwa. Podobnie uważano w badaniu F-19. W F-29 zakładano, że najlepiej, żeby 95% było z ministerstwa, a 5% od NGO (w F-34 miało być widziano nawet 40–50% środków od NGO).

Głosy NGO i OPS nie różnią się zbyt wiele. Na kilka drobnych rozbieżności warto jednak zwrócić uwagę. OPS częściej niż NGO mówią o konieczności przerzucenia kosztów pomocy na wyższe szczeble administracji (państwowej, a nie samorządowej). W zasadzie brak postulatów pozytywnych (np. wskazanie jakiegoś konkretnego źródła finansowania), widoczne są postulaty negatywne (odciążenie budżetów gmin). Zgłaszano także propozycje tworzenia w tym obszarze programów rządowych (F-28) lub oddzielenia pomocy społecznej (pojmowanej chyba systemowo) od pracy socjalnej (F-29). NGO zwracały uwagę raczej na konieczność upraszczania procedur pomocowych (bo to przekłada się na ich sku-

teczność finansową – F-29), możliwości swobodniejszego dysponowania pozyskiwanymi w drodze różnych procedur konkursowych środkami oraz wydłużenia umów związanych z ich wydatkowaniem (do okresu co najmniej 3 lat – F-10, F-27). Nadto zgłaszano propozycje przyznawania środków na konkretne procedury pomocowe oraz sprawniejsze ich pozyskiwanie z UE (F-30). Niektóre NGO chciałyby pozyskiwać środki z możliwie ograniczonej liczby źródeł, a może nawet od jednej instytucji (niestety, nie sprecyzowano jakiej?) – F-32.

Ogólnie postulowany stan zmian źródeł finansowania jest życzeniowy i niespójny. Większość wypowiedzi łączy kwestia odciążenia finansowego gminy i przerzucenia zobowiązań na inne podmioty – najlepiej publiczne (oprócz wymienianych wcześniej, otwarcie mówiono o tym w F-31, 14), a w drugiej kolejności społeczne. Pozyskiwanie dodatkowych środków przez gminy praktycznie nie było uwzględniane. Ani razu nie pojawił się wątek racjonalizacji kosztów. Domagano się natomiast zniesienia procedur konkursowych przy niektórych dotacjach (np. F-22) oraz długofalowości tych dotacji (F-30), finansowania pomocy dla bezdomnych za pomocą jakichś programów rządowych (F-28).

***OPS postulowały finansowe odciążenie gminy i przerzucenie kosztów pomocy albo na budżet państwa (identyfikowany głównie pod hasłem ministerstwa) albo – choć rzadziej – na podmioty społeczne (NGO). Brak jednocześnie wątków o potencjalnej racjonalizacji budżetu w aktualnym układzie prawnym. NGO wskazywały na brak ujednoczonych procedur, które można by przekładać na stawki i finansowanie, niedogodności procedur konkursowych oraz małą, niezależną od organizacji społecznych elastyczność w gospodarowaniu pozyskiwanymi środkami.***

## **9. Przyczyny niewydolności systemu polityki społecznej**

Problem został postawiony tezewo, a więc można by wyobrazić sobie, że możliwe są tak zaprzeczenia, jak i potwierdzenia tezy. W żadnym jednak badaniu nie pojawiła się opinia, że system polityki społecznej funkcjonuje poprawnie. Wprost przeciwnie, wszystkie opinie były w większej lub mniejszej mierze krytyczne. Krytyka zawierała wiele wątków, które można uporządkować w cztery większe kategorie: kwestie prawne, narzędzi pomocy, kadr i finansowe. Podział ten nie jest, niestety, ostry i jednoznaczny, bowiem wiele wątków można uznać za mieszane, zawierające elementy więcej niż jednej z wymienionych kwestii.

W zakresie kwestii prawnych OPS wskazywały przede wszystkim na brak jakiegóż formy przymusu lub wręcz restrykcyjności w aplikowanych działaniach pomocowych i biurokratyczne procedury (F-10, 14, 25), zwłaszcza że osoby bezdomne potrafią niekiedy korzystać z luk prawnych, co dotyczyło – zdaniem badanych – przede wszystkim spraw związanych z mieszkaniem (F-2) lub nie mają dostatecznej motywacji do wyjścia z bezdomności (F-9), zwiększa się ich roszczeniowość i niechęć do pracy, co jest zjawiskiem niepokojącym, są to bowiem osoby coraz młodsze (F-17). Wskazywano także na brak strategii i modelu działania w skali kraju (F-9), co jest swoistym paradoksem, ponieważ już istniejące strategie nie są znane (w F-9 akurat strategię znano, ale stwierdzono, że nie jest realizowana, bo konkretniejsze są strategie gminne). Wskazywano także na braki w koordynacji działań (zwłaszcza w obszarze zapewniania mieszkań F-5; warto nadmienić, iż w F-8 zrodził się



pomysł egzekwowania opieki nad bezdomnymi od ich rodzin) oraz zbyt krótkie okresy kontraktowania działań z NGO (F-28). Niekiedy doskwierał również brak wiedzy – w F-3 uznano, iż brakuje kompleksowych badań dotyczących skali zjawiska bezdomności oraz jej przyczyn. Pozwoliłoby to (F-4, 7, 9) na stworzenie jakiegoś modelu i strategii wychodzenia z bezdomności oraz podejmowanie działań profilaktycznych (w tym np. brak „ośrodków pierwszego kontaktu” F-26). Na szczeblu ministerstw brak jednak infrastruktury koordynująco-finansującej rozwiązywanie problemów bezdomności (F-17, 33). Brak oceny skuteczności pomocy przekłada się na niechęć władz samorządowych do jej hojniejszego finansowania (F-18, 19, 20).

Poruszano także problem braku odpowiednich schronisk, braku kompleksowości pomocy i monitorowania losów osób wspomaganych (może także w formie jakiegoś zobowiązania do „informacji zwrotnej” o losach klientów pomocy – F-18), jak również trudności z powiązaniem świadczonej pomocy z rynkiem pracy (F-1). Zdaniem niektórych OPS (F-6, 7, 10) pomoc jest mało zindywidualizowana, bo brakuje pracowników socjalnych, a to jest zaniedbaniem decydentów. Podobnie brak jest wystarczającej liczby terapeutów. Problem bezdomności, jeśli już wystąpi, rozwiązywany jest za wszelką cenę, bo taki jest nacisk mediów, opinii publicznej i władz. To jednak nie jest pomoc skuteczna (F-8).

W zakresie narzędzi pomocy wskazywano na brak kompleksowości pomocy (zaniedbane są zwłaszcza elementy terapeutyczne oraz współpraca z potencjalnymi pracodawcami dla osób wychodzących z bezdomności – F-10, 22). Brakuje również mieszkań socjalnych (F-22), noclegowni (F-19). Niekiedy wskazywano także, iż brak standardów oceny efektów pomocy, np. co oznacza wyjście z bezdomności (F-34).

Problemem są także kadry. Wskazywano jednak nie tyle na ich fachowość i skuteczność, ile raczej na braki ilościowe. Pracowników socjalnych jest według powszechnie pojawiającej się opinii za mało. Nadto są oni źle wynagradzani i nie cieszą się społecznym prestiżem (F-10, 14, 21, 22, 31). Brakuje także kadr specjalistycznych, a pracownik socjalny nie jest w stanie zastąpić wszystkich (terapeutów, psychologów itp. – por. F-32). Praca socjalna jest także mało elastyczna, stąd może jej biurokratyczny wizerunek (F-11, 32). Same OPS wskazywały niekiedy na braki kompetencyjne u pracowników socjalnych oraz standardów pracy z osobami bezdomnymi, które można by stosować w praktyce (F-32). W jakiejś mierze problemem kadrowym jest także niechęć władz samorządowych do finansowania pomocy i brak współpracy między gminami, co przekłada się na brak koordynacji działań na poziomie powiatów i województw (F-12, 20, 34).

Kolejną kwestią są problemy finansowe. W zasadzie niemal w każdym przypadku wymieniano brak środków na pomoc jako jedną z głównych przyczyn ograniczenia możliwości świadczenia jej na odpowiednim poziomie. Wspomniany brak standardów udzielania pomocy (wychodzenia z bezdomności) identyfikowany był w tym aspekcie jako przyczyna niechęci finansowania pomocy przez samorządy, które zainteresowane są w osiąganiu rezultatów/sukcesów (F-19) i preferują te obszary, na których o taki sukces łatwiej mniejszym kosztem. Inna rzecz, że samorządy gminne bywają przeciążone działaniami pomocowymi i nie są w stanie przeznaczyć na nie odpowiednich środków (F-33).

Zdaniem NGO brakuje współpracy na polu pomocy osobom bezdomnym w ramach zintegrowanego, ogólnopolskiego systemu. Instytucje świadczące pomoc mogłyby wówczas być może korzystać także z postulowanego rejestru osób bezdomnych (F-10). NGO skarżyły się również na skomplikowane procedury biurokratyczne oraz brak standaryzacji usług i finansowania pomocy społecznej (F-11), a niekiedy lekceważenie przez urzędy (F-21). Zdaniem niektórych (F-30) cała ustawa o pomocy społecznej jest niedopasowana do re-

aliów bezdomności, koncentruje się bowiem na skutkach, a nie oferuje żadnych rozwiązań w kwestii przyczyn. Organizacje społeczne wskazywały również na brak możliwości zatrudnienia własnego pracownika socjalnego (F-13, 21), co mogłoby być pomocą w aktywizowaniu osób bezdomnych. Pracownik socjalny z OPS ma „sztywny model pracy”, niekiedy utrudniający prace z osobami bezdomnymi (F-32). NGO miały także problem z dostępem do szkoleń dla swoich pracowników i wolontariuszy oraz z ich przeciążeniem zadaniami opiekuńczymi (F-15). Problemem jest także finansowanie miejsc w noclegowniach i utrzymywanie infrastruktury pomocowej (F-16) oraz zbyt krótkie programy terapeutyczne (F-21). NGO brakowało dostępu do mieszkań jako najbardziej zaawansowanej formy pomocy oraz ułatwień w zakresie koordynowania współpracy między organizacjami społecznymi (F-24, 32). Niekiedy pojawiały się także głosy krytyczne pod adresem OPS – organizacje społeczne uważają, że styl działania OPS uczy postawy roszczeniowej (F-30).

*Polityka społeczna jest niewydolna. Nie było głosu, który prezentowałby inną opinię. Przyczyny niewydolności są złożone, ale zasadniczo zewnętrzne względem badanego środowiska (przynajmniej w jego opinii). Uwidocznił się także swoisty rozdźwięk – uczestnicy badania, choć formalnie pracownicy samorządowi bardziej zdawali się być związani opiniami z pionową strukturą obszaru polityki społecznej niż z lokalną wspólnotą, w której działają i jej władzami. Innymi słowy, bardziej postrzegali się jako realizatorzy, wykonawcy lokalni ogólnej polityki społecznej niż jej lokalni animatorzy. Widoczna jest także pewna różnica w głosach przedstawicieli OPS i NGO. O ile OPS narzekały przede wszystkim na brak wytycznych, brak środków, za mały budżet do potrzeb, o tyle NGO mówiły o brakach kadrowych i braku możliwości ich uzupełnienia, braku szkoleń, nadmiernej biurokracji prowadzącej niekiedy do ich lekceważenia, braku dostępu do bardziej zaawansowanych form pomocy i nieelastyczności pomocy świadczonej przez OPS.*

## **10. Współpraca NGO i OPS oraz podział kompetencyjny**

### **10.1. Przypadki współpracy**

W 7 przypadkach z 34 deklarowano brak współpracy, w kolejnych 12 twierdzono, że istnieje ona, ale ma bardzo ograniczony zakres (były to przypadki sporadycznych kontaktów lub kontakty jednego OPS z terenu danego powiatu z jakimś NGO, najczęściej chodziło o sprawy związane z zapewnieniem noclegów osobom bezdomnym – F-5, 6, 20); żywności oraz ubrań (F-21). W F-5 jeden OPS współpracował z jednym NGO prowadzącym noclegownię dla bezdomnych. W F-6 współpraca ograniczała się do poszukiwania miejsc noclegowych dla bezdomnych. Nie wskazano jednak jakiejś konkretnej organizacji. Nie mówiono także o trwałości współpracy. W F-7 uznano, iż współpraca nie ma dużego zasięgu i ogranicza się do MONARU i MARKOTU. Na większy i stały zakres współpracy wskazywano w F-29, 28 i 26 (choć w tym przypadku nie dotyczyło to bezdomności). Wyowiedzi w tych wypadkach były bardzo ogólnikowe – na pytanie, czy istniała współpraca między OPS a NGO, odpowiadano: „tak, nieustannie” (F-29), „nie wszędzie działają NGO, ale tam gdzie działają, tam współpraca jest” (F-30) lub po prostu stwierdzano fakt jej istnienia (F-32, 34, 27, 15).

## 10.2. Formalizacja współpracy

W większości miejsc nie było sformalizowanych zasad wzajemnej współpracy OPS i NGO. Na spisane umowy powoływano się w F-8, 15, 24, 33 i 34. W F-8 umowa była spisana między jednym OPS i jednym NGO (pozostałe OPS z tego badania stwierdziły, że to rozwiązanie jest pożyteczne, bo są małymi ośrodkami i mają mało pracowników. Umowa nie dotyczyła jednak wspomaganie pracy kadry NGO, a zwyczajowo – miejsc noclegowych). W F-15 umowa dotyczyła noclegowni, czyli w praktyce refinansowania kosztów pobytu osób skierowanych przez OPS. Jej głównym celem, wskazanym przez OPS, było zagwarantowanie miejsc osobom kierowanym do noclegowni. W F-24 umowa obowiązywała na terenie jednego z miast. NGO zwracał jednak uwagę na jej szablonowość i „sztywność”. Jego zdaniem, pomoc musi być elastyczna. OPS wyrażał podobne zdanie, choć trudno stwierdzić, czy oznaczało to krytykę idei zawierania umów, czy też krytykę ich obecnej, jak należy rozumieć, zbyt skostniałej formy. W F-33 NGO miały „zapewnić dach nad głową” osobie bezdomnej skierowanej do placówki przez OPS. W F-34 na terenie największego miasta obowiązywała umowa między OPS a NGO. NGO zapewniały noclegownię lub ogrzewalnię, a OPS finansował koszt pobytu osoby bezdomnej w tych miejscach. Na terenie gmin wiejskich z badania w F-34 takich umów nie było, bowiem bezdomność miała tam charakter sporadyczny.

W pozostałych przypadkach wskazywano na brak zasad lub na istnienie doraźnych zasad nieformalnych (por. F-5, 6, 7, 11 – tu jeden NGO miał formalny kontrakt z OPS; poza tym stwierdzono, że zasady w praktyce są płynne, 13, 27 – tu wskazano, że podział kompetencyjny ma charakter zwyczajowy, 28 – a tu, że nie ma podziałów kompetencyjnych, a te, które są, opierają się na praktyce).

## 10.3. Komplementarność *versus* konkurencyjność NGO i OPS

Brak formalnych zasad współpracy nie przeszkadzał w zabraniu głosu na temat komplementarności lub konkurencyjności OPS i NGO. Z większości wypowiedzi (np. w F-31 zarówno przedstawiciele OPS, jak i NGO uznali, że „każdy jest samowystarczalny i niczego od siebie nie oczekuje”, odnosząc się do możliwości wzajemnej współpracy, zaś w F-32 NGO uznały, że osoba będąca pod ich opieką nie jest niekiedy dostatecznie objęta działaniami pomocowymi ze strony OPS), przede wszystkim OPS, bo to one dominowały w badaniu, ale także NGO, wyłania się model o dwóch głównych cechach: po pierwsze, NGO są bardziej elastyczne od OPS i mogą pomagać skuteczniej; po drugie, najlepiej byłoby, gdyby NGO świadczyły bezpośrednio pomoc, którą finansowałyby OPS. Na tych warunkach opowiedziano się za komplementarnością NGO i OPS. Ową komplementarność próbowano niekiedy bardziej uszczegółowiać. W F-1 przedstawiciele OPS stwierdzili, że NGO są bardziej elastyczne i bezpośrednio w działaniu, poza tym mają lepszy wizerunek społeczny. Mogą zrobić to, czego nie mogą zrobić NGO (F-18), ponadto bywają tańsze w działaniu (F-3). W F-2 chętnie przekazano by wręcz większość zadań NGO (zachowując dla siebie nadzór i podział środków finansowych – taką ekonomię chętnie widziałyby także OPS w F-4, 5, 8, 9, 14, 15, 16, 17, 23, 24, 25, 26). W F-19 OPS uznały, że NGO mogłyby je „zastępować” w tych miejscach, które są „oddalone od ośrodka”, zaś w F-20 stwierdzono, że mogłyby zajmować się przeprowadzaniem wywiadów środowiskowych i pozyskiwaniem dodatkowych środków na pomoc. W F-29 uznano, iż OPS powinien być „wstępnym etapem pomocy”, po którym dana osoba trafiałaby do NGO, gdzie podejmowano by dalsze, konkretne działania.

Warto zwrócić uwagę na dwa wspomniane w poprzednim akapicie głosy krytyczne (F-31 i 32), bowiem w tych badaniach brali udział zarówno przedstawiciele NGO, jak i OPS. Przewaga zdań o elastyczności i komplementarności wynika, być może, z przewagi przedstawicieli OPS nad NGO. Gdyby udział przedstawicieli NGO był liczniejszy, przypuszczalnie wiele wygłaszanych opinii nie byłoby aż tak jednostronnie ukierunkowanych. Możliwe także, że dobra samoocena OPS oraz przekonanie o możliwościach sprawnego zlecenia zadań NGO, ich finansowania i nadzorowania nie byłyby tak dominujące.

Gremialnie odrzucano także konkurencyjność między OPS i NGO (tylko w F-3 i F-8 stwierdzono, że gdyby NGO oferowały tańszą pomoc niż OPS, mógłby powstać pewien problem). To raczej NGO mogłyby konkurować między sobą tak, że OPS miałyby wybór tańszej i lepszej oferty do sfinansowania. Tylko nieliczne osoby biorące udział w badaniu NGO nie miały pod tym względem żadnych uwag krytycznych.

## 10.4. Ocena i postulaty zmian w obszarze współpracy

W wielu miejscach wypowiedzi na temat współpracy z NGO (co pokazuje skład osobowy fokusów) miały charakter raczej teoretyczny lub życzeniowy niż wynikający z praktyki. W 5 przypadkach nie ustosunkowano się do kwestii oceny wzajemnej współpracy i postulowanych zmian (F-1, 3, 4, 12, 14). Gdy taką ocenę formułowano, wskazywano przede wszystkim na: korzystną formę nieformalną (F-7) lub przeciwnie – na konieczność ustalenia zasad takiej współpracy (F-6); wyrażano się pozytywnie o dotychczasowej współpracy i nie zgłaszano na ogół postulatów zmian (np. F-13 – w tym przypadku OPS współpracę oceniał po prostu dobrze, NGO zaś narzekała na niektóre procedury przy opracowywaniu wywiadów środowiskowych, 16, 18, 19, 22, 29, 30, 32, 33, 34). W F-31 współpracę oceniono źle (w tym przypadku wcześniej stwierdzono, że OPS i NGO są samowystarczalne w swoich obszarach działania). W F-15 NGO wskazywały na brak zrozumienia problematyki bezdomności „u niektórych kierowników OPS” (chodziło zwłaszcza o przypadki, gdy osoba kierowana przez OPS do placówki prowadzonej przez NGO miała przyznany zasiłek. Wówczas OPS nie poczuwał się do pokrywania jakichś dodatkowych kosztów). W F-18 OPS skarżyły się na brak informacji od NGO co do losów bezdomnych. W F-20 stwierdzono, że współpracy szkodzą długie i biurokratyczne procedury, sprowadza się ona zatem do wypełniania obowiązków. W F-27 współpracę określano jako na ogół dobrą, wskazywano jednak na różnice kompetencyjne między NGO a OPS. Na tym polu dochodzi niekiedy do sytuacji problemowych. W F-28 wskazano (OPS) na fakt występowania współpracy. Zarazem jednak jej ocena nie była jednoznaczna. Wskazywano na problemy przy refundacji świadczeń, braku ustalonych limitów wydatkowych przy tego typu wydatkach, nie zawsze też wymieniano informacje na temat konkretnych osób bezdomnych. NGO wskazywały na zupełnie inny styl działania i niedostatek finansów. Podnosiły także fakt zarzucający im, iż nie dysponują własnymi środkami na pomoc, także tymi bardziej zaawansowanymi (np. mieszkaniami socjalnymi).

Bardzo źle oceniano współpracę w F-31. Krytykę wyrażali niektórzy przedstawiciele OPS i to w dość ostry sposób, stwierdzając, że „sięga ona dna”. Inni uważali, że współpraca nie jest zła. Prawdopodobnie ich wypowiedzi uzależnione były od osobistych doświadczeń.

W wielu przypadkach nie potrafiono ustosunkować się do kwestii postulatów zmian w obszarze współpracy. Co ciekawe, do problemu zmian we wzajemnej współpracy nie odnoszono się nawet w tych miejscach, w których wcześniej wskazywano na fakt istnienia współpracy lub próbowano ją w jakiejś mierze poddać ocenie (np. F-2, 9, 23, 24). Oprócz wspomnianych już sprzecznych propozycji co do formalizacji lub utrzymania braku forma-

lizacji współpracy, wśród postulatów pojawiły się także: zwiększenie wykwalifikowanej kadry po stronie NGO, w tym także posiadanie własnych pracowników socjalnych (F-5, 10, w F-32 postulowano nawet ich opłacanie z budżetu państwa; choć z kolei w F-28 postulowano likwidację etatowych pracowników socjalnych w ramach NGO i tworzenie na linii NGO-OPS interdyscyplinarnych zespołów pomocowych), nałożenie na NGO obowiązku poszukiwania dodatkowych środków finansowych w celu odciążenia OPS (F-8), zwiększenie koordynacji działań na poziomie powiatów (wraz ze szkoleniami dla obu typu podmiotów – F-10), wprowadzenie bardziej dialogowej formy współpracy (a nie tylko powierzenia zadań – F-21).

**Tabela 5**

**Propozycja zmian w zakresie współpracy**

| Zmiany w zakresie współpracy | OPS | NGO | Razem |
|------------------------------|-----|-----|-------|
| Tak                          | 14  | 7   | 21    |
| Nie                          | 5   | 1   | 6     |
| Nie omawiano/brak zdania     | x   | x   | 9     |

Propozycje NGO (odpowiedzi uwzględnione w tabeli w wierszu „tak”) koncentrowały się wokół zmian w finansowaniu współpracy (F-13), podkreślały mniejsze koszty świadczonych przez nie usług, przez co powinny cieszyć się większym zainteresowaniem ze strony OPS (F-15), wprowadzenia dialogu we współpracy, a nie tylko skupianie się na powierzonym NGO zadaniu (F-21), co mogłoby przejawiać się choćby w tworzeniu zespołów interdyscyplinarnych złożonych z przedstawicieli NGO i OPS (F-28). W F-29 organizacje społeczne postulowały uznawanie przez OPS kontraktów zawieranych bezpośrednio przez NGO z ich podopiecznymi oraz możliwość zatrudniania kontraktowych pracowników socjalnych (podobny postulat sformułowały NGO w F-32, z tym że refundację związanych z tym kosztów proponowano przerzucić na budżet państwa). W F-31 i 34 postulowano wspólnie lepsze poznanie się podmiotów społecznych i instytucjonalnych (np. poprzez organizowanie spotkań informacyjnych) oraz stworzenie jakiś zasad współpracy.

OPS postulowały zwiększenie wykwalifikowanej kadry w NGO (F-5) oraz pozostawienie współpracy na obecnym poziomie, bo obudowywanie jej różnymi zasadami i procedurami mogłoby doprowadzić do rozrostu biurokracji (F-7). W F-8 uznano, że NGO mogłyby odciążać OPS (poprzez realizację zleceń i poszukiwanie dodatkowych środków finansowych). W F-10 postulowano rozbudowę koordynacji na poziomie powiatu oraz organizację szkoleń. W F-28 OPS proponował tworzenie ogólnych sprzyjających współpracy rozwiązań systemowych, zaś w F-29 nawet utworzenie stanowiska ds. bezdomności (na poziomie powiatu) i pod nadzorem osoby na nim zatrudnionej opracowanie strategii współpracy dotyczącej tego problemu. W F-33 uznano, iż korzystne byłoby powstanie większej liczby NGO zajmujących się tym problemem.

*Współpraca OPS i NGO wcale nie jest zjawiskiem aż tak powszechnym i jednoznacznie pozytywnie odbieranym. Na opinie wynikające z doświadczeń nakładają się jednak elementy życzeniowe i wynikające z usytuowania osób dominujących w badaniu. Dlatego zapewne brak praktycznie opinii o możliwości konkurowania NGO z OPS oraz „paternalistyczne” opinie OPS względem NGO. Widoczna była także rozbieżność między liczbą tych fokusów, w których wypowiedziano się na temat współpracy, a liczbą tych, w których nie odniesiono się do ewentualnych zmian w jej zakresie. Ogólnych wypowiedzi na temat współpracy było więcej niż propozycji jej zmian. Może to świadczyć o braku głębszej refleksji na ten temat (przynajmniej w tych przypadkach, w których zabrano głos w pierwszej*

*sprawie, a nie wypowiedziano się jednocześnie w drugiej). W zgłaszanych postulatach dotyczących współpracy widać przesunięcia akcentów pomiędzy NGO a OPS. Propozycje pierwszych oscylowały wokół problemów budżetowych, koordynacyjnych oraz kadrowych. Drugich – częściej wokół kwestii organizacyjnych (biurokratycznych) i szkoleniowych.*

## 11. Sfery wymagające reform

W zasadzie we wszystkich badanych przypadkach (z wyjątkiem F-4, gdzie uznano, iż nie ma problemu, więc nie ma także pomysłów na lepsze jego rozwiązanie) domagano się zmian w zakresie czterech obszarów: wprowadzenia standaryzacji usług pomocowych (zarazem w F-21 domagano się zaprzestania generowania zawyżonych standardów pomocy), finansowania pomocy i wzmocnienia kadrowego, zmniejszenia biurokracji oraz koordynacji działań.

Patrząc bardziej szczegółowo (jednak bez możliwości w każdym przypadku wyraźnego pogrupowania wypowiedzi na OPS i NGO, gdyż często były one wygłaszane wspólnie), w F-1 postulowano utworzenie infrastruktury pomocowej przede wszystkim na terenie powiatu (reformę sfery organizacji pomocy postulowano także w F-3, 7, 8, 9), a w ich ramach dokonania standaryzowania usług. Zwracano uwagę zwłaszcza na określenie poziomu minimum. Podkreślano także konieczność zwiększenia poziomu zatrudnienia specjalistycznej kadry (np. psychologów i doradców zawodowych). Na kwestię tworzenia standardów i zatrudnienia wykwalifikowanej kadry zwracano także uwagę w F-2, 22, 31 i 34 (choć dla odmiany w F-21 postulowano raczej, by nie generować zawyżonych standardów pomocy). W F-5 rozbudowano te postulaty, stwierdzając, że podstawą modelu pomocy jest odwołanie się do dostępności fachowej kadry, indywidualnych kontraktów społecznych i lokali socjalnych. Również w F-6 próbowano pokazać sfery wymagające reform poprzez szkicowanie tzw. wieloetapowego modelu pomocy. Pomoc powinna być procesem i angażować wiele podmiotów. W F-7 i F-14 mówiono o potrzebie utworzenia wielodyscyplinarnego zespołu złożonego z psychologa, pedagoga, przedstawiciela OPS, NGO, policji i doradcy zawodowego; w F-12 stwierdzono, że działania tego typu powinny się kończyć jakąś formą oceny, w przeciwnym bowiem wypadku pomoc będzie raczej doraźna niż kompleksowa; na kompleksowość pomocy i jej złożoność oraz konieczność zaangażowania w nią NGO zwracano także uwagę w F-25, w F-32 w tym kontekście zgłaszano konieczność istnienia szczegółowego podziału kompetencyjnego między OPS i NGO. Jej początkiem powinna być dobra diagnoza (F-12, 13), zapewnienie jakiegoś miejsca pobytu i opieki lekarskiej. Następnie należałoby zadbać o przyznanie świadczeń i aktywizację zawodową (F-12, 13, ewentualnie z określeniem ścieżki awansu zawodowego – F-8). Ważne jest także nawiązanie kontaktu z rodziną osoby bezdomnej. W F-10, oprócz wszystkich dotychczas wymienionych postulatów, chciano także stworzenia baz lub bazy danych o osobach bezdomnych (taki postulat zgłoszono także w F-28) oraz tworzenia powiatowych partnerstw, zaś w F-11 postulowano określenie zobowiązań, a nie tylko praw pomocowych osób bezdomnych (w F-14 mówiono np. o konieczności „twardego” uregulowania ustawowego pomocy dla tej kategorii osób, a w F-20 o konieczności przymusowego leczenia odwykowego). W F-9, 10, 30 oczekiwano wprost także centralnego/budżetowego finansowania pomocy dla osób bezdomnych (w F-29 oczekiwano w tej materii zmian podatkowych) oraz szkoleń z zakresu pozyskiwania dodatkowych środków, które mogłyby być

przeznaczane na działania pomocowe (nie precyzowano dokładniej, o jakie środki chodzi). W F-30 i 29 oraz 33 uważano, iż środki pomocowe powinny być dopasowywane do wielkości problemu w gminie i rozdysponowywane bardziej elastycznie. W F-24 postulowano zwiększenie liczby placówek pomocowych. W F-27 mówiono wręcz o potrzebie „pionowej odpowiedzialności”, zaś w F-28 o wprowadzeniu obowiązkowej współpracy NGO i OPS.

W F-15, 16 i 17 można wyraźniej oddzielić postulaty OPS i NGO. OPS postulowały zatem: zwiększenie środków na pomoc, poprawę koordynacji działań i przepływu informacji, zwiększenie liczby szkoleń i przesunięcie środków z pomocy określanej jako doraźna na bardziej długofalową. OPS proponowały także zwiększenie kontroli działań NGO i ustalenie standardów świadczonych przez nie usług, jak również wskazanie konkretnych źródeł finansowania tych usług (sugerując, iż powinien być to budżet wojewody lub ogólny). Z kolei NGO zgłaszały potrzebę przede wszystkim większej liczby szkoleń (F-15, 16), edukacji i mieszkań dla osób wspomaganych (F-16).

W każdym z wymienionych obszarów postulaty jednak nieco się różniły między poszczególnymi fokusami. Standaryzacja miałyby służyć lepszej wycenie usług pomocowych, ale i kontroli nad ofertą proponowaną przez NGO. Dodatkowe środki finansowe powinny być przeznaczone głównie na zatrudnienie wykwalifikowanej kadry (ale i na podwyżki płac). Można lepiej gospodarować posiadanymi środkami, ale przydałaby się reforma podatkowa (tak, żeby więcej środków pozostało w gminach) lub przerzucenie dużej części finansowania pomocy na powiaty, wojewodę lub budżet państwa. Domagano się także lepszej koordynacji na szczeblu powiatu poprzez tworzenie na tym poziomie strategii działań, baz danych zawierających informacje o osobach bezdomnych oraz różnych szkoleń (jeśli powiat nie miałby na to środków, to raczej powinno być finansowanie centralne, a nie na spółkę z gminami). Nawiązując do zaproponowanego w kwestionariuszu fokusa podziału na trzy sfery (organizacji i zarządzania, ekonomicznej i kadrowej), zgłoszone propozycje zamieszczono w tabeli 6.

Tego typu różnice w poglądach na ewentualne zmiany, a nawet – widoczne wcześniej – sprzeczności przekładają się także na ogólne założenia postulowanego modelu pomocy. W niektórych przypadkach podawano dość rozbudowane jego opisy (rozpisywano szereg etapów/punktów, np. F-9, 10, 16, 31). W innych przypadkach ograniczono się do krótkich stwierdzeń typu indywidualizacja pomocy i zapewnienie lokalu. Z tych bardzo zróżnicowanych treściowo wypowiedzi można spróbować złożyć następujące założenia modelowe:

- pomoc powinna być zindywidualizowana i zarazem kompleksowa (np. realizowana przez zespoły);
- pomoc nie powinna ograniczać się do spraw doraźnych, lecz być wieloetapowa, całościowa i kończyć się uzyskaniem lokalu/mieszkania oraz pracy (także chronionej);
- kluczowego znaczenia nabierają programy resocjalizacyjno-aktywizujące (np. w formie kontraktu), które poprzedzać należy wnikliwą diagnozą (ta musi odnosić się także do stanu zdrowia danej osoby);
- finansowanie pomocy powinno być bardziej lub nawet w całości zewnętrzne względem gmin; obsługa instytucjonalna także powinna być przeniesione wyżej, np. na szczeblach powiatu, wykorzystywanie środków powinno zakładać dużą elastyczność.

Patrząc na propozycje modelowe bardziej szczegółowo, można odwołać się do wybranych fokusów, które takie propozycje zawierają. W F-6 modelową pomoc osobie bezdomnej podzielono na sześć etapów: zapewnienia miejsca pobytu, zapewnienia opieki lekarskiej i terapeutycznej, „załatwienia” należnych świadczeń, aktywizacji zawodowej, nawiązania kontaktów z rodziną oraz usamodzielnienia (rozumianego głównie jako niezależność finansowa). Instytucje, które ściśle powinny współpracować to: Straż Miejska i Policja, OPS, NGO i służba zdrowia.

Tabela 6

## Propozycje zmian z podziałem na sfery

|  | <b>Propozycje w ujęciu zbiorczym (wyeliminowano powtórzenia, propozycje podobnie brzmiące ujęto w sposób znormalizowany i jednostkowy)</b>  |
|--|---|
| <b>Sfera organizacji i zarządzania</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• określenie standardu usług kierowanych do osób bezdomnych (najlepiej w drodze konsultacji z udziałem zainteresowanych podmiotów). Niekiedy jednak pojawiają się obawy, iż zbyt wyśrubowane standardy mogą doprowadzić do zmniejszenia np. liczby miejsc noclegowych</li> <li>• zmiana modelu pracy z osobami bezdomnymi, np. streetwalkerzy</li> <li>• szczegółowy podział kompetencyjny pomiędzy OPS a organizacjami pozarządowymi</li> <li>• wspólne utrzymywanie przez kilka OPS miejsc w noclegowniach prowadzonych przez organizacje społeczne</li> <li>• stworzenie systemu schronisk uwzględniających różnice w sytuacji poszczególnych typów osób bezdomnych oraz stworzenie bazy danych o osobach bezdomnych dostępnej dla pracowników socjalnych i NGO zajmujących się pomaganiem tym osobom</li> <li>• możliwość wzajemnego wykorzystywania zasobów ludzkich (specjalistów) bez konieczności ich zatrudniania</li> <li>• zwiększenie liczby placówek dla bezdomnych i kontrola działań podejmowanych przez NGO</li> <li>• konieczność wpisywania działań na rzecz osób bezdomnych w gminne strategie rozwiązywania problemów społecznych (nawet jeśli obecnie nie ma w nich problemu bezdomności). Koordynacja na terenie gmin i powiatów, bo województwa to zbyt duży region do planowania efektywnych działań</li> <li>• przy tworzeniu programów i strategii etapem poprzedzającym powinny być konsultacje społeczne</li> <li>• zmniejszenie biurokracji</li> <li>• precyzyjniejsza kontrola osób bezdomnych (by eliminować przypadki nadużywania świadczeń) oraz możliwość ich ubezwłasnowalniania</li> </ul> |
| <b>Sfera ekonomiczna</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• przeniesienie finansowania z gmin na wojewodę lub na budżet państwa</li> <li>• ujednoczenie kosztów pobytu osoby bezdomnej w noclegowni</li> <li>• wydzielanie w budżecie środków na bezdomność</li> <li>• pozostawianie większej liczby środków finansowych na terenie gminy (poprzez zmiany w systemie podatkowym)</li> <li>• samorządy powinny mieć możliwość przekazywania wymagających remontu pustostanów jako wsparcia w ramach pomocy dla osób bezdomnych</li> <li>• stawki za miejsca wykorzystane w noclegowniach powinny być wyższe niż za miejsca oczekujące</li> <li>• uproszczenie procedur pozyskiwania i rozliczania środków</li> <li>• stałe źródło finansowania dla organizacji świadczących pomoc dla osób bezdomnych, niezależne od zasobności danej gminy</li> <li>• zwiększenie wynagrodzenia za pracę zmniejszające efekt wypalenia zawodowego wśród pracowników socjalnych</li> <li>• finansowanie sprawdzonych placówek pomocowych prowadzonych przez NGO bez trybu konkursowego</li> </ul>   |
| <b>Sfera kadrowa</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• zatrudnianie pracowników socjalnych w powiatach (jeden z nich mógłby być koordynatorem pomocy dla osób bezdomnych na cały powiat)</li> <li>• szkolenia pracowników (także bezpłatne)</li> <li>• zatrudnianie opiekunów osób bezdomnych i pracowników socjalnych w organizacjach pozarządowych</li> <li>• zatrudnianie kadry specjalistycznej (np. psychologów, prawników, doradców zawodowych)</li> <li>• tworzenie interdyscyplinarnych zespołów pomocowych</li> <li>• lepsza selekcja przy zatrudnianiu do zawodu pracownika socjalnego (testy osobowościowe, testy kompetencji, wykształcenie kierunkowe)</li> <li>• większa liczba szkoleń dla NGO (organizowanych pod auspicjami MPiPS)</li> </ul>  |



W F-9 model pomocy skonstruowano z dziewięciu etapów. Pierwszy to zebranie informacji podstawowych, kolejny – wywiad środowiskowy (przewidujący ustalenie sytuacji rodzinnej, finansowej, prawnej, zawodowej i zdrowotnej). Następne etapy to odpowiednio: zabezpieczenie podstawowych potrzeb (dach nad głową i wyżywienie), skierowanie na leczenie lub „odwyk”, zabezpieczenie opieki długoterminowej (noclegownia lub mieszkanie chronione), objęcie opieką pracownika socjalnego, zawarcie kontraktu socjalnego, uregulowanie sytuacji prawnej i finansowej oraz terapia długookresowa.

W F-10 model zawiera 11 punktów. Kolejno mówiono o: udzieleniu pomocy podstawowej (umieszczenie w bezpiecznym miejscu, nakarmienie, umycie i odwyszawienie, ubranie, zapewnienie noclegu), zebranie możliwie kompletnej informacji o osobie (stan majątkowy, rodzinny, zdrowotny), objęcie należnymi świadczeniami, ustalenie źródeł finansowania pomocy, rejestracja w urzędzie pracy, szkolenia, terapia (własna, uzależnień, wzmacnianie motywacji), nauka funkcjonowania w społeczeństwie (gospodarowanie pieniędzmi, nawiązywanie relacji, odnawianie więzi ze środowiskiem), pomoc w znalezieniu zatrudnienia, czasowe umieszczenie w mieszkaniu chronionym, stopniowe usamodzielnienie. Oprócz wymienionych w innych fokusach instytucji tu proponuje się jeszcze zaangażować urząd pracy oraz Kościół. Równie rozbudowany model zaproponowano w F-27; składa się on z dziewięciu etapów. Etap pierwszy – straż miejska dostarcza osobę bezdomną do nowej i proponowanej w omawianym modelu instytucji – tzw. centrum pomocy. Etap drugi – w centrum przeprowadzany jest wywiad wstępny oraz udzielana jest pomoc higieniczna, medyczna i detoksykacyjna. Na etapie trzecim zapewnia się osobie właściwe dla niej zakwaterowanie. Etap czwarty – leczenie i terapia, kolejny – objęcie indywidualnym programem wychodzenia z bezdomności. Etap szósty to praca nad odtworzeniem więzi społecznych i rodzinnych, siódmy – powrót na rynek pracy (przy zaangażowaniu urzędu pracy). Etap ósmy – umieszczenie w lokalu treningowym (miałby stanowić własność NGO, nadzór prowadziłby pracownik socjalny). Etap dziewiąty to otrzymanie mieszkania socjalnego (najlepiej samodzielnie remontowanego przez bezdomnych) przez najlepiej rokujące osoby. Mieszkania stanowiłyby własność samorządu.

Również wieloetapowy model zaproponowano w F-31. Wyłoniono dziesięć etapów pomocy. Pierwszy – zdiagnozowanie stanu zdrowia, sytuacji i potrzeb. Drugi – udzielenie pomocy podstawowej (posiłek, kąpiel, odzież). Trzeci to zapewnienie miejsca zamieszkania (schronisko, starania o lokal socjalny). Etap czwarty – wywiad środowiskowy (ustalenie przyczyn bezdomności), kolejne – objęcie leczeniem i terapią, następnie objęcie należnymi świadczeniami. Etap siódmy to rejestracja w urzędzie pracy (szkolenia zawodowe, motywacyjne); ósmy – objęcie systemem pracy chronionej. Etap dziewiąty to stopniowe usamodzielnianie (złożony z trzech etapów: osoba bezdomna pozostaje w schronisku do czasu, aż będzie w stanie się utrzymać; odpracowuje świadczenia – uczy się pracować i czuje się potrzebna; otrzymuje mieszkanie przejściowe bez początkowej konieczności ponoszenia opłat, które z czasem są zwiększane w kierunku całkowitego usamodzielnienia się. Etap ostatni – pomoc socjalna na każdym etapie (stały opiekun).

W F-13 model pomocy proponowano oprzeć na czterech założeniach: mobilizowaniu klienta do wychodzenia z bezdomności poprzez ograniczenie czasu, na jaki przyznawana jest pomoc, prowadzeniu pracy socjalnej zarówno w OPS, jak i NGO przez fachową kadre, dobrej diagnozie sytuacji bezdomnego, aktywizacji zawodowej bezdomnego. Dokładną diagnozę przyczyn bezdomności danej osoby, kompleksowe działania pomocowe i działania aktywizacyjne – jako etapy modelu pomocowego – zaproponowano również w F-24. Etap pierwszy miałyby prowadzić tu niejako do selekcji – chodziłoby o zakwalifikowanie do kompleksowej pomocy tych osób, które jej rzeczywiście potrzebują i są chętne do działań aktywizacyjnych. Etap drugi obejmuje szerokie spektrum działań (pomoc lokalowa, prawna, psychologiczna itp.). Etap trzeci to działania w ramach reguł określonych kontrak-

tem socjalnym. Kontrakt taki powinien być ograniczony w czasie i zakładać możliwości egzekwowania zobowiązań od osoby, która z niego korzysta. Priorytetowo charakteryzowano także model pomocy w F-15, wymieniając: terapię uzależnień, pomoc prawną, aktywizację zawodową, uregulowanie sytuacji rodzinnej. Także cztery etapy/priorytety zaproponowano w F-16, choć każdy z tych etapów nieco bardziej uszczegółowiono. Jako pierwsze wymieniono działania o charakterze higienicznym. Drugi etap to przekazanie do ośrodka (ten dzieli się na terapię, przekwalifikowanie zawodowe, szkolenia i wdrażanie do pracy). Etap trzeci to stopniowe usamodzielnienie (podzielony na pracę chronioną, doraźną pomoc socjalną i psychologiczną, opiekę trenera i dostęp przez 24 godziny do telefonu zaufania). Etap czwarty to uzyskanie mieszkania socjalnego o podstawowym standardzie (przy czym zdaniem badanych może być on realizowany praktycznie dopiero po roku od rozpoczęcia działań pomocowych).

W F-18 zaproponowano po prostu zindywidualizowanie pomocy prowadzonej na podstawie pogłębionej diagnozy bezdomności, najlepiej w ścisłej współpracy z rodziną danej osoby. To podstawowy warunek jej aktywizacji i resocjalizacji. Równie zwięźle wypowiedziano się w F-21 i 22 – proces pomocy powinien zacząć się od ustalenia planu wychodzenia z bezdomności (w F-22 używano nomenklatury „kontrakt socjalny”). Następnie takiej osobie należy zapewnić mieszkanie – najpierw tymczasowo, a po znalezieniu pracy – na dłużej. W F-23, poza indywidualizowaniem pomocy, za modelowe uznano przekazywany beneficjenta po okresie wspomagania przez OPS pod opiekę odpowiedniej organizacji pozarządowej, przy zachowaniu jednak kontaktu z pracownikiem socjalnym. W F-25, przy podobnych założeniach, stwierdzono, że osobie takiej powinny w różnych kwestiach i na różnych etapach pomocy pomagać różne, wyspecjalizowane organizacje społeczne. Każda z nich zajmowałaby się innym etapem wyprowadzania takiej osoby z bezdomności. To zakłada jednak dobry przepływ informacji między takimi organizacjami.

W F-26 zwrócono uwagę na konieczność położenia większego nacisku na działania profilaktyczne, np. kampanie społeczne dotyczące przyczyn i skutków bezdomności oraz na pracę z rodzinami i grupami ryzyka, z których wywodzą się osoby bezdomne. Na poziomie powiatów mogłyby powstać centra koordynujące tego typu działania. Ważne także, by programy pomocowe dotyczyły nie tylko aktywizacji zawodowej, ale także rekonstrukcji więzi społecznych.

Oryginalne rozwiązanie zaproponowano w F-28. Placówki pomocowe powinny być zintegrowane w ramach tzw. zespołów interdyscyplinarnych. Rodzaj placówki powinien być dopasowany do stanu zdrowia danej osoby oraz do jej światopoglądu. Mieszkańcy danej placówki mogliby funkcjonować wielopokoleniowo (w sensie stanowienia dla siebie niejako rodziny zastępczej).

Można tu mówić o dwóch kwestiach. Pierwsza odnosi się do postulowanych reform w zakresie systemu pomocy dla osób bezdomnych. Tu domagano się: większych środków (najlepiej zewnętrznych), standaryzacji usług, wzmocnienia kadrowego i lepszych wynagrodzeń. Druga dotyczyła postulowanego modelu pomocy. W tym zakresie konstruowano bardziej lub mniej rozbudowane modele pomocy, o większej lub mniejszej możliwości realizacji w praktyce (choć wydaje się, że uczestnicy fokusów zrozumieli związane z tym pytanie dość teoretycznie i możliwości realizacji danych rozwiązań nie stanowiły kryterium przy ich konstruowaniu.) Domagano się: indywidualizacji pomocy, pogłębionych programów resocjalizacyjno-aktywizujących, przeniesienia obsługi instytucjonalnej z gmin do powiatów (ewentualnie tworzenia na ich poziomie nowych instytucji zintegrowanej pomocy), zwiększenia finansowania (środki zewnętrzne) na efektywniejszą pomoc (programy związane z pracą i zapewnieniem mieszkania).

## **12. Postulowane zasady współpracy NGO i OPS oraz sposoby finansowania działań NGO**

### **12.1. Postulowane zasady współpracy**

W 24 na 34 fokusy stwierdzono, że najlepiej byłoby wówczas, gdyby OPS zajmował się pracą administracyjną i koordynującą oraz finansował działania NGO, które z kolei zajmowałyby się bezpośrednimi działaniami pomocowymi. Opinię taką jednoznacznie sformułowano w F-1, 2, 6, 7 (tu wskazano jednak zagrożenie – ścisła realizacja usług przez NGO zleczanych wyłącznie przez OPS może skutkować etatyzacją organizacji społecznych), 8 (z zastrzeżeniem, że NGO powinny dodatkowo szukać własnych środków na swoją działalność, a OPS powinny być jedynie koordynatorem. Podobnie funkcję koordynującą jako główną widziano w F-12), 9, 10, 18, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 34.

W F-3 za główną zasadę współpracy uznano partnerstwo oraz jasno sprecyzowany podział obowiązków. Ponadto NGO mogłyby mieć wpływ na ustalanie wysokości budżetu przeznaczanego na pomoc osobom bezdomnym. W F-13 również postrzegano koordynację jako zasadę przewodnią, ale umieszczano ją na poziomie powiatu. Podobnie w F-24. W F-14 i 17 kładziono akcent na spotkania kierowników OPS i NGO. W F-19 podkreślano zasadę partnerstwa, która nie musi być obudowana żadnymi ustaleniami o charakterze formalnym.

W tej powszechnej opinii zróżnicowane było jedynie rozłożenie akcentów, tzn. ile obowiązków mogłyby przejąć NGO (np. w F-12 stwierdzono, że wręcz wszystkie, łącznie z pracą socjalną, a w F-20, że NGO powinny zapisywać w swoich statutach realizację pomocy dla osób bezdomnych). NGO powinny realizować pomoc w prowadzonych przez siebie placówkach zatrudniających odpowiednich specjalistów.

W kolejnych trzech przypadkach (F-11, 15 i 16) uznano, że dobrze jest, jak jest. Uczestnicy F-14, 17 nie mieli wyrobionego zdania i zgłaszali możliwość realizacji takiej współpracy poprzez spotkania kierowników OPS i NGO. W F-5 nie podano żadnych zasad, a jedynie wspólne działania o bliżej nieokreślonej podstawie. W F-30 natomiast twierdzono, że OPS powinien mieć bazę danych osób bezdomnych i pełne prerogatywy do decydowania, które osoby i do jakiej placówki kierować (przy czym placówki prowadzone byłyby przez NGO).

Krótko podsumowując, zasady współpracy formułowane były głównie przez przedstawicieli OPS. Nie dziwi zatem fakt, że stawiają tę instytucję na uprzywilejowanej pozycji. OPS widziałyby siebie w roli diagnostycznej (określanie problemu i jego zakresu), koordynującej (kwestie biurokratyczno-formalne) oraz dysponującej (finansowanie wybranych NGO i ich placówek, łącznie z decyzjami przydzielającymi osoby do tych placówek). W tym układzie NGO redukowane są do roli podwykonawcy i to bez jakiegoś znaczącego głosu (nie wspomniano bowiem zbyt wiele o partnerstwie czy wspólnym planowaniu zadań lub strategii pomocowych). Taki model można chyba nazwać paternalistycznym o pionowej strukturze odpowiedzialności. Jego cechą charakterystyczną jest rezerwowanie funkcji koordynujących i zarządzających oraz praktycznie pełnej kontroli nad budżetem pomocowym dla OPS i postrzeganie NGO jako podwykonawcy lub usługodawcy.

## 12.2. Sposoby finansowania działań NGO

Tego typu poglądy znalazły odzwierciedlenie w proponowanych sposobach finansowania działań NGO. W 18 przypadkach opowiedziano się bardziej lub mniej jednoznacznie za dotacjami. Argumenty (jeśli je w ogóle ujawniano) były tu różne: większa korzyść dla NGO (opinia formułowana przez OPS – F-9), swoboda w rozdysponowywaniu (F-11), kontraktowanie byłoby mniej korzystne dla NGO (brak ciągłości) i groziłoby ich upadkiem (F-14, 18), rodziłoby bliżej nieokreślone komplikacje (F-12, 13; w F-4 twierdzono, że kontraktowanie mogłoby prowadzić do zawyżania liczby bezdomnych. Pogląd ten powtarzał się także w zbliżonej formie w F-31) lub byłoby trudne ze względu na mobilność osób bezdomnych (F-2), mogłoby też być droższe (F-15). Ponadto kontraktowanie wymaga określenia standardu usług (F-1, 17, 34) i jest utrudnione, dopóki takich standardów nie ma. Ich ewentualne istnienie krytykowano jednak dla odmiany w F-16, gdzie uznano, iż mogłyby prowadzić one do nadmiernej biurokracji.

Za kontraktowaniem opowiadano się w dużo mniejszej liczbie przypadków. W F-22 uznano, że to ogranicza biurokrację, także w F-32 (przy czym zaznaczono, że kontrakt nie musiałby pokrywać wszystkich kosztów). W pozostałych przypadkach preferowano system mieszany (F-5, 7, 19, 21, 24, 33 i 34), w którym obie formy – kontraktowanie i dotacje – współistniałyby równocześnie, przy czym w F-5 i F-7 określono proporcje obu form. W F-5 postulowano przeznaczać 40% środków na kontrakty i 60% na dotacje. W F-7 adekwatnie 20% na kontrakty i 80% na dotacje. W F-8 uznano, że system mógłby ewoluować – najpierw powinny dominować w nim dotacje, później, w miarę rozwoju działań NGO, można by stopniowo przechodzić na powierzanie usług. W F-24 podano kryteria, według których system dzieliłby się na dotacje i kontrakty. Pierwsze obejmowałyby usługi podstawowe (pomoc w zakresie np. żywności, opału), drugie zaś aktywizację i pomoc specjalistyczną. W F-3 oraz F-9 oświadczono wprost, że dotacje są lepsze dla NGO, zaś kontrakty dla OPS. W F-27 stwierdzono, że dotacje mają sens, jeśli zabezpieczają 80% środków i mają charakter długoterminowy (są przekazywane przez co najmniej trzy lata).

*OPS sytuują się na pozycji uprzywilejowanej w stosunku do NGO. Czują się kompetentne do zarządzania i planowania całym procesem pomocy. NGO sprowadzane są do roli podwykonawców systemu. OPS preferują obecnie system dotacji (dla dobra NGO i z powodu braku standaryzacji usług pomocowych) lub system mieszany. Trudno powiedzieć na podstawie niniejszych badań, jaki system preferowałyby NGO. Ich wypowiedzi w tej kwestii miały charakter szczątkowy, na ogół jednogłośny z OPS. Strukturyzacja poglądów nawiązująca do konstrukcji pytania 2a/5 (trzy podpunkty) nie jest możliwa, ponieważ nie znalazły one odzwierciedlenia w analizowanych dyskusjach fokusowych.*

## 13. Wnioski

Pomoc dla osób bezdomnych finansowana jest głównie ze środków gminnych lub – rzadziej – ze środków wojewódzkich oraz centralnych (ministerstwo). Nie korzysta się zarazem ze środków EFS jako źródła potencjalnego finansowania działań pomocowych. Trudno także o uzyskanie szczegółowych danych finansowych z już realizowanych działań pomocowych, mimo iż powinny stanowić one informacje ogólnie dostępne.

Na poziomie wojewódzkim opracowana została strategia walki z bezdomnością. Okazuje się jednak, że istnieje powszechny brak znajomości jej zapisów lub traktowanie jej jako

dokumentu biurokratycznego i nieprzydatnego, zastępowanego na miejscu raczej strategiami bardziej lokalnymi – gminnymi. Opinie NGO i OPS nie różnią się. NGO (może z powodu mniejszej reprezentacji w badaniu) wykazywały się znacznie większą nieznaną istnienia dokumentu niż OPS.

Brak koordynacji na poziomie województwa, jeśli pojmować ją jako działanie w jakiejś mierze sformalizowane. Brak również sformalizowanej koordynacji na poziomie gminnym, jeśli nie brać pod uwagę koniecznej wymiany informacji między urzędami. Brak ów substytuowany jest działaniem zespołów kryzysowych lub współpracą spontaniczną, mającą charakter wymiany informacji między kierownikami OPS na gruncie kontaktów prywatnych.

Brak oceny efektywności pomocy. Również problem jej pomiaru jest nie do końca zrozumiały, stąd mieszanie prób myślenia efektywnościowego ze sprawozdawczym, a pojęcia efektywności ze skutecznością.

Brak myślenia kategoriami wskaźnikowymi, tzn. prób skonstruowania miar oceny zastosowanych działań. Zastępowano je sprawozdawczością lub kategoriami definiowanymi na poziomie na tyle wstępnym, ogólnym i niemierzalnym, że uczynienie z nich miary (i przełożenie na język wskaźników) wydaje się procesem niezwykle długotrwałym, jeśli w ogóle możliwym. Odwoływano się przy tym często do myślenia życzeniowego, np. monitorowanie losów, zapewnienie pracy itd. Propozycje w wielu przypadkach były formułowane w tych środowiskach, w których wcześniej przyznano, iż brak jest oceny skuteczności podejmowanych działań pomocowych. Nie stworzono także żadnej propozycji oceny wskaźników. Koncentrowano się na ich funkcji informacyjnej, praktycznie bez odwoływania się do kategorii sukcesu lub porażki, a więc efektywności lub nieefektywności, skuteczności lub nieskuteczności pomocy.

Współpraca między OPS a NGO jest zjawiskiem realnym choć występuje z różnym natężeniem. Czynnikiem kluczowym zdaje się być tu obszar geograficzny, na którym ona zachodzi. Widoczna jest w miastach i rzadko na terenach wiejskich. Jest to konsekwencją miejsc przebywania osób bezdomnych. Wydaje się także, iż obie strony współpracy nie mają w niej równej pozycji (NGO jest stroną słabszą, bardziej zależną od OPS). Uwarunkowana jest także czynnikami nieinstytucjonalnymi: osobistą znajomością, nieformalną wymianą informacji itp. Trudno natomiast powiedzieć, jaki wpływ na skuteczność działań miał fakt występowania współpracy, uczestnicy fokusów nie odwoływali się bowiem do konkretnych przypadków, pozostając w sferze deklaracyjnie wypowiedzianych korzyści z niej płynących.

Także w aspekcie oceny przepisów prawnych czynnikiem zasadniczym była geografia. Inne opinie miały bowiem gminy wiejskie, inne miejskie. Odnosiło się to zwłaszcza do prawnych kwestii związanych z meldunkiem (kwestia płacenia przez gminy pochodzenia osób bezdomnych gminom, w których te osoby przebywają, czyli głównie większym ośrodkom miejskim). Oprócz przypadków, w których nie zgłaszano uwag pod adresem istniejących rozwiązań prawnych, w wielu przypadkach formułowano pewne postulaty. Krytyka stanu istniejącego mieszała się jednak ze zdaniem postulatycznymi. Stąd zdania krytyczne można chyba traktować także postulatycznie. W tym kontekście padło szereg wypowiedzi postulujących kilka kierunków zmian: elastyczność pomocy, rozbudowa możliwości pomocy (nie tylko poprzez zwiększanie nakładów, ale także uprawnień instytucji pomagających), rozbudowa partnerstwa z NGO, która powinna znaleźć odzwierciedlenie także w zapisach prawnych i ewentualnie bardziej standaryzowanych procedurach pomocy.

OPS postulowały finansowe odciążenie gminy i przerzucenie kosztów pomocy albo na budżet państwa (identyfikowany głównie pod hasłem ministerstwa), albo – choć rzadziej – na podmioty społeczne (NGO). Brak jednocześnie wątków o potencjalnej racjonalności

zacji budżetu w aktualnym układzie prawnym. NGO wskazywały na brak ujednoczonych procedur, które można by przekładać na stawki i finansowanie, niedogodności procedur konkursowych oraz małą, niezależną od organizacji społecznych elastyczność w gospodarowaniu pozyskiwanymi środkami

Polityka społeczna jest niewydolna. Nie było głosu, który prezentowałby inną opinię. Przyczyny niewydolności są złożone, ale zasadniczo zewnętrzne względem badanego środowiska (przynajmniej w jego opinii). Uwidocznił się także swoisty rozdźwięk – uczestnicy badania, choć formalnie pracownicy samorządowi, bardziej zdawali się być związani opiniami z pionową strukturą obszaru polityki społecznej niż z lokalną wspólnotą i jej władzami, w której działają. Innymi słowy, bardziej postrzegali się jako realizatorzy, wykonawcy lokalni ogólnej polityki społecznej niż jej lokalni animatorzy. Widoczna jest także pewna różnica w głosach przedstawicieli OPS i NGO. O ile OPS narzekały przede wszystkim na brak wytycznych, brak środków, za mały budżet do potrzeb, o tyle NGO mówiły o brakach kadrowych i braku możliwości ich uzupełnienia, braku szkoleń, nadmiernej biurokracji prowadzącej niekiedy do ich lekceważenia, braku dostępu do bardziej zaawansowanych form pomocy i nieelastyczności pomocy świadczonej przez OPS.

Współpraca OPS i NGO wcale nie jest zjawiskiem aż tak powszechnym i jednoznacznie pozytywnie odbieranym. Na opinie wynikające z doświadczeń nakładają się jednak elementy życzeniowe i wynikające z usytuowania osób dominujących w badaniu. Dlatego zapewne nie ma praktycznie opinii o możliwości konkurowania NGO z OPS, są za to „paternalistyczne” oceny OPS względem NGO. Widoczna była także rozbieżność między liczbą tych fokusów, w których wypowiedziano się na temat współpracy, a liczbą tych, w których nie odniesiono się do ewentualnych zmian w jej zakresie. Ogólnych wypowiedzi na temat współpracy było więcej niż wypowiedzi na temat zmian. Może to świadczyć o braku głębszej refleksji na ten temat (przynajmniej w tych przypadkach, w których zabrano głos w pierwszej sprawie, a nie wypowiedziano się jednocześnie w drugiej). W zgłaszanych postulatach dotyczących współpracy widać przesunięcia akcentów pomiędzy NGO a OPS. Propozycje pierwszych oscyływały wokół problemów budżetowych, koordynacyjnych oraz kadrowych, drugich częściej wokół problemów organizacyjnych (biurokratycznych) i szkoleniowych.

Można tu mówić o dwóch kwestiach. Pierwsza odnosi się do postulowanych reform w zakresie systemu pomocy dla osób bezdomnych. Tu domagano się: większych środków (najlepiej zewnętrznych), standaryzacji usług, wzmocnienia kadrowego i lepszych wynagrodzeń. Druga dotyczyła postulowanego modelu pomocy. W tym zakresie konstruowano bardziej lub mniej rozbudowane modele pomocy, o większej lub mniejszej możliwości realizacji w praktyce (choć wydaje się, że uczestnicy fokusów zrozumieli związane z tym pytanie dość teoretycznie i możliwości realizacji danych rozwiązań nie były kryterium przy ich konstruowaniu). Domagano się: indywidualizacji pomocy, pogłębionych programów resocjalizacyjno-aktywizujących, przeniesienia obsługi instytucjonalnej z gmin do powiatów (ewentualnie tworzenia na ich poziomie nowych instytucji zintegrowanej pomocy), zwiększenia finansowania (środki zewnętrzne) na efektywniejszą pomoc (programy związane z pracą i zapewnieniem mieszkania).

OPS sytuują się na pozycji uprzywilejowanej w stosunku do NGO. Czują się kompetentne do zarządzania i planowania całym procesem pomocy. NGO sprowadzane są do roli podwykonawców systemu. OPS preferują obecnie system dotacji (dla dobra NGO i z powodu braku standaryzacji usług pomocowych) lub system mieszany. Trudno powiedzieć na podstawie tych badań, jaki system preferowałyby NGO. Ich wypowiedzi w tej kwestii miały charakter szczytkowy, na ogół jednogłosny z OPS.

## ZAKOŃCZENIE – UWAGI KOŃCOWE I REKOMENDACJE

Wyniki badań przeprowadzonych z pracownikami socjalnymi instytucji działającymi w obszarze szeroko rozumianej pomocy społecznej pozwalają na sformułowanie następujących rekomendacji:

- Istotne jest, aby poprzez znajomość dokumentów o charakterze strategicznym pracownicy socjalni posiadali spójną, wieloletnią wizję działań pomocowych na rzecz osób bezdomnych, korzystając z rzetelnej diagnozy problemów społecznych sporządzonej przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej. Ważne jest wskazanie przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej na terenie województwa i gmin dobrze przemyślanego systemu wsparcia, zawierającego działania profilaktyczne, osłonowe i integracyjne umożliwiające wychodzenie z bezdomności oraz instytucji ponadlokalnych odpowiedzialnych za ich koordynację z jasno określonym zakresem zadań, podziałem kompetencyjnym, bowiem integracyjne funkcje powiatu i województwa dotychczas się nie wykrystalizowały.

- Istnieje konieczność zwiększenia potencjału lokalowego ośrodków pomocy społecznej, w szczególności zapewnienia odpowiednich pomieszczeń do prowadzenia indywidualnych rozmów z osobami wymagającymi wsparcia.

- W procesie integracji społeczno-zawodowej osób bezdomnych należy koniecznie zwrócić większą uwagę i poczynić większe nakłady finansowe na zapewnienie stosownych lokali socjalnych/mieszkań treningowych i wspieranych, będących skutecznym narzędziem w wychodzeniu z bezdomności, albowiem pomijanie czynnika mieszkaniowego przyczynia się do powstania bariery w odzyskaniu samodzielności życiowej.

- Istnieje konieczność tworzenia dodatkowych placówek dysponujących miejscami dla osób bezdomnych wymagających stałego wsparcia, zapewniających całodobową opiekę. Wyodrębnienie i rozwój tego typu ośrodków umożliwi ich specjalizację i oddzieli osoby nie rokujące usamodzielnienia od tych, którzy mogą uczestniczyć w programach integracji społecznej i zawodowej.

- Istnieje potrzeba upowszechnienia i wdrożenia nowoczesnych metod pracy socjalnej z bezdomnymi, w szczególności *streetworkingu* i metody asystowania oraz zwiększenia udziału metody środowiskowej i metody grupowej.

- Konieczne jest dalsze upowszechnianie ważnego narzędzia w pracy socjalnej z bezdomnymi, jakim jest indywidualny program wychodzenia z bezdomności. Istotne jest podjęcie współpracy opartej zarówno na prawach, jak również na jasno określonych obowiązkach osoby bezdomnej.

- Istnieje pilna potrzeba prowadzenia stałego monitoringu osób wychodzących z bezdomności oraz zapewnienia pomocy następczej bezdomnym kończącym indywidualny program wychodzenia z bezdomności, w szczególności po otrzymaniu mieszkania komunalnego lub socjalnego. Braki w tym zakresie mogą uniemożliwić odpowiednie dostosowanie

wanie działania w ramach procesu integracji społeczno-zawodowej do progresu lub regresu osoby usamodzielniającej się.

- Konieczne jest zwiększenie roli oceniania skuteczności pomocy świadczonej osobom bezdomnym. Niezmiernie przydatne i istotne przy ocenianiu skuteczności pomocy świadczonej bezdomnym przez pracowników socjalnych OPS i NGO w większym zakresie niż dotychczas mogą być kontrakty socjalne i indywidualne programy wychodzenia z bezdomności, umożliwiające monitorowanie zmian zachodzących w osobach korzystających ze wsparcia oraz dostosowanie oferty.

- Ważny element w działalności zawodowej pracownika socjalnego powinna stanowić superwizja. Należy zwiększyć zakres superwizji pracy socjalnej, w szczególności wspomagającej proces oceny skuteczności niesionej pomocy. Najkorzystniejszym rozwiązaniem byłoby skorzystanie z usług superwizora zewnętrznego, zachowującego obiektywizm i dystans do realizowanego planu pomocy.

- Istotne znaczenie w procesie integracji społeczno-zawodowej ma dalsze zwiększenie w ośrodkach pomocy społecznej usług o charakterze aktywizacyjnym skierowanych do osób bezdomnych.

- Lokalne władze powinny zwiększyć zainteresowanie problematyką socjalną oraz dokonać krytycznej analizy istniejącego systemu wsparcia osób bezdomnych na terenie gminy. W tym zakresie istotna jest rola pracowników socjalnych obu sektorów mogących przedstawić nurtujące ich problemy i lobbować u władz samorządowych realizujących lokalną politykę społeczną, w szczególności należałoby zwrócić uwagę na zaniedbania w polityce mieszkaniowej.

- Istnieje konieczność dalszego zwiększenia partycypacji osób bezdomnych w znajdowaniu rozwiązań ich trudnej sytuacji. Ważne jest, aby bezdomni, poza wskazanymi przez respondentów działaniami o charakterze konsultacyjnym, uczestniczyli również w planowaniu dotyczących ich działań pomocowych, realizacji tych działań oraz ocenie, tym samym mając prawo i możliwość szerszego oddziaływania na formę i kształt świadczonych im usług. W działaniach tych powinny również aktywnie uczestniczyć organizacje społeczne zajmujące się osobami wykluczonymi.

- Ze środków finansowych pozostających w gestii gmin należy pilnie polepszyć warunki lokalowe ośrodków pomocy społecznej, w szczególności w zakresie wydzielenia w placówkach pomieszczeń do prowadzenia indywidualnych rozmów z bezdomnymi korzystającymi ze wsparcia.

- Istnieje konieczność usunięcia braków we współpracy międzysektorowej dotyczących działań integracyjnych, tj. zapewnienia mieszkań chronionych/treningowych, mieszkań socjalnych/komunalnych, prowadzenia zatrudnienia socjalnego, zorganizowania przygotowania zawodowego/stażu u pracodawcy, realizacji wspólnych projektów socjalnych, szkoleń zawodowych, prowadzenia pośrednictwa pracy.

- W większym zakresie powinna być wykorzystywana metoda projektowa ułatwiająca poprzez udział głównych zainteresowanych wprowadzić pożądane zmiany w środowisku społecznym. Należałoby też zwiększyć liczbę projektów partnerskich na rzecz ludzi doświadczających bezdomności, w szczególności finansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego.

- Skuteczna pomoc osobom bezdomnym wymaga dalszego, bardziej systematycznego współdziałania międzysektorowego oraz określenia jasnych zasad podziału kompetencji w zakresie pomocy na terenie gminy i województwa.

- Widoczna jest wyraźna komplementarność ośrodków pomocy społecznej i organizacji pozarządowych, polegająca się przede wszystkim na koncentracji działań na częściowo



odmiennym zakresie świadczonych usług, tj. OPS prowadzi sprawy organizacyjne i finansowe, natomiast NGO świadczy usługi dla bezdomnych, zapewniając nocleg i żywność. Stwierdzając wyraźną specjalizację organizacji pozarządowych w zakresie określonych usług związanych z kompleksowym zorganizowaniem schronienia i wyżywienia dla osób doświadczających bezdomności, wydaje się pożądane, wypracowanie takich rozwiązań, które zwiększą poziom realizacji projektów społecznych w partnerstwie, a także zlecenia przez OPS do realizacji zadań o charakterze uzupełniającym, w szczególności w drodze konkursu ofert określonego ustawą o pomocy społecznej lub dokonywania przez OPS zakupu usług w drodze procedury określonej w ustawie prawo zamówień publicznych. Możliwe jest finansowanie usług z budżetu gminy, a przy realizacji projektów partnerskich dodatkowo ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

- Pomoc po części udzielaną tym samym osobom, doświadczającym problemu bezdomności, a świadczona przez ośrodki pomocy społecznej i organizacje pozarządowe stwarza dobre podstawy do podejmowania wspólnych międzysektorowych przedsięwzięć. Istnieje pilna potrzeba stworzenia warunków, aby deklarowana przez zdecydowaną większość pracowników socjalnych współpraca i komplementarność znalazła pełne odzwierciedlenie w prowadzeniu wspólnych działań. Ośrodki pomocy społecznej w większym zakresie powinny inicjować tworzenie lokalnych partnerstw, uzupełniających i rozszerzających ich ofertę. Proponujemy, aby władze samorządowe szczebla wojewódzkiego i gminnego zadbały o ułatwienia w zakresie bieżącej wymiany informacji między sektorami, regularnych konsultacji mających na celu prowadzenie skutecznej lokalnej polityki społecznej i o zdecydowane zwiększenie liczby wspólnych partnerskich projektów socjalnych.

- Szczególnie istotną kwestią w zakresie działań na rzecz ludzi doświadczających bezdomności jest określenie spójnej wizji niesienia im wsparcia, określającej jednoznacznie podmioty odpowiedzialne, jak i charakter świadczonych usług, począwszy od prewencji, poprzez interwencję, a na integracji społeczno-zawodowej kończąc.

- Tylko 1/3 badanych dostrzega występowanie potrzeby zwiększenia współpracy między ośrodkami pomocy społecznej a organizacjami pozarządowymi w sytuacji, gdy jedynie przeszło połowa badanych wskazała, że usługi o charakterze aktywizacyjnym kierowane do bezdomnych były wystarczające. Wydaje się uzasadnione wprowadzenie w większym zakresie wspólnych i skoordynowanych oddziaływań aktywizacyjnych przez pracowników obu sektorów. Sprzyjać to niewątpliwie będzie zwiększeniu skuteczności kooperujących podmiotów.

- Badanie wykazało, iż większość respondentów stwierdza występowanie potrzeby i możliwości wypracowania wspólnej OPS i NGO strategii rozwiązywania problemu bezdomności na terenie gminy. Należy stworzyć warunki organizacyjne, aby deklarowane potrzeby i dogodne warunki do jej przygotowania i wdrażania mogły znaleźć odzwierciedlenie w pracach nad dokumentami o charakterze strategicznym i kształtować również myślenie pracowników obu sektorów w kategoriach strategicznych.

- Uważamy, że powinno się propagować wdrożenie rozwiązań modelowych pomocy osobom bezdomnym i standaryzacji świadczonych im usług, wraz ze stosownymi zmianami legislacyjnymi sankcjonującymi dokonujący się podział rodzajów działań pomiędzy poszczególne podmioty samorządowe i pozarządowe, w którym to ośrodkom pomocy społecznej przypisuje się różnorodne wsparcia finansowe i prowadzenie spraw urzędowych dotyczących ubezpieczenia społecznego i zdrowotnego, a organizacje III sektora czyni się odpowiedzialnymi za zapewnienie schronienia – dachu nad głową, usług służących zachowaniu higieny oraz świadczących okresową i długotrwałą pomoc medyczną. Pozostały zakres działań pomocowych określono jako obszar współdziałania OPS i NGO, w szcze-

gólności: terapia, poradnictwo, szkolenia i pośrednictwo pracy – szeroko rozumiana integracja społeczna i zawodowa.

Z analiz w części drugiej tego opracowania można wysnuć trzy wnioski natury ogólnej. Mogą one być także w jakiejś mierze rekomendacjami adresowanymi do *policy makers* na różnych szczeblach realizacji polityki walki z bezdomnością. Po pierwsze, nie ma chyba zbyt dobrej koordynacji między szczeblem krajowym i regionalnym (w sensie: województwo) a lokalnym. Opracowywane na poziomie regionalnym dokumenty i strategie nie znajdują zastosowania w rzeczywistości lokalnej, na poziomie której albo pozostają nieznanne, albo ich ocena nie jest pozytywna. Tu rodzi się dodatkowe pytanie – w jakiej mierze przy ich powstaniu partycypował ów lokalny szczebel lub jego reprezentanci? Nie wiadomo, czy z tego powodu, czy też z innych jeszcze przyczyn nie korzystano praktycznie na poziomie lokalnym ze środków EFS. Warto chyba więc postulować, by w przyszłości tego typu działania, podejmowane zwłaszcza na wyższych szczeblach, nie abstrahowały od rzeczywistości lokalnej, a raczej by przy ich tworzeniu partnerzy lokalni mieli wyraźny udział.

Po drugie, zaobserwowano brak powszechności współpracy i koordynacji działań na różnych poziomach i szczeblach oraz między różnymi podmiotami. Chodzi tu o współpracę ujętą jednak w pewne reguły, podlegającą zasadom regulacyjnym i mającą charakter trwałości. W praktyce widoczny był – wspomniany już – brak kontaktów w ramach systemu „w pionie” oraz doraźność wspólnych działań na poziomie lokalnym. Także współpraca między OPS a organizacjami społecznymi przybierała charakter raczej doraźny lub zrutynizowany (NGO odpowiedzialne były za prowadzenie noclegowni, a OPS za finanse, pracę socjalną i ewentualnie kwestie koncepcyjne). Pora chyba na zaprzestanie odwoływania się do konieczności współpracy jak do ogólnego hasła i traktowanie jej jak zaklęcia lub frazesu. Najwyższy czas na określenie miejsc, gdzie jest ona konieczna lub nie oraz jasne sformułowanie stabilizujących ją zasad.

Po trzecie, powszechnie wybrzmiewał pogląd o nieefektywności i niewydolności polityki społecznej w odniesieniu do problemu bezdomności. Jednak ani przedstawiciele OPS, ani NGO nie potrafili jednoznacznie zaproponować jakichś wskaźników, dzięki którym można by zdiagnozować i pokusić się o ocenę, a w przyszłości próbę poprawy efektywności podejmowanych działań. Proponowane wskaźniki były albo „niemierzalne”, albo były powtórzeniem nazw podejmowanych działań (np. dostarczanie żywności), albo miały charakter dalece abstrakcyjny i były trudne do zdefiniowania (np. liczba osób wychodzących z bezdomności). Często zgłaszanym postulatem była natomiast standaryzacja usług. Wydaje się ona jednak trudna do wprowadzenia w sytuacji, gdy brakuje umiejętności formułowania ocen efektywnościowych podejmowanych działań. Próby dokonywania ocen skuteczności lub efektywności podejmowanych działań często wydają się czymś zewnętrznym wobec podmiotów, które je podejmują. Taka audytowa filozofia prowadzi do zaniku umiejętności autorefleksji nad efektywnością działań i jest przyczyną formułowania uproszczonych postulatów (np. zwiększenia budżetu). W sytuacji niedostatku środków umiejętność oceny efektywności prowadzonej polityki już na szczeblu lokalnym jest niezmiernie ważna. Być może otwiera się tu przestrzeń dla dobrze pojętych działań szkoleniowych.



## A.2. Rozbudowa urządzeń infrastrukturalnych

| Zakres i rodzaj działań pomocowych   | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |          |   |            |            |                                  |            |            |  |          |          |                                |            |           |          |          |
|--|-----------------|--------------------------------------|----------|---|------------|------------|----------------------------------|------------|------------|--|----------|----------|--------------------------------|------------|-----------|----------|----------|
|  |                 | urzędy pracy                         |          | ośrodki pomocy społecznej (miejskie i/lub gminne) + pracownicy socjalni, specjalści |            |            | powiatowe centra pomocy rodzinie |            |            | NGO /Monar /Polski Komitet Pomocy Społecznej |          |          | ośrodki interwencji kryzysowej |            |           |          |          |
|  |                 | razem                                | OPS      | NGO   | razem      | OPS        | NGO                              | razem      | OPS        | NGO  | razem    | OPS      | NGO                            | razem      | OPS       | NGO      |          |
| <b>Rozbudowa urządzeń infrastrukturalnych</b>  | liczba<br>%     | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 0<br>0,0  | 4<br>100,0 | 3<br>75,0  | 1<br>25,0                        | 1<br>100,0 | 1<br>100,0 | 1<br>100,0                                   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 10<br>100,0                    | 8<br>80,0  | 2<br>20,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Budowa/rozbudowa domów, mieszkań socjalnych  | liczba<br>%     | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 0<br>0,0  | 2<br>100,0 | 1<br>50,0  | 1<br>50,0                        | 1<br>100,0 | 1<br>100,0 | 0<br>0,0                                     | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0  | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Budowa schroniska, noclegowni, ogrzewalni; budowa/rozbudowa ośrodków   | liczba<br>%     | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 0<br>0,0  | 2<br>100,0 | 2<br>100,0 | 0<br>0,0                         | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                                     | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 8<br>100,0                     | 6<br>75,0  | 2<br>25,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Budowa łaźni, pralni, węzłów sanitarnych   | liczba<br>%     | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                         | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                                     | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 1<br>100,0                     | 1<br>100,0 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Budowa stołówki, jadłodajni  | liczba<br>%     | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                         | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                                     | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 1<br>100,0                     | 1<br>100,0 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Inne, budowa oczyszczalni ścieków, zmniejszenie barier architektonicznych, budowa miejsc pracy, budowa drogi, rozbudowa przedszkoli, żłobków | liczba<br>%     | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                         | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                                     | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0  | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |

### A.3. Rozbudowa urządzeń infrastrukturalnych

| Zakres i rodzaj działań pomocowych  | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |          |          |                        |          |          |                     |          |          |          |
|---|-----------------|--------------------------------------|----------|----------|------------------------|----------|----------|---------------------|----------|----------|----------|
|   |                 | Inne (ośrodki zdrowia, szkoły)       |          |          | Policja, Straż Miejska |          |          | społeczność lokalna |          |          |          |
|   |                 | razem                                | OPS      | NGO      | razem                  | OPS      | NGO      | razem               | OPS      | NGO      | razem    |
| <b>Rozbudowa urządzeń infrastrukturalnych</b>   | liczba<br>%     | 119<br>100,0                         | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Budowa/rozbudowa domów, mieszkań socjalnych   | liczba<br>%     | 49<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Budowa schroniska, noclegowni, ogrzewalni; budowa/ rozbudowa ośrodków   | liczba<br>%     | 39<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Budowa łaźni, pralni, węzłów sanitarnych  | liczba<br>%     | 13<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Budowa stołówki, jadalni  | liczba<br>%     | 8<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Inne, budowa oczyszczalni ścieków, zniiesienie barier architektonicznych, budowa miejsc pracy, budowa drogi, rozbudowa przedszkoli, żłobków | liczba<br>%     | 10<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |

### B.1. Zasady organizacji

| Zakres i rodzaj działań pomocowych  | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |          |            |                          |            |           |                |            |          |                       |            |            |  |            |            |
|---|-----------------|--------------------------------------|----------|------------|--------------------------|------------|-----------|----------------|------------|----------|-----------------------|------------|------------|--|------------|------------|
|   |                 | dysponent<br>środków unijnych        |          |            | władze miasta<br>i gminy |            |           | władze powiatu |            |          | władze<br>województwa |            |            | władze centralne,<br>ministerstwa,<br>Sejm |            |            |
|   |                 | razem                                | OPS      | NGO        | razem                    | OPS        | NGO       | razem          | OPS        | NGO      | razem                 | OPS        | NGO        | razem                                      | OPS        | NGO        |
|   |                 | liczba                               | %        |            | liczba                   | %          |           | liczba         | %          |          | liczba                | %          |            | liczba                                     | %          |            |
| Zasady organizacji  | 66<br>100,0     | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 0<br>0,0   | 27<br>100,0              | 19<br>70,4 | 8<br>29,6 | 2<br>100,0     | 2<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 1<br>100,0 | 1<br>100,0 | 0<br>0,0                                   | 0<br>0,0   | 1<br>100,0 |
| Zmiana sposobu zarządzania, podejmowania decyzji  | 4<br>100,0      | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 1<br>100,0 | 1<br>100,0               | 0<br>0,0   | 0<br>0,0  | 0<br>0,0       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                                   | 0<br>0,0   | 1<br>100,0 |
| Zmiana struktury organizacji, tworzenie nowych działań  | 7<br>100,0      | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 3<br>100,0 | 3<br>100,0               | 0<br>0,0   | 0<br>0,0  | 1<br>100,0     | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                                   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   |
| Zwiększenie kadry   | 10<br>100,0     | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 4<br>100,0 | 4<br>100,0               | 2<br>50,0  | 2<br>50,0 | 0<br>0,0       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                                   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   |
| Motywowanie, zwiększenie wynagrodzenia dla pracowników  | 8<br>100,0      | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 3<br>100,0 | 3<br>100,0               | 0<br>0,0   | 0<br>0,0  | 0<br>0,0       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                                   | 1<br>100,0 | 0<br>0,0   |
| Zwiększenie współpracy różnych jednostek samorządowych, organizacji, społeczności lokalnych                   | 25<br>100,0     | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 8<br>100,0 | 8<br>100,0               | 4<br>50,0  | 4<br>50,0 | 1<br>100,0     | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                                   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   |
| Zwiększenie/polepszenie oferty dla bezdomnych, w tym szkoleń  | 5<br>100,0      | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 3<br>100,0 | 3<br>100,0               | 2<br>66,7  | 1<br>33,3 | 0<br>0,0       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                                   | 1<br>100,0 | 0<br>0,0   |
| Inne, dofinansowanie, polepszenie sytuacji lokalowej, monitoring in-sytuacji, łatwiejszy kontakt z bezdomnymi | 7<br>100,0      | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 5<br>100,0 | 5<br>100,0               | 4<br>80,0  | 1<br>20,0 | 0<br>0,0       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 1<br>100,0 | 1<br>100,0 | 0<br>0,0                                   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   |

**B.2. Zasady organizacji**

| Zakres i rodzaj działań pomocowych   | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |          |          |  |            |           |                                   |            |          |  |            |            |                                |          |          |
|--|-----------------|--------------------------------------|----------|----------|--|------------|-----------|-----------------------------------|------------|----------|--|------------|------------|--------------------------------|----------|----------|
|  |                 | urzędy pracy                         |          |          | ośrodki pomocy społecznej (miejskie i/lub gminne) + pracownicy socjalni, specjaliści |            |           | powiatowe centrum pomocy rodzinie |            |          | NGO /Monar /Polski Komitet Pomocy Społecznej |            |            | ośrodki interwencji kryzysowej |          |          |
|  |                 | razem                                | OPS      | NGO      | razem  | OPS        | NGO       | razem                             | OPS        | NGO      | razem  | OPS        | NGO        | razem                          | OPS      | NGO      |
| Zasady organizacji   | liczba<br>%     | 66<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 24<br>100,0  | 22<br>91,7 | 2<br>8,3  | 1<br>100,0                        | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 5<br>100,0 | 3<br>60,0  | 2<br>40,0                      | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Zmiana sposobu zarządzania, podejmowania decyzji   | liczba<br>%     | 4<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 2<br>100,0   | 1<br>50,0  | 1<br>50,0 | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Zmiana struktury organizacji, tworzenie nowych działań   | liczba<br>%     | 7<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 2<br>100,0   | 2<br>100,0 | 0<br>0,0  | 1<br>100,0                        | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Zwiększenie kadry  | liczba<br>%     | 10<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 6<br>100,0   | 6<br>100,0 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Motywowanie, zwiększenie wynagrodzenia dla pracowników   | liczba<br>%     | 8<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 4<br>100,0   | 4<br>100,0 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Zwiększenie współpracy różnych jednostek samorządowych, organizacji, społeczności lokalnych                  | liczba<br>%     | 25<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 9<br>100,0   | 8<br>88,9  | 1<br>11,1 | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 4<br>100,0 | 2<br>50,0  | 2<br>50,0                      | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Zwiększenie/polepszenie oferty dla bezdomnych, w tym szkoleń   | liczba<br>%     | 5<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 1<br>100,0 | 1<br>100,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Inne, dofinansowanie, polepszenie sytuacji lokalowej, monitoring instytucji, łatwiejszy kontakt z bezdomnymi | liczba<br>%     | 7<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 1<br>100,0   | 1<br>100,0 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |

### B.3. Zasady organizacji

| Zakres i rodzaj działań pomocowych  | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |            |                        |          |                     |          |                                |          |                        |            |                     |            |
|---|-----------------|--------------------------------------|------------|------------------------|----------|---------------------|----------|--------------------------------|----------|------------------------|------------|---------------------|------------|
|   |                 | Inne (ośrodki zdrowia, szkoły)       |            | Policja, Straż Miejska |          | społeczność lokalna |          | Inne (ośrodki zdrowia, szkoły) |          | Policja, Straż Miejska |            | społeczność lokalna |            |
|   |                 | razem                                | OPS        | NGO                    | razem    | OPS                 | NGO      | razem                          | OPS      | NGO                    | razem      | OPS                 | NGO        |
| Zasady organizacji  | liczba<br>%     | 66<br>100,0                          | 2<br>100,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 1<br>100,0 | 0<br>0,0            | 1<br>100,0 |
| Zmiana sposobu zarządzania, podejmowania decyzji  | liczba<br>%     | 4<br>100,0                           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0   | 0<br>0,0            | 0<br>0,0   |
| Zmiana struktury organizacji, tworzenie nowych działów  | liczba<br>%     | 7<br>100,0                           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0   | 0<br>0,0            | 0<br>0,0   |
| Zwiększenie kadry   | liczba<br>%     | 10<br>100,0                          | 0<br>0,0   | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0   | 0<br>0,0            | 0<br>0,0   |
| Motywowanie, zwiększenie wynagrodzenia dla pracowników  | liczba<br>%     | 8<br>100,0                           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0   | 0<br>0,0            | 0<br>0,0   |
| Zwiększenie współpracy różnych jednostek samorządowych, organizacji, społeczności lokalnych                   | liczba<br>%     | 25<br>100,0                          | 2<br>100,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 1<br>100,0 | 0<br>0,0            | 1<br>100,0 |
| Zwiększenie/polepszenie oferty dla bezdomnych, w tym szkoleń  | liczba<br>%     | 5<br>100,0                           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0   | 0<br>0,0            | 0<br>0,0   |
| Inne, dofinansowanie, polepszenie sytuacji lokalowej, monitoring in-sytuacji, łatwiejszy kontakt z bezdomnymi | liczba<br>%     | 7<br>100,0                           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0   | 0<br>0,0            | 0<br>0,0   |



**C.1. Świadczenia pieniężne, zasilki**

| Zakres i rodzaj działań pomocowych   | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |            |          |                          |           |             |                |          |          |                       |            |            |  |            |          |
|--|-----------------|--------------------------------------|------------|----------|--------------------------|-----------|-------------|----------------|----------|----------|-----------------------|------------|------------|--|------------|----------|
|  |                 | dysponent<br>środków unijnych        |            |          | władze miasta<br>i gminy |           |             | władze powiatu |          |          | władze<br>województwa |            |            | władze centralne,<br>ministerstwa, Sejm<br>NGO |            |          |
|  |                 | razem                                | OPS        | NGO      | razem                    | OPS       | NGO         | razem          | OPS      | NGO      | razem                 | OPS        | NGO        | razem  | OPS        | NGO      |
| Świadczenia pieniężne, zasilki   | liczba<br>%     | 73<br>100,0                          | 3<br>100,0 | 0<br>0,0 | 23<br>76,7               | 7<br>23,3 | 30<br>100,0 | 0<br>0,0       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 10<br>100,0           | 7<br>70,0  | 3<br>30,0  | 7<br>100,0                                     | 7<br>100,0 | 0<br>0,0 |
| Ogólnie zwiększenie finansowania   | liczba<br>%     | 42<br>100,0                          | 3<br>100,0 | 0<br>0,0 | 14<br>73,7               | 5<br>26,3 | 19<br>100,0 | 0<br>0,0       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 8<br>100,0            | 6<br>75,0  | 2<br>25,0  | 3<br>100,0                                     | 3<br>100,0 | 0<br>0,0 |
| Zwiększenie świadczeń, zasilków  | liczba<br>%     | 12<br>100,0                          | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 5<br>83,3                | 1<br>16,7 | 6<br>100,0  | 0<br>0,0       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 1<br>100,0            | 1<br>100,0 | 0<br>0,0   | 1<br>100,0                                     | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 |
| Przyspieszenie, mniejsze sformalizowanie przyznawania zasilków   | liczba<br>%     | 3<br>100,0                           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0    | 0<br>0,0       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 1<br>100,0                                     | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 |
| Inne, zmiana zasad przyznawania zasilków, pomoc rzeczowa, bonusy, bilety, utworzenie zasilków celowych | liczba<br>%     | 16<br>100,0                          | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 4<br>80,0                | 1<br>20,0 | 5<br>100,0  | 0<br>0,0       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 1<br>100,0            | 0<br>0,0   | 1<br>100,0 | 2<br>100,0                                     | 2<br>100,0 | 0<br>0,0 |

### C.2. Świadczenia pieniężne, zasilki

| Zakres i rodzaj działań pomocowych   | Ogółem N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |          |             |  |            |          |                                   |            |            |  |          |          |                                |          |     |
|--|--------------|--------------------------------------|----------|-------------|--|------------|----------|-----------------------------------|------------|------------|--|----------|----------|--------------------------------|----------|-----|
|  |              | urzędy pracy                         |          |             | ośrodki pomocy społecznej (miejskie i/lub gminne) + pracownicy socjalni, specjaliści |            |          | powiatowe centrum pomocy rodzinie |            |            | NGO /Monar /Polski Komitet Pomocy Społecznej |          |          | ośrodki interwencji kryzysowej |          |     |
|  |              | razem                                | OPS      | NGO         | razem  | OPS        | NGO      | razem                             | OPS        | NGO        | razem  | OPS      | NGO      | razem                          | OPS      | NGO |
| Świadczenia pieniężne, zasilki   | liczba %     | 73<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 19<br>100,0 | 12<br>63,2   | 7<br>36,8  | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                          | 4<br>100,0 | 1<br>25,0  | 3<br>75,0                                    | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 |     |
| Ogólnie zwiększenie finansowania   | liczba %     | 42<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 8<br>100,0  | 6<br>75,0  | 2<br>25,0  | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 1<br>100,0                                   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 |     |
| Zwiększenie świadczeń, zasilków  | liczba %     | 12<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 3<br>100,0  | 3<br>100,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                          | 1<br>100,0 | 1<br>100,0 | 0<br>0,0                                     | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 |     |
| Przyspieszenie, mniejsze sformalizowanie przyznawania zasilków                                       | liczba %     | 3<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 1<br>100,0  | 0<br>0,0   | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                          | 1<br>100,0 | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                                     | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 |     |
| Inne, zmiana zasad przyznawania zasilków, pomoc rzeczowa, bony, bilety, utworzenie zasilków celowych | liczba %     | 16<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 7<br>100,0  | 3<br>42,90   | 4<br>57,1  | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                          | 1<br>100,0 | 0<br>0,0   | 1<br>100,0                                   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 |     |

### C.3. Świadczenia pieniężne, zasilki

| Zakres i rodzaj działań pomocowych   | Ogółem N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |          |          |                        |          |          |                     |          |          |          |          |          |          |
|--|--------------|--------------------------------------|----------|----------|------------------------|----------|----------|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|  |              | Inne (ośrodki zdrowia, szkoły)       |          |          | Policja, Straż Miejska |          |          | społeczność lokalna |          |          | NGO      |          |          |          |
|  |              | razem                                | OPS      | NGO      | razem                  | OPS      | NGO      | razem               | OPS      | NGO      | razem    | OPS      | NGO      |          |
| Świadczenia pieniężne, zasilki   | liczba %     | 73<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Ogólnie zwiększenie finansowania   | liczba %     | 42<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Zwiększenie świadczeń, zasilków  | liczba %     | 12<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Przyspieszenie, mniejsze sformalizowanie przyznawania zasilków                                       | liczba %     | 3<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Inne, zmiana zasad przyznawania zasilków, pomoc rzeczowa, bony, bilety, utworzenie zasilków celowych | liczba %     | 16<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |

**D.1. Pomoc w zakresie zapewnienia noclegu**

| Zakres i rodzaj działań pomocowych  | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |            |          |                       |            |           |                |            |           |                    |            |            |                                      |            |            |            |            |  |
|---|-----------------|--------------------------------------|------------|----------|-----------------------|------------|-----------|----------------|------------|-----------|--------------------|------------|------------|--------------------------------------|------------|------------|------------|------------|--|
|   |                 | dysponent środków unijnych           |            |          | władze miasta i gminy |            |           | władze powiatu |            |           | władze województwa |            |            | władze centralne, ministerstwa, Sejm |            |            |            |            |  |
|   |                 | razem                                | OPS        | NGO      | razem                 | OPS        | NGO       | razem          | OPS        | NGO       | razem              | OPS        | NGO        | razem                                | OPS        | NGO        |            |            |  |
| Pomoc w zakresie zapewnienia noclegu                                      | 105<br>100,0    | 1<br>100,0                           | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 | 47<br>100,0           | 38<br>80,9 | 9<br>19,1 | 9<br>100,0     | 8<br>88,9  | 1<br>11,1 | 1<br>100,0         | 5<br>100,0 | 4<br>80,0  | 1<br>20,0                            | 2<br>100,0 | 1<br>50,0  | 1<br>50,0  |            |  |
| Przebudowa lub zwiększenie liczby placówek, miejsc, lepsza dostępność     | 73<br>100,0     | 1<br>100,0                           | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 | 36<br>100,0           | 30<br>83,3 | 6<br>16,7 | 6<br>100,0     | 7<br>87,5  | 1<br>12,5 | 1<br>100,0         | 4<br>100,0 | 4<br>100,0 | 0<br>0,0                             | 1<br>100,0 | 1<br>100,0 | 1<br>100,0 | 0<br>0,0   |  |
| Zróżnicowanie miejsc pod kątem klienta                                    | 4<br>100,0      | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 1<br>100,0            | 1<br>100,0 | 0<br>0,0  | 1<br>100,0     | 1<br>100,0 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0           | 1<br>100,0 | 0<br>0,0   | 1<br>100,0                           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   |  |
| Udokumentowanie bezdomności, wydawanie skierowań                          | 7<br>100,0      | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 0<br>0,0   | 0<br>0,0  | 0<br>0,0       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0  | 0<br>0,0           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   |  |
| Lepsza współpraca między zaangażowanymi organizacjami                     | 8<br>100,0      | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 4<br>100,0            | 4<br>100,0 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0  | 0<br>0,0           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   |  |
| Inne, zapewnienie mieszkań, zwiększenie kadry, placówki bliżej bezdomnych | 13<br>100,0     | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 6<br>100,0            | 3<br>50,0  | 3<br>50,0 | 3<br>100,0     | 0<br>0,0   | 0<br>0,0  | 0<br>0,0           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                             | 1<br>100,0 | 0<br>0,0   | 1<br>100,0 | 1<br>100,0 |  |

**D.2. Pomoc w zakresie zapewnienia noclegu**

| Zakres i rodzaj działań pomocowych  | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |          |          |  |            |           |                                   |            |          |  |             |             |                                |          |          |
|---|-----------------|--------------------------------------|----------|----------|--|------------|-----------|-----------------------------------|------------|----------|--|-------------|-------------|--------------------------------|----------|----------|
|   |                 | urzędy pracy                         |          |          | ośrodki pomocy społecznej (miejskie i/tub gminne) + pracownicy socjalni, specjaliści |            |           | powiatowe centrum pomocy rodzinie |            |          | NGO /Monar /Polski Komitet Pomocy Społecznej |             |             | ośrodki interwencji kryzysowej |          |          |
|   |                 | razem                                | OPS      | NGO      | razem  | OPS        | NGO       | razem                             | OPS        | NGO      | razem  | OPS         | NGO         | razem                          | OPS      | NGO      |
| <b>Pomoc w zakresie zapewnienia noclegu</b>                               | liczba<br>%     | 105<br>100,0                         | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 19<br>100,0  | 18<br>94,7 | 1<br>5,3  | 1<br>100,0                        | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 21<br>100,0 | 17<br>81,0  | 4<br>19,0                      | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Przebudowa lub zwiększenie liczby placówek, miejsc, lepsza dostępność     | liczba<br>%     | 73<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 9<br>100,0   | 8<br>88,9  | 1<br>11,1 | 1<br>100,0                        | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 13<br>100,0 | 13<br>100,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Zróżnicowanie miejsc pod kątem klienta                                    | liczba<br>%     | 4<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 1<br>100,0  | 1<br>100,0  | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Udokumentowanie bezdomności, wydawanie skterowań                          | liczba<br>%     | 7<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 6<br>100,0   | 6<br>100,0 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 1<br>100,0  | 0<br>0,0    | 1<br>100,0                     | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Lepsza współpraca między zaangażowanymi organizacjami                     | liczba<br>%     | 8<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 2<br>100,0   | 2<br>100,0 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 2<br>100,0  | 2<br>100,0  | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Inne, zapewnienie mieszkań, zwiększenie kadry, placówki bliżej bezdomnych | liczba<br>%     | 13<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 2<br>100,0   | 2<br>100,0 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 4<br>100,0  | 1<br>25,0   | 3<br>75,0                      | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |

### D.3. Pomoc w zakresie zapewnienia noclegu

| Zakres i rodzaj działań pomocowych  | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |          |          |          |          |                        |          |          |          |          |                     |     |
|---|-----------------|--------------------------------------|----------|----------|----------|----------|------------------------|----------|----------|----------|----------|---------------------|-----|
|   |                 | Inne (ośrodki zdrowia, szkoły)       |          |          |          |          | Policja, Straż Miejska |          |          |          |          | spoleczność lokalna |     |
|   |                 | razem                                | OPS      | NGO      | razem    | OPS      | NGO                    | razem    | OPS      | NGO      | razem    | OPS                 | NGO |
| Pomoc w zakresie zapewnienia noclegu                                      | liczba<br>%     | 105<br>100,0                         | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            |     |
| Przebudowa lub zwiększenie liczby placówek, miejsc, lepsza dostępność     | liczba<br>%     | 73<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            |     |
| Zróżnicowanie miejsc pod kątem klienta                                    | liczba<br>%     | 4<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            |     |
| Udokumentowanie bezdomności, wydawanie skierowań                          | liczba<br>%     | 7<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            |     |
| Lepsza współpraca między zaangażowanymi organizacjami                     | liczba<br>%     | 8<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            |     |
| Inne: zapewnienie mieszkań, zwiększenie kadry, placówki bliżej bezdomnych | liczba<br>%     | 13<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            |     |

### E.1. Pomoc w zakresie zapewnienia wyżywienia

| Zakres i rodzaj działań pomocowych   | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |          |          |                       |            |           |                |            |            |                    |            |          |                                      |            |            |
|--|-----------------|--------------------------------------|----------|----------|-----------------------|------------|-----------|----------------|------------|------------|--------------------|------------|----------|--------------------------------------|------------|------------|
|  |                 | dysponent<br>środków unijnych        |          |          | władze miasta i gminy |            |           | władze powiatu |            |            | władze województwa |            |          | władze centralne, ministerstwa, Sejm |            |            |
|  |                 | razem                                | OPS      | NGO      | razem                 | OPS        | NGO       | razem          | OPS        | NGO        | razem              | OPS        | NGO      | razem                                | OPS        | NGO        |
| Pomoc w zakresie zapewnienia wyżywienia  | liczba<br>%     | 70<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 33<br>100,0           | 27<br>81,8 | 6<br>18,2 | 2<br>100,0     | 1<br>100,0 | 1<br>100,0 | 1<br>100,0         | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 | 2<br>100,0                           | 1<br>50,0  | 1<br>50,0  |
| Zwiększenie liczby, dostępu do jadalni, stołówek   | liczba<br>%     | 38<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 21<br>100,0           | 19<br>90,5 | 2<br>9,5  | 2<br>100,0     | 1<br>50,0  | 1<br>50,0  | 0<br>0,0           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 1<br>100,0                           | 1<br>100,0 | 0<br>0,0   |
| Dofinansowanie, zwiększenie dostaw   | liczba<br>%     | 6<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 5<br>100,0            | 2<br>40,0  | 3<br>60,0 | 0<br>0,0       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 1<br>100,0         | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   |
| Polepszenie współpracy między zaangażowanymi organizacjami                                 | liczba<br>%     | 2<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 1<br>100,0            | 1<br>100,0 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   |
| Wydawanie skierowań, dokumentacja bezdomności  | liczba<br>%     | 5<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 0<br>0,0   | 0<br>0,0  | 0<br>0,0       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   |
| Bony żywnościowe   | liczba<br>%     | 3<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 1<br>100,0            | 1<br>100,0 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   |
| Inne, urozmaicenie posiłków, zwiększenie kadry, zmiana regulacji prawnych zbiórki żywności | liczba<br>%     | 16<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 5<br>100,0            | 4<br>80,0  | 1<br>20,0 | 0<br>0,0       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                             | 1<br>100,0 | 1<br>100,0 |

**E.2. Pomoc w zakresie zapewnienia wyżywienia**

| Zakres i rodzaj działań pomocowych                                       | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |          |          |  |            |           |                                   |          |             |  |            |          |                                |          |     |
|--|-----------------|--------------------------------------|----------|----------|--|------------|-----------|-----------------------------------|----------|-------------|--|------------|----------|--------------------------------|----------|-----|
|  |                 | urzędy pracy                         |          |          | ośrodki pomocy społecznej (miejskie i/lub gminne) + pracownicy socjalni, specjaliści |            |           | powiatowe centrum pomocy rodzinie |          |             | NGO /Monar /Polski Komitet Pomocy Społecznej |            |          | ośrodki interwencji kryzysowej |          |     |
|  |                 | razem                                | OPS      | NGO      | razem  | OPS        | NGO       | razem                             | OPS      | NGO         | razem  | OPS        | NGO      | razem                          | OPS      | NGO |
|  |                 |                                      |          |          |  |            |           |                                   |          |             |  |            |          |                                |          |     |
| <b>Pomoc w zakresie zapewnienia wyżywienia</b>                           | liczba<br>%     | 70<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 12<br>100,0  | 11<br>91,7 | 1<br>8,3  | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0 | 18<br>100,0 | 14<br>77,8                                   | 4<br>22,2  | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 |     |
| Zwiększenie liczby, dostępu do jadalni, stołówek                         | liczba<br>%     | 38<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 5<br>100,0   | 4<br>80,0  | 1<br>20,0 | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0 | 8<br>100,0  | 7<br>87,5                                    | 1<br>12,5  | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 |     |
| Dofinansowanie, zwiększenie dostaw                                       | liczba<br>%     | 6<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0    | 0<br>0,0                                     | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 |     |
| Polepszenie współpracy między zaangażowanymi organizacjami               | liczba<br>%     | 2<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0 | 1<br>100,0  | 1<br>100,0                                   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 |     |
| Wydawanie skierowań, dokumentacja bezdomności                            | liczba<br>%     | 5<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 3<br>100,0   | 3<br>100,0 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0 | 1<br>100,0  | 0<br>0,0                                     | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 |     |
| Bony żywnościowe   | liczba<br>%     | 3<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 2<br>100,0   | 2<br>100,0 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0    | 0<br>0,0                                     | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 |     |
| Inne, urozmaicenie posiłków, zwiększenie kadr, zmiana regulacji prawnych | liczba<br>%     | 16<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 2<br>100,0   | 2<br>100,0 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0 | 8<br>100,0  | 6<br>75,0                                    | 2<br>25,0  | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 |     |
| zbiórki żywności   | liczba<br>%     | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0    | 0<br>0,0                                     | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 |     |

**E.3. Pomoc w zakresie zapewnienia wyżywienia**

| Zakres i rodzaj działań pomocowych  | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |            |          |          |                        |          |          |          |          |
|---|-----------------|--------------------------------------|------------|----------|----------|------------------------|----------|----------|----------|----------|
|   |                 | Inne (ośrodki zdrowia, szkoły)       |            |          |          | Policja, Straż Miejska |          |          |          |          |
|   |                 | razem                                | OPS        | NGO      | razem    | OPS                    | NGO      | razem    | OPS      | NGO      |
| Pomoc w zakresie zapewnienia wyżywienia   | liczba<br>%     | 2<br>100,0                           | 2<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Zwiększenie liczby, dostępu do jadalni, stołówek  | liczba<br>%     | 1<br>100,0                           | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Dofinansowanie, zwiększenie dostaw  | liczba<br>%     | 0<br>100,0                           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Polepszenie współpracy między zaangażowanymi organizacjami                                | liczba<br>%     | 0<br>100,0                           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Wydawanie skierowań, dokumentacja bezdomności   | liczba<br>%     | 1<br>100,0                           | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Bony żywnościowe  | liczba<br>%     | 0<br>100,0                           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Inne, urozmaicenie posiłków, zwiększenie kadr, zmiana regulacji prawnych zbiórki żywności | liczba<br>%     | 0<br>100,0                           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |

**F.1. Pomoc w uzyskaniu mieszkania chronionego/treningowego/przejściowego**

| Zakres i rodzaj działań pomocowych  | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |          |          |                          |            |            |                |            |          |                       |           |           |  |            |           |            |
|---|-----------------|--------------------------------------|----------|----------|--------------------------|------------|------------|----------------|------------|----------|-----------------------|-----------|-----------|--|------------|-----------|------------|
|   |                 | dysponent<br>środków unijnych        |          |          | władze miasta<br>i gminy |            |            | władze powiatu |            |          | władze<br>województwa |           |           | władze centralne,<br>ministerstwa,<br>Sejm |            |           |            |
|   |                 | razem                                | OPS      | NGO      | razem                    | OPS        | NGO        | razem          | OPS        | NGO      | razem                 | OPS       | NGO       | razem                                      | OPS        | NGO       |            |
| <b>Pomoc w uzyskaniu mieszkania chronionego/treningowego/przejściowego</b>  | liczba<br>%     | 116<br>100,0                         | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 94<br>100,0              | 78<br>83,0 | 16<br>17,0 | 4<br>100,0     | 4<br>100,0 | 0<br>0,0 | 3<br>100,0            | 2<br>66,7 | 1<br>33,3 | 2<br>100,0                                 | 1<br>50,0  | 1<br>50,0 |            |
| Przebudowa, zwiększenie liczby, dostępności lokali  | liczba<br>%     | 88<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 76<br>100,0              | 66<br>86,8 | 10<br>13,2 | 4<br>100,0     | 4<br>100,0 | 0<br>0,0 | 3<br>100,0            | 2<br>66,7 | 1<br>33,3 | 2<br>100,0                                 | 1<br>100,0 | 0<br>0,0  |            |
| Polepszenie współpracy między zaangażowanymi organizacjami, jednostkami samorządowymi                             | liczba<br>%     | 6<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 2<br>100,0               | 2<br>100,0 | 0<br>0,0   | 0<br>0,0       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 0<br>0,0  | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                                   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0  |            |
| Rezerwacje, występowanie poza kolejnością w określonych przypadkach   | liczba<br>%     | 6<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 6<br>100,0               | 5<br>83,3  | 1<br>16,7  | 0<br>0,0       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 0<br>0,0  | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                                   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0  |            |
| Inne, wydawanie skierowań, zmiany regulacji prawnych, stworzenie zajmujących się tym zespołów, bazy takich miejsc | liczba<br>%     | 16<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 10<br>100,0              | 5<br>50,0  | 5<br>50,0  | 0<br>0,0       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 0<br>0,0  | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                                   | 1<br>100,0 | 0<br>0,0  | 1<br>100,0 |



**F.2. Pomoc w uzyskaniu mieszkania chronionego/treningowego/przejściowego**

| Zakres i rodzaj działań pomocowych  |        | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |     |     |   |       |     |                                   |     |       |  |      |       |                                |     |     |
|---|--------|-----------------|--------------------------------------|-----|-----|---|-------|-----|-----------------------------------|-----|-------|--|------|-------|--------------------------------|-----|-----|
|   |        |                 | urzędy pracy                         |     |     | ośrodki pomocy społecznej (miejskie i/lub gminne) + pracownicy socjalni, specjalści |       |     | powiatowe centrum pomocy rodzinie |     |       | NGO /Monar /Polski Komitet Pomocy Społecznej |      |       | ośrodki interwencji kryzysowej |     |     |
|   |        |                 | razem                                | OPS | NGO | razem   | OPS   | NGO | razem                             | OPS | NGO   | razem  | OPS  | NGO   | razem                          | OPS | NGO |
| Pomoc w uzyskaniu mieszkania chronionego/treningowego/przejściowego   | liczba | 116             | 0                                    | 0   | 0   | 7   | 7     | 0   | 0                                 | 0   | 0     | 6  | 3    | 3     | 0                              | 0   |     |
|   | %      | 100,0           | 0,0                                  | 0,0 | 0,0 | 100,0   | 100,0 | 0,0 | 0,0                               | 0,0 | 0,0   | 100,0  | 50,0 | 50,0  | 0,0                            | 0,0 |     |
| Przebudowa, zwiększenie liczby, dostępności lokali  | liczba | 88              | 0                                    | 0   | 0   | 3   | 3     | 0   | 0                                 | 0   | 1     | 0  | 0    | 1     | 0                              | 0   |     |
|   | %      | 100,0           | 0,0                                  | 0,0 | 0,0 | 100,0   | 100,0 | 0,0 | 0,0                               | 0,0 | 100,0 | 0,0  | 0,0  | 100,0 | 0,0                            | 0,0 |     |
| Polepszenie współpracy między zaangażowanymi organizacjami, jednostkami samorządowymi                             | liczba | 6               | 0                                    | 0   | 0   | 2   | 2     | 0   | 0                                 | 0   | 2     | 2  | 0    | 2     | 0                              | 0   |     |
|   | %      | 100,0           | 0,0                                  | 0,0 | 0,0 | 100,0   | 100,0 | 0,0 | 0,0                               | 0,0 | 100,0 | 100,0  | 0,0  | 100,0 | 0,0                            | 0,0 |     |
| Rezerwacje, występowanie poza kolejnością w określonych przypadkach   | liczba | 6               | 0                                    | 0   | 0   | 0   | 0     | 0   | 0                                 | 0   | 0     | 0  | 0    | 0     | 0                              | 0   |     |
|   | %      | 100,0           | 0,0                                  | 0,0 | 0,0 | 0,0   | 0,0   | 0,0 | 0,0                               | 0,0 | 0,0   | 0,0  | 0,0  | 0,0   | 0,0                            | 0,0 |     |
| Inne, wydawanie skierowań, zmiany regulacji prawnych, stworzenie zajmujących się tym zespołów, bazy takich miejsc | liczba | 16              | 0                                    | 0   | 0   | 2   | 2     | 0   | 0                                 | 0   | 3     | 1  | 2    | 0     | 0                              | 0   |     |
|   | %      | 100,0           | 0,0                                  | 0,0 | 0,0 | 100,0   | 100,0 | 0,0 | 0,0                               | 0,0 | 100,0 | 33,3   | 66,7 | 0,0   | 0,0                            | 0,0 |     |

### F.3. Pomoc w uzyskaniu mieszkania chronionego/treningowego/przejęciowego

| Zakres i rodzaj działań pomocowych  | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |          |                        |          |                     |          |          |          |          |          |
|---|-----------------|--------------------------------------|----------|------------------------|----------|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
|   |                 | Inne (ośrodki zdrowia, szkoły)       |          | Policja, Straż Miejska |          | społeczność lokalna |          | NGO      |          | OPS      |          |
|   |                 | razem                                | OPS      | NGO                    | razem    | OPS                 | NGO      | razem    | OPS      | NGO      | razem    |
| Pomoc w uzyskaniu mieszkania chronionego/ treningowego/przejęciowego  | liczba<br>%     | 116<br>100,0                         | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Przebudowa, zwiększenie liczby, dostępności lokali  | liczba<br>%     | 88<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Polepszenie współpracy między zaangażowanymi organizacjami, jednostkami samorządowymi                             | liczba<br>%     | 6<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Rezerwacje, występowanie poza kolejnością w określonych przypadkach   | liczba<br>%     | 6<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Inne, wydawanie skierowań, zmiany regulacji prawnych, stworzenie zajmujących się tym zespołów, bazy takich miejsc | liczba<br>%     | 16<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |

### G.1. Pomoc w uzyskaniu lokalu socjalnego/mieszkania kwaterekowego

| Zakres i rodzaj działań pomocowych   | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |          |                       |             |                |            |                    |            |                                      |          |            |            |            |
|--|-----------------|--------------------------------------|----------|-----------------------|-------------|----------------|------------|--------------------|------------|--------------------------------------|----------|------------|------------|------------|
|  |                 | dysponent środków unijnych           |          | władze miasta i gminy |             | władze powiatu |            | władze województwa |            | władze centralne, ministerstwa, Sejm |          |            |            |            |
|  |                 | razem                                | OPS      | NGO                   | razem       | OPS            | NGO        | razem              | OPS        | NGO                                  | razem    | OPS        | NGO        |            |
| Pomoc w uzyskaniu lokalu socjalnego/mieszkania kwaterekowego   | liczba<br>%     | 115<br>100,0                         | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 99<br>100,0 | 82<br>82,8     | 17<br>17,2 | 2<br>100,0         | 2<br>100,0 | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 1<br>50,0  | 1<br>50,0  | 1<br>50,0  |
| Przebudowa, zwiększenie liczby, dostępności lokali   | liczba<br>%     | 92<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 84<br>100,0 | 73<br>86,9     | 11<br>13,1 | 2<br>100,0         | 2<br>100,0 | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 1<br>50,0  | 1<br>100,0 | 0<br>0,0   |
| Współpraca między zaangażowanymi organizacjami, jednostkami samorządowymi  | liczba<br>%     | 6<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 3<br>100,0  | 3<br>100,0     | 0<br>0,0   | 0<br>0,0           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   |
| Inne, wydawanie skierowań, rezerwacja lokali w określonych przypadkach, zmiana regulacji prawnych, stworzenie zajmujących się tym zespołów | liczba<br>%     | 17<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 12<br>100,0 | 6<br>50,0      | 6<br>50,0  | 0<br>0,0           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 1<br>100,0 | 0<br>0,0   | 1<br>100,0 |

### G.2. Pomoc w uzyskaniu lokalu socjalnego/mieszkania kwaterekowego

| Zakres i rodzaj działań pomocowych   | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |          |          |  |            |          |                                   |          |          |  |            |            |                                |          |          |
|--|-----------------|--------------------------------------|----------|----------|--|------------|----------|-----------------------------------|----------|----------|--|------------|------------|--------------------------------|----------|----------|
|  |                 | urzędy pracy                         |          |          | ośrodki pomocy społecznej (miejskie i/lub gminne) + pracownicy socjalni, specjaliści |            |          | powiatowe centrum pomocy rodzinie |          |          | NGO /Monar /Polski Komitet Pomocy Społecznej |            |            | ośrodki interwencji kryzysowej |          |          |
|  |                 | razem                                | OPS      | NGO      | razem  | OPS        | NGO      | razem                             | OPS      | NGO      | razem  | OPS        | NGO        | razem                          | OPS      | NGO      |
| Pomoc w uzyskaniu lokalu socjalnego/mieszkania kwaterekowego   | liczba<br>%     | 115<br>100,0                         | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 5<br>100,0   | 5<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 5<br>100,0 | 2<br>40,0  | 3<br>60,0                      | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Przebudowa, zwiększenie liczby, dostępności lokali   | liczba<br>%     | 92<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 2<br>100,0   | 2<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 1<br>100,0 | 0<br>0,0   | 1<br>100,0                     | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Współpraca między zaangażowanymi organizacjami, jednostkami samorządowymi  | liczba<br>%     | 6<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 2<br>100,0   | 2<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 1<br>100,0 | 1<br>100,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Inne, wydawanie skierowań, rezerwacja lokali w określonych przypadkach, zmiana regulacji prawnych, stworzenie zajmujących się tym zespołów | liczba<br>%     | 17<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 1<br>100,0   | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 3<br>100,0 | 1<br>33,3  | 2<br>66,7                      | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |

### G.3. Pomoc w uzyskaniu lokalu socjalnego/mieszkania kwaterekowego

| Zakres i rodzaj działań pomocowych   | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |          |          |                        |          |          |                     |          |          |          |          |          |          |
|--|-----------------|--------------------------------------|----------|----------|------------------------|----------|----------|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|  |                 | Inne (ośrodki zdrowia, szkoły)       |          |          | Policja, Straż Miejska |          |          | spoleczność lokalna |          |          |          |          |          |          |
|  |                 | razem                                | OPS      | NGO      | razem                  | OPS      | NGO      | razem               | OPS      | NGO      |          |          |          |          |
| Pomoc w uzyskaniu lokalu socjalnego/mieszkania kwaterekowego   | liczba<br>%     | 115<br>100,0                         | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Przebudowa, zwiększenie liczby, dostępności lokali   | liczba<br>%     | 92<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Współpraca między zaangażowanymi organizacjami, jednostkami samorządowymi  | liczba<br>%     | 6<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Inne, wydawanie skierowań, rezerwacja lokali w określonych przypadkach, zmiana regulacji prawnych, stworzenie zajmujących się tym zespołów | liczba<br>%     | 17<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0               | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |

## H.1.1. Praca socjalna

| Zakres i rodzaj działań pomocowych  | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |          |            |             |            |           |                          |          |          |                |            |          |                    |            |            |  |            |     |
|---|-----------------|--------------------------------------|----------|------------|-------------|------------|-----------|--------------------------|----------|----------|----------------|------------|----------|--------------------|------------|------------|--|------------|-----|
|   |                 | dysponent<br>środków unijnych        |          |            |             |            |           | władze miasta<br>i gminy |          |          | władze powiatu |            |          | władze województwa |            |            | władze centralne,<br>ministerstwa,<br>Sejm |            |     |
|   |                 | razem                                | OPS      | NGO        | razem       | OPS        | NGO       | razem                    | OPS      | NGO      | razem          | OPS        | NGO      | razem              | OPS        | NGO        | razem                                      | OPS        | NGO |
|   |                 | liczba                               | %        | liczba     | %           | liczba     | %         | liczba                   | %        | liczba   | %              | liczba     | %        | liczba             | %          | liczba     | %  | liczba     | %   |
| <b>Praca socjalna</b>   | 70<br>100,0     | 1<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 1<br>100,0 | 25<br>100,0 | 18<br>72,0 | 7<br>28,0 | 0<br>0,0                 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 1<br>100,0     | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0           | 0<br>0,0   | 3<br>100,0 | 1<br>33,3                                  | 2<br>66,7  |     |
| Więcej pracowników, większy zasięg i dostęp do ich pracy  | 26<br>100,0     | 1<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 1<br>100,0 | 13<br>100,0 | 9<br>69,2  | 4<br>30,8 | 0<br>0,0                 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 1<br>100,0     | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0           | 1<br>100,0 | 1<br>100,0 | 0<br>0,0                                   | 1<br>100,0 |     |
| Indywidualne podejście, wywiady, praca w terenie  | 14<br>100,0     | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 0<br>0,0   | 3<br>100,0  | 1<br>33,3  | 2<br>66,7 | 0<br>0,0                 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                                   | 0<br>0,0   |     |
| Większa współpraca organizacji, większe zaangażowanie NGO   | 3<br>100,0      | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 0<br>0,0   | 1<br>100,0  | 1<br>100,0 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                                   | 0<br>0,0   |     |
| Aktywizacja, kontrakt z bezdomnymi  | 8<br>100,0      | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 0<br>0,0   | 2<br>100,0  | 2<br>100,0 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0           | 0<br>0,0   | 1<br>100,0 | 1<br>100,0                                 | 0<br>0,0   |     |
| Pomoc medyczna, psychologiczna, prawna  | 5<br>100,0      | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 0<br>0,0   | 1<br>100,0  | 1<br>100,0 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                                   | 0<br>0,0   |     |
| Inne: wyższe wynagrodzenie i ranga pracowników socjalnych, szkolenia, mniejsza biurokratyzacja, ustalenie modeli, kierunków, standardów postępowania, pozyskiwanie mieszkań | 14<br>100,0     | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 0<br>0,0   | 5<br>100,0  | 4<br>80,0  | 1<br>20,0 | 0<br>0,0                 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0           | 0<br>0,0   | 1<br>100,0 | 0<br>0,0                                   | 1<br>100,0 |     |

## H.2. Praca socjalna

| Zakres i rodzaj działań pomocowych  | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |          |          |  |            |           |                                   |          |          |   |            |            |                                |          |     |
|---|-----------------|--------------------------------------|----------|----------|--|------------|-----------|-----------------------------------|----------|----------|---|------------|------------|--------------------------------|----------|-----|
|   |                 | urzędy pracy                         |          |          | ośrodki pomocy społecznej (miejskie i/lub gminne) + pracownicy socjalni, specjaliści |            |           | powiatowe centrum pomocy rodzinie |          |          | NGO/Monar /Polski Komitet Pomocy Społecznej |            |            | ośrodki interwencji kryzysowej |          |     |
|   |                 | razem                                | OPS      | NGO      | razem  | OPS        | NGO       | razem                             | OPS      | NGO      | razem                                       | OPS        | NGO        | razem                          | OPS      | NGO |
| <b>Praca socjalna</b>   | liczba<br>%     | 70<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 29<br>100,0  | 24<br>82,8 | 5<br>17,2 | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 9<br>100,0                                  | 5<br>55,6  | 4<br>44,4  | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 |     |
| Więcej pracowników, większy zasięg i dostęp do ich pracy  | liczba<br>%     | 26<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 9<br>100,0   | 8<br>88,9  | 1<br>11,1 | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 1<br>100,0                                  | 0<br>0,0   | 1<br>100,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 |     |
| Indywidualne podejście, wywiady, praca w terenie  | liczba<br>%     | 14<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 9<br>100,0   | 7<br>77,8  | 2<br>22,2 | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 2<br>100,0                                  | 0<br>0,0   | 2<br>100,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 |     |
| Większa współpraca organizacji, większe zaangażowanie NGO   | liczba<br>%     | 3<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                    | 2<br>100,0 | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 |     |
| Aktywizacja, kontrakt z bezdomnymi  | liczba<br>%     | 8<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 5<br>100,0   | 4<br>80,0  | 1<br>20,0 | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                    | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 |     |
| Pomoc medyczna, psychologiczna, prawna  | liczba<br>%     | 5<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 3<br>100,0   | 3<br>100,0 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 1<br>100,0                                  | 1<br>100,0 | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 |     |
| Inne, wyższe wynagrodzenie i ranga pracowników socjalnych, szkolenia, mniejsza biurokracja, ustalenie modeli, kierunków, standardów postępowania, pozyskiwanie mieszkań | liczba<br>%     | 14<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 3<br>100,0   | 2<br>66,7  | 1<br>33,3 | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 3<br>100,0                                  | 2<br>66,7  | 1<br>33,3  | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 |     |

### H.3. Praca socjalna

| Zakres i rodzaj działań pomocowych  | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |       |       |     |     |                        |     |     |       |     |
|---|-----------------|--------------------------------------|-------|-------|-----|-----|------------------------|-----|-----|-------|-----|
|   |                 | Inne (ośrodki zdrowia, szkoły)       |       |       |     |     | Policja, Straż Miejska |     |     |       |     |
|   |                 | liczba                               | %     | razem | OPS | NGO | razem                  | OPS | NGO | razem | OPS |
| <b>Praca socjalna</b>   | 70              |                                      | 2     | 0     | 0   | 0   | 0                      | 0   | 0   | 0     | 0   |
|   | 100,0           | %                                    | 100,0 | 0,0   | 0,0 | 0,0 | 0,0                    | 0,0 | 0,0 | 0,0   | 0,0 |
| Więcej pracowników, większy zasięg i dostęp do ich pracy  | 26              |                                      | 0     | 0     | 0   | 0   | 0                      | 0   | 0   | 0     | 0   |
|   | 100,0           | %                                    | 0,0   | 0,0   | 0,0 | 0,0 | 0,0                    | 0,0 | 0,0 | 0,0   | 0,0 |
| Indywidualne podejście, wywiady, praca w terenie  | 14              |                                      | 0     | 0     | 0   | 0   | 0                      | 0   | 0   | 0     | 0   |
|   | 100,0           | %                                    | 0,0   | 0,0   | 0,0 | 0,0 | 0,0                    | 0,0 | 0,0 | 0,0   | 0,0 |
| Większa współpraca organizacji, większe zaangażowanie NGO   | 3               |                                      | 0     | 0     | 0   | 0   | 0                      | 0   | 0   | 0     | 0   |
|   | 100,0           | %                                    | 0,0   | 0,0   | 0,0 | 0,0 | 0,0                    | 0,0 | 0,0 | 0,0   | 0,0 |
| Aktywizacja, kontrakt z bezdomnymi  | 8               |                                      | 0     | 0     | 0   | 0   | 0                      | 0   | 0   | 0     | 0   |
|   | 100,0           | %                                    | 0,0   | 0,0   | 0,0 | 0,0 | 0,0                    | 0,0 | 0,0 | 0,0   | 0,0 |
| Pomoc medyczna, psychologiczna, prawna  | 5               |                                      | 0     | 0     | 0   | 0   | 0                      | 0   | 0   | 0     | 0   |
|   | 100,0           | %                                    | 0,0   | 0,0   | 0,0 | 0,0 | 0,0                    | 0,0 | 0,0 | 0,0   | 0,0 |
| Inne, wyższe wynagrodzenie i ranga pracowników socjalnych, szkolenia, mniejsza biurokracja, ustalenie modeli, kierunków, standardów postępowania, pozyskiwanie mieszkań | 14              |                                      | 2     | 0     | 0   | 0   | 0                      | 0   | 0   | 0     | 0   |
|   | 100,0           | %                                    | 100,0 | 0,0   | 0,0 | 0,0 | 0,0                    | 0,0 | 0,0 | 0,0   | 0,0 |

### I.1. Poradnictwo specjalistyczne

| Zakres i rodzaj działań pomocowych   | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |          |            |                          |            |            |                |            |          |                       |            |            |  |           |           |
|--|-----------------|--------------------------------------|----------|------------|--------------------------|------------|------------|----------------|------------|----------|-----------------------|------------|------------|--|-----------|-----------|
|  |                 | dysponent<br>środków unijnych        |          |            | władze miasta<br>i gminy |            |            | władze powiatu |            |          | władze<br>województwa |            |            | władze centralne,<br>ministerstwa,<br>Sejm |           |           |
|  |                 | razem                                | OPS      | NGO        | razem                    | OPS        | NGO        | razem          | OPS        | NGO      | razem                 | OPS        | NGO        | razem                                      | OPS       | NGO       |
| Poradnictwo specjalistyczne  | liczba<br>%     | 1<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 1<br>100,0 | 40<br>100,0              | 29<br>72,5 | 11<br>27,5 | 2<br>100,0     | 2<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 1<br>100,0 | 1<br>100,0 | 2<br>100,0                                 | 1<br>50,0 | 1<br>50,0 |
| Dostęp do pomocy psychologicznej/psychiatrycznej/pedagogicznej w wychodzeniu z uzależnienia  | liczba<br>%     | 1<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 1<br>100,0 | 16<br>100,0              | 15<br>93,8 | 1<br>6,2   | 2<br>100,0     | 2<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 1<br>100,0 | 1<br>100,0 | 0<br>0,0                                   | 0<br>0,0  | 0<br>0,0  |
| Dostęp do porad prawnych   | liczba<br>%     | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 0<br>0,0   | 3<br>100,0               | 2<br>66,7  | 1<br>33,3  | 0<br>0,0       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                                   | 0<br>0,0  | 0<br>0,0  |
| Ogólnie dostęp do indywidualnego poradnictwa specjalistycznego, poszerzenie wachlarza usług wobec bezdomnych                               | liczba<br>%     | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 0<br>0,0   | 17<br>100,0              | 11<br>64,7 | 6<br>35,3  | 0<br>0,0       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 2<br>100,0                                 | 1<br>50,0 | 1<br>50,0 |
| Inne, dostęp do doradcy zawodowego, dostęp do opieki medycznej, dostęp do specjalisty ds. bezdomności, współdziałanie różnych specjalistów | liczba<br>%     | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0 | 0<br>0,0   | 4<br>100,0               | 2<br>50,0  | 2<br>50,0  | 0<br>0,0       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                                   | 0<br>0,0  | 0<br>0,0  |

## I.2. Poradnictwo specjalistyczne

| Zakres i rodzaj działań pomocowych   | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |            |            |  |            |           |                                   |            |          |  |             |           |                                |          |          |
|--|-----------------|--------------------------------------|------------|------------|--|------------|-----------|-----------------------------------|------------|----------|--|-------------|-----------|--------------------------------|----------|----------|
|  |                 | urzędy pracy                         |            |            | ośrodki pomocy społecznej (miejskie i/lub gminne) + pracownicy socjalni, specjaliści |            |           | powiatowe centrum pomocy rodzinie |            |          | NGO /Monar /Polski Komitet Pomocy Społecznej |             |           | ośrodki interwencji kryzysowej |          |          |
|  |                 | razem                                | OPS        | NGO        | razem  | OPS        | NGO       | razem                             | OPS        | NGO      | razem  | OPS         | NGO       | razem                          | OPS      | NGO      |
| Poradnictwo specjalistyczne  | liczba<br>%     | 2<br>100,0                           | 1<br>50,0  | 1<br>50,0  | 38<br>100,0  | 34<br>89,5 | 4<br>10,5 | 5<br>100,0                        | 5<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 13<br>100,0 | 6<br>46,2 | 7<br>53,8                      | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Dostęp do pomocy psychologicznej/psychiatrycznej/pedagogicznej w wychodzeniu z uzależnienia  | liczba<br>%     | 1<br>100,0                           | 1<br>100,0 | 0<br>0,0   | 14<br>100,0  | 13<br>92,9 | 1<br>7,1  | 1<br>100,0                        | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 6<br>100,0  | 3<br>50,0 | 3<br>50,0                      | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Dostęp do porad prawnych   | liczba<br>%     | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 4<br>100,0   | 4<br>100,0 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 0<br>0,0    | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Ogólnie dostęp do indywidualnego poradnictwa specjalistycznego, poszerzenie wachlarza usług wobec bezdomnych                               | liczba<br>%     | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 14<br>100,0  | 13<br>92,9 | 1<br>7,1  | 3<br>100,0                        | 3<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 5<br>100,0  | 3<br>60,0 | 2<br>40,0                      | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Inne, dostęp do doradcy zawodowego, dostęp do opieki medycznej, dostęp do specjalisty ds. bezdomności, współdziałanie różnych specjalistów | liczba<br>%     | 1<br>100,0                           | 0<br>0,0   | 1<br>100,0 | 6<br>100,0   | 4<br>66,7  | 2<br>33,3 | 1<br>100,0                        | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 2<br>100,0  | 0<br>0,0  | 2<br>100,0                     | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |



### I.3. Poradnictwo specjalistyczne

| Zakres i rodzaj działań pomocowych   | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |            |                            |          |          |                     |          |          |          |  |
|--|-----------------|--------------------------------------|------------|----------------------------|----------|----------|---------------------|----------|----------|----------|--|
|  |                 | Inne (ośrodki<br>zdrowia, szkoły)    |            | Policja, Straż<br>Miejська |          |          | społeczność lokalna |          |          |          |  |
|  |                 | razem                                | OPS        | NGO                        | razem    | OPS      | NGO                 | razem    | OPS      | NGO      |  |
| <b>Poradnictwo specjalistyczne</b>   | liczba<br>%     | 107<br>100,0                         | 3<br>100,0 | 0<br>0,0                   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |  |
| Dostęp do pomocy psychologicznej/psychiatrycznej/pedagogicznej/<br>w wychodzeniu z uzależnienia  | liczba<br>%     | 43<br>100,0                          | 1<br>100,0 | 0<br>0,0                   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |  |
| Dostęp do porad prawnych   | liczba<br>%     | 7<br>100,0                           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |  |
| Ogólnie dostęp do indywidualnego poradnictwa specjalistycznego,<br>poszerzenie wachlarza usług wobec bezdomnych                                    | liczba<br>%     | 42<br>100,0                          | 1<br>100,0 | 0<br>0,0                   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |  |
| Inne, dostęp do doradcy zawodowego, dostęp do opieki medycznej,<br>dostęp do specjalisty ds. bezdomności, współdziałanie różnych spe-<br>cjalistów | liczba<br>%     | 15<br>100,0                          | 1<br>100,0 | 0<br>0,0                   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |  |

### J.1.1. Interwencja kryzysowa

| Zakres i rodzaj działań pomocowych   | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |          |          |                          |            |           |                |            |          |                       |          |          |  |            |          |
|--|-----------------|--------------------------------------|----------|----------|--------------------------|------------|-----------|----------------|------------|----------|-----------------------|----------|----------|--|------------|----------|
|  |                 | dysponent<br>środków unijnych        |          |          | władze miasta<br>i gminy |            |           | władze powiatu |            |          | władze<br>województwa |          |          | władze centralne,<br>ministerstwa,<br>Sejm |            |          |
|  |                 | razem                                | OPS      | NGO      | razem                    | OPS        | NGO       | razem          | OPS        | NGO      | razem                 | OPS      | NGO      | razem                                      | OPS        | NGO      |
| Interwencja kryzysowa  | liczba<br>%     | 66<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 22<br>100,0              | 16<br>72,7 | 6<br>27,3 | 3<br>100,0     | 3<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                   | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 |
| Stworzenie/poprawa dostępności do miejsc w schroniskach i ośrodkach interwencji kryzysowej, wydzielanie mieszkań       | liczba<br>%     | 12<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 8<br>100,0               | 6<br>75,0  | 2<br>25,0 | 0<br>0,0       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 |
| Współpraca, wymiana informacji między zaangażowanymi organizacjami   | liczba<br>%     | 8<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 1<br>100,0               | 1<br>100,0 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 1<br>100,0                                 | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 |
| Stworzenie nowych instytucji, stanowisk, baz danych  | liczba<br>%     | 8<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 3<br>100,0               | 2<br>66,7  | 1<br>33,3 | 0<br>0,0       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 |
| Szkolenia dla pracowników socjalnych   | liczba<br>%     | 5<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 2<br>100,0               | 1<br>50,0  | 1<br>50,0 | 0<br>0,0       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 |
| Inne: zatrudnienie kadry, zmiana regulacji prawnych, zapewnienie pomocy psychologicznej, zapewnienie środka transportu | liczba<br>%     | 33<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 8<br>100,0               | 6<br>75,0  | 2<br>25,0 | 3<br>100,0     | 3<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 |

## J.2. Interwencja kryzysowa

| Zakres i rodzaj działań pomocowych   | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |          |          |  |            |           |                                   |            |          |  |            |            |                                |            |            |           |
|--|-----------------|--------------------------------------|----------|----------|--|------------|-----------|-----------------------------------|------------|----------|--|------------|------------|--------------------------------|------------|------------|-----------|
|  |                 | urzędy pracy                         |          |          | ośrodki pomocy społecznej (miejskie i/tub gminne) + pracownicy socjalni, specjaliści |            |           | powiatowe centrum pomocy rodzinie |            |          | NGO /Monar /Polski Komitet Pomocy Społecznej |            |            | ośrodki interwencji kryzysowej |            |            |           |
|  |                 | razem                                | OPS      | NGO      | razem  | OPS        | NGO       | razem                             | OPS        | NGO      | razem  | OPS        | NGO        | razem                          | OPS        | NGO        |           |
| <b>Interwencja kryzysowa</b>   | liczba<br>%     | 66<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 18<br>100,0  | 17<br>94,4 | 1<br>5,6  | 1<br>100,0                        | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 7<br>100,0 | 4<br>57,1  | 3<br>42,9                      | 4<br>100,0 | 3<br>75,0  | 1<br>25,0 |
| Stworzenie/poprawa dostępności do miejsc w schroniskach i ośrodki interwencji kryzysowej, wydzielanie mieszkań         | liczba<br>%     | 12<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 2<br>100,0   | 2<br>100,0 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 1<br>100,0 | 0<br>0,0   | 1<br>100,0                     | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0  |
| Współpraca, wymiana informacji między zaangażowanymi organizacjami   | liczba<br>%     | 8<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 2<br>100,0   | 1<br>50,0  | 1<br>50,0 | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 1<br>100,0 | 1<br>100,0 | 0<br>0,0                       | 1<br>100,0 | 1<br>100,0 | 0<br>0,0  |
| Stworzenie nowych instytucji, stanowisk, baz danych  | liczba<br>%     | 8<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 4<br>100,0   | 4<br>100,0 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 1<br>100,0 | 1<br>100,0 | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0  |
| Szkolenia dla pracowników socjalnych   | liczba<br>%     | 5<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 2<br>100,0   | 2<br>100,0 | 0<br>0,0  | 1<br>100,0                        | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0  |
| Inne, zatrudnienie kadry, zmiana regulacji prawnych, zapewnienie pomocy psychologicznej, zapewnienie środka transportu | liczba<br>%     | 33<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 8<br>100,0   | 8<br>100,0 | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 4<br>100,0 | 2<br>50,0  | 2<br>50,0                      | 3<br>100,0 | 2<br>66,7  | 1<br>33,3 |

### J.3. Interwencja kryzysowa

| Zakres i rodzaj działań pomocowych   | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |            |          |            |                        |            |          |                     |          |  |
|--|-----------------|--------------------------------------|------------|----------|------------|------------------------|------------|----------|---------------------|----------|--|
|  |                 | Inne (ośrodki zdrowia, szkoły)       |            |          |            | Policja, Straż Miejska |            |          | spoleczność lokalna |          |  |
|  |                 | razem                                | OPS        | NGO      | razem      | OPS                    | NGO        | razem    | OPS                 | NGO      |  |
| <b>Interwencja kryzysowa</b>   | liczba<br>%     | 1<br>100,0                           | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 | 9<br>100,0 | 6<br>66,7              | 3<br>33,3  | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 |  |
| Stworzenie/poprawa dostępności do miejsc w schroniskach i ośrodkach interwencji kryzysowej, wydziałanie mieszkań       | liczba<br>%     | 0<br>100,0                           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 1<br>100,0 | 0<br>0,0               | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 |  |
| Współpraca, wymiana informacji między zaangażowanymi organizacjami   | liczba<br>%     | 0<br>100,0                           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 2<br>100,0 | 2<br>100,0             | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 |  |
| Stworzenie nowych instytucji, stanowisk, baz danych  | liczba<br>%     | 0<br>100,0                           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0   | 0<br>0,0               | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 |  |
| Szkolenia dla pracowników socjalnych   | liczba<br>%     | 0<br>100,0                           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0   | 0<br>0,0               | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 |  |
| Inne: zatrudnienie kadry, zmiana regulacji prawnych, zapewnienie pomocy psychologicznej, zapewnienie środka transportu | liczba<br>%     | 1<br>100,0                           | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 | 6<br>100,0 | 4<br>66,7              | 2<br>33,3  | 0<br>0,0 | 0<br>0,0            | 0<br>0,0 |  |

**K.1. Niezbędne ubranie**

| Zakres i rodzaj działań pomocowych                                    | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |          |          |                       |             |            |                |          |          |                    |            |            |                                      |            |          |
|---|-----------------|--------------------------------------|----------|----------|-----------------------|-------------|------------|----------------|----------|----------|--------------------|------------|------------|--------------------------------------|------------|----------|
|   |                 | dysponent środków unijnych           |          |          | władze miasta i gminy |             |            | władze powiatu |          |          | władze województwa |            |            | władze centralne, ministerstwa, Sejm |            |          |
|   |                 | razem                                | OPS      | NGO      | razem                 | OPS         | NGO        | razem          | OPS      | NGO      | razem              | OPS        | NGO        | razem                                | OPS        | NGO      |
| Niezbędne ubranie   | liczba<br>%     | 44<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0              | 16<br>100,0 | 12<br>75,0 | 4<br>25,0      | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0           | 1<br>100,0 | 1<br>100,0 | 0<br>0,0                             | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 |
| Pomoc rzeczowa, talony  | liczba<br>%     | 9<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 1<br>100,0            | 1<br>100,0  | 0<br>0,0   | 1<br>100,0     | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 |
| Organizowanie zbiórek, zachęcanie darczyńców                          | liczba<br>%     | 6<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 1<br>100,0            | 1<br>100,0  | 0<br>0,0   | 1<br>100,0     | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                             | 1<br>100,0 | 0<br>0,0 |
| Zintegrowanie informacji o placówkach wydających, kierowanie do nich  | liczba<br>%     | 2<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 1<br>100,0            | 1<br>100,0  | 0<br>0,0   | 0<br>0,0       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0           | 1<br>100,0 | 1<br>100,0 | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 |
| Stworzenie magazynów, punktów wydających                              | liczba<br>%     | 16<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 8<br>100,0            | 8<br>100,0  | 0<br>0,0   | 0<br>0,0       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 |
| Inne, pomoc finansowa, współpraca między zaangażowanymi organizacjami | liczba<br>%     | 11<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 5<br>100,0            | 2<br>40,0   | 3<br>60,0  | 0<br>0,0       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0           | 0<br>0,0   | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                             | 0<br>0,0   | 0<br>0,0 |

**K.2. Niezbędne ubranie**

| Zakres i rodzaj działań pomocowych                                    | Ogółem<br>N=225 | Podmiot wskazany do podjęcia działań |          |          |  |             |            |                                   |          |          |  |             |           |                                |          |          |
|---|-----------------|--------------------------------------|----------|----------|--|-------------|------------|-----------------------------------|----------|----------|--|-------------|-----------|--------------------------------|----------|----------|
|   |                 | urzędy pracy                         |          |          | ośrodki pomocy społecznej (miejskie i/lub gminne) + pracownicy socjalni, specjaliści |             |            | powiatowe centrum pomocy rodzinie |          |          | NGO /Monar /Polski Komitet Pomocy Społecznej |             |           | ośrodki interwencji kryzysowej |          |          |
|   |                 | razem                                | OPS      | NGO      | razem  | OPS         | NGO        | razem                             | OPS      | NGO      | razem  | OPS         | NGO       | razem                          | OPS      | NGO      |
| Niezbędne ubranie   | liczba<br>%     | 44<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0   | 16<br>100,0 | 12<br>75,0 | 4<br>25,0                         | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 10<br>100,0 | 5<br>50,0 | 5<br>50,0                      | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Pomoc rzeczowa, talony  | liczba<br>%     | 9<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 5<br>100,0   | 5<br>100,0  | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 3<br>100,0  | 2<br>66,7 | 1<br>33,3                      | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Organizowanie zbiórek, zachęcanie darczyńców                          | liczba<br>%     | 6<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 3<br>100,0   | 2<br>66,7   | 1<br>33,3  | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 1<br>100,0  | 0<br>0,0  | 1<br>100,0                     | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Zintegrowanie informacji o placówkach wydających, kierowanie do nich  | liczba<br>%     | 2<br>100,0                           | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0   | 0<br>0,0    | 0<br>0,0   | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 0<br>0,0    | 0<br>0,0  | 0<br>0,0                       | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Stworzenie magazynów, punktów wydających                              | liczba<br>%     | 16<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 5<br>100,0   | 4<br>80,0   | 1<br>20,0  | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 3<br>100,0  | 2<br>66,7 | 1<br>33,3                      | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |
| Inne, pomoc finansowa, współpraca między zaangażowanymi organizacjami | liczba<br>%     | 11<br>100,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 3<br>100,0   | 1<br>33,3   | 2<br>66,7  | 0<br>0,0                          | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 | 0<br>0,0                                     | 3<br>100,0  | 1<br>33,3 | 2<br>66,7                      | 0<br>0,0 | 0<br>0,0 |



## Aneks 2 do części I

### Określenie przez pracowników socjalnych ogólnych zasad udzielania pomocy bezdomnym dla poszczególnych jej rodzajów

#### 1. Ogrzewalnia

| Razem  | Dla wszystkich potrzebujących, według potrzeb, na podstawie wywiadu, w miarę możliwości |     |      | W okresie zimowym |     |     | Osobom trzeźwym |     |     | Zgodnie z regulacjami prawnymi/regulaminami wew., na podstawie skierowania, dokumentów |      |     | Na podstawie kryterium dochodu |     |     | Inne, osobno dla kobiet i mężczyzn, dla osób starszych i kobiet w ciąży |      |     |
|--------|---|-----|------|-------------------|-----|-----|-----------------|-----|-----|--|------|-----|--------------------------------|-----|-----|---|------|-----|
|        | razem   | OPS | NGO  | razem             | OPS | NGO | razem           | OPS | NGO | razem  | OPS  | NGO | razem                          | OPS | NGO | razem   | OPS  | NGO |
| liczba | 348   | 235 | 212  | 22                | 22  | 0   | 10              | 10  | 0   | 40   | 38   | 2   | 3                              | 3   | 0   | 38  | 37   | 1   |
| %      | 100,0   | 100 | 90,2 | 100               | 100 | 0,0 | 100             | 100 | 0,0 | 100  | 95,0 | 5,0 | 100                            | 100 | 0,0 | 100   | 97,4 | 2,6 |

#### 2. Noclegownia

| Razem  | Dla wszystkich potrzebujących, według potrzeb, możliwości, na podstawie wywiadu |     |      | Osobom trzeźwym |     |     | Na podstawie regulacji prawnych, regulaminów wew., skierowania, dokumentacji, rejestracji |     |      | Całorocznie |     |     | Na podstawie dochodu |     |     | W okresie zimowym |     |     | Osobom aktywnym, pracującym |     |     | Inne  |     |      | Nie wiem |     |      |     |     |     |     |
|--------|---|-----|------|-----------------|-----|-----|---|-----|------|-------------|-----|-----|----------------------|-----|-----|-------------------|-----|-----|-----------------------------|-----|-----|-------|-----|------|----------|-----|------|-----|-----|-----|-----|
|        | razem   | OPS | NGO  | razem           | OPS | NGO | razem   | OPS | NGO  | razem       | OPS | NGO | razem                | OPS | NGO | razem             | OPS | NGO | razem                       | OPS | NGO | razem | OPS | NGO  | razem    | OPS | NGO  |     |     |     |     |
| liczba | 355   | 215 | 193  | 22              | 20  | 20  | 0   | 67  | 64   | 3           | 5   | 5   | 0                    | 2   | 2   | 0                 | 2   | 2   | 0                           | 2   | 2   | 0     | 2   | 1    | 1        | 36  | 35   | 1   | 6   | 6   | 0   |
| %      | 100,0   | 100 | 89,8 | 10,2            | 100 | 100 | 0,0   | 100 | 95,5 | 4,5         | 100 | 100 | 0,0                  | 100 | 100 | 0,0               | 100 | 100 | 0,0                         | 100 | 100 | 0,0   | 100 | 50,0 | 50,0     | 100 | 97,2 | 2,8 | 100 | 100 | 0,0 |

#### 3. Schronisko

| Razem  | Dla wszystkich potrzebujących, według potrzeb, możliwości, na podstawie wywiadu |     |      | Na podstawie regulacji prawnych, regulaminów wew., skierowania, dokumentacji, kontraktu socjalnego |     |      | Osobom trzeźwym |     |     | Na podstawie kryterium dochodu |     |     | W okresie zimowym |     |     | Od warunkiem aktywności bezdomnego |     |      | Inne, matki z dzieckiem, ofiary przemocy |     |      | Nie wiem |     |      |      |
|--------|---|-----|------|--|-----|------|-----------------|-----|-----|--------------------------------|-----|-----|-------------------|-----|-----|------------------------------------|-----|------|--|-----|------|----------|-----|------|------|
|        | razem   | OPS | NGO  | razem  | OPS | NGO  | razem           | OPS | NGO | razem                          | OPS | NGO | razem             | OPS | NGO | razem                              | OPS | NGO  | razem                                    | OPS | NGO  | razem    | OPS | NGO  |      |
| liczba | 355   | 200 | 180  | 20   | 79  | 76   | 3               | 13  | 13  | 0                              | 1   | 1   | 0                 | 1   | 1   | 0                                  | 4   | 3    | 1  | 51  | 48   | 3        | 6   | 5    | 1    |
| %      | 100,0   | 100 | 90,0 | 10,0   | 100 | 96,2 | 3,8             | 100 | 100 | 0,0                            | 100 | 100 | 0,0               | 100 | 100 | 0,0                                | 100 | 75,0 | 25,0                                     | 100 | 94,1 | 5,9      | 100 | 83,3 | 16,7 |



## 4. Łazienka

| Razem  | Dla wszystkich potrzebujących, według potrzeb, na podstawie wywiadu |     |      | Zgodnie z regulacjami prawnymi, regulaminami wew. |      |      | Na podstawie skierowania, dokumentacji, kontraktu socjalnego, korzystania z innej placówki |     |     | Osobom trzeźwym |     |     | Inne  |      |     | Nie wiem |     |     |
|--------|---|-----|------|---|------|------|--|-----|-----|-----------------|-----|-----|-------|------|-----|----------|-----|-----|
|        | razem   | OPS | NGO  | razem   | OPS  | NGO  | razem  | OPS | NGO | razem           | OPS | NGO | razem | OPS  | NGO | razem    | OPS | NGO |
| liczba | 352   | 242 | 219  | 30  | 27   | 3    | 20   | 20  | 0   | 5               | 5   | 0   | 50    | 49   | 1   | 5        | 5   | 0   |
| %      | 100,0   | 100 | 90,5 | 100   | 90,0 | 10,0 | 100  | 100 | 0,0 | 100             | 100 | 0,0 | 100   | 98,0 | 2,0 | 100      | 100 | 0,0 |

## 5. Pralnia

| Razem  | Dla wszystkich potrzebujących, według potrzeb, na podstawie wywiadu |     |      | Zgodnie z regulacjami prawnymi, regulaminami wew. |      |     | Na podstawie skierowania, dokumentacji, korzystania z usług innej placówki |      |     | Osobom trzeźwym |     |     | Inne, dla matek z dzieckiem |      |     | Nie wiem |     |     |
|--------|---|-----|------|---|------|-----|--|------|-----|-----------------|-----|-----|-----------------------------|------|-----|----------|-----|-----|
|        | razem   | OPS | NGO  | razem   | OPS  | NGO | razem  | OPS  | NGO | razem           | OPS | NGO | razem                       | OPS  | NGO | razem    | OPS | NGO |
| liczba | 351   | 236 | 215  | 32  | 29   | 3   | 26   | 25   | 1   | 5               | 5   | 0   | 48                          | 46   | 2   | 4        | 4   | 0   |
| %      | 100,0   | 100 | 91,1 | 100   | 90,6 | 9,4 | 100  | 96,2 | 3,8 | 100             | 100 | 0,0 | 100                         | 95,8 | 4,2 | 100      | 100 | 0,0 |

## 5. Wyżywienie w naturze

| Razem  | Dla wszystkich potrzebujących, według potrzeb, na podstawie wywiadu |     |      | Zgodnie z regulacjami prawnymi, regulaminami wew. |      |     | Na podstawie skierowania, korzystania z innej placówki |     |     | Osobom trzeźwym |     |     | Podopiecznym współpracującym, aktywnym |     |     | Na podstawie dochodu |     |     | Inne  |      |     | Nie wiem |     |     |
|--------|---|-----|------|---|------|-----|--|-----|-----|-----------------|-----|-----|--|-----|-----|----------------------|-----|-----|-------|------|-----|----------|-----|-----|
|        | razem   | OPS | NGO  | razem   | OPS  | NGO | razem  | OPS | NGO | razem           | OPS | NGO | razem                                  | OPS | NGO | razem                | OPS | NGO | razem | OPS  | NGO | razem    | OPS | NGO |
| liczba | 352   | 229 | 207  | 36  | 33   | 3   | 29   | 29  | 0   | 4               | 4   | 0   | 3                                      | 3   | 0   | 2                    | 2   | 0   | 45    | 44   | 1   | 4        | 4   | 0   |
| %      | 100,0   | 100 | 90,4 | 100   | 91,7 | 8,3 | 100  | 100 | 0,0 | 100             | 100 | 0,0 | 100                                    | 100 | 0,0 | 100                  | 100 | 0,0 | 100   | 97,8 | 2,2 | 100      | 100 | 0,0 |

## 6. Bony żywnościowe

| Razem  | Dla wszystkich potrzebujących, według potrzeb, na możliwości, na podstawie wywiadu |     |      | Zgodnie z regulacjami prawnymi, regulaminami wew. |      |     | Na podstawie skierowania, dokumentacji, korzystania z innej placówki |      |     | Osobom trzeźwym, niezależnym |     |     | Podopiecznym współpracującym, aktywnym |     |     | Na podstawie dochodu |      |     | Inne  |     |     | Nie wiem |     |     |
|--------|--|-----|------|---|------|-----|--|------|-----|------------------------------|-----|-----|--|-----|-----|----------------------|------|-----|-------|-----|-----|----------|-----|-----|
|        | razem  | OPS | NGO  | razem   | OPS  | NGO | razem  | OPS  | NGO | razem                        | OPS | NGO | razem                                  | OPS | NGO | razem                | OPS  | NGO | razem | OPS | NGO | razem    | OPS | NGO |
| liczba | 350  | 176 | 154  | 57  | 54   | 3   | 29   | 28   | 1   | 5                            | 5   | 0   | 4                                      | 4   | 0   | 19                   | 18   | 1   | 57    | 57  | 0   | 3        | 3   | 0   |
| %      | 100,0  | 100 | 87,5 | 100   | 94,7 | 5,3 | 100  | 96,6 | 3,4 | 100                          | 100 | 0,0 | 100                                    | 100 | 0,0 | 100                  | 94,7 | 5,3 | 100   | 100 | 0,0 | 100      | 100 | 0,0 |

## 7. Ubranie wierzchnie

| Razem  | Dla wszystkich potrzebujących, według potrzeb, na podstawie wywiadu |     |      | Zgodnie z regulacjami prawnymi, regulaminami wew. |     |      | Na podstawie skierowania, dokumentacji korzystania z innej placówki |     |      | Na podstawie dochodu |     |      | Dla podopiecznych współpracujących |     |     | Inne  |     |     | Nie wiem |     |     |
|--------|---|-----|------|---|-----|------|---|-----|------|----------------------|-----|------|------------------------------------|-----|-----|-------|-----|-----|----------|-----|-----|
|        | razem   | OPS | NGO  | razem   | OPS | NGO  | razem   | OPS | NGO  | razem                | OPS | NGO  | razem                              | OPS | NGO | razem | OPS | NGO | razem    | OPS | NGO |
| liczba | 352   | 244 | 222  | 22  | 37  | 34   | 3   | 7   | 6    | 1                    | 10  | 9    | 1                                  | 3   | 3   | 0     | 46  | 0   | 5        | 5   | 0   |
| %      | 100,0   | 100 | 91,0 | 9,0   | 100 | 91,9 | 8,1   | 100 | 85,7 | 14,3                 | 100 | 90,0 | 10,0                               | 100 | 100 | 0,0   | 100 | 0,0 | 100      | 100 | 0,0 |

## 8. Bielizna

| Razem  | Dla wszystkich potrzebujących, według potrzeb, na podstawie rozpoznania potrzeb i wywiadu środowiskowego |     |      | Zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami prawnymi |     |      | Finansowanie raz na jakiś czas/ pozyskiwanie z darowizn i rozdysponowanie bielizny |      |     | Inne  |      |     | Nie wiem |      |     |
|--------|--|-----|------|--|-----|------|--|------|-----|-------|------|-----|----------|------|-----|
|        | razem  | OPS | NGO  | razem  | OPS | NGO  | razem  | OPS  | NGO | razem | OPS  | NGO | razem    | OPS  | NGO |
| liczba | 350  | 255 | 233  | 22   | 33  | 32   | 12   | 11   | 1   | 35    | 34   | 1   | 15       | 14   | 1   |
| %      | 100,0  | 100 | 91,4 | 8,6  | 100 | 97,0 | 100  | 91,7 | 8,3 | 100   | 97,1 | 2,9 | 100      | 93,3 | 6,7 |

## 9. Buty

| Razem  | Dla wszystkich potrzebujących, według potrzeb, na podstawie rozpoznania potrzeb i wywiadu środowiskowego |     |      | Zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami prawnymi |     |     | Finansowanie/ pozyskanie z darowizn i rozdysponowanie obuwia |      |      | Dla beneficjentów OPS/NGO |     |     | Inne  |     |     | Nie wiem |      |     |
|--------|--|-----|------|--|-----|-----|--|------|------|---------------------------|-----|-----|-------|-----|-----|----------|------|-----|
|        | razem  | OPS | NGO  | razem  | OPS | NGO | razem  | OPS  | NGO  | razem                     | OPS | NGO | razem | OPS | NGO | razem    | OPS  | NGO |
| liczba | 353  | 254 | 230  | 24   | 34  | 0   | 11   | 9    | 2    | 5                         | 5   | 0   | 37    | 37  | 0   | 12       | 11   | 1   |
| %      | 100,0  | 100 | 90,6 | 9,4  | 100 | 0,0 | 100  | 81,8 | 18,2 | 100                       | 100 | 0,0 | 100   | 100 | 0,0 | 100      | 91,7 | 8,3 |

## 10. Środki higieny osobistej

| Razem  | Dla wszystkich potrzebujących, według potrzeb, na podstawie rozpoznania potrzeb i wywiadu środowiskowego |     |      | Zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami prawnymi |     |      | Finansowanie i rozdysponowanie środków higieny osobistej |     |      | Dla beneficjentów OPS/NGO |     |     | Inne  |     |     | Nie wiem |      |     |
|--------|--|-----|------|--|-----|------|--|-----|------|---------------------------|-----|-----|-------|-----|-----|----------|------|-----|
|        | razem  | OPS | NGO  | razem  | OPS | NGO  | razem  | OPS | NGO  | razem                     | OPS | NGO | razem | OPS | NGO | razem    | OPS  | NGO |
| liczba | 352  | 238 | 214  | 24   | 37  | 1    | 20   | 19  | 1    | 11                        | 11  | 0   | 34    | 34  | 0   | 12       | 11   | 1   |
| %      | 100,0  | 100 | 89,9 | 10,1   | 100 | 97,3 | 2,7  | 100 | 95,0 | 5,0                       | 100 | 0,0 | 100   | 100 | 0,0 | 100      | 91,7 | 8,3 |

## 11. Doraźna pomoc medyczna

| Razem  | Według potrzeb, na podstawie rozpoznania potrzeb i wywiadu środowiskowego |     |      | Na podstawie zaświadczenia lekarskiego |     |     | Dla wszystkich potrzebujących |      |      | Zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami prawnymi |      |     | Pomoc i pośrednictwo w dostępie do konsultacji i wizyt lekarskich, opieki pielęgniarzkiej itp. |      |     | Dla beneficjentów OPS/NGO |      |      | Inne  |      |      | Nie wiem |      |     |
|--------|---|-----|------|--|-----|-----|-------------------------------|------|------|--|------|-----|--|------|-----|---------------------------|------|------|-------|------|------|----------|------|-----|
|        | razem   | OPS | NGO  | razem                                  | OPS | NGO | razem                         | OPS  | NGO  | razem  | OPS  | NGO | razem  | OPS  | NGO | razem                     | OPS  | NGO  | razem | OPS  | NGO  | razem    | OPS  | NGO |
| liczba | 90  | 86  | 4    | 4                                      | 4   | 0   | 149                           | 134  | 15   | 33   | 32   | 1   | 34   | 33   | 1   | 7                         | 5    | 2    | 23    | 20   | 3    | 12       | 11   | 1   |
| %      | 100,0   | 100 | 95,6 | 4,4                                    | 100 | 0,0 | 100                           | 89,9 | 10,1 | 100  | 97,0 | 3,0 | 100  | 97,1 | 2,9 | 100                       | 71,4 | 28,6 | 100   | 87,0 | 13,0 | 100      | 91,7 | 8,3 |

## 12. Okresowa pomoc medyczna

| Razem  | Według potrzeb, na podstawie rozpoznania potrzeb i wywiadu środowiskowego |     |      | Na podstawie zaświadczenia lekarskiego |     |     | Dla wszystkich potrzebujących |      |      | Zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami prawnymi |      |     | Pomoc i pośrednictwo w dostępie do przychodni, badań okresowych itp. |     |     | Dla beneficjentów OPS/NGO |      |      | Inne  |      |     | Nie wiem |      |      |
|--------|---|-----|------|--|-----|-----|-------------------------------|------|------|--|------|-----|--|-----|-----|---------------------------|------|------|-------|------|-----|----------|------|------|
|        | razem   | OPS | NGO  | razem                                  | OPS | NGO | razem                         | OPS  | NGO  | razem  | OPS  | NGO | razem  | OPS | NGO | razem                     | OPS  | NGO  | razem | OPS  | NGO | razem    | OPS  | NGO  |
| liczba | 85  | 79  | 6    | 20                                     | 20  | 0   | 134                           | 119  | 15   | 32   | 31   | 1   | 23   | 23  | 0   | 14                        | 12   | 2    | 14    | 13   | 1   | 26       | 24   | 2    |
| %      | 100,0   | 100 | 92,9 | 7,1                                    | 100 | 0,0 | 100                           | 88,8 | 11,2 | 100  | 96,9 | 3,1 | 100  | 100 | 0,0 | 100                       | 85,7 | 14,3 | 100   | 92,9 | 7,1 | 100      | 89,5 | 10,5 |

## 13. Długotrwała pomoc medyczna

| Razem  | Na podstawie zaświadczenia lekarskiego, pomoc w dostępie do szpitali, sanatoriów, terapii |     |     | Dla wszystkich potrzebujących, dla osób chorych |      |     | Zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami prawnymi |      |     | Dla beneficjentów OPS/NGO |      |      | Inne  |      |      | Nie wiem |      |     |
|--------|---|-----|-----|---|------|-----|--|------|-----|---------------------------|------|------|-------|------|------|----------|------|-----|
|        | razem   | OPS | NGO | razem   | OPS  | NGO | razem  | OPS  | NGO | razem                     | OPS  | NGO  | razem | OPS  | NGO  | razem    | OPS  | NGO |
| liczba | 44  | 44  | 0   | 205   | 187  | 18  | 38   | 37   | 1   | 13                        | 10   | 3    | 27    | 23   | 4    | 18       | 17   | 1   |
| %      | 100,0   | 100 | 0,0 | 100   | 91,2 | 8,8 | 100  | 97,4 | 2,6 | 100                       | 76,9 | 23,1 | 100   | 85,2 | 14,8 | 100      | 94,4 | 5,6 |

#### 14. Dorączna pomoc finansowa

| Razem  | Dla potrzebujących na podstawie wywiadu środowiskowego i rozznania potrzeb, dla wszystkich potrzebujących (chorych, niepełnodolężnych, niepełnosprawnych itd.) |      |     | Zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami prawnymi, w postaci zasiłków jednorazowych, celowych i innych dorącznych świadczeń |      |     | Na podstawie kryterium dochodu/bezdomnym bez środków do życia |     |     | Dla beneficjentów OPS/NGO |      |      | Inne  |      |      | Nie wiem |      |      |
|--------|--|------|-----|--|------|-----|---|-----|-----|---------------------------|------|------|-------|------|------|----------|------|------|
|        | razem  | OPS  | NGO | razem  | OPS  | NGO | razem   | OPS | NGO | razem                     | OPS  | NGO  | razem | OPS  | NGO  | razem    | OPS  | NGO  |
| liczba | 352  | 116  | 10  | 159  | 149  | 10  | 21  | 21  | 0   | 9                         | 6    | 3    | 27    | 24   | 3    | 10       | 9    | 1    |
| %      | 100,0  | 92,1 | 7,9 | 100  | 93,7 | 6,3 | 100   | 100 | 0,0 | 100                       | 66,7 | 33,3 | 100   | 88,9 | 11,1 | 100      | 90,0 | 10,0 |

#### 15. Okresowa pomoc finansowa

| Razem  | Dla potrzebujących na podstawie wywiadu środowiskowego i rozznania potrzeb, dla wszystkich potrzebujących (chorych, niepełnodolężnych, niepełnosprawnych itd.) |     |      | Zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami prawnymi, w postaci zasiłków i innych dorącznych świadczeń |      |     | Na podstawie kryterium dochodu/bezdomnym bez środków do życia |     |     | Dla beneficjentów OPS/NGO |      |      | Inne  |      |     | Nie wiem |      |     |
|--------|--|-----|------|--|------|-----|---|-----|-----|---------------------------|------|------|-------|------|-----|----------|------|-----|
|        | razem  | OPS | NGO  | razem  | OPS  | NGO | razem   | OPS | NGO | razem                     | OPS  | NGO  | razem | OPS  | NGO | razem    | OPS  | NGO |
| liczba | 348  | 120 | 109  | 145  | 134  | 11  | 30  | 30  | 0   | 9                         | 6    | 3    | 32    | 31   | 1   | 12       | 11   | 1   |
| %      | 100,0  | 100 | 90,8 | 100  | 92,4 | 7,6 | 100   | 100 | 0,0 | 100                       | 66,7 | 33,3 | 100   | 96,9 | 3,1 | 100      | 91,6 | 8,3 |

#### 16. Długotrwała pomoc finansowa

| Razem  | Dla potrzebujących na podstawie wywiadu środowiskowego i rozznania potrzeb, dla wszystkich potrzebujących (chorych, niepełnodolężnych, niepełnosprawnych itd.) |     |      | Zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami prawnymi, w postaci zasiłków i innych dorącznych świadczeń |      |     | Na podstawie kryterium dochodu/bezdomnym bez środków do życia |     |     | Dla beneficjentów OPS/NGO |      |      | Inne  |      |     | Nie wiem |      |      |
|--------|--|-----|------|--|------|-----|---|-----|-----|---------------------------|------|------|-------|------|-----|----------|------|------|
|        | razem  | OPS | NGO  | razem  | OPS  | NGO | razem   | OPS | NGO | razem                     | OPS  | NGO  | razem | OPS  | NGO | razem    | OPS  | NGO  |
| liczba | 346  | 118 | 108  | 145  | 134  | 11  | 25  | 25  | 0   | 9                         | 6    | 3    | 41    | 39   | 2   | 8        | 7    | 1    |
| %      | 100,0  | 100 | 91,5 | 100  | 92,4 | 7,6 | 100   | 100 | 0,0 | 100                       | 66,7 | 33,3 | 100   | 95,1 | 4,9 | 100      | 87,5 | 12,5 |

## 17. Porady prawne

| Razem  | Dla potrzebujących na podstawie wywiadu środowiskowego i rozoznania potrzeb, dla wszystkich potrzebujących/bezdomnych |      | Zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami prawnymi, zapewnienie dostępu do specjalistów, poradnictwa prawnego i konsultacji |       | W ramach pracy socjalnej |     | Dla beneficjentów OPS/NGO |     | Inne |       | Nie wiem |     |
|--------|---|------|---|-------|--------------------------|-----|---------------------------|-----|------|-------|----------|-----|
|        | razem   | OPS  | NGO   | razem | OPS                      | NGO | razem                     | OPS | NGO  | razem | OPS      | NGO |
| liczba | 355   | 226  | 23  | 45    | 44                       | 1   | 11                        | 11  | 3    | 36    | 33       | 3   |
| %      | 100,0   | 90,8 | 9,2   | 100   | 97,8                     | 2,2 | 100                       | 100 | 0,0  | 100   | 91,7     | 8,3 |

## 18. Porady psychologiczne

| Razem  | Dla potrzebujących na podstawie wywiadu środowiskowego i rozpoznania, dla wszystkich potrzebujących/bezdomnych |      | Zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami prawnymi, zapewnienie dostępu do specjalistów, poradnictwa i konsultacji |       | W ramach pracy socjalnej |     | Dla beneficjentów OPS/NGO |     | Inne |       | Nie wiem |     |
|--------|--|------|--|-------|--------------------------|-----|---------------------------|-----|------|-------|----------|-----|
|        | razem  | OPS  | NGO  | razem | OPS                      | NGO | razem                     | OPS | NGO  | razem | OPS      | NGO |
| liczba | 355  | 231  | 23   | 44    | 43                       | 1   | 10                        | 10  | 0    | 31    | 28       | 3   |
| %      | 100,0  | 90,9 | 9,1  | 100   | 97,7                     | 2,3 | 100                       | 100 | 0,0  | 100   | 90,3     | 9,7 |

## 19. Pomoc w uzyskaniu mieszkania na stałe

| Razem  | Dla znanych do wyjścia z bezdomności |      | Dla wszystkich potrzebujących |       | Zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami prawnymi |     | Pomoc w zebraniu i złożeniu dokumentów niezbędnych do zameldowania |      | Rozpoznanie potrzeb na podstawie wywiadu środowiskowego |       | We współpracy z samorządem, gminą |      | W ramach pracy socjalnej |      | Dla beneficjentów OPS/NGO |       | Inne |     | Dla osób, które są w stanie się utrzymać |     | Nie wiem |       |     |     |      |      |     |      |     |     |      |     |     |      |     |
|--------|--------------------------------------|------|-------------------------------|-------|--|-----|--|------|---|-------|-----------------------------------|------|--------------------------|------|---------------------------|-------|------|-----|--|-----|----------|-------|-----|-----|------|------|-----|------|-----|-----|------|-----|-----|------|-----|
|        | razem                                | OPS  | NGO                           | razem | OPS  | NGO | razem  | OPS  | NGO   | razem | OPS                               | NGO  | razem                    | OPS  | NGO                       | razem | OPS  | NGO | razem                                    | OPS | NGO      | razem | OPS | NGO |      |      |     |      |     |     |      |     |     |      |     |
| liczba | 351                                  | 61   | 53                            | 8     | 55   | 52  | 3  | 32   | 29  | 3     | 7                                 | 6    | 1                        | 39   | 35                        | 4     | 30   | 28  | 2  | 7   | 7        | 0     | 9   | 7   | 2    | 65   | 63  | 2    | 26  | 25  | 1    | 20  | 19  | 1    |     |
| %      | 100,0                                | 86,9 | 13,1                          | 100   | 94,5   | 5,5 | 100  | 90,6 | 9,4   | 100   | 85,7                              | 14,3 | 100                      | 89,7 | 10,3                      | 100   | 93,3 | 6,7 | 100                                      | 100 | 100      | 100   | 0,0 | 100 | 77,8 | 22,2 | 100 | 96,9 | 3,1 | 100 | 96,2 | 3,8 | 100 | 95,0 | 5,0 |

## 20. Pomoc w uzyskaniu lokalu tymczasowego

| Razem  | Dla zmotywowanych do wyjścia z bezdomności |     | Dla wszystkich potrzebujących |      | Zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami prawnymi |      | Pomoc w zebraniu i złożeniu dokumentów niezbędnych do zameldowania |     | Rozpoznanie potrzeb na podstawie wywiadu środowiskowego |     | We współpracy z samorządem, gminą |      | W ramach pracy socjalnej |     | Dla beneficjentów OPS/NGO |      | Inne |      | Dla osób, które są w stanie się utrzymać |     | Nie wiem |      |     |      |     |     |      |     |     |      |     |   |
|--------|--|-----|-------------------------------|------|--|------|--|-----|---|-----|-----------------------------------|------|--------------------------|-----|---------------------------|------|------|------|--|-----|----------|------|-----|------|-----|-----|------|-----|-----|------|-----|---|
|        | OPS  | NGO | OPS                           | NGO  | OPS  | NGO  | OPS  | NGO | OPS   | NGO | OPS                               | NGO  | OPS                      | NGO | OPS                       | NGO  | OPS  | NGO  | OPS                                      | NGO | OPS      | NGO  |     |      |     |     |      |     |     |      |     |   |
| liczba | 62   | 55  | 7                             | 63   | 59   | 4    | 41   | 38  | 3   | 6   | 5                                 | 1    | 41                       | 36  | 5                         | 31   | 30   | 1    | 5  | 0   | 10       | 8    | 2   | 62   | 60  | 2   | 17   | 16  | 1   | 15   | 14  | 1 |
| %      | 100,0                                      | 100 | 88,7                          | 11,3 | 100  | 93,7 | 6,3  | 100 | 92,7  | 7,3 | 100                               | 83,3 | 16,7                     | 100 | 87,8                      | 12,2 | 100  | 96,8 | 3,2                                      | 100 | 80,0     | 20,0 | 100 | 96,8 | 3,2 | 100 | 94,1 | 5,9 | 100 | 93,3 | 6,7 |   |

## 21. Pomoc w uzyskaniu meldunku

| Razem  | Dla zmotywowanych do wyjścia z bezdomności |     | Dla wszystkich potrzebujących |     | Zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami prawnymi |      | Pomoc w zebraniu i złożeniu dokumentów niezbędnych do zameldowania |     | Zapewnienie potrzeb (m.in. mieszkań socjalnych) |     | Rozpoznanie potrzeb na podstawie wywiadu środowiskowego |      | We współpracy z samorządem, gminą |     | W ramach pracy socjalnej |      | Dla beneficjentów OPS/NGO |      | Inne |     | Dla osób, którym zapewniono lokum socjalne |     | Nie wiem |     |     |     |      |      |     |      |     |     |      |     |     |      |     |
|--------|--|-----|-------------------------------|-----|--|------|--|-----|---|-----|---|------|-----------------------------------|-----|--------------------------|------|---------------------------|------|------|-----|--|-----|----------|-----|-----|-----|------|------|-----|------|-----|-----|------|-----|-----|------|-----|
|        | OPS  | NGO | OPS                           | NGO | OPS  | NGO  | OPS  | NGO | OPS   | NGO | OPS   | NGO  | OPS                               | NGO | OPS                      | NGO  | OPS                       | NGO  | OPS  | NGO | OPS  | NGO | OPS      | NGO |     |     |      |      |     |      |     |     |      |     |     |      |     |
| liczba | 54   | 51  | 3                             | 74  | 66   | 8    | 38   | 36  | 2   | 10  | 9   | 1    | 4                                 | 3   | 1                        | 43   | 37                        | 6    | 25   | 24  | 1  | 6   | 6        | 0   | 11  | 9   | 2    | 45   | 44  | 1    | 20  | 19  | 1    | 19  | 18  | 1    |     |
| %      | 100,0                                      | 100 | 94,4                          | 5,6 | 100  | 89,2 | 10,8   | 100 | 94,7  | 5,3 | 100   | 90,0 | 10,0                              | 100 | 75,0                     | 25,0 | 100                       | 86,0 | 14,0 | 100 | 96,0                                       | 4,0 | 100      | 100 | 0,0 | 100 | 81,8 | 18,2 | 100 | 97,8 | 2,2 | 100 | 95,0 | 5,0 | 100 | 94,7 | 5,3 |

## 22. Pomoc w umieszczeniu w domu pomocy społecznej

| Razem  | Na podstawie rozznania potrzeb i wywiadu środowiskowego |     | Zgodnie z przepisami i normami prawnymi, współpraca z lokalnym samorządem |      | Dla osób najbardziej potrzebujących (chorych, niepełnosprawnych, starszych i samotnych) |      | Dla każdego potrzebującego |     | Dla beneficjentów OPS/NGO |     | Inne |      | Nie wiem |     |      |      |     |      |     |     |      |     |      |     |
|--------|---|-----|---|------|---|------|----------------------------|-----|---------------------------|-----|------|------|----------|-----|------|------|-----|------|-----|-----|------|-----|------|-----|
|        | OPS   | NGO | OPS   | NGO  | OPS   | NGO  | OPS                        | NGO | OPS                       | NGO | OPS  | NGO  | OPS      | NGO |      |      |     |      |     |     |      |     |      |     |
| liczba | 54  | 47  | 7   | 108  | 99  | 9    | 85                         | 82  | 3                         | 48  | 43   | 5    | 6        | 5   | 1    | 41   | 40  | 1    | 11  | 10  | 1    | 100 | 90,9 | 9,1 |
| %      | 100,0   | 100 | 87,0  | 13,0 | 100   | 91,7 | 8,3                        | 100 | 96,5                      | 3,5 | 100  | 89,6 | 10,4     | 100 | 83,3 | 16,7 | 100 | 97,6 | 2,4 | 100 | 90,9 | 9,1 |      |     |

## 23. Pomoc w uzyskaniu pracy

| Razem  | Według potrzeb, na podstawie rozznania, wywiadu środowiskowego, dla wszystkich potrzebujących |     |      | Zgodnie z ustawą i obowiązującymi normami prawnymi |      |     | Skierowanie do/współpraca z Urzędem Pracy |      |     | W ramach pracy socjalnej |      |      | Prace interwencyjne, kluby pracy |     |     | Dla osób bezrobotnych w wieku produkcyjnym |      |     | Dla beneficjentów OPS/NGO |      |      | Inne  |      |     | Nie wiem |     |     |
|--------|---|-----|------|--|------|-----|---|------|-----|--------------------------|------|------|----------------------------------|-----|-----|--|------|-----|---------------------------|------|------|-------|------|-----|----------|-----|-----|
|        | razem   | OPS | NGO  | razem  | OPS  | NGO | razem                                     | OPS  | NGO | razem                    | OPS  | NGO  | razem                            | OPS | NGO | razem                                      | OPS  | NGO | razem                     | OPS  | NGO  | razem | OPS  | NGO | razem    | OPS | NGO |
| liczba | 157   | 141 | 16   | 28   | 26   | 2   | 43  | 42   | 1   | 8                        | 7    | 1    | 12                               | 12  | 0   | 49   | 45   | 4   | 8                         | 7    | 1    | 41    | 39   | 2   | 5        | 5   | 0   |
| %      | 100,0   | 100 | 89,9 | 100  | 92,9 | 7,1 | 100                                       | 97,7 | 2,3 | 100                      | 87,5 | 12,5 | 100                              | 100 | 0,0 | 100  | 91,8 | 8,2 | 100                       | 87,5 | 12,5 | 100   | 95,1 | 4,9 | 100      | 100 | 0,0 |

## 24. Pomoc w uzyskaniu szkolenia

| Razem  | Dla każdego potrzebującego |     |      | Zgodnie z ustawami i normami prawnymi |      |     | Dla współpracujących z urzędem pracy |     |     | W ramach pracy socjalnej |      |      | Dla osób bezrobotnych w wieku produkcyjnym |      |     | Dla beneficjentów OPS/NGO |      |      | Inne, prowadzenie szkoleń i kursów, wszyscy bezrobotni, kierowanie do odpowiednich miejsc |      |     | Nie wiem |     |     |
|--------|----------------------------|-----|------|---------------------------------------|------|-----|--------------------------------------|-----|-----|--------------------------|------|------|--|------|-----|---------------------------|------|------|---|------|-----|----------|-----|-----|
|        | razem                      | OPS | NGO  | razem                                 | OPS  | NGO | razem                                | OPS | NGO | razem                    | OPS  | NGO  | razem                                      | OPS  | NGO | razem                     | OPS  | NGO  | razem   | OPS  | NGO | razem    | OPS | NGO |
| liczba | 160                        | 146 | 14   | 28                                    | 26   | 2   | 29                                   | 29  | 0   | 22                       | 19   | 3    | 41   | 37   | 4   | 7                         | 5    | 2    | 52  | 50   | 2   | 10       | 10  | 0   |
| %      | 100,0                      | 100 | 91,3 | 100                                   | 92,9 | 7,1 | 100                                  | 100 | 0,0 | 100                      | 86,4 | 13,6 | 100  | 90,2 | 9,8 | 100                       | 71,4 | 28,6 | 100   | 96,2 | 3,8 | 100      | 100 | 0,0 |

## 25. Pomoc w poprawie kontaktu z rodziną

| Razem  | Dla każdego potrzebującego, chętnego |     |      | Zgodnie z ustawą i przepisami prawnymi |      |     | Na podstawie rozznania potrzeb i wywiadu środowiskowego |      |     | Mediacje i rozmowy z rodziną i bezdomnym |      |     | W ramach pracy socjalnej |     |     | Dla beneficjentów OPS/NGO |      |      | Zapewnienie dostępu do psychologów i specjalistów |     |     | Inne  |      |     | Nie wiem |     |  |
|--------|--------------------------------------|-----|------|--|------|-----|---|------|-----|--|------|-----|--------------------------|-----|-----|---------------------------|------|------|---|-----|-----|-------|------|-----|----------|-----|--|
|        | razem                                | OPS | NGO  | razem                                  | OPS  | NGO | razem   | OPS  | NGO | razem                                    | OPS  | NGO | razem                    | OPS | NGO | razem                     | OPS  | NGO  | razem   | OPS | NGO | razem | OPS  | NGO |          |     |  |
| liczba | 198                                  | 179 | 19   | 22                                     | 21   | 1   | 33  | 31   | 2   | 39                                       | 37   | 2   | 16                       | 16  | 0   | 8                         | 6    | 2    | 5   | 5   | 0   | 15    | 14   | 1   | 16       | 0   |  |
| %      | 100,0                                | 100 | 90,4 | 100                                    | 95,5 | 4,5 | 100   | 93,9 | 6,1 | 100                                      | 94,9 | 5,1 | 100                      | 100 | 0,0 | 100                       | 75,0 | 25,0 | 100   | 100 | 0,0 | 100   | 93,3 | 6,7 | 100      | 0,0 |  |

**26. Pomoc w wyjściu z alkoholizmu**

| Razem  | Dla zmotywowanych do podjęcia leczenia i terapii |     |      | Zgodnie z ustawą i przepisami prawnymi |     |      | Na podstawie rozeznania potrzeb i wywiadu środowiskowego |     |      | Dla każdego potrzebującego/ dla wszystkich uzależnionych |      |     | W ramach pracy socjalnej |     |     | Dla beneficjentów OPS/NGO |      |     | Zapewnienie dostępu do specjalistów, leków itd. |     |     | Inne  |     |     | Nie wiem |     |     |
|--------|--|-----|------|--|-----|------|--|-----|------|--|------|-----|--------------------------|-----|-----|---------------------------|------|-----|---|-----|-----|-------|-----|-----|----------|-----|-----|
|        | razem  | OPS | NGO  | razem                                  | OPS | NGO  | razem  | OPS | NGO  | razem  | OPS  | NGO | razem                    | OPS | NGO | razem                     | OPS  | NGO | razem   | OPS | NGO | razem | OPS | NGO |          |     |     |
| liczba | 96   | 88  | 8    | 29                                     | 27  | 2    | 8  | 7   | 1    | 132  | 120  | 12  | 9                        | 9   | 0   | 5                         | 4    | 1   | 42  | 41  | 1   | 2     | 20  | 2   | 9        | 9   | 0   |
| %      | 100,0  | 100 | 91,7 | 8,3                                    | 100 | 93,1 | 6,9  | 100 | 87,5 | 12,5   | 90,9 | 9,1 | 100                      | 100 | 0,0 | 80,0                      | 20,0 | 100 | 97,6  | 2,4 | 100 | 90,9  | 9,1 | 100 | 100      | 100 | 0,0 |

**27. Pomoc w wyjściu z narkomanii**

| Razem  | Dla zmotywowanych do podjęcia leczenia i terapii |     |      | Zgodnie z ustawą i przepisami prawnymi |     |      | Na podstawie rozeznania potrzeb i wywiadu środowiskowego |     |      | Dla każdego potrzebującego/ dla wszystkich uzależnionych |      |     | W ramach pracy socjalnej |     |     | Dla beneficjentów OPS/NGO |      |     | Zapewnienie dostępu do specjalistów, leków itd. |     |     | Inne  |     |     | Nie wiem |      |   |
|--------|--|-----|------|--|-----|------|--|-----|------|--|------|-----|--------------------------|-----|-----|---------------------------|------|-----|---|-----|-----|-------|-----|-----|----------|------|---|
|        | razem  | OPS | NGO  | razem                                  | OPS | NGO  | razem  | OPS | NGO  | razem  | OPS  | NGO | razem                    | OPS | NGO | razem                     | OPS  | NGO | razem   | OPS | NGO | razem | OPS | NGO |          |      |   |
| liczba | 101  | 93  | 7    | 29                                     | 28  | 1    | 8  | 7   | 1    | 136  | 123  | 13  | 9                        | 9   | 0   | 5                         | 4    | 1   | 27  | 26  | 1   | 22    | 21  | 1   | 12       | 10   | 2 |
| %      | 100,0  | 100 | 93,1 | 6,9                                    | 100 | 96,6 | 3,4  | 100 | 87,5 | 12,5   | 90,4 | 9,6 | 100                      | 100 | 0,0 | 80,0                      | 20,0 | 100 | 96,3  | 3,7 | 100 | 95,5  | 4,5 | 100 | 83,3     | 16,7 |   |

**28. Pomoc w uzyskaniu renty**

| Razem  | Dla spełniających wymogi ZUS/KRUS (lata pracy i wiek), zgodnie z prawem, na mocy ustaw, we współpracy z organami administracji, praca socjalna |     |      | Chorym na podstawie orzeczeń lekarskich |     |      | Na podstawie rozeznania potrzeb i informacji z wywiadów środowiskowych |     |     | Dla wszystkich potrzebujących |      |      | Nie wiem |     |     | Inne  |      |     | Pomoc w gromadzeniu dokumentacji i załatwianiu formalności |      |     |
|--------|--|-----|------|---|-----|------|--|-----|-----|-------------------------------|------|------|----------|-----|-----|-------|------|-----|--|------|-----|
|        | razem  | OPS | NGO  | razem                                   | OPS | NGO  | razem  | OPS | NGO | razem                         | OPS  | NGO  | razem    | OPS | NGO | razem | OPS  | NGO | razem  | OPS  | NGO |
| liczba | 188  | 174 | 14   | 33                                      | 32  | 1    | 7  | 7   | 0   | 58                            | 49   | 9    | 17       | 17  | 0   | 21    | 19   | 2   | 29   | 28   | 1   |
| %      | 100,0  | 100 | 92,6 | 7,4                                     | 100 | 97,0 | 3,0  | 100 | 100 | 100                           | 84,5 | 15,5 | 100      | 100 | 0,0 | 100   | 90,5 | 9,5 | 100  | 96,6 | 3,4 |



### 29. Pomoc w uzyskaniu emerytury

| Razem  | Dla spełniających kryteria (m.in. lata pracy), na podstawie dokumentów, zgodnie z ustawą o pomocy społecznej i obowiązującym prawem, praca socjalna, według wywiadu środowiskowego i decyzji, pomoc bezdomnym i pośrednictwo w załatwianiu formalności, zbieranie dokumentów, wiek emerytalny |     |      | Na podstawie zaświadczeń lekarskich/orzeczeń o niepełnosprawności |     |     | Dla wszystkich potrzebujących/ według potrzeb |      |      | Nie wiem |     |     | Inne  |      |     | Beneficjenci OPS/NGO |      |      |
|--------|---|-----|------|---|-----|-----|---|------|------|----------|-----|-----|-------|------|-----|----------------------|------|------|
|        | razem   | OPS | NGO  | razem   | OPS | NGO | razem   | OPS  | NGO  | razem    | OPS | NGO | razem | OPS  | NGO | razem                | OPS  | NGO  |
| liczba | 349   | 225 | 14   | 4   | 4   | 0   | 57  | 49   | 8    | 17       | 17  | 0   | 23    | 21   | 2   | 9                    | 6    | 3    |
| %      | 100,0   | 100 | 94,1 | 100   | 100 | 0,0 | 100   | 86,0 | 14,0 | 100      | 100 | 0,0 | 100   | 91,3 | 8,7 | 100                  | 66,7 | 33,3 |

### 30. Pomoc w uzyskaniu ubezpieczenia zdrowotnego

| Razem  | Współpraca z ZUS, zgodnie z ustawą i obowiązującym prawem, na podstawie zaświadczenia lekarskiego, orzeczenia o niepełnosprawności/osobom chorym, oraz wywiadu środowiskowego i decyzji |     |      | Zarejestrowanym w UP/pracującym |     |     | Pośrednictwo ośrodków w załatwianiu formalności |     |     | Wszystkim potrzebującym/ według potrzeb |      |      | Pomoc dla spełniających kryteria (np. dochodowe) |      |     | Nie wiem |     |     | Inne odpowiedzi |      |     |
|--------|---|-----|------|---------------------------------|-----|-----|---|-----|-----|---|------|------|--|------|-----|----------|-----|-----|-----------------|------|-----|
|        | razem   | OPS | NGO  | razem                           | OPS | NGO | razem   | OPS | NGO | razem                                   | OPS  | NGO  | razem  | OPS  | NGO | razem    | OPS | NGO | razem           | OPS  | NGO |
| liczba | 349   | 132 | 8    | 12                              | 12  | 0   | 2   | 2   | 0   | 104                                     | 91   | 13   | 40   | 38   | 2   | 18       | 18  | 0   | 41              | 37   | 4   |
| %      | 100,0   | 100 | 93,9 | 100                             | 100 | 0,0 | 100   | 100 | 0,0 | 100                                     | 87,5 | 12,5 | 100  | 95,0 | 5,0 | 100      | 100 | 6,7 | 100             | 90,2 | 9,8 |

## **Aneks 1 do części II**

### **Legenda – symbole występujące w matrycy oraz w raporcie**

|      |                            |
|------|----------------------------|
| F-1  | powiat garwoliński         |
| F-2  | powiat grójecki            |
| F-3  | powiat kozienicki          |
| F-4  | powiat lipski              |
| F-5  | powiat makowski            |
| F-6  | powiat miński              |
| F-7  | powiat płoński             |
| F-8  | powiat pułtuski            |
| F-9  | powiat sokołowski          |
| F-10 | powiat żyrardowski         |
| F-11 | powiat wołomiński          |
| F-12 | powiat żuromiński          |
| F-13 | powiat zwoleński           |
| F-14 | powiat przysuski           |
| F-15 | powiat ciechanowski        |
| F-16 | powiat grodziski           |
| F-17 | powiat mławski             |
| F-18 | powiat wyszkowski          |
| F-19 | powiat białobrzeski        |
| F-20 | powiat szydłowiecki        |
| F-21 | powiat płocki              |
| F-22 | powiat nowodworski         |
| F-23 | powiat ostrowski           |
| F-24 | powiat sochaczewski        |
| F-25 | powiat garwoliński         |
| F-26 | powiat węgrowski           |
| F-27 | powiat warszawski FGI nr/3 |
| F-28 | powiat warszawski FGI nr/2 |
| F-29 | powiat warszawski FGI nr/1 |
| F-30 | powiat warszawski zachodni |
| F-31 | powiat siedlecki           |
| F-32 | powiat przasnyski          |
| F-33 | powiat otwocki             |
| F-34 | powiat ostrołęcki          |

## ANEKS 2 do części II

Matryca trendów w fokusach (F-1 do F-5)

| Pytania/problemy                                  | F-1*   | F-2*   | F-3*/**   | F-4*/**   | F-5* **   |
|---|--|--|---|---|---|
| 1/1 źródła finansowania                           | Środki własne (100% przekazywane przez gminę)  | Środki własne (choć niektóre udaje się refundować z województwa)   | Środki własne w 100% przekazane przez gminę   | Brak środków bo nie było problemu   | Wojewoda – 50 i gminy 50  |
| 2/1 znajomość zapisów strategii                   | Strategia jest praktycznie nieznana. To dokument szufladowy. Korzysta się z ustawy (1)   | Strategia jest trochę znana, ale raczej nie stosowana. To dokument ogólny – podstawą jest ustawa                 | Brak znajomości strategii wojewódzkiej, kierują się zapisami strategii gminnych   | Brak znajomości zapisów strategii. Znane są strategie gminne, a przypadki rozwiązywane na bieżąco | Znany fakt istnienia dokumentu, ale nieznane jego zapisy  |
| 3/1 koordynacja działań pomocowych w województwie | Działania nie są koordynowane  | Działania nie są koordynowane, wszystkim zajmuje się OPS   | Za koordynację uznano: zebrania zespołów antykrzyzysowych, monitoring oraz wymienianę informacji między gminami   | Jest współpraca na poziomie OPS, trudno mówić jednak o koordynacji                                | Powszechnie nie, bo w wielu gminach nie ma problemu. Gdzie indziej współpracowały urzędy i instytucje   |
| 1/2 ocena skuteczności pomocy                     | Brak sformalizowanego systemu ocen (2)   | Brak sformalizowanego systemu ocen. Trudno o dobre rezultaty w pracy z tym środowiskiem                          | Za ogólny wskaźnik uznano usamodzielnienie się bezdomnego (rozumiane jako mieszkanie i posiadanie środków utrzymania)                                     | Nie wskazano żadnych  | Nie ma problemu, więc nie ma wskaźników   |
| 2/2 proponowane wskaźniki skuteczności            | Podawano efekty działań pomocowych   | Zaproponowano wskaźniki (choć raczej opisowe)  | Liczba osób usamodzielnionych oraz kilka wskaźników opisowych   | Nie wskazano żadnych  | Wskazywano na „satisfakcję” z usług opiekuńczych i umieszczenie w placówce wraz z opłaceniem pobytu   |
| 3/2 współpraca NGO i OPS                          | Nie było takiej współpracy (zresztą brak NGO)  | Nie ma w zasadzie współpracy   | Nie ma współpracy, bo nie ma NGO zajmujących się tym problemem (6)  | W zakresie bezdomności nie współpracowano   | Jeśli taka współpraca jest, to pewnie większa skuteczność pomocy  |
| 4/2 pomoc a regulacje prawne                      | Problemem jest meldunek a miejsce przebywania bezdomnego oraz koszty budowy CIS i np. mieszkań komunalnych, problemy z leczeniem oraz meldunkiem przy poszukiwaniu pracy | Problemem jest meldunek w miejscu, gdzie nie przebywa się od lat oraz procedury kierowania na przymusowe terapie | Obecne regulacje prawne są wystarczające (bo bezdomność wiąże się często z wolnym wyborem). Zmianie mogłyby ulec kwestie przymusowego leczenia odwykowego | Ze względu na brak tego problemu trudno powiedzieć. Mała jest nawet znajomość tych regulacji.     | Obecne regulacje umożliwiają podstawową pomoc. Gminy powinny zapewnić lokale socjalne. Powinny też istnieć centra świadczenia kompleksowych usług (nocleg, porada itd.) |

cd. tabeli na następnej stronie

| <b>Pytania/problemy</b>                                 | <b>F-1*</b>   | <b>F-2*</b>   | <b>F-3* **</b>   | <b>F-4* **</b>  | <b>F-5* **</b>  |
|---|---|---|--|---|---|
| 5/2 postulowane zmiany w sferze finansowania pomocy     | Odciążenie finansowe gmin (np. na powiaty)  | Odciążenie finansowe gmin (przeniesienie niektórych kosztów na wojewodę)                          | Możliwość zatrudnienia specjalistów (np. psychologów)  | Pieniądze budżetowe, bo OPS nie mają ich na ewentualną pomoc dla bezdomnych | Więcej środków od wojewody, więcej od gmin na lokale socjalne i zatrudnianie specjalistów |
| 6/2 postulowane źródła finansowania pomocy              | MPIPS – (30), wojewoda – (20), gmina (10), (30), inne – (10)                        | Wojewoda i gminy  | Ministerstwo – (30), wojewoda (30–60) i gminy (30–50)  | Ministerstwo (80–90) i gminy (10–20)  | 50–60 od wojewody i 40–do 50 od gmin  |
| 7/2 Przyczyny niedydolności systemu polityki społecznej | (3)   | (5)   | (7)  | (8)   | (9)   |
| 1/3 czy istniała współpraca NGO i OPS                   | Brak w zasadzie takiej współpracy   | Brak współpracy, sporadyczne kontakty   | Brak współpracy  | Brak w zakresie bezdomności   | Jeden OPS współpracował z NGO prowadzącym placówkę dla bezdomnych. Pozostałe nie          |
| 2/3 podział kompetencyjny między NGO a OPS              | Brak  | Brak  | Gdyby współpraca była, to zasady są jasne (placówki NGO, a finansowanie OPS)   | Brak  | Nie ma uzgodnień formalnych   |
| 3/3 Komplementarność NGO i OPS                          | NGO są bardziej elastyczne i bezpośrednio w pomocy, mają lepszy wizerunek społeczny | Hipotetycznie OPS chętnie przekazałyby większość zadań NGO  | (Hipotetycznie) NGO są komplementarne względem OPS, tańsze oraz bardziej elastyczne prawnie                                    | NGO mogłyby świadczyć usługi, które finansowałby OPS                        | Tak – NGO działają, a OPS placą   |
| 4/3 konkurencyjność NGO i OPS                           | Nie zakłada się   | Nie zakłada się   | Tańsze usługi przy dobrych standardach (w porównaniu z OPS)  | Brak takich sfer  | Jedynie NGO mogą konkurować między sobą   |
| 1/4 ocena współpracy między NGO a OPS                   | Nie omawiano  | Na ogół dotyczy poszukiwania miejsca w placówkach   | Nie omawiano   | Nie omawiano  | Jeden OPS był zadowolony ze współpracy  |
| 2/4 zmiany w zakresie tej współpracy                    | Nie omawiano  | Nie potrącono się ustosunkować  | Nie omawiano   | Nie omawiano  | Nie proponowano. Jeden OPS postulował więcej wykwalifikowanej kadry u NGO                 |
| 1/5 sfery wymagające reform                             | Zebranie informacji, zapewnienie mieszkania i pracy (4)                             | Głównie wskazano na potrzebę standardów zakresu świadczonych usług oraz zatrudnianie specjalistów | Reform wymaga sfera organizacji i zarządzania. Podstawowym mankamentem jest brak noclegowni. Działania powinny być trzetańskie | Z powodu braku problemu trudno o wskazanie sfer wymagających reform         | Zwiększenie środków na wykwalifikowaną kadre i mieszkania socjalne (10)                   |

cd. tabeli na następnej stronie

| Pytania/problemy                | F-1*   | F-2*  | F-3**  | F-4**   | F-5**  |
|---------------------------------|--|---|--|---|--|
| 2/5 zasady współpracy NGO i OPS | NGO mogłyby świadczyć usługi, zaś OPS administrować i finansować pomoc                         | NGO mogłyby świadczyć usługi, zaś OPS administrować i finansować pomoc                                    | Zasada partnerstwa oraz jasno określone ramy współpracy (podział obowiązków), wpływ na budżet i analiza przyczyn bezdomności | NGO mogłyby być odpowiedzialne za prowadzenie placówek                                | W zasadzie zasad nie podano poza wspólnymi działaniami |
| 2a/5 finansowanie działań NGO   | Powinno się je zlecać (samorządy) NGO. Kontraktowość też byłaby dobra. Konieczna standaryzacja | Usługi NGO powinny realizować na zasadzie dotacji. Kontraktowanie może być trudne, bo bezdomni są mobilni | Z punktu widzenia NGO lepsze są pewnie dotacje. Dla OPS natomiast powierzenie usług  | Najlepsze byłoby kontraktowanie, ale mogłoby prowadzić do zawyżania liczby bezdomnych | Kontrakty (40) i dotacje (60)                          |

Uwagi: \* brak przedstawicieli NGO; \*\* brak NGO w rekrutacji.

- (1) dokumenty takie tworzone są z przymusu, nie uwzględniają specyfiki lokalnej, i tak podstawą działań jest ustawa i jej zapisy.
- (2) systemu takiego nie stworzono, bo brak czasu, mała jest skala zjawiska i podopieczni (bezdomni) niechętnie współpracują.
- (3) brak odpowiednich schronisk, ograniczenia na rynku pracy, brak kompleksowej pomocy (jaka możliwa jest ewentualnie w dużych miastach), brak monitorowania losów osobom wspomaganym.
- (4) utworzenie infrastruktury pomocowej na terenie powiatów, ustandaryzowanie świadczonych usług (zwłaszcza ustalenie poziomu minimum), zatrudnianie wykwalifikowanych pracowników, zwłaszcza specjalistów (psycholog, doradca zawodowy itd.).
- (5) za mało placówek świadczących pomoc, za wysokie ceny usług, negatywne nastawienie osób bezdomnych do świadczonych usług, wykorzystywanie przez nie luk prawnych (jeśli chodzi o kwestiach mieszkaniowych).
- (6) współpraca taka byłaby pożądana, ale tylko wówczas, gdy angażowałaby środki zewnętrzne i miała charakter długoterminowy.
- (7) brak kompleksowych badań pozwalających poznać skalę zjawiska bezdomności oraz jej przyczyny w przypadku konkretnych osób oraz brak wiedzy o realnej sytuacji na poziomie wojewódzkim i ministerialnym.
- (8) brak możliwości egzekwowania od rodzin obowiązków opieki nad bezdomnymi, brak polityki państwa w zakresie profilaktyki bezdomności, za małe wsparcie finansowe i merytoryczne dla gmin, brak modelu wychodzenia z bezdomności.
- (9) brak lokalni socjalnych, problemy kadrowe (przeciążenie pracowników socjalnych i brak specjalistów), brak zapoznania się kadry OPS w powiecie (?).
- (10) model pomocy – lokal, fachowa opieka i indywidualne kontrakty socjalne.

### Matryca trendów w fokusach (F-6 do F-10)

| Pytania/problemy                                    | F-6*   | F-7**  | F-8***  | F-9***  | F-10   |
|---|--|--|---|---|--|
| 1/1 źródła finansowania                             | 100 gmina  | 100 gminy  | Nie podano źródeł   | Nie finansowano (brak bezdomności)  | 100 gmina (NGO 70 od gmin i miast, 30 od sponsorów)  |
| 2/1 znajomość zapisów strategii                     | Istnienie dokumentu jest znane. Jest on w posiadaniu badanych ale nie był czytany ze względu na brak problemu bezdomności  | Raczej nie, bo problem jest marginalny   | Zetknęli się z dokumentem, ale go nie znają (i tak zobligowani są do realizacji dokumentów niższego szczebla) | Znąją, ale nie realizują. Opierają się na strategiach gminnych                      | Brak znajomości zapisów strategii  |
| 3/1 koordynacja działań pomocowych w województwie   | Koordynacja ma może miejsce w większych miastach. Tu raczej chodzi o współpracę różnych instytucji   | Formalnej koordynacji nie ma. Nieformalne spotkania kierowników OPS są   | Trudno mówić o jakiejś koordynacji (jeden OPS robi to w ramach CAL)   | Nie ma problemu, nie ma koordynacji   | Działania nie są koordynowane  |
| 1/2 ocena skuteczności pomocy                       | Brak formalnego systemu oceniania  | Brak formalnego systemu oceniania  | Brak (deklaratywnie każdy przypadek rozpatrywany jest indywidualnie)  | Nie ma problemu nie ma oceny (wskaźniki ogólne)                                     | Nie ma systemu ocen. Nikt tego nie robi (ani OPS, ani NGO)   |
| 2/2 proponowane wskaźniki skuteczności              | Brak konkretnych, dodatkowo mówiono o liczbie osób wychodzących z bezdomności, usamodzielnionych (podjęcie pracy)  | Zapewnienie mieszkania, posiłku i ubrania (dodatkowo ustalenie przyczyn bezdomności, skierowanie do odpowiedniej placówki i znalezienie pracy) | Zapewnienie mieszkania i motywowanie do zatrudnienia  | Był jeden przypadek (zapewniono całodobową opiekę i sfinansowano ją)                | Ogólnie o skuteczności działań i motywowaniu (NGO o odpowiedzialności)   |
| 3/2 współpraca NGO i OPS                            | Współpraca praktycznie nie występowała   | W zasadzie brak współpracy   | Ogranicza się do dofinansowania NGO prowadzących placówki   | Trudno mówić o współpracy   | Współpraca jest warunkiem skuteczności działania   |
| 4/2 pomoc a regulacje prawne                        | Nie potrafiono wskazać takich obszarów   | Obecne regulacje prawne są wystarczające. Problemem może być niekiedy niechęć samorządów do świadczenia pomocy oraz brak środków               | Obecne regulacje są wystarczające. Problemem jest np. brak lokali socjalnych (należących się prawnie)         | Szybciej kierować na przymusowe leczenie i uproszczyć procedurę ubezwłasnowolnienia | Problem z definicją bezdomności, wymogiem meldunku przy zatrudnieniu, niekaralnością i środkami z gmin ostatniego meldunku   |
| 5/2 postulowane zmiany w sferze finansowania pomocy | Odciążenie gmin (finansowe), większe zaangażowanie środków zewnętrznych (województwa, ministerstwo), pula środków pomocowych na bezdomność (ewentualnie zwrotna) | Nielimitowanie budżetu na pomoc społeczną, dotacje państwowe i dotacje dla NGO   | Odciążenie finansowe gmin   | Odciążenie gmin i finansowanie z budżetu państwa                                    | Odciążenie finansowe gmin, lepsze wykorzystywanie środków UE (wyspecjalizowane jednostki), uproszczenie związanych z tym procedur, swobodniejsze dysponowanie środkami przez NGO uzyskanymi w drodze konkursów |

cd. tabeli na następnej stronie

| Pytania/problemy  | F-6*  | F-7**   | F-8***   | F-9***  | F-10  |
|---|---|---|--|---|---|
| 6/2 postulowane źródła finansowania pomocy              | Ministerstwo (40), wojewoda (40-50), gmina (40-50), EFS nie bo to zbyt trudne           | Wojewoda 80 i gmina 20  | Ministerstwo (70-90) i gmina (10-30)   | 100 ministerstwo lub wojewoda   | 70-50 Ministerstwo, 20-0 wojewoda, 10-50 gmina  |
| 7/2 przyczyny niewydolności systemu polityki społecznej | (11)  | (13)  | (15)   | (16)  | (17)  |
| 1/3 czy istniała współpraca NGO i OPS                   | Ograniczała się do poszukiwania miejsca dla osób bezdomnych i zakupu usług              | Współpraca nie miała dużego zasięgu (głównie z MONAR-em i MARKOT-em)  | Niektóre OPS współpracowały  | W jednym zaistniałym przypadku współpraca była  | Tak, i dzięki niej była możliwa pomoc   |
| 2/3 podział kompetencyjny między NGO a OPS              | Brak formalnych zasad współpracy  | Brak formalnych zasad współpracy  | Współpracujący OPS i NGO mają spisana umowę  | Nie określano zasad (współfinansowano pobyt w ośrodku)  | Nie ma takich reguł i potrzeby ich tworzenia  |
| 3/3 komplementarność NGO i OPS                          | NGO jako elastyczne, szybsze i świadczące usługi, OPS jako posiadające środki finansowe | NGO prowadzą placówki, do których osoby kierują OPS i płaca za to   | NGO działają, a OPS finansują  | NGO świadczą usługi a OPS działają koordynująco   | Wymiana zasobów, środków i kompetencji  |
| 4/3 konkurencyjność NGO i OPS                           | Nie ma takich obszarów  | Nie ma takich obszarów  | Nie ma takich obszarów (potencjalna konkurencja, gdyby NGO były lepsze mogłaby zagrażać OPS)   | Nie ma takich obszarów  | Nie ma takich obszarów  |
| 1/4 ocena współpracy między NGO a OPS                   | Brak obecnie takiej współpracy, ale jest na nią otwartość                               | Tam, gdzie była współpraca, oceniano ją dobrze  | Jeśli była, to oceniano ją dobrze  | W jednym przypadku była oceniana dobrze   | Poziom jest mierny. Wynika z wzajemnej niechęci i czystego podziału kompetencji   |
| 2/4 zmiany w zakresie tej współpracy                    | Trzeba ustalić zakres i zasady współpracy   | Raczej dobra obecna forma. Bardziej sformalizowana może mnożyć biurokrację  | NGO mogłyby odciążać OPS (zlecenia i poszukiwanie dodatkowych środków finansowych)   | Brak odpowiedzi   | Postulatywnie – koordynacja na terenie powiatu i wzajemne spotkania oraz szkolenia  |
| 1/5 sfery wymagające reform                             | Dość szczegółowo to rozpracowano (por. raport). Mówiono także o modelu pomocy (12)      | Koordinacja działań na poziomie powiatu i zwiększenie środków finansowych na zatrudnienie wykwalifikowanej kadry. Model pomocy (14) | Określenie standardów usług, zwiększenie finansowania i zatrudnienie fachowej kadry (ze ścieżką awansu zawodowego). Model to kompleksowa pomoc i lokal | Stworzenie standardu usług i ich infrastruktury na terenie powiatów, programy powiatowe dla gmin, gdzie skala problemu jest niewielka, centralne finansowanie i wprowadzenie kontraktowania, zatrudnianie specjalistów i organizacja szkoleń (model w 10 punktach – mało innowacyjny) | Strategie powiatowe i narzędzia ich realizacji, tworzenie powiatowych partnerstw, baz danych o osobach bezdomnych, finansowanie z budżetu państwa, szkolenia z zakresu pozyskiwania środków. Model pomocy rozpisany na 11 punktów |

cd. tabeli na następnej stronie

| Pytania/problemy                | F-6*   | F-7* **   | F-8* **   | F-9* **   | F-10   |
|---------------------------------|--|---|---|---|--|
| 2/5 zasady współpracy NGO i OPS | NGO – świadczenie usług, OPS – koordynacja i współfinansowanie | NGO powinny realizować usługi, za które płaci OPS, choć może grozić to etatyzacją organizacji | NGO świadczą usługi, które są zlecane. Poszukują też własnych środków, a OPS jest koordynatorem                       | NGO działają, zaś OPS finansują, koordynują i ustalają fakty (wywiady środowiskowe) | NGO działają i socjalizują, OPS zbierają informacje i zapewniają świadczenia |
| 2a/5 finansowanie działań NGO   | Współfinansowanie oznacza dotacje dla NGO                      | Dotacje dla NGO – 80, 20 na kontraktowanie  | Dotacje i powierzanie zadań po-winny być w jednym systemie. Najpierw pewnie więcej dotacji, a potem powierzania usług | NGO wołałyby pewnie dotacje, dla OPS korzystniejsze byłoby kontraktowanie           | OPS – zlecenie usług, NGO – ta kwestia ma znaczenie drugorzędne              |

Uwagi: \* brak przedstawicieli NGO; \*\* brak NGO w rekrutacji.

- (11) marginalizacja ps przez decydentów, zaniedbania w sferze budownictwa socjalnego, brak współpracy ze strony osób bezdomnych, brak zindywidualizowanego podejścia, za mało pracowników socjalnych, brak wsparcia terapeutycznego.
- (12) pomoc powinna być wieloetapowa: od zapewnienia miejsca pobytu, po opiekę lekarską/terapeutyczną, przyznanie należnych świadczeń, aktywizację zawodową i nawiązanie kontaktów z rodziną. w proces ten należy angażować szereg instytucji lokalnych.
- (13) brak modelu i systemu pomocy bezdomnym, przeciążenie działaniami pomocowymi samorządów, brak stałego miejsca pobytu osób bezdomnych, brak wykwalifikowanej kadry.
- (14) pomocy powinien udzielać zespół złożony z psychologa, pedagoga, przedstawiciela OPS, NGO, policji i doradcy zawodowego).
- (15) brak środków finansowych w gminach na pomoc społeczną, brak lokali socjalnych, rozwiązywanie problemu bezdomności za wszelką cenę (presja opinii i władz lokalnych oraz mediów).
- (16) niewydolność polityki społecznej, brak strategii i modelu działania w skali kraju (!!!), pomoc doraźna, brak przymusu, brak chęci u osób bezdomnych (negatywne opinie u osób zapewnionych, że nie ma z tym problemu!!!).
- (17) biurokracja, brak środków, brak etatów, niechęć pracodawców wobec osób bezdomnych, za mała oferta terapeutyczna, brak koordynacji na terenie powiatów (OPS). Ze strony NGO: brak współpracy osób bezdomnych, zintegrowanego, ogólnopolskiego systemu pomocy, brak rejestru osób bezdomnych dla pomocodawców.



**Matryca trendów w fokusach (F-11 do 15)**

| Pytania/problemy                                    | F-11  | F-12* **  | F-13   | F-14* **   | F-15   |
|---|---|---|--|--|--|
| 1/1 Źródła finansowania                             | Gmina – 70 (OPS); 2,68 (województwa), 61 (gmina), 18,71 (inne) – to środki własne i 17 (inne) – to opinia NGO                 | 98-75 (województwa), 100–20 (gmina)   | 100 gmina (OPS) i 40 z działalności gospodarczej oraz 60 od klientów (NGO)                                   | 100 przez gminę  | 100 – mina (OPS), NGO – 12 – wojewoda, od 20 do 70 z OPS, środki od sponsorów od 86 do 15  |
| 2/1 znajomość zapisów strategii                     | OPS i NGO nie znają zapisów strategii. I tak są niepotrzebna teorią   | Brak znajomości. Dokument nieprzydatny dla problematyki lokalnej            | Znają fakt jej istnienia, ale nie stosują (za mała skala zjawiska)   | Zapisy nie są znane. Realizowane są zapisy gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych | Zapisy są znane, ale realizowane są gminne strategię. W przypadku NGO zapisy także są znane, ale liczy się pomoc   |
| 3/1 koordynacja działań pomocowych w województwie   | Nie istnieje. Każdy OPS działa na własną rękę. Brak także koordynacji na poziomie wojewódzkim                                 | Brak koordynacji. Nie jest zresztą wymagana z powodu małej skali zjawiska   | Ogólnej koordynacji nie ma   | Nie ma przykładów jakiegś ogólniejszej koordynacji   | Brak koordynacji ogólnowo-wojewódzkiej; widoczne jej elementy na poziomie gmin   |
| 1/2 ocena skuteczności pomocy                       | Brak określonych mierników  | Brak mierników  | OPS mierzy opiniami pracowników socjalnych, NGO w ogóle  | Zapewnienie lokalu i zasilków  | Twarde i miękkie (karta pobytu, wydanie posiłku)   |
| 2/2 proponowane wskaźniki skuteczności              | OPS – konkretne efekty pomocy (ubranie, spłata długu, opieka medyczna itp.). NGO – skierowanie na leczenie lub resocjalizację | Liczba osób korzystających ze schroniska                                    | Ogólne o wyglądzie, radzeniu sobie itp. (OPS), o zatrudnieniu (NGO)  | Pozyskanie lokalu i korzystanie z pomocy   | OPS mówiły o efektach pomocy (ubranie, posilek, miejsce pobytu); NGO o resocjalizacji  |
| 3/2 współpraca NGO i OPS                            | Jest pomoc wzajemna, ale trudno jednoznacznie określić zakres wspólnego działania   | Na terenie powiatu brak organizacji społecznych dla osób bezdomnych         | Efekty współpracy zależą od zdolności do pracy osób bezdomnych   | Na terenie powiatu brak NGO działających dla osób bezdomnych                                     | Trudno jednoznacznie twierdzić, że współpraca poprawia skuteczność pomocy  |
| 4/2 pomoc a regulacje prawne                        | Kwestia świadczeń medycznych i rejestru osób bezdomnych   | Zapisy o mieszkaniach dla bezdomnych  | Prawo jest generalnie dobre (OPS mówią o problemach z aktywizacją zawodową, zaś NGO o problemach rodzinnych) | Zapisy prawne są dobre. Kluczowe jest zachowanie osób bezdomnych                                 | Zapisy prawne mają wady (art. 101 ustawy o PS, zdaniami NGO), przepisy o ubezwłasnowolnieniu, różnicowanie pomocy dla osób oczekujących noclegu i chcących wyjść z bezdomności |
| 5/2 postulowane zmiany w sferze finansowania pomocy | Zwiększenie środków i (NGO) swobodne gospodarowanie finansami   | Ociążenie finansowe gmin i koncentracja działań wobec bezdomnych w powiecie | OPS mówią o zabezpieczeniu środków dla NGO i ociążeniu gmin zaś NGO o skróceniu czasu przyznawania pomocy    | Większe dotacje dla gmin z budżetu centralnego na pomoc  | Zwiększenie finansowania ze środków od państwa i spoza gminy   |

cd. tabeli na następnej stronie

| Pytania/problemy  | F-11   | F-12* **  | F-13  | F-14* **   | F-15   |
|---|--|---|---|--|--|
| 6/2 postulowane źródła finansowania pomocy              | 100 z ministerstwa (OPS i NGO)   | 50-80 wojewoda i 20-50 gmina  | (50 wojewoda i 50 gmina – OPS), NGO nie podały procentów  | 50-80 ministerstwo, 20-30 wojewoda, 10-20 gmina  | Od 50 do 60 z ministerstwa i 40-50 przez gminę (OPS), 80-100 przez OPS (NGO)   |
| 7/2 przyczyny niewydolności systemu polityki społecznej | (1)  | Brak koordynacji działań w skali województwa i kraju i za małe środki finansowe   | (2)   | Prawo powinno być bardziej restrykcyjne, za mało jest pracowników, lokali i miejsc w noclegowniach                       | (3)  |
| 1/3 czy istniała współpraca NGO i OPS                   | Współpraca ma charakter stały  | Brak, bo nie ma organizacji   | Tak, w kwestii współpracy z placówkami prowadzonymi przez NGO   | Na terenie powiatu nie było NGO, istnieje współpraca z innymi dużymi organizacjami                                       | Tak  |
| 2/3 podział kompetencyjny między NGO a OPS              | Teoretycznie tak, ale w praktyce zasady są płynne. Jeden OPS miał formalny kontrakt z NGO  | Brak odpowiedzi   | Nieformalne kontakty między instytucjami  | Nie ma takich zasad. Ale gdyby współpraca była, to pewnie by się przydały  | Istnieją umowy między OPS a NGO co do umieszczania osób w placówkach   |
| 3/3 komplementarność NGO i OPS                          | Komplementarność tak, choć poza województwem to już tylko wymiana informacji   | Brak odpowiedzi   | NGO prowadzą placówki, OPS finansują  | NGO prowadzą placówki, a OPS selekcionują i finansują osoby  | Przekazywanie informacji, NGO pomagają, OPS świadczą pracę socjalną  |
| 4/3 konkurencyjność NGO i OPS                           | Konkurencja jest wykluczona  | Raczej nie widać obszarów konkurencyjnych   | Nie ma mowy o konkurencji   | Nie ma takich możliwości   | Nie może być mowy o konkurencji  |
| 1/4 ocena współpracy między NGO a OPS                   | Ocena jest dobra. Trudniej wygłąda współpraca na poziomie ponadpowiatowym i ponadwojewódzkim   | Nie poruszano   | OPS ocenia dobrze, NGO narzekają na procedury   | Nie omawiano   | OPS dobrze, NGO wskazują na brak zrozumienia problematyki bezdomności u niektórych kierowników OPS   |
| 2/4 zmiany w zakresie tej współpracy                    | Nie wymaga zmian. Można by tylko poprawić opiekę (scalać ją) i poprawić opiekę medyczną dla bezdomnych   | Nie poruszano   | Nie widzą konieczności zmian, NGO mówi o finansowaniu   | Nie omawiano   | NGO podkreślały, że są tańsze w działaniu i OPS powinien być bardziej zainteresowany współpracą  |
| 1/5 sfery wymagające reform                             | Więcej środków (dokładniejsze wskazywanie źródeł finansowania), standaryzacja warunków pomocy (i ośrodków), nałożenie na bezdomnych obowiązków, nie tylko przywilejów), zatrudnienie specjalistycznej kadry. Model pomocy powinien opierać się na rozpatrywaniu przypadków jednostkowych | Koncentrowanie pracy w powiecie, środki przede wszystkim dla efektywnych ośrodków. Model pomocy powinien składać się ze szczegółowej i kompleksowej diagnozy, ustalenia planu pomocy i jego realizacji (schronienie i praca) oraz jego oceny. W rzeczywistości pomoc jest doraźna | Postuluje się zmiany finansowe oraz zatrudnianie specjalistów. Model pomocy to przede wszystkim mobilizowanie osoby bezdomnej, zatrudnienie fachowej kadry, dobra diagnoza i aktywizacja zawodowa | Pomoc osobom bezdomnym powinna być „twardo” zaplanowana ustawowo. Powinny też działać zespoły pomocy interdyscyplinarnej | OPS postulowały zwiększenie środków, a NGO – szkolenia. Model pomocy powinien składać się z 4 etapów: terapii uzależnień, pomocy prawnej, aktywizacji zawodowej, uregulowania sytuacji rodzinnej |

cd. tabeli na następnej stronie

| Pytania/problemy                | F-11  | F-12* **   | F-13  | F-14* **   | F-15   |
|---------------------------------|---|--|---|--|--|
| 2/5 zasady współpracy NGO i OPS | Dobrze jest, jak jest i nie trzeba żadnych zasad  | OPS widzą się jako koordynator. NGO mogłyby zająć się wszystkim (także pracą socjalną) | Powinna być koordynacja na poziomie powiatu                     | Trudno powiedzieć, mogłyby być spotkania kierowników OPS i NGO | Tak, jak teraz   |
| 2a/5 finansowanie działań NGO   | Kontrakty dają poczucie bezpieczeństwa, a dotacje – swoją rolę w działaniu. Trudno rozgraniczać | NGO powinny mieć dotacje. Kontraktowanie byłoby obecnie problematyczne                 | System dotacji jest lepszy. Powierzenie zadań rodzi komplikacje | Lepsze wydają się dotacje. Zlecenia groziłyby upadkiem NGO     | Raczej dotacje dla NGO. Zlecenie/kontraktowanie byłoby droższe |

Uwagi: \* brak przedstawicieli NGO; \*\* brak NGO w rekrutacji.

- (1) brak środków finansowych, biurokracja, brak jasnych procedur, niemożność wykorzystywania środków według własnych potrzeb (OPS); skomplikowane procedury administracyjne, brak standaryzacji form pomocy finansowej i usługowej.
- (2) OPS (biurokracja, brak specjalistycznej kadry, niechęć samorządów do finansowania pomocy); NGO (brak możliwości zatrudnienia własnego pracownika socjalnego, badań dia-gnozujących przyczyny bezdomności, aktywizacji zawodowej dla bezdomnych i byłych więźniów).
- (3) zwiększanie zakresu zadań gmin w obszarze PS, finanse w mniejszych gminach, biurokracja, brak koordynacji między OPS i OPS a NGO, brak rejonizacji (NGO mówiły o braku finansowania pobytu osób w ośrodkach, przemieszczeniu pracowników, braku szkoleń i braku pomocy dla osób uzależnionych).

**Matryca trendów w fokusach (F-16 do F-20)**

| <b>Pytania/problemy</b>                             | <b>F-16</b>  | <b>F-17*</b>   | <b>F-18* **</b>  | <b>F-19* ***</b>  | <b>F-20* ***</b>  |
|---|--|--|--|---|---|
| 1/1 źródła finansowania                             | 30-46 przez wojewodę, 54-100 przez gminę (OPS), 30 środki własne i 70 inne (NGO)   | 100 – gminy  | 25-25 przez wojewodę, 75-25 przez gminę, 100 własne (tak twierdzi jeden OPS)                               | 100 wojewoda  | 16,6 do 40 wojewoda, 82 – pomoc w naturze (rozdziela stowarzyszenie przy OPS)   |
| 2/1 znajomość zapisów strategii                     | Nie kojarzono zapisów strategii  | Nie znano strategii. Realizowane są strategie gminne   | Częściowo tak, bo to konieczne przy ubieganiu się o środki unijne  | Brak znajomości zapisów strategii (niewielka skala zjawiska bezdomności lub jego brak)                                | Brak znajomości zapisów strategii   |
| 3/1 koordynacja działań pomocowych w województwie   | OPS koordynują działania we własnym zakresie. NGO kontaktuje się z innymi NGO  | Brak koordynacji tak na poziomie gminnym, jak i wojewódzkim  | Ze względu na małą skalę zjawiska trudno mówić o koordynacji   | Nie ma takiej koordynacji   | Koordinacja na terenie gmin. OPS współpracują ponadto z różnymi placówkami  |
| 1/2 ocena skuteczności pomocy                       | Brak sformalizowanego systemu ocen. Miarą jest efekt konkretnej pomocy (OPS) NGO prowadzi statystykę osób usamodzielnionych (choć ten efekt bywa krótkotrwały) | Wątpi się w ogóle w skuteczną pomoc. Brak sformalizowanego systemu ocen – podaje się efekty pomocy i pracy socjalnej                                     | Brak sformalizowanych wskaźników, jedynie miękkie efekty pomocy  | Brak wskaźników, bo osoby takie przemieszczą się. Jedynie umieszczenie w mieszkaniu socjalnym albo przyznanie zasiłku | Brak wskaźników. Może być liczba bezdomnych i liczba przyznanych zasiłków. Dodatkowo – podpisywanie kontraktów socjalnych |
| 2/2 proponowane wskaźniki skuteczności              | OPS – efekty pomocy, NGO – jw. Brak dodatkowych pomysłów   | Liczba osób uczestnicząca w różnych programach i otrzymująca różną pomoc   | Propozycje bazują na efektach pomocy, dodatkowo można by sprawdzać podjęcie leczenia, pracy, szkolenia     | Jw. oraz realizowanie kontraktu socjalnego  | Brak organizacji. Przy jednym z OPS działa stowarzyszenie rozdzielające dary  |
| 3/2 współpraca NGO i OPS                            | Współpraca jest konieczna. OPS nie mają infrastruktury i specjalistów  | Współpraca istnieje (choć wymienia się nieistniejącą organizację)  | Współpraca zwiększa skuteczność pomocy, ale trudno powiedzieć, czy przyczynia się do wyjścia z bezdomności | Brak takich organizacji, choć współpraca z takowymi byłaby wskazana (nie zawsze jednak ich usługi są tanie)           | .   |
| 4/2 pomoc a regulacje prawne                        | Dożywnie leczenie odwykowe, stworzenie bazy danych bezdomnych, uregulowanie kwestii ubezpieczenia zdrowotnego  | Pewne zmiany są konieczne (fundusze wojewody, określenie definicji bezdomności i wychodzenia z niej, skorelowanie ustaw o pochodku i ewidencji ludności) | W zasadzie obecne prawo jest wystarczające   | Powinny być standardy postępowania na wypadek pojawienia się bezdomności oraz zapewnione środki finansowe             | Zapisy prawne są dobre. Go-rzej z lokalami dla CAL i chęcią finansowania pomocy przez samorządy                           |
| 5/2 postulowane zmiany w sferze finansowania pomocy | OPS – zwiększenie środków dla NGO; NGO – większa uznaniowość w dzieleniu dotacji   | Odciążenie gmin, unormowanie współpracy z NGO (które powinny działać jak jednostki budżetowe), unormowanie zasad pomocy materialnej dla NGO od OPS       | Odciążenie gmin w finansowaniu pomocy  | Wydzielenie środków na walkę z bezdomnością w budżetach gmin i przerzucenie tego obciążenia na budżet państwa         | Środki na budowę lokali socjalnych w gminach  |

cd. tabeli na następnej stronie

| <b>Pytania/problemy</b>                                  | <b>F-16</b>  | <b>F-17*</b>  | <b>F-18* **</b>  | <b>F-19* **</b>   | <b>F-20* **</b>   |
|--|--|---|--|---|---|
| 6/2 postulowane źródła finansowania pomocy               | OPS nie ustosunkowały się, NGO – 50 od ministerstwa, 20 od wojewody, 10 – od gminy | 100 z ministerstwa  | 33–50 z ministerstwa, 33–25 z wojewody, 33–25 z gminy  | 80–100 ministerstwo, 20 z gminy   | 80–100 (województwo), 10–20 (gmina), 20–30 EFS i z innych 10  |
| 7/2 przyczynny niewydolności systemu polityki społecznej | (4)  | (5)   | Niechęć kierowników OPS do bezdomnych, ograniczone finanse, uzależnienie klientów od pomocy, brak kompleksowej współpracy z NGO, lokali socjalnych i informacji zwrotnej o losach klientów | Za mało miejsc noclegowych, brak możliwości pomiaru rezultatów pomocy społecznej, a więc małe zainteresowanie jej finansowania przez samorządy, biurokracja | Niechęć władz samorządowych do finansowania pomocy, brak współpracy między gminami, brak miejsc w placówkach i brak placówek  |
| 1/3 czy istniała współpraca NGO i OPS                    | Tak – przekazywanie sobie osób, informacji i środków                               | Deklarowano istnienie współpracy.   | Część współpracowała z NGO i organizacjami kościelnymi   | Nie. Finansowano pobyt bezdomnych w placówkach w innych województwach – sporadycznie  | Tak, ale w zakresie poszukiwania informacji o wolnych miejscach w placówkach  |
| 2/3 podział kompetencyjny między NGO a OPS               | Brak zasad, działania są różne i intuicyjne  | Raczej brak takich zasad. Współpraca jest niekiedy nieformalna  | Trudno to stwierdzić   | Nie. OPS powinien kierować bezdomnych do placówek NGO, które świadczyłyby fachową pomoc   | Nie poza wyżej wymienionymi   |
| 3/3 komplementarność NGO i OPS                           | Jest niezbędna, OPS działają formalnie, zaś NGO pomagają                           | Jest widoczna – OPS finansuje to, co robi NGO   | NGO robią to, czego nie mogą zrobić OPS  | NGO mogłyby niekiedy nawet wyręczać OPS w tych swoich placówkach, które są odległe od ośrodka   | Komplementarność mogłaby występować jako przeprowadzanie wywiadów środowiskowych i pozyskiwanie dodatkowych środków przez NGO |
| 4/3 konkurencyjność NGO i OPS                            | Brak takich obszarów   | Nie widzą takich na linii OPS-NGO. Może na linii NGO-NGO, wtedy byłby wybór, np. w standardzie usług  | Nie dostrzega się takich obszarów  | Nie ma takich obszarów  | Nie bardzo widać takie obszary  |
| 1/4 ocena współpracy między NGO a OPS                    | Ocena współpracy jest dobra. Problemy są incydentalne                              | Ocena jest dobra  | NGO mogłyby przekazywać więcej informacji o losach bezdomnych  | Jeśli ktoś miał takie doświadczenia, to ocena była dobra  | Brak sytuacji problemowych  |
| 2/4 zmiany w zakresie tej współpracy                     | Nie dostrzegano konieczności zmian   | Wojewoda powinien finansować stowarzyszenia zajmujące się bezdomnością, NGO powinny mieć własnych pracowników socjalnych oraz regularne spotkania kierowników OPS i NGO | Jw.  | Nie, z uwagi na znikomość współpracy  | Raczej nie ze względu na wielkość problemu  |

cd. tabeli na następnej stronie

| Pytania/problemy                | F-16   | F-17*   | F-18* **   | F-19* **  | F-20* **  |
|---------------------------------|--|---|--|---|---|
| 1/5 sfery wymagające reform     | OPS postuluwały koordynację i przepływy informacji, przesunięcia środków z pomocy doraźnej na długofalową, zwiększenie liczby etapów i szkoleń. NGO zaś edukację i mieszkania dla wspomaganych. Model pomocy złożony z 4 etapów (działania higieniczne, w ośrodku, stopniowe usamodzielnianie (praca chrowiona) i końcowe – mieszkanie (rozpisano) | Większa kontrola działań NGO, ustalenie standardu pobytu w noclegowniach, wskazanie źródeł finansowania (województwo i budżet), zatrudnianie pracowników socjalnych przez NGO i ich szkolenie | Zwiększenie finansowania, koordynacja na poziomie powiatu, zwiększenie liczby pracowników socjalnych i specjalizacja ich w zakresie bezdomności. Model – postuluje się zindywidualizowanie pomocy i programy aktywizująco-resocjalizacyjne | Zwiększenie finansowania, zatrudnienia wyspecjalizowanej kadry. Model pomocy – kierowanie bezdomnych do wyspecjalizowanych placówek i pomoc psychologiczną lub stworzenie specjalistycznej instytucji pomocowej na poziomie powiatu | Utworzenie instytucji koordynującej pomoc na poziomie powiatu, przymusowe leczenie odwykowe, zmniejszenie biurokracji. Model pomocy powinien opierać się na wspomnianej instytucji powiatowej |
| 2/5 zasady współpracy NGO i OPS | Tak, jak teraz   | Powinny być spotkania, na których wypracowano by wspólny system pomocy (NGO i OPS)  | OPS finansują pomoc, którą świadczą NGO  | NGO i OPS mogą działać na zasadzie partnerstwa choć bez formalnych uregulowań   | NGO powinny w statutach mieć kwestie rozwiązywania problemu bezdomności   |
| 2a/5 finansowanie działań NGO   | Finansowanie przez dotacje. Potem można stopniowo przechodzić na kontraktowanie. Standardy są potrzebne, ale szczegółowa specyfikacja może powiększać biurokrację  | Dotacje, kontraktowanie usług o ścisłym standardzie jest niemożliwe ze względów finansowych   | Powinien być system dotacji. Kontraktowanie doprowadziło do zaprzestania działań przez NGO   | System mieszany – część dotacji i część zlecenia usług  | Raczej dofinansowywanie   |

Uwagi: \* brak przedstawicieli NGO; \*\* brak NGO w rekrutacji.

- (4) (OPS) – brak dobrej woli osób bezdomnych, nieuwzględnianie ich potrzeb, rozdrobnienie instytucjonalne, brak koordynacji działań, duże miasta działają inaczej niż pomoc w małych; (NGO) – problem finansowania miejsc i utrzymania infrastruktury.
- (5) male zainteresowanie problemem bezdomności ze strony ministerstw i brak na tym szczeblu infrastruktury koordynująco-finansującej, brak wsparcia dla OPS i NGO, brak lokali socjalnych, wzrost liczby młodych bezdomnych i zwiększona rozszereżonosc.

**Matryca trendów w fokusach (od F-21 do F-25)**

|   | <b>F-21*</b>  | <b>F-22</b>  | <b>F-23* **</b>  | <b>F-24</b>  | <b>F-25*</b>   |
|---|---|--|--|--|--|
| <b>Pytania/problemy</b>                             |   |  |  |  |  |
| 1/1 źródła finansowania                             | 30 wojewoda, 70-100 gmina   | 100 gmina (OPS), NGO z gminy i województwa (bez.%)   | 95 z ministerstwa, 100 od wojewody i 5 z gminy (zależnie od OPS)                         | 50 wojewoda i 50 gmina (OPS). NGO – 100 własne środki  | 100 gmina  |
| 2/1 znajomość zapisów strategii                     | Znają zapisy, ale w działaniach opierają się na strategiach niższego szczebla                             | Częściowo jest ten dokument realizowany, ale częściowo – ze względu na brak środków – jest utopijny  | Brak znajomości zapisów. Mała skala problemu i brak czasu                                | Ogólnie znają. Na jego podstawie przygotowano dokument gminny  | Pobieżnie, mają egzemplarz, ale nie mają czasu czytać  |
| 3/1 koordynacja działań pomocowych w województwie   | Na terenie miasta koordynacja jest; na terenie województwa raczej nie                                     | Na terenie gmin brak koordynacji; częściowo widoczna jest na terenie województwa   | Nie i nie ma takiej potrzeby   | Tak, przede wszystkim zimą   | Tak, na terenie gminy, choć dobrze byłoby, gdyby zajął się tym PCPR                          |
| 1/2 ocena skuteczności pomocy                       | Standardowe wskaźniki związane z udzielaniem pomocy.  | Brak sformalizowanego systemu ocen   | W zasadzie ogólniki (zabezpieczenie podstawowych potrzeb)                                | Brak formalnych wskaźników, a problem jest sezonowy  | Zapewnienie pracy i mieszkania (teoria), a w praktyce, że osoba już nie zgłasza się po pomoc |
| 2/2 proponowane wskaźniki skuteczności              | Bazujące na liczbie osób (przeszły korzystać z zasiłku, są w DPS, przyznano zasiłek itp.)                 | Osiąganie etapów usamodzielniania się (OPS), trwałość zmian (NGO) oraz liczba osób wychodzących z bezdomności  | Jw. plus opinia bezdomnego i liczba osób, które wyszły z bezdomności                     | Mobilizowanie do podjęcia pracy i monitorowanie losów (OPS), NGO nie podaje nic  | Jw.  |
| 3/2 współpraca NGO i OPS                            | Współpraca ułatwia pomoc  | Warunkuje skuteczność działań  | Na terenie nie ma NGO  | Współpraca zwiększa skuteczność pomocy   | Brak NGO, współpracuje się z innymi OPS i DPS oraz policją                                   |
| 4/2 pomoc a regulacje prawne                        | Prawo nie wymaga zmian  | Zgłoszono szereg postulatów (1)  | Praca na podstawie ustawy o PS.  | Zmiany wymagają przepisy o meldunku i miejscu przybywania  | Przepisy są dobre, ale skuteczne dla osób ze stałym meldunkiem, bo jest refundacja kosztów   |
| 5/2 postulowane zmiany w sferze finansowania pomocy | Większe środki na mieszkania socjalne oraz odciążenie DP ostatniego miejsca przebywania na rzecz wojewody | Dotacje bez procedur konkursowych, zmniejszenie burokracji, przesuwanie środków w ramach faktycznych potrzeb, pomoc jako zadanie nie finansowane ze środków własnych gminy (OPS), NGO – finansowanie pomocy przez wojewodę | Finansowanie z budżetu wojewody, umieszczanie ich w mieszkaniach socjalnych, a nie w DPS | Finansowanie powinno być zrejonizowane (OPS). NGO uważają, że gminy powinny zabezpieczać jakąś pulę środków na pomoc bezdomnym | Budowa mieszkań socjalnych oraz refundacja pomocy ze środków wojewody i ministerstwa         |

cd. tabeli na następnej stronie

| Pytania/problemy  | F-21*  | F-22  | F-23* **  | F-24   | F-25*   |
|---|--|---|---|--|---|
| 6/2 postulowane źródła finansowania pomocy              | 50 wojewoda, 40-70 gmina, od 5-70 NGO  | OPS - 80 od wojewody (50 z województwa przebywania i 30 z województwa pochodzenia), 20 z gminy. NGO-50 z OPS i 50 inne  | 30 z ministerstwa, 30 od wojewody, 10 z gminy i 30 z EFS  | (OPS - 100 przez ministerstwo), NGO - 100 przez gminę  | 25 ministerstwo, 25 wojewoda, 10 gmina, 30 EFS i 10 inne, czyli NGO   |
| 7/2 przyczyny niewydolności systemu polityki społecznej | Brak ustawy o zawodzie pracownika socjalnego, niedofinansowanie pracowników i niski prestiż zawodu | Brak mieszkań, niedoceniaenie roli OPS i NGO, brak płynności finansowania pomocy (OPS). NGO - brak pieniędzy na pracowników, biurokracja, zbyt krótkie programy terapeutyczne, lekceważenie przez inne urzędy | Za mało środków finansowych, brak mieszkań społecznych, wyspecjalizowanej kadry, brak współpracy z urzędem miasta | (OPS) za dużo obowiązków i za mało środków w samorządach, rosnąca skala bezdomności, brak możliwości aktywizacji zawodowej, za mało placówek służących kompleksową pomocą, brak mocy prawnej kontraktu socjalnego (NGO) - brak mieszkań i spotkań NGO na poziomie lokalnym | Brak narzędzi przymusu, długie procedury, dużo biurokracji, trudna współpraca z innymi OPS                          |
| 1/3 czy istniała współpraca NGO i OPS                   | Tak - noclegi, żywność, odzież   | Tak, wymiana informacji i pobyty w ośrodkach  | Raczej nie i nie ma w tej mierze doświadczenia  | Część OPS tak  | Jeden OPS chyba współpracował. Pozostali nie wiedzieli, czy na ich terenie działają jakieś NGO                      |
| 2/3 podział kompetencyjny między NGO a OPS              | OPS z miasta ma zasady, inne współpracują na bieżąco   | Brak sformalizowanych zasad   | Nie ma takich zasad   | Tam, gdzie była, spisywano umowy   | Nie ma, bo brak współpracy  |
| 3/3 komplementarność NGO i OPS                          | Wymiana informacji na temat podopiecznego  | Uzupełnianie się - OPS mają finanse, zaś NGO - infrastrukturę i pomoc specjalistyczną   | OPS gromadzą dokumentację i finansują pobyt bezdomnego w placówce prowadzonej przez NGO                           | OPS obsługują formalności, a NGO świadczą pomoc  | OPS finansowanie, a NGO terapia i pomoc   |
| 4/3 konkurencyjność NGO i OPS                           | Niekiedy OPS i NGO kierują programy do tych samych beneficjentów                                   | Brak takich obszarów  | Nie może być tu konkurencji   | Nie ma takich możliwości   | Nie mogą. Muszą być komplementarne. Mogłoby być jednak, że NGO zastąpi OPS, bo będzie tańszy - to budzi pewne obawy |
| 1/4 ocena współpracy między NGO a OPS                   | Ocena pozytywna  | Pozytywnie w najbliższym otoczeniu. Im dalej, tym gorzej  | Bardzo dobrze   | Na ogół dobrze   | Brak doświadczenia we współpracy  |
| 2/4 zmiany w zakresie tej współpracy                    | Wprowadzenie dialogu, a nie tylko skupianie się na powierzonemu NGO zadaniu                        | Nie ma takiej potrzeby  | Nie   | Nie  | Brak propozycji   |

cd. tabeli na następnej stronie



| Pytania/problemy                | F-21*   | F-22   | F-23* **  | F-24   | F-25*   |
|---------------------------------|---|--|---|--|---|
| 1/5 sfery wymagające reform     | Dofinansowanie pomocy i dopasowanie do populacji wspomaganej oraz nie generowanie sztucznych i zawyżonych standardów pomocy. Model pomocy to proces – znalezienie mieszkanca, pracy | Zmniejszenie biurokracji, określenie standardu usług i liczby pracowników, finansowanie bez konkursów z uwzględnieniem faktycznych potrzeb, zatrudnienie specjalistów do pomocy osobom bezdomnym, lepsza selekcja przy zatrudnianiu pracowników socjalnych. Modelowo pomoc powinna opierać się na kontrakcie socjalnym | Finanse z gminy na wojewodę, więcej specjalistów, lepsza koordynacja. Modelowo pomoc powinna być dostosowana do indywidualnych przypadków | Finansowanie pomocy bezdomnym z budżetu państwa, zwiększenie liczby placówek, zatrudnianie bezdomnych, zatrudnianie kompetentnej kadry, potrzeba szkoleń. Model pomocy złożony z trzech etapów – diagnoza, kompleksowe działania pomocowe i działania aktywizujące | Wyższe wynagrodzenie i zwiększenie motywacji do pracy. OPS powinny mieć określone kompetencje i usługi, koordynacją powinien zająć się PCPR. Brakuje kadry specjalistycznej oraz pracowników socjalnych. Model pomocy – schronienie, a następnie proces pracy zindywidualizowany (terapia, kursy zawodowe, obserwacja). To długie i skomplikowane, konieczny udział NGO |
| 2/5 zasady współpracy NGO i OPS | Pomoc finansowana przez OPS i NGO. OPS robi wywiady i kieruje do placówek mających specjalistów   | OPS – praca socjalna i wywiady, NGO – diagnostyka, pomoc specjalistyczna, opieka w ośrodkach   | OPS – diagnozuje bezdomną osobę i przekazuje do ośrodka prowadzonego przez NGO  | Tak, jak teraz, ale koordynacja na wyższym poziomie  | OPS diagnozuje przyczyny i kieruje do odpowiedniej placówki prowadzonej przez NGO   |
| 2a/5 finansowanie działań NGO   | System mieszany. Zlecenie może być za drogie, ale zapewnia większą kontrolę nad usługą  | Kontraktowanie – to ogranicza biurokrację  | System dotacji, bo gmin nie stać na zlecenie usług (choć powinna być ustalona jakaś standaryzacja)  | Dotacje w zakresie usług podstawowych (wyżywienie, opał). Pozostałe usługi (aktywizacja, pomoc specjalistyczna) w systemie zleceń  | Raczej dotacje, bo są bezpieczniejsze. Przy zleceniu istnieje groźba niewywiązania się z zadania i nieotrzymania wynagrodzenia  |

Uwagi: \* brak przedstawicieli NGO; \*\* brak NGO w rekrutacji.

(1) w ustawie o PS brak zapisu o znaczącej roli NGO, kwestia pobytu osób bezdomnych w placówkach, problem informacji o postępach podopiecznych, brak egzekwowania refundacji od gmin, brak zapisów o budownictwie socjalnym, brak możliwości przestrzegania zasad kontraktu socjalnego, zbyt długie procedury sądowe, brak ustandaryzowanej dokumentacji.

**Matryca trendów w fokusach (od F-26 do F-30)**

|   | <b>F-26* **</b>  | <b>F-27</b>  | <b>F-28</b>   | <b>F-29</b>  | <b>F-30</b>   |
|---|--|--|---|--|---|
| <b>Pytania/problemy</b>                           |  |  |   |  |   |
| 1/1 źródła finansowania                           | 100 środki gminy   | 100 z gminy (OPS), 50–89 z gminy i 1–9,5 od wojewody oraz 1,5–31,4 środki własne, 13,1 wpłaty od pracujących, 28 darowizny (NGO)                           | 100 z gminy (OPS); NGO bardziej zróżnicowane  | Zależnie od OPS 66–50 od wojewody i 34–50 przez gminy. NGO w blisko 80% od ministerstwa.   | OPS – to obciąża budżet, ale problem nie jest wielki. NGO bazowały głównie na środkach z miasta   |
| 2/1 znajomość zapisów strategii                   | Przełączano przy opracowywaniu strategii gminnej. Bezdomność nie jest jednak na miejscu problemem                    | Nie są znane przez większość. Te, które go znały, nie wdrażały jego zapisów w swojej pracy (albo zbyt ogólnikowa – OPS, albo zbyt obszerny i miałki – NGO) | Większość nie znała zapisów i opierała się na strategiach miasta lub własnych ośrodków  | Zapisy strategii są znane, ale dokument stworzony w Warszawie jest lepiej dopasowany do jej realiów  | Zapisy mazowieckiej strategii nie są znane (brak czasu i bezdomnych)  |
| 3/1 koordynacja działań pomocowych w województwie | Nie, OPS działają samodzielnie   | Nie. Każda organizacja prowadzi działania samodzielnie. Koordynacja by się przydała  | Ambiwalentnie. Gdzieniegdzie taka współpraca była, gdzie indziej – nie.   | Tak. Istnieje stanowisko ds. koordynacji w Biurze Polityki Społecznej  | Nie, poszczególne gminy same rozwiązują swoje problemy  |
| 1/2 ocena skuteczności pomocy                     | Brak, bo mała skala zjawiska   | Brak sformalizowanego systemu ocen. Oczekują usamodzielnienia się wspomaganą osoby   | OPS – realizowanie programów wychodzenia z bezdomności; NGO – realizowanie kontraktów   | OPS – głównie liczba osób umieszczonych w schronisku, potem zapewnienie mieszkania i pracy. NGO – usamodzielnienie i wyjście z uzależnienia                      | OPS – brak prób oceny skuteczności; NGO – stopień usamodzielnienia się oraz osoby objęte indywidualnym programem wychodzenia z bezdomności  |
| 2/2 proponowane wskaźniki skuteczności            | Liczba osób wychodzących z bezdomności, powracających do noclegowni, zmiana nawyków, odnowienie kontraktów z rodziną | Liczba usamodzielnionych (mieszkania i praca – NGO). OPS – brak propozycji   | OPS – realizacja założeń programu wychodzenia z bezdomności; NGO – usamodzielnienie i metoda małych kroków (rozpisana)  | NGO – jw., OPS – jw. oraz monitorowanie osób bezdomnych zwłaszcza w zimie  | OPS – brak, NGO – monitorowanie stopnia usamodzielnienia podopiecznych  |
| 3/2 współpraca NGO i OPS                          | Współpraca taka nie występuje  | Współpraca jest koniecznością  | Współpraca przyczynia się do zwiększenia skuteczności działań   | W zasadzie NGO i OPS uzupełniają się   | OPS i NGO uzupełniają się wzajemnie   |
| 4/2 pomoc a regulacje prawne                      | Brak ustosunkowania się ze względu na nikłą skalę zjawiska   | Kłopoty z ochroną danych osobowych, refundacją świadczeń przez gminy pochodzenia, ubezpieczeń bezdomnych   | Ustawa o ochronie danych osobowych, ustawa o PS dyskryminuje małe ośrodki, praktyczna niemożność re-fundacji środków od gmin pochodzenia, brak pojęcia „rodzina bezdomna” | Procedury pomocowe są zbyt długotrwałe, problemem jest ustawa o ochronie danych osobowych. Ustawa nie zwała na zawieranie kontraktów socjalnego bezdomnego i NGO | Ustawa nie buduje partnerskich relacji między klientem pomocy a pracownikiem socjalnym. Kontrakt socjalny jest trudny do egzekwowania wobec bezdomnych. Bezdomni powinni być dzieleni ze względu na przyczynę bezdomności |

cd. tabeli na następnej stronie

| Pytania/problemy  | F-26* **   | F-27  | F-28   | F-29  | F-30   |
|---|--|---|--|---|--|
| 5/2 postulowane zmiany w sferze finansowania pomocy     | Finansowe obciążenie samorządów  | (OPS) – pomoc finansowana z budżetu państwa jako zadanie zlecone. (NGO) – wydatki umowy do minimum 3 lat i czas wydatkowania środków pozyskanych w konkursach | Ociążenie finansowe samorządów, kategoryzacja placówek, stworzenie programów rządowych dla bezdomnych (OPS), przeniesienie środków z puli ochrony zdrowia na pułę terapeutyczną, środki „za bezdomnym”, różnicowanie stawek za pomoc (NGO)                                   | OPS – rozdzielenie świadczenia pomocy społecznej od pracy socjalnej, przyspieszenie i uproszczenie procedur; NGO – więcej środków na aktywizację, określenie zakresu świadczonych usług, odpowiednie finansowanie | OPS – dotacje powinny być długofalowe, a pomoc finansowana z budżetu powiatu a nie gminy. NGO – więcej środków z UE  |
| 6/2 postulowane źródła finansowania pomocy              | 50 wojewoda i 50 gmina   | Większość środków przydzielanych na zasadzie konkursów i umów wieloletnich  | 50–70% powinna być ze skarbu państwa, w 50% partycypować powinna wspólnota lokalna, z której pochodzi bezdomny. NGO powinny pozyskiwać środki na poziomie 30%  | 100 z ministerstwa (OPS) i 95 z tego źródła (NGO)   | OPS – 100 z województwa, NGO – brak odpowiedzi   |
| 7/2 przyczyny niedydolności systemu polityki społecznej | Coraz większe obciążenie samorządów, brak mieszkań socjalnych, brak woli współpracy ze strony bezdomnych, brak profilaktyki i ośrodków pierwszego kontaktu | Brak współpracy między gminami (OPS) i mieszkań socjalnych, przepływu informacji, pomocy specjalistycznej, koordynacji, krótkotrwałość programów (NGO)        | Problem z koordynacją działań pomocowych, nieznaną liczbą beneficjentów, brak kategoryzacji osób bezdomnych, braki kadrowe i materialne (OPS), brak rozwiązań systemowych w zakresie współpracy między instytucjami, mieszkań chronionych, zbyt krótkie kontraktowanie (NGO) | OPS – brak środków finansowych, długie procedury, niespójne przepisy; NGO – niedostosowana do realiów ustawa o PS, nacisk na likwidację skutków a nie przyczyn  | OPS – częste zmiany pobytu podopiecznych, pobyt w DPS jest finansowany przez gminę, której na to nie stać, brak narzędzi przymusu – jest możliwość pomocy ale bezdomny nie chce z niej korzystać. NGO – brak środków w budżecie gmin na mieszkania socjalne, OPS uczą postawy oszczędnościowej, brak środków dla trudnych bezdomnych |
| 1/3 czy istniała współpraca NGO i OPS                   | Szeroko rozumiana tak, ale wobec tego zjawiska raczej nie  | Tak   | Tak, w różnym zakresie i z różnym skutkiem   | Tak, bezustannie  | Nie wszędzie działają NGO, ale tam, gdzie działają, współpraca jest  |
| 2/3 podział kompetencyjny między NGO a OPS              | Nie ma takich reguł, choć można by o nich pomyśleć   | Brak reguł formalnych. Podział kompetencyjny ma charakter zwyczajowy  | Brak zasad podziału kompetencyjnego. Podziały opierają się na praktyce   | Nie ma, ale zarazem bez nich trudno o w pełni skuteczną pomoc   | Nie ma takich zasad. Są one ustalane <i>ad hoc</i> , bo problem nie jest powszechny  |
| 3/3 komplementarność NGO i OPS                          | Tak, bo NGO są bardziej elastyczne, zaś OPS mogą zapewnić finansowanie   | Komplementarność to wykorzystywanie różnic w kompetencjach  | Komplementarność to wykorzystywanie różnic w kompetencjach   | OPS to wstępny etap pomocy. Potem osoba trafia do NGO   | Są komplementarne – OPS skupia się na pomocy finansowej, zaś NGO na pracy z osobami  |
| 4/3 konkurencyjność NGO i OPS                           | Nie ma takich obszarów   | Nie dostrzega się takich obszarów   | Nie jest ona dostrzegana ze względu na różnice kompetencyjne   | Nie ma takich możliwości  | Nie jest to możliwe  |

cd. tabeli na następnej stronie

| Pytania/problemy                      | F-26* **   | F-27  | F-28  | F-29   | F-30  |
|---------------------------------------|--|---|---|--|---|
| 1/4 ocena współpracy między NGO a OPS | Jeśli ktoś współpracował, to ocena jest dobra  | Ocena bywa różna. Problemy dotyczą refundacji świadczeń, wymiany informacji, długich procedur i niekiedy wywiązania się z obowiązków zamiast współpracy   | Współpraca przebiega różnie. Problemy dotyczą refundacji świadczeń, braku limitów wydatków na świadczenia, procedur   | Współpraca jest niezbędna i dobrze oceniana  | Współpraca oceniana jest bardzo pozytywnie  |
| 2/4 zmiany w zakresie tej współpracy  | OPS mogłyby być bardziej elastyczne jak NGO  | Sceptyczne nastawienie do tworzenia strategii współpracy (OPS i NGO)  | OPS – stworzenie kompleksowych rozwiązań systemowych, NGO – stworzenie zespołów interdyscyplinarnych, likwidacja etatowych pracowników socjalnych w NGO i bliższa współpraca z OPS  | OPS – powołanie stanowiska ds. bezdomności i ustalenie strategii współpracy; NGO – uznawanie przez OPS kontraktów zawieranych z opiecznymi przez NGO i kontraktowi pracownicy socjalni   | Obecny stan jest dobry, nie ma potrzeby żadnych zmian   |
| 1/5 sfery wymagające reform           | Utworzenie instytucji koordynujących na poziomie powiatu, uproszczenie pozyskiwania i rozliczenia środków, zwiększenie liczby etatów. Modelowo powinno się więcej działać profilaktycznie. Osoba powinna aktywnie współpracować i od tego zależy powinna pomoc | Pionowa odpowiedzialność, koordynacja działań, zwiększenie budżetu, możliwość zatrudnienia specjalistów oraz szkolenia. Model pomocy – etapowy. Kluczowe jest Centrum Pomocy, gdzie dostarczano by osoby bezdomne, potem zakwaterowanie, leczenie, indywidualne programy wychodzenia z bezdomności, powrót na rynek pracy i odtwarzanie więzi społecznych | NGO i OPS powinny współpracować obowiązkowo, system ochronisk uwzględniający różne ludzkie sytuacje, standaryzacja świadczonych usług, baza ludzi bezdomnych, dofinansowywanie dużych placówek z budżetu, zmiana warunków kontraktowania (uwzględnianie zakupu środków trwałych i inwestycji, szkolenia dla pracowników OPS. Model pomocy dla konkretnej osoby to przede wszystkim podejście interdyscyplinarne | Zmiana systemu podatkowego, żeby więcej środków zostało w gminie, ustalenie poziomu kompetencji i standardów usług, zatrudnianie specjalistów. Modelowo powinien istnieć ośrodek interwencji kryzysowej – pierwszy etap pomocy, po którym osoba byłaby kierowana dalej | Pomoc powinna być finansowana z budżetu powiatu. Środki pomocy powinny być dopasowane do wielkości problemu w gminie. Środki powinny być rozdysponowane bardziej elastycznie. Widoczne są duże braki kadrowe. Model – najważniejsza jest diagnoza przyczyn bezdomności i niepodsuwanie gotowych rozwiązań |
| 2/5 zasady współpracy NGO i OPS       | OPS – formalności i finansowanie, NGO – pomoc  | OPS – finanse i formalności, NGO – praca bezpośrednia   | OPS – formalnie, a NGO – stacjonarnie   | OPS – pierwszy kontakt i wywiad, NGO – interwencyjny zespół interdyscyplinarny   | OPS powinien mieć bazę danych osób bezdomnych i decydować o kierowaniu bezdomnego do danej placówki prowadzonej przez NGO (pomoc specjalistyczna)   |
| 2a/5 finansowanie działań NGO         | Stale dotacje. Standaryzacja byłaby przydatna, ale szczególnie specyfikacja mogłaby być kłopotliwa   | Docelowo dobre byłoby kontraktowanie. Dotacje mają sens, jeśli zabezpieczają 80% środków i mają charakter długoterminowy (co najmniej 3 lata)   | Standaryzacja jest konieczna. W jej ramach możliwe są dotacje, i kontraktowanie   | Zlecenie usług na zasadzie kontraktowania. To system pewniejszy niż dotacje, które mogą być zawieszane. Powinno istnieć specyfikacja zadań   | Dotacje nie są wystarczającym rozwiązaniem. Kontraktowanie jest trudne, bo nie można przewidzieć liczby bezdomnych. Dobrym rozwiązaniem byłby system mieszany   |

Uwagi: \* brak przedstawicieli NGO; \*\* brak NGO w rekrutacji.

**Matryca trendów w fokusach (od F-31 do 34)**

| Pytania/<br>problemy                                | F-31  | F-32  | F-33  | F-34*   |
|---|---|---|---|---|
| 1/1 źródła finansowania                             | OPS – 100 z gminy, NGO – 85 z gminy i 15 ze sponsoringu   | OPS – 25–95 wojewoda, 5–80 z gminy. NGO – 2,8 od wojewody, 11,9 z gminy, 85,3 – własne środki   | OPS – 100 z gminy, NGO – 10 z gminy, 30 od sponsorów i 60 z urzędu miasta   | 100 od wojewody i środki własne   |
| 2/1 znajomość zapisów strategii                     | Wiedzą o istnieniu, jednak nie znają go i uważają za nieprzydatny (nie znają go zwłaszcza NGO)                                | Dokument nie był znany (brak prototypu oraz fizyczny brak dokumentu – nie był rozsyłany)  | Powierzchnia lub żadna. Dokument nie ma przełożenia praktycznego  | Bezdomność nie dotyka gmin wiejskich, więc zapisy nie są znane  |
| 3/1 koordynacja działań pomocowych w województwie   | Brak koordynacji. Nadto podmioty z różnych gmin nie znają się   | Nie, OPS działają na własną rękę. Współpracują z jednym NGO   | Nie ma koordynacji. OPS działają na własną rękę   | Nie, ani na terenie gminy, ani województwa  |
| 1/2 ocena skuteczności pomocy                       | Brak sformalizowanego systemu. Miara to pomoc konkretnej osobie (głównie pobyt w ośrodku, ubranie, żywność)                   | OPS – zapewnienie miejsca w placówce i pomocy materialnej, NGO – opuszczenie placówki i utrzymywanie się z pracy                            | OPS – pomoc doraźna (schronisko, noclegownia), NGO – wyjście poza schronisko (mieszkanie socjalne, powrót do rodziny) | Pomoc doraźna – schronienie, żywność, mieszkanie  |
| 2/2 proponowane wskaźniki skuteczności              | OPS – skuteczność pomocy: dach nad głową, żywność, opieka medyczna itp. NGO – pozytywny efekt działań (?)                     | OPS – liczba osób w schronisku, którym przyznano pomoc zasilkową, które powróciły do ośrodka (porażka), NGO – liczba osób usamodzielnionych | OPS – liczba osób, którym zapewniono pomoc doraźną, NGO – zapewnienie własnego lokalu lub powrót do rodziny           | Liczba osób, którym udzielono schronienia i zapewniono mieszkanie, która następnie podjęła pracę, rozpoczęła terapię alkoholową |
| 3/2 współpraca NGO i OPS                            | Praktycznie nie występuje. Brak organizacji i potrzeb   | OPS współpracują z jednym NGO, co poprawia skuteczność pomocy   | Nie ma na terenie powiatu żadnych schronisk. Skuteczność pomocy byłaby mniejsza, gdyby nie NGO                        | Współpraca jest niezbędna, choć OPS ma małe doświadczenie   |
| 4/2 pomoc a regulacje prawne                        | Nie wskazano żadnych utrudnień  | Zmniejszenie biurokracji i problem z zasilkami stałymi  | Przepisy meldunkowe, brak funduszy na zapewnianie mieszkań socjalnych   | Do zmiany przepisów o refundacji kosztów przez gminę pochodzenia (likwidacja) oraz pomoc dla osób nie wyrażających na nią zgody |
| 5/2 postulowane zmiany w sferze finansowania pomocy | Przeniesienie finansowania pomocy na budżet państwa   | OPS – wyodrębnienie środków na pomoc dla bezdomnych; NGO – przekazywanie tych środków przez wojewodę lub ministerstwo                       | OPS – przeniesienie finansowania z gminy na powiat, a świadczenia na budżet wojewody                                  | Przeniesienie finansowania noclegowni z gminy na wojewodę lub ministerstwo  |
| 6/2 postulowane źródła finansowania pomocy          | OPS – 60–75 z ministerstwa, 25–40 od gminy, 0 z EFS, bo to za trudne. NGO – 50 z ministerstwa, 35 z gminy, 15 własne, 0 z EFS | Od 100 do 50 przez ministerstwo i 50 przez gminę, NGO – pragnienie otrzymania finansowania przez jedną instytucję, obojętne jaką            | 50 od wojewody, 30 od gminy i 20 od NGO (zdaniem OPS)   | 40–50 ministerstwo, od 40 – wojewoda, 100–20 gmina i 30–40 od NGO   |

cd. tabeli na następnej stronie

| Pytania/<br>problemy                                    | F-31  | F-32   | F-33   | F-34*  |
|---|---|--|--|--|
| 7/2 przyczyny niewydolności systemu polityki społecznej | OPS – brak działań systemowych, współpracy, przepływu informacji, środków finansowych i spójnych założeń polityki społecznej oraz niski status pomocy społecznej                                    | OPS – brak wiedzy i kompetencji u pracowników socjalnych, rozwiązań systemowych, standardów pracy z bezdomnymi. NGO – brak mieszkań socjalnych, sztywny model pracy pracowników socjalnych     | Brak jednostki koordynującej WZPS są w strukturach wojewody, nieegzekwowanie środków od gmin pochodzenia bezdomnego, przeciążenie gmin innymi zadaniami pomocowymi   | Promowanie postawy oszczędnościowej, obarczanie odpowiedzialnością samorządów, brak standardów wychodzenia z bezdomności   |
| 1/3 czy istniała współpraca NGO i OPS                   | Nie, kontakty ograniczały się do poszukiwania miejsc dla poszczególnych osób  | Tak  | Tak, choć na małą skalę  | Tak  |
| 2/3 podział kompetencyjny między NGO a OPS              | Nie ma takich zasad   | Zasady są jasne – OPS odpowiada za dostarczenie osoby do placówki prowadzonej przez NGO i finansowanie jej pobytu  | Istnieje podział kompetencyjny   | Tak, uregulowane umową. NGO zapewnią ogrzewanie, noclegownie i mieszkania chronione, a OPS finansuje   |
| 3/3 kompletność NGO                                     | Trudno powiedzieć. Raczej każdy jest samowystarczalny i niczego od siebie nie oczekuje  | Osoba, z którą pracuje NGO nie jest odpowiednio objęta opieką/pomocą społeczną   | Działania się uzupełniają, ale OPS są trzonem i niezbędnym ich elementem.  | Większość uważa, że OPS i NGO uzupełniają się  |
| 4/3 konkurencyjność NGO i OPS                           | Nie dostrzegano takich sfer   | Nie dostrzegano takich obszarów  | Takie obszary nie są dostrzegane   | Tylko wtedy, gdyby OPS dysponował własną infrastrukturą  |
| 1/4 ocena współpracy między NGO a OPS                   | Ogólnie raczej źle, nieco pozytywniej w odniesieniu do konkretnych przypadków   | Ocena bardzo dobra   | Generalnie ocena jest dobra  | Pozytywna  |
| 2/4 zmiany w zakresie tej współpracy                    | Bliższe poznanie się podmiotów, swoich możliwości i stworzenie jakichś zasad współpracy   | OPS i NGO – kadrowe wzmocnienie NGO opłacanym z budżetu państwa pracownikami socjalnymi  | Powstanie większej liczby NGO, indywidualne programy wychodzenia z bezdomności   | Podpisywanie umów o współpracy i organizowanie spotkań informacyjnych  |
| 1/5 sfery wymagające reform                             | Określenie zakresu i organizacji świadczonych usług, standardów dla nich, regularne spotkania OPS i NGO, zwiększenie liczby etatów i zatrudnienie specjalistów. Model pomocy rozpisano na 10 etapów | Szczegółowy podział kompetencyjny między OPS a NGO, wskazanie źródeł finansowania pomocy i wyodrębnienie środków na ten cel, zatrudnienie pracowników socjalnych w NGO oraz specjalistów w OPS | Dopasowanie budżetu do wielkości populacji wspomaganej, wskazanie źródeł finansowania, zatrudnienia i szkolenia pracowników socjalnych. Model pomocy osobie – kompleksowy ze wstępną dokładną diagnozą stanu zdrowia, uzależnień i potencjału usamodzielnienia się | Finansowanie z gmin na wojewodę i ujedynolicić koszty pomocy dla bezdomnych, określenie standardu usług. Model pomocy – pracownik socjalny określa przyczyny bezdomności, a potem zawiera kontrakty socjalny |
| 2/5 zasady współpracy NGO i OPS                         | OPS i formalności, a NGO konkretna praca z osobami  | OPS – formalności i kontraktowanie oraz wsparcie specjalistyczne   | OPS – sfera ekonomiczna i praca socjalna   | OPS diagnozuje przyczyny bezdomności i kieruje ją do odpowiedniego ośrodka (NGO)   |
| 2a/5 finansowanie działań NGO                           | Mogłyby być dotacje, choć przyznawane np. na podstawie konkursów. Zlecenie mogłoby być precyzyjniejsze, ale liczba zakontraktowanych miejsc mogłaby odbiegać od liczby potrzebujących               | Kontraktowanie, czyli finansowanie pełnego kosztu usługi (OPS nie muszą mieć na to wystarczających środków).   | Panowały mieszane opinie, choć kontraktowanie wydawało się pewniejsze  | Opinie podzielone, część za kontraktowaniem, część za dotacjami, część za systemem mieszanym. Przy powierzeniu zadania konieczne są standardy  |

Uwagi: \* brak przedstawicieli NGO; \*\* brak NGO w rekrutacji.

# Spis tabel

## Część I

|   |    |
|---|----|
| Tabela 1. Płeć respondentów – pracowników socjalnych OPS i NGO.....   | 15 |
| Tabela 2. Wiek respondentów – pracowników socjalnych OPS i NGO.....   |    |
| Tabela 3. Poziom wykształcenia pracowników socjalnych OPS i NGO.....  | 16 |
| Tabela 4. Obecnie zajmowane stanowisko przez respondentów z OPS i NGO.....  | 16 |
| Tabela 5. Doświadczenie zawodowe respondentów z OPS i NGO w pracy socjalnej z bezdomnymi.....   | 16 |
| Tabela 6. Podstawa prawna zatrudnienia pracowników socjalnych w placówce OPS i NGO.....   | 17 |
| Tabela 7. Występowanie przesłanek działań pomocowych skierowanych do bezdomnych,<br>wskazanych przez pracowników socjalnych OPS i NGO w Strategii Wojewódzkiej<br>w Zakresie Polityki Społecznej dla Województwa Mazowieckiego na lata 2005–2013..... | 18 |
| Tabela 8. Określenie ram współpracy OPS i NGO w zakresie udzielania pomocy bezdomnym<br>w Strategii Wojewódzkiej w Zakresie Polityki Społecznej dla Województwa Mazowieckiego<br>na lata 2005–2013.....   | 19 |
| Tabela 9. Występowanie na terenie gminy koordynacji działań pomocowych na rzecz bezdomnych,<br>wynikającej z mazowieckiej polityki społecznej.....  | 19 |
| Tabela 10. Instytucje koordynujące na terenie gminy działania o charakterze profilaktycznym<br>(prewencyjnym).....  | 20 |
| Tabela 11. Instytucje koordynujące na terenie gminy działania o charakterze osłonowym.....  | 20 |
| Tabela 12. Instytucje koordynujące na terenie gminy działania o charakterze aktywizacyjnym.....   | 21 |
| Tabela 13. Występowanie na terenie województwa koordynacji działań pomocowych na rzecz<br>bezdomnych, wynikającej z mazowieckiej polityki społecznej.....   | 21 |
| Tabela 14. Instytucje koordynujące na terenie województwa działania o charakterze profilaktycznym<br>(prewencyjnym).....  | 22 |
| Tabela 15. Instytucje koordynujące na terenie województwa działania o charakterze osłonowym.....  | 23 |
| Tabela 16. Instytucje koordynujące na terenie województwa działania o charakterze aktywizacyjnym.....   | 23 |
| Tabela 17. Kadra pracowników merytorycznych (zatrudnionych w OPS na umowę o pracę,<br>cywilnoprawną lub świadczących pomoc na podstawie innych umów) służących<br>wsparciem bezdomnym i współpracujących z pracownikiem socjalnym OPS.....            | 24 |
| Tabela 18. Kadra pracowników merytorycznych (zatrudnionych w NGO na umowę o pracę,<br>cywilnoprawną lub świadczących pomoc na podstawie innych umów) służących wsparciem<br>bezdomnym i współpracujących z pracownikiem socjalnym NGO.....            | 25 |
| Tabela 19. Podnoszenie kwalifikacji zawodowych i zakończenie kształcenia przez pracowników<br>socjalnych w latach 2005–2009.....  | 25 |
| Tabela 20. Główne bariery w podnoszeniu kwalifikacji zawodowych przez pracowników socjalnych.....   | 26 |
| Tabela 21. Wyposażenie stanowiska pracy pracownika socjalnego w komputer z możliwością<br>korzystania z Internetu.....  | 27 |
| Tabela 22. Wydzielenie dla pracownika socjalnego pomieszczenia do prowadzenia<br>indywidualnych rozmów z bezdomnymi.....  | 27 |
| Tabela 23. Stosowanie podziału kompetencyjnego pomiędzy OPS i NGO (jasno określone zadania<br>dla poszczególnych podmiotów) w świadczeniu usług na rzecz bezdomnych.....  | 28 |
| Tabela 24. Kryteria formalne stosowane przez pracownika socjalnego przy udzielaniu pomocy bezdomnym.....  | 28 |
| Tabela 25. Występowanie o refundację kosztów od gminy (OPS) ostatniego miejsca zameldowania<br>na pobyt stały osoby bezdomnej.....  |    |
| Tabela 26. Rodzaj działań pomocowych prowadzonych przez OPS i NGO.....  | 30 |

|  |    |
|--|----|
| Tabela 27. Stopień dostępności działań pomocowych prowadzonych przez OPS i NGO .....   | 31 |
| Tabela 28. Sposób ustalania uprawnień osób zamierzających skorzystać z pomocy skierowanej do bezdomnych.....   | 33 |
| Tabela 29. Wyodrębnianie i przydzielanie z gminnych (dzielnicowych) zasobów lokali komunalnych (mieszkania treningowe, chronione, przejściowe, socjalne) z przeznaczeniem dla osób realizujących indywidualny program wychodzenia z bezdomności..... | 34 |
| Tabela 30. Zapewnienie miejsc docelowych dla osób bezdomnych wymagających stałego wsparcia .....   | 34 |
| Tabela 31. Informowanie przez OPS właściwego terytorialnie NGO o potrzebie wsparcia zgłaszającego się bezdomnego i ustalenie zakresu pomocy .....  | 35 |
| Tabela 32. Zakres informacji i ustaleń przekazywanych do NGO dotyczących pomocy skierowanej do bezdomnego zgłaszającego się do placówki OPS .....  | 35 |
| Tabela 33. Informowanie przez NGO właściwego terytorialnie OPS o potrzebie wsparcia zgłaszającego się bezdomnego i ustalenie zakresu pomocy .....  | 36 |
| Tabela 34. Zakres informacji i ustaleń przekazywanych do OPS dotyczących pomocy skierowanej do bezdomnego zgłaszającego się do placówki NGO .....  | 36 |
| Tabela 35. Główny cel pomocy bezdomnym wskazany przez pracowników socjalnych .....   | 36 |
| Tabela 36. Stosowane przez badanych pracowników metody i narzędzia pomocne w pracy socjalnej .....   | 37 |
| Tabela 37. Występowanie konieczności (obowiązku) podpisywania kontraktu socjalnego lub indywidualnego programu wychodzenia z bezdomności z każdym bezdomnym trafiającym do placówki .....  | 38 |
| Tabela 38. Realizowanie indywidualnych programów wychodzenia z bezdomności w placówkach .....  | 38 |
| Tabela 39. Stosowanie pomocy następczej wobec bezdomnych kończących indywidualny program wychodzenia z bezdomności .....   | 39 |
| Tabela 40. Prowadzenie monitoringu osób wychodzących z bezdomności po otrzymaniu mieszkania komunalnego (socjalnego).....  | 39 |
| Tabela 41. Poglądy pracowników socjalnych na prowadzenie oceny skuteczności pomocy bezdomnym udzielanej przez pracowników socjalnych .....   | 40 |
| Tabela 42. Poglądy pracowników socjalnych na temat sposobu oceniania skuteczności pomocy bezdomnym udzielanej przez pracowników socjalnych.....  | 41 |
| Tabela 43. Poglądy pracowników socjalnych na skuteczność podejmowanych przez nich działań pomocowych prowadzonych przez OPS i NGO .....  | 43 |
| Tabela 44. Poglądy pracowników socjalnych na temat odpowiedniego poziomu z zakresu działań/usług o charakterze osłonowym kierowanych do osób bezdomnych w ich placówkach .....   | 46 |
| Tabela 45. Działania/usługi o charakterze osłonowym na rzecz bezdomnych podlegające ocenie skuteczności przez dyrekcję/kierownictwo placówki.....  | 46 |
| Tabela 46. Działania/usługi o charakterze osłonowym na rzecz bezdomnych podlegające ocenie skuteczności w ramach superwizji pracy socjalnej.....   | 47 |
| Tabela 47. Działania/usługi o charakterze osłonowym na rzecz bezdomnych podlegające ocenie skuteczności przez wójta/burmistrza/prezydenta miasta.....  | 47 |
| Tabela 48. Działania/usługi o charakterze osłonowym na rzecz bezdomnych podlegające ocenie skuteczności przez radę gminy .....   | 48 |
| Tabela 49. Poglądy pracowników socjalnych na temato dpowiedniego poziomu z zakresu działań/usług o charakterze aktywizacyjnym w ich placówkach, kierowanych do osób bezdomnych .....   | 48 |
| Tabela 50. Działania/usługi o charakterze aktywizacyjnym na rzecz bezdomnych podlegające ocenie skuteczności przez dyrekcję/kierownictwo placówki .....  | 49 |
| Tabela 51. Działania/usługi o charakterze aktywizacyjnym na rzecz bezdomnych podlegające ocenie skuteczności w ramach superwizji pracy socjalnej .....   | 49 |
| Tabela 52. Działania/usługi o charakterze aktywizacyjnym na rzecz bezdomnych podlegające ocenie skuteczności przez wójta/burmistrza/prezydenta miasta.....   | 49 |
| Tabela 53. Działania/usługi o charakterze aktywizacyjnym na rzecz bezdomnych podlegające ocenie skuteczności przez radę gminy.....   | 50 |
| Tabela 54. Poglądy pracowników socjalnych na temat wpływu indywidualnych programów wychodzenia z bezdomności stosowanych w placówkach na poprawę skuteczności pracy socjalnej z bezdomnymi .....   | 50 |
| Tabela 55. Bariery w stosowaniu metod pracy socjalnej w badanych placówkach.....   | 51 |



|  |    |
|--|----|
| Tabela 56. Poglądy pracowników socjalnych na temat włączenia osób bezdomnych do poszukiwania skutecznych rozwiązań umożliwiających integrację społeczną .....  | 52 |
| Tabela 57. Poglądy pracowników socjalnych na temat regulacji prawnych stanowiących największe ułatwienie w skutecznej pomocy bezdomnym .....   | 53 |
| Tabela 58. Poglądy pracowników socjalnych na temat regulacji prawnych stanowiących największą barierę w pomocy bezdomnym .....   | 53 |
| Tabela 59. Przygotowanie OPS i NGO do działań pomocowych na rzecz bezdomnych w ocenie pracowników socjalnych .....   | 55 |
| Tabela 60. Ocena poziomu wyposażenia stanowiska pracy pracownika socjalnego w sprzęt biurowy niezbędny do bieżącej realizacji obowiązków służbowych (telefon, faks, drukarka, kserokopiarka, skaner) .....                 | 56 |
| Tabela 61. Ocena przystosowania warunków lokalowych do prowadzenia pracy socjalnej (m.in. pokój do indywidualnych rozmów z bezdomnym korzystającym ze wsparcia) .....  | 56 |
| Tabela 62. Poglądy pracowników socjalnych na temat lepszego dostosowania do potrzeb bezdomnych usług świadczonych przez organizacje pozarządowe w porównaniu z ofertą ośrodków pomocy społecznej .....                     | 57 |
| Tabela 63. Zakres usług wskazanych przez pracowników socjalnych, a świadczonych przez organizacje pozarządowe, lepiej dostosowanych do zaspokojenia potrzeb bezdomnych niż oferowane przez ośrodki pomocy społecznej ..... | 57 |
| Tabela 64. Uzasadnienie przez pracowników socjalnych stanowiska, iż usługi świadczone przez organizacje pozarządowe są lepiej dostosowane do zaspokojenia potrzeb bezdomnych niż oferty ośrodków pomocy społecznej .....   | 58 |
| Tabela 65. Poglądy pracowników socjalnych na temat większej skuteczności organizacji pozarządowych niż ośrodków pomocy społecznej w działaniach pomocowych na rzecz bezdomnych .....                                       | 59 |
| Tabela 66. Uzasadnienie przez pracowników socjalnych stanowiska, iż organizacje pozarządowe są bardziej skuteczne w działaniach pomocowych niż ośrodki pomocy społecznej .....   | 59 |
| Tabela 67. Uzasadnienie stanowiska przez pracowników socjalnych, iż organizacje pozarządowe nie są bardziej skuteczne w działaniach pomocowych niż ośrodki pomocy społecznej .....   | 60 |
| Tabela 68. Poglądy pracowników socjalnych OPS na temat uwarunkowania skuteczności OPS w działaniach pomocowych na rzecz bezdomnych związanej z zakresem współpracy z NGO .....   | 60 |
| Tabela 69. Wskazanie przez pracowników socjalnych OPS zakresu współpracy z NGO mającego pozytywny wpływ na skuteczność OPS w działaniach pomocowych na rzecz bezdomnych .....  | 61 |
| Tabela 70. Poglądy pracowników socjalnych NGO na temat skuteczności NGO w działaniach pomocowych na rzecz bezdomnych uwarunkowanej zakresem współpracy z OPS .....   | 61 |
| Tabela 71. Wskazanie przez pracowników socjalnych NGO zakresu współpracy z OPS mające pozytywny wpływ na skuteczność NGO w działaniach pomocowych na rzecz bezdomnych .....  | 61 |
| Tabela 72. Poglądy pracowników socjalnych na zakres stosowania zasady komplementarności w relacjach OPS i NGO w celu podwyższenia skuteczności działań .....   | 62 |
| Tabela 73. Poglądy pracowników socjalnych na możliwości podjęcia działań w OPS i NGO w celu uzyskania większej skuteczności pomocy na rzecz bezdomnych .....   | 64 |
| Tabela 74. Współpraca pracowników socjalnych OPS z pracownikami NGO działającymi na rzecz bezdomnych .....   | 66 |
| Tabela 75. Współpraca pracowników socjalnych NGO z pracownikami OPS działającymi na rzecz bezdomnych .....   | 66 |
| Tabela 76. Przyczyny braku współpracy pomiędzy ośrodkiem pomocy społecznej a organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz bezdomnych .....  | 67 |
| Tabela 77. Częstotliwość współpracy pomiędzy ośrodkiem pomocy społecznej a organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz bezdomnych .....  | 67 |
| Tabela 78. Określenie na terenie gminy jasnych zasad podziału kompetencji w zakresie pomocy dla bezdomnych świadczonej przez OPS i NGO .....   | 68 |
| Tabela 79. Ocena dokonana przez pracowników socjalnych zakresu współpracy pomiędzy organizacjami pozarządowymi i ośrodkiem pomocy społecznej w działaniach na rzecz bezdomnych .....                                       | 69 |
| Tabela 80. Występowanie na terenie gminy współpracy pomiędzy organizacjami pozarządowymi i ośrodkiem pomocy społecznej z uwzględnieniem zasad komplementarności i konkurencyjności .....                                   | 71 |

|  |    |
|--|----|
| Tabela 81. Określenie sfer działania, w których uwzględnia się zasady komplementarności .....  | 71 |
| Tabela 82. Poglądy pracowników socjalnych na temat przejawów stosowania zasady komplementarności we wzajemnych relacjach organizacji pozarządowych i ośrodków pomocy społecznej .....                            | 72 |
| Tabela 83. Poglądy pracowników socjalnych na temat sfer działania zasady konkurencyjności.....   | 72 |
| Tabela 84. Poglądy pracowników socjalnych na temat przejawów konkurencyjności we wzajemnych relacjach organizacji pozarządowych i ośrodków pomocy społecznej.....  | 73 |
| Tabela 85. Realizowanie przez placówki partnerskich projektów na rzecz bezdomnych przez OPS i NGO.....   | 73 |
| Tabela 86. Realizowanie przez placówki OPS i NGO partnerskich projektów na rzecz bezdomnych finansowanych lub współfinansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego.....                                       | 73 |
| Tabela 87. Ogólna ocena współpracy pomiędzy organizacjami pozarządowymi i ośrodkami pomocy społecznej w działaniach na rzecz bezdomnych.....   | 74 |
| Tabela 88. Poglądy pracowników socjalnych na temat problemów we współpracy pomiędzy organizacjami pozarządowymi i ośrodkami pomocy społecznej w działaniach na rzecz bezdomnych .....                            | 75 |
| Tabela 89. Określenie przez pracowników socjalnych nasilenia problemów w obszarze współpracy pomiędzy organizacjami pozarządowymi i ośrodkiem pomocy społecznej, działającymi na rzecz bezdomnych .....          | 77 |
| Tabela 90. Występowanie potrzeby zwiększenia współpracy OPS i NGO w działaniach na rzecz bezdomnych, w opinii pracowników socjalnych.....  | 79 |
| Tabela 91. Określenie zakresu zwiększenia współpracy OPS i NGO w działaniach na rzecz bezdomnych, w opinii pracowników socjalnych .....  | 80 |
| Tabela 92. Opinie pracowników socjalnych na temat występowania potrzeby wypracowywania wspólnej (OPS i NGO) gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych z uwzględnieniem problematyki bezdomności..... | 80 |
| Tabela 93. Opinie pracowników socjalnych na temat możliwości wypracowywania wspólnej (OPS i NGO) gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych z uwzględnieniem problematyki bezdomności.....            | 81 |
| Tabela 94. Opinie pracowników socjalnych na temat występowania potrzeby stworzenia modelu pomocy bezdomnym .....   | 81 |
| Tabela 95. Opinie pracowników socjalnych na temat możliwości stworzenia modelu pomocy bezdomnym .....  | 82 |
| Tabela 96. Określenie przez pracowników socjalnych sfer współdziałania OPS i NGO dotyczących rozwiązań modelowych (wzorcowych) pomocy bezdomnym.....   | 82 |
| Tabela 97. Opinie pracowników socjalnych na temat występowania potrzeby stworzenia standardów usług dla bezdomnych i ich stosowania .....  | 83 |
| Tabela 98. Wskazanie przez pracowników socjalnych realizatorów działań pomocowych na rzecz bezdomnych, wraz z określeniem rodzajów pomocy .....  | 85 |

## **Część II**

|  |     |
|--|-----|
| Tabela 1. Środki według źródeł finansowania.....           | 104 |
| Tabela 2. Znajomość mazowieckiej polityki społecznej ..... | 105 |
| Tabela 3. Ocena skuteczności pomocy.....                   | 106 |
| Tabela 4. Propozycje wskaźników .....                      | 107 |
| Tabela 5. Propozycja zmian w zakresie współpracy .....     | 116 |
| Tabela 6. Propozycje zmian z podziałem na sfery.....       | 119 |

## PROGRAM OPERACYJNY KAPITAŁ LUDZKI

### PRIORYTET VII: Promocja integracji społecznej

#### DZIAŁANIE 7.2. Przeciwdziałanie wykluczeniu i wzmocnienie sektora ekonomii społecznej

##### PODDZIAŁANIE 7.2.1 Aktywizacja zawodowa i społeczna osób zagrożonych wykluczeniem społecznym

Projekt „Bezdomność na Mazowszu” był realizowany w latach 2008–2013. Jego celem badawczym było wypracowanie modelu diagnostycznego sytuacji bezdomnych oraz analiza funkcjonowania mazowieckich organizacji pozarządowych i ośrodków pomocy społecznej działających na rzecz bezdomnych jako podmiotów regionalnej polityki społecznej, ocena efektywności udzielanej pomocy bezdomnym oraz ocena współpracy pomiędzy organizacjami pozarządowymi a ośrodkami pomocy społecznej. W tym ujęciu cel poznawczy wiąże się z celem aplikacyjnym realizowanym poprzez formułowanie wskazań dla działalności praktycznej, m.in. wypracowania rozwiązań współpracy oraz tworzenia wspólnych gminnych strategii integracji i rozwiązywania problemów społecznych. W ramach projektu zrealizowano badania obejmujące:

- wywiady kwestionariuszowe z 26 pracownikami socjalnymi zatrudnionymi w mazowieckich organizacjach pozarządowych wspierających osoby bezdomne;
- wywiady kwestionariuszowe z 330 pracownikami mazowieckich ośrodków pomocy społecznej;
- wywiady kwestionariuszowe z 703 bezdomnymi mężczyznami przebywającymi w mazowieckich placówkach dla bezdomnych;
- 34 fokusy, w których uczestniczyło 211 kierowników ośrodków pomocy społecznej i organizacji pozarządowych (badanie przeprowadzono na terenie 31 mazowieckich powiatów).

W ramach projektu powstały dwa raporty. Pierwszy autorstwa prof. Danuty Piekut-Brodzkiej pt. „Bezdomność na Mazowszu”, drugi autorstwa mgr. Mariusza Pawłowskiego i dr. Piotra Brody-Wysockiego pt. „Działania podejmowane przez ośrodki pomocy społecznej i organizacje pozarządowe na rzecz bezdomnych w województwie mazowieckim”.

Instytut Pracy i Spraw Socjalnych od 50 lat jest placówką naukowo-badawczą, podejmującą problemy pracy i polityki społecznej w sposób interdyscyplinarny. Wysoka pozycja naukowa IPiSS to efekt myśli grona wybitnych profesorów oraz konsekwentnego realizowania celu – stałego dostosowywania kierunków prac badawczych do bieżących potrzeb polityki społeczno-gospodarczej Polski. Wyniki prac instytutu są upowszechniane w formie książek, artykułów, wywiadów, konferencji naukowych, seminariów oraz głosów w dyskusjach i debatach społecznych.

